



الميدان: علوم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

الخدمات المكتبية الجامعية وأثرها

على رضا المستفيدين

دراسة ميدانية ب:مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية * تبسة *

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

دفعه: 2020

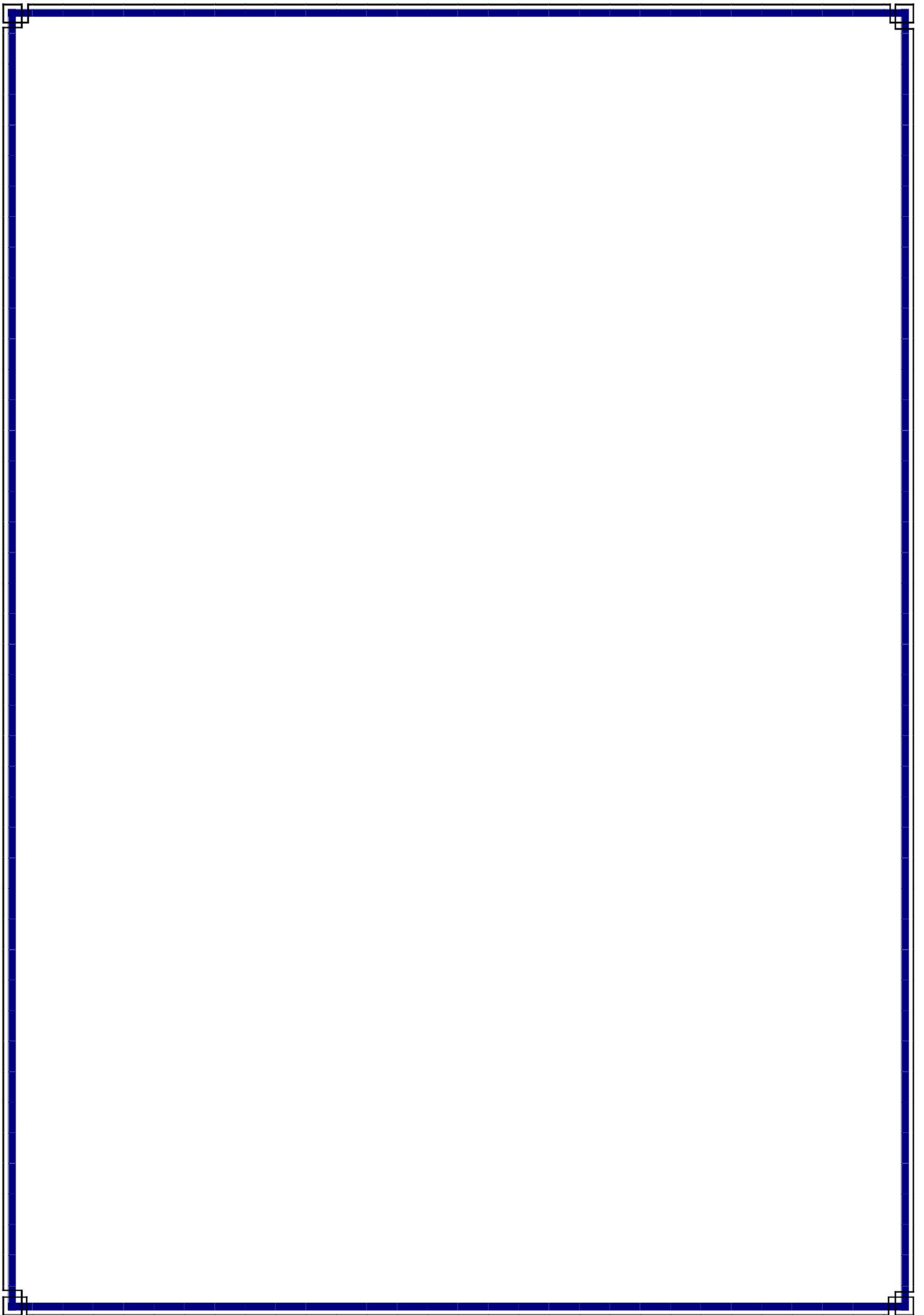
إعداد الطالب (ة):1- بوعقال سامية إشراف الأستاذ(ة):.د / بن عميرة عبد الكريم

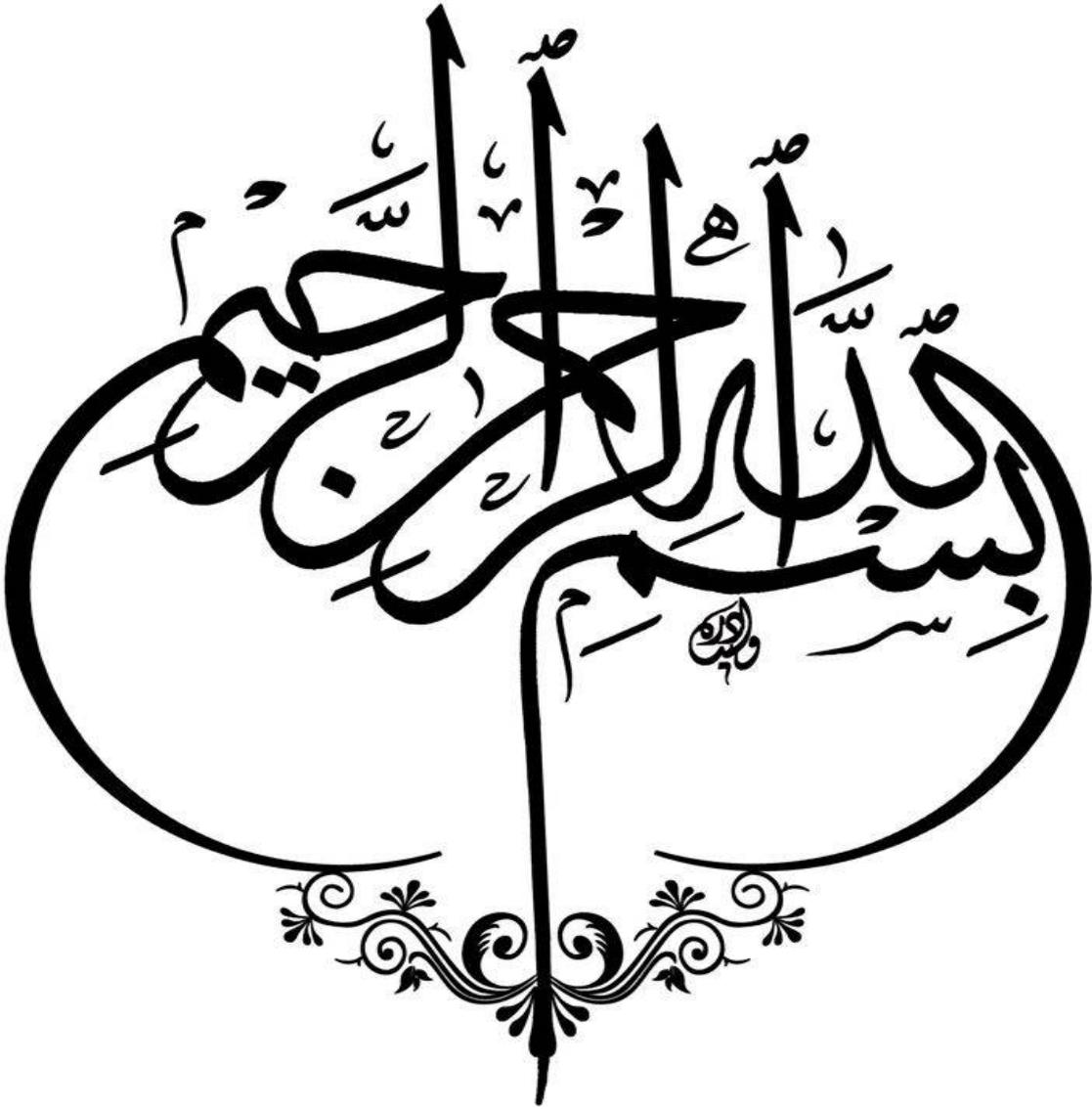
2- جدي حنان

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د / شعلال سليمة	أستاذة محاضر - ب-	رئيسا
د / بن عميرة عبد الكريم	أستاذ محاضر - ب-	مشرفا
د/ زيات ليلى	أستاذة محاضر - ب-	ممتحنا

دفعه: 2020/2019





شكر و عرفان

الشكر لله تعالى توفيقه لنا لتقديم هذا البحث المتواضع
ثم الشكر لكل من كان له الفضل في مساعدتنا على
إنجازه.

نتقدم بالشكر الجزيل الى جميع أستاذة علم
المكتبات ونخص بالذكر الأستاذ المشرف

" بن عميرة عبد الكريم "

الذي كان لنا نعم المعين والسند و على صبره
الجميل ونسأل الله أن يجزيه عنا خيرا و أن يجعله فخرا
لأهل العلم والمعرفة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

1- إشكالية الدراسة

2- التساؤلات الفرعية

3- فرضيات الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- أسباب اختبارا لموضوع

7- الدراسات السابقة

8- ضبط وتحديد المصطلحات

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية والخدمة المكتبية

1-1 المكتبات الجامعية

تعريف لمكتبات الجامعية

1-2 أهداف المكتبات لجامعية

1-3 وظائف المكتبات الجامعية

1-4 أهمية المكتبات الجامعية

1-5 أنواع المكتبات الجامعية

-خدمات المكتبات الجامعية

2-1 تعريف الخدمة المكتبية

2-2 أهداف الخدمة المكتبية

2-3 خصائص الخدمة المكتبية

2-4 متطلبات الخدمة المكتبية

5-2 أنواع الخدمة المكتبية

الفصل الثالث المستفيد والرضا عن الخدمة في المكتبات الجامعية

1-1 المستفيدون في المكتبات الجامعية

1-2 خصائص المستفيدون في المكتبات الجامعية

1-3 أنواع المستفيدون في المكتبات الجامعية

2- مفهوم الرضا

1-2 أهمية الرضا عن الخدمة المكتبية

1-3 عوامل الرضا عن الخدمة في المكتبات الجامعية

1-1-3 التسليم الفوري للخدمة المكتبية

1-2-3 ملائمة أماكن تقديم الخدمة المكتبية

1-3-3 الدقة في تفهم احتياجات وأهداف المستفيدين

1-4-3 توقيت ساعات تقديم الخدمة المكتبية مع المستفيدين

1-5-3 المرونة الكافية في تقديم الخدمة المكتبية مع المستفيدين

6-1-3 شعورا لمستفيد بالأمان والثقة اتجاه الخدمة المكتبية

5-4 الجانب الميداني الفصل

الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسة

إجراءات الدراسة

نتائج الدراسة الميدانية

التعريف بمكان الدراسة الميدانية

حدود الدراسة الميدانية

منهج الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة الميدانية

أدوات الدراسة الميدانية

تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

النتائج العامة للدراسة الميدانية

النتائج على ضوء الفرضيات

الخاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية التعريف بمكان الدراسة الميدانية حدود الدراسة
الميدانية منهج الدراسة الميدانية مجتمع الدراسة الميدانية أدوات الدراسة الميدانية
تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية النتائج العامة للدراسة الميدانية النتائج على
ضوء الفرضيات ختمة قائمة المصادر والمراجع الملاحق إن وجدت ملخصات
الدراسية

مقدمة

تعتبر المكتبة الجامعية ركنا اساسيا من اركان الجامعة ، اذ تحتل مكانة مرموقة . وهي تساهم اسهاما ايجابيا في تحقيق اهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع الشئ الذي يجعلها دوما تسعى لتطوير خدماتها كما وكيفا للنجاح في تحقيق برامج ومقدمات التخصصات الجامعية ، وكذا البحث العلمي . ويقاس نجاح المكتبة من خلال الخدمات المقدمة للمستخدمين ، فلا فائدة لمكتبة جامعية لا يجد فيها المستخدم احتياجاته .

فالمكتبة الجامعية هي نظام يلجأ اليه كل من هو له حاجة اليه من اجل البحث عن المعلومات العلمية والتقنية لاغراض عديدة منها :

تأطير واعداد البحوث التي تلقي وكذلك الدروس و المحاضرات تدعيم مختلف البحوث العلمية ،زيادة المعارف الخاصة في مختلف المجالات من المصادر الادبية والعلمية المتوفرة في هذا النظام ، فالطلبة والباحثون والاساتذة اي مستفيدي النظام يعتبرون عنصر فعال فيه ،ذلك ان احتياجاتهم هي المتحكم في معايير تصميم النظام ، ومنه استوجب على المكتبة الجامعية التعرف على احتياجاتهم هي المتحكم في معايير تصميم النظام ، ومنه استوجب على المكتبة الجامعية التعرف على احتياجاتهم والمتبع للأدب المكتبي واهمية الدور الذي ينهضون له في عصر المعلومات هذا التغيير لم يسمح لامين المكتبة ان يكون مجرد حارس للكتب او للمكتبةاو مجرد حلقة بسيطة بين الكتاب وقارئه ، ولم تعد مهمته الاساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها .ثم تقديم اشكال متعددة من خدمة الاجابة عن الاسئلة المطروحة بل اصبحت الوظائف الاساسية التي ينجزها اخصائيو المعلومات تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الاجابات الدقيقة للمستفيدين ، لذا لا يجب على المكتبة الجامعية ان توفر جميع الخدمات الازمة التي تساعد المستفيد للوصول الي ما يريده من معلومات ولا يتحقق ذلك الا اذا توفرت

هذه المكتبة على موارد بسريرة مؤهلة، ومصادر معلومات بكافة اشكالها وانواعها ،
بالاضافة الي واعي المستفيد وامكانية تفاعله وتجاوبه مع خدمات المكتبة.

وقد حاولنا في هذا الموضوع ان نقوم بدراسة حول الواقع الخدماتي للمكتبة
الجامعية وتأثيراتها على المستفيد من خلال دراسة ميدانية قمنا بها بمكتبة كلية
العلوم الانسانية والاجتماعية – تبسة - وقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع لايماننا
باهمية موضوع خدمات المعلومات في المكتبات خاصة الجامعية منها ، والتي
تتطلب معرفة الحاجات بدقة كبيرة ، وكذا تقييم احسن الخدمات ومسايرة الانفجار
المعلوماتي ، وكذلك معرفة تأثير ذلك على المستفيد في هذه المكتبة ومنه تبين لنا
ما ال اليه هذا الواقع .

وللقيام بالدراسة حول هذا الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا الي جانب نظري واخر
ميداني ، فيما يتعلق بالجانب النظري فقد احتوى على ثلاثة فصول ، الفصل الاول
يتعلق بالاطار المنهجي للدراسة ، اما الفصل الثاني يتعلق بالمكتبة الجامعية
والخدمات المكتبية وهذا من خلال ضبط مفهوم كل منهما واهدافهما والتطرق
بالتفصيل الي انواعهما ...الخ ، اما المستفيدين وراضاهم على الخدمات المكتبية
الجامعية كما من نصيب الفصل الثالث والذي جاء فيه مفهوم المستفيدين
وخصائصهم وانواعهم و عوامل رضاهم على الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة .
اما الجانب الميداني فلقد عالجننا فيه الخطوات المنهجية لاجراءات الدراسة بطرح
النتائج الاحصائية المتوصل اليها بعد اعتمادنا على الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع
البيانات ليتم تحليلها بهدف الاجابة عن التساؤل المطروح والتحقق من الفرضيات
الموضوعة.

المخلص

ان المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث واحدى وسائل استمرارية وديمومة وتطور ، لاوهي تحتل موقع القلب من الجامعة ذلا لانها تساهم اسهاما ايجابيا في تحقيق اهدافها العلمية والتعليمية والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع عن طريق ما توفره من مصادر ومواد مكتبية .

ان نجاح المكتبة الجامعية في اداء تلك الوظائف والمهام المنوطة بها بالمستوى الذي يحقق اهدافها ويضمن استمراريتها مرهون بمدى توفير الامكانيات المادية والبشرية المؤهلة

وهذه الدراسة محاولة للبحث في قدرة المكتبية الجامعية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية على تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين وقد تضمنت فصول الدراسة معلومات عن المكتبة الجامعية وخدماتها وانواعها واهميتها ... ، والدراسة مدعمة ببحث ميداني اجريناه بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة تبسة وهو ما ساعدنا على جمع بيانات مهمة حول الموضوع وتحليله وسمح لنا بالوصول الي نتائج تؤكد ذلك وتلخص هذه الدراسة لمعرفة مدى قدرة هذه المكتبة الجامعية على تلبية وتقديم خدمات لمستفيديها.

