



جامعة العربي التبسي - تبسة

LARBI TEBESSI –
TEBESSA UNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI –
TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة : علم المكتبات

التخصص : إدارة المعرفة

العنوان: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بين الواقع والمأمول من وجهة نظر المكتبيين

دراسة ميدانية ب: الجامعة المركزية الشهيد حمة لخضر بالوادي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة " ل.م.د "
دفعته: 2018

إشراف الاستاذ:

إعداد الطالبين: 1- مير مصباحي

لواسمية عبد الغني.

2- عماد مباركتا

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بادي سوهام	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
قواسمية عبد الغني	أستاذ محاضر ب-	مشرفا ومقررا
خطابي سهيلة	أستاذ مساعد أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017

حدیث شریف

قول رسول اللہ صلی اللہ علیہ وسلم:

((أبلیح راعٍ وأبلیح مبیورٍ عن رعیته...))

صحیح البخاری، کتاب الجمعة، رقم 853.

إهداء

هدي هذا العمل المتواضع إلى:

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل

باللمة.... بالحرف..... بالدرء.

شكر وعرفان

بعد الحمد لله وشكره جلّ وعلا

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل

الدكتور قواسمية عبد الغني

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، حيث قدم لي

كل النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد فله مني كل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مراجعة

هذا العمل وتصويبه.

قائمة المحتويات
المحتوى

قائمة المحتويات

الصفحة

المحتويات

الإهداء

شكر وعرقان

مقدمة.....أ- د

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	
5	1- : الإشكالية.
5	1-1 : تساؤلات فرعية.
5	2- : فرضيات الدراسة
5	3- : أهمية الدراسة.
6	4- : أهداف الدراسة.
6	5- : أسباب إختيار الموضوع
8	6- : منهج الدراسة
9	7- الدراسات السابقة .
12	8- ضبط المصطلحات.
الفصل الثاني المكتبات الجامعية تحديات وأفاق	
14	
15	ماهية المكتبة الجامعية
15	: نشأة المكتبة الجامعية
17	: تعريف بالمكتبة الجامعية.
18	: أنواع المكتبات الجامعية
18	: المكتبة الجامعية المركزية
19	: مكتبة الكليات .

20	: مكتبة الأقسام والمعاهد.
20	: مكتبة مراكز البحث العلمي.
21	: سمات وخصائص المكتبات الجامعية
21	: المكتبات الجامعية التقليدية.
22	: المكتبات الجامعية والخدمات الإلكترونية.
24	: أشكال المكتبات الجامعية الحديثة
24	: المكتبة الرقمية.
25	ثانياً: المكتبات الافتراضية.
27	: مكتبات 0.2
28	: وظائف المكتبات الجامعية وأهدافها
28	: الوظائف التقليدية.
28	: الوظائف الإدارية
28	ثانياً : الوظائف الفنية.
29	: الوظائف الخدمية الحديثة الإلكترونية
30	: أهداف المكتبة الجامعية.
31	: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
32	.
33	: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .
34	: ماهية خدمات المعلومات .
35	: مفهوم خدمات المعلومات .
36	: مفهوم الخدمة .
36	ثانياً: مفهوم المعلومات
36	: مفهوم الخدمة المعلوماتية

37	: عوامل ظهور خدمات المعلومات .
37	: خصائص خدمات المعلومات
38	: متطلبات خدمات المعلومات
39	: متطلبات تكنولوجية .
39	ثانيا متطلبات بشرية ومادية.
40	: أنواع خدمات المعلومات.
40	:خدمات المعلومات التقليدية(الخدمات المكتبية)
40	: مفهوم الخدمة المعلوماتية (الخدمة المكتبية).
40	ثانيا : أنواع الخدمة المكتبية.
41	-خدمة الإعارة
41	-خدمة التصوير والإستنساخ.
42	-الخدمة المرجعية .
43	-الخدمة الإعلامية.
43	-خدمة تدريب المستفيدين
44	: خدمات المعلومات الحديثة.
44	: مدخل إلى خدمة المعلومات الحديثة
45	ثانيا : أنواع خدمات المعلومات الحديثة
46	-خدمة التكشيف.
47	-خدمة الإستخلاص
48	-خدمة الإحاطة الجارية
49	-خدمة البث الإنتقائي للمعلومات
50	-خدمة البحث بالإتصال المباشر
51	:مستقبل خدمات المعلومات في ظل التسابق التكنولوجي
52	: المعلومات الحديثة في الدول المتقدمة(كيف

	.)
52	: الوب.أ مكتبة الكونغرس نمو جا-
53	ثانيا: المانيا مكتبة جامعة دورتموند نموذجا-
52	: اليابان – مكتبة جامعة ياما جوتشي نموذجا-
53	: دول الخليج العربي
55	خلاصة الفصل.
76	الفصل الرابع : الفصل الميداني : خدمات المعلومات بين الواقع والمأمول.
77	1-مجالات الدراسة
78	1-2- المجال الجغرافي.
79	1-3-المجال الزمني
85	1-4-المجال البشري
85	2-مجتمع الدراسة
86	3- أداة جمع البيانات
87	4- تحليل البيانات
104	5- النتائج على ضوء الفرضيات
105	6-النتائج العامة للدراسة
107	7- خاتمة
108	الببليوغرافية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَقْرَأَةٌ
أَوْ شَرَاءٌ

مقدمة

يعتبر مفهوم العمل في المكتبات الجامعية بحكم التطورات الحديثة حيث عمدت هذه المؤسسة العلمية الثقافية كغيرها من المؤسسات بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها على إدخال التكنولوجيا المعلومات لتفعيل وتحسين طرق تسيرها وتحسين خدماتها ، ومع ظهور للحاسبات الإلكترونية أصبحت كافة الأمور المرتبطة بالمعلومات أكثر تعقيدا ، وهنا تبرز دور المكتبي كوسيط بين المعلومات والمستفيد ، في الوقت الذي يمكن فيه لهذا الأخير أن يصل مباشرة إلى منابع المعلومات الكثيرة التي تتيحها الطرق السريعة للمعلومات ، إن الهدف الأساسي من إنشاء المكتبات ومراكز المعلومات هو خدمة مجتمعة المستفيدين من القراء والباحثين من خلال تلبية وإشباع حاجياته للمعلومات وكذلك فإن فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات ومدى نجاحها يرتبطان بشكل رئيسي بنوعية خدمات المعلومات التي تقدمها ومدى جودة هذه الخدمات وليس بحجم ميزانياتها أو مبانيتها أو مجموعاتها من مصادر المعلومات وحسب David perce و Paul le gatte : " إن التحدي الذي يجب أن نرفعه اليوم كمتبيين يتمثل في ضرورة تطوير

هيكل وأسس تسيريه وتنظيمية وفنية جديدة لتقديم خدمات مكتبية مزدوجة تجمع بين الوسط التقليدي والوسط الإلكتروني تمكنا فعلا من الاندماج والتأقلم مع التغيرات المستمرة في عالم الوسائط المعلوماتية ومن ثم ، فإن المكتبة عليها الجمع بين مفهومي المكتبة في شكلها التقليدي والإلكتروني في الوقت نفسه". وفي ظل التغيرات التكنولوجية لوسائل الاتصال التي فتحت الباب على مصراعيه أمام الحركة المعلوماتية ، أصبح بإمكان المكتبة الاستفادة من هذه التقنيات في معالجة وتنظيم مجموعاتها كالفهرسة والتزويد ومعالجة الدوريات والمطبوعات وخدمة الإعارة وكما تعمل هاته التقنيات في توفير الاتصال الكلي والمباشر بقواعد بنوك المعلومات.

وتعمل المكتبة الجامعية الحديثة على السير في اتجاه المرونة والتطوير لضمان الجودة والنوعية

والدقة والشمولية وريح الوقت والجهد، فالمكتبة الجامعية اليوم باعتمادها على الوسائل

التكنولوجية الحديثة يمكن أن تقدم خدمات متطورة تتماشى ومتطلبات عصر المعلومات ، لكن

قد يبدي بعض المستفيدين انزعاجا وقلقا بشأن عدم امتلاك القدرة في الوصول إلى المادة

العلمية التي يحتاجها ومحتوى الوثائق لأن ذلك من وجهة نظرهم يحدد من قدرتهم في الوصول

إلى المعلومات بصفة عامة والغريب في الأمر أن هؤلاء المستفيدين لا يعلمون أن هذه الخدمات لكي تصبح خدمات في المستوى المطلوب وتحقق رضا المستفيد وتلبي احتياجاته، تحتاج إلى تكاليف كبيرة من موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة في علم المكتبات والمعلومات تعمل على معالجة الوثائق فنيا وتعد هذه خدمة غير مباشرة كالفهرسة وتصنيف وتكشيف أو تقدم لهم خدمات مباشرة كالإعارة والتصوير والاستتساخ وإحاطة جارية ، والأغرب أن هؤلاء المستفيدين كذلك لا يعرفون أو يجهلون الكثير من الخدمات المقدمة حتى تسمية بعض من هذه الخدمات تعد بالنسبة لهم غريبة أو مبهمة كالمصطلح أو مفهوما ، ومن هنا فإن الوصول لتلبية حاجات المستفيدين يحتم علينا إيجاد أسلوب اتصال جيد ومتمين بين المكتبي والمستفيد ويعد أمرا رئيسيا لنجاح الخدمة المقدمة التي تحدد وتلبي احتياجات المستفيد والتنبؤ حتى برغبته المستقبلية . إن ارتباط المكتبة الجامعية بشبكات المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت يعد ارتباط وثيق والتي فتحت مجالات وآفاق جديدة للمكتبات لتحسين خدماتها وتوسيع نطاق الإفادة منها ، هذا الارتباط أدى إلى ظهور نوع جديد من الخدمات يتمثل في الخدمات الحديثة والمتطورة المسماة لعصر المعلومات أو مايعرف بالخدمات المعلومات الإلكترونية ، ومن هذا المنطلق أصبحت قضية الدراسة منصب على واقع هاته الخدمات في المكتبات الجامعية وعلى حجم المجهودات المبذولة من طرف مكتباتنا الجامعية في اقتناء التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بالإضافة كيفية استثمار هاته التقنيات وإستغلالها في الخدمات تتميز بالجودة والدقة تسمح بالتلبية إحتياجات المستفيدين المتنوعه والمتغيرة بإستمرار .

إن واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مرتبط بالتوفر الإمكانيات المادية والمالية والبشرية وطاقت إستيعاب هذه الأخيرة للتقنيات التكنولوجية حالياً ومستقبلاً وقدرتها على توظيفها بشكل عقلائي ولائق ومن ثم ، إن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المكتبيين بصفتهم هم الذين يعيشون في هذا الوسط وماهو المأمول من هذه الخدمات في ظل المتغيرات التي تفرزها التكنولوجية الحديثة وتأسيساً مما سبق ، سنعالج هذه الإشكالية من خلال هذه الدراسة الموسومة : "واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بين الواقع والمأمول من وجهة نظر المكتبيين : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي".

ولتحقيق هذا الغرض طبقت الدراسة على عينة المكتبيين الذين يزاولون مهامهم بالمكتبة المذكورة سابقاً ، وتتكون العينة من 10

مكتبيين وإشتملت الدراسة على أربعة فصول توزعت على الشكل التالي:

الفصل الأول : خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة والمتمثلة في اشكالية الدراسة وفرضياتها وتساؤلاتها

وأهميتها بالإضافة إلى توضيح منهجها والأدوات المعتمدة في جميع بيانات الدراسة الميدانية .

الفصل الثاني : وتناولنا فيه موضوع المكتبات الجامعية من حيث النشأة والخصائص والأهداف والأنواع.

الفصل الثالث: تناولنا فيه واقع خدمات المعلومات من حيث المفهوم والخصائص وأنواعها والمتطلبات وتناولنا في هذا الفصل نماذج عن خدمات المعلومات المقدمة في بعض الدول والتي عرفت التميز في هذا المجال .

الفصل الرابع : خصص لواقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بين الواقع والمأمول في مكتبة وهذا من خلال محاولة تحليل وتفسير النتائج الأستبتيان الموجه للمكتبيين جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي وفق ثلاثة محاور :

المحور الأول : واقع الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الوادي يتسم بالتقليدية ويرجع هذا لنقص الكادر البشري.

المحور الثاني: عدم وجود تسيير واضح ومهيكل يعتبر أكبر عائق يواجه تطوير الخدمات المعلوماتية بالمكتبة الجامعية بالوادي.

المحور الثالث: تسعى المكتبة المركزية الجامعية بالوادي لإستثمار في التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع احتياجات مستفيديها.

كما تم التعرض إلى النتائج على ضوء الفرضيات ونتائج العامة للدراسة. وخلصنا في الأخير للخاتمة والتي كانت فيها أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

تحتل المكتبة أهمية بالغة في العملية التعليمية، والبحث العلمي في آن واحد ، وكذا بالنسبة للمجتمعات الإنسانية ، التي تسعى جاهدة للحاق بركب التقدم المعرفي ، فالبناء الهيكلي لقياس التقدم قد اتسع ليشمل مقدرة الأفراد باختلاف فئاتهم على التعامل مع المتغيرات الظرفية المتنوعة للحياة العصرية، وهذه المتغيرات تتطلب قدر كاف من المرونة الفكرية للتعامل مع الأشياء وأن طبيعة المتغير الذي تشهده الحياة العصرية في كافة النشاطات ، وسرعة وتيرة التحولات التي تطرأ على عناصرها بسبب انفجار وتدفق المعلومات السريع كنتيجة للمتغيرات التكنولوجية المتلاحقة ، فقد فرضت هذه العناصر نفسها على وضعية التعليم الجامعي بصفة عامة وعلى وضعية المكتبات الجامعية بصفة خاصة من أجل تلبية حاجيات المستفيدين .

وتعتبر خدمات المعلومات هي الهدف الأساس من إنشاء المكتبات الجامعية فمهما كانت فخامة المبنى والأثاث ، وما أنفق من أموال على اقتناء المجموعات وتضخمها، ومهما بذل في إعدادها فنيا ، فإن هذا كله لا تكون له قيمة إذا لم نعرف واقع هاته الخدمات عن طريق معرفة واقع مقدم الخدمة وهو المكتبي.

1- الإشكالية:

إذا في ظل هذا الزخم الكبير من المعلومات أصبحت تطرح عدة مشاكل في كيفية استثمار هاته الأخيرة والاستفادة منها والوصول إليها وإن الهدف الأساس من إنشاء المكتبات ومراكز المعلومات هو خدمة " l'information needs " المستفيدين من القراء والباحثين من خلال تلبية حاجاتهم للمعلومات ومن هنا نستشعر أهمية معرفة ودور وفعالية خدمات المعلومات في إتاحة وتيسير السبل للوصول والاستفادة من المعلومات ومن هنا تبرز الإشكالية:

- ما هو الواقع والمأمول من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخصر بالوادي في ظل التطورات التقنية والتكنولوجية ؟ وماهي وجهة نظر المكتبيين حيال

واقع الخدمات المقدمة وماهي الأفاق المستقبلية لمكتبة جامعة الوادي حتى تقدم خدمات معلومات حديثة ومتطورة ؟

تساؤلات الدراسة:

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة نسعى للإجابة عنها من خلال البحث في المراجع المختلفة والمتنوعة وهاته التساؤلات متعلقة بموضوع دراستنا وبالمشكلة التي طرحناها سابقا ومن خلال السؤال الرئيس الذي طرحناه وضعنا التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هي خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة جامعة الوادي.
 - 2- هل يوجد معيار موحد ومضبوط في هاته الخدمات لدى المكتبتين وإن وجد هل هو محترم؟ ومعمول به.
 - 3- ما مدى ارتياح المكتبيين في القسم أو المصلحة التي يباشر منها في عمله أو خدمات المعلومات في مكتبة الشهيدحة لخضر بالوادي ؟ وهل تواجه المكتبي في المكتبة عراقيل ومشاكل تعيقهم عن تقديم والقيام بهذه الخدمات؟
 - 4- ما هو التحدي الذي ترفعه المكتبة المركزية بالوادي ؟ أولا على مستوى الخدمات وثانيا على مستوى المهنة المكتبية ككل ؟
- ### 2- فرضيات الدراسة:

بعد أن قمنا بضبط وطرح المشكلة وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها ، نبدأ في البحث عن حل لهاته المشكلة ، لذلك تستخدم الفرضيات التي تساعدنا في حل المشكلة سواء كانت بسيطة أو معقدة وهي تفسيرات مقترحة للعلاقة بين المتغيرين ، إحداهما المتغير المستقل وهو السبب والأخر المتغير التابع وهو النتيجة وفرضيات الدراسة هي :

- 1- خدمات المعلومات المقدمة حاليا في المكتبة المركزية بالجامعة الوادي خدمات معلومات تقليدية وهذا راجع لنقص الكادر البشري.

2- عدم وجود تسيير واضح ومهيكل يعتبر أكبر عائق يواجه تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية بالوادي.

3- تسعى المكتبة الجامعية بالوادي للإستثمار في التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع احتياجات مستفاديهها.

3- أهمية الدراسة:

تعتبر خدمات المعلومات ذات أهمية كبيرة لكونها معيارا معهما للتقييم والحكم على مدى فعالية ونشاط أي مكتبة فهي المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبة على إفادة المستفيدين ،وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات الجامعية أو فشلها.

كما يعد التعرف على مجتمع المكتبيين وتحليل واقعهم يعتبر عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها ، لأن المكتبي هو المنطلق الذي تبدأ به دورة المعلومات ، وإليه تنتهي وهو الحكم على جودة الخدمات أو عدمه.

من هذا المنطلق تكمن أهمية هذه الدراسة التي تدرس خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المكتبيين.

4- أهداف الدراسة:

-تهدف الدراسة إلى وصف خدمات المعلومات المتاحة في المكتبة الجامعية الشهيد حمه لخضر بالوادي ، من خلال استطلاع آراء القائمين على المكتبة والتعرف على واقع الخدمات المقدمة من طرفهم.

-معرفة الملاحظات والاقتراحات التي يمكن أن يقدمها القائم على هاته الخدمات وهذا من أجل تطوير الخدمة المكتبية والخدمة المعلوماتية ، من خلال هاته الملاحظات والاقتراحات سنكشف لنا مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة وستمدنا ببعض التوصيات التي

تكون بمثابة الموجه والمرشد لصانعي القرار في المكتبات الجامعية أو عن إدارة خدمات المعلومات .

-تقييم وتقييم الخدمات المقدمة من حيث الجهد والوقت المبذولين .

-معرفة الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات في حياة المستفيد.

-هذه الدراسة ستضع أخصائي المعلومات الجديد - في الميدان- والمخططين لخدمات المعلومات أمام حقائق صادقة يمكن أن تسهم في تعزيز الخدمة والخروج بها من العباءة التقليدية الروتينية، ومن النظرة النظرية التي هي محجوزة بين أدراق الكتب إلى الدراسة الميدانية وذلك بوصف حالة الخدمات كما هي في الواقع المعاش في حياة المكتبي .

-تتوفر في الجامعات الجزائرية كل ما تحتاجه من متطلبات البحث العلمي كمصادر المعلومات وأجهزة الاتصالات والمختبرات ونحو ذلك من وسائل تقنية حديثة والتي يمكن تطويعها لخدمات المعلومات.

5-أسباب اختيار الموضوع:

-إذا كان وجود المكتبات الجامعية لخدمة الطلبة ، الأساتذة والباحثين وهي العمود الفقري للجامعة ، فلن يتحقق هذا الهدف إلا بعد استطلاع آراء المكتبيين ومعرفة مدى ارتياحهم من الخدمات المقدمة ومن ثم ترجمة مطالب اهتمامات الموظفين وتطويعها وتحويلها إلى خدمات معلومات حديثة ومتطورة مسايرة للوقت الحالي واحتياجات المستفيد المتغيرة والمختلفة.

-كذلك بصفتنا في الميدان ، أردنا معرفة مواطن الضعف والقوة أو بتعبير آخر الوقوف على عنصري الجودة والرداءة وهذا من أجل التحسين أو من أجل إضافة والتطوير ومسايرة التقنيات والتجارب والخبرات التي شلت هذا القطاع.

- تقييم وتقييم خدمات المعلومات المتاحة في مكتبة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي .

- محاولة الإحاطة بأنواع هاته الخدمات ونقصد بها المباشرة منها وغير المباشرة أو كما يصفها بعض من أهل الاختصاص بالتقليدية والخدمات الحديثة.

- تكوين فكرة حول أهمية خدمات المعلومات في مسار الوصول إلى المعلومات وتسهيل عملية الوصول بقنوات الاتصال العلمي الحديث ومن ثمة إحداث نقله وتطور في البحث العلمي.

6- منهج الدراسة :

- الدراسة التي بين أيدينا تدرس أحد أهم المواضيع الحيوية وهو خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وكما سنرى فهي عبارة عن دراسة وصفية بحتة، من هنا اعتمدنا المنهج الوصفي ، كما يحضى الموضوع بوصف دقيق وتعبير كفي وكمي يسمح بتوضيح الرؤية ومحاولة الإلمام بكل جوانب هذا الموضوع ، وهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد فعلا في الواقع.

- وقد استخدم أسلوب العينة المسحية بغية التعرف على حالة وواقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي وما هو المأمول من هذه الخدمات من وجهة نظر القائمين على المكتبة ، وكون مجتمع الدراسة الذي نرغب الحصول على المعلومات منه ليس كبيرا ويمكن حصره ، وبالتالي فالبحث هو دراسة وصفية مسحية.

7- الدراسات السابقة :

- المقصود بالدراسات السابقة هي البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحثوبيت القصيد في تحليل نقاط الالتقاء ونقاط الافتراق بين البحث الحالي ونظرائه في نفس الموضوع.

- وقد تبين لنا أن الإنتاج الفكري يحفل بالعديد من الدراسات والبحوث التي تتناول جانبا أو أكثر من جوانب خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ، غير أنه لوحظ أن معظمها

تركزت في دراستها من ناحية الخدمات المباشرة وغير المباشرة وبصفة نظرية وسطحية أو من ناحية مواكبتها للتطورات التكنولوجية ، بينما تعرض القليل منها على واقع هذه الخدمات من وجهة نظر المستفيد وأخصائي المعلومات.

- وقد أفادتنا بعض الدراسات السابقة في جانب من جوانب الدراسة وخاصة في خدمات المعلومات التي تعتبر أشمل وأوسع من الخدمات المكتبية وعلى الرغم من اختلاف التسميات لكن يبقى هدف الخدمة المكتبية أو الخدمة المعلوماتية هو تحقيق رضا المستفيد واستحسانه، واستمرار خدمات المعلومات مرتبط بمسايرة التطورات التقنية والتكنولوجية التي يعرفها العالم والتي تفرض على المكتبة المواكبة وهذا من أجل الرقي بالخدمة المعلوماتية ، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات التي قسمناها إلى قسمين:

- الدراسة العربية :

- الدراسة الأولى :

- وهي عبارة على كتاب -خدمات المعلومات¹:د/أ/ربحي مصطفى عليان ويتضمن الكتاب ثلاثة عشر فصل ، يتناول في فصله الأول خدمات المعلومات (المفاهيم الأساسية) والفصل الثاني خدمات الإعارة لمصادر المعلومات ، أما الفصل الثالث فقد تناول فيه الخدمة المرجعية والفصل الرابع فقد تناول فيه الببليوغرافيا والخدمات الببليوغرافية وفي باقي الفصول فقد قسمها إلى الخدمات الفنية من كشف واستخلاص وخدمة الإحاطة الجارية والبيث الانتقائي وأخيرا تطرق إلى تقييم خدمات المعلومات.

- عموما أفادنا هذا المرجع في كثير من الأمور النظرية فيما يتعلق بالخدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة وخدمات معلومات أخرى رئيسية أو جديدة لم تعالج بشكل شمولي

¹-ربحي، مصطفى عليان.خدمات المعلومات. عمان :دارصفاء للنشر والتوزيع،2014

وتشمل خدمات التصوير والاستنساخ والخدمات الإعلامية وخدمة الترجمة وخدمات التعليم عن بعد وخدمة النشر والخدمات الاستشارية وتسويق خدمات المعلومات.

- الدراسة الثانية :

- أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مداخلة ل: د/ بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس ، أستاذ مساعد جامعة نجران وكان له دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبدالله بجامعة نجران وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية ، واتخذت من مكتبة الأمير مشعل بن عبدالله بجامعة نجران دراسة حالة لها.

- وقد أفادتنا هذه الدراسة في جانبها النظري ، بحيث تناولت خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بأسلوب سلس وبتلخيص واضح وهادف وعملي دون حشو ، لقد قام الباحث بمقارنة بين خدمات المعلومات من حيث الجودة والحداثة وبالتقليدية،خدمات المعلومات أو المكتبية.

- أفادتنا هذه الدراسة في الاقتباس منها دراسة سابقة باللغة الأجنبية- العنصر مذكور في الدراسة باللغة الأجنبية.¹

- الدراسة الثالثة :

وهي عبارة عن كتاب -خدمات المعلومات في البيئة الرقمية ل: دكتورين د/ أمجد الجوهري،د/ متولي النقيب. ويتضمن هذا الكتاب ستة فصول ، تناول في الفصل الأول مدخل إلى خدمات المعلومات وفي الفصل الثاني تناول خدمات معلومات على الإنترنت حيث عرض موقع المكتبة على الإنترنت ، وفي الفصل الثالث تناول الخدمة المرجعية

-بدر الدين،شيخ إدريس.-أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات :مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات .فيفري

2010.¹

الإلكترونية وفي الفصل الرابع تناول تقييم مصادر وخدمات المعلومات الشبكية وفي الفصل الخامس والسادس تناول فيهما القياسات الإلكترونية والجيل الثاني من المكتبات وخدمات المعلومات .

- وقد أفادتنا هذه الدراسة في جانبها النظري ، بحيث ركزت على خدمات المعلومات التي دخلت عليها الوسائل والتقنيات الحديثة في الاتصالات التي عرفها العالم عامة والمكتبات خاصة ، وكيف أصبحت هذه الخدمات المعلومات متطورة وتتسم بالدقة والسرعة ولكن في الأخير الباحث يتخوف من مستقبل الخدمات المكتبية في ظل هذه التطورات التكنولوجية المتزايدة ويستشهد بمقولة أولى " أي جمود في هذا التغيير لن يكون مقبولا"¹.

- الدراسة الرابعة :

- مذكرة دكتوراه علوم في علم المكتبات للباحث غانم نذير عنوان الدراسة "الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية " دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة وقد اشتملت الدراسة على ستة فصول ، فالفصل الأول تناول فيه الباحث الجانب المنهجي للدراسة وفي الفصل الثاني تناول فيه موضوع الاتصال العلمي وفي الفصل الثالث تناول فيه دراسة مفهوم الخدمة بشكل عام والخدمة المكتبية والمفاهيم المجاورة لها بشكل دقيق وفي الفصل الرابع تعرض الباحث إلى أنواع الخدمات الإلكترونية وفي الفصل الخامس تطرق الباحث إلى الخدمات المعلومات الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وفي الفصل السادس تطرق إلى استعمال الأساتذة والباحثين للخدمات الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بمدينة قسنطينة .

- وقد أفادتنا هذه الدراسة خاصة في تحديد المفاهيم الأولية . لأن الباحث كان دقيق في ضبط المصطلحات وكان دقيق جدا في الفصل بين الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات

¹ - أمجد، الجوهري، متولي، النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية . مصر : دار الجوهرة ، 2014.

في المكتبات الجامعية وهذا من حيث الشكل ومن حيث الطبيعة مستشهد في بحثه بالتصنيف الذي وضعه عوض النوايه

كما أفادتنا في أخذ صورة على واقع الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية في مدينة قسنطينة على الرغم من أنها سباقة في مشاريع الرقمنة والخدمات المكتبية الالكترونية ، لكن بقيت فئة من هذه الخدمات تتسم بالتقليدية كما وصفها الباحث وفصل فيها في بحثه.

- ومن خلال هذه الدراسة توضح لنا أن الخدمات المعلومات أشمل وأوضح من الخدمات المكتبية.

- الدراسة باللغة الأجنبية:

1-y ourgmanDary LC.(1999)Library staffing consideration in the age Technology:BasicElements for managing change Retrieved from:<http://www.ish.org/99.foll/orticle5-html>.

- عالجت الدراسة مهام الكادر البشري (المكتبي) في عصر التكنولوجيا.

- ولقد تم نقد هذه الدراسة من قبل الباحث ، حيث يرى أن خدمات معلومات ومستقبل مهنة المكتبات والتخطيط لها لإنجاح عمل المكتبات كانت بصورة عامة وسطحية.

- لقد أفادتنا هذه الدراسة في أنها أسقطت الدراسة على الواقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وهذا من خلال دراسة الحالة. ونحن علم أن البيئة تختلف والإمكانيات مختلفة في الجانب الميداني لأن الدراسة كانت في المكتبات الجامعية الأمريكية ولكن في الجانب النظري ساعدتنا في أخذ صورة واضحة وهادفة على خدمات المعلومات وتطورها مع الزمن .

