



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITI LARBI – TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات والتوثيق

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

## خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية بمكتبات جامعة العربي التبسي - تبسة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر (ل.م.د) في علم المكتبات والتوثيق.

دفعة: 2019

إشراف الأستاذ:  
- أ. شفرور عائشة

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

إعداد الطالبتين:  
- شرفي إلهام  
- قواسمية نادية

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	د.منير الحمزة
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد -أ-	أ.شفرور عائشة
ممتحنا	أستاذ مساعد -أ-	أ.بوديرة الطاهر

السنة الجامعية: 2018-2019





التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

## خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية بمكتبات جامعة العربي التبسي - تبسة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر (ل.م.د) في علم المكتبات والتوثيق.

دفعة: 2019

إشراف الأستاذ:  
- أ. شفرور عائشة

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

إعداد الطالبتين:  
- شرفي إلهام  
- قواسمية نادية

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	د. منير الحمزة
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد -أ-	أ. شفرور عائشة
ممتحنا	أستاذ مساعد -أ-	أ. بودويرة الطاهر

السنة الجامعية: 2018-2019



آیتہ الکرسی سورۃ البقرہ آیت ۲۵۵

## شكر و عرفان

بسم الله والصلاة والسلام على سيدنا وحبیب ونور قلبي محمد نور  
الابصار وضيائها وعافية الابدان وشفائها وجلاء القلوب ونقاها وعلى أله  
وصحبه وسلم تسليما كثيرا .

العلم نور طريقه نبراس وهداية ونحن نحمد الله عز وجل على أنه أنار  
قلوبنا في طريق العلم والمعرفة وما توفيقنا إلا بالله عز وجل فهو  
القدير المقتدر المرفق الرحيم أولا.

وبسهر ورعاية وصدر رحب أتقدم بجزيل الشكر والعرفان أستاذتي  
الفاضلة شفرور عائشة على متابعتها لهذا العمل منذ أن كان فكرة  
حتى أصبح مذكرة

ونشكرها على كافة مجهوداتها المبذولة وعلى صبرها علينا وتحملنا  
طيلة إنجاز هذه المذكرة.

كما نشكر لجنة المناقشة على قبول مناقشة هذا العمل.

فشكرا جزيلا...



# قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

إهداء

شكر و عرفان

كشاف الجداول

مقدمة ..... أ-ب-ج

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

تمهيد ..... 5

1-1- مشكلة الدراسة ..... 5

1-2- تساؤلات الدراسة: ..... 6

1-3- فرضيات الدراسة ..... 6

1-4- أهمية الدراسة ..... 6

1-5- اهداف الدراسة: ..... 6

1-6- أسباب اختيار الموضوع ..... 7

1-7- الدراسات السابقة: ..... 7

1-8- ضبط مصطلحات الدراسة ..... 12

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

1-2- ماهية المكتبات الجامعية ..... 15

2-1-1- تعريف المكتبات الجامعية ..... 15

2-1-2- أنواع المكتبات الجامعية ..... 16

2-1-3- أهمية المكتبات الجامعية ..... 17

2-1-4- أهداف المكتبة الجامعية ..... 18

19	..... وظائف المكتبة الجامعية 5-1-2
21	..... خدمات المكتبات الجامعية 2-2
21	..... الخدمات الفنية: 1-2-2
21	..... التزويد 1-1-2-2
21	..... التصنيف 2-1-2-2
21	..... الفهرسة 3-1-2-2
22	..... التكشيف والاستخلاص 4-1-2-2
22	..... الخدمات العامة 2-2-2
22	..... الخدمة المرجعية والإرشادية 1-2-2-2
23	..... خدمة الإحاطة الجارية 2-2-2-2
23	..... خدمة البث الانتقائي 3-2-2-2
23	..... خدمة الإعارة 4-2-2-2
24	..... خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية

26	..... تمهيد
27	..... ماهية خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية 1-3
27	..... تعريف خدمة الإعارة 1-1-3
28	..... أهمية الإعارة 2-1-3
29	..... أنواع الإعارة 3-1-3
29	..... الإعارة الداخلية 1-3-1-3
29	..... الإعارة الخارجية 2-3-1-3



- 30 ..... 3-1-4- دوافع تقديم خدمة الإعارة
- 31 ..... 3-1-5- قسم الإعارة في المكتبات
- 31 ..... 3-1-5-1- موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة
- 33 ..... 3-1-5-2- وظائف قسم الإعارة
- 34 ..... 3-1-6- أنظمة الإعارة
- 34 ..... 3-1-6-1- أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية
- 39 ..... 3-1-6-2- الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة
- 41 ..... 3-1-6-3- أنظمة الإعارة المحوسبة
- 44 ..... 3-1-7- حجز الكتب
- 45 ..... 3-2- الإعارة بين المكتبات
- 45 ..... 3-2-1- تعريف الإعارة بين المكتبات
- 47 ..... 3-2-2- قواعد الإعارة بين المكتبات
- 48 ..... 3-2-3- مستويات الإعارة بين المكتبات
- 48 ..... 3-3- معايير تقييم خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية
- 48 ..... 3-3-1- تعريف التقييم
- 49 ..... 3-3-2- طرق التقييم
- 51 ..... 3-3-3- مستويات التقييم
- 52 ..... 3-3-4- معايير التقييم
- 54 ..... 3-3-5- أهداف التقييم
- 56 ..... خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

58	تمهيد .....
59	1-4- مجالات الدراسة التقييمية .....
59	1-1- المجال الجغرافي .....
59	2-1- المجال الزمني .....
59	3-1- المجال البشري .....
59	2-4- التعريف بمكان الدراسة .....
59	1-2-4- التعريف بالمكتبة المركزية .....
60	2-2-4- التعريف بمكتبة كلية الحقوق والعلوم الساسية .....
60	3-2-4- التعريف بمكتبة كلية الآداب واللغات الاجنبية: .....
61	4-2-4- التعريف بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة .....
62	5-2-4- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .....
62	6-2-4- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية .....
63	3-4- المنهج المتبع في الدراسة .....
63	1-3-4- مجتمع الأصلي للدراسة .....
63	2-3-4- عينة الدراسة .....
63	5-4- أدوات جمع البيانات .....
65	6-4- بيانات الدراسة وتحليلها .....
83	7-4- النتائج العامة للدراسة .....
84	8-4 - نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .....
86	خاتمة .....

88 ..... قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

الملخصات

## قائمة الجداول:

- جدول رقم (01): الاستثمارات المسترجعة والضائعة..... 64
- جدول رقم (02): " يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مستوى الدراسة "..... 65
- جدول رقم (03): "يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التخصص"..... 66
- جدول رقم(04): " يبين ما تعنيه المكتبة بالنسبة للطلبة"..... 67
- جدول رقم (05):"يبين اراء الطلبة حول الخدمات التي توفرها الإعارة في مكتبهم"..... 68
- جدول رقم (06): " يبين اراء الطلبة حول تلبية الإعارة الداخلية لطلبتهم في الوقت المناسب"..... 68
- جدول رقم (07): "يبين اراء الطلبة حول ما يفضلونه في البحث المقننات في المكتبة..... 69
- جدول رقم (08): "يبين اراء الطلبة حول مصادر المعلومات التي يحتاجها "..... 70
- الجدول رقم (09): بين عدد المصادر المسموح باستعارتها..... 71
- الجدول رقم (10): يمثل رأي الطلبة لعدم توفر الإعارة الخارجية..... 71
- جدول رقم (11): يبين آراء الطلبة حول نوع غرض الإعارة المستخدمة..... 72
- جدول رقم (12): يبين رأي الطالب حول إجراءات خدمة الإعارة في المكتبة..... 73
- جدول رقم(13): يبين رأي الطالب حول خدمة الإعارة..... 74
- الجدول رقم (14): يبين رضا الطلبة حول خدمة الإعارة بمكبتاتهم..... 74
- الجدول رقم (15): يبين رأي الطالب حول تبادل الإعارة بين المكتبات..... 75
- الجدول رقم (16): يبين رأي الطلبة حول مهارات وخبرات الموظفين في خدمة الإعارة..... 76
- الجدول رقم (17): يبين رأي الطلبة حول عدد المصادر والمراجع الموجودة بالمكتبة..... 77
- جدول رقم (18): يبين المشاكل والصعوبات التي يواجهها الطلبة أثناء عملية الإعارة..... 78
- جدول رقم (19): ما هي صعوبات ومعوقات استخدامك لخدمة الإعارة التقليدية..... 79

جدول رقم (22): اقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمة الإعارة في مكتبك ومواجهة العراقيل التي تعترضك؟

82 .....



مقدمة

## مقدمة

لقد كانت المكتبة عبر العصور مركز إشعاع علمي وثقافي وتزال قاطرة البحث العلمي وسبابة إلى كل جديد في المجتمع، فمن أبوابها وقاعاتها ومن بين مصادرها وكتبها انطلقت الأبحاث والدراسات وخرجت الفروض والنظريات وأعلنت الاكتشافات والاختراعات واختلفت أنواع المكتبات من حيث جمهور مستخدميها من مكتبات عامة ومتخصصة ولم تختلف في العمليات الفنية التي يتم فيها معالجة الأوعية الفكرية التي تحويها، أيضا لم تختلف في الخدمات العامة التي كانت تقدمها لمستخدميها.

ومن بين هذه المكتبات نجد المكتبات الجامعية التي تعد المحرك الأساسي لبرامج الجامعة وأهدافها وذلك لما تحتويه من موارد فكرية متنوعة في جميع المجالات التي تعمل على تدعيم المناهج الدراسية ورفع لمستوى التعليمي والثقافي للوسط الجامعي هذا بالإضافة إلى الدور الفعال الذي تلعبه في المجتمعات وذلك بتطوير البحث العلمي واستمراريته من أجل تقديم المعلومات المتطورة اعتمادا للمواقف اللازمة والاستعداد المادي والبشري والسعي لاستخدام تقنيات المعلومات المتطورة بأفضل كفاءة وأقل تكلفة من خلال التنسيق والتعاون مع مختلف مؤسسات والمعارف واعتماد المقاييس وأدوات العمل الموحدة.

فالمكتبات الجامعية أيضا هي ليست مجرد مخازن للكتب والمواد الأخرى يلحق بها قاعة أو أكثر للإطلاع والمطالعة وإنما هي تعتبر أحد أهم أنواع الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي في الجامعة وهي بسبب موقعها المتميز داخل المنظومة العلمية تساهم بحد كبير في تنمية وتطوير المجتمع ككل ليس فقط ما تتوفر عليه من معلومات بل بسبب الخدمات التي قد تؤدي تفعيلها بالشكل المناسب وتتميز بأنها الأساس بربط المستفيد بالإنتاج الفكري الجديد والقديم كما أن إسهامها في إيجاد حلول متنوعة لمشكلات الحصول على المعلومات لتزود روادها بالمادة العلمية وذلك بعد جمعها وحفظها وتقديمها في أحسن صورة لها وتسعى في تلبية حاجياتهم من خدمات معلوماتية التي دعمت الباحثين والطلبة والأساتذة وغيرهم من الرواد بالإضافة إلى خدمات أخرى نذكر منها الإعارة فمن خلالها يستطيع الباحث الإطلاع والاستفادة من مقتنيات المكتبة والوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات في الوقت المناسب وبأيسر الطرق من أجل كسب رضاهم وتفعيل الدور الذي تؤديه هذه الخدمة مع إبراز أهميتها وقيمتها للمستخدمين بمختلف شرائحهم ومستواهم العلمي.

ومن هنا تأتي دراستنا تحت عنوان خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية دراسة تقييمية بمكتبات جامعة

العربي التبسي - تبسة.

طبقت هذه الدراسة على الطلبة المستفيدين من المكتبات باعتبارهم الأكثر ترددا عليها والقائمين فيها حيث حاولنا التعرف على خدمة الإعارة المقدمة من طرف المكتبة ودورها في تلبية إحتياجات المستفيدين وهل هم راضين على مستوى هذه الخدمة وهل هم يستفيدون فعلاً من هذه الخدمة وكيف ينظرون إلى ما تقدمه وهل تدعم وتخدم بحوثهم

ومن خلالها قمنا بدراسة تقييمية كون هذه الدراسة لها فائدة في تحسين نوعية خدمة الإعارة بما يتماشى مع هذه الإحتياجات من أجل تحقيق رضا مستفيديها بمختلف الطرق من جهة ولضمان فعالية خدمات المكتبة من جهة أخرى فلا فائدة لمكتبة جامعية لا يجد فيها المستفيد إحتياجاته.

وقد تضمن موضوع دراستنا أربعة فصول جاءت كما يلي:

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة حيث حددنا فيه مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، الدراسات السابقة، واخيرا ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة.

أما الفصل الثاني: بعنوان خدمات المكتبات الجامعية تناولنا فيه بعض الخدمات الفنية والخدمات المباشرة. الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية وتضمن ثلاثة عناصر، العنصر الأول: ماهية خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية تعريفها، أهميتها، أنواعها، دوافعها، أقسامها، أنظمتها، حجز الكتب. أما العنصر الثاني الإعارة بين المكتبات تعريفها، قواعدها، مستوياتها.

العنصر الثالث: بعنوان معايير تقييم خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية كالاتي: تعريف التقييم، معايير وأهدافه.

الفصل الرابع: تضمن هذا الفصل عرضا مفصلا في تحليل الدراسة ونتائجها حيث تطرقنا فيه إلى مجالات الدراسة التقييمية والتعريف بمكان الدراسة، والمنهج المتبع للدراسة، مجتمع الأصلي للدراسة، عينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات وصولاً في الأخير إلى النتائج العامة للدراسة، والنتائج على ضوء الفرضيات، ومقترحات الدراسة.

وقد اعتمدنا في دراستنا جملة من المراجع أبرزها كتاب المؤلف "السعيد مبروك إبراهيم". المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات وكتاب المؤلف "عمر أحمد همشري". المكتبة ومهارات إستخدامها وكتاب المؤلف "ربحي مصطفى عليان". خدمات المعلومات.



إن أي باحث تصادفه عوائق وصعوبات في بحثه العلمي، فالنسبة للصعوبات التي واجهتنا تكمن في انتظارنا للحصول على الاستمارات المقدمة للطلبة المستفيدين من خدمات الإعارة بالمكتبات الجامعية في جامعة العربي التبسي -تبسة-، فقد كان توزيعنا للاستمارة متذبذبا نظرا إلى ضيق الوقت.



# الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة.

## تمهيد

إن تحديد الأسس والإطار المنهجي للدراسة مهم جدا إذ تتضح في الإشكالية والفرضيات التي إنطلقنا منها لأسباب إختيار الموضوع منها (الذاتية والموضوعية) ولأهمية البحث وأهدافه. إذ يتم تحديد مفاهيم الدراسة فيها إضافة لعرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع وتتضمن مصطلحات وأبعاد ومؤشرات لهذه الظاهرة مع صعوبات التي تواجه كل باحث في بحثه.

## 1-1- مشكلة الدراسة

تعد المكتبات الجامعية من المؤسسات العلمية والثقافية والتربوية تتوجه الى تحقيق اهدا فها من خلال العديد من النشاطات والوظائف ولعل من أهم تلك الوظائف تنشيط استخدام مصادر المعلومات وتمييتها بالطرق المختلفة وتنظيمها واسترجاعها بأقصر وقت وإتاحتها لأكبر عدد من المستفيدين على اختلافهم وفق مجموعة من الخدمات التقليدية والحديثة باعتبار الخدمات المكتبية هي كافة الطرق والتسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من اجل استخدام مقتنياتها احسن استخدام وذلك بتوظيف جميع الانشطة والعمليات والوظائف والاجراءات التي تقوم بها هذه الاخرى لخلق الظروف المناسبة لوصول الباحث الى ما يحتاجه من معلومات وذلك بتوفير الخدمات الفنية (غير مباشرة ) والخدمات العامة (المباشرة).

ومن بين هذه الخدمات المباشرة نجد خدمة الإعارة التي تعد أحد القنوات الهامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات أحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق اهدافها وتتم الإعارة لفئات مختلفة من المجتمع من طلبة تدرج ودراسات عليا وباحثين واداريين.

أما الإعارة بين المكتبات فتعتبر من الخدمات المهمة التي تتيح للمستفيد الاستفادة من المعلومات في عدد كبير من المكتبات في إطار التعاون بين المكتبات

وفي ظل التضخم الهائل وغازرة الانتاج الفكري لا تستطيع المكتبة مهما كانت امكانياتها تأمين إحتياجات قرائها وبذلك يكون غرض المكتبة من الإعارة المتبادلة توفير المادة للباحثين والقراء في مجتمعها وتؤدي إلى التقليل في الكلفة وتوفير الوقت والجهد في العمل المكتبي

فالتقييم من الأدوات الضرورية التي اعتمدها المؤسسات من مكتبات ومراكز معلومات

وتسعى المؤسسات الثقافية من خلال تطبيق مبادئ البحث التقييمي لقياس انشطتها ومراقبة ادائها ومعرفة ما إذا كانت الخدمات التي توفرها ترضي المستفيد. ولهذا فان الدراسة تحاول الاجابة عن السؤال الاتي.

هل تلبي خدمة الإعارة بمكتبات جامعة العربي التبسي إحتياجات المستفيدين المعرفية؟

### 1-2- تساؤلات الدراسة:

من خلال السؤال الرئيسي الذي قمنا بطرحه يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو نوع الإعارة الأكثر إستخداما من قبل المستفيد في مكتبات جامعة العربي التبسي نسبة؟

2- هل المستفيد راضي عن خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي نسبة؟

3- ما هي العوائق التي تواجه المستفيد أثناء الإعارة بمكتبات جامعة العربي التبسي نسبة؟

### 1-3- فرضيات الدراسة:

1- تتوفر في مكتبات جامعة العربي التبسي نسبة إعارة خارجية وإعارة داخلية.

2- تلبي خدمة الإعارة إحتياجات المستفيدين بمكتبات جامعة العربي التبسي نسبة.

3- يواجه المستفيد مشاكل وعراقيل أثناء عملية الإعارة بمكتبات جامعة العربي التبسي نسبة.

### 1-4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها محاولة لنستقي معلومات من واقع حي لموضوع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي -نسبة-. للوقوف على واقع الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية، فالإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات واحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدي فعالية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق اهدافها.

### 1-5- اهداف الدراسة:

ان تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود عدة اهداف تسعى دراستنا لتحقيقها من بين هذه الاهداف التي

سنحاول الوصول إليها من خلال معالجتنا لهذا الموضوع نذكر:

1- التعرف على المكتبات الجامعية باعتبارها مؤسسة ثقافية وثائقية... يلجأ إليها الباحث لتلبية إحتياجاته.

2- اعطاء صورة واضحة حول خدمة الإعارة باعتبارها محور اساسي ومن أهم خدمات المكتبات الجامعية  
3- التعرف على كيفية تبادل خدمة الإعارة بين المكتبات وتتداول الاستخدام مصادر المعلومات عن طريق خدماتها.

4- التعرف على أهمية التقييم في خدمة الإعارة بالمكتبات الجامعية لمعرفة نواحي القوة والضعف وذلك من اجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالخدمة.

### 1-6- أسباب اختيار الموضوع:

ان من أهم أسباب اختيار موضوع البحث ما يلي:  
أسباب ذاتية: رغم كل الخدمات التي تحتويها المكتبات الجامعية من فنية وعامة اخترنا خدمة الإعارة لأنها هي أقرب الخدمات للمستفيد  
كذلك رغبة البحث في مثل هذه المواضيع والتي ترتبط بالتخصص وكذلك اهتمامنا في البحث عما يتعلق بالخدمات المكتبية

أسباب موضوعية: والمتمثلة في خدمة الإعارة التي تعد من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية لمستفيديها ولا تخلو أي مكتبة من خدمة الإعارة سواء داخلية او خارجية او متبادلة  
- أيضا الوقوف على واقع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين المتعددة

### 1-7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة هدي محمد بطويل. بعنوان خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية لمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز.  
هدفت هذه الدراسة إلى تقييم احصائيات الإعارة بمكتبة قسم للطالبات بجامعة عبد العزيز للخروج بمؤشرات عديدة تعكس واقع هذه الخدمة وتكشف عن مواطن القوة وأوجه الضعف والقصور التي يمكن معالجتها مما يساهم في الارتقاء بهذه الخدمة  
وتوصلت إلى النتائج التالية وهي:

-ان أكثر الاعوام ترددت فيه المستفيدات على مكتبة قسم الطالبات من قبل المستفيدين كان العام الدراسي 1421-1422 حيث بلغ عدد المترددات بنسبة 25.4 هذا اجمالي عدد الطالبات. وهذا يعني زيادة الاقبال على المكتبة.

