



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ :

الاجابات المعلوماتية والوثائقية:

دراسة تحليلية وصفية لمستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية

جامعة ابن خلدون - تيارت -

إشرافه:

أ: رواجي خيرة

من إعداد الطالبين:

- رمضان ايتسام

- جلول عمورة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	العياشي بدر الدين
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد (أ)	رواجي خيرة
مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	دريغ نبييل

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

اللهم انا نشكرك شكر الشاكرين ونحمدك حمد الحامدين الحمد لله بنعمتك تتم الصالحات
فالحمد والشكر لله العالي. التقدير الذي منحنا وأعاننا على انجاز هذا العمل المتواضع .
لا يسعنا في هذا المقام الا أن نتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير والعرفان للأستاذة الفاضلة:
روابحي خيرة لقبولها الاشراف على هذا العمل المتواضع، وعلى كل ما قدمته لنا من توجيهات علمية
قيمة ورشيدة.

كما نتقدم بجزيل الشكر الى كافة أساتذة شعبة علم المكتبات والمعلومات
كما نتقدم مرة أخرى بخالص التحيات والتقدير الى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة
كما لا يفوتنا أن نشكر الأخ والأستاذ **رمضاني حسين** في مساعدته وارشاده لنا في انجاز
هذا العمل .

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
8 - 1	مقدمة
09	الفصل الأول: مكانة المكتبة الجامعية في التكوين الأكاديمي (الأهمية والدور)
10	تمهيد
11	- المبحث الاول: دور ومكانة المكتبة في مسار الحياة الجامعية
12	- أولا: المكتبة الجامعية الجزائرية، التعريف، الأنواع، الأهداف
14	- ثانيا: أنواع المكتبات ووظائفها الاساسية
20	- ثالثا: تعريف المستفيد من المكتبة
22	- المبحث الثاني: المقتنيات اللوجيستية للمكتبة الجامعية
22	- أولا: الكتب والوثائق
23	- ثانيا: تصنيف المواد المكتبية الخاصة
26	- ثالثا: أنظمة المكتبات الآلية
28	خلاصة:
29	الفصل الثاني: تكنولوجيا الرقمنة وخدمات الاعلام والتوجيه الارشادي (الواقع والمأمول)
30	تمهيد
31	- المبحث الاول: الخدمات المكتبية أهميتها، أدواتها، أنواعها
32	- أولا: الخدمات المكتبية تعاريف ومفاهيم
40	- ثانيا: خدمات تسيير المعلومات للمستفيدين وإفادتهم منها
44	- المبحث الثاني: خدمات الاعلام والارشاد وعلاقتها بالمستفيد
44	- أولا: خدمات اعلام المستفيدين واحاطتهم بالمعلومات
47	- ثانيا: خدمات إرشاد المستفيدين لمصادر المعلومات المطلوبة
50	خلاصة:
51	الفصل الثالث: الاحتياجات المعلوماتية للمكتبات الجامعية

	(التحديات والعوائق)
52	- تمهيد
53	- المبحث الاول: تلبية الاحتياجات المعلوماتية في المكتبة الجامعية
53	- أولا: تعريف الحاجة المعلوماتية الوثائقية
62	- ثانيا: العوامل المؤثرة في الاحتياجات المعلوماتية
68	- ثالثا: عوائق تلبية احتياجات المستفيدين
71	- المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلوماتية وتحدي تطوير الخدمات المكتبية (التحديات والعوائق)
71	- أولا: واقع المكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية
75	- ثانيا: تحدي المكتبة الإلكترونية والوسائط المتعددة
81	- الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
82	- المبحث الاول: مختصر الدراسة الواصفة لمكتبة كلية العلوم الانسانية
83	- أولا: مبنى المكتبة
85	- ثانيا: مصالح مكتبة الكلية
85	- ثالثا: مصلحة التوجيه والبعث البيبليوغرافي
87	- رابعا: النظام الداخلي الخاص بالمكتبة
87	- خامسا: رصيد المكتبة
89	- المبحث الثاني: تحليل نتائج استمارة الاستبيان الخاص باحتياجات المستعمل
89	- أولا: وصف الجانب التطبيقي ومرتكزاته
91	- ثانيا: تحليل جداول الاستبيان
116	- ثالثا: استخلاص النتائج من خلال الاستبيان
119	- خاتمة:
123	- ملاحق:
131	- قائمة المصادر والمراجع

مقدمة

مقدمة: نعيش اليوم عصرا يطلق عليه عصر السيبرنيطيقا (Cyeber – nétique)، ويشمل هذا المعنى التقني أكثر المجالات تطورا في الحضارة الانسانية (العلم، التقنية، العولمة). وقد أخذت اشكاليات هذه التصورات زخما هائلا من الأبحاث العلمية، وبدأت تتشكل في كل حين أطاريح متنوعة بين النظري والتطبيقي خاصة في هذا القرن الذي يطلق عليه عصر الثورة المعلوماتية، بكل ما تحمله كلمة ثورة من معنى ودلالة.

على غرار هذا المنحى التطوري التي تشهده؛ مختلف مجالات الحياة، أخذت دور المكتبات والقراءة العامة منها، والأكاديمية تواجه رياح الثورة المعلوماتية. محاولة بذلك في كل مرة رفع تحديات جمّة، للإبقاء على مكانتها ضمن مصاف المهن والوظائف المكتبية، معضلة أمست تقض وجودها في كل حين واصبح إيجاد حلول لها، من الأمور التي لها متطلبات كثيرة، يفرضها نسق العصر التكنولوجي المتسارع. فالأمر لم يعد من السهل تداركه وتجاوزه، في ظل وجود أنواع جديدة من مصادر المعلومات، دقيقة وسريعة الحصول، واضحة وذات جودة وفعالية. أنواع جديدة ومتطورة في مجال الخدمات الالكترونية والمكتبية، استطاعت بفعل انتشارها الواسع، أن تجعل شعوبا بأكملها في متناول سيطرتها التقنية، بفعل ما تقدمه هذه التقنيات الجديدة في عالم المكتبيات والوثائق والمعلومات، من أداء متميز في ميادين التطور العلمي.

لا شك إذن أن ما يتوفر عليه المجال المعلوماتي الجديد، من قدرات تقنية هائلة، وعالية الجودة. قد استوعب في وقت وجيز مختلف فئات رواده، بالرغم من اختلاف أجناسهم، وتباين مستوياتهم. وقلصت المسافات بينها وبينهم، واجتازت حدود الامكنة والازمنة. مما جعلهم يعيشون في عالم لم يعد سوى قرية صغيرة تجمعهم. وهذا الأمر المأزوم والمستعر معلوماتيا أضحى الشغل الشاغل لكل الهيئات الاممية والمجتمعية، للتقليل من حدة تهافت دور المكتبات التقليدية. وهذا ما يستدعي بطبيعة الحال النظر على الدوام في دور المكتبات عامة، والمكتبات الجامعية خاصة. وإعادة النظر من جديد في طرق وآليات تلبية حاجيات المستفيد منها، سواء أكانوا طلابا وباحثين أو مدرسين واساتذة، باعتبار هذا النوع من العينة يدخل في تصنيف البحث الأكاديمي، وهو المحور الرئيسي الذي تدور حوله الثورة المكتبية في عالم خدمات المكتبة الجامعية في الجزائر.

مقدمة:

إن تقديم بحث حول الأدوار المنوطة بالمكتبة الجامعية في الجزائر، هو من دواعي البحث في سبل تطوير هذا القطاع في الحياة المدنية. وحيث يتقصى هذا البحث أبعاد كثيرة تطال المنظومة المكتبية الجامعية، ويولي أهمية بالغة للدراسة البيبليوغرافية، التي تخص اطوار ووظائف هذه المكتبة الجامعية إنما يقتضي من الباحثين والمتخصصين، أفراد بحوث ودراسات مستقلة بهذا الموضوع كل الاستقلال. لأن البحث في نشأة المكتبة الجامعية في الجزائر، أو تطور خدماتها، أو مدى تلبيتها لحاجيات مستفاديهها قد رافق تغيرات كثيرة على مدار الخمسين سنة الماضية. وهو ما يعني لنا دراسة شاملة ومعمقة للتاريخ والسياسيولوجيا والقيم والعادات والثقافات.

دراسة نابعة من صلب البرامج العلمية، التي يقدمها ذلك المعهد أو تلك الجامعة، ومدى قدرتها على تخرجها شكلا ومضمونا. بحيث تعكف في كل مرة على تطويرها، تماشيا مع مستوى التدريس داخل أسوار الجامعة وخارجها. مسايرة بذلك قدر المستطاع ما تقدمه معطيات تكنولوجيا المعلوماتية المعاصرة هذا من جهة، ومن جهة أخرى متطلبات التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

فنجاح المكتبة الجامعية لم يعد يقاس بعدد ما تملكه من أوعية للمعلومات، ولا بفخامة أثاثها ومقتنياتها، ولكنه أصبح يقاس بمبدأ نجاحها، وعلو كعبها بما تقدمه من خدمات فعالة ذات جودة عالية لأفراد المجتمع، وقدرتها على الإجابة عن أسئلة واستفسارات المستفيدين والرواد، بأقل جهد ممكن. إن المكتبة مثل اي مؤسسة تتكون من مجموعة وظائف تتفاعل فيما بينها، وتتكامل من أجل تحقيق أهداف وجدت من اجلها. باعتبارها الهيئة الرسمية المخولة قانونيا، لتقديم هذه الخدمات المعلوماتية والتوجيهية والارشادية للمستفيد منها. كونها مؤسسة معلوماتية وثائقية في إطار التخصص، إذ يبدو أن استعمال المكتبة من طرف المستفيدين منها، لا يتم بصورة مرضية، إلا إذا كانت هذه المكتبة منظمة بطريقة فنية وعلمية، ووفق برامج ومخططات مسطرة، تيسر على المستفيد منها الوصول إلى المعلومات بأسهل الطرق.

1- إشكالية البحث:

بما أن دور المكتبات الجامعية في هذا الحال، هو تلبية حاجيات الرواد من طلبة وأساتذة وباحثين. فإن الاهتمام هنا بالمستخدم واحتياجاته، ينبغي ان يأخذ جل اهتمام القائمين على سير المكتبة في محيطها العملي. ويجفز مسيري هذا النوع من المكتبات الجامعية، على تحقيق الأهداف المرجوة منها والغايات التي أنشأت لأجلها المكتبات الجامعية. على هذا الأساس وقع اختيارنا على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كأمودج بحث حول تلبية حاجيات المستخدمين منها، في ظل تكنولوجيا المعلوماتية، وعملا بمنهج يتراوح بين التحليل والوصف، نحاول التطرق لموضوع خدمات الارشاد والتوجيه بهذه المكتبة، وعلاقتها بالمستخدم. ومحاولة استبيان منطق النتائج الميدانية من خلال توزيع الاستمارات الاستبائية في دوايب المكتبة والاتصال مع مرتديها. بغية وصف تحليلي لمحمل ما تقدمه المكتبة الجامعية من خدماتها.

انطلاقا من هنا جاءت هذه الدراسة الوصفية، محاولة تحليل والاجابة عن التساؤل التالي:

ما مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات مستعمليها؟ وفيما تتمثل مستويات رضى المستخدمين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟.

تتمثل تساؤلات الفرعية للبحث فيما يتعلق بأطروحة المعلوماتية، ومنها ما يرتبط بالوظائف المكتبية وخدماتها، ومنها ما يرتبط بالشأن الخاص بالمستخدمين، ومدى تلبية حاجياتهم المعلوماتية والوثائقية من المكتبة الجامعية: فكيف مثلا تستطيع المكتبة الجامعية في كليتنا تقديم خدماتها للمستخدمين، بحيث يمكنها تلبية حاجياتهم؟ وما هي العوامل المؤثرة في تقديم هذه الخدمة؟. وما واقع المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية، وماهي التحديات التي تواجهها؟. ثم ما مدى تلبية رغبات مستعملي مكتبة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية؟.

2- فرضيات البحث:

- 1) تتمكن المكتبة بشكل كبير في خدمة وإفادة المترددين عليها.
- 2) الفضاء المعلوماتي الحديث يساهم في تطوير خدمات الاعلام والتوجيه في المكتبة الجامعية
- 3) المكتبة الجامعية بحاجة الى تكنولوجيا المعلوماتية والوثائقية لتلبية حاجيات المستعملين

4) نقص الرصيد الوثائقي وعدم تنوعه لمكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية، أدى إلى عدم تلبية كافة احتياجات المستعملين.

3- الهدف العلمي من البحث:

1) إبراز الوظيفة الأساسية للمكتبة الجامعية التي تندرج ضمن إطار البحث العلمي حيث قمنا بتسليط الضوء على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية التي اتخذناها كنموذج لبحثنا.

2) التعرف على مدى استجابة هذه المكتبة لاحتياجات مستعملها مع تحديد العراقيل والنقائص التي تعيقها وتقديم الاقتراح والحلول المناسبة.

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن من بين الأسباب التي تدفعنا لاختيار ودراسة هذا النوع من المواضيع هي كالتالي:

- 1) أهمية دراسة العاجيات المعلوماتية والوثائقية في ميدان المكتبات الجامعية
- 2) الاطلاع على المشاكل التي يعانون منها المستفيدون داخل المكتبة الجامعية.
- 3) اكتشاف أهم المعوقات التي تقف أمام السير الحسن للمكتبة الجامعية.
- 4) محاولة الوقوف على بعض النقائص التي تعوق فعل البحث العلمي.

5- الدراسات السابقة:

الدراسة 01: مراد سهلي، مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه في تخصص علم المكتبات بجامعات الجزائر 2 وقسنطينة 2 ووهران 1، في الفترة ما بين (1987 - 2013)، مذكرة تخرج ليل شهادة ماجستير، المؤرخة بتاريخ 16 جوان 2015، بجامعة أحمد بن بلة وهران 1. ومنها حاولنا تتبع أبرز التعاريف التي سبقت حول المكتبة الجامعية، ودورها وأهميتها. مع ذكر جوانب أخرى تتعلق بالبحث الأكاديمي.

الدراسة 02: بلحنتحات فاطمة زهراء (2018) تحت عنوان مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي. تناولت الدراسة الاهتمام بالمستفيد وتسليط الضوء على احتياجاته ومحاولة فهمها بغرض تقديم خدمات مناسبة وملائمة لرغباتهم

مقدمة:

واحتياجاتهم، تطرقت هذه الدراسة التي تعتمد على مدى قدرتها على الاستجابة السريعة لاحتياجات مستعمليها وتوضيح خصائص المستفيدين وأهمية حاجاته المعلومات وطرق أساليب طبيعتها جمعها بالإضافة إلى ذكر العوامل التي تؤثر في تلبية احتياجات المستفيد والعوامل التي تحول دون تلبية احتياجاته.

الدراسة 03: مزيش مصطفى (2008) تحت عنوان مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميولة القرائية: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة. تناولت الدراسة أهمية توفير المعلومات للطالب الجامعي وتزويده بمصادر متنوعة وإمكانيات هائلة من خلال المكتبات والمراكز المعلومات لتحسين المستوى ورفع الكفاءة والتفكير في تمكين هذا الطالب من الاستثمار الجدي لمصادر المعلومات وتعليمه طرق استخدامها من خلال تشجيع الأسرة له ووضع برامج تعليمية، ومقررات من قبل الكليات والأقسام والمكتبات الجامعية.

الدراسة 04: مقناني صبرينة (2006) تحت عنوان تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة. تناولت الدراسة واقع الثقافة المكتبية للطالب الجامعي وواقع التكوين لوثائقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية ومعرفة مدى إدراك المكتبات الجامعية بجدية التكوين الوثائقي الذي يرفع أو يحسن من مستوى الثقافة المكتبية للمستفيد.

الدراسة 05: حافظي زهير (2008) تحت عنوان تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بجامعة العربي التبسي بتبسة. تناولت الدراسة التعريف بالمستفيدين وأنواعه المختلفة كما ناقشت الدراسة برامج التكوين عن بعد ودورها في تكوين قطر، وتجربة وزارة التربية والتعليم بالمغرب، تجربة المكتبات الجامعية بتونس.

6- منهج الدراسة:

من خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لوصف وتحليل بيانات مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون تيارت، ووصف نتائج الدراسة الميدانية وصفا احصائيا. ويعمل المنهج التحليلي على دراسة النتائج العامة التي يود مستعملوه إبلاغه من خلال إجابتهم على الاستبيان وما يود المكتبيين من تقديمه من خلال استبيائهم، وما نستنبطه من خلال الربط والتحليل.

مقدمة:

كما اعتمدنا على المنهج المسحي في التمثيل الرقمي للاجابات، حسب العدد والنسبة المئوية واستخراج النسب المئوية عن طريق القاعدة الثلاثية.

7- مجتمع الدراسة:

قمنا باختيار طلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية كمجتمع للدراسة لأنهم يمثلون الطلبة المترددين على مكتبة الكلية في مدة تتراوح بين (3) ثلاث سنوات بالنسبة لطلبة الليسانس و (5) خمس سنوات بالنسبة لطلبة الماجستير. وتلقوا خلالها احتياجاتهم المعلوماتية والوثائقية في مختلف تخصصاتهم.

أ- **عينة الدراسة:** بعد الانتهاء من تحديد مجتمع الدراسة حددنا العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية مع تحديد حجمها بطريقة تناسب مع طبيعة موضوع الدراسة للوصول إلى انتاج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة. وبالتالي ضمت العينة نسبة (150) من مجموع طلبة الليسانس والماجستير المسجلين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

ب- **الاستبيان كأداة جمع البيانات:** هو تجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل وتعتمد على اعداد مجموعة من الأسئلة تقدم لعينة مختارة من مجتمع الدراسة. تضمنت استمارة للاستبيان 20 سؤال بقصد الحصول على معلومات وآراء الخاضعين للبحث حول موضوع الدراسة.

ت- حدود الدراسة:

- 1- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- 2- **المجال الزمني:** أجريت الدراسة على طلبة الليسانس والماجستير لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية للسنة الجامعية 2018-2019 أما بخصوص فترة تقييم الاستبيان كانت

بتاريخ 2019/04/22 إلى غاية 2019/04/30

- 3- **المجال البشري:** أجريت الدراسة على عينة من طلبة ليسانس وطلبة الماجستير.

8- التصور العام للبحث:

لبحث تفاصيل هذه الاشكالية ارتأينا أن نقسم البحث الى مقدمة أربعة فصول، ثلاثة منها نظرية وواحد تطبيقي، وخاتمة استنتاجية يشفع بها موضوع البحث. فجاءت الخطة كالاتي:

مقدمة:

مقدمة: وتناولنا فيها موضوع البحث في شكله العام وما ينطوي عليه السؤال العام حول قضية تلبية حاجيات المستفيدين من المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي، والرقمنة المعلوماتية، حيث عرضنا اشكالية الموضوع، ومنهج الدراسة، واهداف هذه الدراسة مع ذكر لبعض الدراسات المعتمدة في هذا المجال، ومجموع الفرضيات الموضوعة قيد الدراسة، وفي الاخير عرجنا على بعض الصعوبات التي اعترضتنا اثناء البحث.

الفصل الاول: وفيه حاولنا ابراز دور ومكانة المكتبة الجامعية، وأهمية الخدمات التي توفرها لمستفادها. فعنوانا الفصل الأول ب: مكانة المكتبة الجامعية في التكوين الأكاديمي. وقد قسمناه الى مبحثين هما: المبحث الأول بعنوان: دور ومكانة المكتبة في مسار الحياة الجامعية، وفيه قمنا بتعريف المكتبة الجامعية، من خلال المعاجم والموسوعات والمراجع، بالإضافة الى أنواعها وأهدافها. ثم التعريف بالمستفيد مع تحديد الفئات الخاصة به.

المبحث الثاني بعنوان: المقتنيات اللوجستية للمكتبة الجامعية، وفيه حاولنا التعريف بمجمل الأدوات والمقتنيات الخاصة بالمكتبة الجامعية، من كتب ومراجع، نشرات وتقارير ومستخرجات، وغيرها من الدوريات والرسائل العلمية ومطبوعات ووثائق حكومية. ثم قدمنا عنصرا خاصا بأنظمة المكتبات الآلية من حيث الأهمية والاهداف وختمناه بتقييم لهذه الانظمة.

الفصل الثاني: الموسوم ب: تكنولوجيا الرقمنة وخدمات الاعلام والتوجيه الارشادي (الواقع والمأمول)، وقمنا بتقسيمه الى مبحثين هو الآخر. تضمننا التعريف بهذه الخدمات من حيث الأهمية والنوع وعلاقتها بالمستفيد منهما.

المبحث الاول عنوانه ب: الخدمات المكتبية أهميتها، أدواتها، أنواعها. وهو مبحث خاص بتعريف الخدمة وانواع الخدمات من تزويد ببليوغرافي ومرجعي، الى جانب خدمة التدريب والاعارة اليدوية والالكترونية والذاتية. ثم تناولنا عنصرا آخر خاص بالضوابط القانونية لخدمات الاعارة، لننتهي الى محور خدمات التسيير المعلوماتي للمستفيدين من المكتبة وفيه تحدثنا عن خدمة الاستنساخ، الطباعة التكشيف، الاستخلاص وفي الاخر حاولنا تحديد كفاءات تقديم هذه الخدمات.

مقدمة:

المبحث الثاني: وقد جاء عنوانه كالتالي: خدمات الاعلام والارشاد وعلاقتها بالمستفيد من المكتبة وفيه حاولنا الاحاطة بخدمات الاعلام على حدى، من خلال خدمة الاحاطة الجارية، وقوائم الاضافات الجديدة، وجملة الندوات والمحاضرات الى جانب البث الانتقائي للمعلومات. وما الى ذلك من معارض وبث مباشر أو البحث في الفهارس المتاحة على خط المباشر في قواعد المعلومات والدوريات الالكترونية. ثم انهيينا الفصل بذكر أهم العوامل المؤثرة في تحسين هذه الخدمات، لنخلص الى استنتاج جزئي يتعلق بهذا الفصل.

الفصل الثالث: موسوم ب: الاحتياجات المعلوماتية للمكتبات الجامعية، وفيه حاولنا التعرض لمجمل الاحتياجات المطلوب تحقيقها للمستفيد. وقد قسمناه بدوره الى مبحثين هما:

المبحث الاول: عنوانه تلبية الاحتياجات المعلوماتية وتحدي المكتبة الجامعية، وتناول هذا المبحث الحاجيات المعلوماتية بداية من تعريف الحاجة والمعلومة، مع ذكر انواعها والنظريات التي اهتمت بهذه الأنواع. ثم الاقسام الفتوية للحاجة وخصائصها، وفي الأخير العوامل المؤثرة في تحسينها.

المبحث الثاني: أثر تكنولوجيا المعلوماتية في تطوير الخدمات المكتبية، عرجنا فيه على واقع تكنولوجيا المعلومات في المحيط الجامعي مع التريف بهذه الظاهرة وجملة التحديات التي تعترض المنظومة المكتبية جملة عامة، وبالتالي أثرها على مهنة المكتبي.

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، وينقسم الى مبحثين هما:

المبحث الأول: مختصر بيانات مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة تيارت، وفيه تناولنا النشأة والهيكلة التنظيمي.

المبحث الثاني: بعنوان تحليل استمارة الاستبيان، وفيه تناولنا بالوصف والتحليل بيانات الجداول الموضوعية قيد الاحصاء، وتحليل نتائجها.

خاتمة: وهي عبارة عن تحصيل للنتائج المستفادة من الفصل التطبيقي، واسقاطها على ما سبق من الفصول النظرية.

الفصل الأول:

مكانة المكتبة الجامعية في التكوين الأكاديمي

(الأهمية والدور)

- تمهيد:
- المبحث الأول: دور ومكانة المكتبة في مسار الحياة الجامعية
- المبحث الثاني: المقننات اللوجستية للمكتبة الجامعية

- مكانة المكتبة الجامعية في التكوين الأكاديمي:

إن الثورة المعلوماتية التي يعيشها العالم المعاصر، وتقنيات الاتصال المتطورة التي بلغت شأواً من التطور التقني المذهل؛ استطاعت بالفعل تغيير جانب كبير من حياة وسلوكيات الإنسان المعاصر. كما سهلت عليه شق سبل التواصل بينه وبين أخيه الإنسان، فقد غيرت كثيراً من أعماله المهنية والعلمية على حد سواء، بفعل ما أعطاه لمراكز العلم والمعرفة كالمدارس والمعاهد والمكتبات، وما أولاه لهذه المؤسسات من أهمية ودور في بناء حضارته ومجتمعه. بل وقد ساهمت المكتبات بالأخص منذ القدم في رفع مستوى التحضر من خلال ما توفرت عليه من مقتنيات وخدمات، أمكن لها بذلك معالجة مختلف مواد ومنتجات الحضارة من الموروث العلمي والادبي والفني. وقد كان لها يد السبق في المحافظة على أرشيف الإنسانية جمعاء، مواكبة للعصور المتلاحقة وآفاقها المتغيرة يوماً بعد يوم.

إذ نحاول في هذا الفصل دراسة أهمية المكتبة الجامعية وعلاقتها بالمستفيد منها، بغية تبيان الدور والمكانة التي تشغلها المكتبة في الحياة الجامعية بشكل خاص والحياة العامة بشكل عام. وتأتي هذه الدراسة الوصفية لهذا المحور مساوقة مع التقدّم العلمي، كخطوة حاسمة تقودنا نحو تصوّر العولمة: (Globalisations)، بوصفها تحولاً تاريخياً وحضارياً يشهده عالمنا اليوم.

والفصل الأول الذي نحن بصدد انجازه، إنما يطرح سؤالاً اجرائياً ينم عن واقع المكتبة الجامعية في الوطن العربي عامة والجزائري خاصة. إذ كيف يمكن تصوّر عالم دينامي مؤسس على منطق عملي محض لا يتعلق بنظام دولة ما أو أمة معينة، إلا بالنزول اليومي في ظل تهاوت دور المكتبة أمام زخم الفضاء الافتراضي الذي أضحى يتحكم في دواليب التطور الحضاري؟!.

لقد أضحت بعض الميزات والمؤسسات الإعلامية مظاهراً إنسانية، غير خاضعة لمنطق الجغرافيا والاقليم والتاريخي مما جعل غيرها من المؤسسات المكتبية والعلمية متهاوتة أمام القضايا الناتجة عن حداثة جذرية؟.

إن الجواب الذي يفترض أن نقدمه عن مثل هذا السؤال، والذي سيبحثه هذا الفصل على امتداد مباحثه، إنما سيكون محاولة نظرية للولوج الى القضية الأم. والمتمثلة في ابراز حاجيات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي.

- المبحث الأول: دور ومكانة المكتبة في مسار الحياة الجامعية

لئن بقيت المؤسسات المكتبية والعلمية في بلادنا، دون تحرك جاد وفعلي، في خضم ما يحرزها هذا التطور التكنولوجي الهائل باسم العولمة، التي أخذت في اكتساح حياة الانسان على نطاق واسع، وتهدد باضمحلال كثير من ميادين الثقافة والعلم والمعرفة المألوفة لديه. فالعولمة ظاهرة حضارية تنبؤ بمصير غير موثوق منه في المستقبل، ومن بين هذه الميادين المهددة بالاضمحلال ميدان المكتبيات، إذ لن تقوم للمكتبات قائمة في عالم (ما بعد الشبكة العنكبوتية)¹، الا إذا كان هناك بدائل جيدة لمواجهة هذا التغيير المتسارع للحضارة العالمية (أنظر: الملحق رقم 02).

ولئن كان هذا التحدي لا يقع اليوم على عاتق المكتبيين وحدهم، وإنما يلزمه كل فرد يرى أن للمكتبة الجامعية دور وأهمية بالغين في مواكبة هذا التقدم الحضاري لمجتمعات القرن الواحد والعشرون. فإن المكتبة الجامعية ولا ريب ستفقد مكانتها وأهميتها على نطاق أوسع، سيعمل على تقزيم دورها كثيرا، فيضحى ثانويا فائضا عن الحاجة واللزوم.

لهذا سنتناول في هذا الفصل الموسوم عموما ب: علاقة المكتبة الجامعية بالمستفيد منها، ابراز أهم معالم هذه العلاقة من خلال مجموعة من التعريفات الاجرائية من ناحية، أولا المكتبة الجامعية الجزائرية، تعريفها أنواعها، أهدافها. ومن ناحية أخرى سنحاول الكشف عن الأهمية والدور الذي تقوم به المكتبة الجامعية في المسار التكويني والدراسي للطالب أثناء وبعد التخرج والالتحاق بمجالات الحياة العملية والمهنية. بالإضافة الى ذلك سنحاول وصف مقتنياتها، وجملة الخدمات التي تقدمها للمستفيد منها، في شكل عناصر ونقاط محورية الى جانب ذكر أهم العوامل المؤثرة في تقديم تلك الخدمات المكتبية، من أجل تكوين العنصر البشري، وتبيان مدى فاعلية التقنية المؤدية الى تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

¹ - الانترنت (www) : يتدئ بما كل نطاق في الانترنت وهي شعار الشبكة العنكبوتية (الأنترنت)، وهي نظام من مستندات النص الفائق المرتبطة ببعضها تعمل فوق الأنترنت. ويستطيع المستخدم تصفح هذه المستندات باستخدام متصفح ويب وأصلا اسمها (World Wide Web). الرابط المشترك: www.iphoneislam.com ، منشور بتاريخ: شهر مارس 2014، تاريخ الاطلاع : 07 - 06 - 2019، عين كرمس ، تيارت، الساعة: 16:26.

أولاً: المكتبة الجامعية الجزائرية، التعريف، الأنواع، الأهداف

نظراً لتنامي الحاجة لوجود إطارات مكتبية مؤهلة علمياً وفنياً لأداء الخدمات المكتبية والمعلوماتية على أحسن وجه، ومن خلال تطبيق التقنيات العلمية لمعالجة وحفظ وبث المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق والأرشيف، في سبيل تلبية الحاجات المتعددة والمختلفة لمجتمع المستفيدين عامة والجامعيين من طلبة وأساتذة وباحثين خاصة.

كتب الباحث الجزائري (مراد سهلي) في مذكرته الموسومة بـ: (مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه في تخصص علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 وقسنطينة 2 ووهران 1، في الفترة ما بين 1987 - 2013)، المؤرخة بتاريخ 16 جوان 2015 والمجاز عليها بجامعة أحمد بن بلة ووهران 1 وتحت إشراف الأستاذ محمد قورصو: "اقتضت الضرورة وجود أقسام جامعية تتولى عملية التأهيل والتكوين، على غرار المعاهد والمؤسسات العلمية التي أنشأت في العالم العربي والغربي على حد سواء. لذلك أولت الجزائر أهمية خاصة بهذا التخصص، من خلال إنشاء هذه الأقسام، بحيث ألحقت بالجامعة الجزائرية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، قصد تكوين المكتبيين في علم المكتبات والتوثيق والأرشيف، استجابة لاحتياجات المكتبات الجامعية والمكتبات العامة والمدرسية ومراكز الأرشيف على المستوى الوطني"¹.

وقد عرفت المكتبات الجامعية بعدة تعاريف في المعاجم والموسوعات التي تدخل تحت مقتضى أدبيات تخصص علم المكتبات، وهو ما يبرر وجود تعاريف متعددة لهذا النوع من المكتبات عند كثير من المختصين في هذا المجال ولعل ما نذكر منها في هذا السياق، يبين بوضوح التصور العام الذي نود أن نحيط به تعريف المكتبة بصفة عامة.

ففي هذا الإطار ستعمد إلى ذكر مجموعة من التعاريف الاجرائية، المبينة لماهية المكتبة الجامعية انطلاقاً مما أفرده العلماء والمختصون، على رأسهم الباحث حسن سعيد أحمد والأستاذ الطباع عبد الله أنيس.

¹ - سهلي مراد، مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه في تخصص علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 وقسنطينة 2 ووهران 1، في الفترة ما بين (1987 - 2013)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، المؤرخة بتاريخ 16 جوان 2015، بجامعة أحمد بن بلة ووهران 1، إشراف محمد قورصو، ص 48.

1- التصور العام للمكتبة

هي: عبارة عن المكتبة الملحقه بالجامعة أو بمعهد عال وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة، وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة. وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، النظرية والميدانية ومختلف الفئات البحثية وكافة ميادين العلم والمعرفة والثقافة، ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها¹.

حيث تعتبر مجموعة الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات، وغيرها من المواد التي تحتويها المكتبة الجامعية، القطاعات المرافقة لها أو التابعة لها، منتوجاً حضارياً منظماً تنظيماً مناسباً لخدمة جميع أطياف المجتمع، أخصها الفئة الباحثة من طلبة وباحثين وأساتذة.

2- التعريف الاصطلاحي للمكتبة الجامعية

هي تلك المكتبات التي تنشأ وتمول وتتاجر من قبل الجامعات والكليات أو المعاهد أو مؤسسات التعليم العالي المختلفة وتقديم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع المستفيدين تحت إشراف مجموع الأشخاص المتخصصين مكتبياً وإدارياً².

كما يعرفها الدكتور الهمشري عمر أحمد في كتابه: (المرجع في علم المكتبات والمعلومات).
" المكتبات الجامعية هي: مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جميع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة في تنظيمها، واسترجاعها بأقصر وقت ممكن. وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين"³
³ ويحدد هؤلاء المستفيدين بكونهم طلبة وأساتذة وباحثين، والعمل على تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم، من كتب ودوريات ومطبوعات وغيرها.