8- تحديد المصطلحات وضبط المصطلحات:

- **خدمات المعلومات** : ويقصد بها الخدمات التي تعرضها المكتبات على مختلف أنواعها تقدمها للمستخدمين وهي كافة التسهيلات والإمكانات والإجراءات والأنشطة كافة التي تقدمها للرواد بهدف تحقيق الاستفادة إذا فهي تشمل خدمات فنية للمصادر بعد تجميعها ومن ثم إتاحتها للجمهور والرواد.¹

- **خدمات المعلومات المباشرة**: وهي خدمات تقدم بناء على طلب المستخدم نفسه مثل : الإعارة والإطلاع والتصوير والخدمات المرجعية ، والإجابة على الاستفسارات وخدمة التوجيه وخدمات المستخدمين الإلكترونية² إذا التعامل يكون مع المستخدم مباشرة.

- **خدمات المعلومات غير المباشرة**: وهي خدمات تقدم للمستخدم بمبادرة من المكتبة مثل : البحث الانتقائي والإحاطة الجارية والكشافات والمستخلصات والبيبليوغرافيات وهي خدمات متعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها موظفي المكتبة دون أن يراهم المستخدم مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات.

- **الخدمات المكتبية** : هناك من يرى بأن الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات ترميان إلى تحقيق الهدف نفسه ، ولكن باستعمال وسائل وأساليب مختلفة³ . إذ يظهر التمييز بين المصطلحين من خلال :

- الخدمة المكتبية تركز على الوثيقة ، بينما تركز الخدمة المعلوماتية على محتوى الوثيقة وهي المعلومة بحد ذاتها درجة الاعتماد على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال

¹ - ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات ، عمان : دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2014، ص. 24.

² - أمجد الجوهري، متولي النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، مصر : دار الجوهرة ، ص ص 9-10

³ - غانم ، نذير . الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدى بنة قسنطينة : (د. ن)

في إنتاج وتقديم الخدمة واستقلالها ، بحيث تعتمد خدمات المعلومات بشكل أكبر على هذه التكنولوجيات مقارنة بالخدمة المكتبية.¹

- **المكتبة الجامعية** : ونقصد بها في الدراسة تلك المؤسسة العلمية التي تخدم الدارسين والباحثين وأعضاء هيئة التدريس وتقوم بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وبحوثهم وتشمل كافة المكتبات التي تكون تابعة لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

- **المكتبي** : ونقصد به في الدراسة هو الموظف الذي يقدم الخدمة المكتبية والمعلوماتية للمستفيد وهو الكادر البشري المؤهل أو غير المؤهل الذي يسهر على خدمة المستفيد لتلبية احتياجاته وتحقيق رضاه.

- **المستفيد** : وهم في هذه الدراسة من يستخدم المكتبة الجامعية دون تحديد الجنس أو السن أو الرتبة العلمية أو التخصص من الأساتذة والطلبة والباحثين.

¹ - المرجع نفسه ، ص . 137 .

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية تحديات وآفاق

ت م هـ د

لقد تغير مفهوم العمل في المكتبات الجامعية ،بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبنها ،وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة ،وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات والرفع من مستوى الأداء.سنستعرض في هذا الفصل نشأة المكتبة الجامعية وخصائص خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية الحديثة وأشكالها الجديدة.

المبحث الأول : ماهية المكتبة الجامعية

أصبح لزاماً على المكتبة الجامعية أن تقوم بوظيفة جهاز معلومات المتطور الذي ينتقي من هذا الغدفيض المعلومات بما يخدم إحتياجات أعضاء هيئة التدريس والباحث والطلبة وأن تواكب كافة الخدمات المتطورة والحديثة ، وفي هذا المبحث سنتطرق لهاته المؤسسة العلمية بالتفصيل.

المطلب الأول : نشأة المكتبة الجامعية

في بداية القرن الثالث عشر ميلادي ، بدأت المجتمعات الغربية تتحول من سيطرة الكنيسة وانتقلت العملية التعليمية من الأديرة إلى الجامعات مما أثر في اتجاهات المعرفة وأخذت كبرى الجامعات طريقها إلى الوجود¹

وأولى المعلومات عن المكتبات الجامعية جاءت عن فهرس السوربون (Sorbonne) في جامعة باريس سنة 1289 وكان يضم 1017 كتاباً لاتينياً وأربعة بالفرنسية وهو مرتب على

¹ - مؤيد، يحي خضير.المكتبات الحديثة:الإلكترونية، الرقمية ، الافتراضية .عمان : دار دجلة. ص.40.

عشرة أقسام رئيسية ؛ سبعة منها للآداب بالإضافة إلى اللاهوت والطب والقانون . أما المؤلفين فقد رتبوا هجائيا داخل كل قسم ويتبع اسم المؤلف بعنوان الكتاب والكلمات الأولى من النص . ومع ذلك فإن هذه الحقبة كانت المكتبات الجامعية تعتمد على قائمة حصر تفتقر إلى نظام معين للترتيب.¹

وتعتبر المكتبة الجامعية من أهم الأجهزة التي تعتمد عليها الجامعة في أدائها لرسالتها وفي تحقيقها لأهدافها وفي الحلقة الإقليمية لتطوير المكتبات الجامعية في أمريكا اللاتينية التي نظمتها اليونسكو بالتعاون مع حكومة الأرجنتين والتي عقدت في 24 سبتمبر إلى 15 أكتوبر 1962 ، أكد المشاركون في الحلقة الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه المكتبة الجامعية في حياة الجامعة وأقروا إقناعهم العميق بما يلي:

- أن مستوى رقي أو تقدم الدولة يعتمد لدرجة كبيرة على مستوى نظام التعليم العالي بها .
- أن مستوى التعليم العالي يعتمد لدرجة كبيرة على ما تضطلع به الجامعات .
- أن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحية وكفاية مكنتاتها.²

إلا أن المكتبات الجامعية في الجزائر لم تظهر إلا بظهور الجامعات في العهد الاستعماري الفرنسي ، إذ أن معظم مراكز التعليم والتكوين كانت تعتمد على الكتابات والزوايا والمساجد ، التي كثيرا ما كانت تحوي مخطوطات وتقوم مقام المكتبات العامة في نشر العلوم الفقهية والدينية لا غير ، ولقد مرت الجامعات الجزائرية بمرحلتين أساسيتين هما:³

المرحلة الاستعمارية؛ بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 تم تأسيس مدرسة الطب بالجزائر العاصمة ، ثم بعدها تم صدور قانون 1879/12/20 القاضي بإنشاء مدارس

¹- المرجع نفسه . ص.41

²-عبدالهادي ، محمد فتحي .دراسات في المكتبات والمعلومات . الرياض :دار المريخ للنشر ، 1988 . ص.157

³بوشارب بولداني، لزهرة . المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس :مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . قسنطينة : (د ن)،2006.ص.ص.44-45

تحضيرية لتدريس الحقوق والآداب ، والعلوم إلى جانب العلوم الطبية والصيدلة لخدمة المعمرين.¹

وفي سنة 1980 ألحقت أرصدة مكتبة مدرسة الطب بالمدارس الجديدة أين تحولت المكتبة الجامعية إلى مؤسسة تلبى احتياجات التعليم العالي المشتركة إذ بلغ رصيدها ما بين 1957 و 1958 حوالي 48631 كتاب .

أما المرحلة الثانية وهي **مرحلة الاستقلال** : حيث شهدت هذه المرحلة بالسهم الكبرى للدولة كتأسيس الجامعات والتشييد ، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات فيما بعد مثل : جامعة وهران، جامعة قسنطينة ، جامعة عنابة.

وفي مرحلة الثمانينات كانت بمثابة النقلة النوعية بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث تنوعت وتعددت . وبحلول منتصف سنوات التسعينات أصبحنا نتحدث على الأتمتة في المكتبات الجامعية ونتحدث على المكتبة الافتراضية الجامعية ، حيث دشنت أول مكتبة رقمية بجامعة الأمير عبدالقادر بقسنطينة في 2006/03/04 تحتوي على أكثر من 2000 عنوان كتاب مرقم.

المطلب الثاني : تعريف بالمكتبة الجامعية :

المكتبات الجامعية هي ليست مكتبات بحث فقط بل أصبحت جهاز معلومات متطور فهي تقوم بخدمة البحث العلمي ومراكز المعلومات المتخصصة حيث تشاركها في الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات والبيبلوغرافيات العامة والمتخصصة والمختارة وإختران واسترجاع المعلومات والنسخ والنشر والتصوير والمستخلصات والنشر الإلكتروني وعروض الكتب وخدمات المراجع والترجمة.²

¹ - الرجوع نفسه ص45.

² - محمد ،هاني . المكتبات:أنواعها،أوعيتها،خدماتها . دسوق: العلم والإيمان النشر والتوزيع،2014،ص.ص 47-48

من خلال هذا التعريف نستنتج أن المكتبة الجامعية لها علاقة بالمكتبات الأخرى وهذا من خلال خدماتها التي تقدمها فهي لا تخدم المستفيدين فقط بل تتعدى إلى أكثر من ذلك.

- هي مؤسسة علمية ثقافية تربية، اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء والإهداء، التبادل والإبداع) وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.¹

بأنها: "مكتبات ليست ذات استقلال قانوني، وهي من خدمات الجامعة مدمجة RADNIEL وعرفها ضمن الخدمات العامة للتوثيق، مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات والمعلومات، ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين".²

ومن هذه التعريفات نستنتج أن المكتبات الجامعية هي:

كل مكتبة أعدت لتخدم العملية البيداغوجية التعليمية والبحثية؛ وتقوم بتقديم المعلومات لمجتمع الجامعة سواء كانوا باحثين أو طلبة أو أساتذة (هيئة تدريس).

¹ - المدادحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص. 13.

³ - بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير:

علم المكتبات، جامعة نشوري قسنطينة، 2006. ص. 44.

المبحث الثاني : أنواع المكتبات الجامعية

تمهيد

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع انطلاقاً من تنوع المستفيدين من المكتبة الجامعية ، من حيث الدرجة العلمية أو التخصص العلمي بالجامعة ، كذلك الانفجار الوثائقي ولم يعد الحديث يقتصر فقط على المكتبة الجامعية في حد ذاته ، بل تعدى ذلك إلى شبكات تضم أعداد من المكتبات¹ وهذا لسبب معين وواقعي لأنه من النادر الاعتماد في أي جامعة على الخدمة المكتبية لمكتبة واحدة خصوصاً إذا كانت الجامعة متعددة التخصصات وبالتالي توزع مهام الخدمة على عدد من المكتبات الفرعية المرتبطة إدارياً ، ومالياً بالمكتبة المركزية وهي تتكون من هيكل تنظيمي نوضحه كالآتي :

المطلب الأول : المكتبة الجامعية المركزية

وهي المكتبة الرئيسية ويكون موقعها عادة وسط الجامعة وتقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية ، حيث تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة كونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة وذلك لأن اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة²

ونضع هنا تحفظ لأن في بعض الجامعات قد توكل بعض مكتبات الكليات لاقتناء الكتب الخاصة بها دون الرجوع إلى مكتبة المركزية ، ونحن بصفتنا في الميدان مسؤول مكتبة الكلية ، نرى أن ميزانية مكتبة الكلية تكون تابعة للكلية وعلى مستوى هذه الأخيرة تقوم الكلية

¹- عيمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بجامعة جيجل مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، 2011. 23.

² - عبداللطيف . قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2001. 104 .

بفتح استشارة بخصوص ما ينقص المكتبة من مراجع وعلى هذا الأساس تكون صفقة خاصة باقتناء الكتب .

أما بخصوص تدريب الموظفين و تأطيرهم الذي يدخل في جانب التربصات قصيرة المدى الذي يستفيد منها المكتبي كذلك تدخل في الميزانية التابعة للكلية وليس المكتبة الجامعية هي التي تشرف على تأطير المكتبي ولكن لا يمنع هذا من أن المكتبة الجامعية قد تفتح دورات تدريبية خاصة بالرقمنة مثلا - كيفية التعامل مع جهاز الماسح الضوئي مثلا ولكن هذا ليس دائما بل هو ظرفي ولا يكون له الوقت الكافي أي أن البرنامج لا يكون مضبوط بل هو تلقائي وإرتجالي في أغلب الأحيان-

وتتولى المكتبة المركزية مهمة الإشراف في توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة وكما تقوم بتنظيم النشاطات العلمية المختلفة مثال: المعارض ،ندوات ، ملتقيات ومحاضرات ، إذا هي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية والإشراف الفني والتبادل ودعم مكتبات الكليات والأقسام بالمكتبيين المؤهلين.

المطلب الثاني: مكتبات الكليات

تتواجد هذه المكتبات على مستوى الكليات، حيث سارعت إدارة الجامعات بالجزائر إلى إنشاء مثل هذه المكتبات بمجرد صدور القرار الذي ينص على تبني نظام الكليات في إدارة الجامعة الجزائرية.¹

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات ، وخطوط لارتباط الشبكة.²

¹ - بوشاري بولداني، زهر. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية ولافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة فرحات عباس. مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام تقني. 2006، ص.46

² - المدادحة ، أحمد نافع ،مطلق حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي

للنشر والتوزيع.2012ص.56

ونرى أن هذا النوع من المكتبات يعمل على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية من ناحية الباحثين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة لأن هذا النوع يكون متخصص حسب تخصص الكلية فهي تخدم روادها الذين يدرسون في الكلية أو الزائرين من كليات أخرى .

من ناحية أخرى فهي تتكفل باقتناء رصيدها لوحدها وهذا يعني أن الميزانية تكون مستقلة لهاته المكتبات فهي بذلك تنقص الأعباء التي تقع على عاتق المكتبات المركزية من تجهيزات تكنولوجية أو اقتناء الرصيد .

سابقا مكتبات الكليات ترسل مراسلات للمكتبات المركزية تعبر فيها عن حاجاتها سواء من ناحية الرصيد الوثائقي أو من ناحية نقص من التجهيزات والكادر البشري .

أما حاليا فهي تحقق الاكتفاء الذاتي إن صح التعبير وتسيير أمورها وخدماتها لوحدها.

وهذا ما يؤكد الكاتب أبو الفتوح عودة في كتابه المدخل إلى علوم المكتبات في قوله : " يمكن أن تقوم بعض المكتبات الجامعية ويقصد هنا : "مكتبات الكليات" ببعض الخدمات المكتبية القومية إذا كان ذلك أدعى إلى اليسر والفاعلية والاقتصاد".¹

المطلب الثالث: مكتبة الأقسام والمعاهد

وهي مكتبات تكون على مستوى الأقسام والمعاهد تقدم خدمات لجميع هيئة التدريس التابعين للقسم أو المعهد وحتى الموظفين وتكون لهم إعارة خارجية ، أما الطلاب والباحثين وأساتذة من معاهد أو أقسام أخرى تقدم لهم إعارة ويستفيدون من خدماتها المكتبية للقسم أو المعهد الذين لا ينتمون إليها ولكن تكون داخلية ، ولقد ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعة الجزائرية خلال سنوات السبعينات ، وتحدد التخصصات العلمية²

¹-حامد عودة ، أبو الفتوح .مدخل إلى علم المكتبات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية ،2001. ص.52

عيمور،سهام.المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بجامعة

²-جيجل مذكرتمقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص: المعلومات الالكترونية ،2011. ص.22.

وقد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل شبكات مكتبات محلية ، ومشاركته في الشبكات الوطنية والدولية.

المطلب الرابع : مكتبات مراكز البحث العلمي - مكتبات المخابر-

وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات ، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم ، وإجراء تجاربهم.¹

¹ -بودريان ،أحمدابراهيم.تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العلمية للمعلومات ، قسنطينة،2001،ص.38

المبحث الثالث: سمات وخصائص المكتبة الجامعية

تمهيد:

بالرغم من تشكيك العديد من المكتبيين في إمكانية استخدام الحواسيب في المكتبات في بداية ظهورها بسبب تكاليفها المرتفعة وعائداتها القليلة إلا أن التطور المذهل في صناعتها وصناعة برمجياتها أثرت في حياة الأفراد والمؤسسات وغيرت في السلوكيات والأساليب المتبعة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتطور هذه التقنيات بدء عصر المعلومات الذي نتج عنه:

- زيادة هائلة في الإنتاج الذكري وإتاحة الفهارس الآلية على الخط المباشر للمستخدمين والتعاون والمشاركة في الموارد مع المكتبات الأخرى والتي سوف نتطرق لها بالتفصيل.¹

مرت المكتبات الجامعية الحديثة ونقصد هنا المكتبات الالكترونية بمسميات كثيرة باللغتين العربية والانجليزية ، بل ومازالت أدبيات تخصص المكتبات تستخدم مسميات عديدة أكثرها شهرة باللغة العربية المكتبة الالكترونية

والمكتبة التخيلية أو الافتراضية Digital Library والمكتبة الرقمية Electronic Library

Hybrol Library.² أو المهجنة Virtual Librar

المطلب الأول : سمات وخصائص المكتبات الجامعية التقليدية

لقد اعتمدت المكتبات طوال تاريخها على المعلومات التقليدية المدونة في الألواح والبرديات، ثم الورقيات المكونة من الكتب والدوريات والنشرات وغيرها من الأوعية التقليدية وذلك لتقديم خدماتها للمستخدمين ومع تطور العصر الحديث وما تبعها من كم هائل للمعلومات من جهة ولمواجهة هذا الكم من جهة أخرى.

¹-الياسري، أروى عيسى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان : دار دجلة، 2015، ص. 40- 39.

²- خير المغربي، محمد علي. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014، ص. 143.

إن من أهم سمات وخصائص المكتبة الجامعية التقليدية هي التبعية الإدارية وتتجلى التبعية في طبيعة العلاقة بين الجهاز الإداري للمكتبة الجامعية والجهاز الإداري للجامعة التي تتبعها المكتبة.

ويلاحظ أن الجامعات في الدول المتقدمة افتتحت منذ مدة بضرورة وضع الصلاحيات الكاملة التي تسمح لمحافظ الكتب بتسيير المكتبة وتنفيذ برنامجها بكل نجاح ، والابتعاد عن قيود الإدارة الكلاسيكية والتوجه إلى إدارة تتميز بالحكمة وبذلك تكون إدارة علمية تعتمد على فرق العمل في التسيير.

وعلى العموم يوضح الكاتب مصطفى عليان في كتابه المكتبات والمعلومات والبحث العلمي¹. بعض الميزات والخصائص والتي تتميز بها المكتبة الجامعية التقليدية والتي نوجزها في النقاط التالية:

- أن المستفيد عند الاستفادة من المكتبة التقليدية عليه زيارة موقع المكتبة المادي ونقصد بالاستفادة من خدماتها ويكون ذلك أثناء الدوام الرسمي.
- رصيد المكتبة الجامعية التقليدية يكون وثائقي وتتعرض هذه الأوعية للتلف نتيجة الاستخدام المتكرر.
- نجد أن النسخة الواحدة تستخدم من قبل زار واحد فقط في نفس الوقت.
- عملية التجديد والتحديث والتطور يكون بطيء وغير ظاهر للعيان.
- البحث فيها بطيء ويحتاج إلى وقت طويل وقد تكون النتيجة غير دقيقة وهذا نتيجة حتمية للاعتماد على الفهارس الورقية.

¹ - أحمد نافع، المدادحة ، حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات ..عمان، مكتبة المجتمع العربي

- وهنا تبرز مهمة أقسام علوم المكتبات والمعلومات ومعاهدتها التي يجب أن تعيد النظر في مناهجها للتركيز على التطورات التي تحدث المجال وتوفير امكانيات التدريب على استخدام الشبكات والالكترونيات رغم أن التعليم في المكتبات في الوطن العربي منذ نصف قرن إلا أنه مازال يعاني من مشاكل عديدة أهمها نقص الامكانيات لإحداث التغيرات والتطورات المطلوبة لمواجهة تحديات عصر المعلومات.¹

المطلب الثاني : سمات وخصائص المكتبات الجامعية الحديثة (الخدمات الالكترونية)

بدأت الكثير من المكتبات تشعر بضرورة تغيير أسلوب خدماتها حيث لم يعد المستفيد يرضى بقضاء العديد من الساعات بحثا عن مقالة أو كتاب أو الانتظار لأسابيع كي تعود الكتب من مستعيرين آخرين.²

من هذا المنطلق نرى أن التقنية قد ساهمت في تطوير وتحسين بث المعلومات ونشرها وإيصالها للمستفيدين فحلت بذلك خدمات المستفيدين الالكترونية مكان الخدمات المكتبية التقليدية بشقيها المباشرة غير المباشرة (الفنية)، ويجب الإشارة إلى الانترنت التي كانت الدافع في تسابق المكتبات الجامعة لإدخال هذه التقنية وهي في حد ذاتها خدمة جديدة.

- ومن أهم سمات المكتبات الجامعية الحديثة والتي نلخصها في النقاط التالية:³

أ- أن الخدمة المراعية تكون لغالبية المستفيدين وخاصة لأولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.

¹- أحمد نافع، المدادحة ، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص. 112

² - عليان ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 61.

³- الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التعليمية والالكترونية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون ، 2012، ص. 183، 182.

ب- الاعتماد على الفهارس الآلية وهذا ما يسهل في التكتلات أو التجمعات أو إئتلاف بهدف الإفادة من تخصصات بعض المكتبات ومراكز المعلومات وخبراتها (وهذا على مستوى الموظفين أو المجموعات).

لقد صممت العديد من النظم والتي تساعد المكتبات الجامعية في حوسبة رصيدها ومن أهم النظم نظام notice والتي تتيح لقطاع الوصفالبليوغرافي، ويدعم هذا النظام المواصفة المعيارية زد 39.50. Z39.50.

، بحيث يمكن للمستفيد البحث في فهارس المكتبات¹ oclc التي التعامل مع المرفق البليوغرافي مثل

ويساعد البحث في تطوير قواعد البيانات على الانترنت.

ج- تتبنى المكتبات الجامعية الحديثة أنظمة مبنية على الحاسوب وهذا من أجل تحقيق منافع كثيرة من حيث تقديم خدمات أفضل وبتكاليف أقل وتطوير نوعية العمل بين الموظفين وخاصة الذين يؤدون أعمالاً روتينية.²

د- البحث في المكتبات الحديثة يكون سريع³، يمكن حفظ نسخ من أوعية المعلومات المتوفرة فيها في وسائط متعددة بتكلفة بسيطة أو بدون تكلفة وتقديم خدماتها على مدار الساعة وهي مفتوحة دوماً على الشبكة العنكبوتية ويمكن الدخول إليها والإستفادة منها في أي وقت والنسخ التي تقدمها طبعاً فهي إلكترونية ، لذلك نجد أن التلف لا يطالها. وأهم ميزة فهي مواكبة التقدم التقني لأن كل جيل بها يتميز من خصائص وميزات.

¹ - المرجع نفسه، ص 60.

² - رجي، مصطفى عليان. مبادئ علم المكتبات: library & information science. عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع

، 2010، ص. 260

³ - المرجع نفسه، ص. 57

المطلب الثالث: أشكال المكتبات الجامعية الحديثة

ومن أشكال المكتبات الحديثة نذكر منها :

أولاً: المكتبة الرقمية:

وهي التي تشكل المصادر الالكترونية أو الرقمية كل محتوياتها ولا تحتاج إلى مبنى يحويها وإنما وشبكة تربط بالنهايات الطرفية¹ servers كمجموعة من الخوادم

في قاموس مصطلحات المكتبات والمعلومات عرف (جون ريتز) المكتبة الرقمية بأنها مكتبة تحتوي على نسبة كبيرة من المصادر في شكل رقمي مقروءة آلياً بالتوازي مع المصادر المطبوعة أو الميكروفيليمية وقد بدأت عملية الرقمنة بخدمات التكشيف والاستخلاص ثم انتقلت إلى الدويات والكتب المرجعية ثم دخلت مجال نشر الكتب.²

وقد ذكر محمد فتحي عبدالهادي من خلال عرضه لتعريف المكتبة الرقمية والالكترونية إلى أنه لا توجد فروق دقيقة أو واضحة ، فالمكتبة الالكترونية قد تشكل جزءاً من مكتبة ما تضم مصادر معلومات متنوعة وقد تقتصر فقط على مصادر المعلومات الالكترونية ، وينطبق الشيء نفسه على المكتبة الرقمية وكلاهما يعتمد على التشغيل الالكتروني.³

وتعتبر ظاهرة المكتبة الرقمية أو المكتبة الافتراضية ظاهرة جديدة في مجال تقنيات المعلومات ، والتي تستخدم فيها تقنية المعلومات والاتصالات وأعمال الحوسبة بصورة مكثفة.⁴

¹ - المرجع نفسه.ص.144.

² - خيضر، مؤيد يحي. المكتبات الحديثة:الالكترونية،الرقمية،الافتراضية. عمان: دار دجلة،2014.ص.269

³ -المرجع نفسه.ص.270.

⁴ -الدبيس، ماجد مصطفى. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية CDS/WINISIS:كبدليل عملي. عمان:دار

المعتر، 2015.ص.49.

- من خلال هذه التعريفات نستنتج أن المكتبة الرقمية وأن شيوع مصطلح المكتبة الرقمية نتيجة ارتباط هذا المصطلح بوسائل الاتصال الرقمية مثل : الراديو الرقمي ،التلفزيون الرقمي وغيرها من وسائل اتصال ونقل المعلومات ، بالإضافة إلى تغير مفهوم اقتناء مصادر المعلومات وتطوره نحو إتاحة وصول المعلومات ومصادرها

كما يجب الإشارة إلى أن المكتبات الرقمية هي تطور للمكتبات التقليدية وليس بديلا عنها، ويوجد بعد جغرافي في استخدام مصطلحي المكتبة الالكترونية والرقمية كمترادفين ،فالبحوث البريطانية استخدمت مصطلح المكتبة الالكترونية والكتابات الأمريكية استخدمت مصطلح المكتبات الرقمية.

* تعطي المكتبة الرقمية القدرة لعدد من الأشخاص والباحثين (ولو تباعدوا في أماكنهم) على استخدام نفس مصادر المعلومات في المكتبة والبحث فيها في الوقت نفسه.

* أن مصادر المعلومات الرقمية لم تعد تقتصر على المطبوعات بل تعدتها إلى مصادر غير المطبوعة وهي المواد السمعية والبصرية.

* الإمكانيات التفاعلية ، أي القدرة على البحث في قواعد عديدة لربط الموضوع وفتح مجالات واسعة أمام المستفيد.

ثانيا : المكتبات الافتراضية:

- يرى حشمت قاسم : " أنه لا يوجد ما يناظر المكتبات الافتراضية في المكتبات التقليدية ، كون المكتبة الافتراضية تتجاوز الحدود المكانية والجغرافية فضلا عن قدرتها على الجمع بين أكثر من فئة وظيفية واحدة للمكتبات يجمعها هدف مشترك ¹ ."

¹ - نبيل ، عكنوش. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرتصميمها وإنشائها . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم

- ويعرفها المعجم الإلكتروني: " أن المكتبة الافتراضية هي مكتبة بلا جدران حيث أن مجموعاتها لا توجد على مواد ورقية أو فلمية، أو أي شكل آخر ملموس ومتاح في موقع مادي، لكنها متاحة بصورة إلكترونية في شكل رقمي ويتم الوصول إليها عبر شبكات الحاسبات.¹"

- ونرى أن شبكة الانترنت هي الركيزة الأساسية في المكتبة الافتراضية، فالمستفيد لا يستطيع الولوج إليها إلا بالإنترنت والأوعية الرقمية تعتبر رصيدها الوثائقي، كما نجد أن المكتبة الافتراضية ليست لها صلة بالمؤسسات الحكومية وليس لها ارتباط أيضا بالمكتبة التقليدية على عكس المكتبات الإلكترونية الرقمية، من هذا المنطلق ينتج عنه نتيجة حتمية أن هذه المكتبات ونقصد هنا بالافتراضية أن رصيدها غير مصنف وغير مفهرس حسب مقاييس علمية ومهنية مضبوطة لأنها لا تخضع إلى تقييم من طرف المكتبي أو المختص وهذا ما يثبته د. صالح الدلهومي في قوله: "أنها -مكتبات افتراضية- لا توفر مجموعة من المجموعات والخدمات بشكلها التقليدي وإنما مجرد وصول إلى المجموعات ومصادر المعلومات المتاحة على الشبكة."²

-ونجد عدة مميزات في المكتبات الافتراضية ويمكن أن نحصرها فيما يلي:

* أصبحت كقناة اتصال بحيث تسمح بتبادل آراء والمناقشات والأبحاث من خلال البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي أو المحادثة المباشرة مما يؤدي إلى اتساع الدائرة الفكرية .

* تتسم أغلب المصادر الرقمية المتاحة على الانترنت بتوفير مميزات إضافية وتتمثل في إضافة الروابط الداخلية أو الخارجية وهذا ما يمكن الباحث من التنقل بسهولة بين الأقسام والصفحات المتعددة للمصدر الواحد.

¹-المرجع نفسه. ص. 53.

²-المرجع السابق. ص. 55 .