-ان أكثر الشهور ترددت فيه المستفيدات على المكتبة شهر ذي القعدة الفصل الثاني ثم شهر رجب الفصل الأول.

-بلغ عدد الحاصلات على عضوية بين المكتبة (7410) مستفيدات. وان أكثر الفئات حصولا على العضوية لكليات المنتظمات بنسبة 78.7% يليهن كليات الدراسات العليا بنسبة 9% ثم عضوات هيئة التدريس بنسبة 1%

-ان متوسط عدد الكتب المعارة تصل إلى أربعة كتب فقط لكل مستعيرة خلال أربعة اعوام أي كتاب واحد في العام لكل مستفيدة. وهذه عينة قليلة جدا

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أن كلا الدراستين تناولتا خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية واختلفتا في الإطار الزمني والمكاني. بالنسبة للإطار المكاني لهذه الدراسة هو المكتبات الجامعية لمكتبة الملك فهد الوطنية أما في دراستنا فهي في المكتبات الجامعية. أما الإطار الزمني فهذه الدراسة كانت في سنة 2004. أما دراستنا كانت في 2019<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية:

دراسة: بوعافية السعيد. بعنوان قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة. بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية. تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على الاداء الحالي بمكتبة الدكتور احمد عروة من خلال دراسة واقعها. وكذلك التعرف على مدي توفير عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة. ومحاولة ابراز مواطن الضعف والقوة في اداء المكتبة محل الدراسة من الناحية الادارية والفنية أي الخدماتية ومن بين النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه الدراسة هي:

1 هدي محمد، باطويل. خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقويمية. بمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز.

مجلة الملك فهد الوطنية. مج 1. ع 1 2007. ص.ص 184-141

- تعاني المكتبة من نقص القوة العاملة المتخصصة حيث أن عدد العمال 58 بينهم 14 عامل فقط متخصص في المكتبات وهذا ينعكس سلبا على مستوى الخدمات المقدمة.

- تمتلك المكتبة عددا من الاجهزة والمعدات لكت اغلبها قديم وتقليدي او عاطل عن العمل أما نسبيا او كليا ناهيك عن عدم توافر البعض الاخر.

- ان ادارة مكتبة احمد عروة لم تصل على تطبيق او اسلوب من اساليب الجودة.

- ان المكتبة لم تلجا بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخصوص في أي مرحلة من مراحل تطبيق الجودة وهذا أما ينعكس بان مكتباتنا الجامعية لازال الطريق امامها طويل كي يركب قطار الجودة وتضع اقدامها على طريق التطور والامتياز في كل الجوانب.<sup>1</sup>

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراستين تناولا الخدمات المكتبية واختلفا في الإطار الزمني والمكاني. فالإطار المكاني لهذه الدراسة كان في مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر أما دراستنا في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي تبسة. أما الزمني فهذه الدراسة كانت في سنة 2006. أما دراستنا كانت في 2019<sup>2</sup>

### الدراسة الثالثة:

دراسة محمد اسامة، حامد علي بعنوان قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فاعلية المجموعات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خدمة الإعارة بإحدى المكتبات الجامعية الليبية من خلال التعرف على محورين هامين اولهما يتمثل في قياس اتجاهات المستفيدين نحو سياسات الإعارة المختلفة ثانيهما يتناول تحليل سجلات الإعارة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والطلاب الدراسات العليا بغرض تقييم فاعلية المجموعات المقتناة داخل المكتبة محل الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة الخاص بالمحور الخاص بتحليل استمارة الإعارة الخارجية بالمكتبة على كل أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المسجلين للاستعارة الخارجية بالمكتبة المركزية بجامعة عمر المختار

<sup>1</sup> السعيد، بوعافية. قياس مجموعة الخدمات مكتبة الدكتور احمد عروة. جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية. رسالة ماجستير: علم المكتبات. تخصص اعلام علمي وتقني. 2006. ص.ص 23.174

<sup>2</sup> محمد، أسامة، حامد علي. قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فاعلية المجموعات. بحوث ومقالات. س.4. ع.8. 2007

والبالغ عددهم 331 عضو حيث تستحوذ ثلاث كليات على النسبة الأعلى في اعداد المسجلين للاستعارة بنسبة %81.9

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج هي:

- الرضا المحدود من جانب غالبية افراد المجتمع الدراسة نحو بعض السياسات المتعلقة بخدمة الإعارة الخاصة بملائمة نظام الإعارة المتبع بالمكتبة حيث مثلت نسبة 44.2% وعدد الكتب المسموح باستعارتها فالمرة الواحدة بنسبة 59.1% ومدة الإعارة المسموح بها بنسبة 52.7%.

ارتفاع عدد الكتب المعارة باللغة العربية 57.4% والكتب الاجنبية بنسبة 2.5% انخفاض نسبة الكتب المعارة مقارنة بأعداد المجموعات المقتناة داخل المكتبة حيث مثلت نسبة 2.4 من حجم المجموعات.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراستين تناولتا خدمة الإعارة بالمكتبات الجامعية واختلفتا من حيث الإطار الزمني فهذه الدراسة كانت في سنة 2007 أما دراستنا كانت في 2019.<sup>1</sup>

#### الدراسة الرابعة:

دراسة: حرحاد، كهنية. بعنوان تقويم خدمات مكتبة مركز بيارو ماري كوري للمستشفى الجامعي مصطفى باشا جامعة الجزائر.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى نجاح هذه المكتبة في تقديم خدمات مكتبة مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين. والتعرف على مدى تحقيق اهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.

حت تكون الدراسة أكثر شمولية وأكثر دقة. دراسة كل مجتمع المستفيدين الحقيقيين والفعليين من اساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم وتخصصهم. سواء كانوا اساتذة دائمين، مشاركين، او مؤقتين، اضافة للطلبة المقيمين الداخليين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم.

ومن أبرز نتائج هذه الدراسة هي:

ان المكتبة وفقت في اختيارها لأيام فتح المكتبة.

انه لا توجد سياسة مكتوبة في اقتناءات الكتب، ولا توازن في الإقتناءات من سنة إلى اخرى في تنازل مستمر، أما بالنسبة للدوريات فهي تخضع إلى الاشتراكات.

<sup>1</sup> حرحاد , كهنية. تقويم خدمات مركز بيار وماريكوري للمستشفى الجامعي لمصطفى. مكتبة متخصصة بجامعة الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2006، ص162.



أن عدد الاستخدام الداخلي اقل 13 مرة من الإعارة الخارجية هو ما جعل معدل توازن الكتب يكون بجزئين لان الاستخدام الداخلي إذا كان اعلي من الإعارة الخارجية هذا يؤدي إلى تسجيل معدل تداول صغير وهذا عكس ما حصل في مكتبة مركز بيار ماري كوري.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراسة تتاولا الخدمة المكتبية غير انهم اختلفا في دراسة كانت في مكتبة متخصصة ودراستنا كانت في مكتبة جامعية كذلك اختلفا في الإطار الزمني والمكاني فالإطار المكاني لهذه الدراسة في مكتبة متخصصة بجامعة الجزائر ودراستنا بالمكتبة الجامعية بجامعة العربي التبسي - تبسة.

أما الإطار الزمني في هذه الدراسة كانت سنة 2008-2009 ودراستنا سنة 2019

#### الدراسة الخامسة:

دراسة: زوليخة، وليد. بعنوان تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الخدمات التي ادرجتها التكنولوجيا الحديثة بالمقارنة مع الخدمات التقليدية والكفاءات والقدرات الهائلة للمهتمين بالمكتبة الجامعية من أهم الدوافع التي تؤدي للفرد من مستواها وضرورة إطلاع المكتبة الجامعية على محيطها وما وبالتالي إرضاء المستعمل.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

الاقتراب من المفاهيم الخاصة بالخدمات الجامعية

محاولة معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية الجامعية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراستين تتاولا الخدمات المكتبية الجامعية واختلفا في الإطار الزمني والمكاني لهذه الدراسة كان في المكتبة الجامعية بمعسكر بمستغانم أما دراستنا في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي. أما الإطار الزمني في هذه الدراسة كانت سنة 2006-2007 أما دراستنا كانت في 2018-

2019.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> زليخة، وليد. تقييم المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة. مكتبة الجامعة بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم شهادة ماجستير. 2007. ص 123.

## 1-8- ضبط مصطلحات الدراسة

الخدمات المكتبية: هي مجموعة، الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير

الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها<sup>1</sup>

خدمة الإعارة: تعرف الإعارة بأنها الخدمة المكتبية التي تمكن القارئ من استعارة عدد معين من الوثائق

لفترة زمنية معينة ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة ونوعها وحجم المستفيدين

من هذه الخدمة.<sup>2</sup>

من خلال تعريف خدمة الإعارة يتبين لنا أنها مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة الجامعية

من خلالها إتاحة الفرصة لروادها لاستخدام بعض المواد المكتبية

المكتبات الجامعية: تعد المكتبات الجامعية من أهم المؤسسات التعليمية العالي ومع التطورات الحاصلة

في المناهج التعليمية إزدادت هذه الأهمية حيث أن إحتياجات المستعملين ورواد من مختلف المستويات أصبحت

أكثر تنوعا وتعقدا مما يجعل المكتبات الجامعية ملزمة بتوفير كل الطاقات البشرية والمادية لتقديم خدمات ذات

نوعية إضافة إلى رصد الإنتاج الفكري في مختلف التخصصات العلمية والتقنية<sup>3</sup>

يتبين لنا أن المكتبات الجامعية هي مؤسسات تساهم وتشارك الجامعات في مؤسسات تختص في خدمة

التعليم الجامعي والبحث العلمي.

التقييم: هو أداة ادارية يجري تطبيقه للتعرف على مدي فعالية المكتبة لخدماتها للوفاء بالمستفيدين ولتحديد

مواطن القصور والفضل في الخدمة واقتراح حلول التي يمكن أن تتكفل بتحسين هذه الخدمة<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط2، 1997. ص 111.

<sup>2</sup> عبادة، حسان. أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة. عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع ص 73.

<sup>3</sup> كريم ن مراد مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا مذكرة دكتوراه: العلوم في علم المكتبات، قسنطينة، 2008 ص 78.

<sup>4</sup> ولفرد، لا نكستر. نظام استرجاع المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. د ن. ص.ص. 178 197

# الفصل الثاني

المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية من أهم أنواع المكتبات وتعود هذه الأهمية لارتباط تلك المكتبات بمؤسسات تعليمية تتبع المنهج الأكاديمي والبحثي المتنوع فتحظى المكتبات الجامعية على وجه الخصوص باهتمامات المستفيدين واستخدامهم منها سواء باحثين وطلبة أو أساتذة ومسؤولين وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وإعداد بحوثهم.

وتطرقنا في هذا الفصل إلى ماهية المكتبات الجامعية ماهيتها وأنواعها ووظائفها وخدماتها.

## 2-1-1- ماهية المكتبات الجامعية:

## 2-1-1-1- تعريف المكتبات الجامعية:

هناك عدة تعريفات للمكتبات الجامعية نذكر منها كالاتي:

\* فهي تعتبر نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية، والتي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها.<sup>1</sup>

\* المكتبة الجامعية وهي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين والمنتسبين إلى هذه الجامعة والكلية والمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكسيبها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة.<sup>2</sup>

\* المكتبة الجامعية كذلك هي المكتبة الملحقة بمعهد عال للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات.<sup>3</sup>

\* أيضا تعرف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.<sup>4</sup>

هي تلك المؤسسة العلمية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من موظفي الجامعة وعموما الباحثين وتشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسات التعليم العالي<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2007. ص167.

<sup>2</sup> مبروك إبراهيم، السعيد. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. عمان: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2009. ص11.

<sup>3</sup> مبروك إبراهيم، السعيد. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. عمان: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014. ص14.

<sup>4</sup> عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص35.

<sup>5</sup> الوردي زكي، حسين المالكي. المعلومات والمجتمع. عمان: [د ن]، 2002. ص 99.

تعد المكتبات الأكاديمية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية، الوطنية، الدولية، فهي تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث، وخدمة المجتمع وتزويده بالمتخصصين والفنيين والمهنيين في كل المجالات<sup>1</sup>

وهي تمثل جزءا من إحدى مؤسسات التعليم العالي، كلية أو معهد أو جامعة، وهي مؤسسة تعليمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى تقديم خدماتها لطلاب الجامعة وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة ولتحقيق ذلك فهي تقوم بجمع وتنظيم وتيسير تداول مجموعاتها من الكتب والدوريات والمواد السمعية والبصرية وغيرها من مصادر المعلومات المساندة للعملية التعليمية والبحثية بالجامعة<sup>2</sup>

وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدايس والأبحاث والخدمات<sup>3</sup>

- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن تعرف المكتبة الجامعية بأنها: أحد المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي.

## 2-1-2- أنواع المكتبات الجامعية:

### أ- مكتبة المعاهد المتوسطة:

وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام، لذا يجب أن تغطي

<sup>1</sup> لزهري، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الكتروافراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس- سطيف. مذكرة ماجستير: علم المكتبات، سطيف، 2005. ص 42.

<sup>2</sup> مجموعة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجويدة الشاملة: (نظم الآلية. تجارب عربية. القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2007. ص 241.

<sup>3</sup> الشامي أحمد، حسين الله السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص 164.

مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبة من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم بيبليوغرافية ووسائل شخصية وبصرية وغير ذلك.

#### ب- مكتبات الكليات:

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

#### ج- المكتبة المركزية بالجامعة:

على الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة، فإن وجود مكتبة مركزية بالجامعة تنطوي تحتها جميع مكتبات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة، يعد أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة، حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات. وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدا.<sup>1</sup>

#### د- مكتبات الأقسام:

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات، لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم بها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم، وحتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية وعادة ما يقوم أحد المعيدين أو المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة.<sup>2</sup>

### 2-1-3- أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاماً فرعياً مهماً يساهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية-التعلمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر لإفادة من مجموعاتها، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات "النشأة، المجالات، الوظائف". القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. صص-52-51.

<sup>2</sup> إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012. صص-251.

مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة تدريس وطلبة باحثين) وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، ومما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهيل عليهم عملية الإعادة من المعلومات المتوافرة، وكما أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي ويشير بعضهم إلى أنه إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية، فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة، وبالإضافة إلى هذا كله، فقد أصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر أحد المعايير الأساسية لتقويم الجامعات والاعتراف بها.<sup>1</sup>

ولأهمية المعلومات، فلا بد وأن تتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات، ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأساليب فنية، ساعية في ذلك إلى تيسير الوصول إلى تلك الأوعية في أسرع وقت وبأسهل طريقة.<sup>2</sup>

#### 2-1-4- أهداف المكتبة الجامعية:

هنالك أهداف يساعد تحقيقها على رفع مستوى خدمات المكتبة الجامعية وفي الوقت نفسه تزيد من دعم فئات المستفيدين للمكتبة الجامعية، ومن هذه الأهداف هي:

- 1- إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.
- 2- التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
- 3- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تعم خدمات المكتبة جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.
- 4- توظيف مكتبيين من ذوي الخبرات العلمية والحاصلين على تخصصات موضوعية.
- 5- إيجاد رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المميزين والاستمرار في خدمة الجامعة.<sup>3</sup>

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

2 الترتوري، محمد عوض، وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2009. ص 145.

3 نافع المدادحة، أحمد، محمود مطلق، حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص-ص. 39-40



وفي مرجع آخر يحدد محمد ماهر حمادة أهم أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي:

- 6- خدمة المناهج التعليمية، وذلك عن طريق توفيرها للمصادر التعليمية من كتب ومراجع ومذكرات وكتيبات وغيرها من المواد المتعلقة بالمناهج الدراسية، والتي تساعد على تدعيم وإثراء هذه المناهج وشرحها للطلاب.
  - 7- مساعدة الطلاب على إعداد الأبحاث والتكليفات الدراسية الخاصة بهم.
  - 8- المكتبة الجامعية مركز هام لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين جميع مكتبات البحث في العالم.
  - 9- تدعيم إثراء البرامج الأكاديمية والبحثية عن طريق توفير مجموعات مكتبية نشطة ومتطورة من مراجع ودوريات علمية وكشافات ومستخلصات رسائل وبحوث وغيرها ممن له علاقة بجميع برامج الجامعة.
  - 10- نقل التراث العالمي من وإلى اللغة الأم (لغة المجتمع المحلي).<sup>1</sup>
- وتهدف المكتبة الجامعية أيضا إلى خدمة مجتمعها الأكاديمي من خلال ما يلي:
- 11- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة.

12- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين.

13- تنظيم المصادر والمجموعات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.

14- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.<sup>2</sup>

### 2-1-5- وظائف المكتبة الجامعية:

الوظائف التي تنهض بها المكتبة الجامعية يمكن جمعها في فئتين رئيسيتين هما:

أولا: الوظائف الإدارية: مثل:

1- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل

بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

2- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

<sup>1</sup> مبروك خطاب، السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص16.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى، أمين، المجداوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص48.

3- اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

ثانيا: الوظائف الفنية: مثل:

1- بناء وتنمية المجموعات وأوعية المعلومات مما يضمن توافر المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث العلمي.

2- تنظيم المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة.

3- تقديم خدمات المعلومات للدارسين والباحثين وتيسير سبل الإفادة من المقتنيات وأوعية المعلومات.<sup>1</sup>

ثالثا: الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين: وتتمثل في:

1- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.

2- تسهيل سبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.

3- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وببليوغرافيات ونحوها التي تسهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.

4- تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب احتياج كل فئة مستفيدة على حد.

5- تهيئة المكان المناسب للإطلاع الداخلي، وعمل البحوث والدراسات، وذلك من خلال توفير القاعات المؤثثة ذات التهوية الجيدة والإضاءة والتكييف والتدفئة، وأيضا من خلال توفير خلوات البحث.<sup>2</sup>

6- وتتلخص وظيفة المكتبة الجامعية في تقديم المصادر والمعلومات وغيرها من الخدمات المكتبية والتي تحقق الأهداف والبرامج التعليمية للمعهد الذي تنتمي إليه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مبروك إبراهيم، السعيد. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. عمان: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص24.

<sup>2</sup> الترتوري، محمد عوض. المرجع السابق. ص157.

<sup>3</sup> غانم، حسن صالح، جلامنة، عمار عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2012. ص107.

**2-2- خدمات المكتبات الجامعية:**

إن المكتبة الجامعية لها مكانة كبيرة بالنسبة للمجتمع الجامعي، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة. فالخدمات المكتبية هي مجموعة من العمليات اللازمة والضرورية التي تقوم بها المكتبة وهذا بغية خدمة الرواد على أحسن وجه ممكن، وهناك نوعان من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

**2-2-1- الخدمات الفنية:**

يقصد بالخدمات الفنية أيضا بالخدمات غير المباشرة يقوم بها العاملون دون أن يراها المستفيدين مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل هذه الخدمات على العمليات التالية:<sup>1</sup>

**2-2-1-1- التزويد:**

تتضمن هذه الخدمة سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية، ولهذا تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات فتشمل دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات وبناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتيجة الدراسة، القيام بعمليات تقييم للمواد والمصادر المطلوبة بالطرق المختلفة الشراء، الإهداء، التبادل والإيداع. ثم اختيار المناسب منها، وأخيرا تجليد هذه الموارد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.<sup>2</sup>

**2-2-1-2- التصنيف:**

يمكن تعريف التصنيف بوجه عام بأنه العملية التي تقسم بها أية مجموعة من الموارد إلى مجموعات فردية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات صفات متجانسة تجعلها نوعا ما محددا، بحيث ينتج عن ذلك فصل الموارد غير المتجانسة تبعا لدرجة اختلافها.<sup>3</sup>

**2-2-1-3- الفهرسة:**

<sup>1</sup> السعيد، بوعافية. المرجع السابق. ص52.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2009. ص191.

<sup>3</sup> صالح، حسن عبد الله، إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد والفهرس والتصنيف. عمان: مؤسسة الوراق، 1999. ص09.

الفهرسة هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات، بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأسرع الطرق وفي أقل وقت ممكن.