أما تعريف المكتبة في (الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحسابات): " مكتبة لا تحتوي إلا على المواد الأساسية، وتكون في العادة فرعاً من المكتبة الأكاديمية التي تحتوي على

¹ - حسن سعيد أحمد، المكتبات وأثرها، (الثقافي، الاجتماعي، التعليمي)، القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص 23.

² - الطباع عبد الله أنيس، علم المكتبات الإدارة والتنظيم، دار الكتاب اللبناني، بيروت، لبنان، 1989، ص 307.

³ - الهمشري عمر أحمد، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار الشروق، عمان، 1998، ص 267.

المجموعات البحثية لطلاب الدراسات العليا. حيث تقدم خدمات متعددة ومختلفة لمستفاديها، وتقدم الراحة والهدوء " 1.

وبالرغم من تعدد هذه التعاريف الاصطلاحية والوظيفية التي تخص المكتبة الجامعية على العموم. تتفق في مجموعها الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية في المحيط العلمي، إذ ليست مكانا أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (كتب، الدوريات...)، يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين، بغية الاعتناء بالأرشيف المكتبي. ولكنها أهم من ذلك بكثير، وأشمل بعدا من حيث الدور التي تقوم به المكتبة الجامعية. فهي في حد ذاتها رسالة علمية، مهمتها خدمة التعليم عامة، والجامعي خاصة. وتطوير البحث العلمي بهدف مساندة مختلف المناهج والمقررات الدراسية، وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومة بمعنى ما يعرف ب: (التعليم الذاتي).

يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي أهم مؤسسات التعليم العالي، والعصب المحرك لأي جامعة. وهي احد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم الخدمات، والقيام بوظائفها على أحسن وجه.

ثانيا: أنواع المكتبات ووظائفها الأساسية

من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح لنا جليا، أن هناك أنواع عديدة من المكتبات فمنها المكتبات العامة وهي التي تكون متاحة لجميع فئات المجتمع، ومنها المكتبات المدرسية والجامعية وغيرها من المكتبات المتخصصة في مجال من مجالات العلمية والمهنية (المؤسسات الادارية، المستشفيات، معاهد ومراكز التكوين المهني) 2.

لهذا فإن المكتبات من حيث الدور والأهمية بالنسبة لكل تخصص ما تختلف من مكتبة لأخرى، ويعود ذلك أولا إلى اختلاف أهدافها وحجم مجموعة مقتنياتها الخاصة، وكذا حجم المستفيدين منها. بالإضافة الى إمكاناتها التقنية والبشرية المتوفرة، كالعمال والاداريين الذين تحوزهم المكتبة إلى حد ما، وما يمكن

1- السيد النشار السيد، الموسوعة العربية، ج 3، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001، ص 220.

2 - بدر أحمد، المكتبات الجامعية (دراسات في مكتبات الأكاديمية والشاملة)، مكتبة غريب، دط، دت، القاهرة، مصر، ص ص 25 - 29.

أن يتمتع به هؤلاء من مؤهلات علمية ومهنية عالية الجودة، وكذا رغبتهم في العمل المكتبي، كلما دعت الحاجة إلى ذلك، في إطار ما يسمى: تقديم خدمات مكتبية متنوعة وذات جودة ونجاعة وفعالية. كما تتعدد أنواع المكتبات قياساً بتعدد وظائفها المكتبية، من إنسانية، اجتماعية، ثقافية؛ علمية أخلاقية؛ حضارية. فهي تتنوع بين الأساسية والثانوية، وذلك بحسب حاجة المستفيد منها أولاً، وبحسب قدرتها على تلبية حاجته، فالباحث في المسرح قد يتعذر عليه البحث المتخصص أن توفر له مكتبة متخصصة في النباتات بمعهد الفلاحة. لهذا فإن تعطي لبعدها الوظيفي شكلاً محدداً، مفاده الاعتناء بجودة المطالعة والتعليم والثقافة في الوسط المجتمعي، من خلال وضعية الاختصاص الذي وجدت لأجله.

من هنا تتباين الوظائف موازاة مع الأنواع المتعددة للمكتبات، وبالتالي لا يمكن مبدئياً الانتهاء إلى تحديد وظيفتها أو نوعها بشكل دقيق وكلي. ومع ذلك فقد افادنا الباحثون المتخصصون في ميدان المكتبات، في هذا المجال بغية تحديد أنواع المكتبات.

1- أنواع المكتبات:

لعل من أكثر أنواع المكتبات انتشاراً في العالم المعاصر، المكتبات الورقية والمكتبات الإلكترونية. وقد تتنوع هي الأخرى بين المكتبات الرسمية وغير الرسمية. فمنها مكتبات ذات طابع رسمي وقانوني، كالمكتبات الوطنية والقومية، وهي ذات طابع وظيفي عام يسهر على حمايته وتطويره كل أفراد الدولة مسؤولاً كان أو مواطناً بسيطاً. إذ تهدف المكتبات الوطنية والقومية إلى جمع التراث الفكري والثقافي والوطني للدولة، وحفظه من الزوال، وتنظيمه بما يواءم مبادئها التي تقوم عليها أركانها؛ والإعلام عنه بمختلف الوسائل والتقنيات، والعمل على نقله للأجيال القادمة، بما يكفل استمرارية الدولة والمجتمع. وشق آخر من هذا النوع هو المكتبات الأكاديمية، وهي: تشمل مكتبات الجامعة والكليات والمعاهد. ثم المكتبات المدرسية التابعة لقطاع التربية والتعليم، بالإضافة إلى المكتبات المتخصصة (التكوين المهني، المستشفيات، المراكز) ¹.

¹ - عليان رجي مصطفى، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر، ط3، 2005، عمان، الاردن، ص ص: 36-

أما المكتبات الورقية وهي أكثر انتشارا منذ بداية النصف الأول من القرن العشرين، فهذا النوع: معروف لدى العام والخاص. وهي كل مكتبة تحتوي على رصيد معين من الكتب والمراجع والوثائق زادت من قيمتها كمية تلك المدخرات الوثائقية أم نقصت. الا أنه مؤخرا ظهر هناك نوع جديد ورائج من المكتبات تعرف بالمكتبات الالكترونية. وهي في متناول مستفاديهها بشكل أكثر شيوعا وجودة وذلك بمجرد ولوج المستفيد عبر منصات فضاء النت (Net). يعرف الدكتور إبراهيم السعيد مبروك هذا النوع من المكتبات باسم: (المكتبة الرقمية) بكونها: " عبارة عن مجموعة من المصادر الإلكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج وبحث المعلومات واستخدامها، ومن ثم تصبح تلك المكتبات امتداد وتطور لنظم اختزان واسترجاع المعلومات التي تعالج البيانات الرقمية"¹.

كما يعرفها أيضا في سياق وظيفي بقوله: " هي مكتبة عالمية متاحة إلكترونيا تسهل على المستفيد الوصول إلى كم هائل من المعلومات، في الوقت الذي يرغب فيه، ودون أي تأخير. وتضع هذه المعلومات أمامه وهو جالس على مكتبة، وهي موجودة إلكترونيا من خلال موقعها على الويب (Web). - ثم يضيف قائلا -: هي المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصدر المعلومات الإلكترونية المخزنة على الأقراص المرنة (floppy) أو المتراصة (CD -Rom) أو المتوافرة من خلال البحث بالاتصال المباشر (on line) أو عبر الشبكات كالأنترنت "².

وربما لا يكفي في هذا السياق ذكر كل المقتنيات الالكترونية جملة وتفصيلا، نظرا لتعدددها وتنوعها وتطورها المستمر. إذ يكفي أن راهن المكتبة الالكترونية في الدول السائرة في طريق النمو لا تزال بحاجة الى دعم تقني من طرف الجهات الوصية على المكتبات، والمكتبة الجامعية خاصة.

2- أنواع المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية تنقسم إلى عدة مكتبات متخصصة، أي التقسيم الموضوعي لمواد المعرفة، فنجد على سبيل المثال المواد الخاصة لكل كلية في مكتبة فرعية منفصلة تماما عن المكتبة الأم وتقدم خدماتها

¹ - مبروك إبراهيم السعيد، المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، دار الوفاء، دط، دت، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 134.

² - المرجع نفسه، ص ص 135 - 137.

للطلاب والمدرسين بصفة منتظمة. وقد تأخذ المكتبة الجامعية صفة المكتبة العامة، فتقدم خدماتها لكل أفراد المجتمع، أي الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس فيها¹.

أ- **المكتبة المركزية الجامعية:** على الرغم من وجود مكتبة لكل كلية من كليات الجامعة، فإن وجود مكتبة مركزية بالجامعة تنطوي تحتها جميع مكاتب الكليات والمعاهد التابعة للجامعة يعد أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات لها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدى.

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

ت- **مكتبة المعاهد:** وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية، الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، من وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام، لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات، كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من: كتب ودوريات ونشرات، ومصادر تعليمية وقوائم ببلوغرافية، ووسائل سمعية وبصرية وغير ذلك.

ث- **مكتبات الأقسام:** في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام لكل كلية من الكليات، لذلك فإن وجود المكتبة بكل قسم بها يعد من الطر المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس

1 - حسن سعيد أحمد، المكتبات وأثرها، المرجع السابق، ص 25.

بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية، وعادة ما يقوم أحد المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة¹. يمكن أن نخلص إلى التصور التالي والذي يفيد أن هذا التقسيم النوعي لأنواع المكتبات الجامعية يقتصر على التقسيم الإداري فحسب، بينما التقسيم الحقيقي يبقى رهن المهام الخدمائية التي يقوم بها كل صنف من هذه الأصناف.

3- وظائف المكتبة الجامعية

- أ- خدمة أهداف الجامعة حيث أن رسالة المكتبة، هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث، وخدمة المجتمع. فهي تعمل على تقديم الخدمات المكتبية للطلاب في المرحلة الجامعية ولطلاب الدراسات العليا، وخدمة المجتمع من خلال تقديم خدماتها إلى كل من يريد الاستفادة من مقتنياتها.
- ب- استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية، التي تضمن الإرشاد المكتبي المهني ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة. في مختلف الوثائق العلمية والبحثية، وتمكين المستخدمين من وسائل البحث في أكبر عدد ممكن من حقول المعرفة.
- ت- البحث والتطوير وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة والاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنياتها. مع العمل دائماً على توفير العنصر البشري المؤهل مكتيباً، ذي الكفاءة العلمية والمهنية العالية².
- ث- تقديم الخدمات المكتبية والتوثيقية والإعلامية في مجالات المكتبة والعمل على تسيير سبل البحث العلمي للباحثين وذلك بإصدار الفهارس والمعاجم وتقريب المواد لهم وتوفير أماكن القراءة والاطلاع للطلاب وغيرهم¹.

1 - العلي أحمد عبد الله، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 2001، ص 67-68.

2 - سعيد أحمد حسن، المكتبة الجامعية، مرجع سابق، ص 28-30.

إن الوظائف المكتبية تبقى دائما في تطور مستمر، وذلك حسب الاهداف المسطرة من طرف القائمين عليها، إذ يمكن أن تغلب خدمة على خدمة اخرى بحسب الطلب والتلبية للذان يشكلان أساس الخدمة المكتبية. ولعل أهداف المكتبة تكون محددة ومعينة استنادا الى ما سيأتي ذكره في هذا المقام.

4- أهداف المكتبة

لكل مكتبة أهداف معينة، إذ لا يمكن حصرها في أهداف محددة، وذلك بحسب الظروف والمعطيات التي بدأ فيها تأسيسها، أو تدريس مجالها كعلم قائم بذاته. منذ أن قامت الجمعيات المكتبية الأمريكية بالدعوة الى انشاء معاهد ومدارس لتدريس علم المكتبات وتنظيم العمل المكتبي، ووضع الأسس القانونية للمهنة المكتبية². ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال النشاطات والبرامج التي يتم اداؤها والمتمثلة في الخدمات المكتبة التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف.

أولا: تهيئة المعرفة وتعميقها وتطورها ونقلها وتعليم وتدريب الأفراد وتنقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية. والنهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي، إلى أرفع مستوى وبمعدل تقدم متزايد لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

ثانيا: العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية منها. وبالتالي العمل على أن تكون الجامعة مركز إشعاع خلاق للثقافة، ينتقي القيم الاجتماعية والخلقية، ويصون القيم العربية الأصيلة.

ثالثا: تعويد الطالب على النظر بأسلوب علمي في العضلات وحل المشكلات، ومواجهة مواقف الحياة وتحدياتها، كما تعمل على خلق شخصية متوازنة للطالب فكرا وسلوكا. وذلك عن طريق إتاحة فرص

1 - محي الدين تيتاوي، مقال: (هل يبقى المالك على عرشه)، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، العدد الأول، دار المريخ،

2000، لندن، ص78.

² - العلي أحمد عبد الله، أسس علم المكتبات والمعلومات (النشأة - المجالات - الوظائف)، دار الكتب، القاهرة، دط،

2004، ص12.

متكافئة في التعليم الجامعي لجميع الطلاب وخاصة الطبقات المحرومة أبناء العمال والفلاحين، وتحقيق العدالة في مختلف مناطق الدولة.

رابعاً: العناية بالفكر الإنساني العالمي المعاصر، ضمن الإطار التقدمي، وتنظيم وتطوير التعاون الجامعي الدولي، ولاسيما مع الجامعات العربية والصديقة¹.

خامساً وأخيراً: التعاون والتنسيق وذلك للانتفاع من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة أو الإسهام في الشبكة الوطنية للمعلومات.²

إن مسألة تهيئة المعرفة وتطويرها مرهون بالعمل الدائم على تحقيق متطلبات مستمعي المكتبة، بحيث تعمل على تعويد الطالب على الانتفاع بمقتنياتها، ومحاولة دفعه للعناية بالفكر عامة آخذاً بذلك بعدا إنسانياً مبني على النفع والانتفاع داخل الوطن وخارجه.

ثالثاً: تعريف المستفيد من المكتبة الجامعية

1- ماهية المستفيد:

هو المستهلك أو مستعمل المعلومات يعتبر العنصر الديناميكي و الأساسي في أي نظام معلوماتي حيث يسعى إلى توفير مختلف أنواع المعلومات للمستفيدين بكل أنواعهم³. كما يعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات " الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة"⁴. ويعرف أيضاً بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً والمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من موارد المكتبة وخدمتها. وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ، لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ وترى أو تسمع.

1 - حسن سعيد أحمد، المكتبة الجامعية (نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها)، دار الجيل، بيروت، لبنان، 1992، ص 22 - 28.

2 - عبد الهادي محمد فتحي، المكتبات والمعلومات بين الواقع والمستقبل، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 1998، ص 44.

3 - سهيل إدريس، المنهل (قاموس فرنسي - عربي)، دار الآداب، دت، بيروت، لبنان، ص 248.

4 - الشامي أحمد محمد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، دط، دار المريخ، الرياض، السعودية، 1988، ص 167.

وفي تعريف آخر حسب مفتاح محمد دياب في معجمه المصطلحات العلمية في علم المكتبات " هو شخص أو مؤسسة تحتاج إلى معلومات متخصصة من خدمات معلومات قائمة، أو مخطط لقيامها أو نظام معلومات أو توثيق " ¹.

ويمكن أن نفهم من خلال هذين التعريفين أهمية المستعمل والمستفيد في العلاقة الرابطة بين الخدمة المكتبية والحاجة التي يطلبها المستفيد من المكتبة أثناء وبعد الخدمة.

2- فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية

تتوزع فئات مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية، على عدة فئات متباينة. هي كالتالي: الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية، أعضاء هيئة التدريس، والباحثين فيها. العاملين في الدوائر الإدارية في الجامعة، الباحثين من المجتمع المحلي: (أفراد ومؤسسات). وتختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي، ومؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى إفادة الكلية من مصادرها وخدمتها ².

لا شك إذن أن فئات المستفيدين بتنوع حاجاتهم الا أنهم ينتمون الى خانة واحدة يمكن حصرها في الجانب العلمي الأكاديمي الذي تسعى الجامعة الى تحقيقه في الوسط الجامعي.

¹ - دياب مفتاح محمد، معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق و المعلومات، معجم مشروح بالإنجليزية، الدار الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص236.

² - عليان رجي مصطفى، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار الشروق، دط، عمان، الاردن، 1997، ص93. وأيضا: الممشري، عمر أحمد، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، المرجع السابق، ص9.

المبحث الثاني: المقتنيات اللوجستية للمكتبة الجامعية

تواجه المكتبات الجامعية اليوم، اهتماما متزايدا بالبحث العلمي، وتطورا منقطع النظير في ميدان الإنتاج الفكري. وهذا ما أدى بها إلى بناء مجموعات متكاملة، وقوية تتلاءم مع احتياجات الدراسة والتكوين والمثاقفة. ويمكن تقسيم هذه المقتنيات اللوجستية (Logistics) * حسب أشكالها إلى نوعين:

النوع الاول يمثل مجموعة المواد المكتبية العامة، والتي تتمثل في المواد المرجعية. وهي مجموعة غنية من الأعمال المرجعية، كالقواميس والموسوعات والأدلة الوثائقية؛ وكذا المراجع الجغرافية والأعمال البيبليوغرافية المختلفة، بما فيها الموجزات الإرشادية، الى جانب الأطالس الجغرافية والكشافات العامة، ومعاجم السير والتراجم، إلى غير ذلك من أعمال الكتب.

أما النوع الثاني فيتمثل في المواد المكتبية الخاصة كالرسائل العلمية، والدوريات، والمطبوعات والوثائق الحكومية.

أولا: الكتب والوثائق:

1- الكتب والمراجع

في إطلاع الدراسات المكتبية الحديثة هي: " الكتب الشاملة التي تأتي على وجه نسقي، حيث تكثف المعلومات فيها على ذلك الوجه. ترتب ترتيبا منطقيًا معينًا، لا يهدف ولا يساعد عادة على قراءة متخلخلة من أولها إلى آخرها. وإنما يرجع بقراءة منتظمة يرجع إليها القارئ، ومستشيرها الباحث بهدف الحاجة إلى المعلومة، أو معلومات معينة بسهولة ويسر؛ لا تتأثر وحداتها بحذف بعضها لعدم متابعتها " ¹.

تعتبر الكتب من أقدم المواد التي لا تزال تستخدم إلى اليوم في المكتبات، وهي من أهم الوحدات في مجموعات المكتبات الجامعية، وستظل الكتب في شكلها المطبوع إلى وقت طويل، بالرغم من

* - لوجيست (Logistics) ، وتعني فن وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات، وهو موضوع حديث في الإدارات العربية. ينظر: فهد إبراهيم، قاموس عربي انجليزي، دار العلم، ط4، 1991، بيروت، لبنان، ص 452.

¹ - المرجسي ساعد محمد، المراجع ودراساتها في علوم المكتبات، دار عالم الكتب، جمعية المكتبات المدرسية، ط02، الرياض، السعودية، ص17. أنظر أيضا: عبد الجبار عبد الرحمن، المدخل إلى مراجع العربية العامة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دط، جامعة البصرة، العراق، 1990، ص ص 11 - 13.

التطورات الهائلة في عملية اختزان المعلومات واسترجاعها بالحسابات الإلكترونية، وبالرغم من تنوع الأشكال المستخدمة لمواد الإنتاج الفكري¹.

البحوث الطلابية: تحرص بعض المكتبات الجامعية على أن تحصل على البحوث والدراسات التي يقدمها الطالب في مرحلة الدراسات العليا، كنماذج يمكن أن يهتدي بها الطلاب في هذه المرحلة. كما أنها قد تشمل على معلومات تفيد في أغراض البحث².

تعتبر الكتب والمراجع والبحوث العلمية من أبرز المتطلبات التي يحتاجها المستفيدون بمختلف أنواع الفئات وذلك أنها تمثل الوسيلة الأنجع لاقتفاء أثر المعلومات خاصة إذا كانت غير متداولة على مستوى الفضاء الإلكتروني.

2- نشرات والتقارير والمستخرجات

الغرض من الاحتفاظ بمجموعات النشرات في المكتبات الجامعية هو مساندة مصادر المعلومات الرئيسية كما تمثلها الكتب والدوريات، أو إمداد القراء بمعلومات متجددة أو متابعة تطورات جارية. ولا تعين النشرات طويلا، والقليل منها فقط هو ما يملك قيمة حقيقية ثابتة، تستلزم الإبقاء عليه والعناية به.

ثانيا: تصنيف المواد المكتبية الخاصة

أ- الرسائل العلمية

هي الوثيقة التي تمثل أبحاث ونتائج الأبحاث التي قام بها الباحث، وقدمها لجهة أكاديميه. لكي تدعم ترشيحه للوصول على درجة علمية، أو شهادة متخصصة مثل البكالوريوس، أو ماجستير. وتسمى حينها (Thèse)، أو الدكتوراه، وتسمى (Doctorat)³. وفي بعض الأحيان يتم

¹ - عبد الهادي محمد فتحي، دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، مكتبة غريب، دط، دت، الرياض، السعودية ص183.

² - المرجع نفسه، ص187

³ - INTERNATIONAL STENDARD: PRESNTATION OF THESES DOCUMENTTATION INTERNATIONAL LOG - AND SIMILAR المنظمة الدولية للمعايير 7144 .

استخدام كلمة أطروحة كمصطلح مشابه لجزء من أجزاء إجازة درجة البكالوريا، أو درجة الماجستير بطبيعة الحال على سبيل العموم لا الحصر.

في حين أن مفهوم الأطروحة يطلق عادة على القضايا الكبرى التي تعنى بدراسات البحثية ذات الاجازات العلمية الدكتورالية (مدارس ومعاهد التكوين لما بعد التدرج). إلا أن الباحثين يستعملون المصطلح لطرح جميع المسائل معتبرين العكس هو الصحيح¹.

إن مصطلح الأطروحة بصورة أدق يشمل كل ما يطرح للبحث لأول مرة، بعد فعل الملاحظة والسؤال بطبيعة الحال تبعاً لمنهج علمي صارم، وهو المعنى الذي لم يكن متداولاً من قبل لدى العلماء والفلاسفة والمفكرين قبل القرن التاسع عشر، حيث كانت الأطاريح عامة في ميدان العلوم خاصة. أما المعنى المتداول في أيامنا هذه خاصة بعد تطور مناهج البحث العلمي. فيرى أن الأطروحة مسألة علمية معرفة جديدة تماماً يتم عرضها للتناول العلمي البحث، وكل طرح جديد للقضايا الانسانية المختلفة يعتبر دعوة لتدقيق النظر والبحث المخبري التجريبي².

وبمعنى آخر فإن الأطروحة هي إضافة جديدة تماماً، تكون نتيجتها الاكتشاف لما لم يكن معروفاً من قبل.

ب- الدوريات

هي عمل منشور يصدر بشكل دوري ضمن برنامج محدد، يمكن أن يكون النشر مطبوعاً أو أن يكون إلكترونياً. كما يمكن للفترة الزمنية أن تتفاوت بين الإصدار اليومي كما في الصحف اليومية أو الاسبوعي كما في المجلات، أو بشكل شهري، أو أن يكون الإصدار كل ثلاثة أشهر في بعض الحالات. وهناك أمثلة أخرى على الدوريات مثل الرسائل الإخبارية أو كما في بعض الدوريات العلمية والدوريات إما عامة أو متخصصة هي المهمة للمكتبة الجامعية فهي مصدر العلم والمعرفة للباحثين.

¹ -LEIDEN UNIVERSITY LIBERARY 2005 – DOUWE BSINES- JOS DAMEN ET ALHOSEA.

- 06 سبتمبر 2006 على موقع واي باك مشين ، تيارت، الجزائر، الساعة: 14:15

² - المرجع نفسه، الساعة: 14:31.

ت- المطبوعات والوثائق الحكومية

يشير معجم المصطلحات الأرشفية إلى تعريف الوثيقة، الوثيقة: (documents) تعني ورقة أو مجموعة أوراق (codex) أو مجلة أو سجلات (Registres). وهي عبارة عن "وحدة أرشفية غير قابلة للتجزئة. ومن ثم فإن الوثيقة عبارة عن وعاء للمعلومات والبيانات، يشتمل على تفاصيل ما قد حدث في حد المؤسسات الرسمية أو غير الرسمية في المجتمع بحيث تعكس تلك الأنشطة التي كانت تقوم بها إحدى المؤسسات في المجتمع في زمان ومكان محددين"¹. إذ لا يمكن أن تقوم قائمة لأي مؤسسة حكومية أو غير حكومية في مجال التسيير والادارة الا على أساس هذه المطبوعات والوثائق. وهذا ما هو متعارف عليه لدى الهيئات من أن هذه المطبوعات تشكل العمود الفقري لقيام أنشطة هذه المؤسسات.

تصدر الوثائق عن الهيئات الحكومية المتعددة وغير الحكومية، داخليا وخارجيا. والوثائق المطبوعة وغير المطبوعة تمثل جانبا هاما من مقتنيات المكتبة الجامعية. ذلك أنها تعتبر مصدرا من المصادر الفنية بالمعلومات عن كثير من الموضوعات الاجتماعية والعلمية والتكنولوجية. فالوثيقة تمثل جميع الأنشطة التي تقوم بها هيئة أو مؤسسة رسمية أو غير رسمية².

وقد كثرت في أيامنا هذه البحوث والدراسات المتخصصة في مجال التوثيق الإداري كل حسب نمط تسيير مؤسساته داخل نظام الحكومة.

¹ - فالن بيتز، معجم المصطلحات الأرشفية (انجليزي- عربي)، تر: غسان منير سنو، ط م، الدار العربية للعلوم ، بيروت، لبنان، 1990، ص 71.

² - إن الوثائق التي يتم توليدها أثناء قيام المؤسسة أو الهيئة بنشاطها، ما هي إلا تعبير حقيقي عن الوسائل أو الخطط المرسومة من قبل تلك المؤسسة للوصول لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها. وعليه فإن الوثائق المنتجة من قبل المؤسسة رسمية أو غير رسمية، ما هي إلا تعبير عن وجودها ومزاولة لنشاطها في واقع الأمر. لهذا فإن تراكم الوثائق يتم بشكل طبيعي على البيانات والمعلومات الخاصة بتلك المؤسسة أو الهيئة في المجتمع.

وعليه يمكن إضافة أن الوثيقة هي عبارة عن سجل مدون سواء كان رسميا أو غير رسمي قانونيا أو غير قانوني. ينظر: العسكر فهذا إبراهيم، التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية (بحث تطبيقي على الأجهزة المعنية بالوثائق)، معهد الإدارة، الرياض، السعودية، 1987، ص 22.

ثالثاً: أنظمة المكتبات الآلية

إن بيئة المعلومات المتمثلة بشبكات المعلومات، وتطبيقات الشكل الإلكتروني على مواد المعلومات. يفرض على المكتبات متغيرات حديثة لا بد من مجاراتها وتغيير منهجية وسياسة المكتبات الجامعية خاصة، لأنها توجه خدمات للباحثين عن أحدث المعلومات، وتقديم أفضل الخدمات والوثائق الإلكترونية. ومع هذا الوضع المتغير لا مفر من إدخال التغييرات المناسبة في أساليب العمل حتى تصل إلى أهدافها المرجوة.

1- النظم الآلية وأهميتها

هي عبارة عن برنامج حاسب يتضمن معارف وأفكار ومفاهيم وخبيرات البشر في مجال موضوعي محدد ويستخدم البرنامج من قبل أشخاص ليساعدتهم على اتخاذ القرارات أو حل المشكلات التي تعترضهم في ذلك المجال. وقد أسهمت النظم الآلية في عملية تطوير وتقنين العمليات التي تتم داخل المكتبات ومن أبرز العمليات التي طبقت عليها النظم الآلية ما يأتي¹:

- 1) إعداد الفهارس المحسبة للمقتنيات، ضبط الإعارة في المكتبات الجامعية.
- 2) ربط قواعد البيانات الببليوغرافية الخاصة بنظام الإعارة، وأتمت عمليات التزويد.
- 3) إتمام إجراءات الشراء وأوامر التوريد والمطالبات والإرجاع والتسليم، وأتمت نظام ضبط الدوريات ومتابعتها
- 4) المطالبة الفنية الإلكترونية، وأتمت نظام خدمات المعلومات وخدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي. مع إتاحة قواعد البيانات الببليوغرافية والشبكات، وبرامج شبكة الأنترنت واستخدام برامج تشغيل الأوعية الإلكترونية.
- 5) معالجة الكلمات والبيانات الإلكترونية.

2- أهداف استخدام النظم الآلية

من أهداف استخدام النظم الآلية، تقديم المعلومات الأكبر عدد من الباحثين والمستفيدين. مع التصدي للانفجار المعلوماتي والتحكم في توسعها وإتاحتها للباحثين. وتوفير الجهود المبذولة

¹ - السعيد مبروك إبراهيم، المكتبات الجامعية والتحديات مجتمع المعلومات، المرجع السابق، ص 161 - 162 - 163.

في العمليات اليدوية وتوفير في الميزانية، بالإضافة الى ذلك إتاحة الفرصة للتعاون مع أنظمة المكتبات الأخرى.

- المشاركة في مجموعات المكتبات الأخرى، وهذا بتأهيل وتدريب العاملين على العمل في بيئة معلوماتية إلكترونية.

- توحيد عملية الفهرس باستخدام الفهرسة الآلية، وإتاحة الفهرس الآلي على الخط المباشر، مع خلق مداخل متعددة للبحث في الفهرس الآلي.

- الحد من استخدام المعاملات الورقية واستبدالها بالإلكترونية.

3- تقييم النظم الآلية

يرى المختصون أنه ولكي تضمن المكتبات تسيير الأعمال، على اكمل وجه، لا بد من توفير وتقييم مستمر للنظم الآلية المستخدمة بها. وتعرف هذه العملية بـ: التلقين المرتد (back -feed) وهي: المعلومات الناتجة المتعلقة بمكونات، وعملية النظام التي تعود إلى النظام كمدخلات جديدة. وتتألف عناصر النظام في المكتبة من:

. المدخلات في المكتبة (imputé): وهي كل الوثائق الواردة للمكتبة من مصادر معلومات

ومراسلات وبيانات مالية وإدارية.

- المخرجات من المكتبة (output): وهي التقارير الخاصة بالأعمال الفنية والمالية والإدارية والدوريات.

- النشاط والتشغيل في المكتبة (processing -activité): كل العمليات المتعلقة بتسجيل البيانات وتقديم الخدمات والعمليات الفنية والخطابات الشراء، والتحكم وضبط للمدخلات والمخرجات والعمليات التي تتم في المكتبة¹.

هذه هي تقريبا أهم النقاط التي تسلط الضوء على قيمة هذه النظم الآلية، إذ يمكن اعتبار عملية التلقين المرتد القائمة على أساس العناصر المذكورة أعلاه، من أهم المخرجات التحليلية التي يقوم عليها وجود

¹ - المرجع السابق، ص 163.

المكتبة أساسا. فالمكتبة كهيئة علمية ومؤسسة أكاديمية تكون خارج عن النطاق إذا ما لم يتم تقييم نظمها الآلية.

خلاصة:

تسعى المكتبات الجامعية إلى تحسين علاقاتها مع روادها، من خلال تطوير خدماتها بما يناسب والملاحم التكنولوجية لهذا المجتمع العصري. فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب، وأجهزة اتصال متطورة. يحتم على جميع عمالها ومصالحها الفنية والإدارية بذل جهد أكبر من أجل التكيف، والتعامل مع هذا المجتمع الإلكتروني. فمن تعريف المكتبة الى ذكر أهم خدماتها، فالأهداف المسطرة في برنامجها يتبين لنا أن الفرض الذي يرى أن المكتبة بإمكانها خدمة وإفادة المترددين عليها بشكل كبير، هو فرض مشروع في ظل الأهمية التي تكتسيها المكتبة في الحياة الجامعية، وهذا ما سيؤدي بطبيعة الحال لبذل الجهد لزيادة الاهتمام بالفضاء المكتبي مهنيا واجتماعيا، ومسايرة التطور العلمي والحضاري، بأسلحة العصر التكنولوجي؛ والذي هو أداة في يد من أصبحوا يعرفون اليوم بأخصائي المعلومات.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا الرقمنة وخدمات الاعلام والتوجيه الارشادي

(الواقع والمأمول)

- تمهيد:
- المبحث الاول: الخدمات المكتبية أهميتها، أدواتها، أنواعها.
- المبحث الثاني: خدمات الإعلام والإرشاد وعلاقتها بالمستفيد من المكتبة.

- تكنولوجيا الرقمنة وخدمات الاعلام والتوجيه الارشادي:

إن التغيرات المتلاحقة في المجال التقني والرقمي، وما يشهده العالم المعاصر على الساحة اليوم من ابتكارات واختراعات لم تخطر ببال حتى انسان القرن السابق. الأمر الذي يقودنا حتما إلى إعادة النظر في تعريف الكثير من الاشياء لا سيما المكتبات. والذي كان يعني تعريفها في الاساس، ذلك الوعاء الحاوي للمعلوف والمعلومات الموثقة.

غير أنه مع ظهور المجتمع العالمي الجديد والمعروف بمجتمع المعلومات، وما صاحب ذلك من انتشار وسائل الإعلام والتواصل المتعددة، وابتكار وسائط جديدة بغية تخزين المعلومات بدرجة أكثر دقة وتنظيم وشيوع. أصبح من العسير الرضى بهذا التعريف الذي أصبح غير جامع ولا شامل للدلالة على هذه المؤسسة التربوية والعلمية والأخلاقية. إن التطور الواضح في النشر الإلكتروني أصبح واقعا معيشا، لدى مجتمعات القرن الواحد والعشرون (ق 21)، وقد صار التحول متلاحقا من المجتمع الورقي الى المجتمع الرقمي، من مظاهر تفوق المكتبة الرقمية على نظيرتها التقليدية. وهو الأمر الذي جعل مختلف فئات المجتمع المعاصر أكثر اعتناقا وتعاملا بالخدمات الرقمية، مما أدى إلى تغيير واضح في شكل المؤلف للمكتبات، وغيرها من مرافق المعلومات.