* تقدم للباحثين فرصة النشر الفوري لأبحاثهم أو الاستفادة من مواقع أخرى ، كما تقدم أغلب المعلومات المتداولة عبر الانترنت بدون مقابل.¹

ثالثا : مكتبات الجيل الثاني (الويب 2.0)

واكب ظهور مصطلح الويب 2.0 العديد من التطبيقات الحديثة في تقديم خدمات الانترنت ، كما ظهرت سبل جديدة للتواصل بين مجتمع مستخدمي الانترنت ، وهو ما جعل البعض يظن خطأ بأن الويب 2.0 تقنية جديدة ولكن الواقع الويب 2.0 هي فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الانترنت ويتميز بخاصية مميزة وهي تعظيم دور المستخدم.²

ويمكننا أن نقوم بإسقاط الخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية في الويب 2.0 فعلى سبيل المثال : الفهرسة ونجد خدمة التصنيف في del.icio.us نجدها في الويب 2.0 المبتدات التلقائية الجاهزة مثال ما يقدمه موقع

الويب 2.0 التصنيف المشترك أو الويب الدلالي التصنيفات الجاهزة وذات العلاقة ، ونجد في المكتبات التقليدية ومستودعات المعلومات ومؤسساتها .

- ومن خصائصه أنه يسمح بتطوير الويب 2.0 باستخدام التطبيقات داخليا خلال المتصفحات ، كما يسمح للمستخدمين امتلاك البيانات والسيطرة عليها وممارسة الرقابة والتحرر من السيطرة المركزية والرقابة على البيانات.

- ومن أدواته: البريد الإلكتروني gmail ، المدونات blog ، الويكي wikis ، الفيس بوك face book ،

اليوتوب youtube ، الفكر filckirK ، ويقول والت كروفد waltcrouford: " أن الجيل الثاني للمكتبات هي مجرد خليط من الأدوات والأفكار التي تعتبر أفكار ممتازة ولكنها

¹ - عبدالرحمان . مؤيد أحمد. تقنية المعلومات. عمان: دار دجلة، 2014، ص 51.

² - خضير، مؤيد يحي. المكتبات الحديثة: الإلكترونية، الرقمية، الافتراضية. عمان: دار دجلة، 2014، ص 231.

ليست بجديدة على المكتبيين ،وأنها بعض من الأعمال والأدوات المركزة التي لن تلبى احتياجات جميع مجتمع المستفيدين .¹ أي أن المكتبات في تطور مستمر وفي حركة سريعة وتستوعب الجديد من وسائل الاتصال وتقنيات التكنولوجيا وكما أن حاجات المستفيدين في تزايد لذلك يجب أن يركز على التطور والإبداع في المكتبات وعلى حاجات المستفيدين أيضا - وتوجد بعض الأفكار حول تطبيق بعض الخدمات الموجودة في الفيس بوك وأخذنا ها كنموذج من التقنيات الجيل الثاني للمكتبات والتي يمكن أن نستغلها في مكتبتنا وفي المكتبة الجامعية الحديثة كمثل:

1- **خدمة الأخبار المحدثه**: وظهرت هذه الخدمة الجديدة في سنة 2006 حيث أصبح أي مشترك في شبكة الفيس بوك يستطيع أن يتعرف على كل ما هو جديد لدى أصدقاؤه.²

ونستعمل هذه الخدمة في مكتبتنا بحيث نحدث بيانات مكتبتنا أول بأول حتى يتعرف المستفيد على كل ما هو موجود مثال:اعلام الطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالكتب الجديدة التي تم اقتنائها.

2- **خدمة موقعي أو صفحتي " myprofile "** ونستغلها بتحديث معلومات الإتصال بالمكتبة ومعلومات حول ساعات في العطل الرسمية.

3- **خدمة الألبومات "photos"**: ونستغلها في الإعلان والإعلام مثلا على صور الكتب الجديدة ،تعرف بأعضاء هيئة .

التدريس بحيث كل عضو نعرض أهم بياناته الشخصية وبيانات أهم مؤلفاته في المجال والتي يمكن أن تكون محل اهتمام مستخدمي المكتبة .

¹ - المرجع نفسه، ص. 230.

² - علي محمد، وائل رفعت. فهرسة المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015. ص. 205.

ولقد عرضنا هذا النموذج لكي نوضح كيف نستغل هذه التقنيات والخدمات من أجل جذب أكبر عدد ممكن من المستخدمين ويكون التفاعل إيجابيين المكتبي والمستفيد الذي أصبح شريك في الخدمة.

المبحث الرابع: وظائف المكتبة الجامعية وأهدافها

تمهيد

وظيفة المكتبات الجامعية هي تجميع المصادر وإتاحتها ونقصد هنا المخرج النهائي وهو خدمات المعلومات وهذا مايلزم على هاته المكتبات تقديم الخدمات المناسبة والملائمة لتلبية إحتياجات المستفيد ويتوجب على هاته الأخيرة أن تواجه التحديات التي فرضتها التقنيات الحديثة والعمل على تسهيل الوصول للمعلومات بأسرع وقت وسنتطرق في هذا المبحث وضاءف المكتبات الجامعية وأهدافها.

المطلب الأول: الوظائف التقليدية

أولا : الوظائف الإدارية

- إن من أهم المميزات التي تخص الجامعات وعلاقتها بمكتباتها ومراكز المعلومات في عدم وجود تنظيم إداري للمكتبات الجامعية يوضح السلطات والمسؤوليات وهذا ماينتج عنه في أغلب الأحيان ازدواجية القرارات وتضاربه وهذا مانوه لهالدكتور هاني محمد في كتابه خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات.¹

-تمثل الإدارة العلمية في المكتبات الجامعية الأساليب والمناهج التي تستخدم في التسيير لتحقيق أهداف المكتبة ،وذلك بتوظيف الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة في إنجاز

¹- محمد ، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.ص 131

الأعمال المكتبة وتسيير مختلف المصالح الإدارية والتقنية بما يضمن الفعالية والمردودية في العمل وهو ما تهدف إليه كل الطرق والناهج التسيير الى تحقيقه.¹

- ويحدد الدكتور أحمد بدر والدكتور محمد فتحي عبد الهادي في كتابهما: "المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية الشاملة". في نقاط التالية: التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، إعداد التقارير والمتابعة.

- لقد تعمدنا وضع ميزة مهمة في بداية طرحنا والتي ذكرها الدكتور هاني محمد ويقصد بها الدكتور التبعية الإدارية أي تبعية إدارة المكتبة إلى إدارة الجامعة في التسيير والتنظيم الإداري ثم تطرقنا إلى عناصر الإدارة العلمية، ونرى أنه مهما كانت لإدارة العلمية وتوجد تبعية في التنظيم والتسيير وعدم وجود قرار إداري مستقل واللامركزي يبقى توجه في مقاله MarkAlfino هاته المكتبات تقليدي في الوظائف والتنظيم الخ وفي هذا المجال يقترح

نموذج العمل الإداري الجماعي النموذجي **Information Ethics in the Workplace: Traditional vs. Information Management Theory** ويقصد به حركة المشاركة في التفكير الإداري وعدم حصر جميع الصلاحيات في يد فرد واحد وما يترتب عليه من سيطرة هذا الفرد الذي يطلق عليه ويعرف بالمدير، الذي يمتلك اللقب والمسؤولية.²

- ويلاحظ أن الجامعات في الدول المتقدمة اقتنعت أن الإدارة العامة للمكتبة لها جزء كبير في تسيير وتنفيذ برامج الجامعة الأم وهذا من خلال السماح لمحافظ المكتبة بامتلاك الصلاحيات الكاملة والتي تسمح له بالتنفيذ وتسيير المكتبة من جهة وتحقيق أهداف الجامعة الأم من جهة أخرى.

ثانيا : الوظائف الفنية

¹ - كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات :مدينة قسنطينة نموذجا :أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم

المكتبات .قسنطينة (دن)، 2008. ص 82

² - جابر مرسي، نجلاء محمد. تطور علم المكتبات :من القديم إلى الحديث .القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015 . ص. 90

وهي تخص بإجراءات العمل في المكتبة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، والتي سنتطرق لها في الفصل الثالث بالتفصيل.

ولكن سنتطرق للجانب الأخلاقي للبعض من هاته الوظائف الفنية فعلى سبيل المثال : وظيفة أو خدمة الإختيار وتنمية المجموعات ، في هذا الخصوص ترى الدكتورة نجلاء محمد جابر مرسي في كتابها تطور علم المكتبات أنه توجد ضغوط كبيرة على المكتبات وخاصة الجامعية منها عند ممارسة وظيفة الإختيار وتنمية المجموعات على الموظف الخاص بهذه الوظيفة فهي ترى أن تأثير أعضاء هيئة التدريس والباحثين تلعب دورا هام في تنمية المجموعات حيث تمثل إهتمامات فردية للباحثين مما يؤدي إلى تطوير غير مناسب للمقتنيات والنتيجة تكون مجموعة غير متوازنة.

- من خلال هذا الطرح يشترط في الوظائف الفنية الجانب الأخلاقي للقائمين على هذه الخدمات وأن يكونوا متدربين ومتمرسين تقنيا وفنيا .

- ويجب التنويه للجانب التقني والتكنولوجي الذي يعرفه العالم من تطور لأن هذه الوظائف الفنية للمكتبات الجامعية سوف تبقى تتسم بالتقليدية مادام لم تواكب هذا التطور.

- ويمكن القول أن الحاسوب أصبح أداة للإدارة الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات وركيزة عملها، لا يتوجب على المكتبي أن يكون على معرفة تامة بالجوانب الإدارية والفنية والتطبيقية للحاسوب.¹

يجمل وظائف المكتبة الجامعية فيمايلي: تزويد المكتبة بالمواد المكتبية
wbester و خلاصة القول فإن ويبستر

والإعداد الفني لهذه المواد وإعداد الببليوغرافيات وإتاحة المكتبة للاستخدام ووضع تعليمات للاستخدام ثم إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة، وفي نفس السياق يرى الباحث أن غالبية الوظائف

¹ - همشري، عمر أحمد ي. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، 2001، ص34

تعتبر تقليدية للمكتبات الجامعية، وبالتالي إعادة صياغة هذه الوظائف في إطار التطورات الحديثة في المكتبات الجامعية ، التي تتجه إلى عمق استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات¹ ولتصبح هذه الخدمات خدمات إلكترونية حديثة.

المطلب الثاني: الوظائف الخدماتية الحديثة (الإلكترونية)

- إن المكتبات الجامعية الحديثة ليست مخازن للكتب والمواد الأخرى بل أصبحت مراكز للمعلومات والبيانات بجانب كونها مراكز لمصادر التعلم والتعليم وبرامج تدرس في الجامعات والمعاهد المختلفة للثقافة في المجتمع.

- ويذكر الدكتور بدر شيخ إدريس². "أنه بدأت المكتبات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي بدمج الخدمات التقليدية مع الخدمات المدعمة إلكترونيا ، كخدمات المراجع والرد على الاستفسارات والإرشاد فبعد أن كان على المستفيد الحضور شخصيا إلى مبنى المكتبة ليتمكن من الاستفادة من خدماتها ، تغير الوضع الآن وأصبح بالإمكان الاستفادة من هذه الخدمات دون الإضطرار لمغادرة البيت أو مكان العمل. ليس هذا فحسب بل إن السرعة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات وهو ما يجعل بدايات هذا القرن مختلفة بالنسبة للمكتبات."

- ونرى أن عدم الإقدام على التطور وبما ينسجم ويتفق مع الاتجاهات الحديثة يمكن أن يعرض المكتبات الجامعية إلى التقادم وإلى أن يصبح ما تقدمه من خدمات غير ملائم لاحتياجات المستفيدين أو يصبح هؤلاء المستفيدين لديهم عزوف من المكتبة الجامعية ويتجهون إلى الإنترنت كبديل ومصدر للبحث.

- ومن هذا المنطلق علينا استغلال تقنيات الشبكات الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي لتأدية خدمات المكتبة الجامعية حتى تتسم بالحدثة والعصرية والتركيز على

¹ الحداد، فيصل بن عبدالله حسن .خدمات المكتبات الجامعية السعودية :دراسة تطبيقية الجودة الشاملة. الرياض، 2003، ص91.

² شيخ إدريس، بدر . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. أعمال مؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي

للمكتبات والمعلومات . مجلة إعلم ع 6، 2013، ص.109

العمل لإنشاء فهرس موحدة وهذا من أجل حصر الإنتاج الفكري المنشور إلكترونياً والتعاون من أجل الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة بغض النظر عن اللغة.

المطلب الثالث: أهداف المكتبة الجامعية

فالمكتبات الجامعية قلب الجامعة النابض وعقلها المفكر، فالجامعة تركز على ثلاثة أهداف هامة هي التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.¹

- النشر فإذا كانت الجامعة تقوم بتشجيع التأليف وإعداد البحوث والمطبوعات الجامعية للأساتذة والباحثين فيجب أن تساعد في نشر تلك البحوث من خلال الجامعة نفسها وأن تقوم بخدمات النشر أيضاً بأسعار معقولة ومشجعة.²

- تنمية مهارات البحث العلمي وهذا من خلال إكساب الباحث مهارة الكشف في المعاجم، ودوائر المعارف والبحث في الفهارس الورقية والآلية حتى يستطيع القيام بمتطلبات المنهج البحث العلمي الأكاديمي وهذا من خلال البحوث وإعداد التقارير.³

- تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية وخاصة في مجال المكتبات وتطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.⁴

- القيام بخدمات معلومات وخدمات مرجعية متميزة وهذه تشمل من الخدمات الخاصة بالإعارة والإرشاد إلى الخدمات الببليوغرافية وخدمات المعلومات الآلية التي تستخدم قواعد

¹ محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص 127

² محمد، هاني. -المكتبات، أنواعها وأوعيتها وخدماتها. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص 46.

³ فزاري، بوعلام، الزاوي، نور الدين. علم المكتبات: المهارات المكتبية وآلية تطبيقها. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2013. ص 13.

⁴ عليان، ربحي مصطفى عليان. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص 42

المعلومات سواء بواسطة الأقراص المكنزة أو "أو استخدام الإنترنت.¹ On line القيام بالبحوث على الخط المباشر"

- مساندة البرامج الدراسية فيما قبل التخرج وما بعد التخرج بالإضافة إلى البرامج والبحوث بالجامعة ، إلا أن هذه ليست الوظيفة الوحيدة ، فعادة ما تعتمد الجامعة على التمويل الحكومي وتشكل مكنتاتها قطاعا أساسيا من مجموع الموارد المكتبية للدولة، ومن ثم، فإنه يتعين على المكتبة الجامعية أن تتيح هذه الموارد لكل مواطن من خلال شبكة قومية متكاملة للخدمات المكتبية.²

¹ - بدرأحمد، عبد الهادي، فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطور التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 35.

² - أنرتون، بولين. مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها. القاهرة: مكتبة غريب، 1981، ص. 69.

خلاصة الفصل

أصبحت المكتبة الجامعية مرفق حضاري من شأنه أن يلعب دورا بارزا في التحسين من المستوى الجامعي من جهة وتطور البحث العلمي من جهة أخرى، وذلك تبعا للتطورات التي عرفت في وظائفها وأعمالها عبر مرور الزمن فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري ووضعها في متناول الباحثين؛ أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر، وصارت خلية نشطة، حية، متجددة ومركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات وتنظيمها وتعليقها، ونشرها على المستوى الجامعي.

الفصل الثالث

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

إن الهدف الأساسي من وجود المكتبات هو خدمة المستفيدين بكافة مستوياتهم ،فلن يتحقق هذا الهدف إلا بعد استطلاع آراء المستفيدين ومعرفة مدى إرتياحهم من الخدمات المقدمة هذا من ناحية ومن جانب آخر فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات ومدى نجاحها يرتبط بشكل رئيسي بنوعية هذه الخدمات ،وليس بحجم ميزانياتها أو مبانيتها أو مجموعاتها من مصادر المعلومات لذلك في هذا الفصل سنقوم بدراسة خدمات المعلومات من ناحية المفهوم ومتطلباتها والعوامل المؤثرة فيها وفي نهاية الفصل سنعطي نماذج عن الخدمات المعلومات المقدمة في بعض الدول التي عرفت تطور وقطعت أشواط كبيرة في هذا المجال.

المبحث الأول : ماهية خدمات المعلومات

إن دخول التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات جعل الفرق بين الخدمات المقدمة ليس واضحا ،ونقصد هنا بين الخدمات التقليدية المعروفة بالخدمات المكتبية وبين الخدمات المعلومات الحديثة وهذا ماسنوضحه في هذا المبحث بالتفصيل.

المطلب الأول : مفهوم خدمات المعلومات:

أولاً: مفهوم الخدمة:

- يعرفها ستانتون (stanton): " أن الخدمة هي نشاطات غير ملموسة أو محسوسة (intangible) تحقق منفعة للعميل أو الزبون، والتي لا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى".¹

- ويعرفها كوتلر kotler: " عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه لآخرين ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء ، وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه منتج مادي".²

- من خلال التعريفين نلاحظ وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة والسبب يعود إلى وجود خدمات ترتبط بشكل مباشر بالسلع المادية وهناك خدمات تقدم دون اشتراط إرتباطها بالسلع كخدمة الترجمة ،خدمة الإحاطة الجارية ، خدمة تدريب المستفيدين.

- إذا فهي نشاط أو عمل غير ملموس يقدم للمستفيد بغية تحقيق منفعة له وهو الوصول للمعلومة التي يبحث عنها.

- وقد حدد الدكتور ربحي مصطفى عليان في كتابه خدمات المعلومات بعض خصائص الخدمة وهي أنها غير ملموسة وأنها تقدم وتستهلك في نفس الوقت وأنها تعرف لإختلاف

¹-مصطفى عليان، ربحي. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،2014. ص. 21.

²-المرجع نفسه. ص. 20.

فكل شخص له طريقة في تقديمها وهذا مرتبط بخبرته ومؤهلاته العلمية ولا تعرف الخدمة التخزين ولا يمكن أن يمتلكها المستفيد وهي تزول بزوال الغاية مثال على ذلك إستخدام مرجع وإرجاعه بعد إعارته.

ثانيا: مفهوم المعلومات:

- يقول غالب نوايسة: " المعلومات تعني البيانات المصوغة بطريقة هادفة لتكون أساسا لإتخاذ القرار في حين أن البيانات هي المادة الخام التي لا تؤدي غالبا إلى إتخاذ قرار ما، بل تمهد لعملية إتخاذ القرار ويستلزم وجود المعلومات توفر وعاء فكري يحويها، وهو ما يسمى بالوثيقة كوسط يحمل المعلومات والبيانات".¹

- ويجب أن نوضح شيء مهم قبل التطرق للتعريف الثاني، إلى الخلط في إستعمال كلمة البيانات وكلمة المعلومات وكلمة المعرفة.

- يشير أحمد بدر بأن المعلومات : "تتضمن البيانات المجهزة وتتضمن تغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما"²

- ويذكر يوسف نصير بأن البيانات: "عبارة عن مجموعة من الحقائق وليس المعلومات ذاتها".

- وبشير محمد السعيد خشبة : بأن المعرفة تختلف عن المعلومات ، فالمعرفة تمثل حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين..

- كما يجب الإشارة إلى معظم الدراسات قد بينت أن المناقشات التي تتم بين الزملاء تفيد بنفس القدر إن لم يكن أكثر من نفس هذه المناقشات فيما لو نشرت على شكل مقالات في

¹- غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص. 135.

²- غالب عوض، النوايسة. المرجع السابق، ص. 136.

إحدى الدوريات.¹ أي أن للمعلومات مصدر وثائقي وهي التي تصدر في وثيقة ما ، أي في وعاء ما مطبوع أو مسموع أو مرئي ومصدر يتداوله الناس مشافهة ولا وعاء له ودون توثيق - ومما سبق من طرح نستنتج أن المعلومات هي قوة الأمم ونجاح الشعوب ونهضة المجتمعات، ولقد وجدت منذ أقدم العصور وكانت سببا من أسباب قيام الحضارات.

ثالثا : مفهوم الخدمة المعلوماتية:

- يرى الدكتور غانم نذير في أطروحته لنيل شهادة الدكتوراه ، أنه لا يوجد إختلاف كبير في التعاريف الواردة حول مفهوم خدمات المعلومات وخدمات المكتبية . ويرجعه إلى التقارب الكبير في مجالات التطبيق في كلتا العبارتين ، اللتان تستعملان للتعبير عن التسهيلات المقدمة لتمكين المستفيد من الحصول على المعلومات بمختلف أشكالها.²

- ويرى الدكتور ربحي مصطفى عليات أن الخدمة المعلوماتية هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها، وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية.³

- ونرى على الرغم من اشتراك الخدمة المكتبية والخدمة المعلوماتية في الغاية والهدف وهو تلبية احتياجات المستفيدين ولكن تقنيا نجد أن الخدمة المعلوماتية تتميز بالحدثة والشمولية وهذا لارتباطها باستعمال وسائل وأساليب تكنولوجية حديثة وكذلك من ناحية تقديم الخدمة إذ تتطلب من مقدمها يكون ملم بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال .ومن ناحية الوثيقة نجد أن

¹ - سلامة، عبدالحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997. سلسلة

المصادر التعليمية (7) ص. 12.

² - نذير، غانم . الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي . قسنطينة، 2010، ص. 134

³ - ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات: information services . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2016، ص. 36.

مقدم الخدمة المكتبية يكون تركيزه منصب على الوثيقة على عكس مقدم الخدمة المعلوماتية الذي يكون تركيزه على المعلومة ومحتوى الوثيقة.

المطلب الثاني : عوامل ظهور خدمات المعلومات:

- هناك عدة أسباب وعوامل أدت إلى ظهور خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات¹:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وإرتفاع معدلات نموه.

- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله بعد طلبه.

- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث.

- نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يكن الإعتماد عليها في حفظ وإسترجاع المعلومات وهذه الوسائل تشمل الأجهزة والأفراد المؤهلين وكذلك الأساليب الفنية كالتصنيف والتكشيف اللازم لتحليل المعلومات.

- ظاهرة فيضان المعلومات والتعدد والتشتت الموضوعي جعلت من الصعب على المستفيد أن يجمع المعلومات المناسبة المشتتة في أوعية المعلومات المختلفة ولكي يحافظ على التواصل بالتطورات الجارية في مجال تخصصه أو إهتمامه أشار العالم برايس *price* إلى خدمة التنبيه *Alerting service* لجعله على علم بكل ما يحدث ويصدر من معلومات.²

- ظهور الجامعات التجارية والتعليم المباشر عبر الإنترنت ،والجامعات الافتراضية في النمو وعلى الرغم من صعوبة التنبؤ بأن التعليم الافتراضي القائم على أنماطالتعليم عن بعد،سوف سيستمر تأثيره المتزايد على إلغاء أهمية المكان،إنتطور الجيل الخامس من

¹-النوايسة،غالب عوض.خدمات المستفيدين ومراكزالمعلومات. المرجع السابق،ص.144

²-البنداري،إبراهيم دسوقي.البث لإنتقائي للمعلومات:المكونات والخدمات.إسكندرية:دار الثقافة العلمية،2004،ص.15

الحاسوب جعل التعليم عن بعد في التعليم العالي أمرا سهلا من خلال توفير استجابات الطلاب الفورية عن طريق البريد الإلكتروني¹

المطلب الثالث: خصائص خدمات المعلومات.

- خدمات المعلومات تتميز ببعض الخصائص التي نوجزها في النقاط التالية:

- تعتبر خدمات المعلومات خدمات دقيقة² وهذا ما يوفر الجهد والوقت

- نجد أن المستفيد هو محور عمل المكتبة ومن أجله وجدت المكتبة، بل إن جميع ما يدور داخل المكتبة من خدمات تصب في النهاية لخدمة المستفيد ولصالحه³. من خلال هذا الطرح نستنتج أن الخدمة المكتبية أشمل من الخدمة المعلوماتية وفيها ديناميكية وحركية ولكن الخدمة المعلوماتية الحديثة تعتمد على المصادر المعلوماتية الإلكترونية لتتاح للمستفيد عن طريق الإتصال المباشر **on-line** ومن هذا المنطلق فالمستفيد ليس ملزم لزيارة مبنى المكتبة للبحث على المادة العلمية التي في كثير من الأحيان لا يجدها متوفرة ونقصد بهذا مشاكل النسخة الواحدة، الأتلاف التي تتعرض له المراجع.... والكثير من المشاكل التي تعاني منها المكتبات التقليدية.

- إستعمال البريد الإلكتروني **electronic-mail** الذي يتيح متطلبات التفاعل بين المستخدمين وتبادل المعلومات والخبرات بينهم⁴

- من خصائص خدمات المعلومات أن مقدمها يكون مكتبي متخصص ونجد أن التوجه أصبح نحو مجموعات العمل **work-groub** وهذا من أجل زيادة الفعالية، والاستعانة بالمستفيد

¹- كنج، روجر. الجامعة في عصر العولمة. سلطان فهد بن سلطان (ترجمة). الرياض: مكتبة ملك فهد، 2008، ص. 128

²- النوايسة، غلب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومركز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص. 145

³- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات: **information service**. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص. 55

⁴- كيلاني، عزت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014، ص. 107

لتحديث بيانات المشروعات والجداول وقواعد البيانات والمشاركة في معالجة بيانات الوثائق،¹ أي المستفيد أصبح مشارك في تقديم الخدمة أيضا.

- إن المصادر الإلكترونية قد غيرت من طبيعة وظيفة أمين المراجع التقليدية وحولته إلى اختصاصي معلومات يشارك المستفيد ويرشده في الحصول على المعلومات والاتصال مع قواعد البيانات أو البحث في القواعد المتاحة أو أحيانا قيادته في استراتيجية البحث، وهذا أيضا أعطى بعدا جديدا وغير من نظرة المستفيدين إلى دور وقيمة الخدمة المكتبية والقائمين عليها.²

المطلب الرابع : متطلبات خدمات المعلومات.

أولا : متطلبات تكنولوجية:

- إن العامل المؤثر في المتطلبات التكنولوجية هي المتطلبات المالية الكثيرة والمتعددة و تتمثل في النفقات لتنمية وبناء مجموعة المكتبة و ذلك بشراء مصادر المعلومات وشراء الأجهزة كالحواسيب والآت التصوير والأجهزة السمعية والبصرية وشراء البرمجيات والإشتراك في قواعد المعلومات العالمية ، وكذلك ضرورة توفر النفقات المالية لصيانة الأجهزة وتطويرها. وهذا كله يكون بواسطة إدارة فعالة وناجحة تساعد وتهتم بالبحث، ويمكن أن نلخص المتطلبات في نقاط التالية:ميزانية كافية،مجموعة غنية من مصادر المعلومات،التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات،مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم الخدمة ، تدريب المستفيدين .³

¹-كيلائي، عزت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة، المرجع نفسه، ص.ص.107-108.

²-الطائي، حسن جعفر. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان : دار المستقبل للنشر والتوزيع،ص.162.

³-عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات: **information service**. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2014،ص.47.

ثانيا : المتطلبات المادية والبشرية:

1- الكادر البشري المؤهل: لا يمكن تجاهل الحاجة إلى الموارد البشرية المؤهلة ،لأن العديد من الخدمات تعتمد على الحاسبات الآلية والعديد من هذه الخدمات تعد معقدة وبالتالي تحتاج إلى خبرة الوسطاء من اختصاصي المعلومات لاستغلالها الاستغلال الأمثل.ويجب أن نشير إلى نقطة مهمة أثارتنا من خلال بحثنا أن الكادر البشري المؤهل ونقصد في هذه النقطة الموظف المؤهل الذي قبل أن يوظف كان طالب بحيث ، يرى الدكتور أحمد بدر الاهتمام بالتعليم وذلك بإعداد المدرسين فيما يحتاجه أكثر من أي شيء آخر وهو كيفية التدريس موضوعاتهم المختارة بفاعلية أكثر ويفتح الدكتور قوس يشرح فيه حالات الطلبة المتدنية ويرى يجب أن تكون المقررات تتماشى مع استخدام تكنولوجيات التعلم وليس على كيفية توظيفها في التدريس أو مقرر معين.¹من خلال هذا الطرح نستنتج أن الكادر البشري المؤهل مرتبط بتعليمه الأكاديمي من ناحية وإدارته الفعالة والناجحة التي تساهم في تكوينه وتدريبه من ناحية أخرى لان هذا يعطي للموظف مساحة يبدع ويتقن فيه عمله.

2- الموقع المناسب للمكتبات ومراكز المعلومات:²

ويعتبر أمرا أساسيا لأنه سيؤثر على مدى إستخدام المكتبة والفاعلية في خدمة المستفيدين واستقطابهم ويشترط في الموقع المناسب جملة من الشروط :

- أن يكون متوسطا بحيث يمكن الوصول إليه.

- أن يسمح للإضاءة الطبيعية والهواء النقي بالدخول إلى المراكز .

¹ - بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المكتبات و المعلومات. القاهرة: دار غريب،2002،ص.443.

²-عليان ،رحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز ومصادر التعليم. عمان: دار الصفاء للنشر ،2001. ص 396.

3- الأثاث والتجهيزات :¹

ويعتبر الأثاث والأجهزة والمعدات المختلفة جزءا هاما ومكملا ولا تقل أهميتها عن غيرها من المتطلبات إطلاقا ويجب أن يمتاز الأثاث والأجهزة بمجموعة من المميزات كي يكون قادرا على أداء وظيفته:

- قوة التحمل والمتانة.