وتعتبر هذه العملية من أهم العمليات ومن أكثرها تعقداً في نفس الوقت إذ يتمثل إنتاجها في وسائل أو أدوات السيطرة على دنيا المعرفة المسجلة وتقديمها موصوفة ومنظمة للباحث.<sup>1</sup>

#### 2-2-1-4- التشفيف والاستخلاص:

تشكل عملية التشفيف والاستخلاص عنصراً حيوياً في حلقة الاتصال بين منشئ المعلومات والمستفيد النهائي منها، وتقوم الكشافات والمستخلصات بتنظيم محتوى الإنتاج الفكري، ومن ثم يستطيع الباحث أو الدارس تحديد الوثائق التي تفيده بسهولة وبسرعة، وهي فضلاً عن هذا من العمليات الفنية المهمة التي قد تؤدي داخل المكتبة أو مراكز المعلومات من أجل تمثيل محتوى أوعية المعلومات حتى يستطيع المستفيد الوصول إلى المعلومات التي يحتاج إليها.<sup>2</sup>

#### 2-2-2- الخدمات العامة:

ويطلق عليها الخدمات المباشرة أيضاً فتشمل كافة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبات للمستفيدين بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات على العمليات التالية:

#### 2-2-2-1- الخدمة المرجعية والإرشادية:

ويقصد بالخدمات المرجعية والإرشادية كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتقاء بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات استقبال الرواد والرد على استفساراتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة، التصنيف، التشفيف، الضبط الاستنادي. [د.م.]: دار غريب، [د.س.]. ص 17.

<sup>2</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. سيرية محمد عبد الحلیم زايد. التشفيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ص 14.

<sup>3</sup> محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دمشق: دار العلم والأمان للنشر والتوزيع، 2014. ص 130.

## 2-2-2-2- خدمة الإحاطة الجارية:

تعد خدمات الإحاطة الجارية من الخدمات الحديثة المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها، بغرض إعلامهم وبشكل مستمر بما تزودت به من معلومات أو مصادر حديثة ذات صلة باهتماماتهم، مما يساعدهم على ملاحقة التطورات الجارية في هذا المجال وخاصة في عصر الانفجار الفكري وثورة المعلومات، إذ يلعب الحاسوب دورا مهما في الوقت الحاضر في تقديم هذه الخدمات وتطويرها.<sup>1</sup>

## 2-2-2-3- خدمة البث الانتقائي:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات ومنها كما عرفه هانزلون البث الانتقائي للمعلومات هو الخدمة في مؤسسة ما والتي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها غالبا.

## 2-2-2-4- خدمة الإعارة:

تعتبر الإعارة واحدة من أهم مرتكزات الخدمات المكتبية وهي المعيار الحقيقي لما تقدمه المكتبة من خدمات للقراء والباحثين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص321.

<sup>2</sup> خضير، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة: الإلكترونية - الرقمية - الافتراضية. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون، 2014.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص القول بأن المكتبات الجامعية واحدة من أهم المؤسسات التعليمية والثقافية فهي جزء لا يتجزأ من المجتمع العلمي الحديث، فأهميتها تقف على تقديم العديد من الخدمات المكتبية ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة الفنية المتمثلة في التزويد، التصنيف والفهرسة، التكشيف والاستخلاص. كذلك الخدمات العامة التي تحتوي على الخدمة المرجعية وخدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي وخدمة الإعارة... الخ.

وقد جاءت في دراستنا خدمة الإعارة التي تعتبر من أهم الخدمات العامة فخدمة الإعارة تشكل مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات المكتبية وسيتم في الفصل التالي من الدراسة التفصيل فيها وبالقدر الكافي كونها صلب الموضوع وأساس الدراسة.

# الفصل الثالث:

خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية

**تمهيد:**

إن خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية تخضع وفق نظام حيث يقوم موظف متخصص بتنظيم وإدارة عملية الإعارة والتحقق من المستعيرين ومعرفة هويتهم الشخصية والأكاديمية فتوفر لهم هذه الخدمة الكتب التي تزودهم بالمعلومات الخاصة بالبحث أو الرسالة أو الأطروحة وبالرغم من كافة المعلومات التي تقدمها لمستفيديها إلا أنها غير كافية لتلبية إحتياجاتهم لذلك انتهجت المكتبات نهجا آخر في توفير مطبوعات عن طريق التعاون بين المكتبات كتبادل الإعارة وتحديد أماكن وجود هذه المطبوعات التي من شأنها أن تسهل عملية الوصول إلى المعلومات وتقلل من الجهد في العمل المكتبي، فأصبحت المكتبات الجامعية تقدم خدمة الإعارة بطريقة جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة وانطلاقا من ذلك قامت بعملية تقسيم هذه الخدمة لبيان مواطن الضعف والقوة وذلك لرفع كفاءتها وتطويرها كما وكيفا.

وتطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء: الجزء الأول ماهية خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية تعريفها، دوافعها وأقسامها وقواعدها وأنواع أنظمتها الجزء الثاني الإعارة بين المكتبات تعريفها، قواعدها ومستوياتها الجزء الثالث معايير تقييم خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية عرفنا التقييم ومستوياته ومبادئه طرقه، ومعاييرها والهدف منه.



## 3-1-1- ماهية خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية:

## 3-1-1-1- تعريف خدمة الإعارة:

هناك عدة تعريفات لخدمة الإعارة:

- تعني إمكانية استخدام أوعية المعلومات المكتتية بالمكتبة سواء خارج المكتبة لفترة زمنية محددة وبشروط معينة تحددها سياسة المكتبة وهي ما نطلق عليه الإعارة الخارجية أو تسجيل ما يقوم المستفيدون بقراءته داخل غرف المكتبة.<sup>1</sup>

- هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو أية مادة مكتتية من أجل استخدامها داخل المكتبة (الإعارة الداخلية) أو خارجها لاستخدامها لفترة زمنية محددة وعادة يشرف على هذه العملية أحد موظفي المكتبة.<sup>2</sup>

- كما عرفها ربحي مصطفى عليان تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين.<sup>3</sup>

- هي العمل الملموس داخل المكتبات وأن جميع الإجراءات الفنية داخل المكتبات تهدف في النهاية إلى إحضار الكتاب للقارئ.<sup>4</sup>

- وعرفت أيضا بأنها: عملية تسهيل مهمة الطالب أو الباحث في الحصول على ما يحتاجه من كتب قد لا يتسع وقته للإطلاع عليها داخل المكتبة والسماح له بالخروج بها خارج المكتبة.<sup>5</sup>

- خدمات الإعارة من أهم الخدمات المكتتية التي تقدمها المكتبات لروادها سواء الإعارة الداخلية للمراجع والنسخ الوحيدة أو الإعارة الخارجية للكتب الغير مرجعية لأن الإعارة تنشط حركو القراء وتزيد من اقبالهم على

<sup>1</sup> البدوي، حمدي عبد العليم. المكتبات ومراكز التعلم من البداية إلى المكتبة الافتراضية. الجيزة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2010. ص 251.

<sup>2</sup> بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008. ص 161.

<sup>3</sup> عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص 237.

<sup>4</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006. ص 77.

<sup>5</sup> قارئ، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص 60.

المكتبة كما أنها تزيد من ايمان رواد المكتبات بأهميتها في عصر العولمة وعصر التفجر المعلوماتي وفجوة المعلومات.<sup>1</sup>

- تعتبر الإعارة من الخدمات المهمة والضرورية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على نشاطاتهم وقدرتهم على الوصول الى مجتمع المستفيدين وامدادهم بالوثائق المطلوبة<sup>2</sup> يتبين لنا من خلال هذه التعاريف أن خدمة الإعارة هي مجموعة من الخدمات والإجراءات من خلالها تتيح المكتبة لروادها استخدام بعض المواد المكتبية سواء داخل المكتبة أو خارجها وفقا لضوابط معينة تكفل عليها وإعادتها في الوقت المناسب.

### 3-1-2- أهمية الإعارة:

هناك عدة عوامل ودوافع تدعو المكتبة إلى تقديم خدمة الإعارة. ومن هذه الدوافع:

- الجو العام للمكتبة: قد لا يكون مناسباً للمطالعة أو البحث الأمر الذي يجعل بعض المستفيدين يفضلون القراءة في البيت باعتباره مكاناً أنسب في كثير من الأحيان.
- البعد الجغرافي للمكتبة وصعوبة الوصول إليها: تدفع المستفيدين إلى استعارة المواد المكتبية التي يحتاجونها.
- أحيانا قد لا يتوفر الوقت الكافي لاستخدام المكتبة ولا يتلاءم دوام المكتبة مع وقت فراغ القارئ.
- يعتبر عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة من المستفيدين وخاصة بعض الظروف كأوقات الامتحانات مثلاً دافعا آخر للإعارة.<sup>3</sup>
- إتاحة الفرصة للقارئ المستفيد من خدمة الإعارة استعمال الكتب أو المواد المكتبية الأخرى خارج المكتبة.
- نشر الوعي الثقافي بين الجماهير.
- دفع عجلة العملية التربوية في المجتمعات المتطورة.
- مساعدة القارئ الذي لا يستطيع شراء كل ما يصره وما يرغب في قراءته.

<sup>1</sup> محمد، هاني. المكتبات: أنواعها، أوعيتها، خدماتها. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014. ص 197.

<sup>2</sup> عبود، رحيم، الصوصاع، أحلام فرج. مركز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007. ص 107.

<sup>3</sup> سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات، عمان: الأهلية للنشر، 2002. ص 113.

- بعض المكتبات تقع في أماكن بعيدة عن سكن الرواد فالإعارة تسهل عملية استخدام الكتاب خارج المكتبة.<sup>1</sup>

### 3-1-3- أنواع الإعارة:

تنقسم الإعارة إلى قسمين هما الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية:

#### 3-1-3-1- الإعارة الداخلية:

نقصد بهذه الخدمة إتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين داخل المكتبة وهي خدمة تقدمها جميع المكتبات بأشكال مختلفة، وبينما توفر معظم المكتبات اليوم تلك الخدمة من خلال نظام الرفوف المفتوحة التي يمكن للمستفيدين التجول بين أرفف المكتبة وتصفح ما تحتويه من مصادر ومعلومات التي تتضمنها بعد الإطلاع على فهرسها ثم طلب المصادر المرغوبة من العاملين.<sup>2</sup>

شروط الإعارة الداخلية في المكتبات:

يحق لطلبة الجامعة استعارة الكتب خلال الفصل الدراسي في الحالات التالية:

- إذا كان الطالب مسجلاً رسمياً في ذلك الفصل. وورد اسمه في برنامج الإعارة المحوسبة.
- إذا كان حائزاً على البطاقة الجامعية والتي يتوجب عليه إبرازها عند استعارة أي كتاب.<sup>3</sup>
- ويحق لأعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعة استعارة المواد المكتبية.
- أما الأساتذة غير المنتظمين في الجامعة من زائرين وباحثين أو من ثم التعاقد معهم بعمل جزئي فيحق له استعارة المواد بعد إحضارهم إثبات من المشرفين على عملهم في الجامعة وإلزامهم بتوقيع نموذج ترك الجامعة قبل انتهاء مدة عملهم.<sup>4</sup>

#### 3-1-3-2- الإعارة الخارجية:

تتيح لعضو المكتبة مطالعة كتبها خارج قاعة المطالعة، وخلال مدة تحددها أمانة المكتبة.

<sup>1</sup> بدير، جمال. المرجع السابق. ص165.

<sup>2</sup> ياسر، عبد المعطي يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005. ص 61.

<sup>3</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع السابق. ص86.

<sup>4</sup> المرجع نفسه. ص87.

في تطبيق نظام الإعارة الخارجية، لا يسمح لرواد المكتبة والمستفيدين من خدماتها، استعارة كتب المراجع: كالقواميس، ودوائر المعارف، والأطالس وغيرها. وإن كانت بعد المكتبات اليوم عدلت من هذا النظام وأخذت تسمح لأعضائها بالإفادة من الإعارة الخارجية لكتب المراجع خلال وقت وجيز على أن لا يتعدى ليلة واحدة، أو يومين على الأكثر، وذلك رغبة منها في المزيد من تقديم معونتها وخدماتها للمستفيدين.

شروط الإعارة الخارجية في المكتبات الجامعية:

- يعبئ النموذج الخاص بالإعارة الخارجية في قسم الإعارة.
- يدفع مبلغ من المال كوديعة تسترد في نهاية مدة الاشتراك.
- يدفع مبلغ من المال كرسوم اشتراك سنوي غير مستردة.
- يحصل على بطاقة اشتراك من المكتبة ويقتصر استعمالها عليه فقد حيث لا يجوز أن يستعمل البطاقة غير صاحبها (اشترك فردي).<sup>1</sup>

### 3-1-4- دوافع تقديم خدمة الإعارة:

- توجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية لتقديم خدمة الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات ومراكز المعلومات نفسها ومنها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث وتشمل خدمات الإعارة ما يلي:
- المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير مضبوطة (دون تسجيل المادة المعارة أو المستفيد).
- الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو في أي مكان آخر.
- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولا زال المستعير بحاجة لها ويمكن أن تتم خدمة تجديد الإعارة بالهاتف أحيانا.<sup>2</sup>

- البعد الجغرافي للمكتبة وصعوبة الوصول إليها.

- عدم توفير المقاعد الكافية لأعداد المستفيدين.

<sup>1</sup> الطباع، عبد الله أنيس. علم المكتبات الإدارة والتنظيم. بيروت - لبنان: دار الكتاب اللبناني. 1973. ص-ص 155-154.

<sup>2</sup> الترتوري، محمد عوض. المرجع السابق. ص 220.

- وجود عادات عند البعض كالقراءة بصوت مرتفع.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبة قريبة. ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة للإعارة المتبادلة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها.
- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف.
- دوافع دينية واجتماعية وصحية قد تحول دون ارتياد بعض الفئات لمبنى المكتبة كالنساء والمعوقين وكبار السن الذين يصعب عليهم.

- عدم وجود استعداد نفسي لدى البعض في أماكن مكتظة.

- عدم توفر الوقت الكافي للقارئ لاستخدام المكتبة بشكل مستمر.<sup>1</sup>

وتتلخص خدمة الإعارة بأنه من خلالها يتمكن المستفيدين من قراءة المواد أو الإطلاع عليها في وقتهم الخاص ويعتبر ذلك مفيداً بشكل خاص لأولئك الذين يتواجدون على بعد عن مذكر الموارد، لأنها المعيار الأساسي الذي تقوم عليها المكتبات الجامعية.

### 3-1-5- قسم الإعارة في المكتبات:

#### 3-1-5-1- موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة:

الإعارة خدمة أساسية تقدمها المكتبة الحديثة لروادها ولأهمية تلك الخدمة فإن معظم المكتبات تخصص قسماً إدارياً مناسباً لها، والذي يضمن إنجاز الأعمال وأداء المهام ويوضح حدود الاختصاص بين الأقسام وما يربط تلك الأقسام ببعضها البعض وتحديد موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة يتحدد من خلال عوامل عديدة من أهمها ما يلي:

**1- أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها من قبل أقسام ووحدات إدارية مناسبة وأي تغيير يطرأ على أهداف المكتبة يترتب عليه أيضاً تغيير تلك الوحدات وذلك بإلغاء وحدات إدارية أو استحداث وحدات إدارية أخرى.

<sup>1</sup> نافع، المدادحة أحمد، محمود مطلق، حسن. المرجع السابق. ص.ص. 87-222.

2- **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات يتطلب كل منها تقسيما إداريا يضمن تحقيق الأهداف الخاصة به، فالمكتبة العامة تختلف عن المكتبة الجامعية والمكتبة الوطنية تختلف عن المكتبة المتخصصة نشاطا وأهدافا.

3- **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية المجموعات والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الهيكل التنظيمي الملائم، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى وجود تقسيم إداري أدق وإلى إنشاء وحدات وأقسام إدارية أكثر والعكس صحيح.

4- **الخدمات المتخصصة:** حيث أن تركيز المكتبة على خدمة فئات معينة من المستفيدين يتطلب استحداث وحدات إدارية تتوجه إلى تقديم الخدمات الملائمة لهم.

5- **الارتباط الإداري:** فالمكتبة المستقلة إداريا يلزمها إنشاء قسم إداري يتولى أداء المهام الإدارية والمالية وشؤون الخدمات والصيانة في حين نجد أن المكتبة المرتبطة بمؤسسة ما، تؤدي المهام السابقة لها بواسطة الإدارات المختصة في المؤسسة الأم.<sup>1</sup>

وعلى ضوء المفاهيم السابقة نجد أن مهام ووظائف الإعارة في المكتبات الحديثة يتم أدائها من خلال ثلاثة أشكال وهي:

أ- تقدم خدمة الإعارة في المكتبات الصغيرة مثل غيرها من المهام الأخرى بواسطة جميع العاملين أو من يكون على رأس العمل فصغر حجم المكتبة ونشاطاتها وقلّة عدد العاملين بها كلها عوامل تحت عدم الحاجة إلى وجود هيكل تنظيمي أو تقسيم المهام والنشاطات الإدارية والفنية.

ب- وفي المكتبات المتوسطة غالبا ما تكون المكتبة تابعة من الناحية الإدارية لمؤسسة ما. لذا يتم تقسيم المكتبة إلى قطاعين رئيسيين؛ أحدهما يجمع الإجراءات أو العمليات الفنية (التزويد، الفهرسة، التصنيف) والآخر يضم النشاطات الخاصة بخدمات المستفيدين (الإعارة والخدمة المرجعية والمجموعات ونحوها).

ج- أما في المكتبات الكبيرة فيتم تخصيص إدارة مستقلة لكل نشاط رئيسي من نشاطات المكتبة كما يتم تقسيم كل منها إلى أقسام ووحدات وشعب أصغر يقوم كل منها بأداء وظيفة معينة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الحزيمي، عبد الله بن سعود. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص. ص 18-

19.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. ص 19-20.

## 3-1-5-2- وظائف قسم الإعارة:

- المشاركة في إعداد وتطوير السياسات واللوائح واختيار الأنظمة الملائمة لتسيير عمليات الإعارة وتفسير نصوص ومواد تلك الأنظمة عندما تدعو الحاجة إلى ذلك.
- إنشاء سجلات العضوية للمستعيرين وإصدار البطاقات التي تثبت هوية المستعيرين وأحقيتهم في الاستفادة من خدمات الإعارة وتجديد الإعارة للمواد التي انتهت مدة إعارتها.
- متابعة المواد التي انتهت مدة إعارتها وإرسال الإشعارات ومن ثم الإنذارات الخاصة بذلك إلى المستفيدين.
- تطبيق العقوبات النظامية بحق المستفيدين في حالة الكتب المتأخرة أو المفقودة أو التالفة وإعداد الغرامات المالية المترتبة على ذلك وفقاً للقواعد المعتمدة.
- عمل الإجراءات الخاصة بحجز المواد حسب الأنظمة المعتمدة في ذلك وتجديد أو إلغاء عمليات الحجز وتنظيم ومتابعة الكتب المحجوزة والسجلات الخاصة بها أولاً بأول.
- إعداد كافة الإحصاءات والبيانات اليومية والشهرية والسنوية وإعداد التقارير الخاصة بقسم الإعارة ونشاطاته المختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2010. ص.ص 67-68.

## 3-1-6- أنظمة الإعارة:

من خلال تطور المكتبات والخدمات المرجعية فإن أنظمة الإعارة في المكتبات تطورت لتلبي إحتياجات المكتبة بالوقت نفسه تستطيع أن ترد على التساؤلات التي قد تطرح على موظف الإعارة ومن أنظمة الإعارة:

## 3-1-6-1- أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية:

وتشمل:

## 1- نظام السجل:

ويعتبر هذا النظام من أقدم أنظمة الإعارة ويستخدم حالياً في المكتبات الصغيرة الحجم كالمكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال أو لبعض المدرسين في المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات ويقوم هذا النظام على أساس تسجيل عمليات الإعارة واحدة تلو الأخرى وقد ترتب المعلومات بأحد الأساليب التالية:

أ- ترتيب الإعارات واحدة تلو الأخرى دون أي فاصل مميز.

ب- تسجيل الإعارات وفق تاريخ الإعارة بتخصيص صفحات مستقلة بإعارات ليوم واحد.

ج- تخصيص صفحة مستقلة لكل مستفيد.