فلا تقاس قيمة المكتبة في وقتنا الحاضر بحجمها أو بفخامتها، وإنما بمقدار ما تساهم به في تشغيل المعلومات لخدمة مختلف الأغراض العلمية والفكرية والثقافية. وقد بدأت بالفعل مرحلة جديدة من حياة المكتبات، إذ ستغدو المكتبات الورقية متحفا تراثيا يذكر الانسان بزمن القراءة بواسطة الورق. ستتضاءل أحجام المكتبات الكلاسيكية بشكل كبير، إذ أن هناك من يرى أن هذا القرن، هو قرن المكتبات بلا جدران، وقرن المكتبات الافتراضية والرقمية.

وتشير بعض الدراسات التي قام بها علماء، ومتخصصون في المعلومات والمعلوماتية، أن هذه التكنولوجيات ستزيد من أهمية المكتبات وخدماتها، قصد مساندة التعليم والبحث العلمي عامة والجامعي خاصة. من خلال تطوير ورقمنة خدمات الاعلام والارشاد، وربط صلة وثيقة بالمستفيدين منها.

المبحث الأول: الخدمات المكتبية أهميتها، أدواتها، أنواعها

تعتبر المكتبة من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من معايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات وهكذا باتت الحاجة ملحة لتحديد وتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات وبكل أشكالها وبلغات متعددة، حتى تكون قادرة على مواكبة هذه التغييرات العاملة في المجتمعات من خلال قدرتها على توفير حاجيات المستفيدين، ومطالبهم وعمق تخصصاتهم من خلال مجموعة من الوسائل والطرق.

لقد تعددت التعابير وتدفقت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات للمكتبة لذلك حاولنا استخلاص بعض التعاريف التي وردت بشأنها من بعض المصادر التي تتناول هذا المفهوم:

أولاً: الخدمات المكتبية تعاريف ومفاهيم

1- تعريف الخدمة المكتبية

عرفها (المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات)، بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات¹. حيث تقدم مجموعة من الخدمات وهدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتسيير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكن. كما تعرف على أنها " مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم في إيجادها يبحثون عنه داخل المكتبة ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين، طلاب، زائرين"².

كما تسهل المكتبة للقارئ كل ظروف الاطلاع والانتقاء والاعارة، كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر من مقتنياتها وبأقل جهد. وتعرف أيضا على أنها تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة وسريعة، ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات؛ وبين المستفيد منها³.

¹ - النواسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات مراكز المعلومات، دار الصفاء، ط02، عمان، الأردن، 2002، ص 561.

² - أحمد بدر محمد فتحي وآخرون، المكتبات الجامعية (دراسات في مكتبات الأكاديمية والشاملة)، المرجع السابق ص125 - 126

³ - الشامي احمد محمد، المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات والمعلومات، دار المريخ، الرياض، السعودية، 1988 ص 561 .

ويمكن القول بأن الخدمة المكتبية مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبات مقابل الحاجة إلى المعلومات. وهي بهذا المعنى تشمل مدى واسع، وسلسلة عريضة من الخدمات مثل: الخدمة العامة للمطالعة، وخدمات المعلومات والإعارة. وبالتالي فالخدمة المكتبية حسب هذا التعريف هي همزة وصل بين المعلومة والمستفيد، حيث تقوم بتيسير سبيل تلبية المستفيد لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.

2- أنواع خدمات المستخدمين

تعد خدمات المعلومات الركن الرئيسي لوجود المكتبات، إذ من خلالها تتم إتاحة المعلومات والأدكار للمستخدمين، وإتاحة تلك المعلومات لن يكون هناك أي مبرر لما تقوم به المكتبة من نشاطات أخرى تتمثل في توفير مصادر المعلومات، سواء باقتنائها وإتاحتها داخل المكتبة، أو بإتاحة الوصول إليها من مصادر أخرى عن بعد¹.

كما لن يكون هناك أي مبرر للجهود المبذولة في تنظيم تلك المصادر إلى المستخدمين، ولن تحقق المواد بمفردها المكتبة الغاية من وجودها إذا ما كان هناك عزوف من طرف المستفيد. كما لا بد من توظيف تلك المواد المنظمة بالطرق الملائمة، التي تحقق الإستفادة منها من قبل المستخدمين من داخل المكتبة أو من خارجها، وذلك من شروط قيام المكتبة أساساً، ولن يتم ذلك إلا من خلال الخدمات التالية:

أ- خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات

تسعى المكتبات من خلال هذه الخدمات إلى تقديم المعلومات محددة، أو أوعية المعلومات معينة للمستخدمين. وقد تحقق المكتبات هذه الغاية من خلال مصادر معلومات داخل مكتبة أو جهات أخرى سواء كانت مراكز معلومات، أو قواعد بيانات متاحة عن بعد.

1- الخدمة البيبليوغرافية

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلبات الدراسات العليا والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، لأنها ذات قيمة أيضاً بالنسبة إلى طلبة المرحلة الجامعية الأولى، وهنا يقوم قسم

¹ - أنواع خدمات المستخدمين، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، متاح على: تاريخ الإطلاع 2019/02/25، عين كرمس، تيارت، الساعة:

المراجع بإعداد قوائم ببليوغرافية صغيرة أو كبيرة مشروحة أو غير مشروحة بالمواد التي تتواجد بالمكتبة المتصلة بموضوع معين أو غير ذلك من أنماط الدراسة والبحث. أما بالنسبة للمواد التي تغطيها الببليوغرافية فهي: الكتب المطبوعة، الدوريات مقالات الدوريات، البحوث والتقارير؛ المخطوطات، مواد السمعية والبصرية¹.

هذا وأن الخدمات الببليوغرافية تعرف تطوراً ملحوظاً، منذ أن أصبح القطاع السمعي البصري أكثر شيوعاً بين الأوساط الاجتماعية، مما ساهم في التعريف بهذه الخدمة التي كانت منذ وقت قريب غير معروفة لدى المستعملين للمكتبات. وبالتالي يبقى تطور المكتبة الجامعية مرهون بمدى تقدم الجامعة في هذا المجال.

2- الخدمة المرجعية

الغاية من هذه الخدمة هي مساعدة القراء على اختلاف مستوياتهم، في الحصول على منتجات الفكر التي يريدونها عن طريق الإرشاد والتوضيح والاعلام². فهي وعاء معلومات يشمل على قدر من المعلومات، هذه المعلومات لا تقرأ من الأول إلى الآخر وتقدم هذه المكتبة هذه المراجع سواء من خلال المراجع في شكلها التقليدي المتاح أو شكلها الرقمي. ويتم الاستعانة بالأدلة المرجعية باختلاف أنواعها: الكشافات، الأطلس، الأدلة، القواميس، كتب التراجم وغيرها. وقد تكون أسئلة تتطلب إجابة بمعلومة معينة من خلال نظم استرجاع الحقائق أو بإحالة المستفيد إلى مصدر معلومات معين.

يعد قسم المراجع من الأقسام العامة والحيوية في المكتبة الجامعية فقد حرصت إدارة المكتبات الجامعية عن تزويد هذا القسم بمجموعة كبيرة من المراجع بمختلف أنواعها وأصنافها من قواميس متعددة اللغات و أطالس ودوائر معارف عامة؛ ومتخصصة والتفاسير ومجموعات الحديث ومعاجم السير والتراجم الببليوغرافية وغيرها، كي توفر للباحثين متطلباتهم وحاجاتهم من المعلومات بصفة منسقة، وشاملة

¹ - مصطفى ربحي عليان، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر، عمان، الأردن، 1999، ص 225.

² - صمدي أحمد ناهر، منهج البحث في علوم المكتبات، دار المريخ، جدة، السعودية، 1979، ص 180.

ومنظمة وذلك توفيراً للوقت والجهد، وتسهيلاً للمتابعة. فكتب المراجع هذه تكشف أمام الطلبة آفاق البحث والتفكير العلمي¹.

تحتاج هذه الخدمة عنصرين رئيسيين لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة وهما:

(1) مجموعة غنية من الأعمال المرجعية، كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال البيبليوغرافية المختلفة، وغيرها.

(2) أخصائي مراجع مؤهل أو متخصص، لديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وإيجاد اللغات، والشخصية المقبولة وتشمل هذه الخدمة نوعين: خدمات مرجعية مباشرة تهتم بالإجابة على الأسئلة المرجعية وإرشاد الرواد وتوجيههم، وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع وغيرها من الأعمال. أما النوع الثاني يتمثل في خدمات الغير مباشرة، المرجعية الغير المباشرة وتشمل اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وترتيبها وتقييمها.

وقد استفادت الخدمة المرجعية من تطورات تقنية المعلومات، وكان لاستخدام النظم الخبيرة اصدار هذه الإفادة. وفي ظل التقنية لم يعد تقديم الخدمة المرجعية، قاصراً على حدود المكانية للمكتبة، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة. وقد تم تطوير مكتب المراجع الافتراضي في بعض المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية بأساليب حديثة دون حاجة لتواجد المستفيد وحضوره في المكتبة.

استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية، كاستخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين، ومنها أيضاً استخدام نماذج متاحة على موقع المكتبة، كخدمة الدردشة لتوجيه الاستفسار لأخصائي المراجع².

من مهام وأعمال الخدماتية التي يقوم بها قسم المراجع، ووحدة الفهارس والإرشاد ما يلي:

¹ - المدادحة أحمد نافع، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 65.

² - كريش أمينة، تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 اوت 1955)، مذكرة ماستر، علم المكتبات، سكيكدة، 2013، ص 17..

- 1) تقديم الخدمات المرجعية والإرشادات المستخدمين من المكتبة بشكل مباشر أو بواسطة الهاتف أو البريد أو الفاكس.
- 2) تسهيل مهمة رواد قسم المراجع عن طريق الإرشاد إلى المراجع المناسبة والتعريف كيفية إستخدامها.
- 3) مساعدة الباحثين في التعرف على إحتياجاتهم من الكتب بواسطة البحث في النظام الألي للمكتبة أو باستخدام الفهارس البطاقية.
- 4) تقديم خدمة التصوير للطلبات الخارجية، (وقد اتاحت هذه الخدمة أخيراً، بقسم التصوير العلمي.

3- خدمة تدريب المستخدمين

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات، بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات. واكتساب المستخدمين الجامعيين والمتعلمين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات. والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته¹؛ وتعتبر برامج تدريب المستخدمين في غاية الأهمية للهيئات التالية:

- 1) **المكتبة الوطنية:** أو المراكز الوطني للمعلومات حيث يقوم بوضع وتنفيذ البرامج التدريبية التي تعرف ببعض الخدمات، وذلك اعتماداً على موارده من مصادر المعلومات هذا بالإضافة إلى مسؤوليته عن توفير الأدلة الإرشادية للهيئات الأخرى.
- 2) **المكتبات الأكاديمية:** حيث تضطلع كل مكتبة على حدة أو كل مجموعة من المكتبات المتعاونة بمسؤولية تدريب الطلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا فضلاً عن أعضاء هيئة التدريس .

¹ - حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها، أشكالها، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1984، ص507.

(3) معاهدة المكتبات وعلم المعلومات وهذه يمكن أن تتعاون مع المكتبات الأكاديمية أو تنفرد

بمهمة التدريب كاملة ويتوقف الأمر بالطبع على مدى ما يتوفر لديها من نماذج، الخدمات والمصادر غيرها من مقومات التدريب العملي.

(4) الجمعيات العلمية والاتحادات المهنية، وهذه يمكن أن تقوم بتدريب الباحثين والمهنيين.

(5) مؤسسات البحث والتطوير: وهذه تتولى مهمة تدريب العاملين بالبحوث التطبيقية، وجهود التطوير بعيدا عن الهيئات الأكاديمية.

المكتبات المدرسية: وتتولى مهمة تدريب الطلبة في جوينمي القدرة على الإفادة الذكية والواعية من المطبوعات وهي السبيل الوحيد للارتفاع بمستوى التعليم العام، وتدريب الطلبة في مرحلة مبكرة على الاعتماد على النفس والتفكير بالمستقبل .

ب- خدمات إعارة المواد المكتبية مقدمة للمستفيدين

تقدم المكتبة الجامعية خدماتها للطلبة المستفيدين بصور مباشرة من خلال خدمات الاعارة بنوعيتها الداخلي والخارجي، وذلك وفق برنامج عمل مسطر من طرف الهيئة المستخدمة، وبناء على مدونة قانونية ظابطة لخدمات الاعارة حسب جدول زمني خاص تتحكم فيه متطلبات العمل المكتبي بالجامعة على مدار السنة الجامعية الجارية، ويأتي تفصيلها كالتالي:

1- خدمات الإعارة

تعتبر الإعارة من أهم العمليات التي تقوم بها المكتبة، وتعتبر العصب الحيوي للخدمات المكتبية، وتشكل واحدة من أفضل المعايير لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. ويوجد نوعين من الإعارة حسب الاستخدام الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية:

1) - الإعارة الداخلية

يقصد بها إتاحة المواد والاطلاع الداخلي في المكتبة، فالبعض يرى أنها الأمثل خدمة إعارة حقيقية لكونها لا تخضع لإجراءات التسجيل لموظفي الإعارة، فهي عملية إطلاع تتم دون الرجوع إلى موظفي الإعارة، ولتقديم هذه الخدمة لابد من توافر المكان المناسب والريع لاستخدام المستفيدين. وهناك العديد من الظروف التي قد تحول إمكانية إطلاع المستفيد داخليا على المعلومات لأسباب مختلفة منها ما يتعلق

بالمكان والزمان، ومنها ما يتعلق باحتياجات المستخدمين أنفسهم من المعلومات وأسباب محايثة تتعلق بالعوائق التي يمكن أن تعوق هذه الخدمة سواء الاجتماعية أو البيئية أو الصحية، (توفير مسالك داخل أروقة المكتبات الجامعية).

تقوم الاعارة الداخلية على أساس سياسة الأرففة المفتوحة، بحيث تستخدم الكتب داخل قاعات المخصصة لها فقط كما تحرص معظم المكتبات دون استثناء على توفير الأماكن المناسبة المريحة للمتريدين عليها. أما المكتبات الجامعية ومكتبات البحث فإنها عادة ما تجهز عددا كافيا من غرف الدراسة الفردية الحفيرة التي تسمى بالخلاوات أو المعتكفات لطلبة الدراسات العليا المقبلين على إجراء بحوث طويلة الأجل، وعادة ما يكون لكل باحث معتكف خاص به يضع فيه كل ما يحتاج إليه من كتب وأدوات¹. وتعتبر الاعارة الداخلية من أكثر الخدمات المباشرة التي تعلق فيها نسبة الاستفادة من المكتبة، إذ تمثل محور عملية البحث لدى الطالب داخل حرم جامعته أو كليته أو معهده وقسمه، وذلك لقربها منه ولاحتوائها مبدئيا على المعلومات المطلوبة منه في مجال الدراسة والتكوين.

2) - الإعارة الخارجية

هي الإجراء المتبع لإتاحة استخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقا لضوابط معينة تضعها المكتبة ويتعلق بعض الضوابط بفترة الإعارة المسموح بها وعدد المواد المسموح بها التي يتم تحديدها تبعا لفئات المستخدمين، وكذلك المواد التي لا يسمح بإعارتها. وخدمة الاعارة الخارجية تعنى باستفادة المستخدمين من المواد المكتبية، خاصة الكتب المتاحة، وذلك عن طريق استعمالها سواء داخل المكتبة أو خارجها، ثم إرجاعها بعد مدة زمنية معينة. ويبقى الهدف الرئيسي من الإعارة الخارجية هو تلبية حاجيات المستخدمين ضمن إطار أوسع للمكان والزمان. وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله وتحديد مدة الإعارة². وتتم الإعارة الخارجية لمختلف مواد المكتبية فيما عدا الدوريات والكتب المرجعية والفهارس والمطبوعة النادرة، ونشرات المستخلصات، وغيرها من المواد المرجعية

¹ - المرجع السابق، ص 206.

² - الهمشري، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 287.

والأصلية، غير أنه يتم الاطلاع عليها واستخدامها داخل المكتبة فقط، ووفق شروط علمية وقانونية موضوعة لهذا الشأن¹.

بالنسبة للإعارة الخارجية فإنها تهدف الى اثراء رصيد المستعملين بعد أن يتعذر عليهم الحصول على المعلومات من الإعارة الداخلية. ولذلك يبقى هذا النوع من الاعارات مهما هو الآخر بالنسبة للطلاب.

2- خدمة تمرير الدوريات

الدوريات هي تلك المطبوعات التي تصدر في فترات منتظمة ولها عنوان واحد ويشترك في تحديدها العديد من الكتاب، كما لها أهمية كبيرة في مختلف أنواع المكتبات بصورة عامة وفي المكتبات المتخصصة والجامعية ومراكز المعلومات بصورة خاصة. وتمتاز الدوريات عن المواد المطبوعة الأخرى بميزتين أهمها التنوع الموضوعي وسرعة نشر المعلومة وحدثتها.

رغم أن هذه العملية تتطلب وقتا وجهدا من العاملين، إلا أنها تمكن المكتبة من تحاشي بعض سلبيات تمرير الدوريات، المتمثلة في فقدان بعض اعداد الدوريات خلال فترة تمريرها².

وتلخص الخدمة فكرتها في تمرير أعداد الدوريات على المستفيدين، مع تحديد خط يسير تلك الدوريات من قائمة بأسماء الأفراد أو الأقسام التي سيتم تمرير الدوريات عليهم. وتظل الدورية عند كل شخص أو قسم لمدة معينة، قد تصل إلى أربع وعشرين ساعة للأفراد، أو أسبوع بالنسبة للأقسام. ثم يقوم بتمريرها إلى الشخص أو القسم الأخر المدون في القائمة؛ وهكذا حتى يتم إرجاعها إلى المكتبة. وفي بعض الأحيان يتم التمرير بإرسال الدورية من المكتبة إلى كل شخص، ومن ثم إعادتها إلى المكتبة لترسلها إلى شخص آخر.

3- الإعارة بين المكتبات

يطلق عليها الإعارة التبادلية والإعارة التعاونية فهي تمثل أحد أشكال التعاون في تقديم الخدمات بين المكتبات ويتم هذا النوع من الإعارة بناءً على اتفاقيات تعقد بين المكتبات وتقوم بموجبها المكتبات المتعاقدة بإعارة مواد أو تحويل نسخ منها وإرسالها إلى المكتبات التي تطلبها.

¹ - عبد الهادي محمد فتحي وآخرون، دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، المرجع السابق، ص 234.

² - مصطفى ربحي عليان، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 226.

4- الإعارة الإلكترونية

تتلخص فلسفة هذه الخدمة في إتاحة الفرصة لكافة منسوبي ومنسوبات الجامعة من حجز مصادر المعلومات التي في حوزة مستفيد آخر من مكتبات الجامعة، وكذلك إجراء عملية الإعارة بشكل إلكتروني من خلال حساب المستفيد بالمكتبة وسوف يتم تفعيل هذه الخدمة فور الانتهاء من أعمال الميكنة (الماكنة) مكتبات الجامعة مثل عمليات الفهرسة، والتصنيف الآلي لمصادر المعلومات. والانتهاء من الربط بين النظام الآلي كوها (koha) لإدارة المكتبات، وتكوين نظم الجامعة التي تحمل بيانات جميع منسوبي ومنسوبات الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وإداريين¹.

يعتبر هذا النوع من الاعارات، من الانواع المستحدثة، وهو فعال الى درجة ما، لكن يبقى متوقفا على مدى تدفق المعلوماتية في فضاء الانترنت. لذلك فإننا نفترض وجود نقص في هذا المجال بالنسبة الى المكتبة الجامعية بالجزائر على العموم وجامعة تيارت على الخصوص.

5- الإعارة الذاتية

إن هدف الرئيسي من توفير الخدمة الذاتية في المكتبات هو تمكين موظفي المكتبة من التفرغ لتقديم خدمة مرجعية ومكتبية ذات قيمة عالية من خلال تجنيبهم الإعارة، الأعمال الروتينية التي لا تضيف قيمة حقيقية للمستفيد؛ حيث تمنحهم شعورا بالمشاركة تنعكس بالرضى لدى المستفيدين. كما تمنحهم شعورا بالمشاركة مع المكتبة في تقديم الخدمة، وبالتالي تمنحهم الخصوصية في الحصول عليها.

6- الضوابط الخاصة بفئات المستفيدين من الاعارة في مكتبة الكلية

تحدد المكتبات الأكاديمية فترات الإعارة، وتنقسم فئات المستفيدين إلى مستفيدين داخل المكتبة ومستفيدين خارجها. ويتمثل ذلك في أعضاء هيئة التدريس، والطلاب الدراسات العليا، وطلاب البكالوريا؛ والباحثين. وتضع المكتبة الجامعية البحث العلمي من أولويات تقديم خدماتها الاعلامية

¹- هو نظام آلي مفتوح المصدر لإدارة أعمال المكتبات، يعتمد على متصفح الأنترنت، تم تطوير هذا النظام عن طريق مجموعة من المبرمجين والمصممين والمكتبيين. وقد صمم هذا النظام خصيصا للمكتبات. كما يقوم بجميع العمليات الفنية والادارية اللازمة لإدارة المكتبة الحديثة ويتكون النظام بشكل رئيسي من عدة أنظمة فرعية منها/: نظام التزويد، الفهرسة، المستفيدين، الاعارة وغيرها. ينظر: [www. Al-gima.com](http://www.Al-gima.com)، عين كرمس، تيارت، الساعة: 14 : 38، 2019/06/15.

والارشادية والتوجيهية. والبعض الآخر يخص المستخدمين من خارجها ولا تسمح بعض المكتبات بالإعارة الخارجية لغير منسوبي المؤسسة الجامعية، التي تكون المكتبة منتسبة الى معهدها أو قسمها أو كليتها، وقد تسمح المكتبة بتمديد وقت الإعارة وفقا لشروط معينة تضعها.

تنجر عن عدم الامتثال للنظام المتبع في مكتبات الجامعة مخالفات جزائية جراء الاخلال بأحد شروط أنظمة التسيير أو المطالعة والبحث أو أنظمة الإعارة، ومنها¹:

- 1) فرض غرامات مالية على تأخير رد المواد المكتبية في حالات محددة يقرها قانون المكتبة.
- 2) الحرمان من الإعارة لفترة معينة قد تكون دائمة.
- 3) ابلاغ الأقسام والكليات بأسماء الطلاب لاتخاذ الإجراءات اللازمة اتجاههم.
- 4) عدم إعلان نتائج الطلاب آخر العام إلا بعد إرجاع جميع المواد المتأخرة لديهم.

ثانيا: خدمات تسيير المعلومات للمستخدمين وإفادتهم منها:

يقصد بها تلك الخدمات التي تسهل على المستخدم الوصول إلى احتياجاته من مصادر المعلومات المختلفة من بين الكم الضخم من الإنتاج الفكري الصادر من دول مختلفة و بلغات متعددة كما تيسر للمستخدم الاستفادة من مصادر المعلومات الصادرة بلغات أخرى غير التي يجيدها فضلا عن الخدمات التي تتيح للمستخدم الحصول على أجزاء من الوثائق الغير مصرح بإعارتها والتي يرغب في الاحتفاظ بها.

أ- خدمة الاستنساخ

تيسر خدمة الاستنساخ إتاحة المعلومات للمستخدمين حيث تتوفر في المكتبات مجموعات لا يسمح بإعارتها مثل المخطوطات والرسائل الجامعية و الكتب النادرة فإذا لم يكن بالإمكان الاطلاع عليها داخل المكتبة فإن خدمة الاستنساخ تكون هي البديل الذي يحقق لهم أخذ نسخة من الوثيقة أو جزء منها والاحتفاظ بها وقراءتها في الذي يريده المستخدم.

لتقديم خدمة الاستنساخ لا بد أن تتوفر المكتبة الأجهزة الملائمة من حيث التكلفة و يراعي عند اختيار أجهزة التحويل أن تكون قادرة على تحمل عبئ العمل و أن تتوفر لها وسائل الصيانة و قطع الغيار المناسبة ولا بد أن يتوافر الموظفون الفنيون القادرون على تقديم هذه الخدمة من حيث التعامل مع

¹ - مصطفى رجي عليان، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص ص 226 - 227.

الأجهزة وإجراء عمليات الصيانة البسيطة لما يطرأ من مشكلات عارضة عليها. ومنه فعلى المكتبة أن تحرص على مراعاة قوانين صيانة حق المؤلف والالتزام بها عند تقديم خدمة الاستنساخ، فلا يجوز أن يتم الاستنساخ المواد بغرض إستغلالها تجاريا ولكن يمكن أن يتم الاستنساخ في إطار المشروع وفقا لما نصت عليه قوانين حق المؤلف والمتمثلة في:

1) إتاحة الاستنساخ لاستخدام الشخصي.

2) جواز استنساخ المقالات الإخبارية، السياسية، الاقتصادية أو الدينية. المتعلقة بجواز استنساخ المكتبات ومراكز التوثيق غير التجارية للمواد التي تحتاجها للقيام بأنشطتها¹.

ب- خدمة الطباعة

أدى استخدام الحاسبات الألية في المكتبات إلى الحاجة لتقديم إضافية جديدة للمستخدمين تتيح لهم الحصول على مخرجات المعلومات التي تقدم الحاسبات الآتية سواء كانت بيانات بيولوجرافية او نصوص كاملة أو مستخلصات وغير ذلك².

ومن هنا فقد أدخلت المكتبات خدمة الطباعة حتى يمكنها تغطية تكاليف الورق والأحبار والصيانة وتختلف سياسة المكتبات المتبعة تجاه رسوم الطباعة فنجد بعض المكتبات تتقاضى رسوما على طباعة النصوص الكاملة فقط في حين تطبق مكتبات أخرى انظام على كل ما تتم طباعته سواء اقترح على البيانات البيولوجرافية أم تجاوزها إلى النصوص الكاملة.

ت- خدمة التكشيف

هو التحليل من أجل إعداد مداخل موضوعية تصف محتوى مصادر المعلومات و تستخدم كمفاتيح لاسترجاعها.

1- أنواع الكشافات

1) كشاف المؤلفين، كشاف العناوين، كشاف الموضوعي الهجائي.

2) كشاف القاموسي، كشاف المحنف، كشاف المترابط، كشاف النصوص.

¹ - المرجع السابق، ص 227.

² - عبد الهادي محمد فتحي وآخرون، دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، المرجع السابق، ص 236.

3) كشاف التبادل للعنوان، كشاف الإستشهادات المرجعية¹.

2- وظائف الكشافات وأهميتها

1) ترشد الباحثين أو المستخدمين إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها، وتعين الباحثين أو المستخدمين على التحقق من المعلومات والعمل على استكمالها. مع تحديد موقع المعلومات التي تتضمنها الوثيقة، بالإضافة الى بيان ما بين الموضوعات من علاقات.

2) توجيه تركيز الباحثين أو المستخدمين على موضوعات يمكن البحث عنها، ومعرفة خصائصها

3- مكونات الكشاف

من مكونات الكشاف الدوال: وهي المداخل التي تعبر عن محتوى المواد التي يتم تحليلها قد تكون كلمة مفتاحية أو رموز. أما الروابط: فتمثل مكان وجود المواد، وقد تأتي في شكل بيانات ببليوغرافية أو ارقام أو صفحات².

ث- خدمات الاستخلاص

1- التعريف:

هو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات. أما المستخلص فهو تمثيل مختصر ودقيق وموضوعي لمحتويات وثيقة ما وعادة يكون مصحوبا بوصف ببليوغرافي تتيح الوصول إلى الوثيقة الأصلية. وتكمن أهمية الاستخلاص في: تقديم الإحاطة الجارية الاقتصاد في وقت القراءة، الاقتصاد في تكلفة البحث، تسيير الانتقاء، تخطي الحواجز اللغوية، تيسر البحث في الإنتاج الفكري، الارتفاع بمستوى كفاءة التكشيف، إعداد المراجعات العلمية.

2- أنواع المستخلصات

1) مستخلصات إعلامية، مستخلصات دلالة أو وصفة، مستخلصات الإعلامية الدلالة مستخلصات النقدية.

¹ - المرجع السابق، ص ص 236 - 237.

² - المرجع السابق، ص 237.

- (2) مستخلصات المصفوفة، مستخلصات الإحصائية أو العديدة، مستخلصات المتحيزة
مستخلصات المتحيزة، مستخلصات المقتبس¹. وهذا باختصار ذكر مجمل لأنواع
المستخلصات مع ترتيبها بحسب الحاجة و الأهمية.

ج- كفاءات تقديم الخدمة في المكتبات

- (1) الكيفية الأولى تتم عن طريق إعداد المستخلصات محليا من خلال: تحديد سياسة
تقديم الخدمة، واختيار الوثائق التي يتم استخلاصها، بالإضافة الى إعداد
المستخلصات وتكثيف المواد، أو اختزان المستخلصات وبثها للمستفيدين.
(2) التعاون مع جهات خارجية، ويمكن تشكيل لجان دائمة للاستخلاص على المستوى
الوطني أو الإقليمي أو العالمي وتتولى دراسة مشكلات الاستخلاص. اصف الى
ذلك خدمة الترجمة وأنواعها، وهي نقل إنتاج لغوي من لغة إلى أخرى.

ح- أنواع الترجمة

- (1) الترجمة الفورية: وهي مكتوبة أو ملفوظة وليست ملفوظة فقط كما يظن البعض تتميز هذه
الترجمة بعدم إتاحة مدة زمنية للمترجم بين نشأت النص أو تقديمه للمترجم وبين عمله
الترجماني.
(2) الترجمة الملفوظة: وهي ترجمة نتاج لغوي ملفوظ أو مكتوب إلى نتاج ترجمي ملفوظ
وكذلك بإتاحة مدة زمنية للمترجم.
(3) الترجمة المكتوبة: وهي ترجمة إنتاج لغوي مرفوض أو مكتوب إلى إنتاج ترجمة مكتوب
بإتاحة مدة زمنية للمترجم تفصله عن تاريخ نشأة الناتج اللغوي المزمع ترجمته.

¹ - مصطفى ربحي عليان، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص ص 227 - 228.

المبحث الثاني: خدمات الإعلام والإرشاد وعلاقتها بالمستفيد من المكتبة

تهدف من خلال هذا المبحث الى عرض جملة من التصورات النظرية، المتعلقة بوصف عام لجملة خدمات الاعلام والارشاد التي تستهدف مختلف الفئات المستفيدين من استخدام المكتبة الجامعية، وذلك بغية فهم الميكانيزمات التي تقوم عليها عملية توفير المنتج العلمي بمختلف أصنافه، مع تفعيل مناهج البحث الأكاديمي داخل الوسط الجامعي من خلال السهر على توفير مساحات للمطالعة والبحث المكتبي لدى مستخدميها. لهذا نسعى الى تلخيص أهم الخدمات الاعلامية والارشادية المتداولة على نطاق واسع بالجامعة الجزائرية عموماً.

جاء مصطلح خدمات المستفيدين، وشملته الموسوعة الحرة في عدة نقاط جوهرية، وتحدث عنه مجموعة من الكتاب والباحثين مثل: مصطفى ريجي عليان، نافع أحمد المدادحة، حشمت قاسم؛ محمد فتحي عبد الهادي. حيث اتفق هؤلاء على أن المكتبة تقدم خدمات للمستفيدين منها الإعارة والخدمة البيبليوغرافية والدوريات والخدمة المرجعية وخدمة البحث بالاتصال المباشر، وخدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر، الى خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات؛ والبحث في قواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية وخدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر

أولاً: خدمات إعلام المستفيدين وإحاطتهم بالمعلومات:

تسعى المكتبة من خلال إحاطة المستفيدين بآخر ما وصل اليه الانتاج العلمي والأدبي والفني والثقافي في الحياة الانسانية. وتعتبر المكتبات العامة والخاصة مجال تلاقح كل منتجات الفكر الانساني بكل ما تحمله كلمة منتج من معنى عملي لمواد ومحتويات الرفوف المكتبية. فالمكتبة مزودة العقل البشري بالأخبار والمعلومات، والمواد الثقافية التي تدخل في اطار اهتمام الانسان بالعلم والمعرفة؛ والثقافة والتربية والأخلاق.

1- خدمات الإحاطة الجارية:

تنطوي خدمات الإحاطة الجارية على عدد من الخدمات يقصد بها تعريف المستفيد بآخر ما هو متاح في مجال تخصصه. وقد تقدم المكتبة الإحاطة للمستفيدين المتواجدين بداخلها، كما تقدمها

المستفيدين دون اللجوء إليها. وهذا عن طريق إعلام المستفيدين بعناوين الأوعية الفكرية التي اقتنتها المكتبة الجامعية مؤخرا و تحديد الآجال التي تكون فيها هذه الأوعية جاهزة للاستعارة.

وفيما يلي نذكر أبرز خدمات الإحاطة الجارية التي تقدم المستفيدين سواء داخلها أو خارجها.

1) قوائم الإضافات الجديدة:

يتم إعدادها بوضع أغلفة الكتب التي وصلت حديثا إلى المكتبة في لوحات الإعلانات بالمكتبة وكذلك وضع الكتب في عارضات عند مداخل قاعات الاطلاع وللوصول إلى المستفيد من خارج حدود المكتبة لتعريفهم بأحد ما وصل إليها، فإن المكتبة تلجأ إلى إعداد قوائم بالإضافات الجديدة وإرسالها إلى المستفيدين في أماكن تواجدهم¹.