الكلمات المفتاحية

- المكتبة الجامعية -الخدمات المكتبية -رضا المستفيدين -دراسة ميدانية -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة -

خاتمة

تولى الجامعات اهمية بالغة وكبيرة بالمكتبة ، لما لها من اهمية في تحقيق اهدافها سواء في التدريس او البحث العلمي ، وتعتبر احدى المقومات الاساسية في تقييم المكتبات العصرية من خلال خدماتها المقدمة لمستفيديها بختلف فئاتهم من اساتذو وباحثين وطلبة وتنوع تخصصاتهم ، فمن واجبها تسهيل الوصول للمعلومة وتذليل الصعوبات لاستفادة منها

ولهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة الاجابة عن التساؤل المطروح في بداية عملنا والذي يدور حول واقع الخدمات المكتبية الجامعية واثرها على المستفيد .

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا الي نتيجة مفادها ان خدمات المعلومات التي توفرها مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ضعيفة وغير كافية لتلبية احتياجات المستفيدين الجامعيين او بالاحرى فان المكتبة عاجزة عن تحقيق هذا الغرض وهذا راجع لعدة اسباب منها كالآتي :

- نقص المؤهلين والمتخصصين المشرفين عليها الذين لديهم وعي باهمية خدمات المعلومات للنهوض بمستوى اداء المكتبات الجامعية .

فالمستفيدون الجامعيون يحتاجون الي خدمات المعلومات لتسهيل عليهم انتاج طريق مختصر للوصول الي المعلومات التي تثري معارفهم وتساعد على انجاز البحث العلمي .

وينبغي الاهتمام بالمكتبة الجامعية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية من طرف مسؤوليها امر لا مفر منه . وادخال التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها على خدمات المعلومات وتوفير مكتبيين مختصين يساهمون في تسيير طرق الاستفادة من الخدمات امر ضروري وحتمية لا بد منها وعليه تفاعل العناصر السابقة الذكر تساهم بشكل ايجابي في ارضاء المستفيدين من المكتبة الجامعية بصفة عامة في حال ما اخذت هذه النقاط بعين الاعتبار

يتم الارتقاء والرقى بمختلف خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة من جهة وتكسير الحواجز الموجودة بين المكتبي والمستفيدين من جهة اخرى بالتالي يرفع مستوى الجامعة ككل .

وفي الاخير نتمنى ان تكون قد اعطينا الصورة الحقيقية لواقع خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية وكذا المدى الحقيقي بقدرة المكتبة على تحقيق هذا الغرض .وانا لا تبقى اقتراحتنا مجرد حبر على ورق.



الفهارس

الصفحة	العنوان
	الفهرس
3-1	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي
05	1- إشكالية الدراسة
05	2- التساؤلات الفرعية
06	3- فرضيات الدراسة
06	4- أهمية الدراسة
07	5- أهداف الدراسة
07	6- أسباب اختبارا لموضوع
08	7- الدراسات السابقة
09	8- ضبط وتحديد المصطلحات
	الفصل الثاني: المكتبات الجامعية والخدمة المكتبية
	1-1 المكتبات الجامعية
11	تعريف لمكتبات الجامعية
13	1-2 أهداف المكتبات لجامعية
14	1-3 وظائف المكتبات الجامعية
17	1-4 أهمية المكتبات الجامعية
18	1-5 أنواع المكتبات الجامعية
19	-خدمات المكتبات الجامعية
19	2-1 تعريف الخدمة المكتبية
21	2-2 أهداف الخدمة المكتبية
23	2-3 خصائص الخدمة المكتبية

24	2-4 متطلبات الخدمة المكتبية
27	2-5 أنواع الخدمة المكتبية
	الفصل الثالث المستفيد والرضا عن الخدمة في المكتبات الجامعية
34	1- رضى المستفيدين في المكتبات الجامعية
34	1-2 تعريف المستفيدين في المكتبات الجامعية
35	1-3 تعريف الرضى
34	2- تعريف رضى المستخدمين
36	1-2 تحديد فيئات المستخدمين
36	1-3 عوامل المؤثرة في رضا المستخدمين
	الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسة
42	التعريف بمكان الدراسة الميدانية
44	حدود الدراسة الميدانية
44	منهج الدراسة الميدانية
45	أدوات الدراسة الميدانية
47	تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية
62	النتائج العامة للدراسة الميدانية
63	النتائج على ضوء الفرضيات
65	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الموضوعات

	ملخص الدراسية
--	---------------

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
41	الجدول رقم(1): توزيع العينة حسب الجنس	01
42	الجدول رقم(2): توزيع العينة حسب السن	02
44	جدول 3 : اتصالات المستفيدين بالمكتبة لتلبية احتياجات المستفيد من المعلومات	03
45	الجدول 4: تلبية الرصيد الاحتياجات في الاختصاص	04
46	جدول 5 : أسباب عجز الرصيد عن تلبية الحاجات	05
47	الجدول 06 : كفاية توقيت و مدة الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة	06
50	جدول 07 : تردد المستفيد على المكتبة الجامعية	07
51	الجدول 08: سلوكو تعامل العاملين بالمكتبة الجامعية	08
53	الجدول 09 : نشاطات تقدمها المكتبة للتحفيز على الإقبال	09
54	الجدول 10 : نوع الخدمات المطلوبة من المكتبة الجامعية.	10

فهرس الجداول

56	الجدول 11 : نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة	11
57	الجدول 12 : مدى تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة.	12

فهرس الأشكال البيانية

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
38	الشكل رقم(1): توزيع العينة حسب الجنس	01
39	الشكل البياني رقم(2): توزيع العينة حسب السن	02
40	الشكل البياني رقم(3): اتصال المستفيد بالمكتبة لتلبية حاجاته من المعلومات	03
41	الشكل البياني رقم(4): تلبية الرصيد للاحتياجات في الاختصاص	04
42	الشكل البياني رقم(5): أسباب عجز الرصيد على تلبية الحاجات	05
43	الجدول رقم(6): كفاية توقيت و مدة الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة.	06
44	الجدول رقم(7): إحاطة المستفيد بمحتويات المكتبة من الأرصدة.	07
45	الجدول رقم(8): المستفيد على المكتبة الجامعية.	08
47	الجدول رقم(9): سلوك و تعامل العاملين بالمكتبة الجامعية.	09
48	الجدول رقم(10): التي تقدمها المكتبة للتحفيز على الإقبال	10
50	الجدول رقم(11): نوع الخدمات التي تطلبها المكتبة الجامعية.	11
51	الجدول رقم(12): نوعية الخدمات التي تقدمها لك المكتبة	12
52	الجدول رقم(13): مدى تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة.	13



مقدمة



تعتبر المكتبة الجامعية ركنا اساسيا من اركان الجامعة ، اذ تحتل مكانة مرموقة .

وهي تساهم اسهاما ايجابيا في تحقيق اهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع الشئ الذي يجعلها دوما تسعى لتطوير خدماتها كما وكيفا للنجاح في تحقيق برامج ومقدمات التخصصات الجامعية ، وكذا البحث العلمي . ويقاس نجاح المكتبة من خلال الخدمات المقدمة للمستعملين ، فلا فائدة لمكتبة جامعية لا يجد فيها المستعمل احتياجاته .

فالمكتبة الجامعية هي نظام يلجأ اليه كل من هو له حاجة اليه من اجل البحث عن المعلومات العلمية والتقنية لإغراض عديدة منها :

تأطير واعداد البحوث التي تلقي وكذلك الدروس و المحاضرات تدعيم مختلف البحوث العلمية ،زيادة المعارف الخاصة في مختلف المجالات من المصادر الأدبية والعلمية المتوفرة في هذا النظام ، فالطلبة والباحثون والأساتذة اي مستفيدي النظام يعتبرون عنصر فعال فيه ،ذلك إن احتياجاتهم هي المتحكم في معايير تصميم النظام ، ومنه استوجب على المكتبة الجامعية التعرف على احتياجاتهم هي المتحكم في معايير تصميم النظام ، ومنه استوجب على المكتبة الجامعية التعرف على احتياجاتهم والمتبع للأدب المكتبي وأهيمية الدور الذي ينهظون له في عصر المعلومات هذا التغيير لم يسمح لامين المكتبة ان يكون مجرد حارس للكتب او للمكتبةاو مجرد حلقة بسيطة بين الكتاب وقارئه ، ولم تعد مهمته الاساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها .ثم تقديم اشكال متعددة من خدمة الاجابة عن الاسئلة المطروحة بل اصبحت الوظائف الاساسية التي ينجزها اخصائيو المعلومات تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الاجابات الدقيقة للمستفيدين ، لذا لا يجب على المكتبة الجامعية ان توفر جميع الخدمات الازمة التي تساعد المستفيد للوصول الي ما يريده

من معلومات ولا يتحقق ذلك الا اذا توفرت هذه المكتبة على موارد بسرية مؤهلة، ومصادر معلومات بكافة اشكالها وانواعها ، بالاضافة الي وعي المستفيد وامكانية تفاعله وتجاوبه مع خدمات المكتبة.

وقد حاولنا في هذا الموضوع ان نقوم بدراسة حول الواقع الخدماتي للمكتبة الجامعية وتأثيراتها على المستفيد من خلال دراسة ميدانية قمنا بها بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - تبسة - وقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع لايماننا باهمية موضوع خدمات المعلومات في المكتبات خاصة الجامعية منها ، والتي تتطلب معرفة الحاجات بدقة كبيرة ، وكذا تقييم احسن الخدمات ومسايرة الانفجار المعلوماتي ، وكذلك معرفة تأثير ذلك على المستفيد في هذه المكتبة ومنه تبين لنا ما ال اليه هذا الواقع .

وللقيام بالدراسة حول هذا الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا الي جانب نظري واخر ميداني ، فيما يتعلق بالجانب النظري فقد احتوى على ثلاثة فصول ، الفصل الاول يتعلق بالاطار المنهجي للدراسة ، اما الفصل الثاني يتعلق بالمكتبة الجامعية والخدمات المكتبية وهذا من خلال ضبط مفهوم كل منهما واهدافهما والتطرق بالتفصيل الي انواعهما ... الخ ، اما المستفيدين ورضاهم على الخدمات المكتبية الجامعية كما من نصيب الفصل الثالث والذي جاء فيه مفهوم المستفيدين وخصائصهم وانواعهم و عوامل رضاهم على الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة . اما الجانب الميداني فلقد عالجننا فيه الخطوات المنهجية لاجراءات الدراسة بطرح النتائج الإحصائية المتوصل اليها بعد اعتمادنا على الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات ليتم تحليلها بهدف الاجابة عن التساؤل المطروح والتحقق من الفرضيات الموضوعة.

الفصل الأول الإطار المفاهيمي

- 1- إشكالية الدراسة
 - 2- التساؤلات الفرعية
 - 3- فرضيات الدراسة
 - 4- أهمية الدراسة
 - 5- أهداف الدراسة
 - 6- أسباب اختبارا لموضوع
 - 7- الدراسات السابقة
 - 8- ضبط وتحديد المصطلحات
- 1- إشكالية الدراسة :

تعتبر الخدمات المكتبية المرأة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات الجامعية على إفادة المستفيدين بما يتلاءم مع احتياجاتهم ومولاتهم وهي المقياس الحقيقي لمدى فشلها أو نجاحها . المرتبط بجودة وكفاءة الخدمة المقدمة . وتعتمد هذه الخدمات في مجملها على كفاءة الكادر البشري المؤهل ، وعلى حسن الاستقبال ، وكذا سرعة الحصول على مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها .

ومن منطلق أن المكتبات الجامعية ذات أهمية قصوى ، تسعى إلى تقديم الرضا لمستعديديها ، ومعنية أكثر من غيرها بتقديم خدمات معلومات ذات مستوى رفيع ، وخدمة المستفيد بكل مرونة والتركيز على إرضائه لتحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي ، وخدمة الوسط الأامعي .

فالمستفيد اليوم اصح لا يكتفي بتلقيه للخدمة فقط ، بل أصبح بلح بشدة على خدمات ذات فعالية ترضيه .

ففي خضم هذا تدور إشكالتنا حول رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية المقدمة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة تبسة.

2 - التساؤلات الفرعية :

- ما مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة على رضي المستفيدين ؟
- هل تتوفر المكتبات الجامعية على الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم خدماتها للمستفيدين ؟

- هل تسعى المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة لتقديم خدمات جيدة لإرضاء مستخدميها ؟

3- فرضيات الدراسة :

- إقبال المستخدمين على المكتبة الجامعية دليل واضح على الرضا بالخدمات المكتبية.
- نقص الإمكانيات المادية والبشرية بالمكتبة الجامعية يؤثر على الخدمات المقدمة للمستخدمين .
- يؤثر مستوى تقديم الخدمات المكتبية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة في إقبال المستخدمين عليها .

4 - أهمية الدراسة :

تتوقف أهمية البحث على أهمية الظاهرة التي تتم دراستها ، وعلى قيمتها العلمية ، وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها ، وما يمكن أن تخرج به من حقائق يمكن الاستناد إليها ، كذلك تتوقف هذه الأهمية على ما يمكن أن تحققه الدراسة من نفع للعلم وللباحث ومجتمع البحث من الناحية العلمية .

ونظرا لأهمية الموضوع ، فقد جلب اهتمامنا ، وحرك فينا الرغبة في الاطلاع على المؤلفات المتعلقة به ، ومن ثمة الكتابة وتحرير بعض الصفحات عليها تضاف كقطرة في بحر الجامعة ، ولعل من الأمور التي زادت من أهمية هذا الموضوع علاقته المباشرة بالطلبة باعتبار الخدمات المكتبية في الجامعة أمرا ضروريا لجميع أعضاء المجتمع الجامعي على اختلاف قناعاتهم ، لأنها تيسر لهم الحصول على مصادر المعلومات المتوفرة في هذه المكتبة.

- التعرف على الخدمات التي تقدمها المكتبة ، ومدى تأثيرها على المستخدمين .

- الاطلاع على الخدمات المكتبية ، ومدى تأثيرها على استعمال المكتبة من طرف المستفيد .

- باعتبار أن المستفيد هو العنصر المهم والأساسي الذي تقوم لأجله المكتبات.

- باعتبار أن الوصول إلى تلبية احتياجات المستفيد هو الغاية الاسمي للمكتبات الجامعية وبهذا تكون قد نجحت في تقديم خدماتها .

5 - أهداف الدراسة :

لكل الدراسات بحث حتى يكون ذات قيمة علمية ، فالغرض من الدراسات يفهم عادة انه السبب الذي من اجله قام الباحث بهذه الدراسة.

فالبحث الجيد هو الذي يتجه إلي تحقيق أهداف عامة غير شخصية ذات قيمة ودلالة علمية وتنقسم أهداف الدراسة إلي قسمين :

1/ هدف علمي : وتكون رغبة لدى الباحث في إثراء المعرفة وإشباع الفضول العلمي .

2/ هدف علمي تطبيقي : هو استخدام نتائج البحث للوصول الي حل للمشكلة التي تواجه الباحث بدرسها ، أي بتحقيق الاستفادة المباشرة بجعل العلم في خدمة المجتمع عن طريق الوصول إلي حلول المشكلات التي تواجه الأفراد والجمعيات .

6 - أسباب اختيار الموضوع :

1 / الأسباب الذاتية :

- ارتباط الموضوع بالتخصص .
- البحث في ميدان التخصص ، وهو ما يتعلق بالخدمات المكتبية .
- اهتمامي الشخصي بموضوع تأثير الخدمات المكتبية على المستفيد على مستوى المكتبة الجامعية.

2 / الأسباب الموضوعية :

- أهمية الموضوع الذي يمس التخصص
- الدور الفعال الذي يمكن للمكتبة الجامعية أن تؤديه من خلال تحسين خدماتها

7- الدراسات السابقة :

1- الدراسة الأولى : مذكرة تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستفيدين في المكتبة الجامعية .

تبلورت هذه الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة الجامعية وتمركزت دراستها الميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة ، تطرقت هذه الدراسة إلي إذا كانت المكتبة تحرص على توفير تقنيات حديثة لفائدة ردها ، وما إذا كان المستفيد يواجه صعوبات في التعامل معها ، وتطرقت أيضا أي ما إذا كانت المكتبة تقوم بتدريب مستفيديها . متواصلة إلى حوصلة مفادها أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بصفة ايجابية جزئية على تلبية احتياجات مستفيديها من المكتبة .

2- الدراسة الثانية : بعنوان تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين بالمكتبة الجامعية .