- عملي وقادر على أداء الوظيفة المطلوبة منه.

- مريح ويمتاز بالجمال والناحية الفنية.

- مطابق للمعايير والمواصفات القياسية في هذا المجال.

- ومن الأثاث والأجهزة التي نقصدها؛ الرفوف، المقاعد والطاولات أثاث المواد السمعية والبصرية، حاملات الفهارس، لوحات إعلانية، خزائن للملفات، مقصورات للقراءة الفردية، أجهزة التسجيلات الصوتية، أجهزة عرض المواد المختلفة، أجهزة التصوير.....

¹- عليان، رحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز ومصادر التعليم . المرجع السابق. ص . 397

المبحث الثاني : أنواع خدمات المعلومات.

تمهيد

إن حاجة المستفيد إلى خدمة أو عدة خدمات من مكتبة معينة أو مركز معلومات معين ينتج عنه التنوع في طبيعة الخدمة المطلوبة من طرف المستفيد ويلزم المكتبات و مراكز المعلومات التنوع أو الاختصاص بالخدمات المعلومات، وهذا ما سنوضحه في المبحث الثاني بالتفصيل.

المطلب الأول:خدمات المعلومات التقليدية (خدمات مكتبية)

أولاً : مفهوم خدمة معلومات تقليدية (خدمة مكتبية)

- تختلف المسميات منهم من يصفها بالخدمات المباشرة أو الخدمات العامة أو خدمات المستفيدين أو الخدمات المكتبية وهي تشمل كافة الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة أو التي يتعامل فيها المكتبي مع المستفيد بشكل مباشر ،وتشمل هذه الخدمات : الإعارة ،الخدمة المرجعية والإرشادية،الخدمات الإعلامية¹ خدمات الدوريات....¹

ثانياً : أنواع خدمات المعلومات التقليدية (الخدمات المكتبية):

- خدمة الإعارة:

- هي عملية إتاحة المواد المكتبية للمستفيدين لاستخدامها خارج المكتبة ويقسم البعض الإعارة إلى قسمين هما : الإعارة الخارجية وهو ما يعني به ما ذكرناه آنفاً، والإعارة الداخلية

¹-عليان ،ربحي مصطفى .مبادئ علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع،2010.ص232

ويقصد بها عدم السماح بإعارة بعض المجموعات في المكتبة بحيث تستخدم داخل القاعات المخصصة لها مثل المخطوطات والمصورات والوثائق والمطبوعات الرسمية ونحوها.¹

- إن الكتب النادرة والكتب الثمينة والدوريات يمنع تداولها خارج المكتبة والمقصود بذلك هو الإخلال من فرص ضياع الكتب أو تلفها ، نظرا لصعوبة إستعادتها أو تعذر الحصول عليها.²

- ويرى العالم رانجاناثان في كتابه تنظيم المكتبات من قوانين المكتبة في صفحة 174 أن يكون القارئ مسؤولا عن أي ضرر أو أذى يحصل للكتاب خلال فترة إستعارته ونماذج أخرى من الحقوق والواجبات والشروط في الإعارة لأن نعمل بها مع وجود بعض التعديلات وذلك حسب ما يقتضيه الأمر .

ولقد تأثر نظام الإعارة في المكتبات ومراكز المعلومات بتقنية متطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن المظاهر والسمات التي برزت عن الإعارة الآلية "الحجوزات" ويسمى طلب الحجز عند إتمام التسجيل ،يصبح الكتاب المحجوز متاحا للطالب ، وتنفيذ الطلبات طبقا لمصفوفة الحجوزات التي تعدها المكتبة وتحدد هذه المصفوفة أي المواقع (المكتبات الفرعية) التي يمكن تنفيذها .³ وللمسؤولين عن قسم الإعارة حرية إختيار الإلغاء اليدوي للحجز وعند تسجيل رد الوعاء المطلوب .

- كذلك من مظاهر التطور الذي مس قسم الإعارة ، الإعارة بين المكتبات سواء في الرصيد الوثائقي أو الرصيد المرقمن أو حتى في الكادر البشري المؤهل ، وتعرف بالإعارة التعاونية.

¹-الحزيمي، سعود بن عبدالله .خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،1994.ص13

²-رانجاناثان، ش،ر. تنظيم المكتبات .يوسف أسعد داغر(ترجمة).الرياض: دار المريخ،1978.ص28

³-الجوهري،أمجد، متولي، النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية.القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع،2014.ص27.

- من الاتجاهات الحديثة في مجال خدمات الإعارة بدأت العديد من المكتبات في الدول المتقدمة في استخدام نظام الإعارة الإلكتروني حيث يتابع هذا النظام ويدير المكتبات المكتبية ومستعيريه¹.

- خدمة التصوير والاستنساخ:

- تعد خدمة التصوير والاستنساخ خدمة أساسية في المكتبات الجامعية كونها تعمل على تلبية حاجة الكثير من المستفيدين وتيسير الإفادة من الوثائق ببقائها الدائم بحوزتهم وعدم إعارتها ، خاصة تلك التي يصعب تركها في متناول المستفيد لقلّة نسخها أو لضخامة حجمها².

- وترتبط خدمات التصوير بحجم المكتبة والخدمات التي تؤديها إلى المستفيدين منها، فكلما كانت المكتبة كبيرة وخدماتها متنوعة كلما كانت الحاجة إلى التصوير أكبر ، وفي هذا نجد وحدات كبيرة للتصوير في المكتبات مع عدد كبير من العاملين المتخصصين بعمليات التصوير المختلفة كالتصوير الفوتوستاتي والذي يتم بواسطة أجهزة التصوير العادية.

وتقدم هذه الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة لدوام المكتبة وهناك التصوير المصغر ويعني تسجيل الوثائق على أفلام وشرائح فلمية(ميكروفيش)³.

- وتعقبا لما سبق ذكره، نلاحظ في الآونة الأخيرة ، أصبح الباحث يشارك في هذه العملية ، بحيث معظم المستفيدين يملكون الهواتف الذكية، فهم يخدمون أنفسهم بأنفسهم ، ونقصد أن الباحث (طلبة ، أساتذة) يصورون أجزاء من الكتب والمراجع وخاصة التي عليها الطلب(موسوعات، دوريات) وليس بها نسخ كثيرة .

¹-المرجع نفسه، ص. 22

²-أحمد،إبراهيمي بودريان. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.قسنطينة:(دن)،2007. ص. 57.

³- عليان،رحي مصطفى.خدمات المعلومات :information service.عمان:دار الصفاء للنشر والتوزيع،2014.ص. 443.

ومن ناحية أخرى أن معظم المكتبات التي هي في مراحل الرقمنة فإنها مجهزة بماسح ضوئي والذي بواسطته يحول الكتاب أو المرجع إلى صفحة بدياف (خاصة المراجع الثمينة والتي ليس بها نسخ كثيرة في المكتبة) وهنا يصبح متاح للجميع وإمكانية تحميله سهلة سواء عن طريق cd أو usb أو يحول له عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالباحث، إذا هي خدمة ضرورية لأن معظم رواد المكتبة ليس لهم الوقت الكافي في القراءة ومراجعة المصادر والوثائق خاصة منها التي لا تعار خارج البناية ولكن نرى أن تقنيات المعلومات والوسائل التكنولوجية المتطورة قد حلت هذه المشكلة ونقصد خاصة الهواتف الذكية والمساحات الضوئية.

- الخدمة المرجعية :

- يقصد بالخدمة المرجعية reference servies ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم إهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء في الراسة أو البحث.¹

- ومما لا شك فيه ، أن رسالة قسم المراجع في المكتبات في أساسها هي خدمة للباحثين ، والدارسين والمستفيدين وهي تأتي من طريقتين :²

- الأول: توجيه الباحثين وإرشادهم إلى المراجع.

- الثاني : مساعدتهم في الحصول على تلك المراجع في أقصر وقت وبأيسر وسيلة ممكنة

- إنطلاقا مما سبق يتبين لنا أن الخدمة المرجعية ترمي إلى مساعدة المستفيد في الحصول على معلومات معينة تخدمه في أقل وقت ممكن، والمستفيدون يختلفون باختلاف إحتياجاتهم وميولاتهم والأغلبية يفضلون المعلومات الجاهزة ونقصد مكان الوعاء ، الصفحة التي يجد

¹-النشار، السيد .الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992.ص. 55

²-سعيد، أحمد حسن. المكتبات : أثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991.ص -ص. 74 -75.

فيها المعلومات ،لذا فلا عجب من كون مداها يتسع بشكل كبير ويتراوح بين الرد على الاستفسارات إلى تزويد المستفيد بقائمة ببليوغرافية حول موضوع معين ومن المسلم به أن الخدمة المرجعية تقوم على ثلاث متطلبات أساسية وهي المعلومات ، المستفيد ، وأخصائي المراجع¹،

والذي يمكن تشبيهه بالجسر الذي يربط المستفيد والمعلومات ، فالمستفيد بدون أخصائي المراجع يبقى ضائعا وتائها.

- وتتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين:²

- الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر.

- الخدمات المرجعية غير المباشرة : وتشمل لإختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم وترتيب المراجع على أرفف وإعادة المراجع إلى أمكنتها الصحيحة.

- الخدمات الإعلامية:

- تعرف الخدمات الإعلامية على أنها : " مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لإجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة.³

ومن بين الأنشطة التي تعتمدها المكتبات والتي تهدف إلى جذب أكبر عدد من القراء نذكرها:

¹ -زينب، بن الطيب.دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية لجامعة باتنة.مذكرة لنيل شهادة ماجستير .قسنطينة (دن)، 2012.ص.100

² - محمد خليل ،عزة محمد .تطوير تقنية التعليم بالمكتبات . الإسكندرية : دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، 2015،ص.251

³ -إبراهيمي بودريان ،أحمد .تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق الخدمات المعلومات في المكتبات ،المرجع السابق. ص.102.

- خدمة الإستعلام على نتائج الامتحانات وخدمة معارض الكتب وتعتبر معارض الكتب من إحدى الوسائل العملية الشائعة والتي يتم من خلالها تسويق الكتاب وإشباع الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين¹

والهدف من الخدمة الإعلامية هو جذب أكبر عدد من المستفيدين وتعريف الجمهور بسياسة المكتبة وخلق جو من صداقة ومن الأنشطة الهادفة برمجة إدارة المكتبة مع الهيئة البيداغوجية يوم دراسي حول المكتبة وهذا من أجل التعريف بها وبالرصيد الوثائقي الذي تحتويه، يكون مصحوبا بالزيارة ميدانية للمكتبة ومصالحها.

من الخدمة الإعلامية ،دليل المكتبة والذي يشتمل على معلومات تتعلق بأسماء هيئة التدريس وموظفي المكتبة ومجالات تخصصهم وأماكن تواجدهم وأرقام هواتفهم ومعلومات حول أوقات العمل مثلا:فتح المكتبة ،وكيفية الإستفادة من خدماتها ، ماهي الخدمات المقدمة ،رسم توضيحي لمبنى المكتبة بكل طوابقه وفضاءات المكتب ، معلومات على التنظيم ونظام التصنيف المتبع نوع المواد ،النظام الداخلى للمكتبة.....الخ²

خدمة تدريب المستفيدين:

كل عمل ناجح يقوم في الأساس على قاعدتين ،الأولى من الناحية العلمية والثانية التدريب ومن المسلم به أن كل الذين يقومون بالأعمال الفنية في المكتبات قد أعدو في الأصل إعدادا فنيا وتقنيا ،غير أن بعض الموظفين في الأقسام الأخرى أفادو من ممارسته العمل المكتبي من خلال الخبرة التي هي في كل الحالات لاتقوم مقام الدراسة التقنية غير أن كلا

¹- نجلاء ،محمد جابر مرسي. تطور علم المكتبات: من القديم إلى الحديث . القاهرة : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،2015. ص.78

²-شرف الدين، عبدالنواب. المدخل إلى المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية،2001.ص.76

الفئتين من موظفي المكتبة -اصحاب الخبرة والأكاديميين-بحاجة ماسة ودائمة إلى التدريب الذي هو عادة أهم العوامل لترقية مستوى الوظائف المهنية المختلفة¹

من خلال هذا الطرح على المكتبي أن يكون مؤهلا علميا وأكاديميا أو ذو خبرة حتى يستطيع أن يقوم بتقديم خدمة تدريب المستفيدين .إن فكرة التكوين بالمكتبة جاءت لأول مرة في سنة 1840م.أ.لما بدأ إمرسن (emerson) ينادي بضرورة إنشاء منصب أستاذ مكتب بالمتوسطات ثم بدأ يبرز مفهوم المكتبي المرئي ، قال ديوي في هذا الصدد" المكتبة هي مدرسة والمكتبي هو أستاذ وزائر المكتبة ماهو إلقارئ بين الكتب كالعامل بين الآلات"².

إن التدريب المناسب للمستفيدين يعد من الأمور الضرورية بالنسبة للإستخدام الواعي لخدمات المعلومات والهدف الأساسي من التدريب المستفيدين هو معاونتهم في تطبيق الطرق الفنية للتوثيق والمعلومات بانتظام ودقة وشمول أثناء قيامهم بعملهم بحيث يؤدي ذلك على أن يؤمنوا بأهمية التوثيق والمعلومات وأن يحصلوا على المهارات التي يحتاجونها للإستخدام الكامل لإمكانيات خدمات المعلومات وأن يشتركوا بفعالية في نظام المعلومات من أجل تحقيق هدفهم المزدوج كمستخدمين للمعلومات ومنتجين لها³

المطلب الثاني :خدمات المعلومات الحديثة.

أولاً: مدخل إلى خدمات المعلومات الحديثة

من الملامح المميزة للمرحلة الراهنة ،الجهود التعاونية الدولية وإنشاء النظم المعلومات العالمية والإقليمية يضاف إلى ذلك ما نلاحظه من نمو سريع في عدد المواد المتخصصة وتطور أساليب تجهيز البيانات إلكترونيا ،خدمات التكشيف الآلية ، البحث على الإنتاج

¹-الطباع، عبد الله عيسى .علم المكتبات : الإدارة والتنظيم .. بيروت: دارالكتاب اللبناني،1982.ص.48

² - بودريان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات.مج13.ع1، 2002.ص.77

³-عبدالهادي ،محمد فتحي .مقدمة في علم المكتبات. القاهرة: مكتبة غريب،1984.ص.161

الفكري "literateur searching" المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية وظهر نظم البث الإنتقائي للمعلومات...الخ¹.

والقصد من خدمات المعلومات الحديثة أو المتطورة هي الخدمات التي تقدمها المكتبات بشكل متطور وغير التقليدي وتتميز بالجدة والحدثة واستخدام التطبيقات الحديثة التي تتيحها شبكة الإنترنت للوصول للمعلومات بأفضل الطرق وأقل التكلفة²، كما يجب التركيز على مقدم الخدمة ونقصد أخصائي المعلومات وهو العمود الفقري ويجب التركيز على تدريبه حتى يستطيع مواكبة التطور من جهة ومعرفة ما يحتاجه المستفيد ويكون على علم تام بالجديد في مجاله من جهة أخرى.

ثانياً:أنواع خدمات المعلومات الحديثة:

-خدمة التكشيف:

يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أن التكشيف هو دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية لإوعية المعلومات بإستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى ،مؤشر مادي لمكان المعلومات المرغوبة³.

-وهناك عدة أغراض وأهداف تسعى الكشافات إلى تحقيقها أهمها على النحو التالي:⁴

- تدل الكشافات الباحث أو الدارس على المصادر أو المعلومات ، التي يحتاجها عبر كل الإمتدادات الزمنية أو المكانية أو اللغوية أو الموضوعية وهي بذلك تحيطه علما بما نشر وسنشر من إنتاج فكري يتعلق بإهتمامه.

¹بولين، أثرتون. مراكز المعلومات:تنظيمها وإدارتها وخدماتها. (ترجمة)؛ حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب، 1981،ص.74

²علي محمد، وائل رفعت. فهرسة المكتبات. المرجع السابق.ص.263

³محمد،هاني. الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والبليوغرافيات.دسوق:دار العلم ولأيمان للنشر والتوزيع،2014 . ص.29

⁴عبدالهادي،محمد فتحي، عبدالحليم زايد، يسرية محمد. التكشيف والاستخلاص:المفاهيم،الأسس، التطبيقات.القاهرة:دار المصرية اللبنانية،2000.ص.25

- تساعد الكشافات الباحث أو الدارس على الإختيار أو الإنتقاء للمصادر أو المعلومات ، التي يرغبها أكثر من غيرها ، كما ترشده إلى مصادر لم تكن تخطر على باله.

- تعين الكشافات الباحث أو الدارس على التحقق من معلوماته والعمل على إستكمالها أو تصحيحها.

- يمكن أن تقدم الكشافات معلومات مفيدة عن شخص ما أو موضوع ما إذ إن الإهتمامات الحديثة لأحد المؤلفين ، يمكن معرفتها من كشافات المؤلفين كما يمكن معرفة البحث والتطور في أي موضوع بإلقاء نظرة على كشاف خاص بهذا الموضوع.

- قدرتها على الإجابة على تساؤلات مرجعية كثيرة وتساهم في عملية الإختيار السريع للمواد المناسبة من خلال هذا المحيط من المعلومات.¹

ولأن الكشافات والمستخلصات أصبحت أكثر شيوعا وإستخداما في العالم كجسور سريعة للوصول إلى المعلومات ،فقد أخذ عدد قواعد المستخلصات والكشافات يزداد خاصة بعد أن انتقلت خدمات البحث بالاتصال المباشر إلى الانترنت وتقدم مجانا، وكمثال على القواعد التي تقدم خدمات التكشيف والاستخلاص قاعدة(Bids)التي أنشأتها جامعة باث(Bath)في المملكة المتحدة وتغطي البحوث المنشورة في الاختصاصات العلمية والإنسانية والإجتماعية والفنية منذ 1981 ،أضف إلى ذلك القاعدة الطبية(Medlive)وقاعدة(Ideal) والتي توفر الوصول إلى المستخلصات 18مجلة علمية وقائمة بمحتوياتها وقاعدة(Ntis)وقاعدة(Eric).²

- خدمة الاستخلاص:

- يعرف المستخلص بأمه التمثيل الدقيق والموجز لمحتويات الوثيقة، وذلك بأسلوب شبيه بذلك الأسلوب الخاص بالوثيقة الأصلية، ودون أي إضافة أو تفسير أو نقد، وإن كان هذا

¹-العلمي ،أحمد عبدالله.الببليوغرافيا والتكشيف في المكتبات .الإسكندرية: مكتبة الإسكندرية.سلسلة تبسيط علوم المكتبات(5)،2002،ص.3

²-علي محمد، وائل رفعت. فهرسة المكتبات.ص.74

التعريف قد تطور ليلائم الأشكال العديدة من المستخلصات وأساليب الاستخلاص في مختلف الظروف والوثائق والمستفيدين.¹

- ويمكن التركيز على وظائف المستخلصات فيما يلي:²

- تيسير وتسهيل عمليات الإختيار، أي أنها تساعد القارئ على اتخاذ قراره بشأن مادة أو وثيقة معينة ودرجة ارتباطها بتخصصه ودراساته .

- توفر الوقت للقارئ وفي حالة المستخلص الإعلامي الجيد فيكون في الواقع بديلا لقراءة المادة الأصلية نفسها.

- التعرف على محتويات واد معينة مكتوبة بلغات غير مألوفة لقارئ معين.

- متابعة الباحثين والقراء للإنتاج الفكري الجديد المنشور في مجالاتهم كما هو الحال في الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات.

- ويمكن المستخلصات أن تلعب دورا هاما في نظم الإسترجاع المحسبة وذلك بتيسير التعرف على المواد ذات العلاقة والإرتباط والصلاحية فضلا عن تزويدنا بنقاط الإتاحة للمواد المخترنة (وذلك في النظم التي تختزن نصوص المستخلصات في شكل يصلح للبحث).

- وتتميز المستخلصات بأوصاف نوجزها فيمايلي: الوضوح والدقة ،سلامة وصحة العبارات لغويا ، ويمكن القول أن هناك شبه إجماع على أنواع المستخلصات التالية:³

* **المستخلصات الإعلامية:**وهي تغني الباحث عن الرجوع إلى الوثيقة الأصلية.

¹-بدر،أحمد، محمد فتحي، عبدالهادي، ناريمان، إسماعيل متولي. التكتشف والاستخلاص: دراسات في التحليل الموضوعي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع،2001.ص.163

²-بدر،أحمد،محمد فتحي،عبدالهادي،ناريمان، إسماعيل متولي. المرجع السابق.ص.168

³-محمد،هاني.الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والبيبلوغرافيا.دسوق:دار العلم والإيمان النشر والتوزيع،2014.ص-ص

* **المستخلصات الكشفية:** وهي عكس المستخلصات الإعلامية التي تتميز بطولها وإمكانية قدرتها على إغناء الباحث من الإطلاع على الوثيقة الأصلية، أي أنها تعطي صورة مصغرة جدا للوثائق ومحتوياتها .

* **المستخلصات النقدية:** ويشترط في المستخلص يكون ذا خبرة موضوعية بحيث ينقد ويفسر ويحلل ويوجه ويبيدي ملاحظاته.

* **المستخلصات الوصفية :** وهي تصف الموضوع الذي بالوثيقة.

* **المستخلصات الإعلامية الكشفية:** وهي تجمع بين الجانب الإعلامي والجانب الكشفي معا.

* **مستخلص المؤلفين:** والمؤلف هو أقدر الأشخاص على إعداد المستخلص لوثيقته.

* **مستخلصات المتحيزة:** وهي التي تتميز لموضوع أو فئة معينة أو جزء معين من الوثيقة مثلا: مستخلص الكيمياء في معالجة علوم الحياة.

* **المستخلص الهيكلية:** والتي تعد وتكتب تحت رؤوس محددة سابقا وتحت كل رأس معلوماته وهي تشمل : الأهداف والمنهج والنتائج والاستنتاجات .

* **المستخلصات المصغرة:** وهي عبارة توضح عنوان الوثيقة، وهناك مستخلصات شبيهة مثل: المستخلصات الموجزة، المستخلصات التلغرافية ، مستخلصات الكلمات ويمكن القول أن المستخلصات المصغرة عبارة عن مستخلصات كشفية مختصرة.

- **خدمة الإحاطة الجارية:**

والمقصود بالإحاطة الجارية هنا إتاحة فرصة ملاحقة المستفيدين للإنتاج الفكري الحديث المتصل بمجالات إهتمامهم ، وترتبط هذه الخدمة أساسا بالمكتبات الأكاديمية ووحدات

المعلومات المتخصصة والإحاطة الجارية شكل من أشكال البث السريع للمعلومات المتصلة بأوعية المعلومات.¹

- وفي ظل الخدمات التقليدية السابقة(غير التكنولوجية) التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات كانت الإحاطة الجارية تتخذ الأشكال الآتية:² الإتصال الهاتفي بالأفراد، الإخطارات اليومية، تسجيل الإشارات الببليوغرافية، النشرة الإعلامية ، البث الانتقائي للمعلومات .

- ويوجد بعض المتطلبات يجب توفيرها لتقديم إحاطة جارية فعالة:³

- المعرفة الجيدة باهتمامات المستفيد .

- شمولية التغطية الموضوعية لمدخلات النظام في أنماط أوعية المعلومات المختلفة.

- التوقيت الخاص بتقديم الخدمة للمستفيد في أوقات دورية متقاربة لتقليل الوقت الضائع بين نشر الوعاء وإعلام المستفيد به.

- الانتقائية بمعنى تصميم النظام بحيث يكون قادرا على إمداد المستفيد بأوعية المعلومات مع توفر المرونة في النظام لقبول أي تعديل يطرأ سواء بالإضافة أو الحذف.

- تنظيم وإخراج نشرة الإحاطة الجارية بشكل يسهل على المستفيد استخدامها وتقدم هذه النشرة في مستويين، الأول يعطي معلومات ببليوغرافية والثاني يقوم بإعطاء مستخلص وصفي ويضع عددا من الكلمات الدالة.

¹-الطائي، حسن جعفر . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون،2013.ص.180.

²-المرجع نفسه . ص.180.

³-البنداري، إبراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات : المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،2004.ص.27.

-خدمة البث الإنتقائي للمعلومات:

وهو التوفير الفوري للمعلومات أو المباشر التي يطلبها المستفيدين حسب ثقافتهم وغالبا تكون في مجالات علمية¹

ويمكن تعريفها أيضا :هي إجراء يسمح لكل مستفيد أو مجموعة من المستفيدين بالتعرف على الوثائق المتعلقة بمجالات إهتمامهم بعد إنتقائها من جملة المطبوعات التي تم توريدها خلال فترة معينة²

من خلال هذين التعريفين يمكن تمييز البث الإنتقائي عن الإحاطة الجارية،أن البث الإنتقائي يشترط ضرورة إستخدام الحاسوب ،وتتكون خدمة البث الإنتقائي³ من:

-**ملفات المستفيدين** : وتظم معلومات كافية عن المستفيد مثل :الإسم الكامل والدرجة العلمية والوظيف والتخصص ،ويمكن للمستفيد أن يقدم قائمة برؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تقع ضمن إهتمامه.

-**ملف الوثائق** : ويحتوي على معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثائق التي تدخل إلى نظام بالإضافة على واصفات أو مصطلحات تعكس موضوعاتها وتستخدم في إسترجاعها .

-**المطابقة** :وتتم بمقارنة المصطلحات أو الواصفات التي إختارها المستفيد.

-**الإعلام** : ويعني إخبار المستفيد بوجود وثائق مطابقة لإحتياجاته وميوله وإهتمامه وتخصصه ويتم ذلك بالبريد الإلكتروني .

¹-المدادحة،أحمد نافع .المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ،2015،ص160.

²-غالب ،عوض نوايسة. خدمات المستفيدين . المرجع السابق.ص.169.

³- غالب، عوض نوايسة، المرجع نفسه . ص.171.

ومن خلال خبرتنا المهنية لاحظنا معظم المستخدمين يفضلون تقديم الخبرة مباشرة أي الرد على الاستفسارات مباشرة خلال بنك الإعارة أي يفضلون التوجيه للمعلومات وذلك من خلال إحالتهم للمرجع مباشرة.

- خدمة البحث بالاتصال المباشر:

أو بتعبير آخر الاستجواب المباشر لنظم الحاسوب للإستجابة لطلبات محددة من المعلومات ، ويتم البحث عادة باستخدام لوحة مفاتيح وشاشة متصلة مع نظام حاسوب.¹

- وهو عبارة عن نظام لإسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية(terminal) والتي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا.²

- وتقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر **on lin searche** من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل البحث على شبكة الإنترنت، وتقوم البعض من المكتبات بتوفير مقالات وأبحاث مطبوعة من قواعد بيانات تعطي خدمة(feilltext) عن طريق شبكة الإنترنت وقد بلغ عدد المستخدمين في بعض المكتبات الجامعية بـ1600 مستخدم سنويا.³

- ومن متطلبات البحث بالاتصال المباشر التي يجب توفرها:⁴

¹-آر، جب، هارنلي. البث بالاتصال المباشر: المبادئ والتطبيقات، ترجمة عبدالرزاق مصطفى يونس: مراجعة محمد أحمد أئيم. عمان: الجامعة الأردنية،1994.ص.23.

²-محمد علي، وائل رفعت. تصنيف المكتبات. دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر،2015.ص.364

³-كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع،2014.ص.153

⁴-عبادة، حسان حسن. المكتبات الإلكترونية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة. عمان:دار المعتر،2015.ص.86

المحطات الطرفية،الهاتف، المحول، قواعد البيانات ،اختصاصي مؤهل ومدرب لإجراء البحث بالاتصال المباشر، مستفيد أو باحث بحاجة إلى معلومات وإلى مثل هذا النوع من الخدمة وكذلك إختيار نظم المعلومات المناسبة.

- وللبحث بالاتصال المباشر عدة مزايا نحصرها فيمايلي:¹

* الإجابة على استفسارات المستفيدين.

* توفر قاعدة معلومات للبيانات البليوغرافية كما أن هناك قواعد توفر النصوص الكاملة.

* تتوفر لدى قواعد المعلومات خدمة البث الإنتقائي للمعلومات وكذلك خدمة الإحاطة الجارية،حيث تزود المؤسسة والأشخاص أول بأول بكل ما يصدر حديثا.

* الوصول المباشر والفردي للمعلومات.

* البساطة فهذه الخدمة لا تتطلب سوى جهاز حاسوب متصل بشبكة الإنترنت.

- والبحث بالاتصال المباشر له عدة خطوات مهمة نوجزها فيمايلي:²

* لا بد على الباحث أن يحدد الغرض أو الهدف من البحث، تليها قاعدة معلومات مناسبة لبحثه أي مجال إختصاصه والمهم تحديد وإختيار المفاهيم والمواصفات المناسبة للبحث بدقة ولكن رغم هذه الفوائد التي ذكرت سابقا نجد للبحث بالاتصال المباشر عدة مشكلات وعراقيل أهمها أن الباحث دائما في حاجة إلى وسطاء مؤهلين يكون متخصص لإجراء البحث عنه، كذلك ارتفاع ثمن المعدات والأجهزة وكذلك قلة عدد المتخصصين المؤهلين والمدربين في هذا المجال.