تمثل هذه القوائم عامل مساعدة بالنسبة للمسير باعتباره المسؤول عن تنظيم محتويات المكتبات، خاصة تلك المحتويات الجديدة التي استلمتها المكتبة الجامعية.

2) نشرة الإحاطة الجارية:

يطلق عليها أيضا النشرة الإعلامية وتحضرها المكتبة أسبوعيا أو شهريا وفي الاحيان قليلة فصليا. وتتضمن استعراضا لبيانات الوثائق التي وصلت حديثا إلى المكتبة، سواء كانت مقالات، أو كتب أو براءات اختراع أو مواصفات قياسية، أو تقارير بحوث أو مواد إخبارية؛ أو مؤتمرات ولقاءات مرتقبة، وغير ذلك من معلومات قد يحتاج المستفيد التعرف عليها². ولا يقتصر الأمر في النشرة الإعلامية على تقديم معلومات تعرف بهوية الوثيقة ومكان وجودها فقط، بل تتجاوز ذلك إلى تزويد المستفيد بمعرفة ما إذا كانت الوثيقة ملائمة لاحتياجاته أم لا.

2- معارض الكتب:

تقيم بعض المكتبات معارض الكتابات معارض الكتب، تعرض فيها بعض مجموعاتها للمستفيدين سواء كانت تلك المجموعات في موضوع معين، أم في شكل محدد من أشكال مصادر المعلومات أم غير

¹ - عليان مصطفى ربحي، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 229

² - عبد الهادي محمد فتحي وآخرون، دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، المرجع السابق، ص 235 - 236.

ذلك وقد تستضيف المكتبة ناشرين يعرضون إنتاجهم الفكري الحديث، وتعلن المكتبات عن إقامة معارضها عن طريق وسائل الإعلام المختلفة لاستقطاب أكبر عدد من الحضور إليها.

3- الندوات والمحاضرات:

تنضم بعض المكتبات لقاءات علمية مختلفة قد تستحق المشاركة فيها شخصيات بارزة في مجالات تخصصهم، وقد يناقش فيها موضوعا من موضوعات الساعة، أو قد يتم عرض أحد الكتب و طرح نقاش حوله، وتخصص المكتبات عادة قاعات بداخلها لهذا الغرض. ولا شك أن تقديم هذه الخدمة في المكتبات يؤدي إلى زيادة ارتباط المستخدمين بالمكتبة وانتمائهم إليها.

4- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعد أحد أنواع الإحاطة إلا أنها تعتمد على استخدام الحاسوب الآلي في تقديمها، حيث ارتبطت منذ البداية ظهورها باستخدام الحاسوب في معالجة البيانات البيبليوغرافية. وتتميز بأنها موجهة لكل مستفيد بصفة فردية، لتقابل هذه الخدمة الانتقائية احتياجاته الخاصة به دون غيره. وبذلك فإنها توفر على المستفيد الوقت الجهد الذي من الممكن أن يبذله للتعرف على الوثائق، المراد استفادتها عند الحاجة وبناء على احتياجاته هو لبيانات هذه الوثائق التي تقدمها إليه خدمة الإحاطة الجارية. ويتم ذلك عن طريق مضاهاة الوثائق المتاحة بسمات المستخدمين التي تعتبر في حد ذاتها على احتياجاتهم¹.

تستطيع المكتبة الجامعية ممارسة هذه الخدمة من خلال تخصيص بريد الإلكتروني يرسل فيها الأساتذة والطلبة عناوين مواضيع بحوثهم مصحوبة بعناوين بريدهم الإلكتروني، وكلما توفرت عناوين تخدم مجال بحثهم أعلمتهم المكتبة بذلك عن طريق التراسل الإلكتروني.

إن خدمة البث الانتقائي تعمل على إعداد ملف يتضمن التسجيلات البيبليوغرافية والوثائق، منظمة وفقا للمداخل الكشفية المحددة لمحتواها الموضوعي، وملف آخر يتضمن سمات اهتمامات المستخدمين التي يتم تعديلها وفقا للتغيرات التي قد تطرأ على اهتمامات المستخدمين. وتستخدم عادة نفس لغة التكشيف في التعبير عن المصطلحات الكثيفة لكل من الوثائق، وسمات المستخدمين².

¹ - المرجع السابق، ص 236.

² - المرجع نفسه، ص 237.

كما تعتمد الخدمة على مضاهاة تلك المصطلحات الكثيفة في الملف مع بعضهما البعض، لتحديد الوثائق المطابقة لاهتمام كل مستفيد على حدى. وقد اقترح بعض المتخصصين أن يتم تحديد سمات المستفيدين بشكل جماعي، وذلك بغرض الاقتصاد في تكاليف تقديم الخدمة، إلا ان ذلك من شأنه الخروج عن المضمون الأصلي لهذا النوع من الخدمات¹. إذ تتم عملية المضاهاة بين سمات المستفيدين بين الوثائق، التي وصلت حديثا إلى المكتبة على فترات متقاربة، قد تصل إلى أسبوع أو نصف شهر أو شهر. لهذا توجد عدة عوامل تؤثر سلبا وإيجابا على خدمة البث الانتقائي للمعلومات من أبرزها²:

- 1) التحديد الدقيق لسمات المستفيدين.
- 2) الدقة من مضاهاة سمات المستفيدين بسمات الوثائق، ومدى التركيز على المعلومات المتصلة بالاهتمامات الحالية.
- 3) تصميم مرصد البيانات الخاص بالوثائق بما في ذلك: لغة التكشيف المستخدمة لتحديد سمات الوثائق، وعدد الوثائق المكشفة ومتوسط عدد المدخل الكشفية لكل وثيقة.

ثانيا: خدمات إرشاد المستفيدين لمصادر المعلومات المطلوبة

يقصد بها الخدمات الإرشادية والتعليمية والتدريبية الموجهة للمستفيدين لتعريفهم بمجموعات المكتبة ومصادر المعلومات وتعليمهم كيفية استخدامها فضلا عن تعريفهم بالمكتبة واقسامها المختلفة. وبذلك فغن المكتبات تسعى بتقديمها لخدمات الإرشاد والتدريب إلى محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيدين كما انها تجعل أخصائي المكتبات يقوم بدوره كمعلم وليس خازنا للكتب. ويهدف الإرشاد والتدريب إلى المستفيدين، وتوفير الإمكانيات المتاحة للحصول على المعلومات، ومن ذلك تعليمه استخدام فهرس المكتبة و استخدام الكتب المرجعية وغير ذلك:

- 1) التعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه، من خلال إنجاز الأعمال والجهود العلمية بطريقة تكفل سهولة تجهيزها وتنظيمها من قبل نظام المعلومات.

¹ - بامفلح فتن سعيد، خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية، دار المصرية اللبنانية، القاهرة ، مصر، 2009، ص 110.

² - المرجع نفسه، ص 111.

(2) إعداد المراجعات العلمية عند الشروع في إنجاز بحث جديد، وخلق روح إيجابية إتجاه المعلومات عامة، وإتجاه خدمات خاصة.

1- خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك قواعد المعلومات المقروءة آليا. وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وتتطلب هذه الخدمة أربعة عناصر:

- (1) قواعد أو البنوك المعلومات مخزنة بالحاسوب و تقرأ آليا.
- (2) موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.
- (3) مكاتب تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها.
- (4) باحث يستطيع التعامل مع الخدمة.

2- خدمة البحث في الفهارس المتاحة على خط المباشر:

هي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الإلكتروني من خلال تخصيص الروابط تحيل المتصفح الولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الأنترنت وفي أي وقت ليلا أو نهارا والبحث فيها عن الأوعية الفكرية التي يحتاجها وأخذ أرقام تصنيفها، ومن ثم التوجه فعليا مقر المكتبة متى أمكنة ذلك واستعارة هذه الأوعية.

3- خدمة البحث في قواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية:

أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية، وكذا الدوريات الإلكترونية أمرا مألوفاً. لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة هذه القواعد، وهذه الدوريات لمستفيديها المتعددين من خلال موقعها الإلكتروني، وذلك بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم. وبذلك يمكن للمستفيد الولوج إلى هذه القواعد والدوريات الإلكترونية أينما كان ووقتما شاء¹.

¹ - عليان مصطفى رجي، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 230.

1) خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر:

وهذا من خلال وضع إمكانية تصفح الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبة، إما تصفحا كلياً أو تصفح مستخلصاتها، ومن ثم تقرير أيا منها تخدمه في بحثه¹.

وقد توسع المكتبة الجامعية هذه الخدمة إلى إتاحة تحميل هذه الرسائل بما يتوافق مع حماية حقوق الملكية الفكرية لأصحابها. وهكذا يمكن القول بأن خدمة المكتبية بسيطة وممكنة ولكنها ضرورية جدا وملحة للغاية رغم كونها يجب أن تكون حرة ميسرة واختيارية وذاتية. و يجب أن لا تقتصد على خدمة المراجع بل لا بد أن يكون هناك مرشدا للقراء و الخدمة الإرشادية قد تتسع في بعض المكتبات الكبيرة لتصبح قسما مزودا بعدد من الأمناء ذوي الخبرة والاختصاص وتدريبهم على الاستعانة بوسائل التعرف على معلومات وغير ذلك.

مما يدخل في عداد الخدمة المكتبية أيضا الخدمات التعاونية، التي تتم بين المكتبة والجماعات والمنظمات الأخرى داخل محيط المكتبة، عن طريق الزيارات والمؤتمرات وغير ذلك.

4- العوامل المؤثرة على تحسين خدمة الارشاد والتوجيه المكتبي:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة منها².

1) مجتمع المستفيدين:

يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي و متوسط اعمارهم. وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد.

2) حجم المكتبة:

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية والعمليات و الخدمات و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

¹ - النواسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار صفاء، عمان، الأردن، 2000،

ص 27.

² - المرجع نفسه، ص 28.

3) مناحي اقتصادية وأبعاد اجتماعية وثقافية

إن مناحي الحياة الانسانية متشعبة ومتداخلة من دينية وسياسية وجغرافية، وما الى ذلك من عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية وغيرها، لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في كل بلد على حدى. ويمكن القول أن حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على وجه الأكمل، لابد من توفر عدة متطلبات أو مقومات أساسية، تركز عليها الخدمات المكتبية. والمتمثلة في مصادر المعلومات بكافة أشكالها، والإطار البشري المؤهل الذي يسهر على تحقيق هذه الخدمات، والتسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين؛ من اجل تحسين ظروف القراءة والمطالعة والبحث. لهد يرى بعض الباحثين المتخصصين مطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية¹.

ليس عامل مجتمع المستفيدين ولا حجم المكتبة بالعوامل الوحيدة المؤثرة في التسيير الحسن للمكتبة، وإنما هناك عوامل أخرى تساهم في تحسين خدمة الارشاد والتوجيه المكتبي، منها عملي الزمان والمكان، فالتوقيت مهم في مثل هذه الخدمات، الى جانب المكان الملائم لتلبيتها.

خلاصة:

يمكن القول أن هناك عوامل مؤثرة في مدى رضى المستفيد، والتي تؤثر سلبيا أو إيجابا عنها السرعة والفعالية في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وحجم المعلومات المقدمة، وطريقة تقديمها إلى المستفيد ومدى علاقة موظف الخدمات بالمستفيد، وتقديمه للتسهيلات المطلوبة. ومنه فإن الفرض القائل بأن الفضاء المعلوماتي الحديث يساهم في تطوير خدمات الاعلام و التوجيه في المكتبة الجامعية، هو فرض مؤسس على رؤى تحليلية مستقاة من واقع المكتبة الجامعية في الجزائر.

لذلك تسعى المكتبات الجامعية إلى تحسين علاقاتها مع روادها، من خلال تطوير خدماتها بما يناسب التطور والتقدم في مجال المكتبيات. فمن الضروري إذن تحديد العلاقة بين خدمات الاعلام والتوجيه وخدمات الارشاد، وبين المستفيدين. وذلك في اطار فهم المعطيات التي تبين تلك العلاقات الاطرادية بين المكتبات والمرتدين عليها.

¹ - النوايسة غالب عوض، خدمات المستفيدين والمكتبات ومراكز المعلومات، ط01، المرجع السابق، ص29

الفصل الثالث:

الاحتياجات المعلوماتية للمكتبات الجامعية

(التحديات والعوائق)

- تمهيد:
- المبحث الاول: تلبية الاحتياجات المعلوماتية في المكتبة الجامعية
- المبحث الثاني: أثر تكنولوجيا المعلوماتية وتحدي تطوير الخدمات المكتبية

- الاحتياجات المعلوماتية للمكتبات الجامعية:

تجد المكتبات الجامعية في الجزائر اليوم، نفسها بين تحدي البقاء والا الزوال. وهو المشكل الذي يمكن أن يفتح المجال واسعا أمام كثير من التساؤلات العلمية، حول دور وأهمية الخدمات المكتبية، ومدى فعاليتها ونجاعتها في تلبية حاجات مستفاديهها. ولعل البحث عن السبل الكفيلة لتحسين وتطوير عديد من جوانب الخدمات المكتبية، وعلاقتها بالمستفيدين في ظل تطور تكنولوجيا المعلوماتية. ومعرفة الآثار التي تخلفها لنا التقنيات الحديثة في مجال تفعيل العلاقة الرابطة بين المكتبة والمستفيد منها، هو فحوى الأطروحة المراد عرضها. فقد باتت الحاجة ملحة لتجديد وتطوير هذه الخدمات، خاصة مع تزايد الطلب على هذه المعلومات بكل أشكالها وأنواعها، وبمختلف اللغات المتعددة.

وقد تناولنا في هذا الفصل تحليل احتياجات المستفيدين من المكتبة والتعرف على الحاجة المعلوماتية والوثائقية وفيما تتجلى خصائصها، والعوامل المؤثرة في الاحتياجات المعلوماتية. وكذا الآثار التي تنتج عن استعمال تكنولوجيا المعلوماتية في الفضاء المكتبي الجامعي. فانطلاقا من تصورنا النظري لمفهوم الخدمات المكتبية بشكل عام، يندرج التساؤل والبحث مباشرة حول ما يحيط بهذه الخدمات من ظروف وامكانات يجب تليتها مستعمليهها في شتى الأحوال، إذ يقدم هذا الفصل جملة من التحديات والعوائق التي تجابه المكتبة الجامعية. فمهمة تلبية الاحتياجات المعلوماتية في المكتبة الجامعية هي مهمة استراتيجية في ظل تفهقر المستوى التعليمي في جامعات الدول في طريق النمو وفي دول العالم الثالث. وربما يعود السبب لجملة من العوامل والآثار التي تخلفها تكنولوجيا المعلوماتية في مجال التطور والسرعة والتدفق، وشتى أصناف السيطرة التقنية. ولعل الفصل الثالث هو محاولة اجرائية لمعرفة طبيعة هذه الآثار والعوامل على تلبية الحاجيات المعلوماتية للطالب. وأيضا هو حوصلة لمعطيات، تفتح لنا المجال أمام الدراسة وصفية تحليلية لعينة متكونة من: (150 طالب)، لجملة من التصورات الفرضية ومدى تلبية احتياجات المعلوماتية والوثائقية في المكتبة الجامعية (مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - كارمان -

المبحث الأول: تلبية الاحتياجات المعلوماتية في المكتبة الجامعية

من غير المعقول أن نتصور بحثاً علمياً بدون معلومات يعتمد عليها بدون مصادر ينطلق منها بدون الرصيد المعرفي في مجال قيد الدراسة ولهذا فقد أصبح الاهتمام بالمستخدم واحتياجاته أمر ضروري، لأن هذه الاحتياجات سوف تتطور وتتغير كثيراً في هذا العصر التكنولوجي. وستظهر حاجات جديدة للمستخدم، وجميع هذه الحاجات في حاجة لمن يشبعها ويوجهها. فالاهتمام بالمستخدم أو المستفيد واحتياجاته ينبغي أن يأخذ حل الاهتمام، لأنه جوهر رسالتها سواء كانت مكتبات، أرشيف أو مراكز معلومات بمختلف أنواعها ومستوياتها، فهذه المرافق نشئت من أجل سد حاجيات المستخدمين أو المستفيدين البحثية والدراسية العلمية والمساندة في دعم القرارات.

أولاً: تعريف الحاجة المعلوماتية الوثائقية

قبل أن نتطرق لتعريف مصطلح الحاجة المعلوماتية والحاجة الوثائقية، سنوضح ما هي الحاجة؟ وما هي المعلومة؟ وما هي الوثيقة؟.

أ- الحاجة:

هي الشعور بنقص شيء معين إذا ما وجد تحقق الإشباع وقد تكون هذه الحاجة فيسيولوجية داخلية مثل الحاجة إلى الطعام والماء أو حاجة اجتماعية مثل الحاجة للانتماء والحب والانجاز. وفي القرآن الكريم إضافة سابقة في الدلالة على الحاجة. ففي موضوع الحاجات الانسانية لقيام شؤونهم الروحية والجسدية آيات وأحكام تدل الانسان على طبيعته المحتاجة.

فإذا تطرقنا إلى الحاجات الروحية على سبيل المثال، نجد أن الانسان بحاجة للتأمل والنظر والتفكير: وقد جاء في قوله تعالى: ﴿ وَكَذَلِكَ نُرِي إِبْرَاهِيمَ مَلَكُوتَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَلِيَكُونَ مِنَ الْمُوقِنِينَ ﴾ (75) فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أُحِبُّ الْآفِلِينَ (76) فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِعًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَأُنْزِلَنَّ رَبِّي لِئِنْ لَمْ يَهْدِنِي رَبِّي لَأَكُونَنَّ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ (77) فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِعَةً قَالَ هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي بَرِيءٌ مِمَّا تُشْرِكُونَ (78) إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ (79) ﴿ (الأنعام، الآيات 75 - 79)، وهي ضرورة لزيادة الإيمان وتحفيز الهمم، وتصفية الذهن، وتنشيطه؛ وللمبادرة إلى التأمل والنظر والعمل.

والانسان أساسا في حاجة دائم للدين: اتبعا لقوله تعالى في سورة الروم الآيتين: 30-31: ﴿ وَالْإِنسَانُ أَسَاسًا فِي حَاجَةٍ دَائِمٍ لِلدِّينِ: اتَّبَعَا لِقَوْلِهِ تَعَالَى فِي سُورَةِ الرُّومِ الْآيَتَيْنِ: 30-31: ﴿ فَأَقِمَّ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَةَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ (30) مُنِيبِينَ إِلَيْهِ وَاتَّقُوهُ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُشْرِكِينَ (31) ﴾ وفي سورة ذاتها الآيتين: 42-43، يقول تعالى: " قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِنْ قَبْلُ كَانَ أَكْثَرُهُمْ مُشْرِكِينَ (42) فَأَقِمَّ وَجْهَكَ لِلدِّينِ الْقَيِّمِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَ يَوْمٌ لَا مَرَدَّ لَهُ مِنَ اللَّهِ يَوْمَئِذٍ يُصَدِّعُونَ (43) ﴾. وتدل آيات هذه السورة بحكم شرعي ظاهر، على ضرورة الميل للطاعة، والعمل الصالح، والعبودية بكل صورها.

حاجة الانسان الى الانسان، إن الكائن البشري كائن اجتماعي بالفطرة، فهو لا يمكن ان يستغني عن الآخر منذ ولادته، لأن هذا الكائن يولد ضعيفا فيتقوى برعاية محيطه الاجتماعي من تلبية لحاجياته البيولوجية (الغذاء، النظافة، الصحة ...)، لذلك فإن الحاجة تولد عند بالفطرة وهو ما يؤيد القول بأن الحاجة كانت أم الاختراع، فلولاها لما استطاع الانسان أن يقطع كل هذه الأشواط الحضارية. ولولا الحاجات لما كان هناك دوافع لارتقاء الانسان عن باقي الحيوانات.

ب- المعلومة:

يعرفها لا نكستر (Lane - Kaster): " بأنها ذلك الشيء الذي يغير من الحالة المعرفية للمتلقي القارئ أو المشاهد أو المستمع أو أيا كانت الحاسة التي يتم التلقي بها في موضوع ما "1. والمعلومات هي البيانات التي تمت بمعالجتها لأهداف معينة و استعمالات محددة، وهي كل البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها ويمكن تداولها والاستفادة منها، يحصل الإنسان على المعلومات من خلال (ملاحظاته البسيطة اليومية لما يشاهده ويعيشه، أو عن طريق التعلم والقراءة والاطلاع).

عرفت المعلومات بأنها " المعرفة المسجلة أو المدونة على شكل مكتوب أو شفهي أو على شكل أقرص مرنة أو معلومات إلكترونية. هذه المعلومات هي التي تمكننا من التعرف على الأحداث السياسية

1 - عبد الهادي محمد فتحي، علم المكتبات والمعلومات، دراسات في المؤسسات و الإعلام و الإنتاج الفكري، القاهرة: الدار العربية للكتاب 1996، ص73.

وتطور العلوم والتكنولوجيا أو الاطلاع على آخر المستجدات، وكذلك النتائج المتعلقة بالابحاث العلمية (دراسات، نظريات، قوانين...) ومتابعة تقدم المعرفة العلمية¹.

كما عرفت "Apted" الحاجات المعلوماتية نقلا عن السرايحي بأنها "المعلومات الضرورية لمستخدم ما في وقت محدد، من أجل مشكلة يواجهها هذا المستخدم في فترة زمنية محددة". وكذلك أشارت السرايحي إلى تعريف Moores، حيث ذكر بأن "احتياجات المستخدم تختلف من شخص إلى آخر، وقد تتغير الاحتياجات من وقت لآخر بالنسبة لشخص واحد، كما تختلف الحاجات تبعا للمستخدم والغرض و المكان"².

ونقلا عن ظليمي فقد عرف (line) فذكر بأنها "وحدات المعلومات التي يبحث عنها الباحث أو المستخدم وتعمل على خدمة بحثه من أجل الوصول إلى ما يهدف إليه"³. أما الدكتور ثابت يشير (Derr) إلى " أن الحاجة المعلوماتية هي الحالة التي تستخدم فيها معلومات محددة لإنجاز هدف معلوماتي مقبول"⁴.

في النهاية يشير المفكر إلى أن هناك حالتين يجب وجودهما، للدلالة على وجود حاجة معلوماتية. أولا أن تتوفر هدف معلوماتي، وأن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تحقيق الهدف. من جهة اخرى يرى محمد دياب مفتاح في (معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق) الحاجة الوثائقية بأنها " سلوكياتنا اليومية ليست مجرد أهداف، ولا تأتي عفويا بل تتركها رغبة ماسة إلى شيء

¹ - مزيش مصطفى، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، مركز دكتوراه، علم المكتبات والمعلومات قسنطينة، 2008، ص38.

² - السرايحي ميسى، سلوك طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب و الاقتصاد في جامعة دمشق متاح على <http://www.maissar.4+.com/mo3.htm> ، تاريخ الاطلاع، عين كرمس، تيارت، 2019/03/09.

³ - ظليمي سوسن طه، مراجعة الإنتاج الفكري في مجال الدراسات الاستخدام والمستفيدين، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 4، ع1 (ماي أكتوبر 1988) ص141.

⁴ - ثابت حسان جعفر، استخدام المعلومات والحاجة المعلوماتية عرض الأدب المنشور، مقال، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س9، ع4، أكتوبر 1998، ص 23.

وتلك الرغبة تتحول إلى حاجة ملحة يجب تلبيتها منها الحاجة الوثائقية التي هي حاجات الفرد من المعلومات المحتملة التي يمكن أن تفي بها أو تقدمها خدمات معلومات أو نظام معلوماتي أو توثيق¹. نستنتج على ضوء ما قدمه الباحثون المكتبيون في هذا الشأن بأن الأهداف إنما تكون مقرونة أساساً بمدى توفر خدمات اعلام وارشاد وتوجيه قادرة على تلبية احتياجات المستعملين، وبالتالي يرتبط الهدف المعلوماتي بمطلب تلبية احتياجات المستخدمين ارتباطاً عضوياً.

1- أنواع الاحتياجات المعلوماتية:

تقسم هذه الحاجات أو الاحتياجات من حيث الأهمية إلى حاجات أولية وحاجات اجتماعية تتمثل الحاجة الأولية في الحاجات اللازمة لحفظ وجود الإنسان مثل المأكل، الملبس، المسكن وغير ذلك و لهذا يطلق عليها الحاجات البيولوجية لأنها مرتبطة ب حياة الإنسان وهي حاجات محدودة بطبيعتها لأن الإنسان يستهلكها بكمية محدودة.

وتعتبر الحاجات الثانوية أو الاجتماعية هي التي يفرغها التطور الاجتماعي مثل التعلم و اكتساب الخبرات و توفير وسائل النقل إلى غير ذلك. و هذه الحاجات غير محدودة بطبيعتها لعدم وجود حد لإشباعها . وتقسم هذه الحاجات من حيث المنفعة إلى حاجات فردية وحاجات جماعية اجتماعية ثانوية.

تمثلت الحاجات الفردية: في الحاجات التي يقتصر نفعها على شخص واحد مثل الهواء فعندما يستنشق الفرد الهواء فإنه يشبع حاجاته فقط دون غيره من الأفراد.

والحاجة الجماعية أو العامة هي: التي يرجع نفعها لعدد كبير من الأفراد مثل الحاجة إلى الأمن ويمكن أن يحرم منها بقية الأفراد ولكن لها نفع يعود على المجتمع ككل مثل التعليم².

¹ - دياب محمد مفتاح، معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق، المرجع السابق، ص 237.

² - حاجة، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، متاح على <http://ar.wikipedia.org/d8/AA%D8%D%Ac%A9> تاريخ

وقد ظهرت عدة تقييمات ونظريات متعددة كنظرية ماسلو (Mc clelland) التي جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية حيث أن الحاجات الأساسية التي تؤثر في الحفز الإنساني هي الحاجة إلى القوة أو السلطة، الحاجة إلى الانتماء، الحاجة إلى الإنجاز¹.

كما تعتبر نظرية أبراهام ماسيلو من أكثر النظريات شهرة وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة، وتتخلص هذه النظرية في المبادئ التالية:

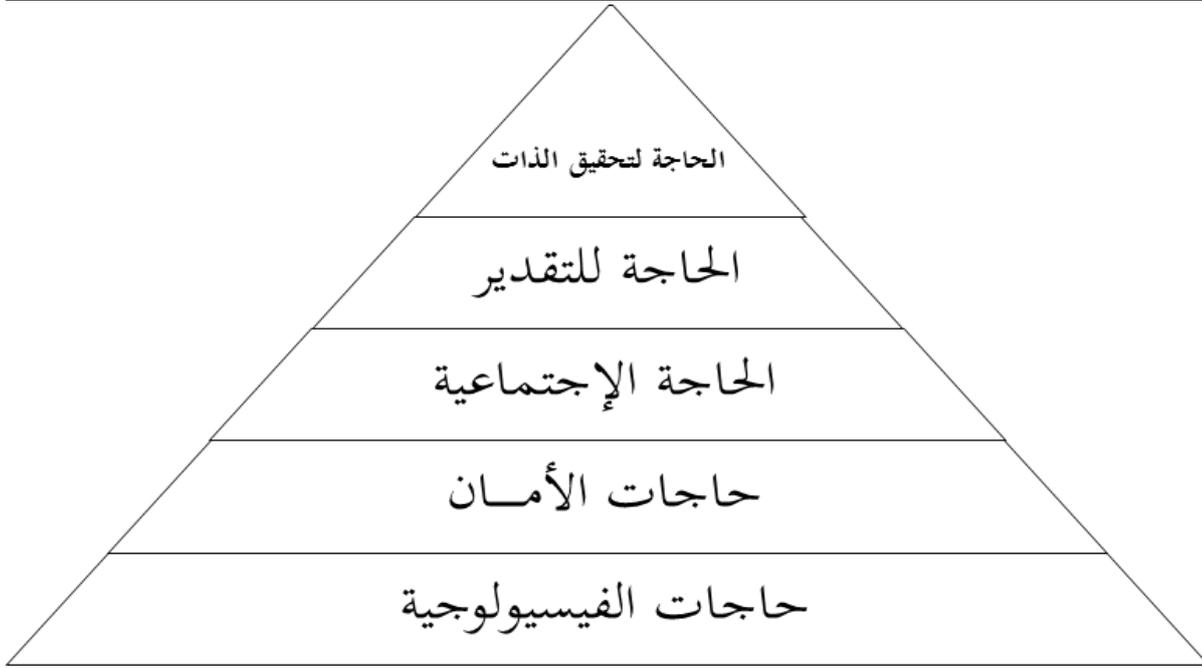
- 1) الحاجة الغير المشبعة تسبب توترا لدى الفرد فيسعى للبحث عن إشباع هذه الحاجة.
 - 2) يبدأ هرم ماسلو بتدرج الحاجات الأساسية التي تعكس مدى أهمية هذه الحاجات.
 - 3) يرى ماسلو أن الحاجات الغير المشبعة لمدة طويلة قد تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب ألم نفسي و يؤدي الأمر إلى العديد من الحيل الدفاعية التي تمثل ردود أفعال الفرد التي يحاول من خلالها أن يحمي نفسه من هذا الإحباط².
- ويأتي هرم ماسلو بالتدرج من حيث الأولوية والأهمية، وقوة الإلحاح، وضرورة الإشباع. واليك فيما يلي هذا الشكل التمثيلي لهرم المفكر (ماسلو):

1 - العيمان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2004، ص 285.

2 - تدرج الحاجات، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، متاح على:

<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AF%D8%B1%A7%D9%D8%A7%D8> تاريخ

الإطلاع:2019/03/22.



الشكل رقم: 01

لقد قام ويلسن ألدلفر (Wilsson - Aldelfer) بتقليص الحاجات في نظريته إلى ثلاث مجموعات فقط، تمثلت هذه الحاجات في حاجة الارتباط العلاقات مع الآخرين، وحاجة النمو (تطوير القدرات الإنسانية)؛ وحاجة الوجود (البقاء). ثم قسم الدكتور ويلسن هذه الحاجات إلى ثلاثة أنواع:

- 1- الاحتياجات الفيسيولوجية مثل الحاجة إلى الماء، الغذاء، المأوى....
- 2- الاحتياجات المعرفية مثل الحاجة إلى خطة لتعلم المهارات.
- 3- الاحتياجات المعرفية مثل الحاجة إلى خطة لتعلم المهارات .

ويقول ويلسن أن هذه الفئات الثلاثة مرتبطة مع بعضها البعض فالاحتياجات الفيسيولوجية قد تؤدي إلى الاحتياجات العاطفية والاحتياجات العاطفية قد تؤدي إلى الاحتياجات المعرفية¹. كما يرى أحمد زكي حسب ما ينقله لنا السيد: فاروق عبد السلام في دراسته: (مدخل الى علم النفس العام). " أن الحاجات وفقا لطبيعتها تقسم إلى ثلاثة أقسام، وهي: الحاجات الأولية، كالحاجة إلى الطعام. والحاجات المشتقة الناتجة عن التواجد في جماعة، ولها خصائص اجتماعية، كاللغة والتعليم. والحاجات التكاملية

¹ - أطير عبد الرحيم بن علي ، تدرج أهمية الحاجات لدى العمالة السعودية و العمالة العربية والأسبوية (دراسة تحليلية مقارنة)، الإدارة، العلمية، العامة، ع7، أبريل 1991، ص29.

التي تحقيق الانسجام الاجتماعي، وتربط بين أعضاء الجماعة، كالمعتقدات والممارسات الدينية والنشاطات الترفيهية " ¹.

أما أقسام الاحتياجات المعلوماتية، عند روبرت تايلور (Robert – Taylor)، فتنقسم الى ما يلي:

1) احتياجات كامنة أو ساكنة: هي احتياجات لا يدركها المستخدم، ولكن قد يتمكن مقدم خدمات المعلومات أن يلقي بساط الضوء على هذه الاحتياجات، وهي تشمل الحاجات الأولية والثانوية.

2) احتياجات معلنة.

3) احتياجات غير معلنة: تمثلت في احتياجات لا يدركها المستخدم، ولكن قد يتمكن مقدم خدمات المعلومات من تلبيته لها دون طلب من المستخدم.

4- الأقسام الفئوية للحاجة إلى المعلومات عند للمستخدمين:

أ- الحاجة للعثور على وثيقة معينة يعرف المستخدم أسم مؤلفها وعنوانها والحصول على نسخة منها تسمى بالحاجة إلى وثيقة معينة.

ب- الحاجة للعثور على الوثائق التي تتناول موضوعا محددًا أو يمكن أن تتجنب على تساؤل معين (الحاجة الموضوعية) وتنقسم هذه الحاجة الموضوعية إلى ثلاث أنواع²:

1- الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

2- الحاجة إلى المعلومات التي تساعد في حل مشكلة معينة أو اتخاذ قرار معين .

3- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في موضوع أو مجال معين.

ومما سبق ذكره يرى الباحثون أن الإنسان يحتاج إلى المعلومات في كل مختلف مراحل حياته، فإذا ن جميع أنواع الحاجات التي سبق ذكرها هي حاجات معلوماتية.

¹ - المنهور رشاد صالح آخرون، المدخل إلى علم النفس العام، ط 2. - دار زهران، 2000، ص 228.

² - ولفرد لانكستر، رونر، أساسيات استرجاع المعلومات، تر: حشمت قاسم، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 1998، ص21.