أما البيانات التي يتضمنها السجل فهي:

أ. الرقم التسلسلي.

ب. مؤلف الكتاب.

ج. عنوان الكتاب.

د. تاريخ الإرجاع.

هـ. تاريخ الإعارة.

و. توقيع المستعير.

ز. توقيع أمين المكتبة.

**مميزات نظام السجل:** يمتاز نظام السجل بعدة مميزات أهمها:

1- معرفة عدد الكتب التي استعارها المستفيد.

2- معرفة الموضوعات التي يقبل عليها المستفيد.

3- يساعد في إعداد الإحصائيات العامة للإعارة.



4- سهولة الاستخدام وقلّة التكاليف.<sup>1</sup>

**عيوب نظام السجل:** هناك عدة عيوب لنظام السجل أبرزها ما يلي:

- 1- صعوبة معرفة مستعير كتاب معين إلا بعد البحث في صفحات السجل.
  - 2- ليس من السهل معرفة الكتاب إذا كان معاراً أم لا.
  - 3- صعوبة معرفة عدد الاستعارات لكل مادة مكتبية.
  - 4- صعوبة قراءة البيانات وخاصة تلك المكتوبة بخط غير واضح.
  - 5- البحث في السجل عن المعلومات فيه مضيعة للوقت والجهد.
- 2- نظام براون (الجيوب):

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات العامة وخاصة في بريطانيا ويعتبر من أنظمة الإعارة القادرة

على الإجابة على الأسئلة الثلاثة التالية:

أ. من مستعير المادة المكتبية؟

ب. ما هي المادة المعارة؟

ج. متى يجب إعادتها إلى المكتبة؟

**متطلبات النظام:** يحتاج النظام إلى عدد من المتطلبات هي:<sup>2</sup>

أ- بطاقة اشتراك لكل فرد يحق له الاستفادة من المكتبة تضم معلومات عن: اسم المشترك عنوانه بالكامل،

تاريخ انتهاء الاشتراك، الرقم التسلسلي للبطاقة.

وتكون هذه البطاقة عادة مع المستعير كما تتوافر بطاقة مماثلة لها تماماً لدى المكتبة لتكون مرجعاً ترجع

إليه المكتبة عند الحاجة إلى معلومات عن المستعير.

ب- مجموعة من الجيوب (من 2-5 جيوب) تعطى للمشارك وعددها هو عدد الكتب المسموح له استعارتها

ويثبت على هذه الجيوب اسم المشارك، عنوانه، رقم بطاقته المكتبية.

<sup>1</sup> عوض النوايسة، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.

ص.ص 47-48.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 49.

ج- بطاقة الكتاب وتضم معلومات عن الكتاب من حيث اسم المؤلف، عنوان الكتاب، رقم تصنيف الكتاب، الرقم المتسلسل.

وتقسم هذه البطاقة عادة إلى عامودين يخصص أحدهما لتاريخ الإرجاع والآخر باسم المستعير.

د- قسيمة تاريخ الإرجاع: وتثبت في أسفل جيب الكتاب ويوضح عليها تاريخ إعادة الكتاب.

بالإضافة إلى هذه البطاقات والجيوب يحتاج النظام إلى مرور خاص بقسم بطاقات التاريخ، عددها عند أيام

الشهر، وخلف كل بطاقة تاريخ توضح جميع البطاقات للكاتب المعارة والتي يجب إعادتها في ذلك التاريخ.

**عملية الإعارة وفق هذا النظام:** يقوم المستفيد باختيار الكتاب من الرفوف ويقوم بإحضاره إلى موظف

الإعارة ويقدم مع الكتاب أحد الجيوب التي يمتلكها ويقوم الموظف بسحب بطاقة الكتاب من مكانها في نهاية

الكتاب ويضع عليها اسم المستعير وتاريخ الإرجاع كما يقوم بوضع نفس التاريخ على قسيمة الإرجاع المثبتة

في أسفل الجيب الذي يضم بداخله بطاقة الكتاب خلف بطاقة التاريخ الدالة على تاريخ الإرجاع.

**عملية إرجاع الكتاب المعارة في هذا النظام:** يقوم موظف الإعارة بالنظر خلف تاريخ الإرجاع المثبت في

آخر الكتاب "قسيمة إرجاع" ثم يبحث خلف بطاقة التاريخ الدالة ويسحب بطاقة الجيب الخاصة بالمشارك والتي

تضم بداخلها بطاقة الكتاب ويقوم بإرجاع بطاقة الجيب للمشارك وبطاقة الكتاب توضع في جيب الكتاب ثم

يلغى تاريخ الإرجاع المثبت عليها وعلى البطاقة الخاصة في نهاية الكتاب.<sup>1</sup>

3- نظام بطاقة الجيب (نيوارك):

يستخدم نظام بطاقة الجيب أو نظام نيوارك بشكل واسع بالمكتبات المتخصصة والأكاديمية وهو نظام

أمريكي.

**مكونات النظام (نيوارك):** يتألف النظام من المكونات التالية:

أ- جيب من الورق المقوى يثبت في نهاية الكتاب.

ب- بطاقة للكتاب توضع داخل الجيب وتشتمل هذه البطاقة على المعلومات التالية: مؤلف الكتاب، عنوان

الكتاب، رقم التصنيف والرقم المتسلسل. وتقسم البطاقة إلى عمودين أحدهما يخصص لتاريخ إرجاع الكتاب

والآخر لاسم المستعير.

<sup>1</sup> عوض النوايسة، غالب. المرجع السابق. ص.ص 50-51.

ج- قسيمة تاريخ الإرجاع: وتثبت هذه القسيمة في أسفل جيب الكتاب ويثبت عليها تاريخ الإرجاع.  
د- هوية مكتبية لكل مشترك تضم اسمه وعنوانه وتحتوي هذه الهوية أيضا على أماكن خاصة تكتب فيها بيانات عن الكتاب المعار وتاريخ إرجاعه لتذكير المستعير.

**كيفية الإعارة في هذا النظام:** بعد أن يقوم المستعير بإحضار المادة المكتبية المراد استعارتها إلى الموظف المختص يقوم الموظف المختص بسحب بطاقة الكتاب من الجيب ويثبت عليها اسم المستعير وتاريخ الإرجاع كما يثبت هذا التاريخ أيضا على قسيمة تاريخ الإرجاع بعد أن تدون المعلومات عن الكتاب في هوية المستعير ثم بعد ذلك يتم ترتيب بطاقات جيب الكتاب في جوارير خاصة حسب تاريخ الإرجاع وضمن هذا التاريخ ترتب البطاقات أيضا وفقا لأرقام التصنيف.<sup>1</sup>

\* أما عن عملية إعادة الكتاب فبعد انتهاء مدة الإعارة يحضر المستعير الكتاب لموظف الإعارة يقوم موظف الإعارة بالنظر إلى قسيمة تاريخ الإرجاع ثم بعد ذلك تسحب بطاقة جيب الكتاب وتعاد هذه البطاقة إلى الجيب الموجود في الكتاب كما تعاد الهوية الخاصة للمستعير بعد ختمها من قبل المكتبة لبيان إعادة الكتاب.

#### 4- نظام القسائم (الجزادات الثلاثة المؤقتة):

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات ويعتمد أساسا على المستعير الذي يجب أن يملا قسيمة خاصة تحتوي على المعلومات التالية:

أ- اسم المستعير.

ب- عنوانه.

ج- توقيعه.

د- عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه المتسلسل وتاريخ الإرجاع.

وتكون هذه القسائم الثلاث مرتبة وملونة بألوان مختلفة لفصلها عن بعضها البعض.

وهذا النظام قادر على الإجابة على التساؤلات الثلاثة التالية:

<sup>1</sup> محروس أحمد مهران، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006. 3ص-ص

- من هو المستعير؟

- ما هي المادة المكتبية المعارة؟

- متى تاريخ الإرجاع؟

فعند إعادة المادة المكتبية يقوم الموظف المختص بسحب القسائم الثلاث الملونة ويعطي واحدة منها (الأصلية كإشعار بأنه أعاد المادة المكتبية) ويحتفظ بالأخرى لأغراض إحصائية.

ويعتبر هذا النظام بسيطاً وسهل الاستخدام لكنه بطيء لأنه يتطلب وقتاً من المستعير لملء القسائم بالإضافة إلى الوقت الذي يحتاجه الموظف المختص في فرز القسائم وتنظيمها ومن ثم سحبها عند إعادة المادة المعارة.

## نظام المؤشر:

يستخدم في هذا النظام إطار خشبي كبير ذو عيون كثيرة توضع فيها قوالب أو جذاذات كرتونية تمثل الكتب في المكتبة ويكون على كل منهما رقم تصنيف وتكون كل منها ملونة باللون الأزرق من أحد طرفيها والأحمر من الطرف الثاني وبالنظر إلى المؤشر يستطيع القارئ أن يعرف إذا كان الكتاب الذي يريده موجودا في المكتبة أم معارا فيكون اللون أحمر إذا كان موجودا.<sup>1</sup>

\* أما عملية نفسها فتتم وفق نظام السجل والمكتبات التي تستخدمه هي المكتبات ذات الرفوف المغلقة.

## نظام الشارة (التوكن):

نظرا للازدحام الشديد عند منضدة الإعارة عمدت بعض المكتبات إلى تسهيل عملية الإعارة حيث أصدرت للقراء إشارات من البلاستيك مكتوب عليها اسم المكتبة وما على المستعير أن يفعله هو أن يسلم ورقة الإعارة (الشارة) مقابل كل كتاب لموظف الإعارة.

وما على الموظف إلا أن يختم على جذاذة التاريخ ويسحب بطاقة الكتاب من الجيب.<sup>2</sup>

## 3-1-6-2- الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة:

ابتدعت المكتبات بالتعاون مع الشركات المتخصصة في إنتاج الآلات والتقنيات الحديثة أنظمة وأساليب معدلة من الأنظمة اليدوية تسمح باستخدام تلك الآلات والأجهزة ومن تلك الأنظمة ما يلي:

## 1- نظام جيلورد:

وهو نظام بطاقة الجيب اليدوي مع استخدام آلة طباعة إجراءات الإعارة من إنتاج شركة جيلورد الأمريكية ويهدف استخدام تلك الآلة إلى تسريع الإجراءات وتلافي الأخطاء المصاحبة لأدائها يدويا.

وعند استخدام آلة جيلورد يقوم الموظف المختص عند كل صباح بتغيير القطع المعدنية التي تحدد تاريخ الإرجاع حسب فترات الإعارة المسموح بها.

<sup>1</sup> محروس أحمد مهران، ميساء. المرجع السابق. ص 25.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 26.

وعند بدء إجراء إعارة ما؛ توضع بطاقة المستعير في الفتحة المخصصة لها ثم تدخل في فتحة أخرى بطاقتي التاريخ والإشعار الموجودة في آخر الكتاب واحدة بعد الأخرى ليتم طباعة رقم المستعير وتاريخ إرجاعه المادة المعارة على كل منهما أما بطاقة التصنيف فتبقى الكتابة عليها يدويا بواسطة الموظف أو المستعير. ورغم أن استخدام آلة جيلورد يقلل من الأخطاء إلا أنه يبقى له سلبيات أخرى مثل: تعدد السجلات وكثرة الإجراءات وهو ما تبقى الحاجة قائمة إلى مزيد من العاملين لإتمام عمليات الإعارة.

## 2- نظام الإعارة التصويرية:

تم اكتشاف هذا النظام وتطويره نتيجة للسلبيات التي صاحبت نظام نيوارك خاصة الخطأ في كتابة أرقام المستعيرين والوقت الطويل الذي كان يتطلبه إنجاز إجراءات الإعارة وأول مرة ظهر بها هذا النظام كان في إحدى المكتبات الأمريكية سنة 1940م.<sup>1</sup>

وهناك أنظمة تستخدم في تطبيقه وأهمها: ريكروداك Recrodeck ورمينجتون Romington فمن خلاله يمكن تصوير المعلومات عن المستعير وعن الكتاب الذي تم استعارته على أفلام مقاس 35 ملم.

إجراءات الإعارة وإعادة في هذا النظام تتم حسب الخطوات الآتية وهي:

1- يقدم المستعير بطاقة الإعارة والكتاب الذي يرغب في استعارته إلى موظف الإعارة.

2- يعد موظف الإعارة بطاقة حركة Transaction Slip ويسجل عليها رقم تسلسلي للعملية وتاريخ إرجاع المادة.

3- يوضع جيب الكتاب وبطاقة الإعارة الخاصة بالمستعير وبطاقة الحركة وتاريخ إرجاع المادة أمام آلة التصوير حيث يتم أخذ لقطة ميكروفيلمية على العملية تتضمن كافة المعلومات اللازمة عن المستعير والكتاب المعار.

4- وضع بطاقة الحركة في جيب الكتاب وتسلم المادة إلى المستعير.

5- يتم إعداد كشف بأرقام المواد المعارة.

6- عند إرجاع المادة المعارة يتم سحب بطاقة الحركة من جيب الكتاب ومطابقة الرقم التسلسلي المكتوب

على بطاقة الحركة مع أرقام الكشف اليومي ومن ثم يتم شطب الرقم الخاص بعملية الإعارة.

<sup>1</sup> نافع المدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع، 2011. ص46.

7- تتم متابعة الأرقام غير المشطوبة في كشف أرقام الإعارة.

8- عند الحاجة إلى المعلومات عن المستعيرين أو الكتب المعارة يتم الرجوع إلى الصور الميكروفيلمية التي

أخذت عند إتمام عملية الإعارة.

إيجابيات الإعارة المصورة:

1- سرعة إجراء إعارة وإعادة الكتب والتقليل من عدد السجلات.

2- سهولة إعداد إحصاءات الإعارة وندرة حدوث الأخطاء بسبب الاعتماد على التصوير.

3- الحد من عدد العاملين في إنجاز عمليات الإعارة.

ومن سلبيات نظام الإعارة المصورة:

1- الإجهاد البصري للعاملين وعدم استطاعة النظام تقديم معلومات عن الكتب المعارة وضرورة متابعة

كافة الأرقام التسلسلية للإعارات يوميا لتحديد الكتب المتأخرة.

2- عدم وجود إثبات لدى المستعير بإعادته للمواد التي بحوزته.<sup>1</sup>

3- نظام الإعارة السمعية:

هذا النظام يشبه أسلوب الإعارة التصويرية في جميع إجراءاته إلا أنه يعتمد على آلات التسجيل الصوتي

حتى يحفظ الرقم التسلسلي لعملية الإعارة وتاريخ الإرجاع والمعلومات الأخرى عن المستعير والكتاب المعار

وقد استخدم هذا النظام في المكتبات الأمريكية حتى يحد من الإجهاد البصري الذي أحدثته استخدام نظام الإعارة

التصويرية للعاملين في أقسام الإعارة فاستخدام نظام الإعارة السمعية قد جعل في الإمكان مضاعفة عدد

الإعارات التي يمكن إنجازها مقارنة بنظام الإعارة التصويرية.<sup>2</sup>

3-1-6-3- أنظمة الإعارة المحوسبة:

\* تاريخ تطور الأنظمة المحوسبة:

<sup>1</sup> نافع المدادحة، أحمد. المرجع السابق. ص.ص 47-48.

<sup>2</sup> محروس أحمد مهران، ميساء. المرجع السابق. ص 43.

لقد دخلت تقنية الحاسوب إلى المكتبات خلال العقود الثلاثة الماضية في العمليات المكتبية مثل الفهرسة والتصنيف والتزويد وضبط الدوريات وأخيرا الإعارة. وإدخال الحاسوب في عمليات المكتبات صاحبت استخدام أساليب وبرامج وتجهيزات عديدة فرضها التطور السريع في جوانب هذه التقنية.

ونلخص مراحل تطور تقنية الحاسوب كما يلي:

### 1- مرحلة استخدام البطاقات الجدولية:

وهي بطاقات متخصصة في تخزين المعلومات المقروءة آليا ومن الأمثلة على هذه البطاقات بطاقة هوليريث التي تتألف من ثمانين عمودا تسجل عليها المعلومات الرقمية والحروف الهجائية والرموز الخاصة عن طريق ثقب واحد للأرقام وثمانين للحروف وثلاثة ثقوب للرموز الخاصة ويلحق بهذه البطاقة مجموعة من الآلات تقوم بتسجيل المعلومات على البطاقة وتقرأها.

أما البطاقات المثقوبة الحافة يسجل على هذه البطاقة معلومات تعلم واحد أو أكثر من الثقوب الموجودة على جوانبها ويستخدم معها آلة للقلم وإبرة للفرز لفصل البطاقات الملونة عن غير المتلونة وهذا يؤدي إلى فرز البطاقات التي تحمل المعلمات المناسبة للموضوع عن البطاقات الأخرى.

### 2- المرحلة الثانية:

التي بدأت في أواخر الستينات وأوائل السبعينات الميلادية حيث تم خلالها استخدام معدات وأجهزة أكثر تعقيدا ومن هذه الأجهزة الأقلام الضوئية لقراءة مرقومات مشفرة بالأعمدة وقارئات للمرقومات المعدنية غير الممغنطة وكاشفات لقراءة مرقومات التعرف على المحارف ضوئيا وتتم عملية المعالجة لنمط الدفعات<sup>1</sup> كما تسجل فعاليات الإعارة على شريط ورقي أو كاسيت شريط ممغنط أو قرص لين وبعدها تعالج بالحاسب في وقت لاحق.

### 3- المرحلة الثالثة:

بدأت في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات بتسويق المؤسسات والشركات التجارية المتخصصة لأنظمة إعارة تعتمد على الاتصال المباشر وهذه الأنظمة خضعت إلى عمليات تطوير هائلة في عدة مجالات منها.

1- سرعة الأداء وتنوع الوظائف المتاحة وربط حركة الإعارة بالعمليات المكتبية الأخرى.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص 55.



2- ربط أنظمة الإعارة بالأنظمة التعاونية المماثلة إضافة إلى التطوير في مجال الأجهزة والبرامج.

فوائد الأنظمة المحوسبة في الإعارة:

ومن أهم فوائد وإيجابيات استخدام الأنظمة المحوسبة في عمليات الإعارة ما يلي:

1- زيادة سرعة أداء إجراءات الإعارة وهو ما أدى إلى تطوير مستوى إنتاجية العاملين وتقليل عددهم في

قسم الإعارة.

2- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة وندرة حدوث الأخطاء مقارنة بالأنظمة اليدوية.

3- فعالية النظام المحوسب في إعطاء المعلومات اللازمة عن كافة التساؤلات حول جوانب الإعارة وخاصة

عن المستعير وعن الكتاب المعار من حيث إعارته أو عدم إعارته.

4- أداء وظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية بدون زيادة إضافية في عدد العاملين

أو السجلات مثل:

\* الاستفسار عن المستعير بالاسم والرقم.

\* الاستفسار عن الكتاب المعار باسم المؤلف أو العنوان أو رقم النسخة...

\* إصدار إشعارات التأخير وأداء الغرامات وإنهائها.

اختيار نظام الإعارة المحوسب:

هناك مجموعة من العناصر تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار نظام الإعارة المحوسب وهي كما يلي:

1- توافق النظام مع المواصفات والمتطلبات التي وضعت من قبل إدارة المكتبة وقدرته على أداء الوظائف

التي تحتاجها عملية الإعارة بالمكتبة.

2- نوع الحاسوب وهناك ثلاثة أنواع وهي: الحواسيب الكبيرة والحواسيب المتوسطة والحواسيب الصغيرة.

وكل منها له مواصفات ومميزات وقدرات تشغيلية وتخزينية.<sup>1</sup>

3- البرامج تختلف كل منها عن الآخر من حيث قدراتها وفعاليتها والوظائف التي تؤديها نوع الأجهزة

المتوافقة معها وأمام المكتبة خيارات في هذا المجال هما:

أ. اختيار أحد البرامج الجاهزة.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص.ص 56-57.

ب. تطوير برنامج داخل المكتبة لأداء وظائف الإعارة إلى الوجه الذي يلبي المتطلبات الموضوعية من قبل إدارة المكتبة.