المطلب الثالث: مستقبل خدمات المعلومات في ظل التسابق التكنولوجي:

¹-المرجع نفسه، ص.ص 84-85

²-عبابدة، حسان حسن، المرجع السابق.ص.88

- نشأت علاقة بين معظم الناس والحاسوب ومن باب أولى البحث عن المعلومات التي كانت الهاجس الأول للناس قبل ومع إشتداد إرتباطهم بـ"سطح المكتب" ، الناس أصبحوا يتحادثون على الإنترنت سواء من خلال المحادثة العادية **chatting** أو حتى صوتية وأصبحوا يأخذون مناهج دراسية بواسطة الإنترنت ويديرون أموالهم ويبحثون عن شريك حياتهم ويقرأون الصحف ويطلعون على ما يستجد في السينما، إن الفئة الموصولة بالإنترنت **connected** تدعم المكتبات قدما إلى تطبيق الإستخدام التقني وتفعيله ، والمكتبات بدورها تعتمد على هذا الدعم (المعنوي) من قبل هذه الفئة لجعل خدماتها على مستوى تطلعاتهم.¹

- مما سبق يتضح أن المكتبة الرقمية جاءت كنتيجة لثورة الاتصالات وتطبيقاتها حيث كانت واحدة من نواتج تلك الثورة التي شهدتها الألفية الثالثة ، فهي تمثل ذروة المكتبات المعتمدة على التقنية في الوقت الحالي وبخاصة تقنيات الحاسبات والشبكات.² ومن السمات التي ربما تتنافس فيها المكتبات الرقمية هو وجود خدمات مجانية لتحميل أعداد كبيرة ن الملفات المحوسبة من نصوص وصور وملفات ملتميديا وبرامج وغيرها ولكن هذا أثار حماس المنادين بحقوق النشر وحماية الملكية الفكرية، ونقصد هنا حقوق المؤلف في خطر.

- مما سبق طرحه نستنتج أن معظم الخدمات سواء كانت مكتبة تقليدية أو حتى خدمات المعلومات الحديثة قد عرفت تطور مسير لتطور تقنيات المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وهذا التطور الحاصل سيفرز إيجابيات وسلبيات ولكن أيهما سيكون مؤثر على المكتبات.

المطلب الرابع: نماذج عن خدمات المعلومات الحديثة في الدول المتقدمة.

أولا : الولايات المتحدة الأمريكية.مكتبة الكونغرس نموذجا:

¹-الدباس، ريا أحمد عبدالرحيم .المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة،2008. ص.181

²-عكاشة، منال جابر. المكتبات الرقمية: الخصائص، الوظائف ، النماذج. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،2015.ص.18

- إن بعض المكتبات تنظر إلى مكتبة الكونغرس باعتبارها صاحبة القيادة ، حيث تعمل كعضو نشط في العديد من التكتلات المتخصصة كما أنها أشرفت على برنامج منح هام، وأصبحت هي الراعية لبحوث المكتبات الرقمية، من أهم المشاريع التي قدمتها المكتبة مشروع الذاكرة الأمريكية ، بدأ المشروع عام 1989 وإستمر حتى 1994. بهدف إعادة تكوين مجموعات مختارة من أجل توزيعها أو بثها على المستوى الوطني.¹

- كما ساهم عدد كبير من المتخصصين في العلوم المختلفة بإعداد جداول التصنيف كل واحد في مجال تخصصه وقد أخذ بعين الإعتبار حجم المكتبة والتوسع في المستقبل ويمكن وصف نظام المكتبة الكونغرس بأنه عدة تصانيف متخصصة يعالج كل قسم موضوع رئيسي ومن مزايا النظام التصنيف، البساطة فالرموز مكون من حروف لاتينية وأرقام عربية، الإختصار بحيث لم يتم إستعمال جميع الأحرف الأقسام الرئيسية ، الشمول حيث يحتوي على 34 مجلد بالإضافة إلى ملخص النظام من (A-Z) ولكل موضوع مجلد أو أكثر.²

ثانيا: ألمانيا. جامعة دورتموند نموذجا:

-إختارت المكتبة مكونات (hard and software) التي يمكن تركيبها على شبكة (cd-rom) توفيراً للوقت وتسهيلاً لأعمال التبادل ويحصل كل مستفيد على بطاقة إستخدام إنترنت مع تحديد وقت لكل مستفيد قدره ساعتين فقط كل أسبوع، ومنذ عام 1997 بدأت المكتبة بإقامة دورات تدريبية يشارك في كل دورة منها ثمانية مستفيدين على الأكثر، تقدم فيها معلومات نظرية وتطبيقية حول إستراتيجيات البحث في الإنترنت ويحصل كل مستفيد على دليل مطبوع في (13) صفحة حول هذا الموضوع.³

¹-علي محمد، وائل رفعت. تصنيف المكتبات. مرجع سابق، ص.167

²-المرجع نفسه، ص.168

³-صوني، عبداللطيف. المعلومات الإلكترونية . قسنطينة: مطبوعات جامعة قسنطينة، 2001. ص.ص.124-125

ثالثا: اليابان. جامعة ياماجوتشي نموذجا:

- من أهم الخدمات ، خدمة الإطلاع الداخلي، لأنها تستعمل نظام الأرفف المفتوحة وتتم عملية الإعارة عن طريق القارئ الضوئي حيث تتم قراءة الشفرة المدونة على بطاقات المعايير وتتم آليا وعملية إرجاع الكتب آليا بحيث يضع المستعير الكتب المراد إرجاعها في الجهاز المخصص لعملية الرد وهو جهاز ملحق بالحاسب الآلي.¹

- من خدمات هذه المكتبات تابعة لجامعة ياما جوتشي الإعارة بين المكتبات من خلال برنامج يسمىNACSIS-JJوهو ما قامت بإنشائه بكة المعلومات العلمية باليابان مع معهد تكنولوجيا المكتبات بطوكيو ويقوم هذا النظام بتوصيل وإسترجاع المعلومات بين المكتبات بإستخدام شبكات إتصال عالية الجودة والتي توفرها شبكة SINET ويقوم هذا النظام بالعمل كمركز متعدد الوسائط 24 ساعة يوميا، ووفقا لإحصائيات 2005 يضم هذا النظام ألف ومئتين مكتبة جامعية ويشمل على 70 مليون مصدر منها 65 مليون كتاب ودورية.²

رابعا : دول الخليج العربي :

- تطورات جديدة في كل أوجه الحياة السعودية ، قد دفعت المملكة إلى التركيز على تحسين التعليم عن بعد ، خطط حكومية أخرى قد أكدت على أهمية المعلومات في تطوير البلد، على الرغم من هذا تواجه المكتبات الأكاديمية في السعودية عدد من المشكلات وقد فشلت في تصميم خدمات المعلومات خاصة التعليم عن بعد.³

¹-علي محمد، وائل رفعت. تصنيف المكتبات. مرجع سابق، ص.159

²-المرجع نفسه،ص.161

³-الفريخ، فهد. دور المكتبات ومراكز المعلومات الأكاديمية في دعم برامج التعلم عن بعد في التعليم العالي. القاهرة: دار الفجر

للنشر والتوزيع،2016، ص.44

- مشروع المكتبة الرقمية الذي بدأ منذ عام 2000 بتمويل ومباركة من صاحب السمو الشيخ / حمد بن خليفة آل ثاني ، أمير دولة قطر قدره مليون دولار والذي تم إفتتاحه خلال 2004 وتسعى المنظمة عن طريق هذا المشروع تحقيق الأهداف :

* إتاحة جميع أوعية المعلومات التي تملكها المنظمة بشكل إلكتروني.

* الوصول الإلكتروني لهذه الأوعية من أي مكان وبأقل تكاليف.

* الدخول في مشروعات تعاونية عربية يمكنها دعم مفهوم المكتبة الرقمية .

* بناء البوابة العربية للإدارة يستطيع المستفيد من خلالها الوصول إلى كل المصادر المتاحة في مجال الإدارة.

* تقديم نموذج عربي في مجال خدمات المكتبة الرقمية.¹

¹-عليان، رحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص 461

خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل أن خدمات المعلومات يمكن إعتبارها كمرجعية لتقييم مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، لأن جودة ما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات يعد الحكم على بقاء وإستمرارية وجود ومكانة هذه المؤسسات المعلوماتية، وقد تأثرت هذه الخدمات بالتغيرات التكنولوجية وخاصة في سبل إتاحة مجموعاتها الفكرية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة ويبقى التأثير بالتكنولوجيا نتيجة حتمية وإلزامية لأنه إن لم تساير التطور ستتقدم نحو الخلف، والهدف الأسمى هو تلبية رغبات المستفيدين وتحقيق رضاهم.

الفصل الرابع

الفصل الميداني

خدمات المعلومات بين الواقع والمأمول

1-مجالات الدراسة : تشمل مجالات الدراسة في النقاط التالية :

1-1-المجال الجغرافي :

-تغطي الدراسة الميدانية المكتبة الجامعية المركزية الشهيد حمة لخضر بالوادي .

تعتبر المكتبة المركزية لجامعة الوادي مصلحة ذات طابع علمي تثقيفي تعمل على خدمة الأساتذة و الطلبة الباحثين الذين ينتمون إلى جامعة الوادي و هذا بتزويدهم بالوثائق من كتب و دوريات و غيرها من المعلومات التي يحتاجونها خلال مسارهم الدراسي و في إعداد بحوثهم ،حيث كانت الانطلاقة الأولى للمكتبة عن طريق الهبات المقدمة من بعض المكتبات الجامعية الأخرى مثل مكتبة جامعة بسكرة و مكتبة جامعة ورقلة .

و بعد إنشاء المركز الجامعي بالوادي بمرسوم تنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 أصبحت تخصص ميزانية خاصة بالمكتبة المركزية بجامعة الوادي سنويا لاقتناء المراجع و المصادر الثمينة المقترحة من طرف الأساتذة المختصين .



****- مصالـح المكتبة المركزية **-**

مصلحة الاقتناء:

تتكفل هذه المصلحة بعملية الاقتناء بداية من الاختيار إلى غاية استقبال الكتب الجديدة وجردها، حيث تهتم هذه المصلحة بمتابعة حركة التأليف والنشر من خلال الاطلاع المستمر على ما تقدمه دور النشر من عناوين جديدة في التخصصات المتوفرة بالجامعة، وتسهر على إعداد قوائم الكتب المراد انتقاؤها كل عام بالتنسيق مع هيئة التدريس، وبالاعتماد على طلبات القراء مع الأخذ بعين الاعتبار مختلف الإحصائيات المسجلة حول العناوين الأكثر تداولاً من طرف القراء. ومن بين مهامها كذلك الحرص الدائم على تسجيل وجردها مقتنيات الجديدة بصفة منتظمة.

مصلحة المعالجة:

تعنى هذه المصلحة بالعمل على اقتراح وتنفيذ أنجع السبل لمعالجة الرصيد الوثائقي وتطبيق العمليات التقنية والفنية، فهي تهتم بفهرسة الرصيد وفق معايير الوصف البيبليوغرافي المتعارف عليها عالمياً، وكذا تصنيفه اعتماداً على نظام تصنيف علمي وعملي يمكن من استرجاع المعلومات بشكل فعال ليضعها في متناول المستفيدين للإفادة منها.

مصلحة البحث البيبليوغرافي:

تسهر هذه المصلحة على ترقية البحث البيبليوغرافي لدى المستفيدين ومساعدتهم في إنجاز بحوثهم العلمية، من خلال الفهارس والكشافات والعمل على تكوين المستفيدين على طرق البحث عن المعلومات في المصادر والمراجع المتوفرة. وتسجيل الطلبة الباحثين في النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL وتسيير البوابة الإلكترونية للمكتبة المركزية.

مصلحة التوجيه:

لا تقتصر مهمة هذه المصلحة في توجيه المستفيدين لاستخدام المكتبة فقط بل ترافقهم في عملية البحث عن المراجع وتضعها تحت تصرفهم، وتسعى لتوفير كل الظروف الملائمة لهم للمطالعة والبحث، كما تتكفل أيضا بتسجيل كل الوثائق المعارة وتوفير الإحصائيات والمعلومات عن الرصيد الوثائقي المتداول من طرف القراء

أقسام المكتبة المركزية :

* قسم الإعارة:

يسهر هذا القسم على تسليم وإرجاع الكتب والمراجع المطلوبة من طرف المستفيدين أساتذة، باحثين وطلبة، والمشاركين بالمكتبة وينتمون إلى جامعة الشهيد حمه لخضر، وذلك طيلة أيام الأسبوع ماعدا الجمعة والسبت، حسب توقيت مفتوح من الساعة 08:00 صباحا إلى 14:30 مساء.

* قسم العلاقات العامة والنشاطات العلمية والثقافية:

يقدم عددا من الخدمات أبرزها التنسيق لزيارة المكتبة والتعريف بها التنسيق بين مصالح وأقسام المكتبة إصدار المطبوعات التعريفية وإقامة الفعاليات العلمية والثقافية

* قسم التكوين والتدريب:

يهتم القسم بتقديم خدمات تدريبية ، ومهنية ، واستشارية لطلبة علم المكتبات ومتربصي التكوين المهني من أجل الاستفادة القصوى من كافة إمكانيات المكتبة والجامعة.

* قسم التزويد:

يقوم هذا القسم بعملية بناء وتنمية المجموعات بشقيها التقليدي والآلي من خلال الشراء والتبادل والاهداء

- . فحص المراجع والكتب الواردة للمكتبة والتأكد من مطابقتها لما هو مطلوب.
- . تسجيل وختم المواد الورقية بختم المكتبة وتسليمها لقسم الفهرسة والتصنيف مرفقة بقوائم.
- . عمليات الجرد السنوي والتخطيط لعملية تطوير المكتبة.
- . الاحتفاظ بسجلات وفواتير الصرف على أوعية المعلومات بشقيها وتقديم التقارير الدورية متى ما طلب ذلك.

* قسم الإهداء والتوزيع:

يتولى مهمة جمع وإهداء إصدارات الجامعة وتبادلها مع الجامعات ومراكز البحوث والمؤسسات التعليمية على المستويات الوطنية العربية والعالمية.

* قسم الصيانة والترميم:

يتم على مستوى هذا القسم إعادة ترميم جميع الكتب التي تتطلب عمليات ترميم

* قسم الفهرسة والتصنيف:

مهام القسم: القيام بأعمال المعالجة الفنية لتنظيم أوعية المعلومات وفق الإجراءات التي تعتمدها المكتبة.

.وضع خطط سير العمل ثم اختيار نظام التصنيف المناسب، وفق قواعد الفهرسة الحديثة.
.إحداث التغييرات والإضافات في نظام التصنيف المتبع حتى يتناسب مع أوعية المعلومات المتوفرة بالمكتبة، وتقديم تقارير دورية لإدارة المكتبة عن سير عمل القسم وعن المعوقات أو القيود الموجودة و تقديم تصورات عن كيفية تجاوزها.

* قسم النظم الآلية:

وهو القسم الذي يعنى بالمعالجة الآلية لمجموعات المكتبة باستخدام نظام أليخاص بالمكتبات (النظام المقيس لتسيير المكتبات)، وذلك بهدف حفظ مجموعات المكتبة وتسهيل الوصول إلى المعلومات

وإتاحتها للمستفيدين لدعم العملية التعليمية والبحث العلمي. ومن أهم مهام القسم: إدخال البيانات الببليوغرافية الخاصة بمجموعات المكتبة الكتب - الدوريات - الرسائل الجامعية

*** قسم الرقمنة:**

يعمل قسم الرقمنة على تصوير صفحة الغلاف للكتب والمراجع الواردة، بالإضافة إلى تصوير فهرس محتويات الكتب، حتى يمكن للمستفيد الاطلاع عليه عن طريق خدمة OPAC وهو الفهرس المتاح على الخط.

*** قسم الرسائل الجامعة والدوريات:**

يتوفر هذا القسم على مجموعة معتبرة من رسائل الماجستير والدوريات بالإضافة إلى أطروحات الماجستير والدكتوراه، حيث يسهر القسم على المتابعة المستمرة لما يصل من عناوين وأعداد جديدة للدوريات، والرسائل التي تسلم إلى المكتبة مع نهاية كل سنة جامعية.

*** قسم خدمات المستفيدين:**

يتولى مهمة تقديم الخدمات المرجعية والرد على استفسارات المستفيدين من داخل الجامعة وخارجها وخدمات التوجيه والإرشاد.

*** قسم قواعد البيانات:**

هو القسم المهتم بتسجيل وتسجيل المستفيدين في قواعد البيانات وتجديد الاشتراكات وإصدار الإحصائيات والتكوينات المتعلقة.

*** قسم البوابة الإلكترونية:**

يقوم القسم بالإشراف على البوابة الإلكترونية ويعمل على تطويرها وتتميتها

1-2-المجال الزمني :

استغرقت الدراسة الميدانية منذ تحديد العينة ، مرورا بتحكيم والتجريب الاستبيان وتوزيع النسخة النهائية على العينة الفعلية للمكتبيين واسترجاع استمارات الاستبيان وتفرغها إلى غاية الانتهاء من تحليل النتائج المتحصل عنها والفترة الممتدة من أفريل إلى غاية نهاية الشهر المذكور سابقا من سنة 2018.

1-3-المجال البشري :

انحصرت الدراسة على المكتبيين الدائمين الذين يزاولون عملهم بالمكتبة الجامعية المركزية بالوادي، وهذا حسب ما زودنا به محافظ المكتبة من معلومات.

2- مجتمع الدراسة :

الدراسة تتكون من فئة المكتبيين ، خصصنا منهم مسؤول المكتبة ورئيس مصلحة البحث الببليوغرافي والتوجيه لإجراء المقابلة وباقي المكتبيين وزعنا عليهم إستمارات الإستبيان، مسح شامل لمجتمع الدراسة

2-1- عينة المكتبيين المستجوبين :

تم توزيع الاستبيان على مجموع المكتبيين العاملين والمنتميين إلى رتب ملحقين بالمكتبات الجامعية مستوى أول ومستوى ثاني ومكتبيين قسم الإعارة بصرف النظر على رتبهم الإدارية وقد أفرزت عملية توزيع الاستبيان على هذه الفئة على النتائج التالية :

المكتبة	الإستمارات الموزعة	الإستمارات المسترجعة	الإستمارات المعتمدة
مكتبة الوادي جامعة	10	10	10
المجموع	10		

الجدول رقم 01: العينة الفعلية للمكتبيين المستجيبين في المكتبة المركزية بالجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

3- أداة جمع البيانات :

قمنا باستعمال الأدوات المنهجية التالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية :

3-1-الملاحظة :

وذلك من خلال التنقل إلى المكتبة الجامعية المركزية بالوادي والتعرف على الخدمات المعلومات وعلى بيئتها العملية ، مع محاولة إستعمال بعض الأدوات لمعرفة الخدمات المتاحة في حدود الإمكانيات المتوفرة مثل : الفهارس بشكليها الورقي و الآلي وهوما مكننا من الحصول على بعض المعلومات والمعطيات حول الخدمات المعلومات المقدمة من طرف هذه المكتبة وخاصة منها الخدمات المكتبية المباشرة ، كما إستعملنا الصفحات الإلكترونية المتاحة على موقع الجامعة وعلى الصفحة الخاصة بالمكتبة على موقع التواصل أجتماعي الفيس بوك ، وهذا ممكنا من أخذ فكرة ومعلومات كافية حول هذه المكتبة مثل الخدمات المقدمة إلكترونيا كخدمة أحجز كتابك وخدمة إستئيل موظفي المكتبة وهي خاصة بالرد على الاستفسارات، كذلك معرفة نظامها الداخلي ، هذه المعطيات المطروحة سألنا

مكنتنا من بناء نظرة شاملة ومنه فإن نوع الأداة المستعملة هنا وفي هذه الدراسة هي الملاحظة البسيطة الموضوعية والتي تفرض علينا الحياد ودون المشاركة والتفاعل معها .

3-2-المقابلة :

وذلك من خلال إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة الجامعية بالوادي ورئيس مصلحة البحث البليوغرافي والتوجيه ، ولقد أجريت في:23-04-2018 ، على ساعة تاسعة صباحا في نفس اليوم والشهر والسنة المذكورة سالفًا.

لقينا إ ستقبال حسن من السيد المحافظ ، ثم أعطانا لمحة عن المكتبة وتطورها وأهدافها والرسالة النبيلة التي يحملها هو وطاقم المكتبة على عاتقهم ويريدون إيصالها عن طريق تقديم خدمات معلومات حديثة ومتطورة وبفضل جهد هذا الطاقم الشاب ونشاطهم وسعيهم لتقديم الأفضل والأحسن ، أصبح للمكتبة رواد في العالم الأزرق .من خلال المقابلة لاحظنا أن المكتبة تقدم خدمات حديثة ومتطورة وهذا من خلال ماتقدمه من خدمات إلكترونية التمسنا فيها شيء من الإبداع والابتكارية مثل اختر كتابا إلكترونية وهي مقدمة في موقع الجامعة عبر أيقونة تحيلك لتحميل كتاب ووضع كتاب آخر في مكانه.

3-3-الإستبيان :

لقد اعتمدنا على إستمارة الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات ،وذلك محاولة منا لإضفاء طابع الدقة والموضوعية ، ولهذا قمنا بصياغة أسئلة واضحة ومباشرة وبعد ذلك قمنا بعرضها على بعض المكتبيين وبعض أساتذة الحقوق والعلوم السياسية ،لإبداء الرأي والملاحظات سواء فيما يتعلق بصياغتها الفنية أو توضيح بعضها والترتيب وتسلسلها المنهجي ، وذلك لمحاولة جديّة تمكنا من معرفة شاملة لنظرة مجتمع الدراسة لموضوعنا .

وقد استعملنا نوع واحد من الاستبيان خاص بفئة معينة وهي المكتبيين الذين يزاولون مهامهم بالمكتبة الجامعية بالوادي وهذا سعيًا منا للوقوف على واقع الخدمات من وجهة نظر المكتبيين لأن المكتبي هو العنصر الفعال والأساسي في حلقة تقديم المعلومات ، تبدأ هذه الحلقة من الاقتناء الجيد أو الاختيار الحكيم للمصادر والمراجع ثم ينتقل إلى المعالجة الفنية وهي الخدمات الفنية غير المباشرة لتأتي مرحلة تقديمها للمستخدم عن طريق خدمة الإعارة ، من هذا المنطلق حاولنا وسعينا أن تكون العينة دقيقة لكي نحصل على نتائج جديده.

4- تحليل البيانات :

قمنا بالدراسة الميدانية بالمكتبة الجامعية المركزي الشهيد حمة لخضر بالوادي بمقابلة محافظ المكتبة ورؤساء المصالح وتوزيع استمارات الاستبيان على موظفيها، ولم نجد الصعوبات بل إ ستقبلنا بالترحيب بحيث وزعنا 10 استمارات عدد الموظفين الموجدين ولقد جاء تحليل البيانات كالتالي :

4-1- بيانات الاستبيان:

1- هل أنت مرتاح في القسم أو المصلحة التي تباشر عملك فيها ؟.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
كبيرة	7	70%
متوسطة	2	20%
عادية	1	10%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 02 يبين الإجابة على السؤال الأول الخاص بدرجة إرتياح المكتبيين.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية موظفين المكتبة المركزية الجامعية بالوادي قد أبدوا ارتياحهما لكبير في القسم أو المصلحة التي يباشر فيها المكتبي عمله ، من خلال البيانات

الشخصية الموضوعة في مقدمة الاستبيان والتي خصصنا فيها مكان للمهنة والمستوى والتخصص تبين أن أغلبية الموظفين ملحق بالمكتبات الجامعية ، أي أن التكوين أكاديمي للموظف في مكتبة جامعة الوادي وهذا يلعب دور مهم في تقديم خدمات المعلومات ، فالموظف مقتنع بالتخصص ينتج عنه نتيجة حتمية اقتناعه التام بالمهنة المكتبية ، ومن خلال الملاحظة لاحظنا توفر معظم المصالح وأقسام المكتبة على التجهيزات من حواسيب وأنترنت تساعد المكتبيين في القيام بخدماتهم ونرجع ارتياح أغلبية الموظفين للجو الملائم الذي يسوده الإخاء والمحبة المتبادلة بين الجميع وهذا نابغ من أن جميع الموظفين مستوى واحد في التفكير والثقافة والدرجة العلمية ، ينتج عنه بالطبيعة جو يساعد على العمل .

أما متوسطة فنجدها 20% وهي نسبة ضعيفة ولكن نرجع ذلك إلى عدم وجود العدد الكافي من المكتبيين لمساعدتي في العمل وقلة الإمكانيات المتاحة في القسم أو المصلحة تعرقله على العمل ، أما العادية فقد كانت النسبة 1% وهي نسبة ضعيفة جدا وقد أرجعنا ذلك حسب النسبة المئوية الضعيفة وحسب وجهة نظر المكتبي إلى قلة العدد الكافي لمساعدة في العمل -إذا كان متوسطة وعادية يرجع ذلك إلى:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عدم وجود عدد كافي من المكتبيين لمساعدتي في العمل	2	40%
عدم توفر الجو المناسب للعمل	1	20%
قلة الإمكانيات المتاحة في القسم أو المصلحة هي التي تعرقل عملي	2	40%
المجموع	5	100%

جدول رقم 03:يمثل الجدول درجة ارتياح المكتبي متوسطة وعادية في المصلحة أو القسم الذي يباشر منه عمله.

من خلال النسب المئوية الواردة في الجدول يتضح أن بعض المكتبيين في مكتبة جامعة الوادي يعتبر عدم وجود عدد كافي لمساعدتهم في العمل وقلة الإمكانيات المتاحة في القسم أو المصلحة هي التي تعرقل عمل بنسبة 40% تترك درجة إرتياحهم متوسطة وعادية وهذا ما يؤثر على تقديمهم للخدمات ، ومنهم من يرجع عدم توفر الجو المناسب للعمل بنسبة 20% ونرى أن هذه النسبة تعد ضعيفة لكن يجب الوقوف فيها والتأمل والتدبر ونرجع هذه الحالة أن هذا المكتبي أو المكتبية ممكن مازالت جديدة في العمل ولم تتأقلم على جو العمل ، لان في البيانات الشخصية يوجد حالتين جديدتين في المكتبة هذا إحتمال أو ممكن يمر المكتبي بحالات يشعر بها بالملل في آخر الشهر ،لان لأمر المادية تؤثر على الواقع العمل وهذا شيء معاش ولا يمكن إخفاءه فكل موظف يمر بهذه المرحلة وهذه الفترة ، تزامن الاستبيان في: 2108/04/23 .

2- هل الخدمات التي تقوم بها داخل المكتبة :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
متعددة	10	100%
التي كلفت بها فقط	00	00%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 04:يبين الخدمات التي يقوم بها المكتبي متعددة أو لكلفة بها فقط.

من خلال النسب الواردة في الجدول يتضح أن المكتبيين يقومون بخدمات متعددة داخل المكتبة وهذه النسبة تمثل رأي الأغلبية والنسبة جاءت 100% من تتعدد خدماته داخل المكتبة ، وهذا ما لاحظناه خلال زيارتنا أنه توجد حركية وديناميكية كبيرة في العمل ، وحسب ما قاله: محافظ المكتبة أن جل المكتبيين يملون من ممارسة نشاطهم في مصالحة واحدة لذلك تركنا لهم الاختيار حسب رغبتهم في ممارسة أعمال المكتبة وقمنا بجدول أسبوعي للمشاركة في الإعارة حتى رؤساء المصالح لديهم يومان في الأسبوع يقومون فيه

بالمشاركة في هذه الخدمة وعلى سبيل المثال¹ الخدمات المقدمة في مكتبتنا يقول المحافظ
مكتبة المركزية جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي :

خدمات المعلومات الحديثة غير المباشرة(الفنية):

تقدم مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي الخدمات الفنية الحديثة في قسم واحد وهي
كالآتي:

-الفهرسة الآلية:تتم عملية الفهرسة وفق برنامج تسيير محلي. فهناك فهارس مطبوعة أو ما
يسمى بالفهارس الورقية التي تحتوي على فهارس معلقة على لوحات مصنفه وفق تصنيف
ديوي العشري ويتم البحث فيها يدويا حسب الموضوعك ما تقوم بعملية الفهرسة آليا من
خلال الفهرس الآلي عن طريق العنوان أو المؤلف أو الرقم والمصمم وفق نظام سنجاب
SYN GEB²خدمة الفهرس الآلي تتوفر المكتبة المركزية على ثلاث انواع من
الفهارس الآليةوهي:

الفهرس المتاح على الخط *موقع الجامعة*: حيث يوفر لك بالإضافة للبحث عن المراجع
خاصية التعرف على محتوى المرجع من خلال صور مرقمة لفهارس المراجع.

الفهرس المتاح على الخط * موقع الجامعة*: الخاص بالمذكرات حيث يمكنك البحث و
تحميل جميع مذكرات الماستر الموجود بقاعدة البيانات.

الفهرس الآلي المحلي: والمتواجد بمدخل المكتبة المركزية بجانب شباك الإعارة يوفر لك
الوقت في الوصول إلى المعلومة.

¹-أجريت المقابلة مع محافظ مكتبة جامعة الوادي يوم: 2018/04/23. على ساعة تاسعة صباحا.