2- حاجة المستفيد إلى المعلومات العلمية والتقنية:

يقول Derr بأن الحاجة إلى المعلومات العلمية والتقنية هي الحالة التي تستخدم فيها معلومات علمية محددة لإنجاز هدف معلوماتي، ويرى بأن هناك حالتين يجب توفرهما للدلالة على وجود حاجة معلوماتية وهما أن يتوفر هدف معلوماتي وأن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تحقيق الهدف¹. يرى "موريس" إلى أن احتياجات الباحثين للمعلومات العلمية والتقنية تختلف من شخص إلى آخر وقد تتغير من وقت إلى آخر بالنسبة لنفس الشخص، كما قد تختلف الحاجات تبعاً للباحث والغرض والمكان². وقد تكون الدورة الكاملة لإنتاج المعلومات العلمية والتقنية بدءاً من اللحظة التي يشرع فيها الباحث في عمله إلى أن تصبح المعلومات المتعلقة بما ينتهي إليه ذلك العمل من المكونات الأساسية لرصيد المعرفة العملية القائمة.

أما بالنسبة لمصطلح المعلومات العلمية والتقنية استخدم لأول مرة في موسكو سنة 1952 لتسمية المركز القومي السوفياتي للمعلومات العلمية والتقنية واستخدم أيضاً في تسمية المؤسسات للبرامج والسياسات التوثيقية.

3- خصائص الحاجات المعلوماتية:

تظهر لنا خصائص من خلال سلوك الأفراد على الحاجات وتمثل في كونها على أنها:

(1) **قابلة للإشباع:** فمثلاً استخدم الوسائل الملائمة تؤدي تدريجياً إلى التناقص الشعور بالحرمان

أي أنه مثلاً كلما قام الفرد باستهلاك كميات كبيرة من السلعة والخدمة خلال فترة زمنية محدودة تتناقص المنفعة التي يحصل عليها من هذه السلعة فرغبته قد تم إشباعها ومن ثم يتم التوقف عن استهلاكها.

(2) **قابلة للتبديل:** أي أنه يمكن للفرد أن يستبدل حاجة معينة فمثلاً يستبدل سلعة مكان

أخرى بحيث تؤدي نفس الغرض.

¹ Derr.A a conceptuel analysais of information processing and managment.vol.119n5.1985.

² Moores.john. information needs and use Annula revieuo of information science and Technology.N3. P52-53.

- (3) تنافسية: أي أن الحاجات تتنافس على موارد الفرد المحدود مما يجعل الصعوبة تليتها كلها
فإنسان يريد أن يحصل على أشياء أو حاجات لكن موارده لا تسمح له بامتلاك كل ما
يريد و بالتالي لابد من ترتيب حاجاته على حسب أهميتها.
- (4) متعددة: الإنسان منذ ولادته و حتى مماته يحتاج إلى حاجات كثيرة مثل المأكل والمشرب
والملبس وغيرها من حاجات أساسية كما أنه بحاجة إلى الحاجات الثانوية و المادية والمعنوية.
- (5) متغيرة: حاجات الإنسان ليس ثابتة بل متغيرة وفق طبيعته وحسب البيئة التي تعيش فيها
فحاجاته في البيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة وحاجاته في العصور القديمة تختلف
عن العصور الحديثة.
- (6) مستمرة ومتطورة: كلما تقدم الإنسان تطورت حاجاته و كلما نجح الفرد والمجتمع في إشباع
حاجة معينة تظهر حاجات جديدة ذات أهمية متزايدة¹، فمثلا استهلاك الفرد لسلعة معينة
لا يتم إلا باستهلاك سلعة مكملة لها كسلعة البنزين والزيوت لتحريك السيارة.

4- خصائص الحاجات الثانوية:

- (1) تتغير من وقت إلى آخر للفرد الواحد.
- (2) تختلف من حيث النوع و الكثافة بين الأفراد.
- (3) تأخذ الشكل المعنوي وغالبا تكون حاجات لا شعورية غير مادية أو ملموسة².
- (4) إن احتياجات المستخدمين من المعلومات لا حدود لها، إلا أنه يمكن التعرف على معالمها
وهناك عدة حوافز إيجابية يمكن من خلالها إشباع الحاجات الإنسانية ومن تلك الحوافز التي
استخدمت في المشروعات التجارية والصناعية، الحوافز النقدية، الأمن والاستقرار الوظيفي
الثناء والمدح والتقدير، المنافسة، المعرفة والإبداع، الإبلاغ بالنتائج، المشاركة، كذلك يتضح

¹ - الحاجة، مصدر سابق، متاح على

<http://ar.wikipedia.org/wiki%D8%AD%A8%A7%D8%Ac%D8%A9%>

² - العميان محمود سلمان ، مصدر سابق، ص280.

أن هناك مشاكل تؤثر على الفرد وتمنعه من إشباع الحاجة وتحقيق الرضا كإحباط والصراعات¹.

ولا يكفي في هذا المقام ذكر هذه العوامل فقط، وإنما هناك عوامل أخرى تتدخل في تحديد خصائص الحاجات الثانوية. ولعل أبرزها ما تعلق بالعوامل النفسية والاجتماعية.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الاحتياجات المعلوماتية:

يوجد عدة عوامل تؤثر في الاحتياجات المعلوماتية نذكر منها العوامل الشخصية والنفسية والبيئة التي قد تتغير من مجتمع إلى آخر حسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية التي يتماشى معها المجتمع.

1- العوامل النفسية: يوجد لدى الإنسان عدة نزاعات مختلفة تظهر عنده عندما يتصرف إزاء المعلومات ومن الضروري معرفة ردود فعله الإيجابية و السلبية.

2- العوامل الاجتماعية والاقتصادية: كل ما يتعلق أو يرتبط بمستوى عيش المستخدم و المحيط الذي يعيش فيه ونمط الحياة وغير ذلك مما تساعده هذه العناصر على التعرف على العلاقة المستخدم بالمكتبة وعلى سبيل المثال هل لديه كتب بالمنزل، وما هي طرق الإعلام في الوسط الذي يعيش فيه.

3- عامل المستوى التعليمي: وهنا تتغير مواقف المستخدمين وتصرفاتهم حسب مستواهم التعليمي وقدراتهم الذهنية، فكلما تقدم المستخدمين في دراساتهم تتجدد رغباتهم ودرجة إقبالهم على المعرفة الجديدة، كما يكتسبون مهارة في استغلال مصادر المعلومات وفي العمل بالمكتبة بأكثر استقلالية²

وتبشر أيضا دراسة السيرايجي إلى عوامل أخرى مؤثرة في الحاجة إلى المعلومات لعل من أهمها:

(1) إمكانية الوصول إلى خدمات المعلومات من النادية المادية والفكرية والسيكولوجية.

¹ - حنفي عبد الغفار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة ومطبعة الشعاع الفنية، 2002، ص57.

² - السرايجي ميس ، مصدر سابق، تاريخ الإطلاع 2019/03/09 متاع على

<http://www.maissar.4t.com/mo2.htm>:

(2) حجم المجتمع المستخدم من الخدمة ومستواه التعليمي.

(3) التكلفة المادية والإنتاج الفكري الضخم.

(4) خبرة المستخدم المتوقعة وسهولة الاستفادة العلمية و سرعتها¹.

4- عوامل أخرى تؤثر في الاحتياجات المعلوماتية نذكر منها:

(1) المكتبات ومراكز المعلومات .

(2) النظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والقانونية والتنظيمية المحيطة بالمستخدم.

(3) الصعوبات التي تواجه المستعمل في غياب المعلومات التي يبحث عنها.

(4) المستوى الثقافي والتعليمي للمستعمل.

(5) مجموعة مصادر المعلومات المتاحة.

(6) الخصائص الفردية للمستعمل من خبرة والتوجه المهني والتحفيز وغيره²

كما يوجد سمات لها أثر كبير في الحاجة المعلوماتية قد تتمثل في:

السن، الجدد، المثابرة، الخبرة في البحث، اللغات التي يمكن فهمها، الدفاعية للانضباط السلوكي، قدرة الاستيعاب وغيرها من هذه السمات. وقد تكون العوامل التي تؤثر في الدوافع هي نفسها العوامل التي تؤثر في الاحتياجات ومنها: عامل التطور التكنولوجي: إن الظروف الاقتصادية، وثقافة المجتمع والقيم والأفكار، خبرات الحياة كلها عوامل تؤثر على حاجات المستفيد. ففي مجال المكتبات والمعلومات نجد أهم العوامل التي تؤثر في الاحتياجات المعلوماتية الآتية:

(1) الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات.

(2) الشكل النهائي لنتائج البحث التي يفضلها المستعمل.

(3) عدد الأوعية والمصادر غير المناسبة التي من الممكن أن يتقبلها المستعمل.

(4) مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستعملين.

¹ - المصدر نفسه متاح على <http://www.maissar.4t.com/mo3.htm>

² - متاح على <http://archive.ifla.org/iv/ifla62/62-devf.htm>: تاريخ الاطلاع: 2019/04/03

5- مراحل التعبير عن الحاجة:

على المستعمل أن يعبر على احتياجاته للوثائق والمعلومات بشكل دقيق، وقد تعرف " تايلور " على أربعة مستويات للحاجة.

- 1) الحاجة التي تحدد شكلها: قد تم التعرف عليها بقدر كاف من الوضوح، إلا أنه لا يمكن للإفصاح عنها.
 - 2) الحاجة الواعية: في هذا المستوى وصف الحاجة يكون في ذهن الفرد إلا أنه قد لا يكون قد تحددت معالمه بعد.
 - 3) الحاجة الكامنة: " فعلى الحاجة الكامنة المستوى الكامن تكون الحاجة مبهمة فهناك مشكلة ينبغي اتخاذه إلا أن الخص لم يصبح قادر تحديد المعلومات التي يمكن أن تكون مفيدة.
 - 4) الحاجة القابلة للمداومة أو الحل الوسط: هي الطلب الذي يقدم فيه فعلا مرفق المعلومات وهي للتسوية لأنه من الممكن التعبير عنها بشكل يعتبره المستفيد قابلا للفهم من جانب مرفق المعلومات إلا أنه يعبر عن الحاجة الحقيقية¹.
- تبقى الحاجة إلى المعلومات هي المحرك الأساسي الذي يدفع الإنسان إلى البحث و الاستقصاء وإتباع المناهج العلمية والاعتماد على مصادر المعلومات والحاجة إلى المعلومات و البحث العلمي هو الذي يحدد الحاجات الحقيقية للمعلومات.

ثالثا: الحاجة الى تدريب المستفيدين والأهداف المرجوة:

إن تدريب وتعليم المستفيدين المهارات المكتبية و المعلوماتية المختلفة يهدف إلى تحقيق ما يلي:

- 1) تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريضه بفهارس المكتبة و خدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية و غيرها .
- 2) تعريفه بالأساليب و الوسائل المثلى للحصول إلى المعلومات .

¹ - حشمت قاسم، أساسيات استرجاع المعلومات: نظم استرجاع المعلومات، ط3، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية، 1997، ص 110.

- 3) تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجد وتوفر هذه المعلومات في المكتبة أو مراكز المعلومات .
 - 4) خلق روح ايجابية لدى المستخدمين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام واتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات بشكل خاص¹.
 - 5) تعليم المستخدمين كيف يقومون بإنجاز الأعمال و الجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق و المعلومات.
 - 6) تعريف المستخدمين بمسؤوليتهم من إعداد المرجعات العلمية كلما شرعوا في بحث جديد.
 - 7) تعريف المستخدمين في سبل تقديم ما يتوصلون من نتائج وما يكتسبون من خبرات لغيرهم من المتخصصين² .
- هذه أهم الأهداف التي يمكن وضعه في سياق الأطروحة السابقة، والمتعلقة بالجانب العملي لمهام المكتبيين، والمتمثلة في تدريب المستخدمين وفق برنامج متنوع يهدف الى تلبية حاجات المستخدمين، بأيسر السبل.

1- طرق تدريب المستخدمين:

- تعددت الطرق المتبعة لتعليم المستخدمين ووسائل الإفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وأبرز هذه الطلاق هي:
- . الجولات الجماعية أو الفردية داخل المكتبة أو مراكز المعلومات في أقسامها المختلفة ويقوم بذلك ذوي الخبرة و المهارة ليجيب على أية استفسارات.
 - 1) محاضرة لقيها أخصائي المراجع أو المعلومات على المستخدمين و خاصة العدد منهم لتعريفهم بأقسام المكتبة أو المركز وخدماتها وكيفية الإفادة من أوعية المعلومات فيها.

¹ - جرجيس جاسم وآخرون، مصادر المعلومات في مجال الإعلام و الاتصال الجماهيري، الكويت: شركة المكتبات الكويتية، 1989، ص 31.

² - حشمت قاسم، أساسيات استرجاع نظم المعلومات؛ مصدر سابق، ص 509.

. استخدام الوسائل السمعية و البصرية كالأفلام والشرائح بالإمكان الإفادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات بشكل جيد حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها إلى المستخدمين على شريط ناطق أو شريحة فيلمية كما بالإمكان الإقامة من تلفزيون الدائرة المغلقة في هذا المجال .

. توزيع نشرات أو كتيبات (دليل) عن سياسات اللوائح ونظم استخدام المكتبة أو المركز وسبل للإفادة من الأقسام المقدمة فيها وغير ذلك من المعلومات وعادة يشمل دليل المكتبة أو مركز المعلومات التالية:

. ساعات فتح المكتبة أبوابها وكيفية الاستفادة منه.

. خريطة عن ترتيب المجموعات و المقتنيات بالمكتبة مع وصف المواد.

. نبذة عن الفهارس و أنواعها وكيفية استخدامها وكيفية ترتيبها .

. الخدمات التي تقدمها المكتبة أو المركز كخدمة المراجع و الإعارة والتصوير ... الخ

. القواعد و اللوائح المتبعة في المكتبة أو المركز.

. مصادر المعلومات وكيفية الإفادة منها.

. أسلوب البحث عن المعلومات وأين يتم البحث¹.

المساق الدراسي المستقبل: تخصص بعض الجامعات مساقا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة و اكتسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر، وينبغي أن يدرس هذا المساق في الفصل الدراسي الأول ويجب أن يقوم بتدريس مكتبي مؤهل للتدريس.

الموجزات الإرشادية : الموجزات الإرشادية بوجه عام من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف التعليم الذاتي وهناك عدة أنواع من الموجزات الإرشادية التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال منها الموجزات العامة أو الشاملة والموجزات المتخصصة فالموجزات العامة أو الشاملة فإنها تعرف بالمكتبات و غيرها من مراكز المعلومات بوجه عام حيث تتناول هذه المؤسسات من حيث

¹ - جرجيس جاسم ، مصدر سابق، ص34.

أهدافها ووظائفها والخدمات التي تقدمها وإمكانات الاستفادة من هذه الخدمات أما الموجزات الإرشادية فتتناول نوعيات مصادر المعلومات من حيث طبيعتها وأنماط الاستفادة منها مع الاهتمام بالأعمال المرجعية بكل فئاتها كذلك تهتم بأنماط القراءة و إعداد البحوث¹. وفي الأخير يبقى المستفيد هو المحرك الأساسي لذا تسعى المكتبة على كسب رضى المستفيدين وتلبية احتياجاتهم .

2- فئات الحاجة إلى المعلومات :

تتمثل الفئات الأساسية للحاجة إلى المعلومات:

(1) الحاجة إلى بيان أو معلومة محددة :

وهذه بعينها هي الأسئلة المرجعية السريعة التي تتلقاها المكتبات ويمكن تقديم الإجابة عن الاستفسارات هاتفيا .

(2) الحاجة إلى الوصول لوثيقة معينة:

وعادة ما يكون الباحث على دراية باسم المؤلف أو عنوان الوثيقة أو موضوعها.

(3) الحاجة إلى تتبع الوثائق المتعلقة بموضوع معين:

هي الوثائق الكفيلة بالإجابة عن سؤال معين وهو ما يسمى بالبحث الشامل و الذي يتم فيه استرجاع أكبر قدر ممكن من الإنتاج الفكري المنشور في موضوع معين في فترة زمنية معينة². ومن أبرز السمات المميزة لاهتمامات المكتبة التركيز على كسب رضى المستفيدين من المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بها، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة المستفيدين عنصر أساس يفي تنظيم و إدارة المكتبة من حيث عددهم و اهتماماتهم الموضوعية وطبيعة أنشطتهم. وتوزيعهم المكاني ومؤهلاتهم العلمية. إلى جانب ذلك العوامل التي يمكن أن تؤثر في حاجاتهم إلى المعلومات وتعاملهم مع الخدمات المقدمة³

¹ - حشمت قاسم، مصدر سابق، ص513.

² - الشطى سقر عامر، استرجاع نظم المعلومات الإدارية، دار البلدية، عمان، الاردن، 2005، ص18.

³ - العلي أحمد عبد الله، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006، ص69.

يتم التوصل إلى المعرفة احتياجات المستخدمين بإتباع ما يعرف بعملية تقدير الاحتياجات وهي عملية منظمة تهدف إلى معرفة الفجوة بين ما يوجد في المكتبة من تقنيات فعلا وما يجب أن تزود به ويركز القائمون على تنفيذ برامج خدمات المعلومات في المكتبة على تقديم خدمات تكسب رضا المستخدم. إن نجاح أي مؤسسة معلوماتية تقاس بمدى قدرتها على الاستجابة السريعة لاحتياجات مستفاديه ومنه فإن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد على مدى توفير الخدمات التي تلبي احتياجات المستخدمين المعلوماتية وكل هذا من أجل العمل على تحقيق جملة من الأهداف من بينها تمكن الباحثين والمستخدمين على تحديد المعلومة المطلوبة وكيفية الوصول لها باستعمال التقنيات والتكنولوجيات الحديثة.

رابعا: عوائق تلبية احتياجات المستخدمين:

إن المستخدمين من المكتبية الجامعية، كغيره من المستخدمين الآخرين من خدمات النظم الأخرى لا يمكنه تحقيق حاجياته الإعلامية بصورة مطلقة، فهناك عدة عوامل تحول دون ذلك والمتمثلة في:

- 1) **العائق الأول:** يوجد بين المستخدمين وحاجاتهم إلى المعلومة، ويتمثل في حواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجاته. ثم إنه يصدم بعائق يوجد بينه وبين الاجابة في حد ذاتها، فقد يكون الجواب معقدا من ان يفهمه المستخدم أو لا يتماشى وسؤاله.
- 2) **العائق الثاني:** يتمثل في جهل المستخدم لخدمات والتجهيزات التي يوفرها نظام المعلومة. وبالتالي فالعائق يقع بين المستخدم ومصادر المعلومات، ويتمثل في الحواجز المادية (صعوبة الوصول الى المعلومة)، خاصة إذا عانى المستخدم من غياب الخبرة لديه بخصوص البحث الرقمي للأنظمة المعلوماتية لهذه المكتبة أو تلك، وغياب تكوين بخصوص ذلك في المراحل الدراسية الأولى.

- 1) **العائق الثالث:** يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها، فقد تكون حاجة المستخدم غير متوفرة بالنظام. فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستخدم، وعدم تفهمه لوضعية الزائر الجديد¹.

¹ - قصابي ريمة، تقييم رضا المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية، لجامعة 20 أوت 1955، ماستر، تخصص علم المكتبات: سكيكدة، 2013، ص 38، 39.

(3) **العائق الرابع:** يوجد بين الاستفادة ومصدر المعلومات الذي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستخدم.

(4) **العائق الخامس:** يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها فقد يكون النظام غير ملم بحاجة المستخدم أو لم يستطيع تحديدها¹.

نخلص مبدئياً إلى أن هذه العناصر الأربعة المحددة آنفاً، تمثل العوائق الكبرى التي تحول دون السير الحسن للخدمات و بالتالي تهافت القدرة لدى المكتبة الجامعية لتلبية احتياجات مستعمليها، لذلك تبقى العوائق التي تعوز دون تحقيق الأهداف المرجوة مسبقاً من الخدمات المكتبية، لتبقى أهداف المكتبة غير محددة تحديداً دقيقاً، ما يكفل لها التعرف على مشاكلها عن كثب، ورصد جميع المعوقات التي تعترض دور المكتبات الجامعية في رفع مستوى التعليم والتكوين والبحث.

1- عوائق خاصة بنظام المعلومات:

اهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة، التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية حاجيات المستخدمين².

(1) **عوائق نفسية واجتماعية:** تتعلق بالعلاقة القائمة بين المستخدم وأخصائي المعلومات التي على أساسها يتولد لدى المستخدم رد فعل سلبي أو إيجابي.

(2) **عوائق تقنية:** تتمثل في جهل المستخدم لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله والفائدة التي يمكن جلبها من طلبها، فشل المستخدم في صياغة سؤاله، تعقد استخدام وسائل البحث بالتالي يصعب البحث عن المعلومة، بذل المستخدم جهد ووقت ومال للحصول على خدمة.

(3) **عوائق مادية وتجهيزية:** تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستخدم وما تشمله من مؤثرات مادية، إضاءة، تهوية، مكان واسع ومريح، الهدوء.

¹- المرجع نفسه، ص 38، 39.

²- المرجع نفسه، ص 39.

- المبحث الثاني: أثر تكنولوجيا المعلوماتية وتحدي تطوير الخدمات المكتبية

لا ينكر الا جاحد إذا ما قلنا، أن استخدام التكنولوجيات المتطورة في المكتبات ومراكز المعلومات إنما يزيدا قوة وتأثير وصلابة. وأن استخدام شبكة الأنترنت والأقراص المدججة، ومختلف الوسائط المتعددة في المكتبات وغيرها من المؤسسات سيساهم في تغيير بنية تلك المؤسسات وفي أنظمة خدماتها، بفضل ما تمتلكه من مصادر ووسائط المعلومات الإلكترونية.

من هذا المنطلق نحاول أن نتناول في هذا المبحث متطلبات المكتبة الجامعية داخل الفضاء الإلكتروني كما نسعى نحو تفعيل المنهج الوصفي لرصد مختلف الامكانيات التي تتوفر عليها مكتبة الكلية (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - ابن خلدون، تيارت -)، وتمحيص مستوى ما بلغته خدماتها وحاجياتها، وذلك من خلال تقديم تصور وصفي لواقع المكتبة داخل الفضاء الحداثي وشبكاته العنكبوتية، ورصد أهم الامكانيات المتوفرة، ومعرفة أبرز المشكلات التي تعترضها، وأكثر التحديات التي تواجهها.

أولاً: واقع المكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية:

يقول لانكستر: " نحن نتقرب من اليوم الذي يمكن أن تكون فيه مكتبات المستقبل العظيمة، تتكون من غرفة صغيرة مساحتها عشر أقدام مربعة، لا تحتوي على أي شيء سوى منفذ إلكتروني، ومعدات التوصيل السلبي الأخرى. ومستقبلاً فإن جميع المكتبات سوف تكون على هذا الشكل، لأنها سوف تتمتع بالوسائل الإلكترونية للوصول إلى المعلومات " ¹.

والواقع حسب رأي كاستر أن أفراد المجتمع اليوم، أمسى ديدنهم المطالعة والبحث عبر وسائل البحث الرقمي، فبدلاً من أن يذهبوا إلى المكتبة، فإن المكتبة هي التي أضحت تأتي إليهم في أماكنهم؛ وفي الزمان الذي يرغبون فيه. وقد وجدت المكتبات الجامعية في الجزائر نفسها، مضطرة لمواكبة هذه التحولات المطردة والمتواصلة في عالم تكنولوجيا المعلومات. إذ لم يعد هناك من سبيل ولا بديل سوى الاعتماد على هذه التكنولوجيا المعلوماتية لتقديم خدماتها على أحسن وجه. والتمكن من تقنيات هذه الوسائل ومواكبة تطورها.

¹ - مبروك إبراهيم السعيد، المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية، دار الوفاء، 2009، ص. 134.

من هنا أصبحت مشاركتها ضرورية لتداول منتجات سوق التكنولوجيا الرقمية المتطورة، وتأمين دخولها الحر لفضاء المعلومات، وتفادي المخاطر المحدقة بها. وتوفير آخر ما توصلت اليه الابحاث العلمية في مختلف المجالات، من اجل استعمالها من طرف الانسان، والولوج المباشر لعالم الأوعية الرقمية والنشر الإلكتروني والحواسيب.

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات الحديثة:

تعتبر تلك الأجهزة المستخدمة في معالجة المعلومات و يعرفها كل من "صمويس و بورتكو" بأنها: إدخال لتطبيق الأدوات والتقنيات المتعلقة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم مثل الحاسب الإلكتروني ووسائل الاتصال و الوسائل المخفرة¹.

أما "مينا تليفون" مدير معهد الاتحاد للمعلومات العلمية والتقنية بالاتحاد السوفياتي سابقا، يرى أن تكنولوجيا المعلومات تستعمل للدلالة على الأنشطة بتعميم الحسابات إنتاجها واستخدامها، وكذلك بالجانب الدراسية والعلمية والقضايا، ومشاكل المعلومات والتكنولوجيا. وهو مجال يتضمن بنية وتركيبية وخصائص المعلومات والاتصالات، ونظرية وطرق نقل المعلومات، وتصنيفها وتقييمها واسترجاعها وتوزيعها. كما يشمل نظم وشبكات المعلومات وعمليات وأنشطة المعلومات، التي تمثل الوسيط بين مصدر المعرفة والمستفيد منها².

إن وجه المقابلة بين التعريفين يقتضي فهم الدور الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في تغير وجه الأنظمة الحديثة في مختلف المجالات، كمجال الحاسوبية وهو ما يشير اليه التعريف الاول، بينما يربط التعريف الثاني ادخال التطبيقات الحاسوبية في أنشطة الحياة الاقتصادية من خلال تعميم التقنيات على أكبر نطاق ممكن.

2- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية :

تعيش المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر ظروفًا ومتغيرات وتحديات تختلف من تلك التي واجهتها في العقدين الماضيين. ويتمثل سببها الرئيسي في التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1 - يونس عبد الرزاق، المعلومات، دار الشروق، عمان، الاردن، 1998، ص 10.

2 - المعجم الموسوعي للمصطلحات للمكتبات و المعلومات (إنجليزي عربي)، المرجع السابق، ص 569.

ومتطلبات استخدامها، وتأثيرها الواضح عليها، وتطور أفاق النشر الإلكتروني؛ والاستخدام الواسع لشبكة الانترنت. فضلا عن تغير حاجات المستفيد العصري من المعلومات وتنوعها. لذا لزاما عليها الاستجابة لهذه التحديات والظروف المتغيرة، والتكيف معها ومسايرتها، حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية ضمن فضاء المجتمع الرقمي.

وتتمثل هذه التحديات التي تواجه المكتبات خاصة الجامعية منها ما يلي :

1) ظاهرة العولمة وتحديات العصر:

تأتي العولمة على رأس قائمة التحديات الكبرى التي تواجهها المكتبة الجامعية خاصة، باعتبارها ظاهرة حضارية بامتياز، وهي نتاج علمي محض بدأت ارهاصاتها الأولى منذ منتصف القرن العشرين. وقد أدت إلى تغيرات جذرية في أنماط حياة البشر، مما انعكس على ثقافتهم وتعليمهم وتعاملاتهم وارتباطهم ببعضهم البعض؛ وزيادة التنافس بينهم من أجل الحصول على مصادر المعلومات التي تساعد على جودة الأداء المهني. وبفضل العولمة أصبح من المهم استخدام التخطيط الاستراتيجي لترشيد إدارة مؤسسات الدولة سياسيا واقتصاديا ومعلوماتيا. وتتضمن ظاهرة العولمة في الركائز القاعدية منها:

أ- شيوع شبكات الانترنت العالمية:

أصبحت شبكات الانترنت مكتبة رقمية ذات بعد كوني، تضم مختلف المعلومات والمعارف الانسانية وقد اتاح الانترنت فرص البحث بكل أشكاله، في أي مكان وزمان. كما ساهمت شبكات الانترنت في اندماج الأفراد على اختلاف مشاربهم في مجتمع كبير يعيش في قرية صغيرة. وذلك بالفعل توظيف تكنولوجيا الانترنت جميع قطاعات الحياة لا سيما المكتبات ومرافق المعلومات¹.

من هنا أصبحت الانترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية بسبب الخدمات الكبيرة المنوعة الحديثة المتجددة والسريعة حيث أدى ذلك الإقبال الكبير مع خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها

¹ - عبد الهادي محمد فتحي، توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2008. ص ص 33-34.

في حين أن استغلال الحاسوب في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات زاد من الطلبات. الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستفيدين.

ومن جهة أخرى فإن شبكة الانترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية، وذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحها ونظامها الداخلي، وتسهل البحث في قواعد المعلومات البيبلوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم.

لقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية، ليس عن طريق الخط المباشر فقط، بل عن طريق المكتبة أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات.

- **زيادة التركيز على قضايا أمن المعلومات:** من التحديات التي تواجه المكتبة الجامعية الاهتمام بتطوير البرمجيات والأساليب التقنية المختلفة لحماية منظومتها المكتبية بداية من منتقيات وانتهاء بالخدمات، مع الالتزام بحرية تدفقها في الوقت نفسه مع التخطيط الاستراتيجي لتحقيق ذلك.

- **تدفق وتبادل المعلومات وإمكانية الوصول إليها:** وتعنى بمعالجتها واستخدامها يتطلب ضرورة اتباع المعايير والمواصفات الدولية التي تحقق ذلك ويؤثر ذلك على كل مهام وأنشطة المكتبة الحديثة.

- **التعامل مع صناعة المحتوى الإلكتروني:** يمثل رصيد وأصول المكتبة أو مرفق المعلومات التي صارت رقمية إلى حد كبير، ويرتبط ذلك بكل من النشر التقليدي والإلكتروني والوسائل الجديدة المتدفقة في المكتبة¹.

- **تزايد الاهتمام بالإبداع وابتكار القوى العاملة الماهرة:**

صار يشكل أحد الأصول الحاكمة و الثروة القومية الأكثر أهمية في عالم اليوم والمستقبل أيضا ويرتبط التوجه الحديث للمكتبة إلى المساعدة في خلق معارف جديدة تضيف قيمة للرصيد العالي والمبادرة بإمداد هذه المعارف لمن يحتاجها ويتوقعها من انتظاره .

- **زيادة التركيز على قضايا الملكية الفكرية وحقوق التأليف:**

¹ - المرجع السابق، ص 34-35.

تبعاً لاتفاقية التجارة الحرة التي أخذت بها معظم الدول وسنت القوانين والتشريعات التي تصون الملكية الفكرية للفرد والمنظمة جعل المكتبة أو مرفق المعلومات كوسيط للمعرفة تخطط استراتيجياً لكيفية حماية هذه الحقوق في البيئة الرقمية الجديدة.

- الاهتمام بجودة الخدمات التي تؤديها المكتبة:

إن الاهتمام بجودة الخدمات يسهم في استمرار تواجدها في البيئة التنافسية المعتمدة. فالمكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها ومنطقاتها، وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة وتبنى التكنولوجيا الرقمية، وتتكيف مع خدمة روادها¹. وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية، وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة والمعاصرة.

ثانياً: تحدي المكتبة الالكترونية والوسائط المتعددة:

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة، ومطالب متغيرة تقوم أساساً على استخدام الوسائط الالكترونية والمعلومات الرقمية، ويحتاج لذلك لتعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث². إذ من واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية، لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات والرسائل الجامعية والبحوث، ومنتجات الوسائط المتعددة فوق أقراص مدججة (CD-ROM) بالتعاون مع دور النشر، أو وضعها على الخط المباشر. فالיום تواجه المكتبات الجامعية تحديات عديدة، منها تحدي النشر الالكتروني في حد ذاته من حيث الجودة والتقديم، وزيادة الإنتاج الفكري³. وهو تحدي اقتصادي آخر يسعى نحو تأمين الموارد المالية الكافية، لأداء هذه الخدمات بشكل فعال، وهو تحدي معرفي بالدرجة الأولى حتى تستطيع المكتبة الجامعية مواكبة تطورات العصر.

¹ - المرجع السابق، ص 35.

² - حسن سعيد أحمد، المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها، المرجع السابق، ص 97.

³ - بيل جيتس، المعلوماتية بعد الانترنت، تر: عبد السلام رضوان، مجلة عالم المعرفة، مجلة عربية دولية محكمة، الكويت، عدد 231، 1998، ص 36.

أ- تحدي الوسائط المتعددة:

لقد سطع نجم العوامل الالكترونية الحديثة و التي يصطلح عليها اسم الوسائط المتعددة فهي حسب تعريف القاموس البحر على الخط لعام 1994 تركيب من نص وصورة وصوت، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو ... فهذا الشكل الجديد لعوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستخدمين والمكتبات ذلك أنه يحتوي على ميزة البحث و كذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات التي توزع رفوف ومخازن المكتبات الصغيرة عن احتواءها لذا فإن المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه العوامل إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الاطلاع على محتوياتها فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى ولا تكون قابلة للاستخدام وسيكون ذلك قريبا مصير القرص المرن (FLOPPY)، مما يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية مما سيثقل كامل الميزانية في جانب النفقات.

ب- تحدي الدوريات الالكترونية:

هي دوريات تعد وتوزع بصورة إلكترونية، وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية بعضها متاح مجانا والبعض الآخر برسوم اشترك من أهم ميزات سرعة النشر، التكشيف الآلي، ارتباطات تشعبية من منشورات أخرى على الشبكة اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن. ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل إلكترونية، وهكذا تجد المكتبات نفسها تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر، والعارضين، والوكلاء.