### وظائف نظام الإعارة المحوسبة:

يقوم نظام الإعارة المحوسب بالعديد من الوظائف اللازمة لضبط حركة الإعارة في المكتبات ويختلف عدد الوظائف المتاحة من نظام إلى آخر وأهم الوظائف التي يفترض على النظام المحوسب أن يؤديها ما يلي:

- 1- الإفادة من القواعد التي تحكم عناصر الإعارة بالمكتبة وربط جميع عمليات الإعارة آلياً مع نصوص تلك القواعد حيث يقدم النظام الخدمات بالحدود التي تسمح بها قواعد الإعارة في المكتبة.
- 2- أداء عمليات تسجيل العضوية وإنتاج بطاقتها وتجديدها وإلغاؤها.
- 3- أداء عمليات إعارة المواد المسموح بإعارتها وتجديد إعارتها وإرجاعها.
- 4- تقديم الاستفسارات عن فعاليات الإعارة ومن ذلك.
- 5- أداء إجراءات الإعارة المتبادلة بين المكتبات الأخرى مع استيعاب النظام أساليب المراسلات التقليدية.

### 3-1-7- حجز الكتب:

**المجموعة المحجوزة:** هي مجموعة من المواد العامة في المكتبة الجامعية عليها طلب غير عادي توضع بناء على طلب من أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في رفوف مغلقة وذلك لتكون متاحة لمجموعة أكبر من الطلبة الذين يدرسون موضوعاً له علاقة بمحتوياتها.

ويتم حجز جميع النسخ الموجودة في المكتبة في كل مادة محجوزة أو بعضاً منها وفقاً لعوامل: عدد الطلاب المستفيدين من المادة وكمية المعلومات ذات العلاقة بالمادة الدراسية.

ويقوم عضو هيئة التدريس في الجامعة بحجز المادة أو المواد المرغوبة لفصل دراسي واحد قابل للتجديد وتحدد مادة إعارة المادة المحجوزة وفقاً لقواعد يتم إصدارها من قبل الجهات المسؤولة عن المكتبة وتكون فترات الإعارة غالباً خلال وقت دوام المكتبة وخلال أوقات الإقفال وأثناء إجازة نهاية الأسبوع والإجازات الأخرى، ويكون استخدام المواد المحجوزة داخل صالة المواد المحجوزة أو في كافة أنحاء مبنى<sup>1</sup> المكتبة ويتم إنجاز إجراءات الحجز وفقاً لأنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبة يدوية كانت أم محوسبة كما يتم أيضاً فرض

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص.ص 58-59.

الغرامات والجزاءات على المتأخرين عن إعادة المادة المحجوزة عن كل ساعة تأخير حسب ما تقتضيه قواعد الحجز.

أما إجراءات الحجز فتتسم في الجامعات والمعاهد العلمية المتخصصة وفقا لخطوات متشابهة يمكن إنجازها في الآتي:

- 1- تقوم المكتبة بإرسال خطابات إلى كافة الأقسام العلمية بالجامعة بإشعار أعضاء هيئة التدريس بحجز المواد اللازمة لبرامجهم الدراسية قبل بداية الفصل الدراسي بوقت كاف.
- 2- يقوم أعضاء هيئة التدريس بتعبئة نموذج الحجز بأسماء المواد التي يرغبون حجزها حيث يتم إعادة النماذج إلى المكتبة من قبل الكليات والأقسام العلمية بالجامعة.
- 3- يقوم الموظف المختص بسحب نسخ المادة المراد حجزها من رفوف المكتبة وتوضع على رفوف المواد المحجوزة مرتبة حسب أرقام الطلب وفي حالة إعارة أي من نسخ المادة المحجوزة يتم استدعاؤه قبل أو بعد انتهاء مدة إعارتها النظامية وفقا لما تنص عليه قواعد الحجز.
- 4- يحفظ نموذج الحجز في سجل خاص حتى انتهاء مدة الحجز.
- 5- عندما يرغب أحد المستفيدين في استخدام النسخة المحجوزة يتم عمل الآتي:
  - أ. يقوم الموظف بالإطلاع على هوية المستعير وتعبئة نموذج إعارة كتب محجوزة الذي يحتوي على معلومات عن المستعير والكتاب المحجوز ووقت إعارة المادة المحجوزة ووقت إرجاعها.
  - ب. يقوم الموظف حينئذ بسحب المادة المحجوزة من أرفق الحجز ويسلمها للمستعير.
  - ج. يتم الاحتفاظ بنموذج إعارة المادة المحجوزة في سجل خاص حتى إعادتها.
  - د. عند إعادة المادة المحجوزة في الوقت المحدد يتم إعادة المادة إلى أرفق الكتب المحجوزة مرة أخرى كما يتم إتلاف نموذج الإعارة أما في حالة تأخير إعادة المادة المحجوزة.<sup>1</sup>

### 3-2- الإعارة بين المكتبات:

#### 3-2-1- تعريف الإعارة بين المكتبات:

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص.ص 66-67.

يمكن تعريف الإعارة المتبادلة بين المكتبات بأنها إجراء تعاوني يتيح للمكتبات المشاركة في الخطة التعاونية استعارة المواد المكتبية من بعضها البعض لاستخدامها من قبل أعضاء تلك المكتبات وروادها كما يتيح الحصول على نسخ مصدرة كبديل للمواد المطلوب إستعارتها.<sup>1</sup>

عملية تتم فيها تداول مصادر المعلومات بين المكتبات من خلال اتفاقات للتعاون تربط بينها، حيث يمكن لمكتبة ما استعارة مصادر المعلومات التي يطلبها أحد المستفيدين المسجلين لديها بشكل رسمي، من مكتبة أخرى تتعاون معها إذا لم تتوافر تلك المصادر ضمن مجموعاتها.<sup>2</sup>

يتم إعارة الكتب والمواد الأخرى بين المكتبات المشاركة بموجب خطة تعاونية متفق عليها بينهم، بغرض الإستخدام الأمثل لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات جميعها وخاصة بالنسبة للكتب والمواد المكررة.<sup>3</sup> وقد تناولت بوين كونولي في مراجعتها في الإعارة بين المكتبات وتقديم الوثائق إلى أن أهم الإتجاهات الحديثة هو تأثير التكنولوجيا الإلكترونية على الخدمات التقليدية للإعارة بين المكتبات.<sup>4</sup>

الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم المصادر المكتوبة والتي لا تملكها المكتبة ولنها متوفرة في مكتبة قريبة ويجب أن يكون بين المكتبيين اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه لجمهورها<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عليوي، محمد عودة، محسن، صباح رحيمة. التعاون والتبادل الدولي للمعلومات. [د.م]. [د.ن]. [د.س] ص. 24.

<sup>2</sup> سرايرة، خالد عبود. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عربي – إنجليزي، عمان، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص. ص. 27، 28.

<sup>3</sup> قندلجي، عامر إبراهيم؛ السامري، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة)، ط 2، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010، ص. 204.

<sup>4</sup> متولي، ناريمان إسماعيل، عبد الهادي، محمد فتحى. الاتجاهات الحديثة فى إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2002، ص 141.

<sup>5</sup> محروس أحمد مهران، ميساء. مدخل إلى دراسة علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2010. ص 19.

ان الإعارة بين المكتبات ليست خدمة جديدة في المكتبات وانما عملت بها المكتبات منذ فترات طويلة وعادة ما تقدم المكتبة هذه الخدمة في حالة طلب المستفيد وعاء أو وثيقة معينة وهي لا تتواجد في المكتبة التي تتعامل معها ويمكن طلبها من مكتبة أخرى داخلية ضمن إطار اتفاقية التعاون.<sup>1</sup>

يمكن تعريفها بأنها إجراء تعاوني يتيح للمكتبات المشاركة في الخطة التعاونية إستعارة المواد المكتبية بعضها البعض لاستخدامها من قبل تلك المكتبة وروادها.<sup>2</sup>

### 3-2-2- قواعد الإعارة بين المكتبات:

لا بد من وجود قواعد، وتعليمات تنظم الإجراءات والعمليات في الإعارة المتبادلة بين المكتبات وهي:

1- تحديد المكتبات التي يجوز لها الإستفادة من خدمات مشروع الإعارة المتبادلة.  
2- عقد إتفاقيات رسمية بين المكتبات أو المؤسسات أو الجهات ذات العلاقة التابعة لها المكتبات المشتركة في الإعارة المتبادلة.

3- الإتفاق بين المكتبات على تحديد فئات المستفيدين، وبطاقات المستعيرين في مكتبة معينة واعتبارها صالحة للإستعارة في المكتبات الأخرى التي هي طرف في الإتفاق وكأنهم أعضاءها، أو أن يقوم موظف الإعارة في المكتبة الأولى بموجب هوية إستعارة المادة من المكتبة الثانية، وتقديم المادة المكتبية للمستفيد في مجتمع المكتبة.

4- تحديد المسؤوليات لكل من المكتبة المعيرة والمكتبة المستعيرة من حيث الإلتزام بإعارة المواد المكتبية وإرجاعها واستيفاء الغرامات تحمل خدمة الإعارة المتبادلة.

5- تحديد عدد المواد التي يجوز إعارتها لكل مستعير ولكل مكتبة في وقت واحد.

6- تحديد الإجراءات والنماذج المستخدمة في تنفيذ الإعارة المتبادلة.

7- تحديد القواعد المنظمة لتصوير الوثائق بما لا يتعارض مع حقوق التأليف والقواعد القانونية الأخرى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إسماعيل نهال فؤاد، إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع، 2012.ص.56

<sup>2</sup> عليوي، محمد عودة، المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية-الجامعية-المتخصصة-العامة-المدرسية. عمان:الورق للنشر والتوزيع، 2007.ص.232.

<sup>3</sup> بدير، جمال، المرجع السابق، ص. 178.

**3-2-3- مستويات الإعارة بين المكتبات:**

يمثل نظام الإعارة بين المكتبات غيره من الأنظمة التعاونية في تحديد الإطار الجغرافي لعملياته التي يمكن أن تتم على أربع مستويات هي:

1- **المستوى الداخلي:** وفيه يتم التعاون بين مجموعة من المكتبات داخل دولة ما بسبب تماثلها في التخصص الموضوعي، أو وجودها في موقع جغرافي متقارب.

2- **المستوى الوطني:** حيث يتم إقامة نظام وطني للإعارة والتبادلية يضم جميع المكتبات في دولة معينة ويقوم على متابعة وتنسيق أعماله المكتبة الوطنية أو المركز الوطني للبيوغرافي في تلك الدولة.

3- **المستوى الإقليمي:** ويتم إنشاء نظام إعارة تعاونية بين دول ذات مصالح سياسية أو إقتصادية أو ثقافية أو دينية.

4- **المستوى الدولي:** ويشمل المشروعات التعاونية الدولية في مجال الإعارة التي تقوم برعايتها المنظمات الثقافية، مثل منظمة اليونسكو ومنظمة جمعيات المكتبات ( إيفلا )، ومن أهم الجهود في هذا المجال ما تم من أعمال لتحسين سياسات والإجراءات وإعداد قواعد ومبادئ تهدف إلى التعجيل بنقل الوثائق داخل الدول أو فيما بينها.<sup>1</sup>

**3-3- معايير تقييم خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية****3-3-1- تعريف التقييم:**

فيمكن تعريف التقييم بأنه " عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام.

- فالتقييم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة وينبغي أن تتم عملية التقييم في وجود أهداف محدد والتقييم قد يكون باهض التكلفة إذا افتقد إلى تحديد أهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل فهو عملية أساسية

<sup>1</sup> الخريمي، مسعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص. 83.

يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة معرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والإرتقاء به".<sup>1</sup>

- ويعرف التقييم بأنه تحديد مقدار النجاح أو الفشل في تحقيق هدف ثم تحديده مسبقاً وهو يشتمل على صياغة الأهداف، معرفة المعيار المناسب الذي يتم استخدامه في قياس درجة النجاح مع التفسير ثم التوصيات بأنشطة البرامج اللاحقة.<sup>2</sup>

- ويعرف على أنه عمل جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الاستراتيجيات المطروحة كبداية وأقرب إلى تحقيق النتيجة المنشودة<sup>3</sup>

- ويعرف أيضاً بمعناه المبسط هو "تقدير موقف ما في ضوء دراسة مدى تحقيق هذا الموقف أو المجال لهدف محدد، والتقييم عادة يتم في اتجاهين الأول تقييم الشيء محل التقييم والثاني الهدف من التقييم"<sup>4</sup>

- التقييم هو عملية المقارنة بين ما هو كائن بما يجب أن يكون، ووضع حكم على الفرق الموجودة بين ما يجب أن يكون وما هو كائن في أي ميدان كان.<sup>5</sup>

- عرفه شعبان خليفة في قاموسه البنهاوي على أنه: عملية قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام.<sup>6</sup>

### 3-3-2 طرق التقييم:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقييم والقياس للخدمات المكتبية حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول خدمة المكتبة التي تقدمها

<sup>1</sup> عليان، ريجي مصطفى، المرجع السابق، ص. ص: 483، 487.

<sup>2</sup> محمود مرسي، زهير الصياغ، إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، السعودية: مطبعة معهد الإدارة العامة، 1988، ص. 273.

<sup>3</sup> صدار، أمال. تقييم خدمات المعلومات في ظل معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي تبسة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2015. ص. 8.

<sup>4</sup> ماهر، أحمد. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية، 2009. ص. 121.

<sup>5</sup> توفيق محمد، عبد المحسن. تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، الكويت: دار النهضة العربية، 1999. ص. 53.

<sup>6</sup> خليفة، شعبان عبدالعزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع. 1991. ص. 176.

مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق والأساليب:

**1- المقابلة الشخصية:** مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين لتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.

**2- الملاحظة:** حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن الأسئلة في المقابلة أو الإستبيان وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.

**3- الإستبيانات:** وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>1</sup>

وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بالمكتبة بصفة خاصة وذلك لقياس فاعلية الخدمات في اشباع إحتياجات المستفيدين من المعلومات.

**4- المنهج الإحصائي:** ويعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهي تسهم في منع التعميم العلمية من البيانات ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.

**5- دراسة الحالة:** ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عنها ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الإستبيان ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت.

**6- المعايير الموحدة:** وهي عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون ارشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات. وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، المرجع السابق، ص. ص. 488 - 489.



إعتبرات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين على عملية التقويم وكذلك الذين لا يعلمون في التقويم كالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة.<sup>1</sup>

### 3-3-3- مستويات التقييم:

هناك ثلاث مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي:

**المستوى الأول: تقييم الفعالية:** يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في اشباع تلبية

رغبات المستفيدين وفادها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها ويشمل هذا النوع:

أ- معايير التكلفة وهي:

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفذ في الإفادة الفعلية الجهد المستنفذ في استرجاع الوثائق بشكل

المخرجات.

ب- معايير الوقت:

1- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات البيولوجرافية.

2- المدى الزمني الفاصل بين السؤال واسترجاع الوثائق.

3- اعتبارات زمنية أخرى كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر.

ج- اعتبارات الجودة أو (النوعية)

1- تغطية مرصد البيانات.

2- اكتمال المخرجات (الإستدعاء).

3- صلاحية المخرجات (التحقيق).

4- جودة المخرجات.

5- إكتمال البيانات ودقتها.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص. ص. 489 - 490.

- **المستوى الثاني: تقييم فاعلية التكلفة:** ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة إذ يعني بكفاية.<sup>1</sup> التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية في تحقيق أهداف المكتبة. ويشمل هذا المستوى:

1- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوغرافية متصلة بالموضوع ثم استرجاعها.

2- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع ثم استرجاعها.

3- تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع ثم استرجاعها ويرى لانكستر أنه من الممكن الإرتقاء

#### بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:

1- المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق المستوى.

2- الإحتفاظ بالتكاليف ثابتة مع الإرتفاع بمستوى الأداء.

- **المستوى الثالث: تقويم العائد:** التعرف على خدمة المعلومات من أثر على المستفيدين (أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة).

- **المستوى الرابع: عائد التكلفة:** يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.<sup>2</sup>

#### 3-3-4- معايير التقييم

أشار لانكستر عام (1981) إلا أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية. فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعر المستفيد بأنها مقبولة بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات حيث أن خدمات المعلومات لا تكتفي فقط بالبيانات الببليوغرافية بل لابد من توفير الوثيقة كاملة. وهناك مقياسان نوعيان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص. ص. 493 - 494.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص. ص. 494 - 495.

1- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلا؟

2- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين بينما المقياس الآخر من الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر واستخدام نوع من المقاييس المتدرجة للدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات.

وأورد كلا من الوردى والمالكى (2002) عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي: <sup>1</sup>

1- **الرفض:** نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

2- **الانتقائية:** وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع.

3- **النوعية والشمولية:** وهي نسبة عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

4- **نسبة التغطية:** وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

5- **الحدثة:** نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.

6- **الوقت المطلوب للإجابة:** المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة وهذا يعد مؤشرا هاما فكلما كان الوقت قصيرا دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.

7- **الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط.**

وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي:

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص. ص. 491 - 492.

**1- الإستدعاء:** وهو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين وتقاس نسبة الإستدعاء كالاتي.<sup>1</sup>

$$\text{الإستدعاء} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق الصالحة في الملف}} * 100$$

**2- التحقيق (الدقة):** وتعني استبعاد الوثائق غير الصالحة وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق بالآتي.

$$\text{التحقق} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق المسترجعة}} * 100$$

فالإستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداما في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات (الوردي، المالكي، 2002).

**3- جهد المستفيد:** يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت أثناء عملية البحث. أما البحث المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضا مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقق من خلال الإنتظار لاستخدام نظام البحث بالإتصال المباشرة أو غيره من الأنظمة

**4- زمن الاستجابة:** وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستفاد في إجراء البحث فعلا ويعد أيضا مقياسا لجهد المستفيد (لانكستر وورنر، 1997).<sup>2</sup>

### 3-3-5- أهداف التقييم:

الهدف من أي خدمة المكتبية هو خدمة أو رواد المكتبة وحتى يتحقق الهدف النهائي من عملية التقييم هو رضاء المستفيدين ويتوقف نجاح هذه الخدمة هو تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لإحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ومراكز المعلومات كالاتي:<sup>3</sup>

**1- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.**

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص. 492.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص. 493.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص. ص. 487 - 488.

2- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

3- التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الإحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.

4- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.

5- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.

6- تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يعم تقديم الخدمة المكتبية.

## خلاصة الفصل:

ومنه نستطيع القول أن خدمة الإعارة من أهم الخدمات التي لا يمكن لأي مكتبة الإستغناء عنها كونها معيار لتقييم وقياس فعالية نجاح المكتبة ومدى تعاونها الكبير بين المكتبات الأخرى وكذلك التعرف على إحتياجات المستفيدين وطلباتهم المتغيرة، والهدف من تقييم الخدمة التي توفرها لمستفيديها هو تقديم المعلومات بطريقة متقدمة وبسرعة فائقة.

# الفصل الرابع:

تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

**تمهيد:**

يعتبر الجانب الميداني للبحوث العلمية مكملًا ومدعمًا للجانب النظري وذلك من خلال النتائج التي يتم التواصل إليها ذات قيمة علمية وعملية تفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة واستعمال أدوات مناسبة لجمع البيانات ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى إجراءات الدراسة التقييمية المتبعة في البحث لمعرفة مدى تلبية خدمة الإعارة لإحتياجات المستفيدين المعرفية وقد تم إختيار مكتبات كليات جامعة العربي التبسي - تبسة -.



**4-1- مجالات الدراسة التقييمية:**

كل دراسة تتوفر على قسم ميداني لا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها فقد تمحورت في ثلاث عناصر الآتية:

**1-1- المجال الجغرافي:**

وهو المكان الذي تمت فيه الدراسة التقييمية والذي قمنا بتطبيق أدوات بحثنا ولقد أجريت دراستنا من خلال العنوان خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية دراسة تقييمية بمكتبات جامعة العربي التبسي - تبسة -

**1-2- المجال الزمني:**

يشمل المجال الزمني الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني ولقد تم المجال الزمني لهذه الدراسة 2018-2019 وقد استغرق إجراء الدراسة طيلة السداسي الثاني من السنة الجارية.

**1-3- المجال البشري:**

يتجلى في هذا المجال في مجتمع الدراسة الذي سنتطرق عليهم أدوات البحث وينحصر مجتمع الدراسة طلبة كليات جامعة تبسة وتحديدًا الطلبة المسجلين بمكتبات جامعة العربي التبسي وبلغ عددهم 12708 طالب.