إن الأهداف من هذه الدراسة هو تحديد ابرز واهم تحديات المكتبة الجامعية في الوقت الراهن تزامنا وظهور البيئة الرقمية التي برزت لسببين هما الكم المعلوماتي الهائل وما نجم عليه من انجاز معلوماتي في جميع الميادين . وكذا ظهور ظاهرة تكنولوجيا الاتصال التي أحدثت تطور كبير في المؤسسات ومرافق المعلومات عامة والمكتبة الجامعية خاصة والتي عرفت تطور وحوسبة في تسيير و معالجة رصدها وتقديم خدماتها وهي ما تسمى بالمكنية الرقمية التي تجعل دخول المستفيد إليها مرهون بالثقافة المعلوماتية التكنولوجية ، والوعي العميق بأهمية التكنولوجيا الرقمية ، مما يحتم عليه تعبير رهنيته وسلوكياتها في البحث عن المعلومات داخلها.

8 - ضبط وتحديد المصطلحات :

المكتبة الجامعية : هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات أو الكليات أو المعاهد ، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات الأكاديمية¹ .

الخدمات المكتبية : أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلي المعلومات المطلوبة أسرع الطرق وأيسرها².

- **المستفيد :** تعرف مجلة **UNISIST** المستفيدين " أنهم الأشخاص الذين لديهم احتياجات خاصة فيها يتعلق بالمعلومات والتعلم للمستوى النفسي والاجتماعي فقد يحتاج المستفيد إلي معارف تطبيقية لحل مشاكله في حياته .

1- أبو جويح، مروان.مدخل إلى علم النفس العام .عمان :دار اليازوري العلمية، . 2006 ص

2 - احمد ،محمد الشامي ؛ السيد ،حسب الله .الموسوعات العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات القاهرة: المكتبة الأكاديمية،. 2001 مج 3 ، ص 18

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدمة المكتبية

1- المكتبات الجامعية

- 1-1 تعريف لمكتبات الجامعية
- 1-2 أهداف المكتبات لجامعية
- 1-3 وطائف المكتبات الجامعية
- 1-4 أهمية المكتبات الجامعية
- 1-5 أنواع المكتبات الجامعية

2- خدمات المكتبات الجامعية

- 1-2 تعريف الخدمة المكتبية
- 2-2 أهداف الخدمة المكتبية
- 3-2 خصائص الخدمة المكتبية
- 4-2 متطلبات الخدمة المكتبية
- 5-2 أنواع الخدمة المكتبية

1- المكتبات الجامعية :

1-1 تعريف المكتبة الجامعية :

هناك العديد من التعريفات للمكتبة الجامعة ، إلا أنها تتفق في مجملها على أن المكتبة الجامعية ، ليست مكانا أو مجرد مجموعة من المواد المكتبة (الكتب ، الدوريات ... الخ .) يهتم بأمرها ويقوم عليها مجموعة من الأمناء والمعاونين . ولكنها أهم واشمل من هذا فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم العالي والبحث العلمي ، وهدفها مساندة المقررات والمناهج الدراسية ، وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات ، وهو ما يسمى بالتعليم الذاتي ، ومن ثمة يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية ، تختار بأسلوب علمي ، وتنظم بطريقة فنية سليمة ، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا ، حتى تتمكن من تقديم خدمات روادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار.¹

وتعرف المكتبة الجامعية : " على أنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات ، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي ، المكون من الطلبة والمدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة ، وكذا المجتمع المحلي .²

¹ الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات و المعلومات ط [1. د.م] دار دجلة ، . 2008 ص71
² أجمد أنور عمر ، مصادر المعلومات ومراكز التوثيق ، الرياض ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، 1980 ، ص57

وتعرف أيضا الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحسابات المكتبة الجامعية بأنها : " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات ."

وفي تعريف آخر للمكتبة الجامعة عرفت على أنها : " عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة فئات أكاديمية معينة داخل الحرم الجامعي . فالمكتبة هي لب وجوهر الجامعة ، إذ أنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث ، وكذلك خلق المعرفة الجديدة ، ونقل العلم و المعرفة و ثقافة الحاضر والماضي للأجيال ³ .

إن الزائر لأية جامعة ، يمسس منذ الوهلة الأولى مدى العناية التي توليها الجامعة لمكتبتها ، وما توفره من إمكانيات بشرية ومادية ، تتيح لها تقديم الخدمة المكتبية الممتازة للمتريدين عليها ، في كفاءة وسرعة ويسر . و تتأثر المكتبة الجامعية بإدارة الجامعة . فالجامعة هي البيئة الأم التي تعمل في إطارها مكتبة الجامعة ، ويتمثل الإطار القانوني للمكتبة الجامعية في مجموعة من القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات التي تصدرها إدارة الجامعة بخصوص المكتبة ، والتي يتحدد بموجبها مجالات عملها ومصادرها و أدوات تسيير العمل بها .

بالإضافة إلى تأثير المكتبة بوجه عام بأهداف المؤسسة التي تخدمها، فإنها يمكن أن تتأثر أيضا بالمناخ الإداري والعلمي للجامعة ، وتشمل العوامل المؤثرة في هذا الصدد : تنظيم

همشري عمر أحمد ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات ، عمان ، دار الشروق ، 1997 ، ص 45³

الكليات وإدارتها وأماكن وجودها ، وطرق التدريس بها ، ومدى اهتمامها بالبحث والنشر ، وعدد الطلبة وفئاتهم ومحتويات المناهج ، ومكان إدارة شؤون الجامعة ، ومصادر التمويل ، والمخصصات المالية .⁴

- ويمكن تعريف المكتبة الجامعية على أنها تلك المؤسسة التي تنشأ في المعاهد و الكليات والجامعات المخول لها القيام بالمرحلة التعليمية العليا ، أهميتها و أهدافها من أهداف الجامعة ذاتها ، لذا فان رسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ، وتختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته ، من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلي الإفادة الكلية من مصادرها وخدماتها .⁵

- ورد في قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف للمكتبة الجامعية بأنها : " المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجمعة لتلبية احتياجات الطلبة و أعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية

- ويمكن تعرفها بأنها: إحدى المؤسسات الثقافية التي يؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورتيه عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي⁶

بدر أحمد ، الفلسفة والتنظيم في علم المكتبات ، القاهرة ، دار عبد غريب ، 2002 ، ص 374
النوايسية غالب عوض ، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان ، دار الفكر العربي ، 2000 ، ص 19.⁵
1 العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث 2006 ، ص 35

عرف حسن الحداد فيصل في كتابه " خدمات المكتبات الجامعية السعودية " : بأنها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة و الأساتذة والباحثين ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم و أعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلي المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم⁷

2- 1 أهداف المكتبة الجامعية :

- تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها ، والخدمات المرجعية والببليوغرافية ، وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة .
- إقامة المعارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة الطلاب
- تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب .
- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة والتي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة في الجامعة أو الكلية أو المعهد العالي.
- تسيير سبل الدراسة والبحث من خلال توفير المصادر اللازمة للطلبة والمدرسين والباحثين ومساندة العملية التعليمية في الجامعة .
- تنظيم المجموعات من خلال إعداد الفهارس اللازمة لها ، والتي تساعد المستفيدين في الوصول إلي أماكن توفير المواد المكتبية المختلفة .
- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للمطالعة والدراسة والبحث ، وذلك من خلال القاعات المناسبة والمؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة للتهوئة والإضاءة والتدفئة .

أحمد أنور عمر ، مصادر المعلومات ومراكز التوثيق ، الرياض ، المرجع السابق 547

- المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلي المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من مصادر المعلومات باللغات المختلفة.
- العمل كمركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات ، من خلال عقد الندوات والدورات والمؤتمرات في مجال المكتبات والمعلومات
- خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة
- تشجيع البحث العلمي ودعمه.
- خدمة المجتمع .
- التركيز على بناء مجموعات حديثة .

3-1 وظائف المكتبة الجامعية :

- تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة ، حيث أن هناك جملة من الوظائف يجب عليها القيام بها من اجل تحقيق الأهداف المنوط بها تحقيقها ، نذكر منها :⁸
- ✓ اختيار الكتب وغيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات ، واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل ، كالشراء والتبادل ... وغيرها.
 - ✓ تنظيم المجموعات وصيانتها ، وإعارتها للمستفيدين من أساتذة وباحثين وطلبة وداريين ، إعاره داخلية و خارجية وربطهم بالمعلومات الحديثة عبر شبكات المعلومات والانترنت.

همشري عمر أحمد ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات ، المرجع السابق ، ص 38⁸

- ✓ تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها الفنية الحديثة ومصادرهما ، ومختلف خدماتها وارشادهم..
- ✓ تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة ، وتأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي ، والإعلام عنها عبر الببليوغرافيات والمستخلصات و الكشافات، ، ونشر اللامع منها .
- ✓ العمل على تدريب طلبة معاهد علم المكتبات ، وتكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل والتجهيزات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة ، وإقامة الندوات و الملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه ، والمعارض وما إليها .
- ✓ إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحث العلمي في كافة التخصصات ، والتعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها .
- ✓ إقامة علاقات تعاون وتبادل المؤلفات والرسائل الجامعية مع المكتبات الجامعية الأخرى وفي هذا الصدد ذكر الدكتور احمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي في كتاب : " المكتبات الجامعية : دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة وظائف المكتبات الجامعية على النحو التالي :⁹

• بناء و تنمية المجموعات :

وتتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمع الجامعي بكل فئاته من الاستفادة من المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمع الجامعي بكل

⁹ - الدباس، ر أحمد . المرجع ف علم المكتبات والمعلومات.عمان : دار المدجلة ،. 0222 ص30

فئاته من الاستفادة من المعلومات التي هي أصل ومصدر كل عمل أو بحث يقومون بإعداده .

• تنظيم ومعالجة الرصيد :

وتبني هذه الوظيفة على المعالجة الرصيد المكتبي و تنظيمه حسب التقانين العلمية المعمول بها دوليا وتشمل مختلف العمليات التقنية كالفهرسة والتصنيف ، التكشيف والاستخلاص الخ

• تقديم الخدمات المكتبية : وتتمثل في محل الخدمات المقدمة للمستخدمين ، كالإعارة والتصوير وخدمات المراجع واسترجاع المعلومات وغيرها .

• التعاون المكتبي : ويتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات الجامعية داخل الوطن وخارجه .

• تكوين المستفيدين :

وهي عملية يقوم بها المكتبي و أخصائي المعلومات لتمكين الرواد من حسن استعمال المكتبة ، وذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بالبحث واستعمال الفهارس والبحث عن مصادر المعلومات .

وهناك من لخصها في وظيفتين أساسيتين هما¹⁰ :

- الوظيفة الأولى :

¹⁰ قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات (انجليزي- عرب). الرياض: مكتبة الملك فهد

- 050.الوطنية، . 0222 ص - ص052

- تتمثل في الوظيفة التعليمية ، والمقصود بها تكوين وتخريج طلاب و أساتذة أكفاء
ليساهموا في تنمية المجتمع وتطوير البلاد ، وفي مجالات الحياة المختلفة .

- الوظيفة الثانية :

- تتمثل في المساهمة في تطوير البحث ، بالمساهمة في إعداد الإطارات والعلمية
المتخصصة في البحث العلمي خاصة في مرحلة الدراسات العليا التي تحتاج إلي
وسائل ومكانيات علمية وتقنية متميزة .

من خلال ما سبق يمكن اعتبار المكتبات الجامعية¹¹:

○ مركزا للمعلومات :

يعد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة
لهم لإعراض البحث العلمي والثقافة العامة والمتخصصة (دور معلوماتي) .

○ مركزا للتعليم والتعليم :

إذ تعمل مكتبة الجامعة كوسيط فعال بين وسائط التعلم والتعليم في الجامعة (دور
تعليمي)

○ مركزا لخدمة المجتمع :

إذ تقدم المكتبة الجامعة خدماتها لمجتمعها الداخلي ، وتمدها خارج أسوار الجامعة
لأفراد المجتمع ككل (دور اجتماعي) .

¹¹ السيد النشار . الأوعية المرجعة متاهتها وفئاتها وخدماتها . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية [د.ت.]. ص 229

4-1 أهمية المكتبة الجامعية :

للمكتبة الجامعية أهمية كبيرة تتمثل في¹² :

- ❖ تعليم كوادر بشرية متخصصة واعدادها .
- ❖ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و مصادرها ، وخدماتها المختلفة .
- ❖ المساهمة في البناء الفكري للمجتمع .
- ❖ حماية التراث والفكر الإنساني ، والحفاظ عليه ، وإتاحته للاستعمال .
- ❖ تشجيع البحث العلمي ، ودعمه بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس .
- ❖ توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة بالمناهج الدراسية ، والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة .
- ❖ تنظيم مصادر المعلومات ، من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبليوغرافيا .
- ❖ تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين .

5-1 أنواع المكتبات الجامعية:

إن للمكتبة الجامعية كغيرها من باقي المكتبات لها أقساما و خاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعده مبانيها ويزداد عدد طلابها وأساتذتها ، فإذا كان حجمها محدودا وطلبتها قليلي العدد لم تكن لها حاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة وفي ما يلي بيانا لهذه الأقسام¹³ :

¹² لعريضي ، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان :أكدميون ، . 0202 ص2

5-1-1- المكتبة المركزية:

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

5-1-2- مكتبة الكليات:

وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة ومن فوائدها إنها تتيح للطلبة المجال لإستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات ، فاذا لم تكن في الكلية مكتبة ثقلت همتهم في التوجه إلى المكتبة المركزية لبعدها، وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، ومن فوائدها كذلك أيضا تخفيف الزحام في المكتبة المركزية التي قد لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها¹⁴.

5-1-3- مكتبة القسم:

هي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية بتلك الكلية، أو لذلك القسم على أن يكون منها نسخ أخرى أو قديمة في المكتبة المركزية .

و انطلاقا مما سبق ، تقوم المكتبة الجامعية بخدمة ووظائف الجامعة ، من تعليم وبحث كما أنها تساعد على خلق المعرفة الجيدة ونقل العلم ، فتنوعت أشكالها وتعددت

نظام وفق المحسوبة المعلومات خدمات يحيى مؤيد خيضر، 1- Winisis. 26 ص، 2008. دبلجة دار: عمان 1. ط .

¹⁴ عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية والعامية في ظل العولمة الإلكترونية. ط. 1. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع 2003. ، ص75

حسب المستفيدين الذين تخدمهم ، فمنها المكتبة المركزية ومكتبات الكليات وكذا مكتبات المعاهد والبحوث.

2-خدمات المكتبة الجامعية .

2-1 تعريف الخدمة المكتبية :

يعرفها حشمت قاسم في كتابه " المكتبة والبحث " على أن الخدمات المكتبية ، يقصد بها : " كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد ، وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانيات ، من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات ، أينما وجدت ، وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء والرد على استفساراتهم ، وكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع رواد المكتبة.¹⁵

- ويعرف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات : الخدمات المكتبية " بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبيث المعلومات

- ويعرف ربحي عليان مصطفى الخدمة المكتبية : " بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ ، كما يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف ."¹⁶

- كما نوه ملفيل ديوي ، إلي أن تعريف الخدمة المكتبية هو : " أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف ."¹⁷

¹⁵ النوايسية ، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات ، المرجع السابق، ص 199

¹⁶ عبد الهادي، محمد فتحي. وآخرون .التكشيف والاستخلاص :المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية 2000 .، ص

معتبر بذلك بأن الخدمة المكتبية هي توفير اكبر قدر من المراجع والمواد المكتبية للمستفيد ، من خلال توفير أنجع وأسهل السبل لوصوله إليها بأقل وقت وجهد وتكلفة.

- ويركز برتران كالونج من جهته في تعريفه للخدمة المكتبية على عنصر التواصل بين المكتبة والمستفيد ، كشرط أساسي لتحقيقها . معتبرا أن الخدمة المكتبة تعكس كل عمل يدخل ضمن مهام ونشاطات المكتبة ، ويسمح بالالتقاء بين إحدى مكوناتها وجمهور المستفيدين.¹⁸

- وقد أثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلا بين أواسط الكتاب والباحثين ، في مجال المكتبات والمعلومات ، حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة ، إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلي أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية ، في حين يمكن النظر إلي الخدمة المرجعية ، على أنها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية .

- عرف احمد الشامي وسيد حسب الله ، الخدمة المكتبة في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها : " مصطلح عام يشير إلي جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلي المعلومات ، وهي بمفردها تشمل على مدى واسع ، وسلسلة عريضة من الخدمة مثل : الخدمات العامة و

¹⁷ حشمت، قاسم. مدخل لدراسة التكيف والاستخلاص. القاهرة: دار غريب 2000 ، ص20

¹⁸ الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث 2007 ، ص37

- خدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقاً لأهدافها .¹⁹
- وتعرف أيضاً بأنها: مختلف التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيد ، من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى ، والانترنت هي أفضل وسائل تقديم الخدمة المكتبية ، فضلاً عن بث المعلومات .²⁰
- وهي كذلك : كل ما يحصل منه الفرد على المعلومات تحقق احتياجاته ، وترضى اهتماماته ، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات المختلفة حتى يكونوا قادرين على الإدراك ، التنبؤ بالمشكلات المتوفرة .²¹
- ويمكن القول أيضاً أن الخدمات المكتبية :
- هي مجموعة من الخدمات تقدمها المكتبة لروادها و زائريها ، لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة ، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد ، التي تجعله في متناول الفئة المستفيدة ، سواء كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط.
- كما يمكن تعريفها بأنها المساعدة الشخصية المقدمة من طرف المكتبي أو أخصائي معلومات ، لأحد أو مجموعة من المستفيدين ، للحصول على المعلومات المطلوبة .

¹⁹ القاش، أسامة .خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية ببلوان .مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر.

مج. 2. ع 1. القاهرة :دار الشروق 2000 ، ص12

²⁰ عبد الشافي، حسن محمد .المعلومات التربوية :طبيعتها مصادرها و مجالات الإفادة منها .الدار المصرية اللبنانية.

1993 ، ص188

²¹ البنداري، إبراهيم دسوقي .البث الانتقائي للمعلومات .المكونات والخدمات .الإسكندرية :دار الثقافة العلمية2004 .

ص17.

-ومما سبق يمكن القول بأن الخدمة المكتبية هي نتيجة لتواصل وتعامل المستفيد مع المكتبة ويكون هذا التواصل من خلال توفير المواد المكتبية اللازمة ، وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين في اقل وقت وجهد ممكنين وبأقل التكاليف.

2-2 أهداف الخدمة المكتبية :

يمكن عرض أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية :

- الرد على أسئلة واستفسارات الرواد السريعة .
- المساعدة في استخدام الأدوات الببليوغرافية المتوفرة والتي قد يصعب على كثير من الرواد معرفة التعامل معها .
- استقبال الرواد واكتسابهم المهارات الأساسية ، لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة.²²
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة
- متابعة التطورات الحديثة في الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين .
- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين
- إثراء البحث العلمي .
- استغلال أوقات الفراغ في مجالات وأنشطة ايجابية .
- إتاحة فرصة للثقافة المستمرة للجمهور من المواطنين في جو حر دون مقابل .

[بطوش كمال .سلوك الباحثين حيال المعلومة العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية :دراسة الجامعات وهران، الجزائر وقسنطينة . دكتوراه دولة :علم المكتبات والمعلومات:قسنطينة . 1996 :ص60

- تامين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار المواطنين وأخلاقه
- التحديث السريع للمعلومات ومتابعة ما يستجد منها.
- توفير الوقت والجهد في البحث عن المعلومة .
- اطلاع المستفيد بالتطور المعرفي في المجالات التي تلبي احتياجاته.
- معرفة ما ينشر في موضوع معين وفي وقت محدد.²³
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات ومتابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلي المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقديم الخدمات
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية ، من خلال تقديم المعلومات في شكل يتلاءم واحتياجات المستفيدين .
- توفير أوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانياته المحدودة ، مما يجعل من هذه الخدمة توفير لماله.²⁴

2-3 خصائص الخدمة المكتبية :

هناك عدة خصائص مهمة للخدمات المكتبية يمكن تلخيص أهمها في النقاط التالية :

- 1- توفير المقتنيات والمصادر الضرورية لروادها و مستفيديها .

²³ بطوش،كمال .المكتبة الجامعية والبحث العممي في الج ا زئر .رسالة ماجستير :عمم المكتبات، ص 18

²⁴ موسى عبد المنعم، غادة، دراسات في مكتبات المؤسسات التعميمية .الإسكندرية :دار الثقافة العممية، . 1998 ص

- 2- القيام بالإجراءات الفنية المكتبية من تسجيل وتصنيف وتحليل وتكشيف وفهرسة.
- 3- إعداد قوائم منظمة بمحتويات المكتبة وبأشكال مختلفة ولكل الأوعية لتسهيل عملية الإعارة.
- 4- القيام بمعارض وندوات قصد التعريف بمحتويات المكتبة وكيفية التعامل والوصول إلى مقتنياتها.²⁵
- 5- شرح طرق التعامل مع التقنيات التكنولوجية المستخدمة في المكتبة قبل استغلالها الفعلي.
- 6- القيام بجرد وحفظ مقتنيات المكتبة من الأضرار البيئية والبشرية.
- 7- توفير العنصر البشري المؤهل مكتبياً وتكنولوجياً .
- 8- تسهيل ومساعدة المستفيدين للحصول على الأوعية المعلوماتية بأقصر وقت وأقل جهد.
- 9- إصدار منشورات خاصة بالمكتبة بغرض التعريف بها وتنشيط الحركة العلمية .
- 10- مسايرة التطور التكنولوجي.
- 11- تأمين خدمة الإعارة والتبادل بين المكتبات²⁶

2-4 متطلبات الخدمة المكتبية :

لتكون الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات محققة على أكمل وجه ،هناك

متطلبات واجب توفرها وتتمثل في :

❖ مصادر المعلومات بكافة أنواعها :

²⁵ قاسم، حشمت .مدخل لدراسة المكتبات و عمم المعلومات .ط . 2. القاهرة :دار غريب لمطبوعات و النشر و التوزيع

، [د.ت .]ص213

²⁶ عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد . أساسيات المكتبات و المعلومات و البحث الأكاديمي .الأردن :عالم

الكتب الحديث، . 2009 ص44

وهي الركيزة لجوانب الخدمات المكتبية الخدمة المكتبية ، ويتحدد نجاح المكتبة و فشلها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات ، أو ضعفها.ويمكن تقسيم مصادر المعلومات إلي :

1. المصادر المطبوعة :

2. وهي أساس الخدمة المكتبية ، وتشتمل على المواد المكتبية التالية

• الكتب :

وهي الأكثر استخداما في المكتبات ومراكز المعلومات ، وتعرفه اليونسكو على انه " مطبوع غير دوري ، لا تقل صفحاته على تسعة وأربعين صفحة ، عدا الغلاف وصفحة العنوان²⁷ .

• الكتيبات والنشرات :

وهي مطبوع غير دوري ، لا يقل عدد صفحاته عن خمسة صفحات ، ولا تزيد عن ثمان وأربعين صفحة .

• الرسائل الجامعية :

تعتبر جهد علمي أصيل ، فهي رسائل على مستوى درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه ، تتناول في العادة موضوعات جديدة ، لم يسبق التطرق إليها بطريقة معمقة في أوعية المعلومات الأخرى .

²⁷ علوي، محمد عوده، المالكي، مجبل لازم، المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية.ط[1. د.م] دار الواق للنشر والتوزيع 2007 ، ص37

- **الكشافات والمستخلصات :**

وهما أداتان أساسيتان لاسترجاع المعلومات ، حيث يعرف الكشاف بأنه تحليل موضوعي مصنف لمحتوى وعاء فكري ترتب المواضيع فيه ترتيبا هجائيا .

أما المستخلصات فتعرف على أنها " تمثيل مختصر ودقيق لمحتويات الوثيقة ، أو التمثيل الموجز المحكم لجميع النقاط الموجودة في المعلومات الوثائقية الأولية الأصلية

على أن تكون بلغة المؤلف ، وبنفس الرتيب الذي جاءت به في الوثيقة الأصلية .

- **تقارير البحوث والتقارير العلمية والفنية :**

وهي من أهم مصادر المعلومات الأولية الأصلية ، التي تسجل نتائج كثيرة عن مشاريع الأبحاث الجارية ، فضلا عن تقارير البحوث الخاصة بمؤسسات البحث ، وتقارير البحوث الثقافية .²⁸

3- مصادر المعلومات الغير مطبوعة :

وتشمل مختلف المعلومات الالكترونية بمختلف أشكالها باختلاف وسائط تحميلها ، وقد تشمل أيضا مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير ورقية المخزنة إلكترونيا . كما يمكن أن تكون في شكل رقمي على وسائط ممغنطة أو مليزرة.

²⁸ عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن احمد .المرجع السابق . ص 33

❖ الكادر البشري المؤهل :

إن نجاح المكتبات في تقديم خدماتها متوقف على كفاءة ومؤهلات العاملين بها ، ويمكن تحديد ثلاث فئات من العاملين .

• الفئة الإدارية :

وتشمل هذه الفئة العاملين بالمكتبة ، الموكلة إليهم مسؤولية إدارة الأعمال من تخطيط وتنظيم وتنسيق وإشراف وتابعة ، على رأسهم أمين المكتبة الذي يعتبر المسؤول الإداري الأعلى الذي يتولى سلطة اتخاذ القرار ، ورسم السياسات ، وتوزيع المسؤوليات بين العاملين

• الفئة الفنية :

وهم القائمون بالإعمال الفنية كالتصنيف والجرد والتجليد والتزويد..... وغيرها الذين يملكون مؤهلات علمية وشهادات أكاديمية في التخصص ، بالإضافة إلي الخبرة المهنية في مجال ممارسة العمل المكتبي²⁹.

❖ الفئة الثالثة :

وهم العاملين الغير متخصصين ، الذين يقومون بالمساعدة في بعض الخدمات كخدمة الكتابة الروتينية ، وإعارة الكتب وتنظيمها على الرفوف ، وغيرها من الأعمال التي لا تحتاج إلي دراسة فنية وإعداد مهني .التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين

²⁹ بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي .المكتبات الجامعية :تنظيميا وإدارتها و خدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي ، ط . 4 القاهرة :دار غريب لطباعة و النشر و التوزيع . 2001 .ص2

وللقراء والمطالعة والبحث . لابد على المكتبات تقديم كافة التسهيلات اللازم ، حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على أكمل وجه ، وذلك من خلال :

- **مناضد للمطالعة والقراءة .**
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات .
- أجهزة التصوير
- الأجهزة الخاصة باستعمال المواد السمعية والبصرية والمصغرات
الفيلمية.
- أجهزة الحاسوب ، وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- قواعد البيانات البيبليوغرافية والغير بيبليوغرافية .
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادر
المختلفة وفر شبكة الانترنت في المكتبة.
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.³⁰

❖ الميزانية :

- إن لتقديم خدمات مكتبية ذات جودة عالية يتطلب ذلك موارد مالية تتمثل في
- موارد مالية لاقتناء مصادر المعلومات المختلفة.
 - مورد مالية لشراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب وملحقاته .
 - الموارد المالية التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.

³⁰ بدر، احمد أنور، المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ، الإسكندرية: دار الثقافة العملية، [د ت] ، ص73

- نفقات صيانة الأجهزة ومختلف المواد .

2-5 أنواع الخدمة المكتبية :

تتقسم الخدمات المكتبية إلى قسمين أساسيين هما :

▪ 2-5-1 الخدمات الغير مباشرة * الخدمات الفنية :

وتتمثل هذه الخدمات في كافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء المواد المكتبية المختلفة ،

وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بالسلسلة الوثائقية التي لا يراها المستفيد قبل

وصول الوعاء الفكري للرفوف ولا تكون لها مجابهة مباشرة بالقارئ ، وتتمثل في ³¹ :

✓ خدمات التزويد :

وهي من أهم الخدمات الفنية في المكتبات ، فنجاح هذه الأخيرة في تقديم يتوقف على

مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد.

وتقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتمثل في :

- التعرف على المستفيدين بشكل جيد

- تزويد المكتبة بالموضوعات التي تخدم اهتمامات القراء.

- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ، ثم اختيار

المناسب لها .

كما ينبغي على المكتبة أن تحدد إستراتيجية واضحة ومكتوبة للاختيار، تمكنها من توفير

مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين ، خاصة بعد الانفجار المعلوماتي الهائل

³¹ عليان، رحي مصطفى ، المومني، حسن احمد ، المرجع السابق ، ص 38

بمختلف الإشكال واللغات ، كما يجب أن يساهم المستفيد في عملية الاقتناء ، لتكون أكثر فعالية ، وان تكون المصادر المقتنيات تخدم احتياجات المستفيد .

✓ خدمات الفهرسة والتصنيف :

إن لعمليتي الفهرسة والتصنيف أهمية بالغة ، إذ تخدم المكتبي من جهة وتخدم المستفيد من جهة أخرى ، وتكون نتائجه النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات بحث " فهارس" إما أن تكون تقليدية أو آلية

✓ خدمات التكشيف الاستخلاص :

تساهم هذه العملية بشكل كبير في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة ، وذلك من خلال إعداد الكشافات والمستخلصات وهي وسائل بحث تساعد على الحصول على المعلومات في اقل جهد وأسرع وقت.

وتقدم المكتبة خدمات التكشيف والاستخلاص من خلال:

- الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص وتوفيرها للمستفيدين
- عمل الكشافات والمستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها .
- تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات والمستخلصات المتوفرة.
- الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آليا³².

³² بطوش، كمال ، المكتبة الجامعية والبحث العلمي في الجزائر ، رسالة ماجستير :عمم المكتبات ، قسنطينة ، جامعة

منتوري، . 1994 ص16

▪ 2-5-2 الخدمات المباشرة /خدمات القراء :

ويقصد بها كافة الاعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة مباشرة بالمستفيد نذكر منها :

✓ خدمات الإعارة :

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات

وإحدى المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ، ومعيار جيد

لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وتشمل خدمات الإعارة في

المكتبات مايلي³³:

✓المطالعة

✓ الإعارة الخارجية

وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي

والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد

المعلومات المقروءة ألياً³⁴.

✓ تجديد الإعارة

✓ حجز الكتب

✓ متابعة المواد

✓ الإعارة المتبادلة

³³ الزاخي ، سمية ، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعات منتوري

قسطنطينة ، عنابة و سكيكدة ، أطروحة دكتوراه عموم :علم المكتبات :قسطنطينة :جامعة منتوري، . 2014 ص185

³⁴ موسى عبد المنعم، غادة، دراسات في مكتبات المؤسسات التعميمية ، ص179

الخدمات المرجعية :

تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس :

أ- الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل:

الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر . وإرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة . وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة . وتقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة³⁵ .

ب- الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل :

اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم . وترتيب المراجع على أرفف و أعاده المراجع إلى إمكانها الصحيحة . وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة .

✓ الخدمات البيبليوغرافية :

سواء كانت هذه القوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطبعتها على الورق أو نسخها على قرص ضوئي من بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة³⁶ .

✓ خدمة الإحاطة الجارية :

³⁵ محمد أمان، محمد ، خدمات المعلومات :مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية ، الرياض : دار المريخ لمنشر،

[دت]

ص 95

³⁶ بوشارب بولوداني ، لزه ، المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونوفراضية : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس

وهي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات . واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعتبر خدمة البث الانتقالي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية . وتهدف إلى أبقاء المستفيد متمشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدلها بين الحين والآخر . وأن ما يميز خدمة البث الانتقالي خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استخدام الحاسب الآلي لتقديمها³⁷ .

✓ خدمة البحث بالاتصال المباشر :

✓ وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة ألياً³⁸ .

✓ خدمة التصوير والاستنساخ :

وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وتقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي من أجل

³⁷ موسى عبد المنعم، عادة ، دراسات في مكتبات المؤسسات التعميمية . المرجع السابق .ص188

³⁸ كريم ، مراد ، مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية :مدينة قسنطينة نمودجا . أطروحة دكتوراه :عمم

المكتبات :قسنطينة :جامعة منتوري ، 2008 .ص106

مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة¹.