ت- تحدي الأطروحات الالكترونية:

الأطروحات الجامعية الالكترونية هي معلومة حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها بصورة عقلانية، وبكل اهتمام ورعاية. لما تقدمه هذه الأطروحات خاصة درجة الدكتوراه من نتائج واقتراحات ذات درجة بالغة الأهمية و في إطار تطور أشكال النشر وتطور المكتبات الجامعية، واحتياجات روادها. فقد أصبح الحصول على النص الالكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية وفي ظل الثورة التكنولوجية أما عن إيداع قرص مضغوطة

أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل، وفي متناول الجميع لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف التي لا تزال غير مصونة، وخاصة ما يتاح منها عبر شبكة الانترنت.

إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة، وتأميننا وحفظنا للحقوق صاحبها من جهة أخرى فيمكن إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني (PDF) مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها والتي تمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف أو يمكن أنه يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها ويبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي لصاحب العمل على أن يستشار في انتقاء الخيارين.

ث- تحدي التعليم والإعارة عن بعد:

إن الانتقال من بالجامعة التقليدية إلى الافتراضية والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو بالأحرى استخدام الانترنت سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم ويزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العلمية حيث أن الحصول على شهادة جامعية من مقر عملك أصبح أمر واردا في أي علم أو تخصص تريده وبكل الدرجات العلمية بفضل ما تتيحه هذه العوامل الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية.

لطالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة و الباحثين فيجب على المكتبات أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي تعرف من خلالها برصيدا وتتيح البحث فيه بل أكثر من ذلك الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات لتعميم الفائدة أكل طالبي العلم عبر العالم متجاوزة بذلك عاملي الزمان والمكان وذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد وتحسين ظروفها من خلال خدمة راقية للمستفيدين في جميع أشكالها الرصيد وإتاحتها سواء إلكترونيا إذا كانت المسافات بعيدة أو تحديد إمكانية إتاحتها بالوسائل التقليدية ويستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات وليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في حالة التجاوزات مقارنة مع متابعة الأفراد.

إن المكتبات الجامعية تجد نفسها اليوم أمام تحديات جديدة و معطيات تفرضها عليها تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية و التي يمكن اعتبارها بمثابة المفتاح للانتقال إلى مجتمع المعلومات عليها أن تطور نفسها وخاصة من ناحية المبنى وأهم التعديلات التي يجب أن تتغير فيه:

4) تعديل أثاث المكتب والمكتبة لكي يتلائم مع احتياجات المستخدمين والموظفين .
5) طريقة تخزين الأوعية وذلك باستخدام الأقراص المبرمجة مثلا وطرق الاتصال بقواعد البيانات المختلفة.

6) توفير الانترنت كوسيلة لترشيد المجموعات، فقد ظهر في السنوات الأخيرة عدد من الطرق والأساليب الناجحة الخاصة بتقويم المجموعات، إلا أنه قد تبين للباحث أن هناك طرقا تقنية أكثر فعالية وتأثيرا. لذلك كان الضروري استخدام الطرق، والأساليب التقنية الحديثة لتستعيد المكتبة روادها، وتلبي لهم متطلباتهم بما يتوافق والمتغيرات في مجال المعلومات. كالبحث عن العناوين في قواعد بيانات شبكة (OCLC)، البحث المباشر في فهرس وقوائم المكتبات عبر الانترنت. حيث برهنت على أنها الطريقة الأفضل، والأسرع للحصول على معلومات في فترة قصيرة عن مجموعات المكتبات خاصة منها الدوريات ¹.

هذه أهم التحديات التي يمكن أن تواجه المكتبة في ظل التطور التقني، والحضاري إذ يبقى التكوين الجامعي رهن التقدم الذي تحرزه مكتبتها في توفير المعلومة الجديدة والقيمة في مجال العلم و المعرفة.

ب- تغيير أنماط التوظيف في مجال المكتبات:

إن التغيير المستمر في الوظائف والمهام، حتم التعلم مدى الحياة والاعتماد على رأس المال البشري المعرفي الكفاء، كما حتم إعادة هيكلة وهندسة المكتبات والمعلومات، بطريقة مرنة لكي تتكيف بسرعة مع هذه المتغيرات. والتسليم بالتنافسية بينها في تسويق خدماتها، ويتطلب ذلك ضرورة التخطيط الاستراتيجي لتلبية حاجات، ومتطلبات المستخدمين المتغيرة هي أيضا ². ولعل تغيير أنماط التوظيف في هذا العصر المعلوماتي، واقع راهن لا مجال، في ظل هذا التسارع الرهيب للآلة، على حساب القدرة والجهد البشري.

¹ - الهمشري عمر أحمد وآخرون، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 204.

² - المرجع نفسه، ص 35 .

3- أثر تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية:

إن تكنولوجيا المعلومات يعتبر تطور حاصل لا يمكن أن يتم بدون التأثير على مهنة المكتبيين والوثائقيين والأرشفيين. لهذا إن المؤسسات التوثيقية مهما كان موقعها ستستفيد من هذا المد التكنولوجي. وأمام هذا الانتقال الذي هو في الحقيقة مفروض على هذه المؤسسات، فمن اللازم أن يكون مهني المعلومات واعيا بهذه القضية.

وذلك عن طريق المبادرة بتكوين المتخصصين العاملين بالمكتبات، ودور الأرشيفي وإعادة تكوينهم بكل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات. وفي الوقت نفسه ضرورة العمل على تحديد برامج التكوين بأقسام المكتبات والمعلومات، بما يكفل إدخال مواد جديدة تناسبها مع التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وبالتالي ستتضاعف مهمة المكتبي، الذي يصح كمستشار للمعلومات، إذ يتوجب عليه متابعة كل المستجدات في قطاع المعلومات من جهة، والاطلاع على احتياجات المستخدمين من جهة أخرى. ثم محاولة الربط من خلال توجيههم التوجيه الصحيح، الذي يكفل لهم إشباع رغباتهم في أسرع وقت وأقل التكاليف¹.

إن نجاح أي مؤسسة معلوماتية يقاس بمدى قدرتها على الاستجابة السريعة لاحتياجات مستفاديه ومنه فإن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد على مدى توفير الخدمات، التي تلبي احتياجات المستخدمين المعلوماتية. وكل هذا من أجل العمل على تحقيق جملة من الأهداف، من بينها تمكن الباحثين والمستفيدين على تحديد المعلومة المطلوبة، وكيفية الوصول لها باستعمال التقنيات والتكنولوجيات الحديثة.

خلاصة:

في غمار التغيرات المتسارعة على مستوى كل من تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصال والازدواجية الحاصلة بينهما، ظهرت عدة تحديات في مواجهة إحدى أهم منارات المعرفة ومصادر المعلومات "المكتبات الجامعية"، والتي تعد قلة مجتمع اقل ما يمكننا القول عنه، انه الأرقى في السلم المعرفي والعلمي.

1 - بن سبتي عبد المالك، تكنولوجيا المعلومات أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي، جامعة منتوري قسنطينة، دكتوراه: علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص 26.

هذه الخصوصيات تفرض عليها تجاوز هذه التحديات بتسخير كل التكنولوجيات المتاحة لها في المحافظة على مكانتها عند روادها والرقى بخدماتها، بما يتلائم مع باحث الألفية الثالثة. وهنا يحق لنا أن نتساءل عن موقع المكتبات الجامعية الجزائرية في ظل هذه التطورات الحاصلة، هل يمكننا القول بأنه بإمكاننا وبالإمكانات المتاحة حاليا ركوب قاطرة مجتمع المعلومات التي تقودها دول بلغت من التطور في تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مرتبة المجتمع الرقمي هذا من جهة ، أو البقاء في محطة القطار لانتظار القرار، ولعب دور المتفرج.

الفصل الرابع:

دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
(الاستبيان)

- المبحث الاول: مختصر الدراسة الواصفة لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- المبحث الثاني: تحليل نتائج استمارة الاستبيان الخاص باحتياجات المستعمل لدى مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

- المبحث الأول: مختصر الدراسة الوصفية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (ابن خلدون - تيارت -)

1- دراسة جغرافية ونبذة تاريخية لجامعة ابن خلدون

تأسست جامعة ابن خلدون بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01 - 271 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001، تحمل هذه الجامعة اسم رائد الاجتماع الحديث العلامة المشهور عبد الرحمان بن خلدون - مرت المؤسسة قبل أن تلتحق بمصف الجامعات الوطنية بعد مراحل تتلخص فيما يلي: 1980: إنشاء المركز الجامعي.

1984: حل المركز واستبداله بمركزين وطنيين للتعليم العالي:

* المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية.

* المعهد الوطني للتعليم العالي في الفلاحة و البيطرة.

1992: أعيد إنشاء المركز الجامعي.

2001: إنشاء جامعة تيارت.

2010: هيكلت الجامعة إلى 06 كليات ومعهدين.

تضم الجامعة ما يقر عن 19600 طالب من بينهم 316 طالب أجنبي من حوالي 15 بلد (بوركينا فاسو ، الكونغو ، كوت ديفوار ، مالي ، تشاد ، الصحراء الغربية....) وأكثر من 265 طالب في مرحلة ما بعد التدرج وحوالي 645 أستاذ و 736 موظف

2- البيانات الواصفة لمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، وأقسامها

دخلت كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون - تيارت - حيز الخدمة بالقطب الجامعي: (كارمان)، في بداية الموسم الجامعي 2010-2011، وذلك في اطار البرنامج المسطر من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من أجل تخفيف الضغط على الجامعات والكبرى في الجزائر وكذلك توسعة للمخططات التكوينية الجامعي في الجزائر، والذي يهدف الى تقريب الجامعة الى الطالب بولايتة أو منطقته، وقد تم تدشين الصرح الجامعي من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي، السيد رشيد حراوية وتحت اشراف مدير جامعة ابن خلدون تيارت، السيد: مصطفى رحمون، والسيد عميد

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، السيد: تاج محمد، وكلا من رئيسي قسم العلوم الانسانية وقسم العلوم الاجتماعية على التوالي، السيد: رضاني حسين، والسيد: مراد موهوب.

وقد افتتحت مكتبة الكلية مباشرة بعد ذلك متوفرة على التخصصات التالية: التاريخ، علم الاجتماع الفلسفة، علم النفس. ثم تعددت مجالات تخصصها بحسب اتساع الأقسام في التخصصات العلمية التي شملت فيما بعد علوم النفس بمختلف توجهاتها، والاجتماعية بتنوع ميادينها، علوم الآثار، ثم علم المكتبات، ثم وسائل الاتصال.

وتعتبر المكتبة منارة العلم والمعرفة واللبنة الأساسية في البحث والتعليم و التكوين الهيكلي والاداري الخاص بالكلية، حيث توفر جميع مصادر المعلومات العلمية والتقنية على اختلاف أنواعها ومختلف أوعيتها للمنتسبين لها، ومختلف الباحثين في اطار التعاون بين الجامعات. وهذا في سبيل تطوير البحث العلمي في جميع التخصصات المدرجة في الكلية. حيث تتوفر المكتبة على رصيد وثائقي ثري و متنوع يصل الى (32207 نسخة)، وحوالي (3980 عنوان). ضف الى ذلك (415 وثيقة الكترونية) محفوظة على شكل أقراص مضغوطة، وفي نسخ متعددة، وقد تم تقسيمه الى ميدانيين أساسيين بالكلية:

1- ميدان العلوم الانسانية: وبه مجموعة من التخصصات، وهي: تاريخ، جغرافيا، علم المكتبات، علم الآثار.

2- ميدان العلوم الاجتماعية: وبه مجموعة من التخصصات، فلسفة، علم الاجتماع، اعلام واتصال، علم النفس، ادارة الموارد البشرية وغيرها.

أولاً: مبنى مكتبة الكلية

تحتوي المكتبة على المبنى التالي:

1- الطابق الأرضي: وهو عبارة عن بهو المكتبة، يقع مباشرة بمدخل المكتبة، وهو يضم مصلحة التسيير الوثائقي، الفهارس اليدوية، البحث الآلي، واللوحات الاعلانية، ودورة المياه. يشهد هذا الطابق حركة نشطة بسبب ذلك وقوعه مباشرة في متناول المستفيدين من المكتبة.

2- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي: تحتوي مكتب الجرد والمعالجة والمخزن أي جميع الرصيد الوثائقي وتنقسم الى:

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

- 1) مكتب الجرد والمعالجة: حيث يتم فيه معالجة الكتب التي يتم اقتناءها.
- 2) مكتب الانتساب: ويقوم المشرف على هذا المكتب بالقيام بتسجيل الطلبة والأساتذة عن طريق ايداع ملف الانتساب للمكتبة واعطاء بطاقة الانتساب للطلاب بعد دراسة الملف¹.
- 3) المخزن: الذي يحتوي على بنك الاعارة وهو مختص للإعارة الخارجية للكتب وينقسم الى:
 - أ- بنك الاعارة للعلوم الانسانية ليسانس نظام (ل م د) السنة الأولى والثانية.
 - ب- بنك الاعارة للعلوم الانسانية السنة الثالثة وماستر.
 - ت- بنك الاعارة للعلوم الاجتماعية السنة الثالثة وماستر.
 - ث- بنك خاص بالأساتذة يقع داخل المخزن².

3- الطابق الأول: ويتكون من المكاتب التالية:

- 1) مكتب المسؤول.
- 2) الأمانة.
- 3) مكتب الاقتناء والمعالجة.
- 4) قاعة المطالعة الخاصة بالماستر.
- 5) قاعتين للمطالعة للسنوات الأخرى³.

4- الطابق الثاني:

- 1) قاعات للدراسة مرتبة من 01 الى 06 . 2) دورة المياه.

ثانيا: مصالح مكتبة الكلية:

يوجد مصلحتان مترابطتان متكاملتان في أداء وظائفهما وهما:

¹ - لعروي محمد، الخدمات المكتبية (التصنيف)، دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تقرير تربص، اشراف: راويحي خيرة، ابن خلدون، تيارت، 2016-2017، ص 09.

² - المرجع نفسه، ص 12

³ - المرجع نفسه، ص ص 12 - 13

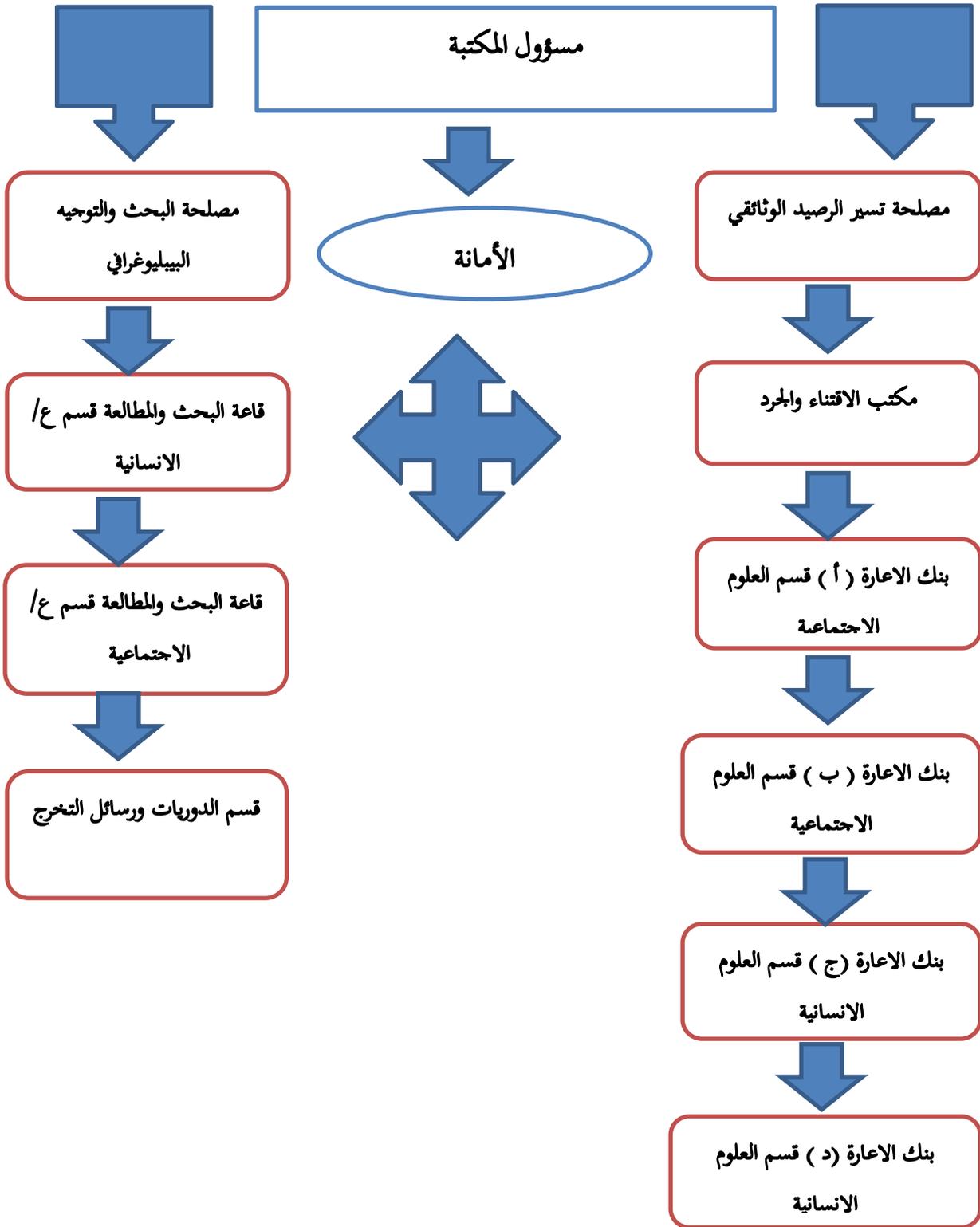
- 1- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي وتحتوي على:
- 2- مكتب الاقتناء والجرد، مكتب المعالجة.
- 3- المخزن : يحتوي على بنك الاعارة هناك بنكي اعارة لقسم العلوم الانسانية وبنكي اعارة لقسم العلوم الاجتماعية¹.

ثالثا: مصلحة التوجيه والبت السيليوغرافي

- وتتضمن قاعتي الدخول الحر. وقاعة الدوريات والمذكرات.
- أما الخدمات التي تتوفر عليها مكتبة الكلية متنوعة وهي:
- 1) استصدار البطاقات المكتبية، وبراء الذمة .
 - 2) خدمات الاعارة الداخلية والخارجية .
 - 3) خدمات البحث والتوجيه السيليوغرافي.
 - 4) الدخول الحر: بحيث يوجد قاعتين للدخول الحر مفتوحتين للاطلاع على جميع الرصيد الوثائقي:

- أ- قاعة البحث والمطالعة الحرة لقسم العلوم الانسانية.
- ب- قاعة البحث والمطالعة الحرة لقسم العلوم الاجتماعية.
- ت- قاعة الدوريات ورسائل التخرج : المجالات، رسائل التخرج، تقارير التبرص، بالإضافة الى رسائل الماجستير والدكتوراه في شكلها الورقي والالكتروني.

واليك المخطط التالي الذي يمثل هيكل التنظيمي للمكتبة، أنظر: الشكل رقم: 01



الشكل رقم : 01

رابعا: النظام الداخلي الخاص بالمكتبة

- 1) تفتح المكتبة أبوابها من الأحد الى الخميس من الساعة: (08:30) صباحا الى الساعة: (11:45) ومن (13:30) الى الساعة: (15:45) مساء.
- 2) تمنح لرواد المكتبة بطاقة المكتبة، هذه البطاقة شخصية تحتوي على كل المعلومات الخاصة بالطالب.
- 3) على القارئ اعادة الكتب بشكل شخصي وفي الوقت المناسب.
- 4) المحافظ و حقائب اليد و حامله الوثائق من كل نوع توضع على الرف الخاص بها بالنسبة لقاعة البحث البيبليوغرافي.
- 5) الهدوء التام.
- 6) عدم استعمال الهاتف النقال .
- 7) ممنوع الأكل والشرب داخل المكتبة.
- 8) ممنوع التدخين.
- 9) يطلب الكتاب برقم تصنيفه على مستوى بنك الاعارة.
- 10) الاعارة مسموحة طيلة أيام الأسبوع¹.

خامسا: رصيد المكتبة.

تتوفر المكتبة على رصيد ثري و متنوع يصل الى (32207) لمختلف التخصصات الموجودة في الكلية وحوالي (3980) عنوان بالإضافة الى (415) وثيقة الكترونية على شكل أقراص مضغوطة.

1- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:

أ - مكتب الاقتناء والجرد والمعالجة:

يعتبر المكتب الحساس في المكتبة بحيث يقوم المشرف على هذا المكتب بإعداد الاقتناء آت عن طريق تحديد احتياجات المستفيد حسب احصائيات حركية الرصيد الوثائقي، وكذا قائمة ودليل دور النشر واستمارات الاقتراح الخاصة بالطلبة والأساتذة.

كما يقوم بمعالجة الرصيد الوثائقي بدءا بمرحلة المعالجة المادية والفكرية للرصيد الوثائقي من بينها الجرد وتسجيل الوثائق ووضع ختمه، التصنيف والفهرسة الآلية والتكشيف.

ب- العمليات التقنية والفنية للمكتبة:

(1) **الفرز:** في هذه المرحلة يتم فصل الكتب عن بعضها البعض حسب التخصصات ووضع الكتب بجهة والدوريات بجهة أخرى وكل هذا حسب التخصص.

(2) **الجرد والختم:** تتم عملية الجرد وتسجيل الكتب الجديدة واعطاء لكل كتاب رقم تسلسلي يميزه عن باقي الكتب، وبعد ذلك يتم ختم هذه الكتب على ثلاث واحد يبين ملكية الكتاب للمكتبة. والثاني يبين رقم الجرد التسلسلي والثالث تاريخ دخول الكتاب وتسجيل جميع هذه المعلومات في سجل يسمى سجل الجرد.

(3) **الفهرسة:** تعتبر عملية الفهرسة عملية فنية مهمة لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومواد سمعية وبصرية، ومصغرات فلمية وكل هذا من أجل هدف واحد وهو أن تكون هاته الأوعية ومصدر المعلومات والمواد المكتبية، في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق، وفي أقل جهد ووقت ممكن.

(4) **التصنيف:** وهو تصنيف الكتاب حسب التخصص الذي ينتمي اليه بحيث أن التصنيف له أهمية كبيرة للقارئ والمكتبي. وذلك لسهولة الوصول الى الوثيقة، وتعتمد المكتبة في تصنيفها على تصنيف محلي حسب الاختصاص¹.

مثال : 01.19 : التاريخ القديم، 02.13 : علم المكتبات، 01.10 : علوم اسلامية الخ.

¹ - المرجع السابق، ص 17.

المبحث الثاني تحليل نتائج استمارة الاستبيان الخاص باحتياجات المستعمل

1- الجانب التطبيقي:

يتمثل العمل التطبيقي في مذكرتنا هذه في الدراسة الميدانية لاحتياجات المستفيدين (مجموعة من الرواد أو مستخدمي المكتبة) وهذا بالاعتماد على التحقيق الذي قمنا به بواسطة الاستبيان، فقمنا بتحليل المعطيات وتحويلها إلى جداول إحصائية وعلى شكل نسبة مئوية تمكننا من الحصول على نتائج علمية. قمنا بعد ذلك بعملية التحليل واستخلاص النتائج ثم قدمنا عدة اقتراحات ابتدائية من النتائج المتوصل إليها من التحقيق وهذا لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

أ- إعداد الاستبيان: وضع الأسئلة

قمنا بتحضير استبيان يحتوي 22 سؤالاً منها، المغلقة والمفتوحة و المزدوجة، وذلك لما لها من إيجابيات في المنهج الإحصائي، فمن خلالها نتحصل على نتائج علمية دقيقة. كما اعتمدنا في هذا الاستبيان على طرح أسئلة تتناول الموضوع من كل جوانبه. ويحتوي هذا الاستبيان على ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول دور الخدمات المكتبية الجامعية في خدمة مستفاديهـا .

في هذا المحور حاولنا تقديم المعلومات حول الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية في خدمة مستعمليها، ماذا تمثل له المكتبة، ما هو الغرض من استعمالها، هل تشكل حافزا مكملًا للتحصيل العلمي، ما هي الخدمات المقدمة من طرفها، ماهي القوانين التي تحكمها، وهذا ابتداء من السؤال 1-9.

المحور الثاني الرصيد الوثائقي في مكتبة الكلية و دوره في خدمة المستفيد:

تطرقنا في هذا المحور إلى الوثائق التي يستعملها الطلبة بكثرة (كتب، دوريات، ...) وهكذا. الرصيد كان كافيا وحديثا، وللإعلان عن الكتب المقتناة حديثا وهل العناوين متوفرة، وإمكانية إيجاد الإجابات للأسئلة من خلال الرصيد وهذا من السؤال 10 إلى 18.

المحور الثالث المشاكل و الصعوبات التي تواجهها في المكتبة:

خصص هذا المحور لآراء و اقتراحات الطلبة لضمان السير الحسن للمكتبة و التطرق للمشاكل التي تواجهها مكتبة الكلية من أجل دراستها واللجوء الى حلول مناسبة لها ، وجعلنا سؤالاً مفتوحاً واحداً حيث تكون الإجابة فيه على شكل نقاط . وهذا من السؤال 19 إلى 22.

2- تجريب الاستبيان:

قبل التوزيع النهائي للاستبيان كان من الضروري تجربته لتفادي الوقوع في الأخطاء أو عدم صياغة الأسئلة بطريقة مفهومة من طرف أعضاء العينة فقمنا بتوزيع عشر استمارات على عدد من أفراد العينة وبعد تحليل أجوبتهم لاحظنا أنه لم يتم مواجهة أي صعوبة أو غموض في الإجابة عن الأسئلة فقمنا بالإعداد النهائي للاستبيان.

3- توزيع الاستبيان: وأخيرا وبعد القياس بالتجريب قمنا بتوزيع، وجمع الاستبيان مباشرة على أفراد العينة في قاعات المطالعة، وهذا بمساعدة قيمة من طرف أمين المكتبة.

4- منهجية التحقيق:

لقد استعملنا المنهج الإحصائي لحساب وتنظيم الاستبيان ولقد اعتمدنا في تحليل هذه النتائج على الطريقة التالية: عدد التكرارات $\times 100 /$ مجموع الفئة.

أ- مراحل التحقيق:

العينة: تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي. وتعرف العينة بأنها جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي، والهدف من اختيار العينة هو الحصول على المعلومات منها على المجتمع الأصلي للبحث. ومن الضروري أن تكون العينة الممثلة للمجتمع الأصلي وذات حجم كاف، وأن يتجنب الباحث المصادر الممكنة للخطأ في اختيارها، والتحيز في ذلك. من خلال دراسة العينة يتم التوصل إلى نتائج، ومن ثم تعميمها على مجتمع الدراسة، لأنه قد يتعذر على الباحث دراسة جميع عناصر المجتمع؛ وذلك لعدة أسباب منها:

- قد يكون المجتمع كبيرا جدا لدرجة أنه يصعب دراسة الظاهرة على جميع أفراد هذا المجتمع.

- قد يكون من المكلف جدا دراسة جميع أفراد المجتمع وتحتاج إلى وقت وجهد.

- قد تكون من الصعب الوصول إلى كافة عناصر المجتمع.

- تحتاج أحيانا إلى اتخاذ قرار سريع بخصوص ظاهرة معينة مما يتعذر معه دراسة كافة عناصر المجتمع.

2- مكان توزيع الاستبيان: لقد قمنا بتوزيع الاستبيان على المترددين إلى المكتبة الجامعية لكلية

العلوم الإنسانية والاجتماعية، وعلى جميع المستويات، وفي ظرف أسبوع من شهر أبريل لسنة 2019

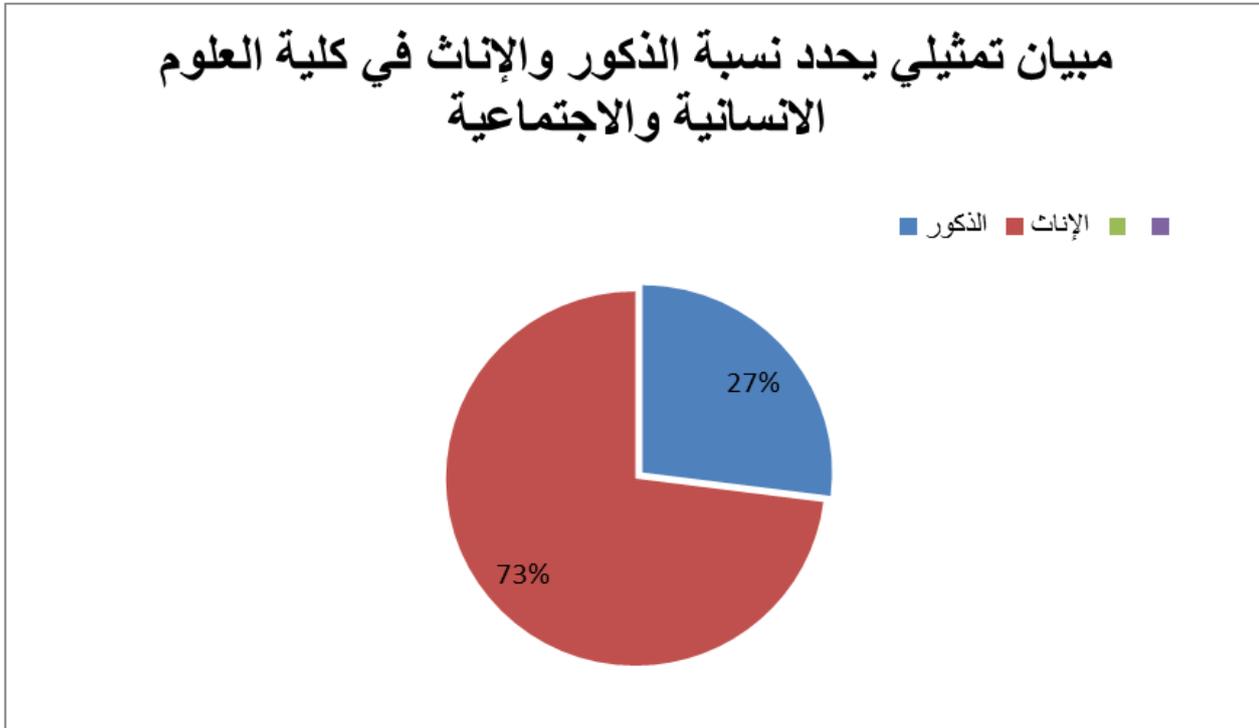
الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

وهذا نظرا لضيق الوقت حيث تم توزيع 500 استمارة على الطلبة ، الا أنه تم استرجاع 150 استمارة فقط و هذا نظرا لعدم التحاق جميع الطلبة بمقاعد الدراسة أثناء اجراء الدراسة واسترجاع الاستبيانات لهذا حددت العينة النهائية للدراسة 150 طالب وبهذا عدم استرجاعها ككل خارج عن ارادتنا، ثم تلتها عملية تحليل الاستبيان في جداول بسيطة سمحت لنا بالخروج بنتائج عامة، ويمكن استعراض ذلك فيما يلي:

- جنس المستعمل ذكر أو أنثى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ذكر	41	27%
أنثى	109	73%
المجموع	150	100%

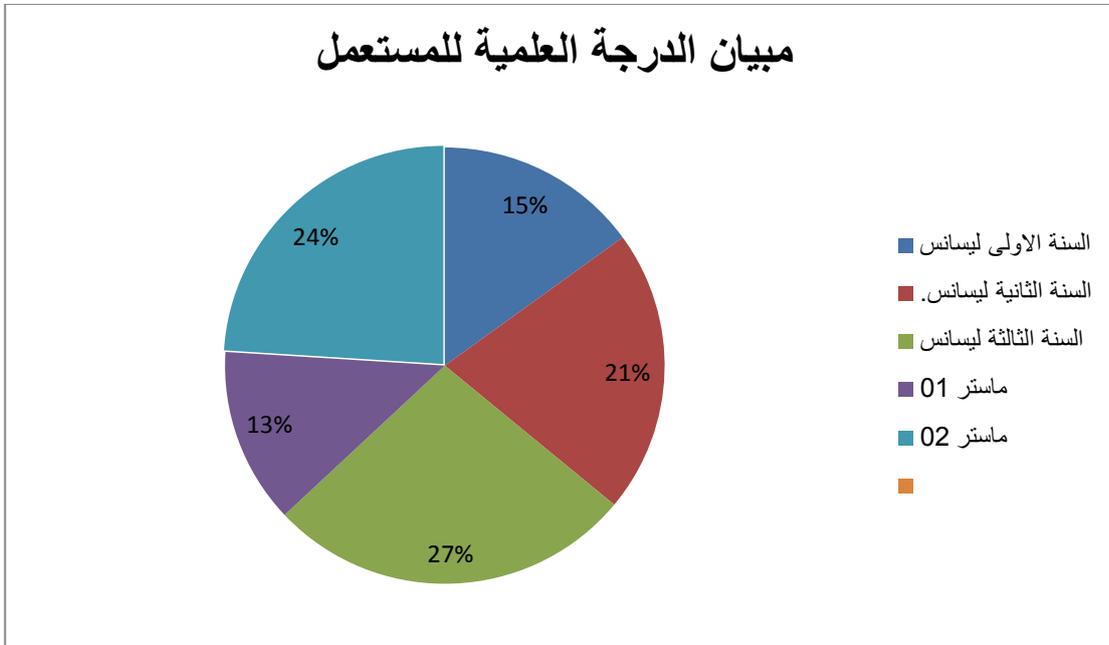
- يبين لنا الجدول أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور بنسبة عالية جدا



- الدرجة العلمية للمستعمل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
السنة الأولى	23	15%
السنة الثانية	31	21%
السنة الثالثة	41	27%
ماستر 1	19	13%
ماستر 2	36	24%
المجموع	150	100%

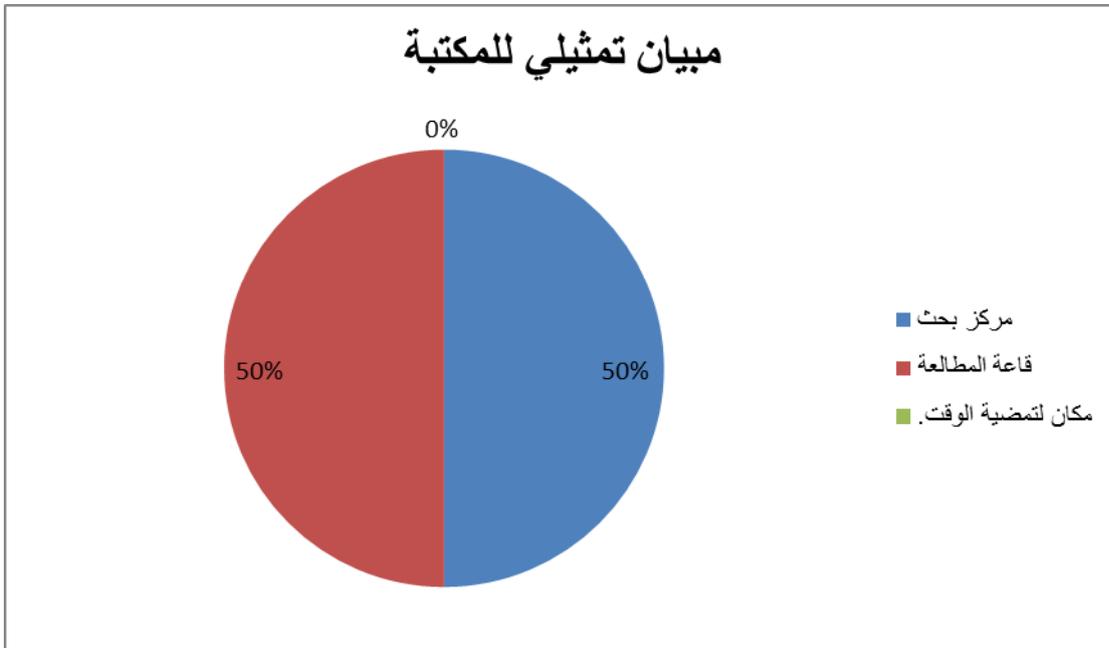
- يبين لنا الجدول الدرجة العلمية لمستعملي مكتبة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت موزع حسب كلية ليسانس وطلبة الماستر، حيث تبين لنا أن النسب في كل المستويات كانت متقاربة لبعضها البعض.