**4-2- التعريف بمكان الدراسة:**

تعود بذرة التأسيس لجامعة تبسة الى سنة 1985م عندما انشئت المعاهد الوطنية: المناجم. علوم الارض والهندسة المدنية. ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297-92 المؤرخ في 07 جيلية 1992 الى مركز جامعي. حيث ظهرت الهيكلة الجديدة. وما أن شهد المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصا المكتبات وعدد الطلبة المتزايد. تمت ترقيته كجامعة بكلياتها واقسامها وذلك يوم 12 اكتوبر 2008 حيث أعلن عن ترقية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي الى مصف جامعة. ليصدر بعدها المرسوم التنفيذي رقم 09-08 المؤرخ في 07 محرم عام 1430 م الموافق ل 04 جانفي 2009م المتضمن انشاء جامعة تبسة. بعد ذلك تم تغيير تسمية الجامعة جامعة العربي التبسي - تبسة- وفقا للمقرر رقم 14-1 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق ل 23 اكتوبر 2014.

**4-2-1- التعريف بالمكتبة المركزية:**

تعتبر المكتبة المركزية هيكلًا هامًا من هياكل الجامعة. كما تعد المحور الرئيسي لمعالجة البحث العلمي. تم تدشينها رسميًا خلال السنة الجامعية 2009-2012. متربعة على مساحة قدرها 3100م مربع تقع في

الجهة الغربية للجامعة. تحتوي على ثلاث طوابق. وتضم عدة مصالح واقسام يتم على مستواها معالجة مختلف الالوعية الفكرية. ومن ثم تسهيل سبل الاستفادة منها.

#### 4-2-2- التعريف بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

في يوم 17 فيفري سنة 2003 قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم اختصاصات متعددة منها الحقوق، ثم مارست مهامها كمكتبة كلية متخصصة في الحقوق والعلوم السياسية بدءا من أكتوبر 2009، بارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09-08 المؤرخ في 04 جانفي 2009 المتضمن إنشاء جامعة تبسة متفرعة إلى خمس كليات منها كلية الحقوق والعلوم السياسية.

تتشكل المكتبة من طابقين:

طابق أرضي: توجد به:

شباك الإعارة الخارجية للحقوق.

شباك الإعارة الخارجية للعلوم السياسية.

مصلحة الدوريات وتحتوي {المجلات أطروحات ماجستير ودكتوراه، مذكرات ليسانس والماستر}.

قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة وطلبة الدكتوراه.

فضاء البحث الببليوغرافي.

والمخزن رقم 01.

الطابق الثاني: توجد به:

شباك الإعارة الداخلية للحقوق.

شباك الإعارة الداخلية للعلوم السياسية.

قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة.

مكتب مسؤول المكتبة.

مكتب رؤساء المصالح والمخزن رقم 2

#### 4-2-3- التعريف بمكتبة كلية الآداب واللغات الاجنبية:

تتشكل مكتبة كلية الآداب اللغات الاجنبية من ثلاث طوابق:

الطابق الأول: ويضم:

بنك الإعارة الخارجية الخاص بالأدب واللغة العربية

بنك الإعارة الخاص بمذكرات الليسانس

قاعة خاصة بالأساتذة

الطابق الثاني: ويتكون من

مكتب محافظ المكتبة

مكتب رئيس مصلحتي تسيير الرصيد الوثائقي والتوجيه والبحث البيبلوغرافي

مكتب الترميم والصيانة

بنك الإعارة الداخلية الخاص بالأدب العربي

بنك الإعارة الخاص بأطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير

قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة

الطابق الثالث: ويحتوي على

بنك الإعارة الداخلية والخارجية الخاص بالأدب واللغة الفرنسية والانجليزية

قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة

#### 4-2-4- التعريف بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة:

تحتل المكتبة الجامعية للعلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة المرتبة الثالثة من حيث المساحة بعد كل من

مكتبة الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والانسانية والمكتبة المركزية حيث تقدر مساحتها ب 1580م وهي

مساحة كافية للاستيعاب 2000مستفيد حسب المخطط الذي انجزت وفقه المكتبة وتتكون من أربعة طوابق:

**الطابق الارضي:** به شبك الإعارة الخارجية لعلوم الارض، البيولوجيا، وكذلك مكتبين واحد خاص للمحافظ،

واحر خاص بالأساتذة.

**الطابق الأول:** شبك المطالعة الداخلية يضم الرصيد الوثائقي، وكذا الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة المطالعة

لعلوم الأرض، كذلك قاعتان للمطالعة الداخلية ' الأولى مخصصة لطلبة علوم الأرض، والثانية لطلبة البيولوجيا

به خمسة مداخل، ومصعد إلى وجناحين: الأول شبك للإعارة الخارجية لطلبة البيولوجيا وكذا مكتب مخصص

للأساتذة. كما تحتوي على قاعة مذكرات وخرائط مخصصة لحصر واعارة مذكرات التخرج الخاصة بطلبة التدرج بالكلية في مختلف التخصصات.

**الطابق الثاني:** به قاعتان: قاعة المصادر والمراجع النادرة , قاعة مطالعة حرة , تستوعب 32 مستفيد.

**الطابق الثالث:** مخصص اساسا للعمليات الفنية والادارية للمكتبة، ويحتوي على مجموعة من المكاتب:

مكتب مصلحة الفهرسة، مكتب مصلحة الاحصاء والجرد، ومكتب مصلحة التصنيف، مكتبة الارشيف، مكتب لمصلحة الترميم والتجليد، فضاء للإنترنت.

**4-2-5- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:**

تحتل المكتبة موقعا هاما، إذ أنها تقع في الجهة اليمنى من المدخل الرئيسي ويوجد بها 632 مقعد ويتكون

من طابقان:

**الطابق الأول:** وهو الطابق السفلي للمكتبة ويوجد به بنك الإعارة الخارجية لكل التخصصات المتوفرة

ويحتوي على مخزن للكتب.

**الطابق الثاني:** قاعة المطالعة الداخلية قسم العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

**الطابق الثالث:** به مصلحتين: مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي، والآخرى لتسيير الرصيد الوثائقي

**4-2-6- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية:**

تقع مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية خارج الكلية حيث تتوسط كل من كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية وبيت الشباب حيث تم الانتقال الى المقر الجديد في الاشهر الاخيرة من سنة 2016 وتتكون من

بنك الإعارة الخارجية

قاعة مخصصة للأطروحات والمذكرات

قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الاجتماعية

قاعة مطالعة لقسم العلوم الانسانية

ادارة المكتبة تتكون من:

مكتب مدير المكتبة

مكتب رئيس مصلحة البحث والتوجيه الببليوغرافي

مكتب رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي

**4-3- المنهج المتبع في الدراسة:**

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، الوصف في الجانب النظري من خلال التعريف بالإعارة وخدمتها في المكتبات الجامعية أما التحليلي فيتجلى في عرض الاستبيان ثم تحليل المعلومات المجمعة بغية الوصول إلى النتائج.

**4-3-1- مجتمع الأصلي للدراسة**

المجتمع الأصلي للدراسة: يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في الطلبة المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة وهي مقسمة كالتالي: مكتبة كلية الآداب واللغات، مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة والعلوم الدقيقة، مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية ومكتبة علوم التسيير ومكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا، مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، المكتبة المركزية جامعة العربي التبسي-تبسة.

**4-3-2- عينة الدراسة:**

إن اختيار العينة المتمثلة في المجتمع الأصلي يجب أن تمثل كل حالات المجتمع المبحوث مع تحديد نوعها وحجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع الدراسة وذلك من أجل الوصول إلى نتائج بهدف تعميمها على بقية المجتمع.

أما عن نوع العينة فقد طبقنا دراستنا على الطلبة المسجلين بالمكتبات 12708 طالب فهي عينة طبقية وشملت 10% من المجتمع الأصلي للدراسة بمعدل 127 طالب.

**4-5- أدوات جمع البيانات:**

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام أداة الاستبيان.

## • الاستبيان:

فهو وسيلة للحصول على إجابات عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه<sup>1</sup> ويعرف الاستبيان أيضا بأنه سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية

<sup>1</sup> نبهان، يحيى محمد، مناهج البحث العلمي، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص. 90.

أو الاجتماعية أو التربوية أو البيانات الشخصية يطبق على الأفراد أو المجموعات بهدف الحصول على بيانات خاصة بهم أو ببعض المشكلات التي تواجههم.<sup>1</sup>

ويعرف الاستبيان: أيضا بأنه سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية أو الاجتماعية أو التربوية أو البيانات الشخصية، يطبق على الأفراد أو المجموعات بهدف الحصول على بيانات خاصة بهم أو ببعض المشكلات التي تواجههم<sup>2</sup>

وقد تضمنت إستمارة الإستبيان هذه الدراسة 19 سؤالاً حيث تم توزيعها على 3 محاور على النحو التالي:

- **المحور الأول:** يهدف إلى أوجه ومعرفة أشكال خدمة الإعارة ويضم 7 أسئلة.
- **المحور الثاني:** يهدف إلى معرفة دور خدمة الإعارة في تلبية الإحتياجات المعلوماتية للمستخدمين ويضم 7 أسئلة.

**المحور الثالث:** يهدف إلى معرفة المشاكل والعراقيل التي يواجهها المستخدمين في خدمة الإعارة بمكتبات كليات جامعة تبسة وتضمنت 5 أسئلة.

بعد توزيع استمارات الاستبيان لم يتمكن من استرجاعها بأكملها، والجدول يوضح ذلك:

التكرارات	الاستمارات
127	عدد الاستمارات الموزعة
100	عدد الاستمارات المسترجعة
25	عدد الاستمارات الضائعة أكثر من
127	المجموع

**جدول رقم (01):** الاستمارات المسترجعة والضائعة.

يتضح من خلال الجدول "أعلاه" أن عدد الاستمارات المسترجعة 100 استمارة والتي اعتمد عليها في عملية التفرغ، وسبب ضياع الاستمارات يعود الى عدم مبالاة معظم عينة الدراسة لإسترجاعها

<sup>1</sup> المرجع نفسه. ص.90.

<sup>2</sup> عبد الحليم منسي، محمود، كامل احمد، سهير. أسس البحث العلمي في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية. القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب. 2002. ص.93.

## 4-6- بيانات الدراسة وتحليلها:

بعد النزول للميدان ودراسة الموضوع الموسوم بعنوان خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية دراسة تقييمية: بمكتبات جامعة العربي التبسي -تبسة- فتم جمع استمارات الاستبيان وتفرغها وتحليل نتائجها تبعاً للمحاور التي تعكس مشكلة وفرضيات الدراسة، فقد تمركزت أسئلة استمارة الاستبانة على بيانات شخصية وعلى ثلاثة محاور أساسية وفيما يلي عرض مفصل لنتائج التحليل.

## تحليل البيانات الشخصية:

## - المستوى الدراسي:

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
ليسانس	53	53 %
ماستر	46	46 %
دكتوراه	01	01 %
المجموع	100	100 %

## جدول رقم (02): " يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مستوى الدراسة "

من خلال الجدول رقم (02): تبين لنا أن أعلى نسبة تقدر ب 53% لمن مستواهم الدراسي ليسانس هم الأكثر إعارة للكتب في المكتبات في جامعة تبسة وذلك راجع الى عدد طلبة ليسانس الأكثر من طلبة الماستر والدكتوراه وتليها نسبة 46% تمثل طلبة الماستر لأن وجود طلبة ماستر بالمكتبة راجع الى أنهم مكلفين بإنجاز مذكرة التخرج، أما النسبة المتبقية 01% دكتوراه، وهذا راجع الى أن عدد طلبة الدكتوراه ضئيل.

ومما نستخلص: أن عينة الدراسة الذين مستواهم الدراسي ليسانس وماستر هم الأكثر تردد على المكتبات نظرا لكثرة عددهم ولحاجتهم الماسة إلى الكم المعرفي الذين يستعملونه في البحوث والرسائل الجامعية أما بالنسبة لطلبة ذوي مستوى دكتوراه ترددهم قليل وذلك راجع لقلّة عددهم.

- التخصص:

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
08%	08	علوم إنسانية
04%	04	علوم سياسة
21%	21	علوم تجارية
21%	21	ادب
25%	25	رياضيات
05%	05	علم اجتماع
15%	15	علوم طبيعة وحياة
06%	06	قانون
100%	100	المجموع

جدول رقم (03): "يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التخصص"

من خلال الجدول (03): يتضح لنا أن مفردات عينة الدراسة تتوزع حسب التخصص العلمي فنجد أعلى نسبة تقدر ب 25% تمثل تخصص الرياضيات تليها نسبة 21% لكل من تخصصي علوم تجارية وأدب عربي، ثم تليها نسبة 15% تمثل تخصص علوم طبيعية وحياة، تليها نسبة 08% تمثل تخصص علوم إنسانية، أما بالنسبة لأقل نسبة فكانت لكل من علوم اجتماع ب نسبة 05% وعلوم سياسية ب نسبة 04%.

مما نستخلص: أن المكتبة تحتوي على عدة فروع لكل تخصصات من كتب للإعارة ورسائل جامعية تخص ما يحتاجه مختلف عينة الدراسة لكن ما نستخلصه أن التردد على المكتبة يزداد حسب عدد الطلبة وحسب نوع الاختصاص وهنا نجد أن أعلى نسبة من نصيب إختصاص الرياضيات.



## المحور الأول: أوجه وأشكال خدمة الإعارة

## 1- ماذا تعني المكتبة بالنسبة لك؟

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
26%	26	مكان للمطالعة
61%	61	مكان للبحث
12%	12	مكان للراحة والتسلية
01%	01	أخرى اذكرها
100%	100	المجموع

جدول رقم (04): " يبين ما تعنيه المكتبة بالنسبة للطلبة"

نرى من خلال الجدول (04): أن أعلى نسبة تقدر ب 61% أجابوا بأن المكتبة مكان للبحث وهذا راجع أن الطلبة يبحثون في حيز ضيق يتمحور في اعداد بحوثهم فقط وعلى هذا الأساس جاءت أكبر نسبة وتليها نسبة 26% يجدونها مكان لمطالعة وهذا راجع الى ثراء رصيده المعرفي وتليها نسبة 12% مكان للراحة والتسلية ونجد أن أقل نسبة تمثل 01% تمثل طالب واحد من بين العدد الكلي لعينة الدراسة تمثلت بأنها تمثل مكان للمناقشة مع الزملاء.

مما نستخلص: رغم اختلاف آراء عينة الدراسة حسب ما تعنتيه لهم المكتبة نجد أعلى معظم الطلبة المتمثلين في أعلى نسبة تمثل لهم المكتبة مكان للمطالعة وهذا راجع لتطلعهم لزيادة القيمة الفكرية والمعرفية في اثناء رصيدهم العلمي.

2- ماهي الخدمات التي توفرها الإعارة في مكتبتكم؟

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
40%	40	اعارة داخلية
40%	40	اعارة خارجية
00%	00	الحجز
20%	20	التجديد
00%	00	أخرى انكرها
100%	100	المجموع

جدول رقم (05):"يبين اراء الطلبة حول الخدمات التي توفرها الإعارة في مكتبتهم"

نرى من خلال الجدول (05) أن الباحثين قد اجابوا بنفس النسبة 40% لكل من الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية وهذا راجع الى أن مكتبات جامعة تبسة تتوفر على كلا الخدمتين معا وتليها نسبة 20% والمتمثلة في التجديد أما فيما يخص خدمة الحجز فنسبتها 00% وهذا راجع أما لعدم استخدامها أو أنها خدمة لم يتم تفعيلها في النظام.

مما نستخلص: أن المكتبة تقدم ثلاثة خدمات لمستفيديها وتتمثل هذه الخدمات في خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية وخدمة التجديد.

3- عند استخدامك للإعارة الداخلية هل تلبى هذه الخدمة طلباتك في الوقت المناسب؟

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
32%	32	نعم
11%	11	لا
51%	51	أحيانا
06%	06	ابدا
100%	100	المجموع

جدول رقم (06): " يبين اراء الطلبة حول تلبية الإعارة الداخلية لطلباتهم في الوقت المناسب".

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة تقدر ب 51% والمتمثلة في المجيبين بأحيانا وهذا راجع الى توقف عملية الإعارة في بعض الأحيان ويعود إلى الانتظار الطويل وملل المستفيدين وعدم الاستفادة في الوقت

المناسب وتليها نسبة 32% وتمثل المجيبين بنعم وهذا يدل على أن الإعارة الداخلية تلبى خدمة الطالب الجامعي الى حد ما وهذا راجع الى التدريب الجيد للموظفين على استخدام لنظام ما يوفر عليهم الوقت في حين تمثل نسبة 11% المجيبين بلا وتليها نسبة 06% المجيبين بأبدا ويعود ذلك الى بعض الخلل في أداء الوظائف المتعلقة بعملية الإعارة الداخلية.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة كانت معظم إجاباتهم بأحيانا ما تلبى خدمات الإعارة الداخلية بالمكتبة لطلبتهم في الوقت المناسب. أما بما يخص باقي الطلبة فكانت إجاباتهم بنعم ولا وأبدا وهذا راجع لتنوع اختصاصات الطلبة الباحثين وطبيعة الموضوع المبحوث.

#### 4- ما هي الأداة البحثية عن المعلومات في مكتبكم؟

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
58%	58	عن طريق الفهرس الالي
41%	41	عن طريق الفهرس الورقي
11%	11	في كلا الحالتين لماذا
100%	100	المجموع

**جدول رقم (07):** يبين اراء الطلبة حول ما يفضلونه في البحث عن المقتنيات في المكتبة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (07) أن أعلى نسبة تقدر ب 58% تتمثل في تفضيلهم استعمال أداة الفهرس الورقي في عملية البحث عن المعلومات وهذا يدل أن هذه الأداة تستخدم بكثرة وذلك لأنها تقليدية وسهلة الاستخدام وتليها نسبة 41% المتمثلة في استخدام الفهرس الالي وهي أيضا أداة تساعد في تسهيل عملية البحث بسرعة دون تضييع الوقت او بذل أي مجهود في البحث عن الكتب وتليها نسبة 11% المتمثلة في استخدام كلتا الاداتين وهذا يرجع إلى إتقان المبحوثين باستخدام كلا الأدوات واختيارهم الأداة المناسبة التي تناسبهم حسب السرعة ودقة البحث وتمكنهم من التطلع على كتب أخرى لما توفره لهم من كم معرفي من المعلومات وصحتها وسهولة الوصول للموضوعات التي لها علاقة بالبحوث من أجل إنجازها وهذا ما صرح به الطلبة.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة يفضلون استعمال الأداة المناسبة والسريعة والسهلة التي تمكنهم في الحصول على الكم المعرفي والمعلوماتي الذي يخص طبيعة مواضيعهم توفيراً للجهد وللوقت.

## 5- ماهي أنواع مصادر المعلومات التي تحتاجها؟

النسب المئوية	التكرارات	البدايل
47%	47	كتب
01%	01	دوريات
14%	14	معاجم وقواميس
00%	00	موجزات ارشادية
10%	10	موسعات ودوائر المعارف
00%	00	كشافات مستخلصات
00%	00	مصادر جغرافية
18%	18	مذكرات
100%	100	مجموع

جدول رقم (08): "يبين اراء الطلبة حول مصادر المعلومات التي يحتاجها "

وضح الجدول رقم (08) من أهم مصادر المعلومات التي تعتمد عليها عينة الدراسة في انجاز مشاريعهم البحثية الكتب بنسبة 47% باعتبارها مصادر أساسية وتليها نسبة 18% مذكرات وذلك لاستخدام المكثف لها رغم انه ليس كل الطلبة يحتاجون مذكرات الا الأقسام النهائية المتمثلة في الماستر والدكتوراه هي التي تحتاجها وتليها نسبة 14% تخص القواميس والمعاجم وهذا يعود إلى استخدام القاموس باعتبار أن لكل تخصص مفاهيم مفتاحية وتليها نسبة 10% تمثل الموسوعات والدوائر المعرفية فعند مهمة لأنها تقدم معلومات أساسية وحقائق أولية حول مختلف المواضيع، إلا أن النسبة كانت ضئيلة، وهذا راجع إلى أن الطلبة يعتمدون على الكتب أكثر، وتليها نسبة 01% تمثل دوريات وهذا يعود إلى أنها توجد في مكتبات وأخرى غير موجودة، لهذا النسبة قليلة وتليها نسبة 0% موجزات إرشادية وكشافات ومستخلصات مصادر جغرافية وهذا لعدم توفرها في بعض المكتبات وإلى عدم اعتماد الطلبة في تلبية إحتياجاتهم تمثل هذه المصادر بمثل هذه المصادر الزيادة في الكتب والمعاجم والقواميس والموسوعات والدوريات التي تخدمهم.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة كانت نظرتهم لنوع المصدر المعلوماتي الذي يحتاجونه والذي يلبي لحاجياتهم تتمحور حول الكتب وذلك لسهولة اقتنائها من المكتبة باعتبارها مراجع علمية وبحثية مباشرة في متناول الطالب المبحوث.