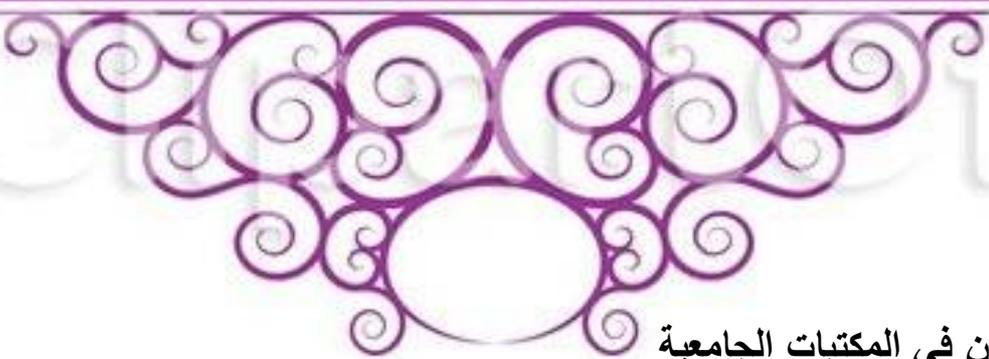
✓ خدمات تدريب المستخدمين

من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص وتتمثل في تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم².

¹ حامد عودة ، أبو الفتوح . المدخل إلى عموم المكتبات . الإسكندرية : دار الثقافة العممية ، . 2001 ص 62
² زكي ، الوردي حسين ، المالكي ، مجبل لازم . مصادر المعلومات و خدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية . ط .
1. عمان : مؤسسة الواق ، 2002 . ص 221



الفصل الثالث المستخدم والرضا عن الخدمة في المكتبات الجامعية



1-المستخدمون في المكتبات الجامعية

1-2 خصائص المستخدمين في المكتبات الجامعية

1-3 أنواع المستخدمين في المكتبات الجامعية

2- مفهوم الرضا

1-2 أهمية الرضا عن الخدمة المكتبية

1-3 عوامل الرضا عن الخدمة في المكتبات الجامعية

1-1-3 التسليم الفوري للخدمة المكتبية

2-1-3 ملائمة أماكن تقديم الخدمة المكتبية

3-1-3 الدقة في تفهم احتياجات وأهداف المستفيدين

3-1-4 توقيت ساعات تقديم الخدمة المكتبية مع المستفيدين

3-1-5 المرونة الكافية في تقديم الخدمة المكتبية مع المستفيدين

3- 1- 6 شعورا لمستفيد بالأمان والثقة اتجاه الخدمة المكتبية

1-1- رضى المستفيدين من المكتبات الجامعية :

هدف المستفيد من المكتبة هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات و فهمه الخاص للعالم و ذلك بالبحث الهادف فيما كتبه الآخرون مما يضيفي تحسنا كبيرا له على معرفته اي على بنية الفكرية القائمة في ذهنه و لهذا تسعى المكتبات و أخصائي المعلومات لتوفير ما يحتاجه المستفيد و تحقيق رغباته و احتياجاته.

1-1-1 تعريف المستفيدين في المكتبات الجامعية :

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

فمن الناحية اللغوية الاصطلاحية فيعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات و **المعلومات :** "المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".¹

من جهة أخرى يعرف المستفيد : " بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ، و من خدماتها و مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون و العميل و حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق و البنوك".²

و مصطلح المستفيد كذلك من مصطلح رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل قد يحمل معنى مساندا أو دائما للمكتبة كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لان مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرا أو ترى أو تسمع .

1-2-1 أنواع المستفيدين في المكتبات الجامعية :

2-2- رضى المستفيدين عن الخدمات الجامعية في المكتبات الجامعية :

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

²مولاي ، احلام .الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور opac ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الجزائر .مذكرة ماستر ، 2011 ص 93

2-1 تعريف الرضى

يعتبر مفهوم الرضى من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية ، و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث و الدراسات حول هذا الموضوع فقد أشارت "لوك" 1976 إلى ظهور أكثر من 3350 في دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط ، و لعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضى أحياناً كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال ، كالأداء و التغيب ، والاتصال الرسمي و الغير رسمي ، وأحياناً أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة و الراتب ونظام المنح و المكافآت ، و هيكل السلطة ، و نظام اتخاذ القرارات و غير ذلك من المواضيع و المتغيرات النفسية و الاجتماعية و المادية (المحيط الطبيعي) .³

2-2 تعريف رضى المستفيدين :

إن الطريقة الواضحة للحكم على ملائمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد و أهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدين الذين تلقوا الخدمة قد ذهبوا و هم راضون عن هذه الخدمة أم لا؟ فالرضى يعرف بصفة عامة بأنه معيار أساسي للحكم على الجودة و يبدل وقت و جهد لقياسها في كل المجالات بما في ذلك المكتبات و خدماتها. حيث بعض الكتاب في مجال المكتبات بأن الرضى هو الغاية النهائية و الغرض الأسمى لعملية قياس الأداء.⁴

أما المستفيد فيعرف بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ، و على ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من مواد المكتبة و خدماتها ، و هذا المصطلح أفضل من المصطلح القارئ نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو تسمع ، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، و الأخير يعمل معنى مساند أو دعم للمكتبة.⁵

³ شوقي ، بركة ، عبد الغني ، خير . ادوات ادوات البحث ودورها في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بجامعة احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية : مذكرة ماستر : جامعة قسنطينة 2 ، 2011. ص 95

⁴ النوايسة، غالب عوض . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومركز المعمومات . عماف : دار . الفكر ، 2002 ،

ط 1 ص

⁵ رحي ، مصطفى عمياف و المومني، حسف احمد. أساسيات المكتبات والمعمومات والبحث الأكاديمي. عماف: جدار

2-3 تحديد فئات المستفيدين :

يمكن تحديد فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية من الفئات التالية :

* الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية و تخصصاتهم العلمية

* أعضاء هيئة التدريس و الباحثين فيها

* العاملين في الدوائر و الإدارية في الجامعة

* الباحثين في المجتمع المحلي (أفراد مؤسسات)

و تختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي و مؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة من مصادرها و خدماتها .

من أبرز السمات المميزة لاهتمامات المكتبة التركيز على كسب رضى المستفيدين من المعلومات التي يرغبون الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بها، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة المستفيدين عنصر أساسي في تنظيم و إدارة المكتبة من حيث عددهم و اهتماماتهم الموضوعية و طبيعة أنشطتهم و توزيعهم المكاني و مؤهلاتهم العلمية و إلى جانب ذلك العوامل التي يمكن أن تؤثر في حاجاتهم إلى المعلومات و تعاملهم مع الخدمات المقدمة ، و يتم التوصل إلى المعرفة احتياجات المستفيدين ما يعرف بعملية الاحتياجات و هي منظمة تهدف إلى معرفة الفجوة بين ما يوجد في المكتبة من مقتنيات فعلا و ما يجب أن تزود به و يركز القائمون على تنفيذ برامج خدمات المعلومات في المكتبة على تقديم خدمات تكسب رضى المستفيدين⁶.

2-4 العوامل المؤثرة في رضى المستفيدين:

يتأثر مدى رضى المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات و مراكز المعلومات بالعديد من العوامل و المتغيرات النفسية ، الاجتماعية و الاقتصادية ، فرضى المستفيد من الخدمات المكتبية هو المحرك الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبات و مراكز المعلومات في الحكم على نشاطاتهم المتعددة و خدماتها المكتبية المختلفة سواء بالضعف أو بالقوة و عليه فهناك العديد من العوامل المؤثرة في رضى المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة هي:

⁶ سلامة، عبد الحافظ محمد ، خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية . عمان : دار الفكر لنشر والطباعة المكاتب ، العالمي . 2009 ، ص 13 .

- الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات .
- عدد الأوعية المصادر المناسبة .
- مدى إلمام المستفيد من نظام المعلومات المستخدمة في المكتبة أو مركز المعلومات .
- مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستفيد.

توجد العديد من العوامل الأخرى و التي قد تؤثر سلباً أ إيجاباً في رضى المستفيد من الخدمات المكتبية المقدمة ، والتي من ضمنها السرعة و الفعالية في الوصول للمعلومات المطلوبة وحجم المعلومات و ملائمتها لرغبة ورغبة وحاجات المستفيدين⁷ .
و كذلك من بين العوامل المؤثرة في رضى المستفيدين :

*وجوب التسليم الفوري للخدمات:

يشعر المستفيدون عند عملية تسليم الخدمة بمستوى مهارة مقدمي الخدمات لهم ، و تشير الدراسات بهذا الصدد إلى أن المستفيدين عند اهتمامهم بأداء الخدمة من قبل المكتبات بشكل يفوق توقعاتهم عادة ما يركزون على جانب عمليات الخدمة و أدائها و ليس على نتائج الخدمة ، لذلك يجب على إدارة المكتبة الجامعية أن تعمل على تنفيذ عمليات الخدمة بأقصى سرعة ممكنة⁸ .

* أوقات عمل المكتبة :

تختلف أوقات عمل المكتبات حسب أنواعها و المستفيدين منها فالمكتبات الجامعية تراعي أكثر أوقات دراسة الطلبة بما فيهم طلبة الدراسات العليا أضف إلى ذلك هيئة التدريس أي المجتمع الجامعي فالهدف الأساسي الذي يرمى إليه تقييم هذا العامل هو معرفة مدى مراعاة فترات عمل المكتبة لجميع فئات مستفيديها خاصة و أن منهم من تكون لديه ارتباطات تعليمية و بحثية مثل أعضاء هيئة التدريس خارج الجامعة.

⁷ دلهيوم ,انتصار .تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية لمعلومات : دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة1 و قسنطينة 2 و قسنطينة 3 بالجزائر

⁸ يونس إسماعيل عبد الباقي .دارسات المستفيدين وخدماتي في المكتبات ومركز المعلومات .القاهرة :الشركة العربية المتحدة لتسويق والتوريدات , 2017 ,ص14

***الإعلام بأوقات الإفادة من المكتبة :**

يجب على المكتبة أن تسعى لأن يكون مستفيديها على علم بأوقات تقديم خدماتها حيث يتجسد من خلال هذا المتغير الاهتمام الواجب أن تمنحه المكتبة للمستفيد من حيث إعلامها بفترات الخدمة و محاولة جعل المستفيد على اتصال دائم مع كل مستخدميها .

***أهمية توافق ساعات العمل مع كل المستفيدين :**

من المعروف أن الوقت له أهمية لذلك يجب على المكتبة الجامعية أن تكيف ساعات عملها وفق ما يتناسب مع جميع فئات المستفيدين و خاصة طلبة ما بعد التدرج و الذين تكون⁹ .

***ضرورة اللباقة و المرونة الكافية في التعامل مع المستفيدين:**

إن المكان الذي تؤدي فيه الخدمات المكتبية له تأثير كبير والعاملين الذين يقدمون الخدمة لمستفيد ويتفاعلون معه ويعدون من أكثر العناصر أهمية بهذا الشأن ، لذلك يجب عليهم دائما أن يظهروا العناية بالمستفيد واستقباله ببشاشة وابتسامة و تعامل مرن إنساني ومتخلق ، كي يرسموا صورة جيدة عن المكتبة وخدماتها في ذهن المستفيد.

***أسلوب المخاطبة مع المستفيد:**

تختلف مستويات المستفيدين سواء العلمية أو الثقافية ومهما كان ذلك فهذا لا يعني بالضرورة قدرتهم على فهم تلك المصطلحات التقنية والمتخصصة التي لا يستطيع فك رموزها إلا مقدموا الخدمات أنفسهم وبقية العاملين في المكتبة ، وتقييم هذا المتغير من قبل مستفيدي المكتبة يعكس مدى نجاعة الاتصال بينهم وبين الموظفين .

***أهمية شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة :**

يتعلق قياس هذا المؤشر بضرورة توفير المكتبة لدرجة معينة من الأمان للمستفيد سواء تعلق ذلك بتقديم الخدمة أو من يقدم تلك الخدمة ، ومحاولة تجنب المخاطر التي قد تنجم لنتائج تلقي الخدمات من هذه المكتبة أو غيرها لذلك يجب مراعاة هذا الجانب دائما¹⁰ .

⁹ النوايسة، غالب عوض .خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ،المرجع. السابق ، ص 29

¹⁰ الوردى ، زكي حسن .مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان :مؤسسة الوراق

لنشر و التوزيع ، 2006 ص 2

***ضرورة الاهتمام الشخصي بالمستفيدين :**

إن وجود المستفيد داخل المكتبة يعني ضرورة توفير عدة شروط تسمح له بان يشعر بأنه عنصر مهم في المكتبة لذلك يجب على المكتبة بمختلف أنواعها تنبيه الموظفين إلى هذا الأمر وإقناعهم بحتمية الاهتمام بالمستفيد اهتماما شخسيا وإذا ما تحقق هذا المبدأ أحس المستفيد بمكانته وانه ليس فائضا عن الحاجة .

***عامل الثقة في تقديم الخدمات :**

إن التحقق من وجود عامل الثقة في عملية تقديم الخدمات أمر في غاية الأهمية لكسب ولاء المستفيد الدائم ، حيث يعتبر هذا الأخير من أهم عوامل تعزيز صورة المكتبة لذا لمستفيدين بالدرجة الأولى لذلك فالهدف الأساسي من تقييم هذا المتغير هو شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوكيات موظفي المكتبة¹

- صعوبة الالتقاء والتجمع في المكتبة الجامعية والاتصال بالاسناد المشرف ، وهذا راجع للازمة التي تمر بها البلاد من انتشار مرض الكورونا
- عامل الوقت وصعوبة التوقيت من طرف الجامعة وخاصة في هذا الظرف " مرض كورونا ."

¹ البنداوي ، إبراهيم الدسوقي .المرجع السابق ، ص 16



الفصل الرابع

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسة



1-التعريف بمكان الدراسة الميدانية

2 حدود الدراسة الميدانية

3 منهج الدراسة الميدانية

4 مجتمع الدراسة الميدانية

5 أدوات الدراسة الميدانية

6 تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

7 النتائج العامة للدراسة الميدانية

8 النتائج على ضوء الفرضيات

تمهيد :

بما أن الجانب التطبيقي هو تكملة للجانب النظري فإن الدراسة الميدانية تتميز بكونها تشمل مجتمعا كبيرا لا يمكن الاستجواب على كل الوحدات مجتمع الأصلي لذلك يلجا الباحث إلى اختيار عينة ممثلة عنه و من ثمة تعميم نتائج الدراسة على كل المجتمع إذ إن كل أفراد المجتمع لهم نفس الاحتمال للظهور ضمن مفردات معينة و قد اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان من خلال إعداد مجموعة من الأسئلة و تم توزيعها للحصول على إجابات قمنا بتحليلها و تفسيرها من أجل عرض النتائج.

و سنحاول في هذا الفصل معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية بمكتبة العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه .

1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

1-1- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية:

كانت مكتبة العلوم الإنسانية و الاجتماعية في البداية تابعة لكلية الآداب و اللغات في المجمع الجامعي، وكانت تقع في الطابق الثالث من المكتبة و في الأشهر الأخيرة من سنة 2012م تم الانتقال من المجمع الجامعي إلى المقر الجديد، و هو المكان الذي كان مخصصا فيما سبق بمكتبة كلية الهندسة المدنية و المعمارية و الذي يتوسط كل من المجمع الجامعي و بيت الشباب، أما عن المساحة فهي غير معلومة، حيث تتكون المكتبة من طابق أرضي و ثلاث طوابق منهم واحد مستقل (تم إغلاقه)، و يتكون مبنى المكتبة من:

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

الطابق الأرضي: يوجد فيه

- بنك الإعارة الداخلية
- قاعة المعالجة التقنية و الفنية للرصيد الوثائقي
- مكتب مسؤول المكتبة
- قاعة مطالعة الإعارة الداخلية

مع العلم أن هذا الطابق مخصص لقسم العلوم الإنسانية فقط

الطابق الأول: يوجد به

- بنك الإعارة الداخلية
- قاعة المذكرات
- قاعة مطالعة الإعارة الداخلية

مع العلم أن هذا الطابق مخصص لقسم العلوم الاجتماعية فقط.

الطابق الثاني: يوجد به

- بنك الإعارة الخارجية

الطابق الثالث:

غير مستغل (تم إغلاقه)

2- حدود الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة هامة في أي دراسة ميدانية تتلخص في الحدود المكانية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية التي نوضحها على النحو التالي:

2-1 الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة - تبسه.

2-2 الحدود الزمنية:

و هي المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في دراسة موضوع البحث قد انجزت هذه الدراسة بدءا من تصميم الاستبانة وصولا إلى استرجاعها و تفرغها و تحليلها و استخراج النتائج النهائية و قدرت بحوالي شهر.

2-3 الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة من الطلبة الذين ستطبق عليهم أداة البحث ، فقد شملت الدراسة طلبة علم المكتبات سنة أولى ماستر تسيير و معالجة المعلومات بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة -تبسه (ذكور و إناث).