²-تمت الزيارة يوم: 2018/04/23. على ساعة تاسعة صباحا.

- خدمة التسجيل الإلكتروني:

وهي خدمة الاشتراك في عضوية المكتبة عبر استمارات تعبأ على الخط المباشر عن طريق موقع المكتبة.

-التصنيف الآلي:يعتبر التصنيف من الخدمات الأساسية في مكتبة الجامعة المركزية بالوادي، فهو يتم وفق خطة ديوي العشري أما النظام الآلي للتصنيف فتقوم المكتبة بتسييره بنظام **SYN GEB** وتتم كل من عملية التصنيف والفهرسة آليا على مستوى مصلحة المعالجة.

-التكشيف الآلي و الاستخلاص الآلي:تقوم المكتبة بخدمة التكشيف والاستخلاص الآلي وذلك لاسترجاع الفعال للمعلومات وبيثها خاصة مع توفير المكتبة لمجموعة لا بأس بها من قواعد المعلومات التي اختصرت جهود الباحثين عن المعلومات.

-الخدمة المرجعية الإلكترونية: توجد أيقونة مبرمجة في موقع الخاص بالجامعة الوادي ، من خلال هذه الأيقونة يستطيع الطالب ملء إستمارة خاصة بالمادة العلمية التي يريد أن يجمعها ، يستلم هاته القائمة المكتبي المكلف بهاته الخدمة الإلكترونية ، وبعد جمع المادة العلمية يرسلها للباحث إلكترونيا عبر إيميل .

-خدمة إسئل موظفي المكتبة عبر موقع الجامعة : كذلك توجد أيقونة خاصة بالرد على الاستفسارات والتوجيه الطلبة .

-خدمة الحجز إلكترونيا:وهي قيد التجريب عبر أيقونة في ومقع مكتبة الجامعة أي يستطيع الطالب والباحث والأستاذ من حجز الكتاب الذي يبحث عليه .وتوجد صفحة على الفيس بوك مكتبة المركزية الجامعية الشهيد حمة لخضر الوادي :تنشط في مجال إعلام الطلبة

بكل ماهر جديد في الجامعة ؛ ملتقيات ، ندوات.....وفي بعض الأحيان تقدم تعريف بالأساتذة وما تم تأليفه .

-خدمة تدريب المستخدمين في كفايات البحث :سواء بحضور الطلبة في قاعة البحث أو توجد فيديوهات على اليوتوب مثلا في طرق الحث في SNDL.

- خدمة الاشتراك في قواعد البيانات:

تشارك المكتبة المركزية في عدد من قواعد البيانات العالمية المتخصصة عن طريق النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDLوتتيحها من خلال الاشتراك لمستفيديها وفق نظام اشتراك إلكتروني تتبعه المكتبة المركزية.

-خدمة إعداد قواعد البيانات المذكرات التخرج : مع إمكانية تحميل النص الكامل .

- خدمة اقتراح كتاب آليا:

يستطع المستفيد أن يقترح توفير كتاب بعنوان ومؤلف وبطبعة معينة, وذلك من خلال تعبئة النموذج الإلكتروني الموجود بموقع المكتبة.

خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات:-

تقدم مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي خدمة الإحاطة الجارية لمستفيديها ،حيث يتم ذلك على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي.أما وسائل أو طرق تقديمها عن طريق المعارض حيث يقام معرض سنوي،كذلك شاشة تلفاز موجود في قاعة البحث تعرض فيه أهم ما أقتنته المكتبة وتعرض الكتب مصورة .كما تقدم خدمة البث الانتقائي للمعلومات عبر إرسال كل ماهر جديد عبر أيميل لمن يريد أن يعرف الرصيد سواء إلكترونيا أي الذي يطلب الخدمة يتصل بالمكتبة عبر موقع الجامعة أو يحضر لمقر المكتبة ليقدم لهم المعلومات التي تساعدكم في الاتصال به وخاصة بالإيميل.

-خدمة رقمه الرصيد الوثائقي :

اقتنت مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي جهاز copy boock حيث أنهت المكتبة رقمه جميع رصيدها ولكن مازال لم يتم إدخاله في الموقع المكتبة ولم يدخل في الفهرس الإلكتروني -نظام السنجاب-

***خدمات المعلومات الحديثة المباشرة(العامه):**

تقدم مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، الخدمات العامة الحديثة و هي كآآتي:

-الإعارة الآلية:

*يسمح لطلبة مرحلة التدرج بإعارة ثلاثة (02) كتب لمدة أقصاها أسبوع.

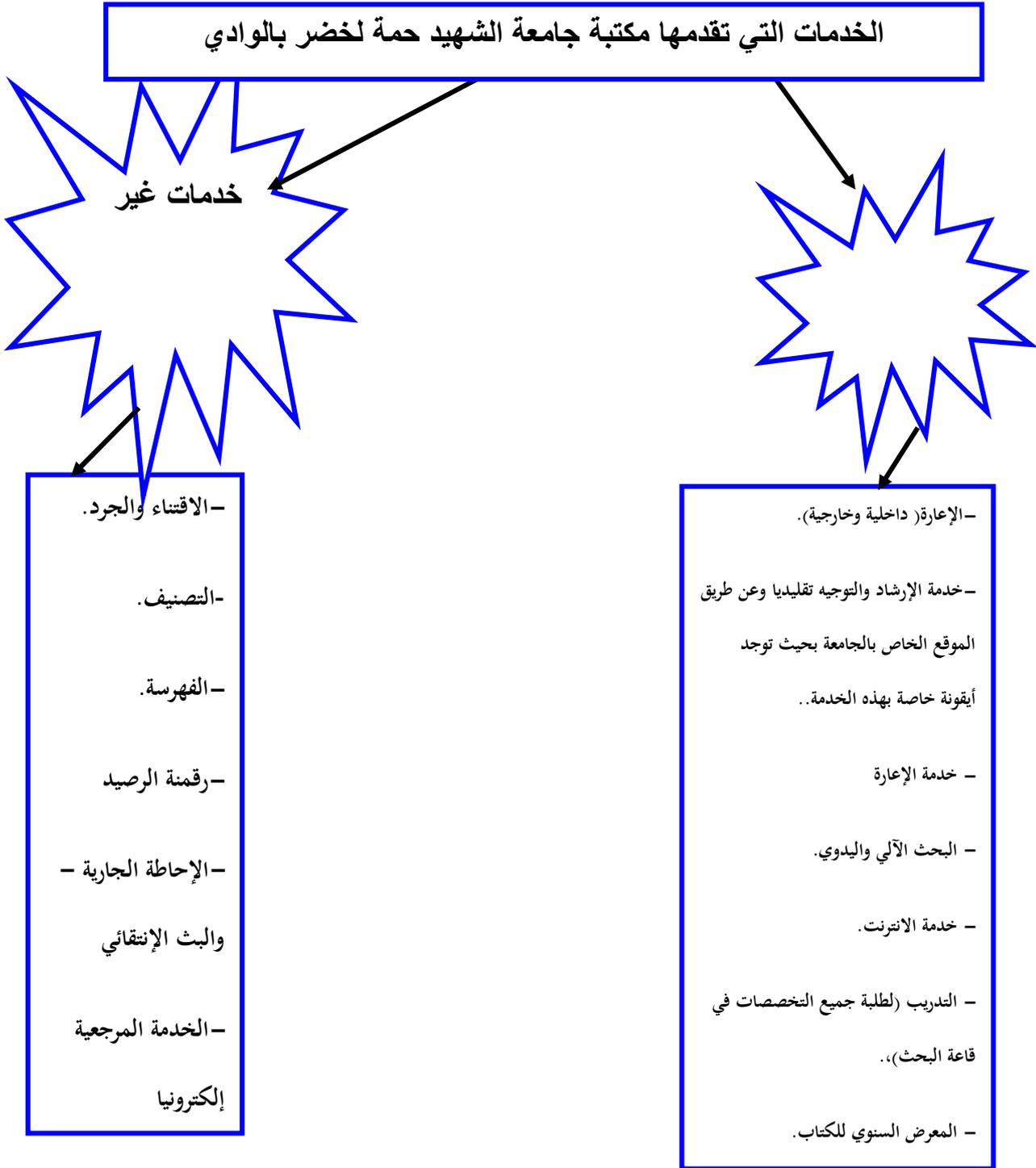
* يسمح لطلبة مرحلة ما بعد التدرج والأساتذة استعارة خمسة (03) كتب لمدة أقصاها 15 يوما مع إمكانية التجديد.كما توجد عملية الحجز الإلكتروني وهو قيد التجريب .

كما توجد خدمة الإعارة بين المكتبات خاصة مع مكتبات الأقسام والكليات والتي لديها نقص في الأوعية الفكرية.

-خدمة تحويل النصوص إلى لغة البرايل : هذه الخدمة موجهة خصيصا لذوي الإحتياجات

الخاصة ، مع توفر أجهزة سمعية لتساعدهم لقراءة الوسائط سمعيا .

والمخطط توضيحي يلخص بيانات المقابلة مع السيد محافظ مكتبة المركزية بالوادي :



- إذا كان متعددة يرجع ذلك إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
قلة الموظفين يتحتم عليالقيام بكل الأعمال لسد النقص	4	33.33%
أنا أحب التجديد والتغيير في الخدمات التي أقدمها وأشعر بالملل حين البقاء في مصلحة معينة	3	25%
أريد التعرف على كل أقسام ومصالح المكتبة وممارسة أنواع أخرى من الخدمات	5	41.66%
المجموع	12	100%

جدول رقم 05:يمثل سبب تعدد الخدمات داخل المكتبة من طرف موظفين المكتبة.

إنه وبالنظر إلى النسب المئوية الواردة بالنسبة لسبب تعدد خدمات المكتبي داخل المكتبة نجد أن أغلبية المكتبيين يريدون التعرف على أقسام ومصالح المكتبة وممارسة أنواع آخر من الخدمات ب 41.66% وهي نسبة لأبأس بها وهذا يدل أن هذا الطاقم الشاب والمتخصص يسعى إلى تقديم الأفضل للمستفيد على رغم من بعضهم يعتبر قلة الموظفين تعتبر عائق في تقديم المعلومات وهذا ما يتحتم عليه القيام بكل الأعمال وهذا من أجل سد النقص ب33.33%وأخريين يعتبرون البقاء في مصلحة واحدة أو قسم واحد وتقديم نوع

واحد من الخدمات يشعروهم بالملل ويفضلون التعبير والتجديد ب 25% ، من خلال هذا الترتيب نلاحظ رغم النقص في الكادر البشري من حيث العدد إلا أن الكم والنوعية الكادر البشري ونقصد هنا التخصص والتأهيل العلمي الأكاديمي تحدث الفارق الإيجابي وهذا لا يشعرك بالنقص العدد الكادر البشري ، حسب تصريح مسؤول المكتبة المركزية خلال المقابلة¹ يريد زيادة العدد الموظفين من أجل زيادة خدمات أخرى وتطوير الخدمات الحالية .

3- هل أنت راض على الخدمات المعلومات التي تقدمها حاليا في مكتبتكم؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	90%
لا	1	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم 06:يمثل رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

أكدت النسبة المئوية العالية للاجوبة الواردة بخصوص رضى المكتبي على خدمات المعلومات التي يقدمها في المكتبة ب90% هذا دليل على وعي المكتبيين وشعورهم بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم في تبليغ رسالة المكتبة ومن أولوياتها تلبية حاجات المستفيد المختلفة باختلاف أنماطهم ومستوياتهم ويسعون دائما لمواكبت التطور والحدثة ، كما نجد نسبة 10% تعتبر ضعيفة ولكن هذا لايعني أننا لانذكرها بل من واجب المسؤول الوقوف على مثل هذه الحالات ومعرفة سبب عدم راضاهم ، من خلال تجاربنا نجد كثير من الموظفين لا يستطيع التعبير عن مشاكله أو لا يريد البوح بمشاكله ولكن هذا نراه يؤثر على مردوديته في العمل وأهم وسيلة تجعل هذه الحالات تخرج من صمتها هو كثرة الاجتماعات التشاورية.

¹ -يوم 2018-04-23

-إذا كان "تعم"يرجع ذلك إلى:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
رضى المستفيد من الخدمات التي أقدمها وعدم وجود شكوى	4	30.76%
رضى زملائي والمسؤول على الخدمات التي أقدمها.	3	23.07%
أنا مقتنع بعلمي داخل القسم أو المصلحة التي أنا فيها .	4	30.76%
وضوح الخدمات التي أقوم بها	2	15.38%
المجموع	13	100%

جدول رقم 07: يمثل سبب رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في المكتبة الجامعية بالوادي.

من خلال النسب المئوية الواردة في الجدول يتضح أن المكتبي يشعر برضى المستفيد من الخدمات المقدمة له من طرفهم وأنه لا توجد شكوى من طرف المستفيد يعتبره المكتبي مؤشر على رضى ، كما أن مصدر رضاه نابع من اقتناعه بالمصلحة أو القسم التي يباشر منها عمله وهذا بنسبة 30.76 % ن كما أن رضى زملاء العمل والمسؤول بنسبة 23.07% وهذا دليل على نقص الصراعات والخلافات داخل المكتبة وهذا أيضا مؤشر على النجاح في العمل ونرجع ذلك إلى المستوى الموظفين العلمية الأكاديمية تعتبر أهم سبب في نقص الخلافات والصراعات وحسب تجاربنا في مجال المكتبات وتعاملنا مع الموظفين بمختلف مستوياتهم ، تلقى مشاكل كبيرة مع الموظفين غير الأكاديميين - الجامعيين- في تواصل معهم وخاصة في طريقة التكليف بالمهام وفي كيفية تقديمها وهذا

رأي شخصي ولا يشترط تعميمه على كل الموظفين لان في كثير من الأحيان نجد من الموظفين من هم أذكاء ومستواهم ليس أكاديمي وليس من تخصص علم المكتبات ولكن نتحدث في العموم وتحليل لسبب المذكور سالفا.

ومنهم من يرجع إلى وضوح الخدمات التي يقدمها بـ 15.38 % هي سبب رضاه من الخدمات التي يقدمها ونرى هذا عامل مهم في تقديم الخدمات وتطويرها أي أن المكتبي يعلم ماذا يفعل ، ولماذا يفعل ، وكيف يفعل .

-في حالة الإجابة ب "لا" يرجع ذلك إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
كثرة الخدمات التي أقدمها ولا أجد من يساعدني .	00	%00
عدم توفر الوسائل والإمكانيات التي تساعدني في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمة.	01	%100
عدم وجود هيكله داخل مصالحي وأقسام المكتبة .	00	%00
هناك تداخل في الخدمات التي أقوم بها وعدم وضوحها بيني وبين زملائي	00	%00
المجموع	01	%100

الجدول رقم 08 :يمثل سبب عدم رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في مكتبة جامعة الوادي.

من خلال النسب الواردة نلاحظ توجد عينة غير راضية من الخدمات التي تقدمها حاليا في مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي وترجع سبب عدم الرضى إلى عدم توفر الوسائل والإمكانيات التي تساعد في إنجاز أعمالها وبالتالي يؤثر على تقديم الخدمات المقدمة .

4- هل الواقع العمل في مكتبكم يؤثر بصفة مباشرة على خدمات المعلومات التي تقدمها؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	90%
لا	1	10%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 09 :إجابة المكتبيين على الواقع العمل يؤثر أو لا يؤثر بصفة مباشرة على الخدمات التي يقدمونها.

ما نلاحظه من خلال النسب المئوية الواردة في الجدول يتضح أن أغلبية المكتبيين في مكتبة الجامعة المركزية بالوادي مدركين أن واقع العمل يؤثر بصفة مباشرة على خدمات المعلومات التي يقدمها ولقد جاءت النسبة بـ90% وهي نسبة مرتفعة والواقع العمل هي العلاقة الحسنة والإحترام المتبادل بين زملاء العمل هذا تنتج عنه طاقة إيجابية ، وهذا فعلا ملاحظناه فعلا خلال زيارتنا وكذلك وضع الموظف المناسب في المكان المناسب أمر ضروري وهذا المعيار الناجح لاحتضانه مطبق في مكتبة جامعة الوادي.

-إذا كان ب "تعم " يرجع ذلك إلى:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
العلاقة الحسنة بيني وبين زملائي المكتبيين ويوجد الجوالملائم.	8	42.10%
العمل بفريق عمل منظم ومهيكل	5	26.31%
العلاقة الحسنة مع مسؤول العمل	6	31.57%
المجموع	19	100%

الجدول رقم 10: يمثل سبب تأثير واقع العمل بصفة المباشرة على الخدمة المقدمة من طرف المكتبي.

تعتبر العلاقة الحسنة ركن الأساس في إستمرار العمل وهذا ما نلاحظه أن العلاقة الحسنة التي تسود بين زملاء العمل في المكتبة الجامعية المركزية بالوادي ، وجاءت النسبة ب 42.10% والنسبة كذلك متقاربة مع العلاقة الحسنة مع مسؤول العمل بحيث جاءت النسبة ب 31.57% وتأتي العمل بفريق عمل منظم ومهيكل ب26.31% على الرغم من أن التنظيم والالتزام في العمل ، لكن العمل بفريق عمل واحد غير مطبق كما هو معروف في الإدارة الحديثة "إدارة المعرفة" ولكن توجد مؤشرات تعد الإرضية والقاعدة لنجاح مبادرات إدارة المعرفة وهذا ما لمسناه من لان المكتبيين تسودهم روح الفريق بينهم وبين مسؤولهم.

-إذا كان ب"لا" يرجع ذلك إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الضغط الكبير من طرف المستفيدين على المكتبة وعدم وجود العدد الكافي من المكتبيين لتلبية احتياجات المستفيدين	01	100%
عدم وجود فريق عمل منظم	00	00%
عدم استيعاب بعض المهام التي كلفت بها من طرف المسؤول	00	00%
المجموع	01	100%

الجدول رقم 11: يمثل عدم تأثير واقع العمل على تقديم الخدمات المقدمة.

ما نلاحظه من خلال النسبة المئوية للعيينة تبرر رغم وجود ضغط كبير وقلة العدد الكافي من الموظفين وهذا يعتبر واقع عمل يمارسونه يوميا لكن هذا كله لا يؤثر على تقديم الخدمات المقدمة ، ونرى هذه العينة عبرت بطريقة أخرى وهذا يدل على أن الجميع يسعى لتقديم الأفضل من الخدمات .

5-هل تمتلك في مكتبكم روح الإبداع والإبتكارية في الأنشطة والخدمات التي تقدمها؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	88.88%
لا	1	11.11%
المجموع	9	100%

الجدول رقم 12: يمثل إمتلاك المكتبي في مكتبة جامعة الوادي لروح الإبداع والإبتكارية في الأنشطة والخدمات المقدمة من طرفه.

وبالنظر إلى النسب المئوية الواردة في الجدول ، نلاحظ أن أغلبية المكتبيين في مكتبة جامعة الوادي يمتلكون روح الإبداع والابتكارية في الأنشطة والنسبة المعبرة على ذلك بـ 88.88% وهذا إن دل على شيء، إنما يدل على إمتلاك مكتبة جامعة الوادي لنخبة من المكتبيين يتميزون بالذكاء والسيارة الحسنة بحيث يسعون دائما لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع العصر الحالي وتتميز بالجودة وفعلا هذا ما لاحظناه خلال زيارتنا للمكتبة بتاريخ 2018/04/23.

-إذا كان نعم يرجع هذا إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
التشجيع من طرف المسؤول المباشر.	07	36.84%
ألقي دعم معنوي وتحفيزات يشجعني على الإبداع .	04	21.05%
توفر الإمكانيات والوسائل التي توفر لي مساحة من الإبداع والإبتكار في تقديمي للخدمات.	00	00%
أنا متخصص في تقديم خدمات المعلومات .	02	10.52%
أنا مقتنع بالتخصص وبمهنتي	05	26.31%
المجموع	19	100%

الجدول رقم 13 :يمثل السر في الإبداع والإبتكارية التي يمتلكها طاقم المكتبة في جامعة الوادي.

مانلاحظه من خلال النسب الواردة في الجدول أن التشجيع من طرف المسؤول المباشر يعتبر عامل أساسي ومهم يساعد الموظف في مكتبة جامعة الوادي على الأبداع في الأنشطة وفي تقديم الخدمات ونسبة التي تعبر على ذلك ب **36.84%** ، كذلك إقتناع المكتبي بالتخصصه وبمهنته يعد من العوامل المساعدة والنسبة التي تعبر على ذلك ب**26.31%**ومن العوامل المهمة في الإبداع والإبتكارية في الأنشطة والخدمات المقدمة ، تلقي الموظف بمكتبة جامعة الوادي الدعم المعنوي وتحفيزات والنسبة التي تعكس هذا العامل جاءت ب **21.05%**، أما أنا مختص في تقديم المعلومات جاءت النسبة ب **10.52%**، ونجد أن الموظفين في مكتبة جامعة الوادي لا يرون أن توفر الإمكانيات والوسائل حسب وجهة نظرهم لا تعتبر عامل أساسي في إعطاء المكتبي مساحة يبدع فيها ، ونلاحظ أن الموظف في مكتبة جامعة الوادي يعطي أهمية للمسؤول المباشر ويعتبره القدوة والدافع في الإبداع وكذلك إقتناعه بالتخصص ومهنته يعتبران مصدر إلهامه وإبداعه.

6-هل النشاطات والخدمات التي تقدمها تجذب فئات جديدة من المستفيدين مقارنة لوقدمها زميل لك :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	80%
لا	02	20%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 14: يمثل تميز المكتبي على زميله في تقديم الخدمات بطريقة إبداعية بواسطتها يجذب المستفيد المحتمل وغير المحتمل وهو المستفيد الجديد.

وبالنظر للنسب المئوية الواردة في الجدول نلاحظ أن المكتبي في مكتبة جامعة الوادي يشعر بتميزه على غيره في تقديم الخدمات النشطة التي بواسطتها يجذب فئات من المستفيدين سواء كانوا محتملين او غير المحتملين وهو المستفيد الجديد وجاءت النسبة التي تعبر عنها بـ 80% وهذا التميز نابع من الثقة في أنه مختص في تقديم الخدمات وبالتالي يعرف كيف يتعامل مع المستفيد.

نتائج المحاور الأولى :

نلاحظ ان مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي تعاني من النقص العددي في الكادر البشري ولكن نرى أن هذا النقص عوض بالكم ونوعية المكتبيين الذين تمتلكهم المكتبة فأغلبيتهم متخصصين ويمتازون بالإبداع والإبتكارية في تقديم خدمات معلومات مساندة للعصر الحالي الذي يعرف تطور كبير في تقنية التكنولوجيا .هذا الطاقم الشاب يسعى دائما لتقديم الأفضل بشتى السبل والطرق.

المحور الثاني : عدم وجود تسيير واضح ومهيكل يعتبر أكبر عائق يواجه تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية بالوادي.

7- أي من العوائق المذكورة تراها تحول بينك وبين تقديم خدمات المعلومات متطورة؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عوائق إدارية	4	36.36%
عوائق في التربصات والتكوين حول الخدمات التي تعرف التطور بين الحين والآخر.	3	27.27%
عوائق تكنولوجية وعدم توفر	4	36.36%

		الوسائل والإمكانيات التي تساعدك على تقديم خدمات المعلومات.
	11	المجموع
%100		

الجدول رقم 15: يمثل العوائق التي تحول المكتبي بمكتبة جامعة الوادي بينه وبين الخدمات المتطورة المرجو تقديمها من طرفه.

نلاحظ من خلال الجدول أن العوائق الإدارية التي جاءت بـ 36.36% والعوائق التكنولوجية وعدم توفر الوسائل والإمكانيات والتي جاءت بـ 36.36% يعتبران أكبر العوائق ، من العوائق الإدارية نذكر مشكل الترقيات فالكثير من الموظفين لم يترق لحد الآن على الرغم من أنه إستوفى شروط الترقية ، ويعد هذا من المشاكل التي تعيقه وتؤثر فيه.كذلك عائق الترقيات والتكوين الذي جاء بـ 27.27% يعد من العائق الأساسية التي تؤثر على أداء الموظف .

8- هل عدم توفير لك المتطلبات المادية الأساسية : من حواسيب وشبكات ومساحات ضوئية وبرمجيات يعتبر عائق لتقديم خدمات المعلومات المتطورة؟.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	70%
لا	3	30%
المجموع	10	100%

جدول رقم 16: يمثل رأي المكتبي حول عدم توفر المتطلبات المادية والتكنولوجية من شبكات وحواسيب ومساحات ضوئية وبرمجيات وثائقية يعتبر عائق في تقديمه للخدمات المعلومات.

من خلال النسب الواردة في الجدول نرى أن المكتبي في مكتبة جامعة الوادي يعتبر عدم توفر الوسائل التكنولوجية و المتطلبات يعيقه في تقديم الخدمات ، وعبرت على هذا التوجه النسبة التالية : **70%** ، بينما **30%** من المكتبيين في المكتبة يرى عدم توفر المتطلبات المادية الأساسية لا يعيقه في تقديم الخدمات المعلومات ولان المكتبة تتوفر على امكانيات المادية وتطمح في الزيادة ويصرح محافظ المكتبة :

-الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة في مكتبة الشهيد حمة لخضر الجامعية بالوادي: تتوفر على مجموعة هائلة من الحواسيب موزعة عن موظفين المكتبة ، كما توجد في قاعة البحث مجهزة بالمرمجية النظام السنجاب للبحث وتتوفر على إنترنت في كامل القاعات وفضاءات المكتبة مع إمكانية الحث بالويفي المتاح للطلبة وجهاز المساح الضوئي لرقمته الرصيد ، ويوجد قسم خاص لذوي الاحتياجات الخاصة مع توفر جهاز لبرايل لتحويل النصوص، من خلال هذا الطرح تمتلك المكتبة القاعدة الخصبة لتطوير خدماتها¹

9-هل عدم التنسيق في تقديم الخدمات بين المكتبات الجامعية سوى على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على مستوى الجامعة الواحدة ونفصد على سبيل المثال التنسيق بين المكتبة المركزية و مكتبات الكليات يعد عائق في تقديم المعلومات؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	50%
لا	05	50%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 17: يمثل وجهة نظر المكتبي في مكتبة جامعة الوادي حول التنسيق بين المكتبات الجامعية.

¹-المقابلة أجريت في: 2018/04/23. مع السيد المحافظ على ساعة تاسعة صباحا.

من خلال الجدول والنسب التي أمامنا نرى أن وجهة نظر المكتبيين في مكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي قدت اختلفت بين المؤيد للتنسيق والتعاون بصفة خاصة في مجال الخدمات بين المكتبات وآ خر يرى أن عدم التنسيق بين المكتبات الجامعية لا يعتبر عائق والنسب التي تعبر على وجهتين النظر جاءت متعادلة وتقدر النسبة ب50%.

- في حالة الإجابة ب" نعم " ترجع ذلك إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عدم اهتمام المسؤول بعقد اتفاقيات تعاون وبرمجة إجتماعات توعوية بهذا الخصوص	00	00
عوائق في التنسيق	04	40%
التخوف من المشاريع الجديدة	01	10%
عدم توفر قنوات تواصل وسبل الإتصال بين المكتبات الجامعية	03	30%
عدم وجود تكافؤ في إمتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة	02	20%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 18: يمثل تبرير المكتبي في مكتبة جامعة الوادي بخصوص عدم التنسيق بين المكتبات الجامعية يعتبر عائق في وجه تقديم خدمات معلومات متطورة .

من خلال النسب نرى أن المكتبيين ركزوا على عوائق التنسيق بين المكتبات الجامعية يعد هو العامل الأساسي الذي يقف في وجه التنسيق والتعاون بين المكتبات وعبروا على ذلك بـ 40%، ثم عدم توفر قنوات التواصل وسبل الإتصال بـ 30% وعدم وجود تكافؤ بين المكتبات في امتلاك التكنولوجيا الحديثة بـ 20% والتخوف من المشاريع الجديدة بـ 10% .

إذا كان عدم وجود تكافؤ يعتبر عائق مهم يرجع هذا إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
وعي إدارة الجامع الوصية لتلك المكتبات بقيمة المكتبة ودورها في عملية التعليم	04	40%
الميزانيات المخصصة لهاته المكتبات أكبر من الميزانيات المخصصة لمكتبتنا	06	60%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 19: يمثل وجهة نظر المكتبي حول عائق عدم التكافؤ في إمتلاك التكنولوجيا.

نرى من خلال النسب الواردة في الجدول أن المكتبيين يعتبرون الميزانية المخصصة للمكتبة ؛ هي العامل المهم وخلال المقابلة مع مسؤول مكتبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي¹ أكد لنا هذا التوجه يقول : نحن أدرى بالمكتبة وإحتياجاتها أكثر من أي مسؤول آخر لأننا في الميدان ونرى النقائص ونحن أدرى بصرف من غيرنا في هذا المجال.

¹ - يوم:2018/04/23

ويرى آخريين أن وعي إدارة الجامعة بالمكتبة الجامعية ودورها الفعال في العملية التعليمية يعد عامل مهم في تكافؤ الفرص وإملاك التكنولوجيا الحديثة وجاءت النسب ب30% لكي تعبر على هذا التوجه.