01- ماذا تمثل لك المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مركز بحث	75	50%
قاعة المطالعة	75	50%
مكان لتمضية الوقت	00	00%
المجموع	150	100%

من الملاحظ أن نسبة 50 بالمائة من طلبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية يستطيع أن يجزم بأن المكتبة بالنسبة للطلاب ما هي إلا قاعة مطالعة و النسبة الثانية التي كانت هي الأخرى 50 بالمائة من الطلبة يعتبرها مركز بحث ولا يوجد أي أحد من يعتبرها مكان لتمضية الوقت وهذا ما بينه نسبة 100%.

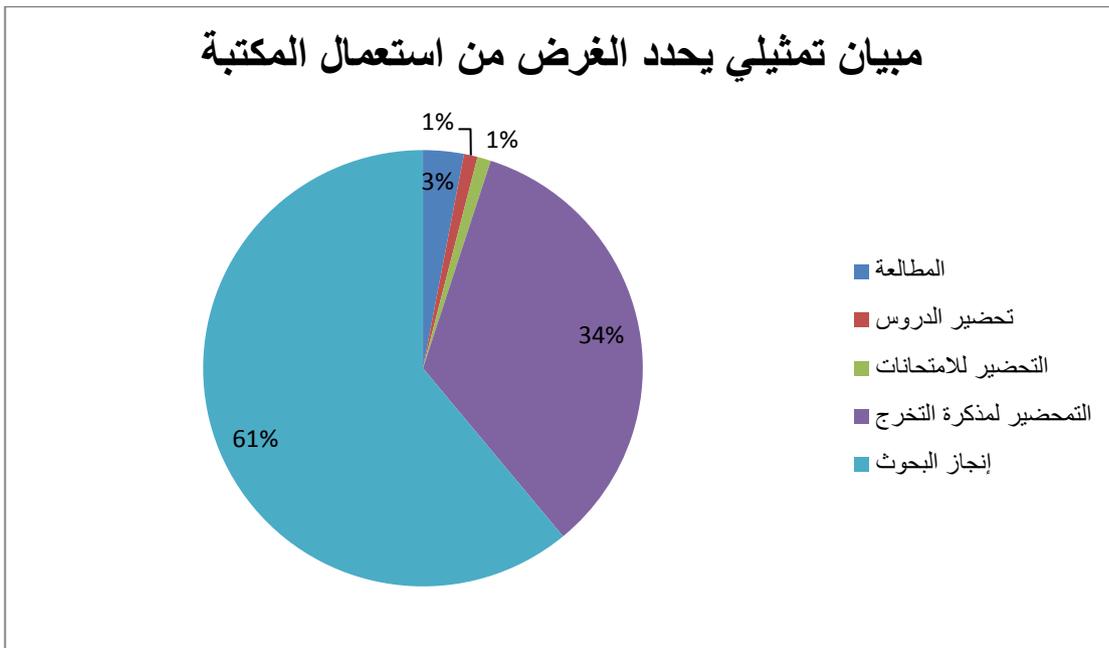


02- ما هو غرضك من استعمالك للمكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
المطالعة	05	03%

61%	92	إنجاز البحوث
01%	02	تحضير الدروس
01%	01	التحضير للامتحانات
34%	50	التحضير لمذكرة التخرج
100%	150	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم: 02، ان عرض طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من استعمال المكتبة بدرجة كبيرة هو لإنجاز البحوث؛ وهذا ما حققته نسبة 61%. والفرض الثاني كان لتحضير مذكرة التخرج، حيث كانت النسبة مقدرة ب 34%. أما الفرض بالنسبة لتحضير الدروس والتحضير للامتحانات، كان مقدر بنسبة ضئيلة جدا؛ حيث لم يتجاوز النسبة حتى 10%. وهذا راجع إلى أن هؤلاء الطلبة ليس لديهم رغبة في تحسين وتطوير مستواهم العلمي والمعرفي.

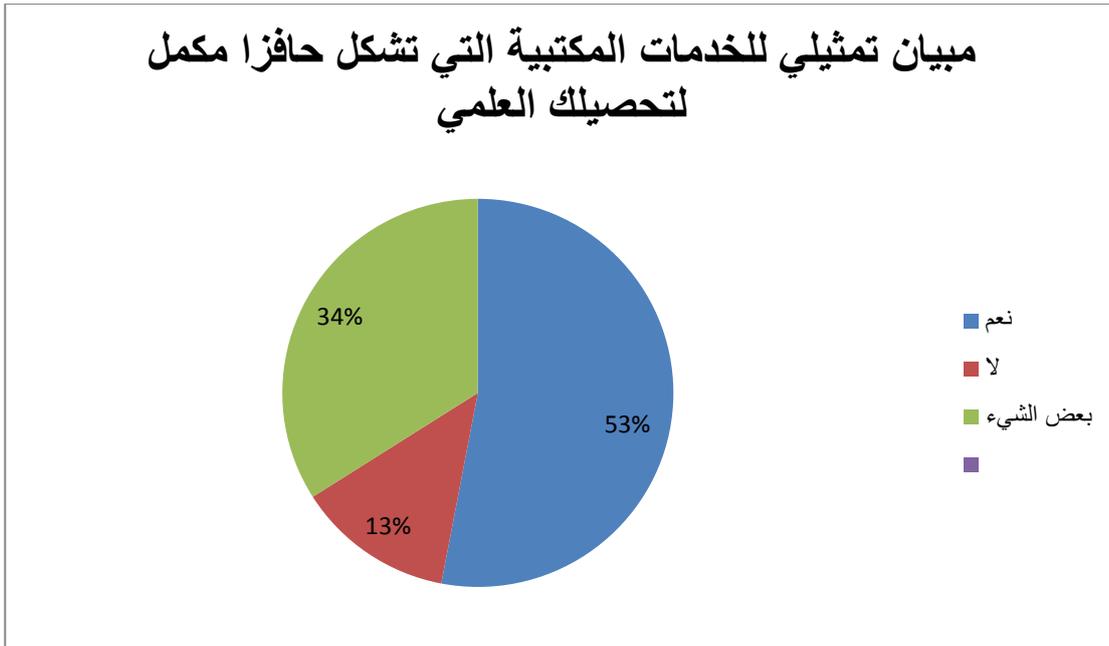


03- هل تشعر أن الخدمات المكتبية تشكل حافزا مكمل لتحصيلك العلمي؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
53%	80	نعم

لا	20	%13
بعض الشيء	50	%34
المجموع	150	%100

حسب نتائج الجدول رقم: 03، فإن شعور الطلبة بأن المكتبة الجامعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حافز مكمل لتحصيلهم الجامعي وتختلف نسبة هذا الشعور من طالب إلى آخر، فهناك نسبة 53%، تمثل الطلبة الذين يشعرون بذلك، أي أن المكتبة الجامعية مكملة لتحصيلهم العلمي. ونسبة 13%، هم الطلبة الذين لا يشعرون بالدور التكميلي لهاته المكتبة، أما الطلبة الباقون 34% يشعرون ببعض الشيء اتجاه دور المكتبة الجامعية في تحصيلهم العلمي.

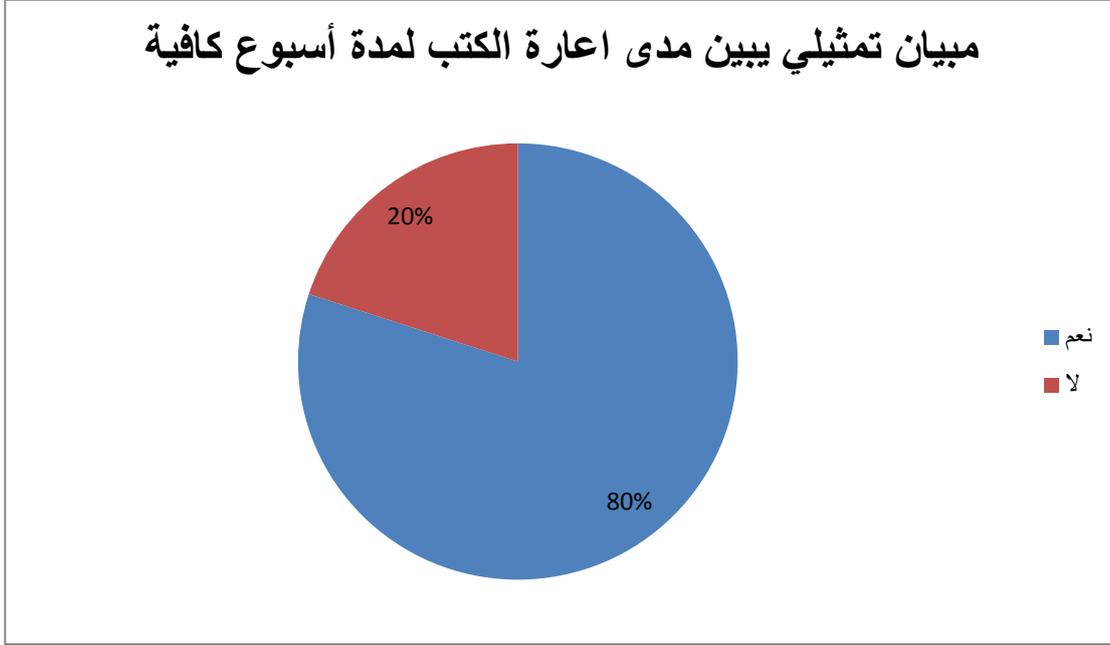


04- هل ترى مدة الإعارة لمدة أسبوع كافية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	120	%80
لا	30	%20
المجموع	150	%100

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

من خلال الجدول رقم: 04، نلاحظ أن نسبة 80% من طلبة الكلية، ترى بأن مدة الإعارة لمدة أسبوع كافية، وذلك راجع إلى تقديم المراجع في وقت كاف للطلاب، من أجل إنجاز بحثه. بينما يرى بعض الطلبة أن مدة الإعارة الخارجية غير كافية مدة أسبوع واحد، وذلك بنسبة 20%.



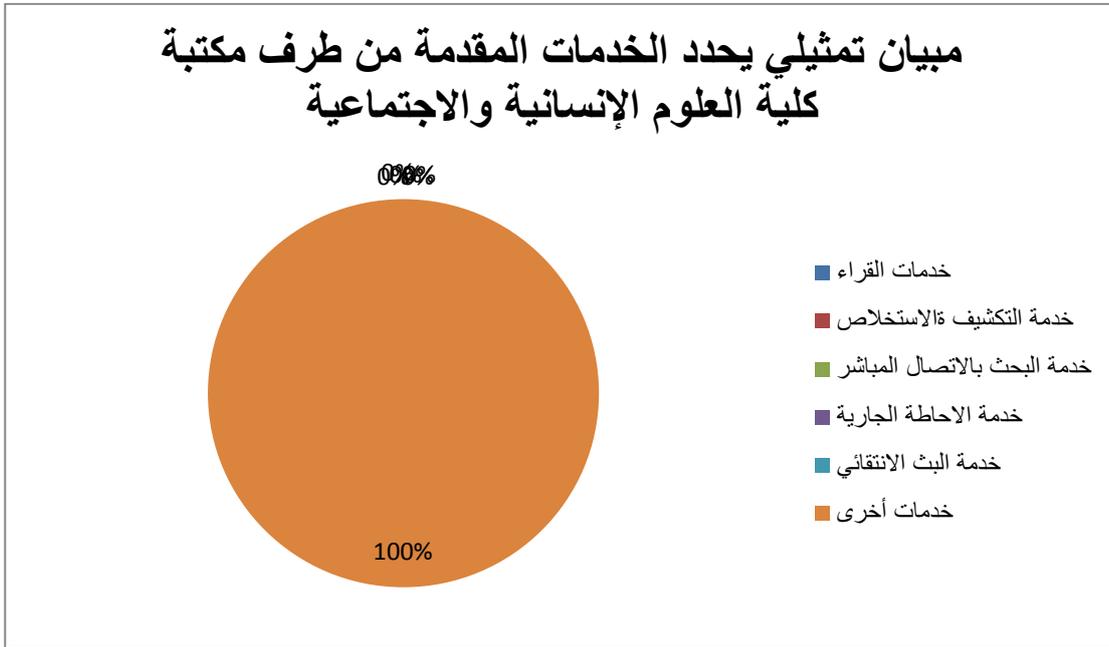
05- ما هي الخدمات المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
خدمات القراءة	00	00
خدمة التكشيف و الاستخلاص	00	00
خدمة البحث بالاتصال المباشر	00	00
خدمة الإحاطة الجارية	00	00
خدمة البث الانتقائي للمعلومات	00	00
خدمات أخرى	150	100%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم: 05 أن نسبة 100%، من الطلبة المترددين على مكتبة الكلية يجهلون ما معنى خدمة البحث الانتقائي للمعلومات، وخدمة الإحاطة الجارية، وخدمة البحث بالاتصال المباشر؛ وخدمة التكشيف والاستخلاص، وخدمات القراءة. وليس لديهم أدنى معلومات عن هذه

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الخدمات، وربما هذا راجع لمختلف تخصصاتهم، ولا يوجد من بينهم طلبة تخصص علم المكتبات، والمعلومات. وقد حاز احتمال خدمات أخرى على نسبة 100% .



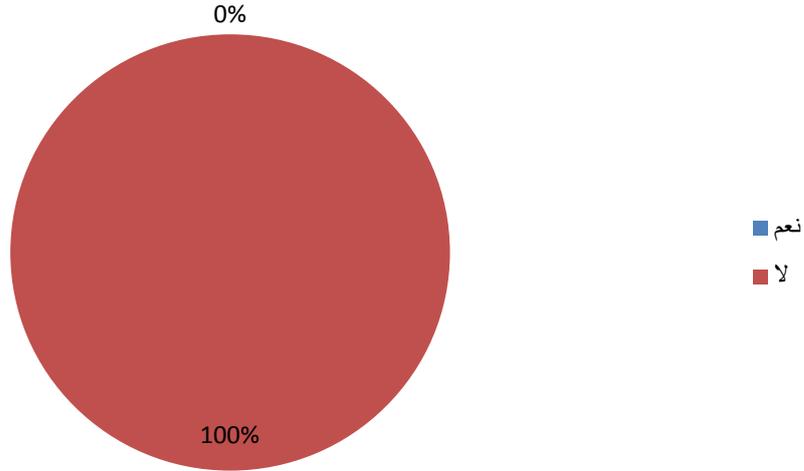
06- هل تقدم المكتبة الجامعية لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية خدمات عن بعد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	00	00%
لا	150	100%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم: 06، أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا توفر

لمستفاديهها خدمات عن بعد. فإذا كانت الإجابة بـ " لا " فلماذا إذن؟

مبيان تمثيلي يحدد الخدمات المقدمة عن بعد

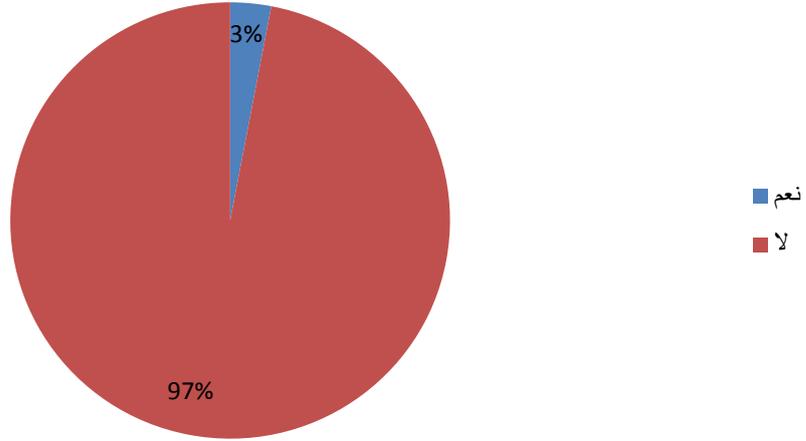


07- هل تتوفر مكتبتنا على وسائل تكنولوجية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	04	%03
لا	146	%97
المجموع	150	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن مكتبة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون، تفتقر من الوسائل التكنولوجية المتمثلة في المواد السمعية البصرية، وآلات النسخ وأجهزة سكانر والجامعات المكتبة الإلكترونية، إلى غير ذلك من الوسائل. وهذا راجع ربما إلى محدودية الغلاف المالي للمؤسسة.

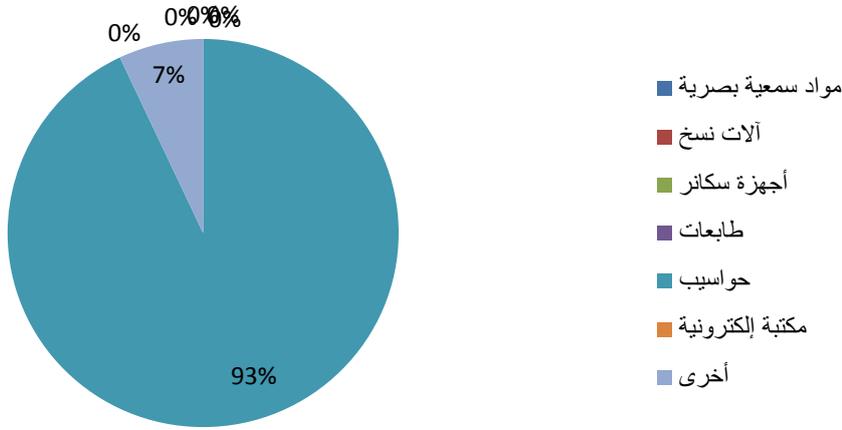
مبيان تمثيلي يحدد اتوفر المكتبة على وسائل تكنولوجية



- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما طبيعتها؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%00	00	مواد سمعية بصرية
%00	00	آلات نسخ
%00	00	أجهزة سكانر
%00	00	طابعات
%93	140	حواسيب
%00	00	مكتبة إلكترونية
%07	10	أخرى
100	150	المجموع

مبيان تمثيلي يحدد الاجابة بنعم على توفر المكتبة على وسائل تكنولوجية

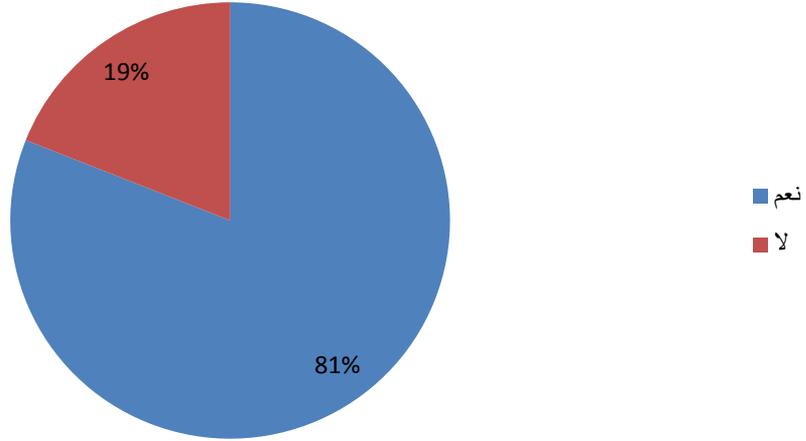


08- خدمة الترجمة و النشر الضرورية بالمكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	53	81%
لا	97	19%
المجموع	150	100%

يرى 35% من الطلبة المترددين على مكتبة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية بضرورة خدمة الترجمة والنشر بالمكتبة الجامعية، في حين تعقد نسبة 65% من فئة الطلبة، من أنه لا طائل من هذه الخدمة. ويمكن إرجاع هذا الاحتمال إلى عدم مقدرة هذه الأخيرة على إدراك الهدف من هذه الخدمة المكتبية.

مبيان تمثيلي يخدمة الترجمة والنشر الضرورية بالمكتبة



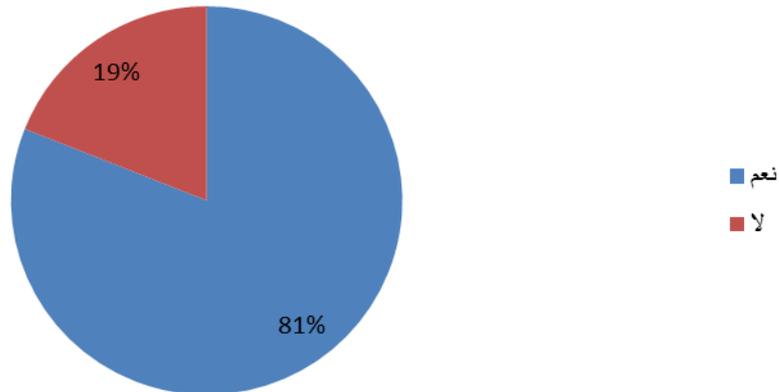
09- قوانين تحكم سير العمل داخل مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	121	81%
لا	29	19%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن نسبة 81% من المترددين على مكتبة الكلية ترى بأن

هناك قوانين تحكم سير العمل داخل المكتبة بينما نسبة 19% من المترددين ترى عكس ذلك.

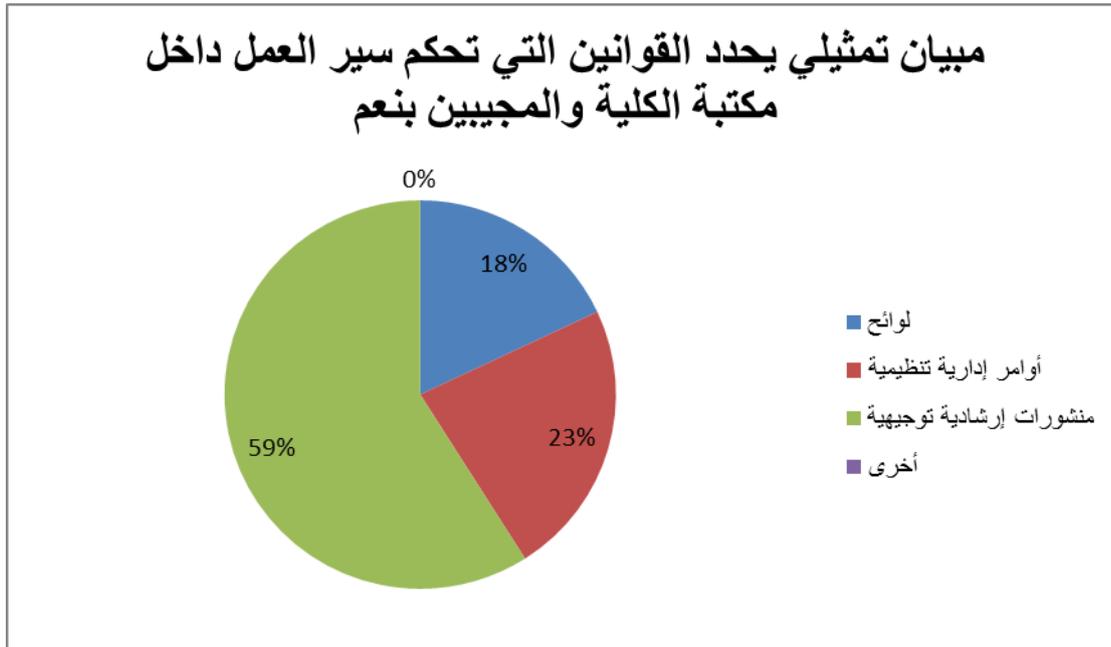
مبيان تمثيلي يحدد القوانين التي تحكم سير العمل داخل مكتبة الكلية



- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فما هي تلك القوانين؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
18%	27	لوائح
23%	35	أوامر إدارية تنظيمية
59%	88	منشورات إرشادية توجيهية
00%	00	أخرى
100%	150	المجموع

نجد أن نسبة 53% يرون بأن المنشورات الإرشادية التوجيهية توفر لهم الجو المناسب للمطالعة داخل القاعات و نسبة 23% ترى أن الأوامر الإدارية التنظيمية هي التي تحكم سير العمل داخل مكتبة الكلية و نسبة 18% تمثل اللوائح.

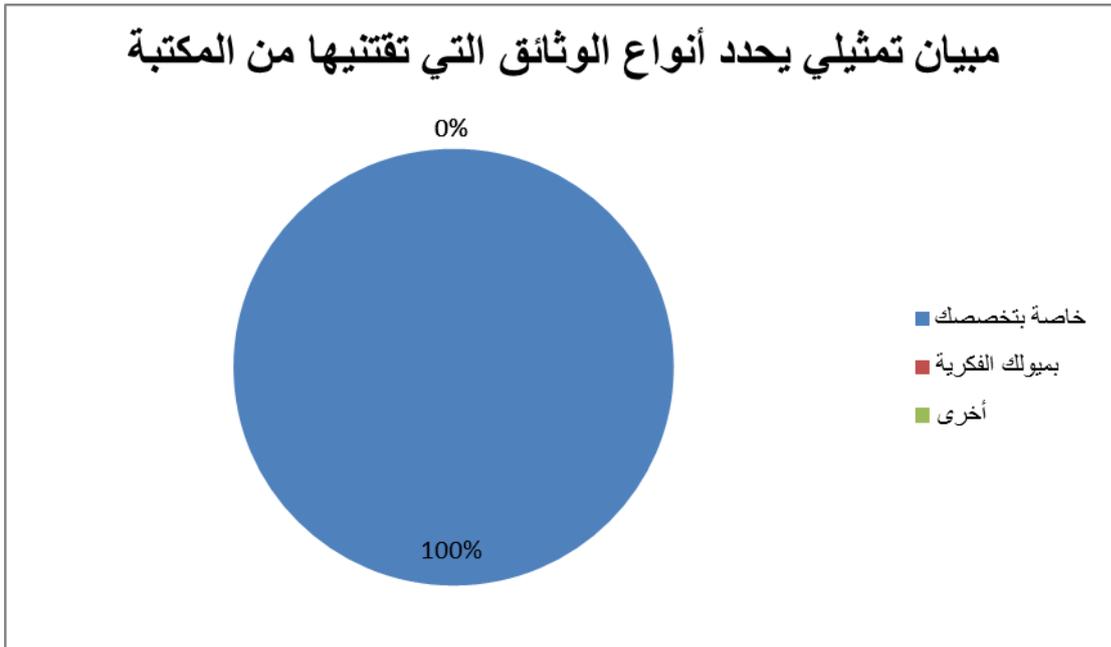


المحور 02: تنوع الرصيد الوثائقي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و دوره في خدمة المستفيد.

10- ما هي أنواع الوثائق التي تقتنيها من المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
خاصة بتخصصك	150	%100
بميولك الفكري	00	%00
أخرى	00	%00
المجموع	150	%100

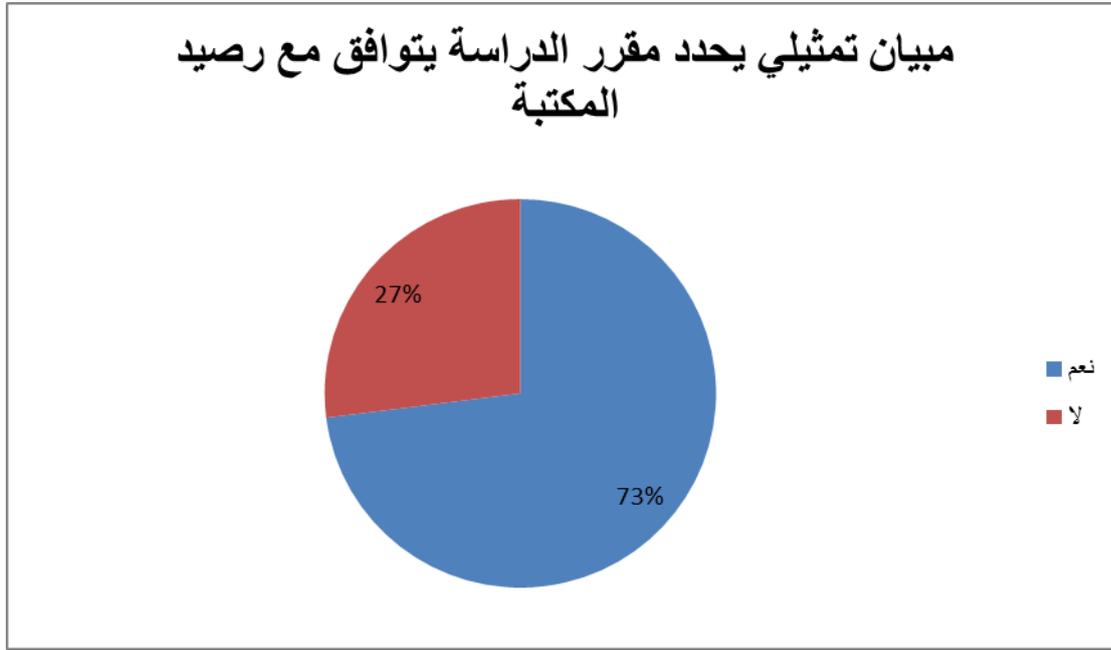
نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن كل طلبة قسم العلوم والاجتماعية المترددين على مكتبة الكلية يعملون على اقتناء الكتب التي تم تخصيصهم. وهذا ما بينته النسبة الكاملة المتحصل عليها %100 أما من ناحية ميولهم الفكرية والأمور الاخرى، فقد حازت على نسبة %00، وهذا يعني أن كل مهتم بتخصصه لا لشيء آخر.



11- مقرر الدراسة يتوافق مع رصيد المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	110	%73
لا	40	%27
المجموع	150	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن نسبة 73% يرون بأن مقرر الدراسة يتوافق مع رصيد المكتبة بينما نسبة 27% ترى بأن المقرر لا يتوافق مع رصيد المكتبة.

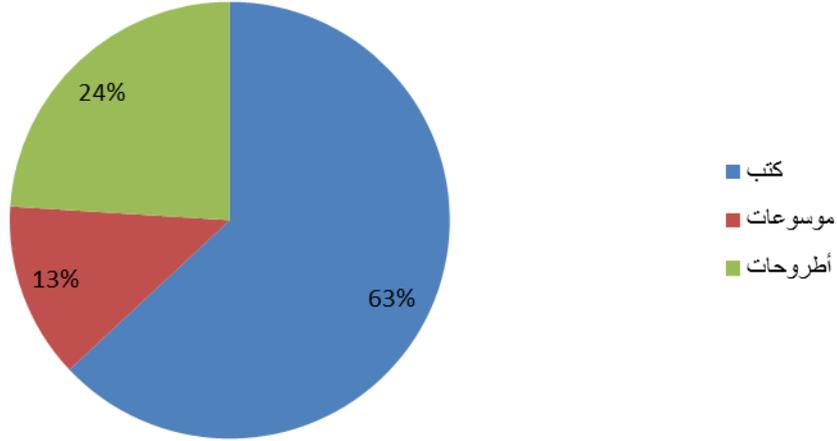


12- الوثائق التي تستعملها بكثرة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
63%	95	كتب
13%	20	موسوعات
24%	35	أطروحات
100%	150	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن نسبة 63% يستعملون الكتب و هذا راجع لأهميتها وأثرها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتنوعها واقتناءها من طرف المكتبة، لإنجاز بحوثهم وتكميلية للمقررات الدراسية. والتي تمثل المصدر الأساسي للمعلومات، أما بنسبة 24% يستعملون الأطروحات لكونها تحتوي على مواضيع هامة، في مختلف الميادين وبنسبة 13% تمثل الموسوعات.