3 - منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التأملية المقصودة نتيجة لتفكير منظم و سير طبيعي للعقل و هو بذلك البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة و الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية و يشمل مجموعة من الإجراءات التي يصفها الباحث من أجل بحثه، و قد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل من خلال تحليلنا لما جاءت به استمارة الاستبانة من أسئلة و كذا التعليق على الإجابات المختارة و أيضا إبداء آراء فيها و يعود اختيار هذا المنهج كونه الأنسب لمثل هذه الدراسات و يقوم على تجميع المعلومات و البيانات اللازمة عن ظاهرة ما لوصف خصائصها و مميزاتها و تحليلها وصولا إلى النتائج.

4 - مجتمع الدراسة:

يعتبر اخيار العينة امرا لا مناص منه إلى البحث حينما يكون حجم المجتمع الذي يراد دراسته كبيرا و نظرا لحجم المجتمع و استحالة تمكننا من توزيع استمارات الاستبانة على كل المستفيدين بخدمات المكتبة، لذا اختصرنا مجتمع الدراسة في طلبة سنة أولى ماستر علم المكتبات تخصص تسيير و معالجة المعلومات و

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

كان عددهم حوالي 100 طالبا و تم العمل وفق العينة العشوائية و كانت العينة المختارة 30 طالبا بنسبة 37.5%، كما تم توزيع الاستبيان في أوائل شهر فيفري واسترجاعه في اوقات مختلفة .

5- أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح أي بحث إلى حد كبير على حسن استخدام الأدوات المناسبة من أجل الحصول على المعلومات و بيانات حول المشكلة أو الظاهرة المراد دراستها، و قد اعتمدنا في دراستنا على استعمال أداة الاستبيان كونها الوسيلة الأفضل في قياس الحقائق و نقل الوقائع الحقيقية.

5-1 الاستبيان:

وهو نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ما أو مشكلة أو موقف¹.

و إذ قمنا بتصميم الاستبيان وفق طرحنا الإشكالية موضوع البحث فقمنا بطرح 13 سؤالا، وقد اعتمدنا خلال طرحنا لهذه الأسئلة على أسئلة مغلقة بهدف تحكم في موضوع الدراسة، إضافة على بعض الأسئلة المفتوحة، حيث تم تصميمه وفق الفرضيات الموضوعية مسبقا وذلك وفق ثلاث محاور.

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

المحور الأول :

رضا المستفيد على الخدمات المكتبية.

المحور الثاني :

تردد المستفيد على المكتبة الجامعية.

المحور الثالث :

مستوى الخدمات المكتبية المقدمة.

¹ زرواتي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.ص.182.

نتائج الدراسة الميدانية

6- تحليل البيانات و نتائج الدراسة الميدانية

6-1 تحليل بيانات الدراسة الميدانية (الاستبيان)

6-1-1 تحليل بيانات المحور الأول

• المحور الأول : رضا المستفيد على الخدمات المكتبية

1- توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم(1): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
37,0	37	ذكر
63,0	63	أنثى
100,0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول(1) أعلاه، يتضح أن نسبة الذكور في العينة بلغت 37%، بينما نسبة الإناث بلغت 63%، ومنه يتبين أن عدد الإناث أكثر من الذكور في إجمالي الطلبة المستفيدين على الخدمات المكتبية الذين شملتهم عينة الدراسة، وذلك ما يوضحه الشكل البياني (1) أدناه.

الشكل رقم(1): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Excel

2- توزيع العينة حسب السن

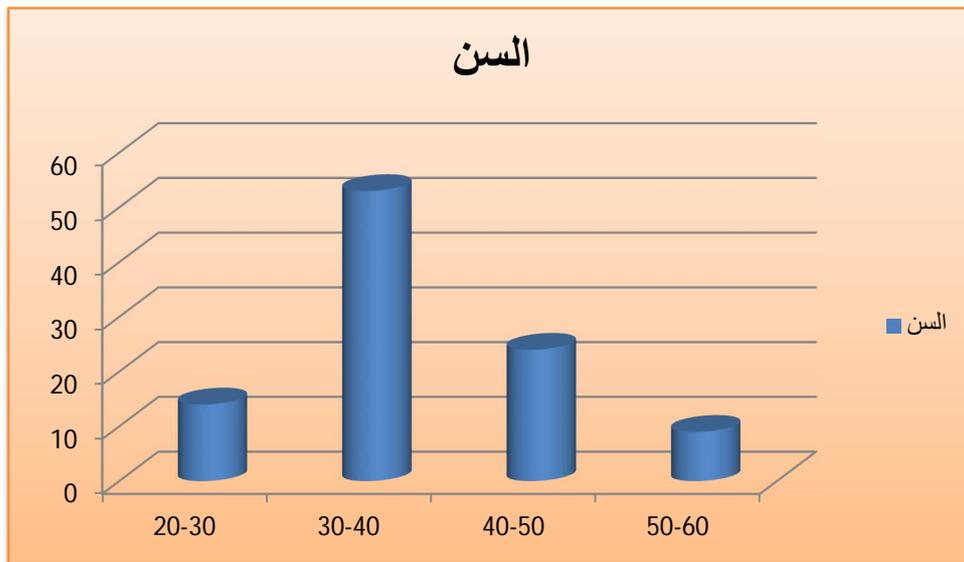
الجدول رقم(2): توزيع العينة حسب السن

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية (%)
20-30	14	14,0
30-40	53	53,0
40-50	24	24,0
50-60	9	9,0
المجموع	100	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2) أعلاه يتضح أن عينة الدراسة كانت متنوعة من حيث السن، لذلك شملت فئات مختلفة من السن، حيث نجد أن نسبة الفئة التي كانت بين 20 إلى 30 سنة من إجمالي العينة بلغت 14%، بينما الفئة 30 إلى 40 سنة فكانت نسبتها 53%، حيث كانت أكبر نسبة مقارنة بغيرها وهذا دليل على أن أزيد من نصف العينة من الطلبة المستفيدين على الخدمات المكتبية في سن الشباب، أما الفئة بين 40 إلى 50 سنة فبلغت 24%، والفئة الأخيرة التي كانت بين 50 إلى 60 سنة فشهدت أقل نسبة قدرت بـ 9%، وذلك ما يوضحه الشكل (2) أدناه.

الشكل البياني رقم(2-4): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Excel

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

تهدف أسئلة هذا المحور المكونة من أربعة أسئلة على رضي المستفيد على الخدمات المكتبية المقدمة له من المكتبة الجامعية.

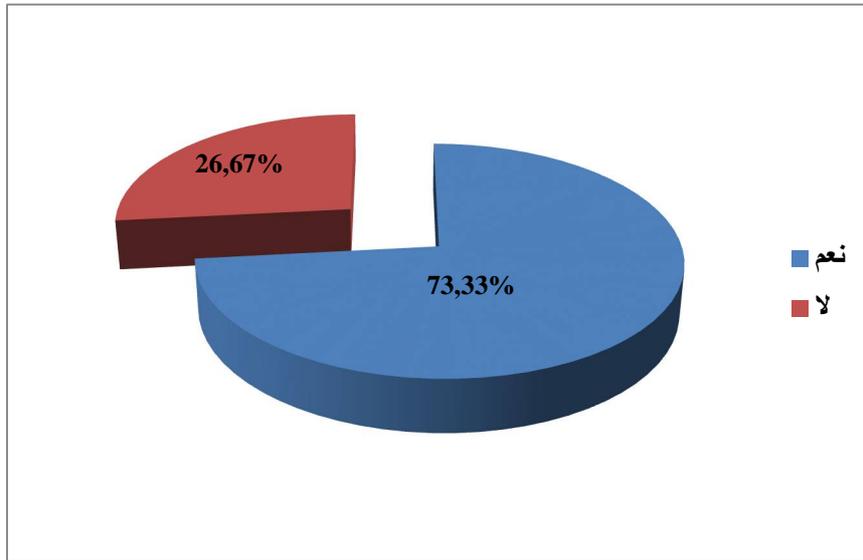
- س 1 : اتصال المستفيد بالمكتبة لتلبية حاجاته من المعلومات

يتصل المستفيد بالمكتبة لتلبية حاجاته من المعلومات و لمعرفة درجة تلبية هذه الاحتياجات من طرف المكتبة للمستفيد قمنا بطرح السؤال التالي :

هل اتصالك بالمكتبة يلبي احتياجاتكم من المعلومات ؟

النسبة المئوية	التكرارات	
73.33%	22	نعم
26.67%	08	لا
100%	30	المجموع

جدول 3 : اتصالات المستفيدين بالمكتبة لتلبية احتياجات المستفيد من المعلومات



شكل 3 : اتصال المستفيد بالمكتبة لتلبية حاجاته من المعلومات

عن اتصالات المستفيد بالمكتبة نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 73.33% هم أغلبية المستفيدين الذين يتصلون بالمكتبة و ذلك من اجل البحوث و التحضير للامتحانات و كذا تحضير الدروس و القراءة و المطالعة أكثر في التخصص للاطلاع على كل ما هو جديد لان المكتبة لها رصيد ثري بالمعلومات، بينما

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

الذين هم لا يتصلون بالمكتبة فنسبتهم 26.67 % من عينة الدراسة فهي نسبة قليلة مقارنة بالذين يترددون على المكتبة و في هذه الحالة يمكن ان نقول

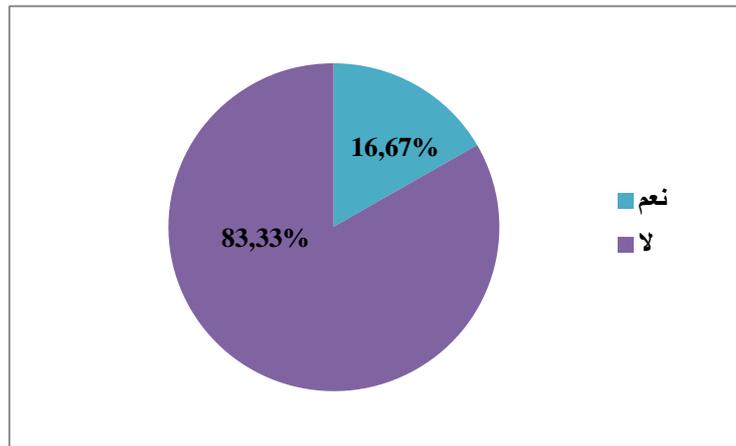
ان المكتبة لا تلبى احتياجاتهم من مصادر المعلومات او غيرت فترة الاعارة او انهم يرون الخدمات المكتبية ضعيفة كذلك يمكن القول ان سياسة تنمية المجموعات ضعيفة ايضا.

س 2 : تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيد في الاختصاص .

على المكتبة أن تسعى على لتداوم من خلال مصلحة الاقتناء و التزويد لتوفير رصيد يخدم جميع طلبات المستفيد في الاختصاص و جاء السؤال مقسم إلى فرعين الأول يتكلم عن مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيد في الاختصاص و الثاني عن أسباب عجز الرصيد عن تلبية الاحتياجات .

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	05	16.67%
لا	25	83.33%
المجموع	30	100%

الجدول 4: تلبية الرصيد لاحتياجات في الاختصاص



شكل 4 : تلبية الرصيد للاحتياجات في الاختصاص

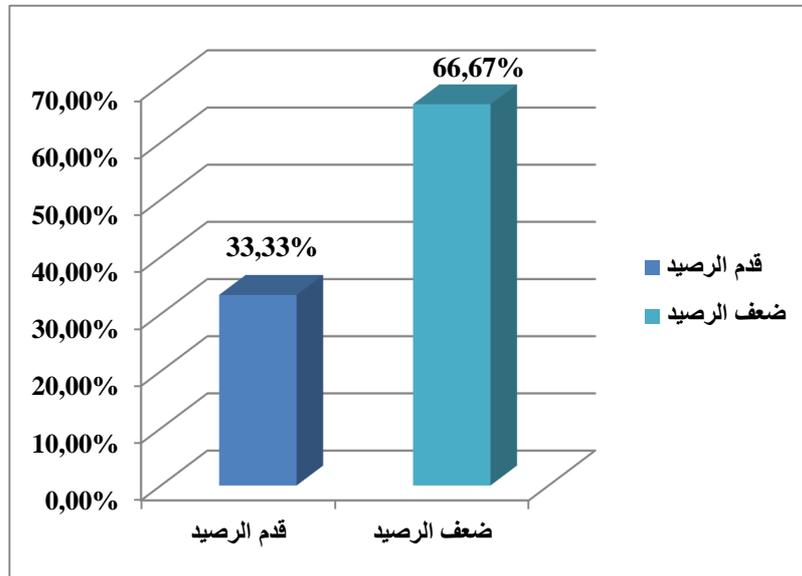
الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

من خلال الجدولين نرى أن الرصيد المكتبي لا يلبي حاجيات المستفيد في الاختصاص لأن نسبة الإجابة ب لا كانت **83.33%** من نسبة الدراسة فهي نسبة كبيرة و هذا راجع إلى ضعف سياسة المكتبة وكذلك لا يتم الاستعانة بالطلبة أو ممثليهم و النظر في اقتراحاتهم. أما نسبة الاجابة ب نعم كانت **16.67%** هنا نرى أن العينة راضية عن رصيد المكتبة التي تلبي احتياجاتهم من المعلومات و المراجع و يمكن ان تكون بحوثهم تتناول مواضيع عامة تتوفر عليها المكتبة .

س 3 : إذا كانت الإجابة بلا فذلك راجع إلى :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
قدم الرصيد	10	33.33%
ضعف الرصيد	20	66.67%
المجموع	30	100%

جدول 5 : أسباب عجز الرصيد عن تلبية الحاجات



الشكل 05 : أسباب عجز الرصيد على تلبية الحاجات

أما بالنسبة ل **66.67%** و **33.33%** هما نسب تبين لنا ان رصيد المكتبة لا يلبي احتياجات المستفيدين في الاختصاص و هذا راجع إلى قدم الرصيد و ضعفه من حيث المواضيع و عدد النسخ لذلك يجب على

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

المكتبة إعادة النظر في عدد عناوين و التنوع في المصادر و عدد النسخ وتعيد سياسة تنمية المجموعات المكتبة و اوعية الكتب الحديثة.

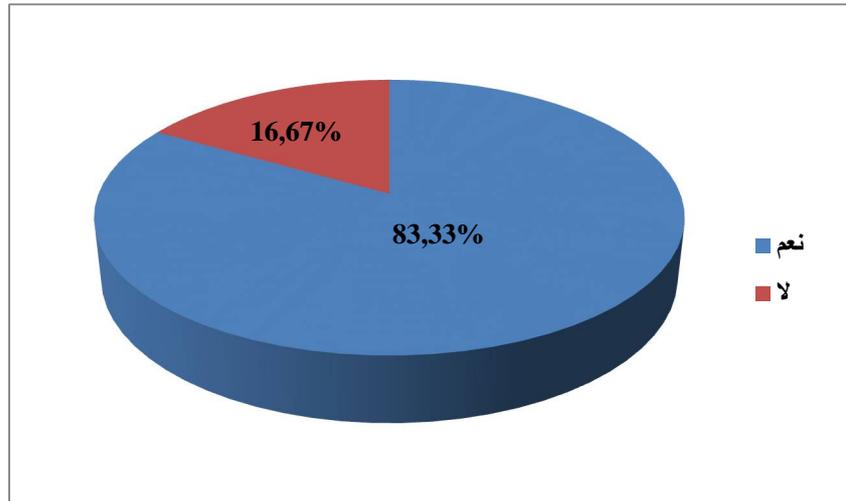
س 4 : كفاية توقيت و مدة الإعارة و الاستفادة من المصادر المعارة

تعتبر الإعارة من أهم الخدمات المباشرة التي يحتاجها المستفيد لذا يجب وضع توقيت و مدة إعارة كاف للاستفادة القصوى من المصادر المعارة لذلك طرحنا السؤال التالي :

هل يكفي توقيت المكتبة و مدة الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	83.33 %
لا	05	16.67 %
المجموع	30	100%

الجدول 06 : كفاية توقيت و مدة الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة



الشكل 06 : كفاية توقيت و مدة الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة.

توقيت و مدة الإعارة كاف للاستفادة من المصادر المعارة حيث كانت نسبة الاجابة ب نعم 83.33 % حسب ما جاء في الجدول الموضح سابقا وهذا راجع للنظام الداخلي للمكتبة فهو مناسب فمدة الاعارة كافية و قابلة للتجديد ، و بالنسبة لتوقيت العمل و ساعات فتح المكتبة يناسب المستفيد و بالنسبة للاجابة ب لا كانت النسبة 16.67 % أي أن الوقت و المدة غير مناسبين و كافيين للاستفادة من المصادر الموجودة

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

بالمكتبة، نستطيع القول ان الوقت الذي يتردد فيه الطالب على المكتبة يكون وقت خروج المكتبيين او الطلبة في فترة الغداء او الدراسة و بالنسبة لمدة الإعارة ليست كافية لكثرة البحوث و أن الطالب 5 يرى أيام غير كافية للإعارة.