10- هل عدم وجود تدريب لك بكل ماهو جديد ومستجد بخصوص المكتبات وخدماتها يعتبر عائق في تقديم خدمات متطورة وحديثة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	60%
لا	04	40%
المجموع	10	100%

الجدول رقم 20: يمثل وجهة نظر المكتبي في عدم تدريبيه بكل ماهو جديد ومستجد يقف عائق أمام تقديمه للخدمات.

يرى المكتبي بمكتبة جامعة الوادي أن عدم تدريبيه بكل ماهو جديد ومستجد بالخدمات بصفة خاصة وبكل ما يخص قطاع المكتبات بصفة عامة يعيقه في تقديم خدمات المعلومات ، من خلال هذه الرؤية نعرف قيمة التكوين في حياة المكتبي وجاءت النسبة التي تعبر على هذا الراي ب 60%

بينما يرى مكتبيين آخريين أن عدم التدريب لا يعد عائق وجاءت النسبة ب 40%.

-إذاكان " نعم " يرجعذلك إلى:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عدم وجود إهتمام من إدارة المكتبة أو إدارة الجامعة رسكلة المكتبيين	04	57.145%
عدم وجود تريضات قصيرة	02	28.57%

		المدى وزيارات ميدانية للمكتبات جامعية ووطنية ودولية
14.28%	01	وجود تريضات قصيرة لكن ليس كل المكتبيين يستفادوا منها
100%	07	المجموع

الجدول رقم 21: يمثل وجهة نظر المكتبي بخصوص أسباب عدم التدريب .

نلاحظ من خلال النسب الواردة في الجدول ، أن أهم سبب يجعل المكتبي لا يتحصل على التكوين والتدريب المناسب له وال1ي يساعده في تقديم الخدمات وهو عدم اهتمام إدارة الجامعة وإدارة المكتبة برسكلة المكتبيين وقد جاءت النسبة ب 57.28% كذلك عدم وجود تريضات قصيرة المدى وزيارات الميدانية للمكتبات الجامعية وطنية ودولية عامل لايساعد المكتبي على تفتح على مكتبات أخرى تساعده في أخذ التجارب والمعارف والتكوين المهني وقد جاءت النسبة ب28.14% ، أما وجود تريضات قصيرة لكن ليس كل المكتبيين يستفاد منها وعبرو على ذلك ب 14.28% ، لان تريضات في جامعة الوادي تخص المكتبيين في السلم الإداري 12 ،والمكتبيين أقل من هذا السلم لا تشملهم التريضات قصيرة المدى ونرى أن هذه الفئة لها اولوية التدريب والتكوين.

11- هل الحيز المكاني لمبنى المكتبة لايسمح لك بتقديم خدمات المعلومات

متطورة ويعتبر عائق أساسي في تقديمك لخدمات معلومات متطورة وحديثة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	50%
لا	05	50%

المجموع	10	%100
---------	----	------

الجدول رقم 22:يمثل رأي المكتبي بمكتبة جامعة الوادي حول تأثير الحيز المكاني على تقديمه للخدمات معلومات متطورة وحديثة.

اختلفت وجهات النظر المكتبيين في مكتبة جامعة الوادي بين المؤيد للطرح المذكور سابقا و آخرين يعتبرون أن الحيز المكاني للمبنى لا يعتبر عائق في تقديم الخدمات وعلى العموم وجهات النظر للطرفين جاءت متعادلة بنسبة 50%، ونحن نؤيد الذين يعتبرونالحيز المكاني يؤثر على تقديم الخدمات لان ضيق المخازن وفضاءات المكتبة تؤثر على الخدمات المكتبية .

- في حالة الإجابة ب "نعم" يرجع ذلك إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
التخطيط الخاص للمبنى لا يسمح لتقديم خدمات معلومات	05	%50
صيق المكان (المخازن)،القاعات لا تسمح بإجراء الخدمات الفنية)	05	%50
المبنى ليس مصمم لتقام فيه هذا النوع من الخدمات 5 غير مجهز بـأخذ الخاصة بالتركيب الشبكات ، عدم وجود كابلات الخاصة بالإنترنت)	00	%00
عدم توفر قاعات مجهزة	00	%00

		بالحواسيب والمساحات الضوئية و تقام فيها الخدمات المكتبية غير المباشرة).
	10	المجموع
%100		

الجدول رقم 23: يمثل تبرير المكتبي الخاص بعدم ملائمة المبنى يعتبر عائق له ولا يساعده في تقديم خدمات معلومات متطورة وحديثة.

من خلال النسب المئوية المذكورة أعلاه ، يرى المكتبيين في مكتبة جامعة الوادي أن كل من التخطيط غير الملائم للمكتبة العصرية والضيق المكان ونقص هذا المخازن والقاعات الخاصة بالخدمات يعتبران عائق في تقديم خدمات المتطورة ، ونرى انه شرط أساسي إ استدعاء المكتبي عند بناء مكتبة وهذا في مرحلة التخطيط لكي يعطي ملاحظاته ، والنسب المعبرة على ذلك تقدر ب 50 % لكل من التخطيط الخاص للمبنى ولضيق المكان.

نتائج المحور الثاني:

يعاني المكتبي في مكتبة حمة لخضر بالوادي عدة مشاكل وعوائق تؤثر عليه في تقديم خدمات متطورة وحديثة نحصرها فيما يلي:

مشاكل إدارية : تتمثل في الترقيات ، فمن المكتبيين من لديه 10 سنوات عمل ولم يترق للآن.

مشاكل في تربية والتكوين .

مشاكل في قلة الكادر البشري ، معظم المكتبيين لهم نشاطات مختلفة لسد النقص التي تعانيه المكتبة.

مشاكل في التجهيزات والوسائل التكنولوجية كإضافة مساحات ضوئية متطورة مواكبة للتكنولوجيا .

المحور الثالث : تسعى مكتبة جامعة الوادي للاستثمار في التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع احتياجات مستخدميها.

12- هل يوجد وسائل حديثة ومتطورة وبرمجيات وثائقية تم اقتناءها تساعدك في تقديم خدمات معلومات متطورة تتماشى مع رغبات المستخدمين والعصر المعلوماتي الحديث ؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	00	100%

الجدول رقم 24: يمثل إقتناء المكتبة الجامعية بالوادي وسائل حديثة تساعد المكتبي على تقديم خدمات معلومات متطورة وحديثة .
-إذا كان "نعم" هل هي:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
مساحات ضوئية متطورة لرقمنة الرصيد.	10	50%
برمجيات وثائقية تتماشى مع خدمات المعلومات المتطورة	06	30%
قواعد بيانات ببيوغرافية	04	20%
تغيير المبنى او تجديد	00	00%

		المبنى بحيث يتماشى مع تقديم خدمات المعلومات المتطورة والحديثة
	20	المجموع
%100		

من خلال النسب الواردة في الجدول يصرح المكتبيين بإقتناء وسائل حديثة ومتطورة تساعد في إنجاز خدماتهم ومن هذه التجهيزات ماسح ضوئي يساعدهم في رقمنة الرصيد نوع جهاز copy boock، وهذا ما صرح به مسؤول المكتبة خلال زيارتنا وإجراء المقابلة معه ولقد جاءت النسبة ب 50%، أما بخصوص البرمجيات الوثائقية ب30% ومن اهم البرمجيات الوثائقية التي تم إقتناءها قواعد بيانات خاصة بالتحميل مذكرات بالنص الكامل ، اما القواعد البيانات الببليوغرافية جاءت النسبة ب 20%.

13- هل حوسبة الرصيد الوثائقي يعتبر خطوة مهمة نحو تقديم خدمات المعلومات؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	%00
المجموع	10	%100

جدول رقم 26: يمثل وجهة نظر المكتبي حول حوسبة الرصيد ويعتبرها خطوة مهمة في تقديم خدمات معلومات حديثة.

يعتبر المكتبيين ان حوسبة الرصيد الوثائقي يعتبر خطوة مهمة في تقديم خدمات المعلومات الحديثة ونسبة المعبرة على وجهة نظرهم ب100% .ولقد أفرزت رقمنة الرصيد عدة خدمات أهمها خدمة الفهرس الآلي وخدمة التكشيف الآلي وغيرها من خدمات كانت في وقت قريب تتم يدويا .

14- هل توافقون على ان تحسين الخدمات من تحسين ظروف المكتبي؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	00	100%

جدول رقم 27: يمثل تحسين ظروف المكتبي يساعده في تحسين الخدمات.

جاء رأي المكتبيين بالأغلبية حيال تحسين ظروفه و النسبة المعبره على ذلك ب 100%

والتبرير في الجدول الموالي .

-إذا كان نعم يرجع هذا إلى :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المكتبي عندما يكون مرتاح مغنويا وماليا يبده في مجال عمله	09	39.13%
عنصر مهم وفعال في سلسلة خدمات المعلومات.	06	26.08%
توفير الوسائل والإمكانيات تساعده على تقديم خدمات متطورة وحديثة .	08	34.78%
المجموع	23	100%

جدول رقم 28 : يمثل تبرير المكتبي حيال تحسين ظروفه.

من خلال النظر إلى النسب الواردة في الجدول يتبين أن الظروف المادية تنعكس على

خدمات المكتبي بالإيجاب حيث جاءت النسبة ب 39.13% عندما يكون المكتبي مرتاح

ماديا ومعنويا ونقصد ماديا حقوقه المالية التي يتقاضاها شهريا ومعنويا حقوقه في الترقية
فوجد كثير من الموظفين لديه أكثر من 09 سنوات عمل ولم يترق في منصبه وهذا
الاسترسال على سبيل المثال ، اما **34.78%** من وجهة نظر المكتبيين تعتبر توفير
الوسائل والإمكانيات في مصلحته أو القسم الذي يباشر منه عمله يعطيه دفعا وطاقة إيجابيه
تساعده في تقديم خدمات معلومات حديثة ، **26.08%** تعتبر المكتبي عنصر فعال في
سلسلة الخدمات المقدمة .

نتائج المحاور الثالث:

تسعى المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي بطاقمها الشاب لتقديم خدمات
متطورة وحديثة وذلك بإقتناء وسائل حديثة ومتطورة تساعد موظفيها على مسايرة عصر
المعلومات ومن الوسائل الحديثة التي تم اقتناءها ماسح ضوئي وبرمجيات وثائقية ، بحيث
رقمنة جميع رصيدها .

أما على الصعيد الموظفين تطمح في زيادة عدد الكادر البشري المؤهل وذلك بفتح مناصب
عمل في الوقت القريب وتنظم المسابقة على مستواهم ، كما تسعى إلى تحسين أداء موظفيها
وذلك بإعطاء فرصة للجميع في لاستفادة من تربية قصيرة المدى اما على مستوى
المهني يرسلون الإدارة الوصية بخصوص الموظفين المتخلفين والذين لم يرقوا للآن.

اما بخصوص الاتفاقيات الخاصة بالتعاون في الخدمات تسعى لمراسلة بعض المكتبات
الجامعية لإيجاد صياغة لهذه الآلية .

- النتائج العامة للدراسة:

من خلال بيانات الاستبيان و المقابلة نستنتج أن المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي :

-تمتلك طاقم شاب من المكتبيين المتخصص في تقديم خدمات المعلومات ويسعى دائما لتقديم الأفضل للمستفيد وللمهنة المكتبية .

- قلة العدد من المكتبيين فالمكتبة تطمح لإضافة الكادر البشري المؤهل وذلك بفتح مناصب عمل .

-تعاني المكتبة من تدريب الموظفين ورسكتهم.

- تعاني المكتبة من ضيق المخازن وقاعات التي تجرى فيها الخدمات الفنية وهذا يؤثر على تقديم خدمات معلومات متطورة

-أكبر عائق يواجه المكتب مشكل ترقيته لانه يعتبر الدافع المعنوي الذي يشجعه على تقديم خدمات معلومات حديثة.

- يسعى الطاقم الشاب أن يقدم الأحسن والأفضل للخدمة المعلوماتية وللمهنة المكتبية ككل وذلك باحترام المهنة وتأدية رسالتها على أتم وجه والشرط يبقى في حدود توفر الإمكانيات المتاحة ، والتمسنا هذا من خلال أسئلة الاستبيان في كل محاوره لان درجة ارتياحه ورضاه نابع باقتناعه التم بالتخصص وبالمهنة ومن ناحية التجهيزات أنظر الجدول رقم 25: يمثل تصريح المكتبيين بخصوص اقتناء المكتبة لوسائل حديثة تساعدهم في تقديم خدمات معلومات متطورة ، وهذا للتوضيح أكثر.

- تطمح المكتبة لتوفير الوسائل التكنولوجية المواكبة للعصر الحالي ، على رغم من توفرها ولكن تعتبر ليس بالعدد الكافي مقارنة بحجم مكتبة مركزية.

-تسعى المكتبة لعقد اتفاقيات تعاون بين مكتبات جامعية على مستوى الوطني من أجل تبادل التجارب والخبرات في مجال الخدمات المكتبية وتسيير الإداري .

النتائج على ضوء الفرضيات:

-الفرضية الاولى: خدمات المعلومات المقدمة حاليا في مكتبة جامعة الوادي خدمات معلومات تقليدية ويرجع هذا لنقص الكادر البشري، نجد الفرضية الأولى لم تتحقق لان المكتبة المركزية بجامعة الوادي تقدم خدمات معلومات متطورة وحديثة ومسائر لتقنية المعلومات على الرغم من وجود بعض النقائص أو عدم وجود خدمات كخدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ وخدمة الاستخلاص ، ولكن أغلب الخدمات سواء فنية غير مباشرة أو خدمات مباشرة تعتبر حديثة ومسائرة للتكنولوجيات الاتصال الحديثة أما الكادر البشري تعاني المكتبة من نقص العدد لكن لا تشعر بهذا النقص لان موظفيها متعددين الخدمات ويحبون التنوع في الخدمات وتعلم مختلف الاعمال المكتبية .

- الفرضية الثانية:عدم وجود تسيير واضح ومهيكل يعتبر أكبر عائق يواجه تطوير الخدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بالوادي.

تحققت الفرضية الثانية وتوجد عدة عوائق تواجه المكتبة منها عوائق إدارية تؤثر بصفة مباشرة على الموظفين كالترقيات والترقيات التي تدخل في تدريب المكتبي وتكوينه ومشاكل في الميزانية وغيرها من العوائق.

الفرضية الثالثة :تسعى المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي للإستثمار في التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع الإحتياجات المستفيدين.

تحققت الفرضية الثالثة لان مساعي المكتبة متواصلة وخاصة في تقديم الخدمات وتطويرها وذلك بإقتناء الوسائل التكنولوجية أو بالتدريب موظفيها او بفتح باب التعاون واخذ التجارب من المكتبات جامعية سبابة في هذا المجال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
الَّذِينَ فِيهَا أُولَىٰ
وَالَّذِينَ فِيهَا أُولَىٰ
وَالَّذِينَ فِيهَا أُولَىٰ

لقد ظهرت خدمات المعلومات منذ اقتراحها عام 1939 م في المؤتمر المكتبي البريطاني ، ومنذ ستينات القرن الماضي نمت وتطورت هذه الأخيرة في المكتبات الجامعية وبالتحديد بالمملكة المتحدة ، وأصبحت خدمات المعلومات الآن محور نشاطات المكتبات وجزء لا يتجزأ من فلسفة علم المكتبات وذلك لأن خدمات المعلومات تعتمد اعتمادا كبيرا على مصادر المعلومات التي تحفظ في المكتبات ، وتعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على تلبية رغبات المستفيدين، وهي القياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وتعتمد خدمات المعلومات على كفاءة الكادر البشري المؤهل وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات ومراكز المعلومات وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبات ومراكز المعلومات.

لهذا كانت دراستنا حول واقع خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية ، محاولة منا دراسة هذا الواقع من وجهة نظر المكتبيين بصفتهم هم القائمين على هاته الخدمات وقد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة 10 مكتبيين يزاولون مهامهم في المكتبة الجامعية بالوادي ، مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نوجزها فيما يلي :

- أن واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مرتبط ارتباط وثيق بالكادر البشري المؤهل والمتدرب على تقديم خدمات معلومات تتماشى مع العصر التقنيات المتطورة ومع احتياجات المستفيد المتغيرة والمختلفة باختلاف مستوياتهم وتوجهاتهم ، ولكن يشترط رسكلة الموظفين وتحيين معلوماته بكل ما هو جديد ومستجد بخصوص الخدمات التي يقدمها حتى يكون فيها وضوح وذلك من خلال :

*- التبرصات والتكوين وإعطاء فرصة لجميع القائمين على الخدمات حتى يتسنى للجميع فرصة التعليم والتكوين.

*-محاولة عقد اتفاقيات توثمة في تبادل الخبرات ومنح المكتبيين زيارة مكتبات أخرى داخل الوطن وخارجه ، إن الدخول في الشراكة مع مؤسسات علمية أخرى يعين المكتبة في مواكبة كل جديد يتعلق بالخدمات المعلومات هذا من ناحية ومن ناحية أخرى رسكلة الموظف ويساعده في أخذ الخبرة .

*-توفير الإمكانيات المادية والتكنولوجية الحديثة والتي تساعد الكادر البشري في تقديم خدمات معلومات حديثة ، وذلك من خلال توفير ميزانيات تكون بحجم المكتبات الجامعية المركزية .

*-كذلك تحسين ظروف الموظفين المادية والمعنوية والمرتبطة بالعرقيل الإدارية ونقصد في هذا النقطة الترقيات والتحفيزات والتي تعطي القائم على الخدمة دافع ولتقديم الأفضل في كل جوانب الخاصة بالمحيط العمل والتي يهمننا في هذه الدراسة تقديم الخدمة المعلوماتية بجدية وبأسلوب يتميز بالجودة والدقة .

*-التعريف بأقسام المكتبة الكترونيا له أهمية كبية فعلى المكتبات التعريف به لان المكتبات الجامعية تختلف في تقديم خدماتها ووصع روابط للفيديوهات الارشادية والتعريفية للمكتبة لان الكثير من المستفيدين له عزوف اتجاه المكتبات في الواقع ، فلماذا لا تذهب المكتبة لهؤلاء المستفيدين في العالم الازرق وخلق جسر تواصل متين والذي لايمكن ان نجده في الواقع ، ونقصد من هذه النقطة العصر الحالي يفرض على المكتبات الجامعية التوجه نحو الخدمات المعلومات الإلكترونية وبالطريقة أو بأخرى جعل المستفيد مشارك في الخدمة المعلوماتية من خلال هذا الفضاء، والتوجه نحو التعليم عن بعد وهنا تبرزأهمية المكتبة في العملية التعليمية.

*- على المكتبات الجامعية التعريف بواقعها وهذا من خلال الندوات والمؤتمرات الدولية والوطنية والأيام الدراسية حتى يتسنى للجميع معرفة هذا الواقع ولايكون محصور بين جدران المكتبة ، ومشاركة الجهات الوصية على المستوى المحلي او الوطني لرقى بالخدمة المعلوماتية وبالمهنة المكتبية ككل .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ببليوغرافية

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1- أثرتون ، بولين. مراكز المعلومات :تنظيمها ،خدماتها .القاهرة :دار غريب ، 1981

2 - بدر، أحمد.التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات .القاهرة : دارغريب ،

2002

3بدر ،أحمد.المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في التطويرالجامعي

والبحث العلمي.-القاهرة : دار غريب ، 2001

4-بدر،أحمد.التكشيف والإستخلاص : دراسات في التحليل الموضوعي .- القاهرة: دار قباء

للطباعة والنشر والتوزيع ،2001.

5-البنداري ، إبراهيم دسوقي.البث الإنتقائيللمعلومات : المكونات والخدمات .الإسكندرية

دار الثقافة العلمية ،3.2014

6-بن طيب، زينب .المصادرالإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات .قسنطينة : دار ألفا

، 2017

7-الجوهري عبد الهادي ، أمجد.خدمات المعلومات في البيئة الرقمية .القاهرة :دار

الجوهرة للنشر والتوزيع ،2014

8-جابر مرسي ، نجلاء فتحي.تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث .الإسكندرية

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015

9- الحزيمي ، سعود ، بن أحمد. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة . الرياض: مكتبة

الملك فهد، 2002

10- الحداد ، فيصل بن عبدالله حسن.خدمات المكتبات الجامعيةالسعودية :دراسة

تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض :مكتبة الملك فهد،2003.

11- حسن، سعيد أحمد.المكتبات وأثرها الثقافي ،الإجتماعي ، التنظيمي .القاهرة : دار

الفكر العربي،1991

12- حامد عودة،أبوالفتوح.المدخل إلى علوم المكتبات.الإسكندرية: دارالثقافة العلمية،2001.

13- خير المغربي ، محمد علي.مدخل في علم المكتبات..الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة

والنشر،2014

14- خضير، مؤيد يحيى.المكتبات الحديثة :الإلكترونية، الرقمية ، الإفتراضية.عمان : دار دجلة ،2014

15-الدباس ، ريا.خدمات المعلومات في المكتبات التعليميةوالإلكترونية.عمان: دار البداية الناشر

والموزعون،2014

16-الدباس ،أحمد عبد الرحيم .المرجع في علم المكتبات والمعلومات .عمان :دار دجلة ، 2012

17-الدبيس،ماجد مصطفى.حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات وإستخدامبرمجية WINISIS/CDS:

كدليل عملي تطبيقي.عمان :دار المعترز ، 2015

18- رانجاناثان ،ش،ر.تنظيم المكتبات.- دار المريخ ،1978

19-شرف الدين ، عبد التواب.المدخل إلى المكتبات والمعلومات.مصر :دار الدولية للإستثمارات الثقافية

،2001

20- صوفي ، عبد اللطيف.المعلومات الإلكترونية وإنترنت في المكتبات.سنطينة:مطبوعات جامعة قسنطينة ، 2001

21-صوفي عبد اللطيف .مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات .قسنطينة ، 2001

22- الطائي، حسن جعفر.تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.عمان: دار البداية ناشرون وموزعون ، 2013،

23-عليان ،ربحي مصطفى .المكتبات الألكترونية والمكتبات الرقمية .عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009،

24- عليان ، ربحي مصطفى.خدمات المعلمذومات : information services.عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2014،

25-عليان ، ربحي مصطفى .مبادئ المكتبات والمعلومات : library and information.عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2011،

26عليا،ربحي مصطفى .إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم .- عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2001،

27- عبد الهادي ،محمد فتحي .مقدمة في علم المعلومات.-القاهرة : مكتبة غريب ، 1984

28- عبد الهادي ، محمد فتحي .دراسات في المكتبات والمعلومات ..القاهرة : دار المريخ ، 1988

29- عبد الهادي ، محمد فتحي .التكشيف والإستخلاص : المفاهيم والأسس والتطبيقات.-القاهرة :دار المصرية اللبنانية ، 2006،

30- عبد الرحمان ،مؤيد أحمد.تقنية المعلومات.عمان:دار دجلة ، 2014،

31- عمر،أحمد همشري .الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات .عمان :مؤسسة الرؤى الغصرية ، 2001،

32- العلي ، أحمد عبدالله.الببليوغرافيا والتكشيف في المكتبات .مكتبة الإسكندرية :وزارة التربية إدارة المكتبة،2002

33- العيس الطباع ،عبدالله .علم المكتبات الإدارة والتنظيم .بيروت :دار الكتاب الجرافي،1982

34-عكاشة ن منال جابر .المكتبات الرقمية : الخصائص ، الوظائف ، النماذج .القاهرة : دار المصرية اللبنانية،2015

35- علي محمد ، وائل .تصنيف المكتبات .الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ،2015

36- علي محمد ، وائل رفعت.فهرسة المكتبات.- الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ،2015،

37-عبادة، حسان حسين.المكتبات الإلكترونية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة .عمان :دار المعتر ،2015

38- الفريح ، فهد .دور المكتبات ومراكز المعلومات الأكاديمية في دعم البرامج عن بعد.القاهرة :دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2016.

39- فزاري ، بوعلام .علم المكتبات : المهارات المكتبية وآلية تطبيقها .القاهرة :دار الكتاب الحديث،2013

40- كيلاني ، عزت .نظم تطور الخدمات المكتبات الحديثة .عمان :دار غيداء ،2014

41- كيلاني ، عزت خيرت.تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة .عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع،2014

42-كنج ن روجر .الجامعة في عصر العولمة .- الرياض : مكتبة الملك فهد ،2008

43- محمد، هاني .خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات.دسوق :العلم والإيمان النشر والتوزيع ، 2014

44- محمد، هاني.الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والبليوغرافيات.-دسوق :العلم والإيمان

النشر والتوزيع، 2014

45-محمد ،هاني.المكتبات ، أنواعها ،أوعيتها ،خدماتها.دسوق :العلم والإيمان النشر والتوزيع،2014

46-محمد خليل.تطوير تقنية التعليم بالمكتبات..الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، 2015

47-محمد سلامة ، عبد الحافظ .خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية .عمان : دار الفكر

للطباعة والنشر والتوزيع،1997

48- المدادحة ، أحمد نافع .المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان :مكتبة المجتمع

العربي، 2012

49- المدادحة ، أحمد نافع. المكتبات في الحضارة العربية والإسلامية.عمان : مكتبة المجتمع العربي

للنشر،2015

50- نوايسة ، غالب عوض .خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .عمان : دار الصفاء

للنشر والتوزيع ، 2000

51- النشار ، السيد .الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة : العربي للنشر والتوزيع

، 1992

52- هارتلي ،آر.جي.البحث بالاتصالالمباشر : المبادئ و التطبيقات .عمان : الجامعة الأردنية

،1994..

53- الياسري ، أروى عيسى.حوسبة المكتبات الجامعية .عمان : دار دجلة ،2015.

المذكرات

1- إبراهيم ، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات

الجامعية. ماجستير علوم : علم المكتبات : قسنطينة ، جامعة منتوري، (د،س)

2- بوشارب ، بولداني لزهرة. المكتبات الجامعي داخل البيئة الإلكترونية افتراضية : دراسة ميدانية

بالمكتبة المركزية جامعة فرحات عباس - سطيف ، ماجستير علوم : علم المكتبات

: قسنطينة ، جامعة منتوري، 2006 .

3- بوعافية ، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر

للعلوم الإسلامية - قسنطينة، ماجستير علوم : علم المكتبات ، قسنطينة ، جامعة منتوري:

. 2006

عيمور ، سهام . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة

الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة

جيجل . / سهام عيمور

غانم، نذير . الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم

العالي بمدينة قسنطينة: دكتوراه علوم، 2010

كريم ، مراد . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا. دكتوراه

علوم : علم المكتبات : قسنطينة ، جامعة منتوري، 2008 .

عكنوش ، نبيل. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها مكتبة الأمير عبد

القادر نموذجا: دكتوراه علوم : علم المكتبات : قسنطينة ، جامعة منتوري، 2010 .