6- هل عدد المصادر المسموح باستعارتها؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
42%	42	كافية
58%	58	غير كافية
100%	100	المجموع

الجدول رقم (09): بين عدد المصادر المسموح باستعارتها.

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن عدد مصادر المعلومات غير كافية بنسبة 58%، وهذا راجع إلى نقص في الكتب والموسوعات ودوائر مصادر وبعض الفكرية الأخرى، كما لاحظنا في الجدول السابق أن بعض المكتبات تفتقر من بعض أنواع المصادر والمتمثلة في الدوريات والموجزات الإرشادية وكشافات والمستخلصات وغيرها، وتليها نسبة 42% كافية وهذا راجع إلى أن الطلبة يستخدمون في تلبية إحتياجاتهم إلى الكتب ولا يلجؤون إلى مصادر أخرى لكي تخدمهم لذا هم لاحظوا أنها غير كافية، خاصة في التخصصات الأدبية.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة كانت إجابتهم بأن المصادر المسموحة باستعارتها غير كافية لهم، أو أن المصادر المبحوث عنها غير متوفرة في المكتبة.

7- ماذا تفعلون لو كانت الوثيقة غير متاحة للإعارة الخارجية؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
44%	44	تنسخ داخل المكتبة
47%	47	تنسخ خارج المكتبة
09%	09	أخرى -أذكرها-
100%	100	المجموع

الجدول رقم (10): يمثل رأي الطلبة لعدم توفر الإعارة الخارجية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) بأن نسبة 47% قد أجابوا بأن الوثيقة تنسخ في خارج المكتبة وهذا راجع إلى أنه بعض مكاتب الجامعة تبسة لا تتوفر على الوسائل المكتبية والمتمثلة في وسائل التصوير وتليها نسبة 44% قد أجابوا بأنها تنسخ داخل المكتبة وهذا يعود لي أن مكنتهم تتوفر فيها آلات النسخ الورقية، بينما اقل نسبة تقدر ب 09% تمثلت في الطلبة الذين يلجؤون إلى الاعتماد على تقنية التصوير من خلال كاميرات الهواتف النقالة في نسخ ما يحتاجون إليه.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة في مكاتب الجامعة يلجؤون في غالب الأمر إلى الطرق المعروفة والمتمثلة في نسخ الوثائق المراد استخدامها في بحوثهم باستعمال تقنية النسخ من خلال الات الطباعة خارج الفضاء الجامعي، بينما باقي أفراد العينة يتوزعون بين نسخها داخل الجامعة وهذا راجع لوجود آلات طباعة في مكنتهم، والفئة الأخرى تتمثل في تصوير الوثائق من خلال الهواتف وهذا راجع لامتلاك الطلبة لهواتف ذكية تختصر لهم الجهد والوقت.

#### المحور الثاني: دور خدمة الإعارة في تلبية الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

يتمثل هذا المحور في معلومات حول خدمة الإعارة التي يقدمها المكتبي للمستفيدين ومدى تلبيتها لإحتياجاتهم المعلوماتية بطريقة سريعة وفعالة، وهذا المحور يجيب على الفرضية الثانية والمتمثلة في تلبية خدمة الإعارة لإحتياجات المستفيدين بمكاتب جامعة العربي التبسي، وقد احتوى على 07 أسئلة مغلقة وأخره نصف مفتوحة.

#### 8- ما هي أنواع أغراض استخدامك لخدمة الإعارة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
27%	27	الوصول إلى مصدر المعلومات
68%	68	إعداد البحوث
05%	05	غرض ثقافي
00%	00	أخرى - أنكرها -
100%	100	المجموع

جدول رقم (11): يبين آراء الطلبة حول نوع غرض الإعارة المستخدمة.

يوضح لنا الجدول رقم (11) أن أعلى نسبة تقدر ب 68% تمثل أغلبية عينة الدراسة الذين يستخدمون خدمة الإعارة وذلك بأنهم يعتمدونها في إعداد البحوث التي هم ملزمون بإنجازها، وتليها نسبة 27% المتمثلة في الوصول إلى مصادر المعلومات وذلك قصد التطلع واكتشاف معلومات حديثة، أما أقل نسبة فقدرت ب 05% لطلبة الذين كانت إجاباتهم حول انتهاجها لغرض ثقافي، قصد تحسين مستواهم الثقافي والعلمي والأكاديمي.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة يتمثل غرضهم في استخدام خدمة الإعارة في إعداد بحوثهم العلمية، أما باقي العينة فكانت متوزعة بين قصدهم للوصول إلى مصدر المعلومات أو لزيادة ثرائهم الثقافي.

### 9- كيف تجد إجراءات خدمة الإعارة في مكتبك؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
62%	62	بسيطة
19%	19	معقدة
19%	19	معقدة نوعا ما
100%	100	المجموع

جدول رقم (12): يبين رأي الطالب حول إجراءات خدمة الإعارة في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أغلبية الطلبة صرحوا بأن إجراءات خدمة الإعارة في مكتبهم بسيطة وكانت بنسبة 62% وهذا راجع إلى كفاءة العاملين وتمكنهم من استخدام نظام الإعارة، وتليها نسبة 19% متساوية بين معقدة ومعقدة نوعا ما حسب ما أجابه بعض الطلبة وذلك راجع لعدم قدرة الطلبة لاستخدامهم له لصعوبته أو لعدم معرفته.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة يجدون أن إجراءات خدمة الإعارة في مكتبهم بسيط وسهل أما باقي الطلبة فكانت بين معقدة ومعقدة نوعا ما وذلك راجع لعدم كفاءة العاملين في بعض مكاتب الجامعة.

## 10- ما هي نظرتك حول خدمة الإعارة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
06%	06	ممتازة
48%	48	جيد
36%	36	متوسطة
10%	10	رديئة
100%	100	المجموع

جدول رقم (13): يبين رأي الطالب حول خدمة الإعارة.

يبين الجدول رقم (13) أن نظرة الطلبة حول خدمة الإعارة جيدة بنسبة 48% بينما يرون 36% أنها متوسطة، وهذا راجع إلى أنها الخدمات في المكتبات متدهور نوعاً ما ليست كلها، وتليها نسبة 10% رديئة وهذا راجع إلى أن خدمة الإدارة لا تلبى إحتياجاتهم بقدر كافي وأيضاً إلى ربط إجراءاتها وبالتالي لا يستفيدون منها بقدر كافي وبالنسبة المتبقية 06% أجابوا بعرض الطلب بأن خدمة الإعارة ممتازة وهذا راجع إلى أن خدمة الإعارة لديهم تقدم لهم كل إحتياجاتهم بطريقة سريعة ودقيقة خاصة في المكتبات العلمية. مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة كانت نظرتهم حول خدمة الإعارة جيدة، أما باقي الطلبة العينة فكانت تتوزع إجاباتهم بين متوسطة ورديئة وممتازة وذلك حسب نوع وطبيعة مكتباتهم وعلى نوع الخدمات التي تقدمه لهم.

## 11- هل أنت راضٍ عن خدمة الإعارة بمكتبتكم؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
56%	56	راض
36%	36	غير راض
08%	08	راض نوعاً ما
100%	100	المجموع

الجدول رقم (14): يبين رضا الطلبة حول خدمة الإعارة بمكتباتهم.



نلاحظ من خلال الجدول رقم (14)، أن نسبة 56% راض عن خدمة الإعارة وهذا راجع بأنها متوفرة ومتاحة ومقدمة بطريقة ترضي المستفيدين وتليها نسبة 36% كانت إجاباتهم بعدم رضاهم، ويعود هذا إلى تدني خدمة الإعارة في بعض مكتبات جامعة تبسة والنسبة التي تليها 08% راضٍ نوعاً ما لعدم تمكنهم من الوصول إلى مبتغاهم وهذا حسب راجع لخدمة الإعارة في المكتبات الجامعية بأنها غير متوفرة لديهم أحيانا مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة راضون على ما تقدمه لهم خدمات الإعارة بمكتبتهم وهذا راجع لإيجادهم المعلومات التي يتزودون بها لإنجاز بحوثهم العلمية، أما باقي أفراد الطلبة العينة فتتوزع إجاباتهم بين غير راضين وراضين نوعا ما وهذا راجع لإيجادهم لمعلومات ناقصة او غير كافية تمكنهم من إنجازهم للبحوثهم ولنقص احتوى مكتباتهم للمراجع المناسبة.

#### 12- هل المكتبة توفر لكم خدمة الإعارة عن طريق التبادل بين المكتبات

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
22%	22	نعم
78%	78	لا
100%	100	المجموع
إذا كانت الإجابة بـ"نعم" هل تلبية هذه الخدمة إحتياجاتك المعرفية		
النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
81.81%	18	نعم
18.18%	4	لا
100%	22	المجموع

#### الجدول رقم (15): يبين رأي الطالب حول تبادل الإعارة بين المكتبات.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) عينة الدراسة أجابوا بـ"لا" بنسبة 78% وهذا راجع إلى أن مكتبتهم لا توفر لهم خدمة الإعارة عن طريق التبادل بين المكتبات وتليها نسبة 22% أجابوا بـ"نعم" وهذا راجع بأنهم يعلمون بتسييرات المكتبة وكذلك أنه ليست كل التخصصات تستخدم هذه الخدمة المتمثلة في التبادل بين المكتبات لكي توفر لهم ما يحتاجونه من مواد أخرى مختلفة وبالنسبة لطلبة الذي اختاروا الإجابة بـ"نعم" بأن

خدمة التبادل بين المكتبات في مكتبتهم أجابوا بنسبة 81.81 بـ"نعم" أي أنها تلبي هاته الخدمة إحتياجاتهم المعرفية، أما بالنسبة المتبقية 18.18% الذين أجابوا بـ"لا" وصرحوا بأنها لا تخدمهم ولا يستفيدون منها. مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة كانت إجاباتهم بـ " لا" بنسبة 78% لعدم توفير مكتباتهم لخدمة الإعارة بين مكتبات الكليات في الجامعة، تليها نسبة 22% أجابوا " نعم" بتوفير مكتباتهم لخدمة الإعارة بين كليات الجامعة ومن بين هؤلاء الطلبة المجيبين 18 طالب بنسبة 18% أكدوا على هذه الخدمة في إحتياجاتهم المعرفية.

### 13- هل يمتلك موظفي المكتبة مهارات وخبرات معرفية في خدمة الإعارة للإجابة عن أسئلتك؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
67%	67	نعم
33%	33	لا
100%	100	المجموع

### الجدول رقم (16): يبين رأي الطلبة حول مهارات وخبرات الموظفين في خدمة الإعارة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67% أجابوا بـ"نعم"، وهذا راجع إلى كفاءة العاملين، حيث أن بعضهم ذوي تخصص علم مكتبات ومعلومات وهم بدورهم يقومون بتدريب وتعليم ذوي التخصصات الأخرى على العمل وهذا يؤهلهم لتقديم خدمات المكتبة وإلى الإجابة عن أسئلة المستفيدين، وتليها نسبة 33% أجابوا بـ"لا"، يعود إلى أنه لا يوجد تكين لبعض عمال المكتبة والذين يكونون في فترة التريص لذا نجدهم لا يملكون المهارة الكافية وخبرة لمساعدة بعض المستفيدين.

مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة يجدون أن موظفي المكتبة ذوو مهارات وخبرات معرفية في خدمة الإعارة الموجه لهم، أما باقي الافراد الطلبة العينة فيجدون أن الموظفون بمكتباتهم في جناح الإعارة الداخلية لا يملكون المهارة والخبرة الكافية أو أنهم مبتدئي الوظيفة والعمل.

## 14- هل عدد المصادر والمراجع الموجودة بالمكتبة تلبي إحتياجاتك المعرفية.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
51%	51	نعم
49%	49	لا
100%	100	المجموع

**الجدول رقم (17):** يبين رأي الطلبة حول عدد المصادر والمراجع الموجودة بالمكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 51% أجابوا بـ"نعم"، وهذا راجع إلى أن قابلية الطلبة لإنجاز بحوثهم يجد المادة العلمية التي تلبي حاجته المعرفية وليست في كل التخصصات وتليها نسبة 49% من المجيبين بـ"لا"، وهذا راجع إلى أن عدد المصادر والمراجع الموجودة في بعض مكاتب جامعة تبسة لا تلبي حاجياتهم في البحوث الأكاديمية وكذلك صعوبة بعض التخصصات والبحوث، أيضا مشاكل وصعوبات التي تواجههم كما تم توضيحه في الجدول رقم (17).

مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة يجدون بأن مكتبتهم توفر لهم مصادر ومراجع كافية في إحتياجاتهم المعرفية أما باقي فيجدون أن عدد المصادر والمراجع في مكتبة كلياتهم تعاني من افتقارها لنقص المصادر والمراجع المهمة لهم.

المحور الثالث: المشاكل والعراقيل التي تواجهها خدمة الإعارة.

15- هل تواجهكم مشاكل وصعوبات أثناء عملية الإعارة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
53%	53	نعم
47%	47	لا
100%	100	المجموع
إذا كانت الإجابة بـ"نعم" هل هذا راجع إلى؟		
النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
17.65%	13	نقص المراجع
14%	07	سرقة الكتب
8.51%	04	إتلاف الكتب
4.25%	02	قلة أو تلف أدوات البحث
6.38%	03	جو المكتب
19.14%	09	كثرة الطلبة
17.02%	08	قلة العمال
2.12%	01	أخرى -أذكرها-
100%	47	المجموع

جدول رقم (18): يبين المشاكل والصعوبات التي يواجهها الطلبة أثناء عملية الإعارة.

يبين الجدول رقم (18) أن نسبة 53% المجيبين بـ"نعم" يواجهون مشاكل وصعوبات أثناء عملية الإعارة ونسبة 47% تمثل في المجيبين بلا الذين لم يواجهوا أي مشاكل وصعوبات وصرح المبحوثين المجيبين بـ"نعم"، على أهم الصعوبات حيث تمثلت في بعض المراجع وكانت النسبة 27.65% ثم كثرة الطلب وقدرت النسبة 19.14% ثم نسبة 17.02%، وتخص قلة العمال وتليها نسبة 14.89% تمثل بديل سرقة الكتب، ثم تليها نسبة 8.51% ونسبة 6.3% ونسبة 4.25% و 2.12% تمثل سرقة الكتب وجو المكتبة وقلة وتلف أدوات البحث وعوامل أخرى على التوالي، وهذا كله يدل على أن الإعارة تشمل على الكثير من الصعوبات والمشاكل التي

قد تؤثر على المسار العلمي والأكاديمي للطلبة الجامعيين، وهذا ما يفرض وجود حلول وبدائل للتقليل من هذه الصعوبات لحسن سير عملية الإعارة بالمكتبات الجامعية.

مما نستخلص: أن أغلبية عينة الدراسة يعانون من مشاكل وصعوبات أثناء عملية الإعارة، وهذا راجع لنقص المراجع والمصادر في مكتبات كليتهم.

#### 16- ما هي صعوبة ومعيقات استخدامك لخدمة الإعارة التقليدية.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
51%	51	رصيد غير كافي
49%	49	عدم القدرة على البحث عن المعلومة
32%	32	عدم وجود خصائص مؤهل من خدمة الإعارة
01%	01	أخرى أذكرها
100%	100	المجموع

جدول رقم (19): ما هي صعوبات ومعيقات استخدامك لخدمة الإعارة التقليدية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن نسبة الغالبة هي 42% وتمثل صعوبة عدم كفاية الرصيد أثناء استخدام خدمة الإدارة التقليدية وهذا راجع إلى أن الطريقة لا تتيح أغلب الخدمات الضرورية وكذا لتطور البحث العلمي وزيادة أعداد الطلبة ثم تليها نسبة 32% وتمثل عدم وجود إخصائين مؤهلين في خدمة الإعارة أن تلي كل إحتياجات الطالب ثم تليها نسبة 1% وهي صعوبات أخرى متعلقة بأسلوب التعامل أثناء عملية الإعارة حسب ما صرح بعض المبحوثين.

مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة يجدون أن الإعارة التقليدية لها صعوبات عند استخدامها وذلك راجع لبطء إجراءاتها. وأنها تعتبر رصيد غير كافي لهم ولا تمكنهم من الوصول إلى المعلومة المطلوبة.

## 17- ما رأيك في طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
35%	35	سهلة
65%	65	صعبة
100%	100	المجموع

جدول رقم (20): يبين رأي الطلب حول طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن النسبة الغالبة هي 65% وتمثل في طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات صعبة وهذا يدل على كثرة وتشعب هذه المصادر كذلك بعض معوقات الإدارة كما تم توضيحه في الجدول رقم (19) وصرح بعض المبحوثين على أن معايير الاقتناء لا تخدم توجه مصادر المعلومات اللازمة ثم تليها نسبة 35% وهي تخص الطريقة السهلة في الوصول إلى مصادر المعلومات وهذا يرجع إلى خبرة الطالب وسنوات القديمة في الجامعة تؤدي إلى التعود على الإطلاع لمختلف مصادر المعلومات واستخدامها بشكل مناسب.

مما نستخلص: أن الطريقة المثلة في الوصول إلى مصادر المعلومات لدى عينة الدراسة تتمثل في أنها

صعبة وذلك راجع لحدائثة تقنيات الوصول للمصادر المعلومة المبحوثة في عملية الإعارة.

18 - هل أنت مع اعتماد تقنيات الحديثة في عملية الإعارة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
88%	88	نعم
12%	12	لا
100%	100	المجموع
إذا كانت الإجابة بـ"نعم" هل هذا يعود إلى؟		
النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
39.77%	35	تسهيل عملية الوصول لمصادر المعلومات
20.45%	18	اختزال الوقت والجهد
25%	22	وجود معلومات كافية
14.77%	13	أخرى - أنكرها -
100%	88	المجموع

جدول رقم (21) يبين رأي الطلبة في اعتماده على التقنيات الحديثة في عملية الإعارة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة المجيبين بنعم هي 88% وهذا راجع إلى أن استخدام التقنية الحديثة في عملية الإعارة لتبسيط إجراءاتها وكذلك لترقية خدماتها وتطويرها والمجيبين بـ"لا" كانت نسبتهم 12% يعود ذلك لسبب عجز بعض الطلبة للاستخدام التقنيات الحديثة في عملية الإعارة لذلك هم يفضلون النظام التقليدي، وصرح المبحوثين بـ"نعم" على أن التقنيات الحديثة تسهل عملية الوصول إلى مصادر المعلومات وكانت نسبتهم 39.77%، وهذا يدل على جودة هذه التقنية وتليها نسبة 25% وتمثل اختزال الوقت والجهد ويعود هذا إلى عدم انتظار المستفيد طويلاً للوصول إلى المصادر المعلومات ثم تليها نسبة 20.45% وتمثل وجود معلومات كافية وهذا من الأسباب الهامة التي تشجع على استخدام التقنية الحديثة في الإعارة ثم تليها نسبة 14.77% وهي تعبر عن وجود بدائل أخرى كما صرح بعض المبحوثين بأنها سريعة ودقيقة وتختصر الوقت وكذلك سهولة هذه التقنية وتوفير الرصيد المعرفي الذي يخدم متطلبات الطالب الجامعي.

مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة يفضلون استعمال التقنيات الحديثة في عملية الإعارة وهذا لأنها

تسهل عليهم الوصول لمصادر المعلومات المختلفة لما توفره من جهد ووقت دون تعب وعناء.