س 5 : إحاطة المستفيد بمحتويات المكتبة من الأرصدة

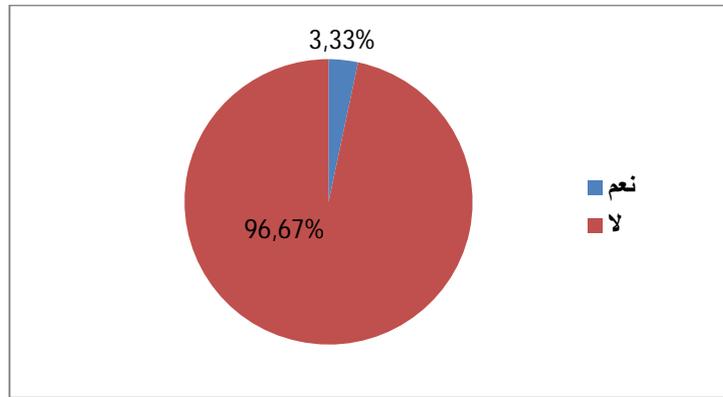
لكي يكون المستفيد على دراية بمحتويات المكتبة من الأرصدة يجب على المكتبة تقديم خدمة الإحاطة الجارية له.

و من أجل معرفة إمكانية تقديم هذه الخدمة قمنا بطرح السؤال التالي :

هل يتم إحاطتكم بمحتويات المكتبة من الأرصدة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	01	% 03.33
لا	29	%96.67
المجموع	30	100%

جدول 06 : إحاطة المستفيد بمحتويات المكتبة من الأرصدة.



الشكل 07 : إحاطة المستفيد بمحتويات المكتبة من الأرصدة.

المكتبة لا تحيط المستفيد بمحتوياتها حسب ما وضحا لجدول إذ أن النسبة الغالبة الساحقة كانت 96.67 % لصالح الإجابة ب لا عكس الإجابة الأخرى نعم 03.33% أي أن عينة الدراسة برهنت على عدم توفير المكتبة لخدمة الإحاطة الجارية وهي لا تقوم بإخبار المستفيدين من عينة الدراسة بالمحتويات الجديدة و

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

نلاحظ ان المكتبة كذلك غير متوفرة على الخدمات ،لذا يجب عليها توفير النسخ الورقية و تعلم الطلبة بذلك لكن العكس لا تقوم بذلك ، حيث ان المستفيد يعلم عن طريق الصدفة او عامل بالمكتبة .

2-1-6 تحليل بيانات المحور الثاني

• المحور الثاني : تردد المستفيد على المكتبة الجامعية

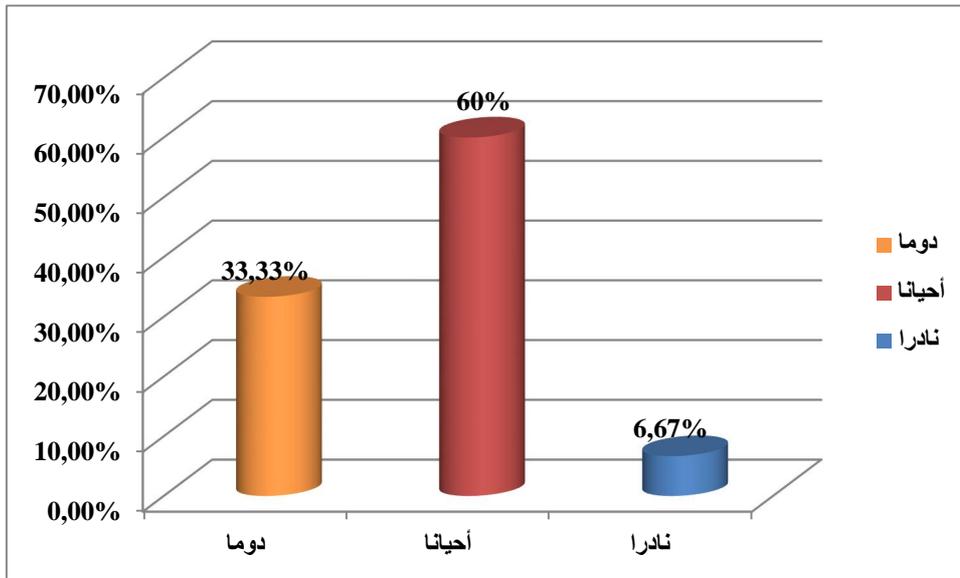
س6 : تردد المستفيد على المكتبة الجامعية

تسعى المكتبة من أجل تطوير و تحسين خدماتها و هذا لاستقبال أكبر عدد ممكن من المستفيدين في ظروف حسنة و ملائمة و لمعرفة درجة تردد المستفيد على المكتبة قمنا بطرح السؤال التالي :

هل تردد على المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوما	10	33.33 %
أحيانا	18	60 %
نادرا	02	6.67 %
المجموع	30	100%

جدول 07 : تردد المستفيد على المكتبة الجامعية



الشكل 08 : المستفيد على المكتبة الجامعية.

التردد على المكتبة الجامعية من طرف المستفيدين موضح من خلال الجدول على أن 60% من عينة الدراسة يستعملون المكتبة أحيانا فهي نسبة كبيرة لان الطالب في بعض الاحيان يكون مشغول بالدراسة او تحضير البحوث و الامتحانات ، أما فيما يخص نسبة دوما فكانت 33.33% لان الطالب يحب الاطلاع على كل ماهو جديد، في حين 6.67% فهي نادرا فهذه النسبة من عينة الدراسة لا يترددون على المكتبة لانهم لا علاقة ولا يعرفون الأهمية و القيمة البالغة للمكتبة او اخذ نظرة سلبية عليها او انه يستعينون بالانترنت لإنجاز بحوثهم لانها تتوفر لهم كم هائل من المعلومات في اقل وقت و جهد.

• س7 : سلوك و تعامل العاملين بالمكتبة الجامعية

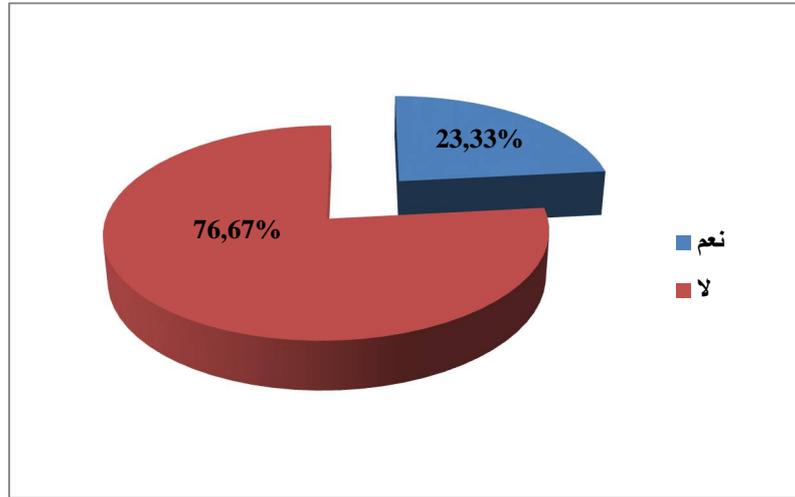
من عناصر الكفاءة التي تشهدها المكتبات الجامعية ما يتصل بجانب السلوك و المعاملة ذلك أن الخدمة المكتبية تحتاج إلى اتصال و تواصل مستمرين المستفيد و مقدم لخدمة و هذا ما يحتاج إلى قدر عال من الأخلاق و التحلي بالصبر كما يحتاج إلى صفات شخصية أخرى مكملة إلى الأداء الجيد و الكفاية العددية و في هذا الإطار قمنا بطرح السؤال التالي :

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

هل سلوك العاملين و تعاملهم يشجعكم على طلب الخدمات ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	07	% 23.33
لا	23	%76.67
المجموع	30	100%

الجدول 08: سلوكو تعامل العاملين بالمكتبة الجامعية



الشكل 09: سلوك و تعامل العاملين بالمكتبة الجامعية.

من بين الاسباب عدم تردد المستفيدين من عينة الدراسة على المكتبة كما هو موضح في الجدول السابق رقم 6 و عدم تشجيعهم على طلب الخدمات حسب نسبة 76.67% التي كانت ب لا هذا راجع للسلوكو التعامل السيء للعاملين بالمكتبة جعل من الطالب يأخذ نظرة سلبية عن المكتبة و من خلال هذه النسبة يتضح لنا ان المكتبة غير مهتمة بسلوك عاملها أو أنها غير ملتفتة إلى أهمية ذلك في الخدمة المكتبية ، في حين نسبة 23.33% فهي نسبة قليلة تبين لنا ان هذه النسبة هم العمال الذين يتسمون بصفات حميدة و سلومات مآدبة و يستقبلون الطلبة بصدر رحب و توفيرلهم الخدمات و يساعده في تلبية احتياجاته و كذلك جعلت منه يتشجع بالتردد على المكتبة و الاستفادة من مقتنياتها و الخدمات المكتبية .

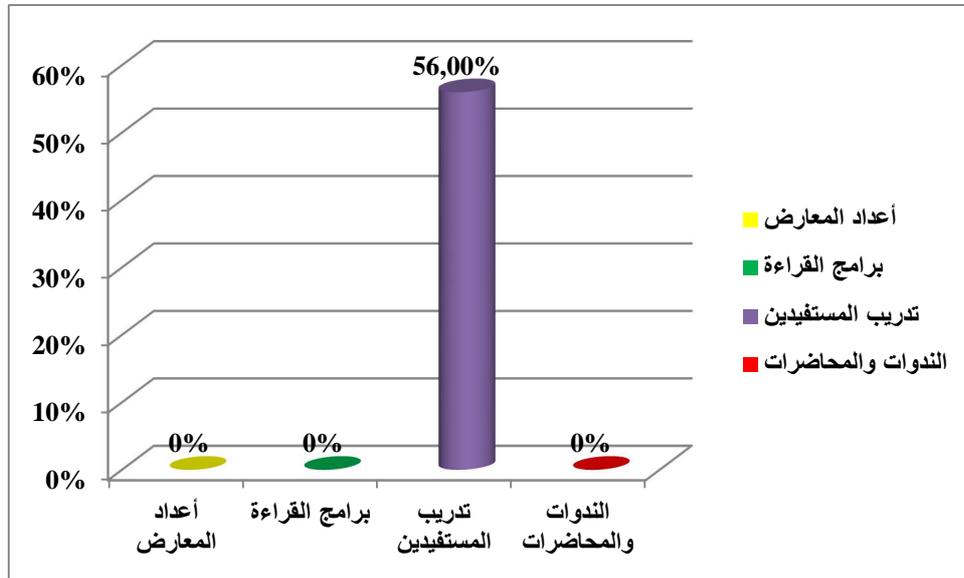
الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

• س8 : نشاطات تقدمها المكتبة للتحفيز على الإقبال :

تسعى المكتبة الجامعية لجلب أكبر عدد ممكن من المستفيدين من خلال توفير و تحفيزهم على الإقبال بواسطة مجموعة من النشاطات و لمعرفة هذه النشاطات التي توفرها المكتبة لتحفيزك على الإقبال.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
أعداد المعارض	00	00%
برامج القراءة	00	00%
تدريب المستفيدين	17	56.00%
الندوات و المحاضرات	00	00%
المجموع	30	100%

الجدول 09 : نشاطات تقدمها المكتبة للتحفيز على الإقبال



الشكل 10 : التي تقدمها المكتبة للتحفيز على الإقبال

من خلال الجدولين السابقين يتبين لنا أن المكتبة لا تقيم أي نشاط تساعد المستفيد في الاستفادة من المصادر سوى برامج تدريب المستفيدين فقط أي نسبة 56.66% و الباقي منعدم.

3-1-6 تحليل بيانات المحور الثالث

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

• المحور الثالث : مستوى الخدمات المكتبية المقدمة.

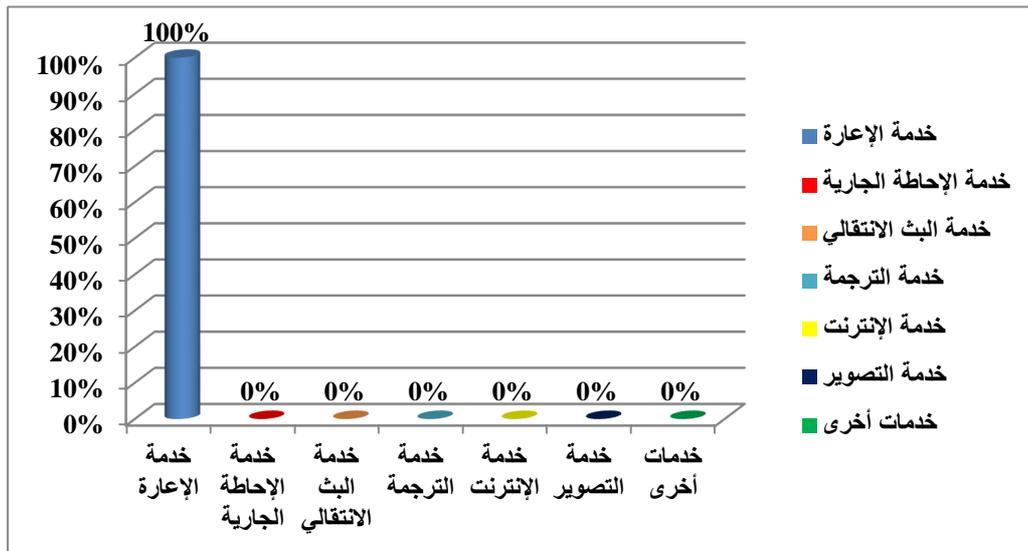
س9: الخدمات التي يطلبها المستفيد من المكتبة.

المستفيد في احتكاك دائم بالمكتبة الجامعية من أجل تلبية حاجاته من مصادر المعلومات المختلفة و ذلك من خلال الخدمات التي يتم تقديمها من طرف المكتبة و لمعرفة نوعية هذه الخدمات و الطريقة المقدمة بها قمنا بتقسيم السؤال إلى قسمين الأول هو س 1:

- ما نوع الخدمات التي تطلبها من المكتبة الجامعية ؟

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
100%	30	خدمة الإعارة
00%	00	خدمة الإحاطة الجارية
00%	00	خدمة البث الانتقالي
00%	00	خدمة الترجمة
00%	00	خدمة الإنترنت
00%	00	خدمة التصوير
00%	00	خدمات أخرى
100%	30	المجموع

الجدول 10 : نوع الخدمات المطلوبة من المكتبة الجامعية.



الشكل 11 : نوع الخدمات التي تطلبها المكتبة الجامعية.

من خلال استقراءنا لبيانات الجدول أعلاه تبين لنا أن كل العينة المختارة للدراسة يترددون على المكتبة لطلب خدمة الإعارة لا أكثر و قد تبين ذلك في نسبة 100 % مقارنة بباقي النسب للخدمات الأخرى فكلما كانت 00 % راجع لعدم توفير هذه المكتبة للخدمات المكتبية ، غير خدمة الإعارة و هي أمر طبيعي كون أنها أشهر الخدمات و الوحيدة المتوفرة بالمكتبة لكن هي تعاب لكونها مكتبة جامعية و تقتصر على خدمة الإعارة فقط لذا يجب عليها إعادة النظر في الخدمات المقدمة و التغيير في طريقة عملها و تحسين خدماتها .

س10 : درجة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية

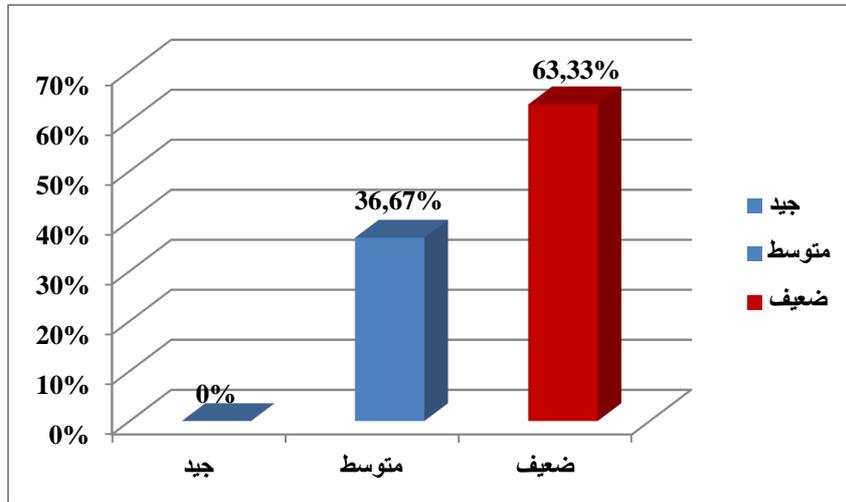
يتوقف تردد و إقبال المستفيد على المكتبة الجامعية على درجة و نوعية تقديم الخدمات له فإذا كان إقبال المستفيد بشكل دائم فالخدمات المقدمة جيدة و العكس صحيح و من هنا قمنا بطرح .