المجلات

- 1-بودريان ، عزالدين . (2002،أفريل). تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق .مجلة المكتبات والمعلومات مج 1 ، (1ع)، 77-80.
- 2- شيخ ،إدريس .(2013، نوفمبر). مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية . مجلة إعلم، 106-119.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كشاف الجداول	
76	الجدول رقم 01: يمثل العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين في المكتبة المركزية بالجامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.
79	الجدول رقم 02: يبين الإجابة على السؤال الأول الخاص بدرجة ارتياح المكتبيين
80	جدول رقم 03: يمثل درجة ارتياح المكتبي متوسط وعادية في المصلحة أو القسم الذي يباشر منه عمله
81	جدول رقم 04: يبين الخدمات التي يقوم بها المكتبي متعددة أو التي كلف بها فقط
86	جدول رقم 05: يمثل السبب تعدد الخدمات داخل المكتبة من طرف الموظفين
87	جدول رقم 06: يمثل رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في مكتبة جامعة الوادي
88	جدول رقم 07: يمثل سبب رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في مكتبة جامعة الوادي
89	جدول رقم 08: يمثل سبب عدم رضى المكتبي من الخدمات التي يقدمها حاليا في مكتبة جامعة الوادي
90	جدول رقم 09: يمثل إجابة المكتبيين على الواقع العمل يؤثر أو لا يؤثر بصفة مباشرة على الخدمات التي يقدمونها
91	جدول رقم 10: يمثل السبب تأثير واقع العمل بصفة مباشرة على الخدمة المقدمة من طرف المكتبي.
91	جدول رقم 11: يمثل تأثير واقع العمل على تقديم الخدمات المقدمة
92	جدول رقم 12: يمثل امتلاك المكتبي في مكتبة الوادي لروح الابداع والابتكارية في الأنشطة والخدمات المقدمة من طرفه .
93	الجدول رقم 13: يمثل السر في الإبتكارية والابداع الذي يمتلكه طاقم المكتبة في جامعة الوادي

94	الجدول رقم 14: يمثل تميز المكتبي على زميله في تقديم الخدمات بطريقة إبداعية بواسطتها يجذب المستفيد المحتمل وغير المحتمل.
95	الجدول رقم 15 : يمثل العوائق التي تحول المكتبي بمكتبة جامعة الوادي بينه وبين الخدمات المتطورة المرجو تقديمها من طرفه.
96	الجدول رقم 16: يمثل رأي المكتبي حول عدم توفر المتطلبات المادية والتكنولوجية من شبكات وحواسيب ومساحات ضوئية وبرمجيات وثائقية يعتبر عائق في تقديمه للخدمات المعلومات.
97	الجدول رقم 17: يمثل وجهة نظر المكتبي في جامعة الوادي حول تنسيق بين المكتبات الجامعية .
98	الجدول رقم 18: يمثل تبرير المكتبي في مكتبة جامعة الوادي بخصوص عدم التنسيق بين المكتبات الجامعية يعتبر عائق في وجه تقديم خدمات معلومات طورة.
99	الجدول رقم 19: يمثل وجهة نظر المكتبي حول عائق عدم التكافؤ في امتلاك التكنولوجيا
100	الجدول رقم 20: يمثل وجه نظر المكتبي بخصوص عدم التدريب
101	الجدول رقم 21: يمثل وجهة نظر المكتبي بخصوص أسباب عدم التدريب
102	الجدول رقم 22: يمثل رأي المكتبي بمكتبة جامعة الوادي حول تأثير الحيز المكاني
103	الجدول رقم 23: يمثل تبرير المكتبي الخاص بعدم ملائمة المبنى يعتبر عائق له ولايساعده في تقديم خدمات معلومات متطورة وحديثة .
104	جدول رقم 24: يمثل اقتناء المكتبة الجامعية بالوادي لوسائل تكنولوجية حديثة تساعد المكتبي على تقديم خدمات معلومات متطورة
105	جدول رقم 25: يمثل تصريح المكتبيين بخصوص اقتناء المكتبة لوسائل حديثة تساعدهم في تقديم خدمات معلومات متطورة.
106	جدول رقم 26: يمثل وجهة نظر المكتبي حول حوسبة الرصيد ويعتبرها خطوة مهمة في تقديم خدمات معلومات حديثة.
106	جدول رقم 27: يمثل تحسين ظروف المكتبي يساعده في تحسين الخدمات

106

جدول رقم 28: يمثل تبرير المكتبي حيال تحسين ظروفه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ مِنْ
تَلْحُمٍ فَارِجِ الْغَسَقِ
فَرَجَاهُ إِلَى صَفْوَةٍ
وَكَانَ الْإِنْسَانُ شَاكِرًا

كشاف المؤلفين

- أثرتون ، بولين.
مراكز المعلومات: تنظيمها، خدماتها، -القاهرة: دار غريب ، 1981.....ص 40
- 1- بدر، أحمد.
- التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات - القاهرة : دارغريب ، 2002ص 34.
- 2- بدر، أحمد.
- المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في التطوير الجامعي والبحث العلمي -القاهرة : دار غريب ، 2001.....ص 27-44
- 3- بدر، أحمد.
- التكشيف والإستخلاص : دراسات في التحليل الموضوعي -. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، 2001.....ص 42
- 5-البنداري ، إبراهيم دسوقي.
- البث الإنتقائي للمعلومات : المكونات والخدمات -الإسكندرية :دار الثقافة العلمية ، 2014.....ص 32 .
- 6-بن طيب، زينب .
- المصادر الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات - قسنطينة : دار ألفا ، 2017.....ص 38
- 7-الجوهري عبد الهادي ، أمجد.
- خدمات المعلومات في البيئة الرقمية -القاهرة :دار الجوهرة للنشر والتوزيع ، 2014.....ص 36.
- 8-جابر مرسي ، نجلاء فتحي.
- تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث -الإسكندرية :دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، 2015.....ص 25-39
- 9-الحزيمي ، سعود ، بن أحمد.
- خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة -الرياض: مكتبة الماث فهد، 2002.....ص 36
- 10- الحداد ، فيصل بن عبدالله حسن.
- خدمات المكتبات الجامعية السعودية :دراسة تطبيقية للجودة الشاملة - لرياض :مكتبة الملك فهد، 2003.....ص 26

- 11- حسن ، سعيد أحمد.
المكتبات وأثرها الثقافي ، الإجمالي ، التنظيمي - القاهرة : دار الفكر العربي، 1991.....ص. 38
- 12- حامد عودة، أبو الفتوح.
المدخل إلى علوم المكتبات-الإسكندرية: دارالثقافة العلمية، 2001.....ص. 15.
- 13- خير المغربي ، محمد علي.
مدخل في علم المكتبات- الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.....ص. 17.
- 14- خضير ، مؤيد يحيى.
المكتبات الحديثة : الإلكترونية، الرقمية ، الافتراضية- عمان : دار دجلة ، 2014.....ص 11-20-22.
- 15- الدباس ، ريا.
خدمات المعلومات في المكتبات التعليمية والإلكترونية- عمان: دار البداية الناشر والموزعون.....ص 19
- 16- الدباس ، أحمد عبد الرحيم ،
المرجع في علم المكتبات والمعلومات - عمان : دار دجلة ، 2012.....ص 46.
- 17- الديس ، ماجد مصطفى.
حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية: WINISIS/CDS كدليل عملي تطبيقي-- عمان : دار المعتز ، 2015.....ص 20
- 15- راجاناثان ، ش. ر.
تنظيم المكتبات- دار المريخ ، 1978.....ص 36.
- 19 شرف الدين ، عبد التواب.
المدخل إلى المكتبات والمعلومات- صر : دار الدولية للإستشارات الثقافية ، 2001.....ص 48
- 20- صوفي ، عبد اللطيف.
المعلومات الإلكترونية وانتزت في المكتبات- قسنطينة: مطبوعات جامعة قسنطينة ، 2001.....ص 48.
- 21- صوفي عبد اللطيف ،
مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات ، قسنطينة ، 2001.....ص 14.
- 22- الطائي ، حسن جعفر.
تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها- عمان : دار البداية ناشر وموزعون ، 2013.....ص 33-43.
- 23- عليان ، ربحي مصطفى ،
المكتبات الألكترونية والمكتبات الرقمية - عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009.....ص 49.
- 24- عليان ، ربحي مصطفى.
خدمات المعلومات : information services - عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2014.....ص 29-31-32-33-37-9-5.
- 25- عليان ، ربحي مصطفى .

- مبادئ المكتبات والمعلومات : library and information. عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2011.....ص 18-19-27-35.
- 26- عليا، ربيعي مصطفى ،
- إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم - عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2001.....ص 34.
- 27- عبد الهادي ، محمد فتحي ،
- مقدمة في علم المعلومات- القاهرة : مكتبة غريب ، 1984ص 40
- 28- عبد الهادي ، محمد فتحي ،
- دراسات في المكتبات والمعلومات - القاهرة : دار المريخ ، 1988.....ص 12
- 29- عبد الهادي ، محمد فتحي ،
- التكشيف والإستخلاص : المفاهيم والأسس والتطبيقات- القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 2006.....ص 40
- 30- عبد الرحمان ، مؤيد أحمد ،
- تقنية المعلومات- عمان : دار دجلة ، 2014.....ص 22
- 31- عمر ، أحمد همشري ،
- الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات - عمان : مؤسسة الرؤى الغصرية ، 2001.....ص 26
- 32- العلي ، أحمد عبدالله ،
- البيبلوغرافيا والتكشيف في المكتبات - مكتبة الإسكندرية : وزارة التربية إدارة المكتبة ، 2002.....ص 41
- 33- العيس الطباع ، عبدالله ،
- علم المكتبات الإدارة والتنظيم - بيروت : دار الكتاب الجزائري ، 1982.....ص 39
- 34- عكاشة ن منال جابر ،
- المكتبات الرقمية : الخصائص ، الوظائف ، النماذج - القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 2015.....ص 47
- 35- علي محمد ، وائل ،
- تصنيف المكتبات - الإسكندرية : دار الوفاء : لنديا الطباعة والنشر ، 2015.....ص 45-47
- 36- علي محمد ، وائل رفعت ،
- فهرسة المكتبات- الإسكندرية :: دار الوفاء : لنديا الطباعة والنشر ، 2015.....ص 23-40-41
- 37- عبادة، حسان حسين.
- المكتبات الإلكترونية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة - عمان : دار المعتز ، 2015.....ص 45
- 38- الفريخ ، فهد .
- دور المكتبات ومراكز المعلومات الأكاديمية في دعم البرامج عن بعد- القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2016.....ص 48
- 39- فزاري ، بوعلام ،
- علم المكتبات : المهارات المكتبية وآلية تطبيقها - القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2013.....ص 27
- 40- كيلاني ، عزت ،

- نظم تطور الخدمات المكتبات الحديثة - عمان : دار غيداء ، 2014.....ص 45.
- 41- كيلاني ، عزت خيرت.
- تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة - عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014.....ص 33.
- 42- كنج ن روجر .
- الجامعة في عصر العولمة - . باض : مكتبة الملك فهد ، 2008.....ص 32.
- 43- محمد، هاني .
- خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات-دسوق : العلم والإيمان النشر والتوزيع ، 2014.....ص 27-24.
- 44- محمد، هاني.
- الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكاتب والبيبلوغرافيات-دسوق : العلم والإيمان النشر والتوزيع ، 2014.....ص 42-40.
- 45- محمد ،هاني.
- المكتبات ، أنواعها ، أوعيتها ، خدماتها- دسوق : العلم والإيمان النشر والتوزيع، 2014.....ص 27-13.
- 46- محمد خليل.
- تطوير تنمية التعليم بالمكتبات- الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، 2015.....ص 38.
- 47- محمد سلامة ، عبد الحافظ .
- خدمات المعلومات وتمية المقتنيات المكتبية - عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997.....ص 91.
- 48- المدادحة ، أحمد نافع .
- المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات - عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2012.....ص 18-13.
- 49- المدادحة ، أحمد نافع.
- المكتبات في الحضارة العربية والإسلامية. عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر، 2015.....ص 44.
- 50- نوايسة ، غالب عوض ،
- خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات - عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2000.....ص 32-31-30.
- 51- النشار ، السيد ،
- الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات - القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، 1992.....ص 37.
- 52- هارتلي ، آر.جي.
- البحث بالاتصال المباشر : المبادئ والتطبيقات - عمان : الجامعة الأردنية ، 1994.....ص 45.
- 53- الياسري ، أروى عيسى.
- حوسبة المكتبات الجامعية - عمان : دار دجلة ، 2015.....ص 17.

ملخص

إن الهدف الأساسي من وجود المكتبات هو خدمة المستفيدين بكافة مستوياتهم ، فلن يتحقق هذا الهدف إلا بعد استطلاع آراء المكتبيين ومعرفة مدى ارتياحهم من الخدمات المقدمة وما هو واقع هذه الخدمات هذا من ناحية ومن جانب آخر فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات ومدى نجاحها يرتبط بشكل رئيسي بنوعية هذه الخدمات المقدمة وتأسيسا لما سبق تأتي هذه الدراسة في أربع فصول ؛ نظرية وأما الفصل الرابع فهو الإطار الميداني للدراسة والتي تخص خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي وهذا من خلال لمس واقع هاته الخدمات عن طريق مجالات الدراسة وعينة الدراسة التي كانت من وجهة نظر مقدم هاته الخدمة وهو المكتبي ، وأداة جمع البيانات هو الاستبيان الموزع على العينة المذكورة والمقابلة مع محافظ المكتبة ورؤساء المصالح سابقا وخلصنا إلى نتائج عامة للدراسة تحت المكتبات الجامعية التعريف بواقعها وهذا من خلال الندوات والمؤتمرات الدولية والوطنية والأيام الدراسية حتى يتسنى للجميع معرفة هذا الواقع ولا يكون محصور بين جدران المكتبة ، ومشاركة الجهات الوصية على المستوى المحلي او الوطني لرقى بالخدمة المعلوماتية وبالمهنة المكتبية ككل على ضوء ما يكون المأمول من هذه الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية : خدمات المعلومات - الخدمات المكتبية - دراسة ميدانية - المكتبة الجامعية - جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

Résumé:

L'objectif principal de l'existence des bibliothèques est le service bénéficiaire de tous les niveaux, ce ne sera pas atteindre l'objectif seulement après un sondage de bibliothécaire et découvrez l'étendue de leur satisfaction des services fournis et quelle est la réalité de ces services d'une part et une autre bibliothèques efficaces et centres d'information ainsi que l'étendue de leur succès est principalement liée à la qualité de ces services sur la base de l'étude ci-dessus se décline en quatre chapitres, la théorie et le quatrième chapitre est un cadre champ de l'étude, qui est pour les services d'information à l'Université de martyr Hama Bibliothèque centrale Lakhdar vallée et en touchant la réalité de ces services de circonstances dans les domaines de père d'étude et de l'échantillon La tête qui était du point de vue de ces circonstances, le fournisseur de services, un bureau, et la collecte de données d'outil est le questionnaire distribué à l'échantillon entrevue mentionné avec le gouverneur de la bibliothèque et les chefs des départements précédemment conclu des résultats généraux de l'étude recommande la définition des bibliothèques universitaires des sectes ce à travers des séminaires, des conférences internationales et nationales et des journées d'études afin que tout le monde Connaître cette réalité et ne pas être confiné entre les murs de la bibliothèque, et la participation des gardiens au niveau local ou national pour améliorer le service d'information et le bureau dans son ensemble à la lumière de l'espoir de ces services fournis.

Mots-clés : Services d'information - Services de bureau - Étude sur le terrain - Bibliothèque universitaire - Université Al-Shaheed Hama Lakhdar – el-oued.

Summary :

The main objective of the libraries is to serve the beneficiaries at all levels. This objective will only be achieved after the opinion of the libraries and their satisfaction with the services provided and the reality of these services. On the one hand, the effectiveness of libraries and information centers and their success is mainly related to the quality of these services. Based on the above, this study comes in four chapters; a theory. The fourth chapter is the field framework for the study which is related to the information services in the central library at the University of Shaheed Hama Lakhdar in el-oued. This is by touching the reality of these services through the fields of study and The data collection tool is the questionnaire distributed to the sample mentioned and the interview with the governor of the library and the heads of departments previously, and we concluded with the general results of the study urging the university libraries to introduce their reality through international and national seminars and conferences and study days so that everyone Knowing this reality and not be confined between the walls of the library, and the participation of the guardians at the local or national level to upgrade the information service and the office as a whole in light of the hope of these services provided.

Palabras clave: Information Services - Office Services - Field Study - University Library - Al-Shaheed University Hama Lakhdar - el-oued

الملاحق

جامعة العربي التبسي
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم المكتبات

استمارة الاستبيان

بغرض موضوع "خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بين الواقع والمأمول:دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية الوادي من وجهة نظر المكتبيين".

إشراف

من إعداد الطلبة:

الأستاذ:

قواسمية عبد

الغني.

سمير مصباحي.

عماد مباركة

و لهذا أرجو مساهمتكم في انجاز هذا البحث، وذلك بالإجابة على الأسئلة بوضع العلامة (x) في المكان المناسب ، و الإجابة عن الأسئلة المفتوحة من خلال التعبير بعناية و صدق عن أرائكم.
و أؤكد لكم أن أجوبتكم سوف لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي، و لن تكشف هويتكم لأحد.
نشكركم مسبقا على مساهمتكم و تعاونكم.

I. البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

المهنة :

المستوى :

الخبرة المهنية :

التخصص :

علم المكتبات ، آخر ، يرجى ذكره:

المحور الأول: خدمات المعلومات المقدمة حاليا في مكتبة جامعة الوادي خدمات معلومات تقليدية.

1- هل أنت مرتاح في القسم أو المصلحة التي تباشر عملك فيها بدرجة؟ :

كبيرة متوسطة عادية

إذا كانت متوسطة وعادية فهل يعود ذلك إلى :

عدم وجود عدد كافي من المكتبيين لمساعدتك العمل

عدم توفر الجو المناسب عمل

قلة الإمكانيات المتاحة في القسم أو المصلحة هي التي بل عملي

غير ذلك:.....

2- هل الخدمات التي تقوم بها داخل المكتبة

مت الخدمة التي كلف لها فقط .

إذا كانت متعددة يرجع ذلك:

قلة الموظفين مايتحتم علي القيام بكل الأعمال لنقص

أنا أحب التجديد والتغيير في الخدمات التي أقدمها وأشعر بالملل حين البقاء في مص معينة

أريد التعرف على كل أقسام ومصالح المكتبة وممارسة أنواع أخرى الخدمات

3- هل أنت راض على الخدمات المعلومات التي تقدمها حاليا ككتبتكم ؟

لا

- إذا كانت نعم ، يرجع ذلك إلى :

رضى المستفيد من الخدمات التي أقدمها وعدم وجود شكوى من طرف مستفيدين

رضى زملائي والمسؤول على الخدمات أقدمها

أنا مقتنع بعملتي داخل القسم أو المصلحة أنا فيها

وضوح الخدمات قوم بها

- إذا كانت الإجابة ب لا يرجع ذلك إلى:

كثرة الخدمات التي أقدمها ولا أجد م اعندي

عدم توفر الوسائل والإمكانيات التي تساعدني في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات معلوماتية.
عدم وجود هيكله داخل المصالح وأق لمكتبه
هناك تداخل في الخدمات التي أقوم بها وعدم وضوحها بيني زملائي.
غير ذلك :

4- هل واقع العمل في مكتبكم يؤثر بصفة مباشرة على خدمات المعلومات التي تقدمها؟

إذا كان نعم هل يرجع إلى:
العلاقة الحسنة بيني وبين زملائي المكتبيين ويوجد الجو م للعمل.
العمل بفريق عمل من مهيكلا.
العلاقة الحسنة مع مسؤول العمل.

أخرى حددها :

إذا كان لا هل يرجع ذلك إلى :
الضغط الكبير من طرف المستفيدين على المكتبة وعدم وجود العدد الكافي من المكتبيين لتلبية حاجتهم.

عدم وجود فريق عمل نظم .

عدم إستيعاب بعض المهام التي كلفت من طرف مسؤول.

- إذا كان عدم إستيعاب المهام التي كلفت بها هل يرجع إلى :
أنا لست تخصص على كتابات

نقص التربصات سكرلة .

عدم إهتمامي بما يجري من حولي من تطورات في تكنولوجيا مات.

إذا كان عدم إهتمامي يرجع هذا :

أرى واقع العمل في المكتبة لم يتغير والعمل في حدود الإمكا المتاحة.

عدم وجود محفزات معنوية ومادية على م ات سابقة.

أخرى حددها:

5- هل تمتلك في مكتبكم روح الإبداع والابتكارية في الأنشطة والخدمات التي تقدمها
نعم

-إذا كان نعم يرجع هذا :

التشجيع من طرف المسؤولين لمباشر

ألقى دعم معنوي وتحفيزات يشجعني على الإبداع

توفر الإمكانيات والوسائل التي توفر لي مساحة من الإبداع ولإبتكار في تقديم خدمات

أنا متخصص في تقديم خدم معلومات

أنا مقتنع بالتخط وبالمهنتي

غير ذلك حددها :

إذا كان لا يرجع هذا :

عدم وجود تشجيع من طرف مسؤول .

عدم وجود الجو الملائم ف مل

عدم وجود تجاوب من طرف المستفيد عن تقديمي للخدمات و أن إبداعية

لم ألقى تشجيع على مبادرات ة

أخرى يمكن تحديدها :

6- هل نشاطات والخدمات التي تقدمها تجذب فئات جديدة من المستفيدين مقارنة لو قدمها زميل لك

- نعم. لا

إذا كان نعم يرجع ذلك :

أنا اعرف كيف أتعامل لمستفيد

أنا مختص في تقديم الخدمات معلومات

أخرى حددها :

المحور الثاني : عدم وجود تسيير واضح ومهيكلا يعتبر أكبر عائق يواجه تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية الوادي.

7- هل يوجد عوائق تحول بينك وبين تقديم خدمات معلومات متطورة.

نعم ، لا

إذا كان نعم يرجع إلى :

إدارية

عوائق في تربصات والتكوين حول الخدمات التي تعرف التطور والتغير بين والأخر.

عوائق تكنولوجية وعد توفر الوسائل والإمكانيات التي تساعدك على تقديم خدم للمعلومات

أخرى حددها :

8- هل عدم توفير لك المتطلبات المادية الأساسية لتقديم خدمات المعلومات متطورة من حواسيب ؟

وماسحات ضوئية وشبكات ، برمجيات يعتبر عامل يعيقك على تقديم خدمات متطورة

لا

إذا كان نعم ما إقترحك :

9- هل عدم التنسيق في تقديم الخدمات المقدمة بين المكتبات الجامعية المركزية على المستوى المحلي أو على المستوى الوطني

أو حتى بين المكتبات الجامعية داخل الجامعة الواحدة مثلا بين المكتبة المركزية ومكتبات الكليات يعتبر عائق لك لتقديم

خدمات معلومات متطورة وحديثة ؟

نعم لا

إذا كان نعم يرجع هذا :

عدم إهتمام المسؤولين بعقد إتفاقيات تعاون وبرمجة إجتماعات توعية بهذا الخصوص.

عوائق في بيق .

التخوف من المش الجديدة .

عدم توفر قنوات تواصل وسبل الإتصال بين المكتبات الجامعية.

عدم وجود تكافؤ في إمتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة (ونقصد هنا نجد مكتبة مجهزة بالتجهيزات حديثة ومتطورة و أخرى

لا تتوفر حتى على جهاز حاسوب أو خاصية متطورة مثلا)

إذا كان عدم وجود التكافؤ يعتبر عائق مهم يرجع هذا إلى :

وعى إدارة الجامعة الوصية لتلك المكتبات بقيمة المكتبة ودورها في لية التعليم .

الميزانيات المخصصة لهاته المكتبات أكبر من الميزانيات المخص لمكتبتنا

أخرى حددها :

10- هل عدم وجود تدريب للكل ما هو جديد ومستجد بخصوص المكتبات وخدماتها يعتبر عائق في تقديم خدمات متطورة

وحديثة ؟

نعم لا

إذا كان نعم يرجع هذا :

عدم وجود إهتمام من إدارة المكتبة أو إدارة الجامعة في رس المكتبيين.

عدم وجود تربصات قصيرة المدى وزيارات ميدانية للمكتبات جامعية وط دولية.

وجود تربصات قصيرة لكن ليس كل المكتبيين تقادو منها.

إذا كان وجود هاته التربصات لكن ليس كل المكتبيين يستفاد منها إلى ما يرجع :

توفر الميزانية لكن غير كافية المكتبيين .

معظم المكتبيين لا يشملهم هذه التربصات (ليس في التخصص أو السلم لإداري لا يسمح مثلا في بعض الجامعات الموظفين

الذي سهم التربص سلم 12).

أخرى حددها :

11- هل الحيز المكاني لمبنى المكتبة لا يسمح لي بتقديم خدمات معلومات متطورة و يعتبر عائق أساسي في تقديمي لخدمات

معلومات متطورة وحديثة ؟

نعم لا

إذا كان نعم إلى ما يرجع هذا :

التخطيط الخاص للمبنى المكتبة لا يسمح لتقديم خدمات معلومات.

ضيق المكان (المخازن ، عدم توفر قاعات لإجراء الخ الفنية)

المبنى ليس مصمم لتقام فيه هذا النوع من الخدمات (غير مجهز بالمأخذ الخاصة بالتركيب الشبكات ، عدم وجود كابلات

الخاصة بالإنترنت ، عدم توفر قاعات مجهزة بالحواسيب والمساحات تقام فيها مات المكتبية غير المباشرة).

أخرى حددها :

المحور الثالث : تسعى مكتبة الوادي للإستثمار في التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات تتماشى مع إحتياجات

مستفيديها .

12- هل يوجد وسائل حديثة ومتطورة وبرمجيات وثائقية تم إقتناءها مؤخرا تساعدك في تقديم خدمات معلومات متطورة تتماشى مع رغبات المستفيدين والعصر المعلوماتي الحديث ؟

نعم لا

إذا نعم هل هي :

ماسحات ضوئية متطورة لرقمنة صيد
برمجيات وثائقية تتماشى مع خدمات المعلومات المتطورة

قواعد بيانات جغرافية

تغيير المبنى أو تجديد المبنى بحيث يتماشى مع تقديم خدمات المعلومات المتطورة حديثة

أخرى يمكن تحديدها :

13- هل حوسبة الرصيد الوثائقي يعتبر خطوة مهمة نحو تقديم خدمات المعلومات ؟

نعم لا

إذا كان نعم يمكن تحديد ما أفرزتها حوسبة الرصيد من خدمات جديدة

14- ماهي الخدمات المعلومات الحديثة والجديدة أصبحت تقدمها للمستفيد ، كانت في وقت ليس ببعيد تعتبر تقليدية يمكن تحديدها :

هل يوجد تنسيق بينكم وبين مكاتب جامعية أخرى حول فتح باب التعاون في تقديم خدمات حديثة

نعم لا

إذا نعم يمكن تحديد :

15- هل يوجد تواصل بينكم وبين إدارة الجامعة على تحسين الخدمات المقدمة ؟

نعم لا

إذا نعم يمكن تحديد المشاريع المستقبلية :

16- هل توافقون على أن تحسين الخدمات من تحسين ظروف المكتبي ؟

نعم لا

إذا كان نعم

المكتبي عندما يكون مرتاح معنويا وماليا يبدع في عمله

عنصر مهم وفعال في سلسلة خدمات المكتبات

توفير الوسائل وإمكانات تساعده على تقديم الخدمات المتطورة حديثة

أخرى يمكن تحديدها :

استمارة المقابلة

مع رؤساء المصالح و مسؤول المكتبة المركزية جامعة الوادي

- 1- ما هي خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبتكم؟:
2. هل تقدم المكتبة الخدمة المرجعية و الإجابة على تساؤلات المستفيدين؟
- 3- هل تقدم خدمة الإعارة بين المكتبات؟
- 4- هل تقدم خدمة الإرشاد و التوجيه و تعليم المستفيدين البحث من خلال الفهرس الآلي؟
- 5- هل تقدم الخدمات البيبليوغرافية والاستخلاص و التكشيف؟
- 6- هل تقدم خدمات الدوريات؟
- 7- هل تقدم خدمات التصوير؟
- 8- هل تقدم خدمات الإحاطة الجارية؟ والبث الإنتقائي للمعلومات
- 9- هل تقدم خدمة الترجمة؟
- 10- هل تقدم خدمة تدريب المستفيدين؟
- 11- هل تقدم الخدمات الالكترونية: البحث في الأقراص المدمجة، البحث في الإنترنت ، البحث في قواعد البيانات المشتركة بها المكتبة؟
12. هل تقدم الخدمات التعليمية و التدريبية كتعليم المستفيدين البحث في الانترنت و البحث في قواعد البيانات؟
- 13- هل النظام الإداري داخل مكتبتكم مركزي أو اللامركزي في تسيير شؤون المكتبة ؟
- 14- حسب رأيك ماهو النظام الذي تراه مناسب لمكتبتكم ؟ . ماهو تصورك؟
- 15- هل يوجد تحفيزات وترقيات في إدارتكم ؟
- 16- هل تتلقون الدعم من طرف إدارتكم حول الأفكار الجديدة والمبدعة التي تساهمون بها ؟
- 17- هل تقوم مكتبتكم بالنشاطات الثقافية المكملة للخدمات المعلومات و هل الميزانية كافية لهاته النشاطات ؟
- ما إقتراحك؟
- 18- هل يوجد فضاء إلكتروني داخل الشبكات التواصل الاجتماعي تتواصلون مع المستفيد مباشرة وتردون على إستفساراته؟
- 19- هل تواجهكم تحديات على مستوى مكتبتكم تحاولون تطوير الخدمات الحالية
- 20- هل تملك المكتبة الكادر البشري الكافي لتقديم الخدمات المرجوة من المستفيدين
- 21- هل الكادر البشري مؤهل ومدرب على تقديم مثل هذه الخدمات

- 22-مالنوع التأهيل المتحصل عليه المكتبيين لديكم لتقديم خدمات معلومات في المستوى ؛ تعليم أكاديمي أو من خلال الخبرة المهنية التي إكتسبها مع الوقت
- 23-هل تتوفر المكتبة على التجهيزات والتقنيات التكنولوجية حتى ترتقي لتقديم خدمات معلومات حديثة وهل هذه التجهيزات كافية وماهي هذه التجهيزات
- 24-ماهي المشاكل والعراقيل التي تواجهكم في الوقت الراهن تحول بينكم وبين تقديم خدمات معلومات متطورة وحديثة
- 25-ماهي البرمجيات الوثائقية المستخدمة في مكتبكم
- 26-هل الخدمات المقدمة من طرفكم في الوقت الراهن سواء كانت تلقي إستحسان من طرف المستفيد أو عدم رضاه لما ترجعونه ، وماهي الافاق المستقبلية لمكتبكم
- 27-هل تقومون بإجتماعات دورية ومنتظمة مع مسؤولين المكتبات الفرعية ؛ تتناولون المستجدات والمشاكل والعوائق التي تعيقهم على أداء الخدمات المعلومات المقدمة
- 28-هل تقومون بدورات تكوين للمكتبيين وتربصات تساعدهم على تطوير المهارات والخدمات المكتبية .
- 29-هل كل التجهيزات التي تم إقتناها ،مطابقة للمواصفات المطلوبة من طرفكم ومسايرة للتطور الذي يعرفه عصر المعلومات ، وهل يتم إستدعائكم من طرف الإدارة الوصية ويؤخذ رأيكم ويتم إستشارتكم بصفنكم مختصون في المعلومات