19- ما هي اقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمة الإعارة في مكتبك ومواجهة العراقيل التي تعترضك؟

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
15%	15	وجود عاملين مؤهلين ومتخصصين
19%	19	الحفاظ على المصادر الموجودة بالمكتبة
18%	18	توفير مصادر المعلومات
20%	20	تنوع رصيد المكتبة
22%	22	الاشتراك في قواعد البيانات
06%	06	إنشاء موقع خاص بالمكتبة
100%	100	المجموع

جدول رقم (22): اقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمة الإعارة في مكتبك ومواجهة العراقيل التي تعترضك؟

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) والمتمثل في الحلول المقترحة من طرف المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة، أن أكثر الإجابات كانت متمثلة في تحسين وتطوير خدمة الإعارة وذلك لمواجهة العراقيل التي تعترضه أثناء طلباته لتلبية احتياجاته، فكانت نسبة 22% المتمثلة في الاشتراك في قواعد البيانات وذلك من أجل تسهيل الوصول إلى المعلومات وتليها 20% تنوع رصيد المكتبة وذلك في كافة التخصصات لكي تليها حاجياته بالإضافة إلى نسبة 19% وذلك للحفاظ على المصادر المعلومات وذلك أنهم يعانون من نقص المراجع، كما تم توضيحه في الجدول رقم (16) بأن المصادر والمراجع الموجودة بالمكتب لا تلب احتياجات المعرفية لبعض المستفيدين وتليها نسبة 15% كما اقترحوا بعض المبحوثين لوجود عاملين مؤهلين ومتخصصين وذلك لاهتمامهم ومساعدتهم للباحثين وتليها نسبة 06% المتمثلة في إنشاء موقع خاص بالمكتبة وكذلك قاعة إنترنت وإتاحة نظام SNDL لجميع المستويات وذلك للمشاركة والتسجيل فيه للاستفادة من معلوماته المتاحة عبر الموقع الخاص به.

مما نستخلص: أن معظم عينة الدراسة يرون أن الطريقة المثالية لمواجهة الصعوبات والعراقيل التي تواجه خدمة الإعارة بالمكتبات هي من خلال الاشتراك في قواعد البيانات وتنوع رصيد المعرفي للمكتبة من أجل الحفاظ على الثراء المعرفي وقيمتها في إيصال وتمكين الطالب في اقتناء المعلومة بسهولة.



## 4-7- النتائج العامة للدراسة:

توصلنا من خلال دراستنا إلى عدة نتائج نذكرها فيما يلي:

- تعني المكتبة بالنسبة للمستفيد بنسبة 61% مكان للبحث حسب الجدول (04).
- من الخدمات التي توفرها الإعارة في المكتبة 40% إعارة داخلية وخارجية حسب الجدول رقم (05).
- استخدام الإعارة الداخلية في تلبية إحتياجات المستفيدين في الوقت المناسب 51% أحيانا حسب الجدول رقم (06).
- الأداة البحثية التي يفضلونها في البحث عن المعلومات في مكتبهم بنسبة 58% عن طريق الفهرس الورقي، حسب الجدول رقم (07).
- أكدت نسبة 47% أن من أنواع مصادر المعلومات التي يحتاجونها هي الكتب حسب الجدول رقم (08).
- أقرت نسبة 58% أن عدد مصادر المسموح باستعارتها غير كافية حسب الجدول رقم (09).
- عندما تكون الوثيقة غير متاحة لإعارة الخارجية تنسخ خارج المكتبة بنسبة 47% حسب الجدول رقم (10).
- أكدت نسبة 68% أن أغراض استخدامهم لخدمة الإعارة بغية الوصول إلى مصادر المعلومات حسب الجدول رقم (11).
- أكدت نسبة 62% أنهم يجدون إجراءات خدمة الإعارة في مكتبهم بسيطة حسب الجدول رقم (12).
- أقرت نسبة 48% أن نظرتهم حول خدمة الإعارة جيدة حسب الجدول رقم (13).
- أن أغلب مستفيدين في المكتبات الجامعية بنسبة 56% أنهم راضون عن خدمة الإدارة في مكتبهم حسب الجدول رقم (14).
- أكدت نسبة 78% أن مكتبهم لا توفر لهم خدمة الإعارة عن طريق التبادل بين المكتبات حسب الجدول رقم (15).
- أقرت نسبة 67% أن موظفي المكتبة يمتلكون مهارات وخبرات معرفية في خدمة الإعارة للإجابة عن أسئلتهم حسب الجدول رقم (16).
- أجمعت نسبة 51% أن عدد المصادر والمراجع الموجودة بالمكتبة لا تلبية إحتياجاتهم المعرفية، حسب الجدول رقم (17).

- أكدت نسبة 53% أنهم يواجهون مشاكل وصعوبات أثناء عملية الإعارة حسب الجدول رقم (18).
- أكدت نسبة 42% أنهم يواجهون صعوبات ومعوقات في استخدامهم لخدمة الإعارة التقليدية حسب الجدول رقم (19).
- أن أغلب مستخدمي المكتبة أجابوا بنسبة 65%، أن رأيهم في طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات صعب حسب الجدول رقم (20).
- صرحت نسبة 88% أنهم مع اعتماد التقنيات الحديث في عملية الإعارة حسب الجدول رقم (21).

#### 8-4 - نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات المعبرة عن واقع خدمة الإعارة في تلبية إحتياجات المستخدمين المعرفية ومن منطلق الفرضيات المتمثلة في أساس الدراسة من خلالها نستخلص النتائج التي توضح خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية لجامعة تبسة كالتالي:

**الفرضية الأولى:** تتوفر في مكتبات جامعة العربي التبسي إعارة خارجية وداخلية، وهذا ما تؤكد الجدول رقم (05) بأن الفرضية محققة، حيث أن عدد كبير من الطلبة أجابوا بأن مكتبات جامعة العربي التبسي تستخدم الإعارة الداخلية والخارجية بنسبة 40%، كما أنها تقدم لهم مجموعة من الخدمات الأخرى (كالتجديد)، في حين أكد الجدول رقم (06) أن خدمة الإعارة الداخلية تقدم لهم طلباتهم في الوقت المناسب بسبب 51%.

**الفرضية الثانية:** وتتعلق هذه الفرضية بتلبية خدمة الإعارة لامتيازات المستخدمين بمكتبات جامعة العربي التبسي، ويتضح أنها تحققت من خلال النتائج المتوصل إليها، حيث أن عدد كبير من الطلبة أجابوا بنسبة 62% أن إجراءات خدمة الإعارة في المكتبة بسيطة وها ما أكده الجدول رقم (12)، وفي حين يؤكد الجدول رقم (13) أن خدمة الإعارة بالمكتبة بنسبة 56% وهذا ما أكده الجدول رقم (14).

**الفرضية الثالثة:** وتتعلق هذه الفرضية بالمشاكل والعراقيل التي يواجهها المستخدم أثناء عملية الإعارة بمكتبات جامعة العربي التبسي - تبسة - ويتضح من خلال النتائج المتحصل عليها أن الفرضية قد تحققت إذ أن نسبة 53% يواجهون مشاكلًا أثناء عملية الإعارة وذلك راجع إلى أن الرصيد غير كافي بنسبة 42%، كما أكده الجدول رقم (19) وتليها نسبة 65%، بأن طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات صعبة مما أدى إلى اقتراح بعض التقنيات الحديثة في عملية الإعارة وذلك بنسبة 88%، كما أكده الجدول رقم (21)، وذلك راجع لتبسيط إجراءاتها وتطويرها بمكتبات جامعة تبسة.



خاتمة

## خاتمة

تسعى المكتبات الجامعية من خلال خدماتها إلى إفادة مجتمع المستفيدين فهي النموذج الأمثل لأنها المرآة العاكسة للوسط الذي تخدمه باعتبارها مكتبة متخصصة تقدم معلومات تدعم المقررات التعليمية وتهدف إلى تلبية إحتياجات المستفيدين من خلال توفير مصادر المعلومات، بالإضافة إلى مساهمتها في إثراء البحث العلمي وتطويره وإبراز أهميتها بالنسبة للباحثين ومدى استقطابهم لمواردها وإعتمادهم عليها في إعداد بحوثهم العلمية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور خدمة الإعارة في تلبية إحتياجات المستفيدين المعرفية كالحصول على المعلومات التي يريدونها بدقة وسرعة وكسب رضاهم من خلال فعاليتها وهذا ما توصلت إليه الدراسة التقييمية بمكتبات جامعة العربي التبسي-تيسة.

وقد أثبتت الدراسة أن مكتبات جامعة تبسة بالرغم من ماتمنازه من قدرة على تلبية إحتياجات المستفيدين إلا أنها تعاني من عدة مشاكل ونقائص وهي نقص من مصادر المعلومات بالدرجة الأولى وعلى مستوى الموظفين وكذلك الإمكانيات المادية فالمكتبات تحتاج خدماتها إلى دراسات تقييمية لها علاقة بخدمات المستفيدين. وفي الاخير فإن المكتبة الجامعية كانت ولا يزال هدفها هو خدمة المستفيدين.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً- معاجم وقواميس

1. سرابرة، خالد عبدو. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عربي - إنجليزي، عمان، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010
2. الشامي أحمد، حسين الله السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988.
3. خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع. 1991.
4. قارئ، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

ثانياً- الكتب

5. أحمد همشري، عمر. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
6. إسماعيل نهال فؤاد، إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع، 2012.
7. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.
8. البدوي، حمدي عبد العليم. المكتبات ومراكز التعلم من البداية إلى المكتبة الافتراضية. الجيزة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2010.
9. بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008.
10. الترتوري، محمد عوض، وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2009.
11. توفيق محمد، عبد المحسن. تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، الكويت: دار النهضة العربية، 1999.
12. الحزيمي، عبد الله بن سعود. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

13. خضير، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة: الإلكترونية - الرقمية - الافتراضية. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون، 2014.
14. السعيد، بوعافية. قياس مجموعة الخدمات مكتبة الدكتور احمد عروة. جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية. رسالة ماجستير: علم المكتبات. تخصص اعلام علمي وتقني. 2006.
15. سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط2، 1997.
16. سلامة، عبد الحافظ. اساسيات علم المكتبات والمعلومات، عمان: الأهلية للنشر، 2002.
17. صالح، حسن عبد الله، إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد والفهرس والتصنيف. عمان: مؤسسة الوراق، 1999.
18. الطباع، عبد الله أنيس. علم المكتبات الإدارة والتنظيم. بيروت - لبنان: دار الكتاب اللبناني. 1973.
19. عبادة، حسان. أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع [د.س].
20. عبد الحليم منسي، محمود، كامل احمد، سهير. أسس البحث العلمي في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية. القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب. 2002.
21. عبد الهادي، محمد فتحي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الضبط الاستنادي. [د.م]: دار غريب، [د.س].
22. عبد الهادي، محمد فتحي. سيرية محمد عبد الحليم زايد. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. [د.س].
23. عبد الهادي، محمد فتحي، البحث ومناهجه في علم المكتبات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
24. عبود، رحيم، الصوصاع، أحلام فرج. مركز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007.
25. العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات "النشأة، المجالات، الوظائف". القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
26. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
27. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2010.

28. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
29. عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2009.
30. عليان، ربحي مصطفى، أمين، المجدوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009.
31. عليوي، محمد عودة، المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية-الجامعية-المتخصصة-العامة-المدرسية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2007.
32. عليوي، محمد عودة، محسن، صباح رحيمة. التعاون والتبادل الدولي للمعلومات، د.م.د.ن، د.س.
33. عوض النوايسية، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
34. غانم، حسن صالح، جلامنة، عمار عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2012.
35. قندلجي، عامر إبراهيم؛ السامري، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) ، ط 2، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010.
36. ماهر، أحمد. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية، 2009.
37. مبروك إبراهيم، السعيد. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. عمان: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
38. مبروك إبراهيم، السعيد. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. عمان: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
39. مبروك إبراهيم، السعيد. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. عمان: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009.
40. مبروك خطاب، السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
41. متولي، ناريمان إسماعيل، عبد الهادي، محمد فتحي. الاتجاهات الحديثة فب إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2002.



42. مجموعة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجويدة الشاملة: (نظم الآلية. تجارب عربية). القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2007.
43. محروس أحمد مهران، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006.
44. محروس أحمد مهران، ميساء. مدخل إلى دراسة علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2010.
45. محمد، هاني. المكتبات: أنواعها، أوعيتها. خدماتها. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014.
46. محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دمشق: دار العلم والأمان للنشر والتوزيع، 2014.
47. محمود مرسي، زهير الصياغ، إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، السعودية: مطبعة معهد الإدارة العامة، 1988.
48. نافع المدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
49. نافع المدادحة، أحمد، محمود مطلق، حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
50. نبهان، يحيى محمد، مناهج البحث العلمي، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
51. همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.
52. الوردى زكي، حسين المالكي. المعلومات والمجتمع. عمان: [د ن]، 2002.
53. ولفرد، لا نكستر. نظام استرجاع المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. د ن.
54. ياسر، عبد المعطي يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005
- ثالثا المذكرات والأطروحات
55. حرحاد ، كهينة. تقويم خدمات مركز بيار وماريكوري للمستشفى الجامعي لمصطفى. مكتبة متخصصة بجامعة الجزائر. . مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2006.
56. زليخة، وليد. تقييم المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة. مكتبة الجامعة بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم شهادة ماجستير. 2007.

57. صدار، أمال.تقييم .خدمات المعلومات في ظل معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة:دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي تبسة.مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات.تبسة:جامعة العربي التبسي، 2015.
58. كريم ن مراد, مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا مذكرة دكتوراه: العلوم في علم المكتبات، قسنطينة، 2008.
59. لزه، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الكتروافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس- سطيف. مذكرة ماجستير: علم المكتبات، سطيف، 2005.

#### رابع: المجالات

60. هدي محمد، باطويل. خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية. بمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة الملك فهد الوطنية. مج1.ع1. 2007.



الملحق رقم (01) : الإستمارة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITI LARBI – TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات والتوثيق

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

## استمارة الإستبانة بعنوان:

خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية بمكتبات جامعة  
العربي التبسي - تبسة-

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر (ل.م.د) في علم المكتبات والتوثيق.

دفعة: 2019

إشراف الأستاذ:

- أ. شفرور عائشة

إعداد الطالبتين:

- شرفي إلهام

- قواسمية نادية

نضع بين ايديكم نسخة من الاستمارة المتضمنة عدد من الأسئلة التي نهدف من خلالها إلى معرفة آراءكم حول الموضوع السابق الذكر، لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم كمساعدة منكم لإنجاح الدراسة كما أن لأرائكم فائدة كبيرة في دراسة خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية بمكتبات جامعة العربي التبسي-تبسة-. ونعلمكم أن أجوبتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط ولن نطلب منكم ذكر اسمكم أو عنوانكم .  
وأخيرا نشكركم سلفا على منحكم جزء من وقتكم وعلى جهودكم وحسن تفهمكم.

## بيانات شخصية

المستوى الدراسي:  ليسانس  ماجستير  دكتورا

التخصص: .....

## المحور الأول : أوجه وأشكال خدمة الإعارة

1 - ماذا تعني المكتبة بالنسبة لك؟ مكان للمطالعة  مكان للبحث  مكان للراحة والتسلية 

أخرى أذكرها .....

2 - ماهي الخدمات التي توفرها الإعارة في مكتبكم ؟ إعارة داخلية  إعارة خارجية الحجز  التجديد  أخرى أذكرها ...

3 - عند إستخدامك للإعارة الداخلية هل تلبي هاته الخدمة طلباتك في الوقت المناسب ؟

نعم  لا  أحيانا  أبدا 

4 - ما هي الأداة البحثية التي تفضلونها في البحث عن المعلومات في مكتبكم ؟

عن طريق الفهرس الورقي  عن طريق الفهرس الألي 

في كلتا الحالتين لماذا .....

5 - ماهي أنواع مصادر المعلومات التي تحتاجها ؟ كتب  دوريات معاجم وقواميس  موسوعات ودوائر معارف  مصادر جغرافية (خرائط وأطالس) موجزات إرشادية  كشافات مستخلصات  مذكرات 6 - هل عدد المصادر المسموح بإستعارتها ؟ كافية  غير كافية 

7 - ماذا تفعلون لو كانت الوثيقة غير متاحة للإعارة الخارجية ؟

تتسخ داخل المكتبة  تتسخ خارج المكتبة  أخرى أذكرها ...

## المحور الثاني : دور خدمة الإعارة في تلبية الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين

8 - ماهي أنواع أغراض إستخدامك لخدمة الإعارة ؟

الوصول إلى مصادر المعلومات  إعداد البحوث  غرض ثقافي   
أخرى أذكرها ...

9 - كيف تجد إجراءات خدمة الإعارة في مكتبك ؟

بسيطة  معقدة  معقدة نوعا ما

10 - ماهي نظرتك حول خدمة الإعارة ؟

ممتازة  جيدة  متوسطة  رديئة

11 - هل أنت راض عن خدمة الإعارة بمكتبكم ؟

راضي  غير راضي  غير راضي نوعا ما

12 - هل المكتبة توفر لكم خدمة الإعارة عن طريق التبادل بين المكتبات ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة "نعم" هل تلبية هاته الخدمة إحتياجاتك المعرفية ؟

نعم  لا

14 - هل يمتلك موظفي المكتبة مهارات وخبرات معرفية في خدمة الإعارة للإجابة عن أسئلتك ؟

نعم  لا

15 - هل عدد المصادر والمراجع الموجودة بالمكتبة تلبية إحتياجاتك المعرفية ؟

نعم  لا

## المحور الثالث : المشاكل والعراقيل التي تواجهها خدمة الإعارة

16 - هل تواجهكم مشاكل وصعوبات أثناء عملية الإعارة

نعم  لا 

\_ إذا كانت الإجابة "نعم" هل هذا راجع إلى :

نقص المراجع  سرقة الكتب  إتلاف الكتب   
 قلة أو تلف أدوات البحث  جو المكتبة  كثرة الطلبة   
 قلة العمال  أخرى أذكرها ...

17 - ماهي صعوبة ومعوقات إستخدامك لخدمة الإعارة التقليدية ؟

رصيد غير كافي  عدم القدرة على البحث عن المعلومة   
 عدم وجود أخصائي مؤهل في خدمة الإعارة .  أخرى أذكرها ...

18 - مارأيك في طريقة الوصول إلى مصادر المعلومات ؟

سهلة  صعبة 

19 - هل أنت مع اعتماد التقنيات الحديثة في عملية الإعارة

نعم  لا 

في حالة الإجابة ب"نعم" هل يعود ذلك إلى

تسهيل عملية الوصول لمصادر المعلومات  إختزال الوقت والجهد   
 وجود معلومات كافية  أخرى أذكرها ...

20 - ماهي إقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمة الإعارة في مكتبك ومواجهة العراقيل التي تعترضك؟

.....



الملحق رقم (02):

قائمة المحكمين:

بن عميرة عبد الكريم
أولم خديجة
قواسمية عبد الغني
شعلال سليمة

## المخلص:

برزت فعالية خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية لتلبية إحتياجات المستفيدين أكثر فأكثر من خلال تحليل نتائج الدراسة التقييمية وبناء على ضوء هذا التحليل تبين لنا أن خدمة الإعارة من الخدمات التي لا يمكن لأي مكتبة بأي تخصص الإستغناء عنها لأنها واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات وتوضح مدى التعاون الكبير الذي تقدمها لتوسيع مجال إستخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لكافة المستفيدين كما تشكل مؤشرا مهما لقياس فعالية خدمات المكتبة والتعرف على إحتياجات المستفيدين المتغيرة والمتنوعة لكي توفرها لهم حاليا ومستقبلا، ولكي تقدم خدمة الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتتصف بالبساطة والدقة والمرونة.

ومن هنا تظهر أهمية خدمة الإعارة بالنسبة للمكتبات الجامعية والمستفيدين في آن واحد.

ومن خلال الدراسة التقييمية تم التوصل إلى أن مكتبات جامعة العربي التبسي تعمل على تلبية إحتياجات المستفيدين المعرفية بدقة وسرعة فائقة إلا أنها توجد بعض المشاكل والعراقيل من واجب المكتبة أخذها بعين الإعتبار .

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة المكتبية- خدمة الإعارة-المكتبات الجامعية- دراسة تقييمية- جامعة العربي التبسي - تبسة-.

## Abstract

The effectiveness of the loan service in the university libraries to meet the needs of the beneficiaries more and more through the analysis of the results of the evaluation study and based on the light of this analysis shows us that the loan service of services that can not any library any specialty dispensed because it is one of the most important services provided by libraries and shows the extent of cooperation To provide a wide range of information resources and services to all users. It is also an important indicator to measure the effectiveness of library services and to identify the changing and diverse needs of beneficiaries in order to provide them with current and future services. The effective process needs to have a policy of loaning clear and written and are characterized by simplicity, accuracy and flexibility.

Hence the importance of loan service for both university libraries and beneficiaries.

Through the evaluation study, it was found that the libraries of Arabi Al-Tabbsi University are working to meet the needs of knowledge users accurately and quickly, but there are some problems and obstacles of the library's duty to take into consideration.

**Keywords:** Library Service - Loan Service - University Libraries - Evaluation Study - Al-Arabi University