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

السؤال التالي : كيف ترى نوعية الخدمات التي تقدمها لك المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	00	00%
متوسط	11	36.67%
ضعيف	19	63.33%
المجموع	30	100%

الجدول 11 : نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة



الشكل 12 :نوعية الخدمات التي تقدمها لك المكتبة.

من الواضح في الجدول أن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة للمستفيد ضعيفة و اقتصرت على خدمة الاعارة و توقيت العمل و سلوك العامل في المكتبة جعلت من المستفيدين من عينة الدراسة يرون المستوى ضعيف وهي نسبة 63.33 %، أما نسبة 36.67 % من العينة فهي خدمة متوسطة تكاد تكون منخفضة فهم راضين نوعا ما خاصة الاعارة ، فيما انعدمت درجات الخدمة الجيدة تماما ، و هي نتائج طبيعية منتظرة و مكمله للنتائج السابقة .

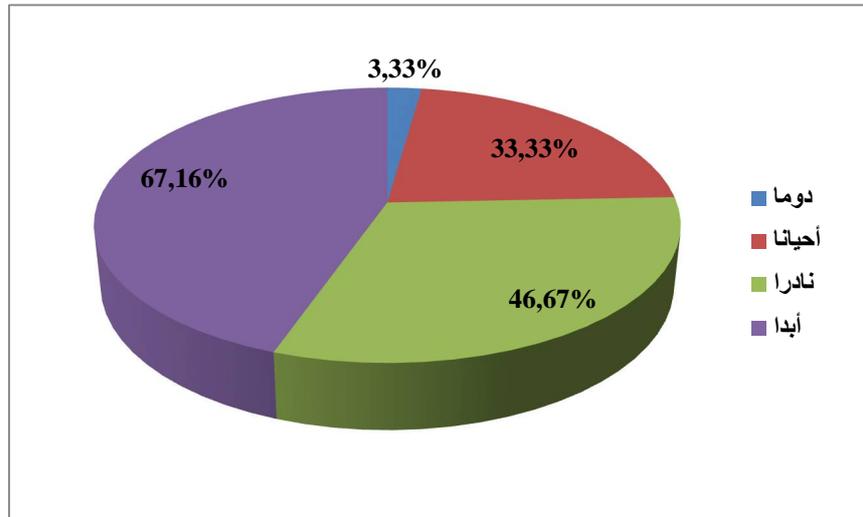
س11 : تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة.

تلبية طلبات المستفيد من الخدمات المكتبية المتنوعة و الجيدة حافظ مشجع على طلب المزيد من الخدمات و بالتالي كسب رضاه فإعطائه صورة جيدة للمكتبة و من هنا طرحنا السؤال التالي :

ما مدى تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوما	01	03.33%
أحيانا	00	33.33%
نادرا	04	46.67%
أبدا	05	67.16%
المجموع	00	100%

الجدول 12 : مدى تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة.



الشكل 13: مدى تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة.

من خلال نتائج الجدول تبين أن المستخدمين الذين استجاب لطلباتهم من خدمات المعلومات بشكل ضعيف، فنسبة الذين قالوا أن طلباتهم يستجاب نادرا بلغت 46.67% و هذا راجع إلى ضعف الخدمات المكتبية

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسه

واحتياجاتهم يؤدي إلى عدم رضا المستفيدين على دور الخدمات المكتبية و توقيت و مدة الإعارة، و منه لابد من تحسين سلوك العاملين بالمكتبة و ادخال التكنولوجيات الحديثة و سياسة تنمية المجموعات، اما بالنسبة الذين قالوا أن طلباتهم أحيانا ما يستجاب بنسبة **33.33%** و هذا مؤشر ناقص بعض الشيء ، و نسبة الذين عبروا عن عدم الإستجابة لطلباتهم بأبدا بنسبة **16.67%** و الذين عبروا عن الإستجابة بدوما كانت بنسبة **03.33%** و هي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

7- النتائج العامة للدراسة.

من خلال تحليل و تفريغ النتائج و من خلال التعليقات عليها استخلصنا عدة نتائج و هي كالتالي:

✓ يتصل المستفيد بالمكتبات الجامعية للاستفادة من مختلف مصادر المعلومات المتاحة بها.

✓ رصيد المكتبة الجامعية ضعيف و قد لا يخدم المستفيد في اختصاصاتهم المختلفة.

✓ توقيت فتح المكتبة و عدد ساعاتها و مدة إعارتها ملائم جدا لظروف المستفيدين.

✓ سلوك المعاملين داخل المكتبة لا يشجع على طلب الخدمات منها.

✓ لا تقدم المكتبة من مجمل الخدمات إلا خدمة الإعارة و يتم ذلك بطريقة تقليدية جدا.

✓ لا توفر المكتبة أي نشاط يشجع و يحفز على إقبال المستفيد سوى تدريبهم.

✓ المكتبة الجامعية لا تلبي طلبات المستفيد من خدمات المعلومات.

✓ معظم المستفيدون غير راضون على المعلومات المقدمة إهم من طرف المكتبة الجامعية.

8 - النتائج العامة على ضوء الفرضيات .

من خلال المعلومات التي حصلنا عليها من الدراسة الميدانية التي أردنا من خلالها معرفة مدى قدرات المكتبة الجامعية لمكتبة الكلية على توفير خدمات المعلومات للمستخدم ، وفي تجسيد واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية .

الفرضية الأولى : التي مفادها إن رضا المستخدم مرتبط بجودة الخدمات المكتبية المقدمة له لم تتحقق و ذلك لبروزه من خلال تحليل الجدول رقم «02» «03» أن رصيد المكتبة لا يخدم اختصاص المستخدم لقدمه و ضعفه و يتأكد ذلك في الجدول رقم «05» أي عدم إحاطة المستخدم بمحتويات المكتبة من الأرصدة و يبقى المستخدم في اتصال بالمكتبة بملائمة توقيت و مدة الإعارة و لحاجته المصادر المعلومات المتوفرة بها من خلال الجدولين «01» «04» و ذلك راجع لبعده الموقع و قلة المصادر بالأماكن الأخرى.

الفرضية الثانية: التي مفادها أن مستوى تقديم خدمات المكتبة الجامعية يؤثر على إقبال المستخدمين فقط تحققت خلال تحليل الجدول «09» فإن المستخدمين لا يترددون على المكتبة و ذلك راجع إلى ضعف الخدمات المكتبية أي أن المستوى متأثر بتوفير الخدمات المكتبية.



الْحَاتِمَةُ



تولى الجامعات اهمية بالغة وكبيرة بالمكتبة ، لما لها من أهمية في تحقيق أهدافها سواء في التدريس أو البحث العلمي ، وتعتبر إحدى المقومات الأساسية في تقييم المكتبات العصرية من خلال خدماتها المقدمة لمستفيديها بمختلف فئاتهم من أساتذة و باحثين وطلبة وتنوع تخصصاتهم ، فمن واجبها تسهيل الوصول للمعلومة وتذليل الصعوبات لاستفادة منها

ولهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة الإيجابية عن التساؤل المطروح في بداية عملنا والذي يدور حول واقع الخدمات المكتبية الجامعية واثرها على المستفيد .

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى نتيجة مفادها أن خدمات المعلومات التي توفرها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ضعيفة وغير كافية لتلبية احتياجات المستفيدين الجامعيين او بالأحرى فان المكتبة عاجزة عن تحقيق هذا الغرض وهذا راجع لعدة السباب منها كالآتي :

- نقص المؤهلين والمتخصصين المشرفين عليها الذين لديهم وعي باهمية خدمات المعلومات للنهوض بمستوى أداء المكتبات الجامعية .

فالمستفيدون الجامعيون يحتاجون الي خدمات المعلومات لتسهيل عليهم إنتاج طريق مختصر للوصول الي المعلومات التي تثري معارفهم وتساعد على انجاز البحث العلمي .

وينبغي الاهتمام بالمكتبة الجامعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من طرف مسؤوليتها أمر لا مفر منه . وادخال التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها على خدمات المعلومات وتوفير مكتبيين مختصين يساهمون في تسيير طرق الاستفادة من الخدمات أمر ضروري وحتمية لا بد منها وعليه تفاعل العناصر السابقة الذكر تساهم بشكل ايجابي في إرضاء المستفيدين ممن المكتبة الجامعية بصفة عامة في حال ما أخذت هذه النقاط بعين الاعتبار يتم الارتقاء والرقي بمختلف خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة من جهة وتكسير الحواجز الموجودة بين المكتبي والمستفيدين من جهة اخرى بالتالي يرفع مستوى الجامعة ككل .

وفي الأخير نتمنى ان تكون قد أعطينا الصورة الحقيقية لواقع خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية وكذا المدى الحقيقي بقدرة المكتبة على تحقيق هذا الغرض .وأنا لا تبقى اقتراحاتنا مجرد حبر على ورق.



قائمة المصادر والمراجع



1- اللغة العربية:

1- القواميس:

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

2- الكتب باللغة العربية:

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

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

22. عليان ،ربحي مصطفى ،مناهج و أساليب البحث العلمي :النظرية و التطبيق.عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000
23. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات عمان: دارالصفاء،2010
24. غادة ،عبد المنعم موسى. مرافق المعلومات: أهميتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العربية، 2000
25. قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و إستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري لنشر والتوزيع،1999
26. مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1992
27. النوايسة ،غالب عوض . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر،2002
- 28.النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000
29. المدادحة، أحمد نافع.المدادحة.أنواع المكتبات .عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع2001
- 30.الهمشري،عمر أحمد. مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2008
- 31.الوردي، زكي حسن. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق لنشر و التوزيع،2006
- 32.يونس إسماعيل، عبد الباقي. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017

3- مقالات الدوريات:

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

مجلة واسط للعلوم الإنسانية.ع. 13.

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

الملك فهد الوطنية، 2008.

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

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

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article

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

4- المذكرات والأطروحات:

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

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

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

المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة الدراسات العليا للأساتذة. مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة2

2012،

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

ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة1 و قسنطينة 2 و قسنطينة 3 بالجزائر

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

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

ماستر: جامعة قسنطينة 2 ، 2011.

6- الكتب باللغة الفرنسية:

- Chalange bertrand accueillir orienter, informateur, organization de 45
Paris: edition de la libraries, 1996.services au publics dans les bibliothèque

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم المكتبات

استمارة البحث الميداني حول موضوع :

الخدمات المكتبية الجامعية وأثرها على رضا المستفيدين

دراسة ميدانية ب:مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية * تبسة *

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2020

تحت إشراف الأستاذ:

د. / بن عميرة عبد الكريم

من إعداد الطالبان:

- بوعقال سامية
- جدي حنان

ملاحظة:

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج في علوم المكتبات ونطلب منكم التعاون معنا للبحث العلمي وذلك بالإجابة على كل بنودها بدقة وموضوعية كما نلتزم بأن كل المعلومات الواردة في الاستمارة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية فقط.

إختر إجابة واحدة فقط من خلال وضع علامة (x) في الخانة المناسبة ونرجوا من سيادتكم الإجابة على جميع الأسئلة بما فيها احتمال أخرى تذكر.

شكرا على تعاونكم.

السنة الجامعية:

2020/2019

المحور الأول : البيانات الشخصية

1/الجنس: ذكر أنثى

2 / السن :

3/المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي أخرى تذكر....

4/الأقدمية في العمل (الخبرة):.....سنة

5/مكان الإقامة حاليا: مدينة ريف قرية

6/الحالة العائلية: عزباء متزوجة أرملة ة

- المحور الأول : رضى المستفيد على الخدمات المكتبية .

1- هل اتصالك بالمكتبة يلبي احتياجاتكم من المعلومات ؟

نعم لا

2- هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتكم في الإختصاص ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا فذلك راجع إلى :

- قدم الرصيد - ضعف الرصيد - نقص في التردد على الرصيد

3- هل يكفي توقيت ومدى الإعارة للاستفادة من المصادر المعارة ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة ب (لا) ، ماهي إقتراحاتكم

.....
.....
.....

4- هل يتم إحاطتكم بمحتويات المكتبة من الأرصة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، فهل تستفيد من هذه الخدمات ؟

نعم لا

-
-
- المحور الثاني : تردد المستفيد على المكتبة الجامعية .

1- هل تتردد على المكتبة ؟

نعم لا

2- هل سلوك العاملين في المكتبة وتعاملهم يشجعك على طلب الخدمات ؟

- دوما - أحيانا - نادرا - أبدا

3- ماهي النشاطات التي توفرها لك المكتبة وتحفزك على الإقبال ؟

- إعداد المعارض - برامج القراءة

- تدريب المستفيدين - الندوات والمحاضرات

-
-
- المحور الثالث : مستوى الخدمات المكتبية المقدمة .

1- ما نوع الخدمات التي تطلبها من المكتبة ؟

- خدمة الإعارة
 - خدمة الإحاطة الجارية
 - خدمة البث الانتقائي
 - خدمة الترجمة
 - خدمة الانترنت
 - خدمة التصوير
 - خدمات أخرى

2- كيف ترى نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

- جيدة متوسطة ضعيفة

3- ما مدى تلبية طلباتك من الخدمات المكتبية

- أحيانا نادرا أبدا دوما

المخلص :

إن المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث واحدى وسائل استمرارية وديمومة وتطور ، لاوهي تحتل موقع القلب من الجامعة ذلا لانها تساهم اسهاما ايجابيا في تحقيق اهدافها العلمية والتعليمية والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع عن طريق ما توفره من مصادر ومواد مكتبية .

ان نجاح المكتبة الجامعية في اداء تلك الوظائف والمهام المنوطة بها بالمستوى الذي يحقق اهدافها ويضمن استمراريته مرهون بمدى توفير الامكانيات المادية والبشرية المؤهلة

وهذه الدراسة محاولة للبحث في قدرة المكتبية الجامعية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية على تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين وقد تضمنت فصول الدراسة معلومات عن المكتبة الجامعية وخدماتها وانواعها واهميتها ... ، والدراسة مدعمة ببحث ميداني اجريناه بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة تبسة وهو ما ساعدنا على جمع بيانات مهمة حول الموضوع وتحليله وسمح لنا بالوصول الي نتائج تؤكد ذلك وتلخص هذه الدراسة لمعرفة مدى قدرة هذه المكتبة الجامعية على تلبية وتقديم خدمات لمستفيديها.

الكلمات المفتاحية

- المكتبة الجامعية -الخدمات المكتبية - رضا المستفيدين - دراسة ميدانية - كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة -

Résumer:

La bibliothèque universitaire fait partie intégrante de l'entité de la société moderne et constitue l'un des moyens de continuité, de permanence et de développement. Elle n'occupe pas le cœur de l'université, car elle contribue de manière positive à la réalisation de ses objectifs de recherche scientifique, pédagogique et scientifique et au service de la communauté grâce aux ressources et matériels de bibliothèque disponibles. Le succès de la bibliothèque universitaire dans l'accomplissement des fonctions et des tâches qui lui sont confiées au niveau qui atteint ses objectifs et assure sa continuité dépend de la mesure dans laquelle elle fournit du matériel qualifié et des capacités humaines. Cette étude est une tentative de recherche sur la capacité de la bibliothèque universitaire de la Faculté des sciences humaines à fournir des services d'information aux bénéficiaires. Les classes d'étude incluaient des informations sur la bibliothèque universitaire et ses services et leurs types et importance ... Elle est importante sur le sujet et son analyse, et elle nous a permis d'atteindre des résultats qui le confirment. Cette étude résume pour connaître l'étendue de la capacité de cette bibliothèque universitaire à se rencontrer et à fournir des services à ses bénéficiaires.

les mots clés

- Bibliothèque universitaire - Services de bureau - Satisfaction des bénéficiaires - Étude sur le terrain - Faculté des sciences humaines et sociales, Tebessa.