مبيان تمثيلي يحدد الوثائق التي تستعملها بكثرة

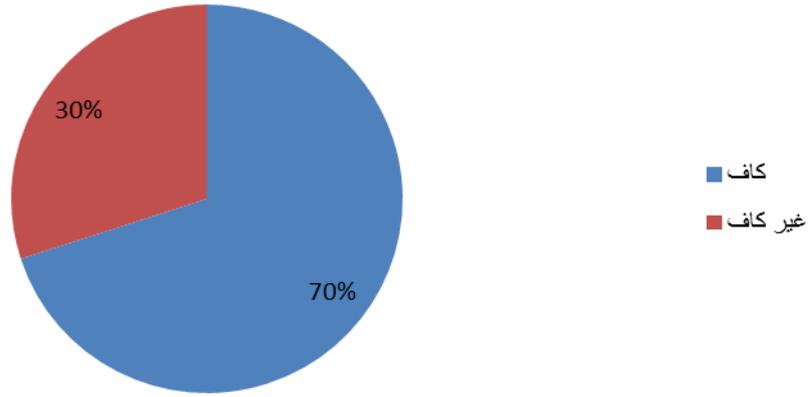


13- رصيد مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية كاف أو غير كاف

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كاف	105	70%
غير كاف	45	30%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن نسبة 70% من طلبة الكلية المترددين على المكتبة يرون بأن رصيد المكتبة كاف ونسبة 30% ترى بأنه غير كاف، وذلك لعدم تلبية مكتبة الكلية احتياجاتهم الكافية.

مبيان تمثيلي يحدد 13- رصيد مكتبة كلية العلوم
الإنسانية و الاجتماعية كاف أو غير كاف



14- رصيد المكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية حديث أم لا

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	101	67%
لا	49	33%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة 67%، ترى بأن رصيد المكتبة حديث باعتبار أن كلية العلوم الإنسانية حديثة في حد ذاتها، كونها تأسست سنة 2010. ونسبة 33% ترى بأن الرصيد ليس حديث ربما لاحتواء المكتبة على كتب قديمة في الطبعة.

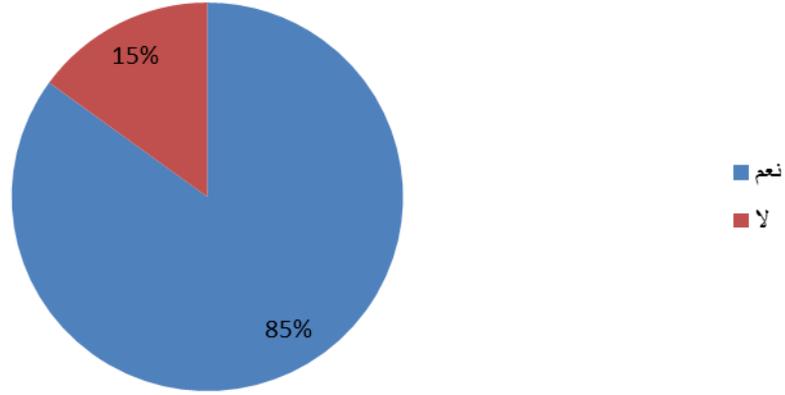


15- الرصيد الموجود في المكتبة يلبي حاجياتكم الوثائقية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	127	85%
لا	23	15%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول 15 أن الرصيد الموجود في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يلبي حاجياتهم الوثائقية، وهذا ما مثلته نسبة 85%، بينما نسبة 15%، يرى بأنها لا تلي حاجاتهم كما ينبغي.

مبيان تمثيلي يحدد الرصيد الموجود في المكتبة يلبي
حاجياتكم الوثائقية

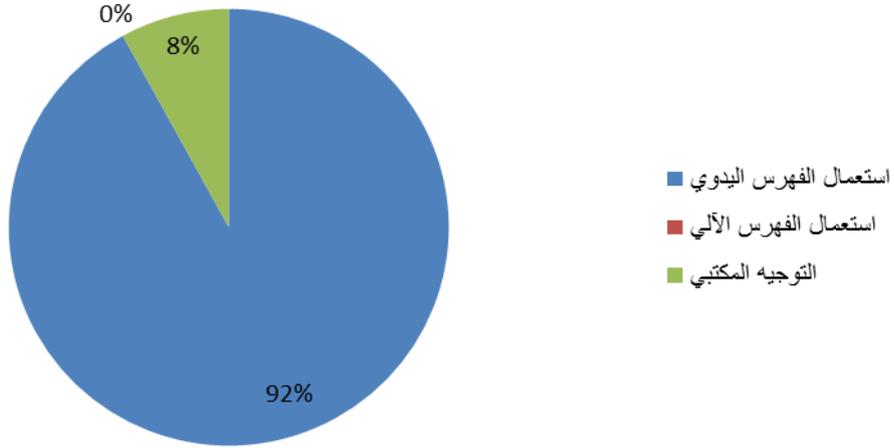


16- كيفية البحث عن الوثائق

الاحتمالات	التكرار	النسبة
استعمال الفهرس اليدوي	138	92%
استعمال الفهرس الآلي	00	00%
التوجيه المكتبي	12	08%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن نسبة 92%، تعتمد في بحثها عن الوثائق باستعمال الفهرس اليدوي، ونسبة 08% تعتمد على التوجيه المكتبي.

مبيان تمثيلي يحدد كيفية البحث عن الوثائق

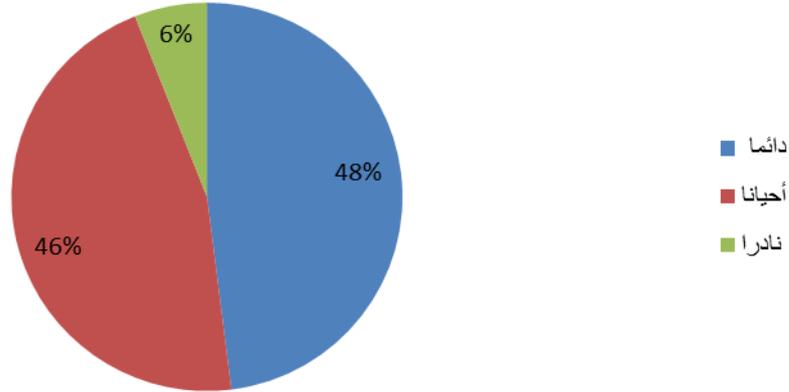


17- العناوين التي يتم البحث عنها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	72	48%
أحيانا	69	46%
نادرا	09	06%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن النسب متقاربة بين العناوين التي يبحثون عنها متوفرة دائما وأحيانا، ونسبة 06% تقول نادرا ما نجدها متوفرة، ربما بسبب الإقبال الكبير التي تشهد أروقة مكتبة الكلية خاصة قسم الإعارة والمطالعة.

مبيان تمثيلي يحدد العناوين التي يتم البحث عنها وهي متوفرة

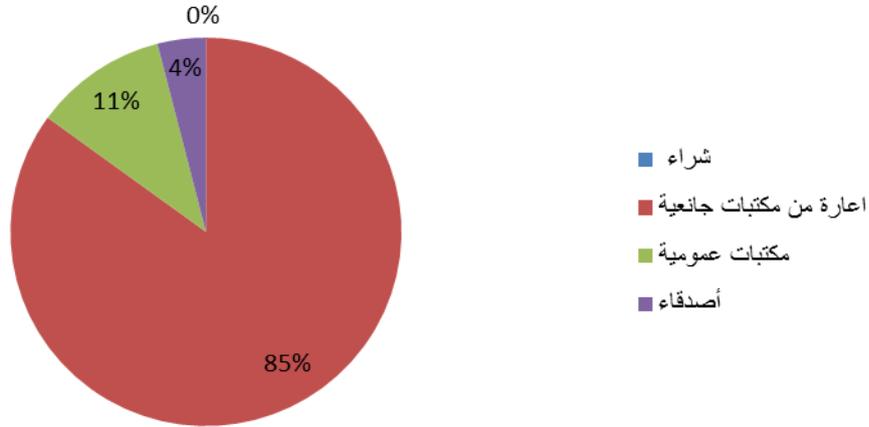


18- الطرق التي نحصل بها على الكتب الضرورية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
شراء	00	%00
إعارة من مكتبات جامعية	127	%85
مكتبات عمومية	16	%11
أصدقاء	07	%04
المجموع	170	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن نسبة 85% تحصل على الكتب الضرورية من خلال مكتبات عمومية و 4% تحصل بها عن طريق أصدقائهم.

مبيان تمثيلي يحدد الطرق التي نحصل بها على الكتب
الضرورية

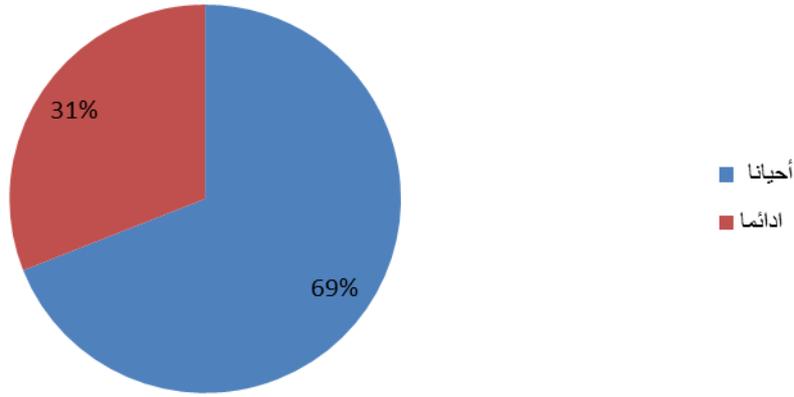


المحور 03: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في مكتبة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية .

19- مشاكل تؤثر على السير الطبيعي في تقدير الخدمات المكتبية للمستخدمين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أحيانا	103	69%
دائما	47	31%
المجموع	105	100%

مبيان تمثيلي يحدد مشاكل تؤثر على السير الطبيعي في تقدير الخدمات المكتبية للمستخدمين

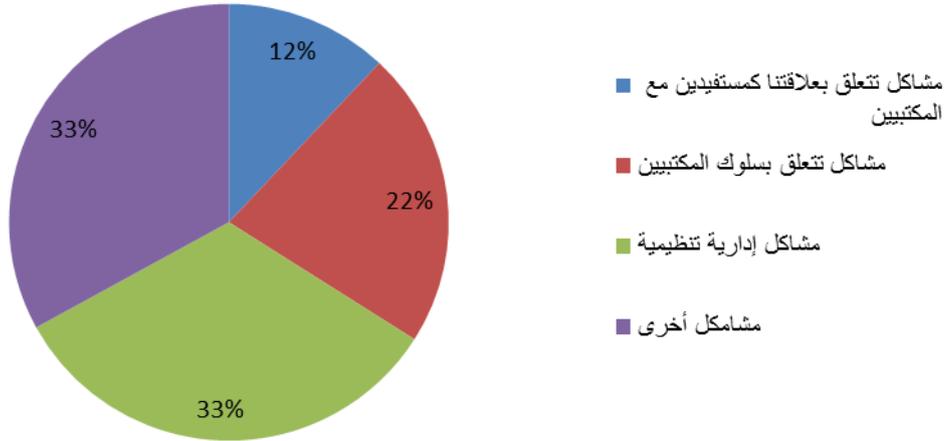


20- تصنيف المشاكل الخاصة بالمكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مشاكل تتعلق بعلاقتنا كمستفيدين مع مكتبيين	19	12%
مشاكل تتعلق بسلوك المكتبيين	33	22%
مشاكل إدارية تنظيمية	49	33%
مشاكل أخرى	49	33%
المجموع	150	100%

نلاحظ من خلال الجدولين رقم 19 و 20 أن نسبة 69% من الطلبة ترى أن هناك مشاكل تؤثر على السير الطبيعي في تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين أحيانا، صنفت هذه المشاكل بنسبة 33% في المشاكل الإدارية التنظيمية و مشاكل أخرى و نسبة 22% صنفت في المشاكل التي تتعلق بسلوك المكتبيين و نسبة 12% صنفت كمشاكل تتعلق بعلاقتنا كمستفيدين مع مكتبيين و ترى نسبة 31% من الطلبة المترددين على مكتبة الكلية بأن هناك مشاكل دائما تؤثر على السير الطبيعي في تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين.

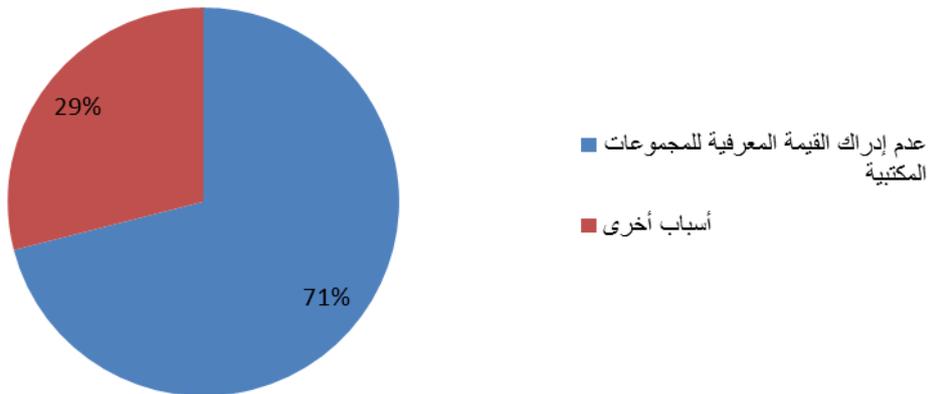
مبيان تمثيلي يحدد تصنيف المشاكل الخاصة بالمكتبة



21- إتلاف المستفيدين للمجموعات المكتبية

النسبة	التكرار	الاحتمالات
71%	107	عدم إدراك القيمة المعرفية للمجموعات المكتبية
29%	43	أسباب أخرى
100%	150	المجموع

مبيان تمثيلي يحدد إتلاف المستفيدين للمجموعات المكتبية



22- إذا تواجدت أسباب أخرى حددها؟

من بين الأسباب نذكر ما يلي:

- 1- عدم احترام بعض الطلبة للنظام الداخلي للمكتبة.
- 2- عدم وجود كاميرات المراقبة داخل قاعات المطالعة.
- 3- انعدام شروط الحماية.
- 4- اللجوء إلى قاعات المطالعة في وقت ضيق (عند وقت الإغلاق المكتبة) و هذا ما يتحتم عليهم بإتلاف المجموعات المكتبية (كتقطيع أوراق من الكتب).
- 5- ضغوطات نفسية.

- تحليل نتائج المحور الأول:

تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية لبيانات الجداول المندرجة تحت صنف المحور الاول، عدة نقاط تتمثل في:

- 1- الدرجة العلمية لمستعملي مكتبة الكلية، كانت موسعة حسب طلبة ليسانس وطلبة الماستر.
- 2- تمثل مكتبة الكلية بالنسبة للطلبة المتريدين عليها مركز للبحث و المطالعة.
- 3- الغرض الرئيسي بالنسبة لمستعملي المكتبة هو انجاز البحوث لا غير.
- 4- معظم طلبة الكلية يجزم بأن خدمات المكتبة تشكل حافزا مكملًا للتحصيل العلمي.
- 5- مدة الاعارة كانت كافية بالنسبة لمستعملي المكتبة
- 6- افتقار مكتبة الكلية لأهم الخدمات التي يقوم عليها البحث العلمي.
- 7- لا توفر مكتبة الكلية بالنسبة لمستعمليها خدمات عن بعد، ولا تحتوي على وسائل تكنولوجية.
- 8- يرى معظم الطلبة المتريدين على مكتبة الكلية، بأن خدمة الترجمة والنشر ضرورية فيها.
- 9- وجود قوانين تحكم سير العمل داخل المكتبة.

- تحليل نتائج المحور الثاني:

- 1- يرى مستعملي المكتبة أن مقرر الدراسة يتوافق مع رصيدها و الوثائق المستعملة بكثرة هي الكتب.
- 2- يرى مستعملي المكتبة أن رصيد المكتبة كافي وحديث، ويلبي حاجياتهم الوثائقية.
- 3- مكتبة الكلية قائمة في بحثها عن الوثائق على استعمال الفهرس اليدوي بشكل كبير. وهذا يعني أننا أمام نقص كبير في القدرات التكنولوجية التي تمتلكها هذه المكتبة الجامعية، إذ يتبين من خلال النسبة المئوية التي سجلت بجدول التحليل، أن خدمات الفهرسة الالكترونية غائبة نهائيا لافتقاد المكتبة لمؤهلات تسيير هذه الخدمة.
- 4- أهم الطرق المتحصل بها على الكتب الضرورية بالنسبة لمستعملي المكتبة هي الاعارة من المكتبات الجامعية.

- تحليل نتائج المحور الثالث:

- 1- في بعض الأحيان توجد مشاكل تؤثر على السير الطبيعي في خدمات المكتبة لمستعملها، ومعظم هذه المشاكل متعلقة بالجانب الاداري التنظيمي، وهذا دال على نقص السير الحسن لأداء مسؤوليها. لكن لا بد من النظر كذلك في الأسباب المؤدية الى تقاعص مسؤولي المكتبة في أداء المهام المكتبية. إذ يمكن تحديد ايجابية الخدمة المكتبة بمقدار الأماكن التي تتوفر عليها هذه المكتبة بالمقارنة مع حجم عدد الطلبة المسجلون بالكلية.
- 2- اتلاف مستعملي المجموعات المكتبية، هو عدم ادراك القيمة المعرفية لها. وهذا ما يعرف بتدني المستوى التعليمي والتكويني لدى مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، إذ كيف لا ومستعملها يقومون بتمزيق أو قطع وفصل بعض من الأوراق الكتب والمراج والدوريات بغية استعمالها لأغراض غير التي وجدت لها أساسا. إنه التدني الأخلاقي بأفصح ما في المعنى.

ثانيا: استخلاص النتائج: من خلال تحليل الاستبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية.

- 1- أغلبية مجتمع الدراسة إناث بنسبة 73% مقابل 27% من الذكور مما يدل على أن نسبة الطالبات المتقدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر من نسبة طلبة الذكور.
- 2- معظم المشاركين في الدراسة كانوا من مستوى الثالثة ليسانس.
- 3- معظم أفراد مجتمع الدراسة تمثل لهم مكتبة الكلية مركز للبحث والمطالعة.
- 4- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تشكل حافزا مكملًا لطلبتها في تحصيلهم العلمي.
- 5- يعتمدون طلبة الكلية على المكتبة الجامعية بالدرجة الأولى في تلبية احتياجاتهم المعرفية والوثائقية.
- 6- طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا يهتمون بالمطالعة.
- 7- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا تتوفر على وسائل تكنولوجية في تقديم خدماتها.
- 8- احترام طلبة الكلية للقوانين التي تحكم سير العمل داخل المكتبة.
- 9- رصيد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كاف وحديث.
- 10- يلجأ المستفيدين في بحثهم عن المعلومات إلى استعمال الفهرس اليدوي كوسيلة بحث أولى عن المعلومات في مكتبة الكلية مقارنة مع الفهرس الآلي والتوجيه المكتبي
- 11- يعاني مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية من عدم معرفتهم ببعض الخدمات المكتبية نتيجة لقصور أساليب الاتصال بالمكتبة
- 12- يجب على مكتبة الكلية أن تستثمر التقنيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات متطورة لمستفاديهها.
- 13- تعتبر الكتب من أكثر الوثائق استعمالا من طرف مجتمع البحث عكس بقية الأنواع الأخرى "الموسوعات و الأطروحات".
- 14- وجود عقبات ومشاكل داخل مكتبة الكلية تجسدت في الجانب الإداري التنظيمي.
- 15- عدم مساهمة مكتبة الكلية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية بسبب تدني مستوى الخدمات المقدمة من طرفها و اقتصرها على خدمة الاعارة .

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات و مقارنة بنتائج الدراسة بالفرضيات التي سبق طرحها توصلنا الى

جملة من النتائج تتمثل في ما يلي :

- النتائج الخاصة بالفرضية الاولى : لم تتمكن مكتبة الكلية ، في ارضاء مستفاديهها بشكل كاف وذلك لعدة اسباب منها افتقارها لخدمات معلوماتية متطورة، و عدم توفرها على وسائل تكنولوجياية ، وعدم استثمار التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها.

- النتائج الخاصة بالفرضية الثانية: حسب ما جاء في الجداول السابقة، فان رصيد مكتبة الكلية كاف وحديث، على عكس ما أشرنا اليه في فرضية الدراسة، وربما كان هذا النقص فقط في تخصص علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك لأسباب تعود الى أقدمية التخصصات التالية ، تاريخ، علم النفس ، علم الاجتماع، بينما تخصص علم المكتبات مثلا فهو مستحدث في قسم العلوم الانسانية الى جانب كونه مجرد ملحق تابع لجامعة مستغنام. وهو ما حاول دون عدم تلبية حاجيات المستعملين في هذا التخصص بالذات.

- النتائج الخاصة بالفرضية العامة :

و التي تمت صياغتها على النحو التالي : مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين لدى مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بتيارت .

حيث كشفت نتائج الدراسة ان المكتبات الجامعية تلي حاجيات المستفيدين لدى رواد مكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية و لكن ليس بشكل فعال .

2- الاقتراحات :

من خلال ما توصلنا اليه في تحليل بيانات الدراسة و انطلاقا من النتائج العامة نستنتج ان الرصيد المعلوماتي والوثائقي لبي احتياجات مستعمليه كما ورد في الجداول السابقة ، أما الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية هي خدمات روتينية كلاسيكية مكتفية فقط بخدمات المعلومات التقليدية كالإعارة، وهذا ما جعلنا نستخلص بأن مكتبة كلية قسم العلوم الانسانية والاجتماعية ليس لها دور فعال في تطوير خدماتها ، وعليه نقترح:

الفصل الرابع: دراسة ميدانية لاحتياجات مستعملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

- حتمية تطوير مكتبة الكلية حسب متطلبات العصر من أجل الحفاظ على دورها في خدمة مستعمليها .
- ضرورة الاطلاع على احتياجات المكتبة ونقائصها من أجل سدها واشباعها.
- تمديد مدة الاعارة .
- مساعدة الطلبة بشكل كبير.
- توفير الهدوء اللازم داخل قاعات المطالعة.
- توفير كاميرات مراقبة داخل قاعات المطالعة.
- العمل على تقديم بعض التعليمات الى الطلبة حول كيفية استخدام الفهرس الالي.
- الفصل بنائيا قاعات المحاضرة عن المكتبة لتفادي التشويش .

خاتمة

خاتمة

إن الغرض من دراسة حاجات المستعملين، هو معرفة مدى نجاح نظام المعلومات وقدرته على توفير المعلومة المناسبة في الوقت المناسبة، فالمكتبة بدورها لها شأن كبير في خدمة المستفيدين منها والسهر على إرضائهم، فعلى هذا الأساس يجب تحديد نوع المعلومة المطلوبة ومدى تطابق هذه الحاجيات مع الخدمات المقدمة، ولن نتمكن من تحقيق هذا الهدف ما لم تعتمد على سياسة تسييره وثائقية مرنة تتماشى مع احتياجات المجتمع الحيوي أو الرئيسي والأقرب لطلبة ونتيجة هذه الأهمية البالغة التي تكسبها المكتبة استنتجنا من خلال الدراسة التي قمنا بها أن مكتبة قسم الآلي تلبي الحاجيات الوثائقية لمستعملها بنسبة جيدة وكبيرة وهذا راجع إلى جملة من العوامل التي ساعدتها على تأديتها رسالتها وظيفتها وبالتالي تحققت الفرضية التي وضعناها إلى جانب العوامل التي تساعد على تحقيق أهداف هذه المكتبة وتلبية حاجيات مستعملها، نجد رصيد المكتبة يغطي تخصصات أخرى، كما أن المكتبة تتوفر على إمكانيات مادية معتبرة ساهمة في تلبية حاجيات الرواد مثل الرفوف، أجهزة الإعلام الآلي، وغيرها... التي يحتاج إليها المستفيدين.

إن دور ومكانة المكتبة في مسار الحياة الجامعية، قد ساهم وبشكل كبير في خدمة التطور العلمي والتعليمي في سبيل تلبية الحاجات المتعددة. والمختلفة لمجتمع المستفيدين عامة والجامعيين من طلبة وأساتذة وباحثين خاصة، باعتبارها مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية. فهي تهدف إلى جميع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة، فقد تنوعت المكتبات ووظائفها بين الأساسية والثانوية، لكن لا يمكن مبدئياً الانتهاء بتحديد وظيفتها. وبطبيعة الحال لكل مكتبة أهداف معينة لا يمكن حصرها في أهداف محددة، وذلك بحسب الظروف والمعطيات التي بدأ فيها تأسيسها، ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال النشاطات والبرامج التي يتم أدائها. والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

تواجه المكتبات الجامعية اليوم الاهتمام المتزايد بالبحث والانتاج الفكري، وهذا ما أدى بها إلى بناء مجموعات متكاملة تتوافق مع احتياجات مستعملها. ويمكن تقسيم هذه المقتنيات حسب أشكالها إلى نوعين : مجموعة المواد المكتبية العامة، ومجموعة المواد المكتبية الخاصة. ومن المعايير التي يمكن من خلالها تقييم المكتبات الجامعية تطوير خدماتها، مع تزايد الطلب على المعلومات بكل أشكالها وبلغات متعددة.

حتى تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي المعلوماتي في المجتمعات المعاصرة. من خلال قدرتها على تلبية احتياجات مستعمليها، ومطالبهم وعمق تخصصاتهم.

فلا تقاس قيمة المكتبة في وقتنا الحاضر بحجمها أو فخامتها، وإنما بمقدار ما تساهم به في تشغيل المعلومات لخدمة مختلف الأغراض العلمية والفكرية والثقافية، حيث ستزيد أهمية المكتبات وخدماتها قصد مساندة التعليم والبحث العلمي عامة، والجامعي خاصة من خلال تطوير، ورقمنة خدمات الاعلام والارشاد، وربط صلة وثيقة بالمستفيدين منها.

وتعد دراسات المستفيدين والتعرف على احتياجاتهم من الأمور الهامة التي لا جدال فيها، فالحوار الشخصي مع المستعمل ينتج عنه تفهم أكثر لاحتياجاته، والعلاقة الشخصية القوية مع هذا الأخير تفيد أخصائي المعلومات والمستفيد معا. فالمستفيد أو المستعمل تساعد في حل مشاكله التي تواجهه أثناء استكمال بحثه وأعماله. وبالنسبة لأخصائي المعلومات تساهم في تقديم صورة أوضح عن احتياجات ورغبات المستفيد. ومن ثم العمل على تلبيتها، الأمر الذي يؤدي الى نجاح مرافق المعلومات في تحقيق رسالتها.

ومن الجدير بالملاحظة هنالك العديد من المرافق المعلوماتية، تسعى الى معرفة درجة رضا جمهورها عند زيارتهم لاستخدام مقتنياتها، وذلك بهدف تحسين نوعية الخدمات، بما يتماشى مع احتياجاتهم. وفي الوقت نفسه تعمل على كسب ثقة المزيد منهم، فإنها بذلك وبدون شك تحقق أهدافها وتقوم بدور ثقافي فعال في المجتمع. حيث يمكن لهذا الدور جذب اهتمام فئات غير المستفيدين، وتعويدهم عادات الاطلاع والبحث. و بهذا الدور تكون قد كسبت جمهور مستفيدين من غير جمهورها، وبذلك يتم التخلص من هاجس فقدان رسالتها وجوهر وجودها .

وبهذه الصورة تتضح أهمية التعرف على احتياجات المستفيدين، ومعرفة آراءهم و مستوى رضائهم عن المكتبة وخدماتها. ومن اجل أن تكون أوعية المعلومات ملائمة لاحتياجات أكبر عدد ممكن من المستفيدين، ينبغي معرفة ميولهم واتجاهاتهم.. ولهذا كانت ميول واحتياجات المستفيدين من الدعائم الأساسية، التي يستند اليها في تهيئة وتوفير المواد المناسبة. والمستفيدون من الخدمات بصفة خاصة، ومراكز المعلومات بصفة عامة.

ونستطيع القول في الأخير بأن احتياجات المستخدمين، تعد المعيار الأساس لقياس نجاح مؤسسات المعلومات، المتمثل في قدرتها على تحقيق الاستجابة الكاملة لحاجاتهم، مما يتطلب تحسين وتطوير خدماتها. فالتخطيط والتقييم والتطوير لخدمات المستخدمين، يعتمد على التعرف على احتياجات المستخدمين الفعليين/ أي الحاليين والمحتملين.

من هنا تتضح أهمية دراسات المستخدمين التي تساعد مؤسسات المعلومات، في تلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب. وقد عرفت دراسات المستخدمين في الانتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات بعدة تسميات منها دراسات الافادة من المعلومات، دراسات الافادة من المكتبات، دراسات الافادة من الانتاج الفكري، دراسة الحاجة الى المعلومات، دراسات تدفق المعلومات؛ ودراسات المستخدمين.

وأخيرا يمكن الاعتراف أنه ورغم التسميات المختلفة الا ان معظم الدراسات، قد اتفقت في عناصرها المتمثلة في المستخدمين واحتياجاتهم ودوافعهم وسلوكهم في البحث عن المعلومات، واستخدام مصادر المعلومات، والافادة منها. ليبقى موضوع تلبية حاجيات المستخدمين من المكتبة الجامعية في حاجة الى تطوير مختلف خدمات المكتبة بشتى الوسائل والتكنولوجيات المعلوماتية.

الملاحق

1- نموذج الاستبيان

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

مكتبة الكلية

عنوان المذكرة:

الحاجيات المعلوماتية والوثائقية

(دراسة تحليلية وصفية لمستعملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)

استمارة استبانة بصدد إعداد بحث لإنجاز مذكرة ماستر

تخصص علم المكتبات.

تحت إشراف الأستاذة

رواجي خيرة

من إعداد الطالبتان:

*رمضاني ابتسام

*جلول عمورة

نعلمكم بأن كل إجاباتكم ستأخذ مأخذ الجد العلمي والأكاديمي، وتكون هذه الإجابات

موضوع تحليل بيانات هذا الاستمارة، بمجرد وضع علامة (X) في المكان المناسب والتعبير بعناية

وصدق عن آرائكم.

لكم منا فائق الشكر والعرفان على مساهمتكم في هذا البحث.

الموسم الدراسي: 2018 - 2019

الملاحق:

الجنس: ذكر نثى

المستوى: س1 س2 س3 1 ما2

- المحور الأول: دور الخدمات المكتبية الجامعية في خدمة مستخدميها

س1: ماذا تمثل لك المكتبة مركز بحث قاعة مطالعة كان لتمضية الوقت

س2: إذا كانت إجابتك بنعم فما هو غرضك من استعمالك للمكتبة؟ المطالعة إنجاز بحوث

تحضير الدروس نibir الامتحانات تحضير مذكرة التخرج

س3: هل تشعر أن الخدمات المكتبية تشكل حافزا مكمل لتحصيلك العلمي؟

نعم لا نعم الشيء

س4: هل ترى مدة الإعارة مدة أسبوع كافية؟ نعم لا

س5: ما هي الخدمات المقدمة من طرف المكتبة؟ خدمات القراءة خدمة التكشيف

والاستخلاص خدمة البحث و الاتصال المباشر الإحاطة الجارية البث

الانتقائي للمعلومات خدمات أخرى

س6: هل تقدم المكتبة خدمات عن بعد؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا؟

س7: هل تتوفر مكتبات على وسائل تكنولوجية؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما طبيعتها؟

مواد سمعية بصرية آلات نسخ أجهزة سكانر

طابعات حواسيب مكتبة إلكترونية عرى

س8: هل تعتقد أن خدمة الترجمة و النشر ضرورية بالمكتبة؟ نعم لا

س9: هل هناك قوانين تحكم سير العمل داخل المكتبة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فما هي تلك القوانين؟ لوائح أوامر إدارية منشورات إرشادية

توجيهية

أخرى

- المحور الثاني: الرصيد الوثائقي في مكتبة الكلية، ودوره في خدمة المستفيد

س10: ما هي أنواع الوثائق التي تقتنيها من المكتبة؟

خاصة بتخصصك يولك الفكري حرى

س11: هل مقرر الدراسة يتوافق مع رصيد المكتبة؟ نعم لا

س12: ماهي الوثائق التي تستعملها بكثرة؟ كتب موسوعات لروحات

س13: هل رصيد المكتبة: كاف ير كاف

س14: هل رصيد المكتبة حديث؟ نعم لا

س15: هل رصيد الموجود في المكتبة يلي حاجياتكم الوثائقية؟ نعم لا

س16: كيف يتم بحثك عن الوثائق؟ استعمال الفهرس اليدوي استعمال الفهرس الآلي

التوجه المكتبي

س17: هل العناوين التي تبحث عنها متوفرة: دائما تيانا نادرا

س18: ما هي الطرق التي تحصل بها على الكتب الضرورية؟ شراء إعاره من المكتبات

الجامعية مكتبات عمومية أصدقاء

- المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة

س19: هل هناك مشاكل تؤثر على السير الطبيعي للمستفيد؟ أحيانا دائما

س20: إذا واجدت هذه المشاكل فأين تصنفها؟

- مشاكل تتعلق بعلاقتنا كمستفيدين مع المكتبيين

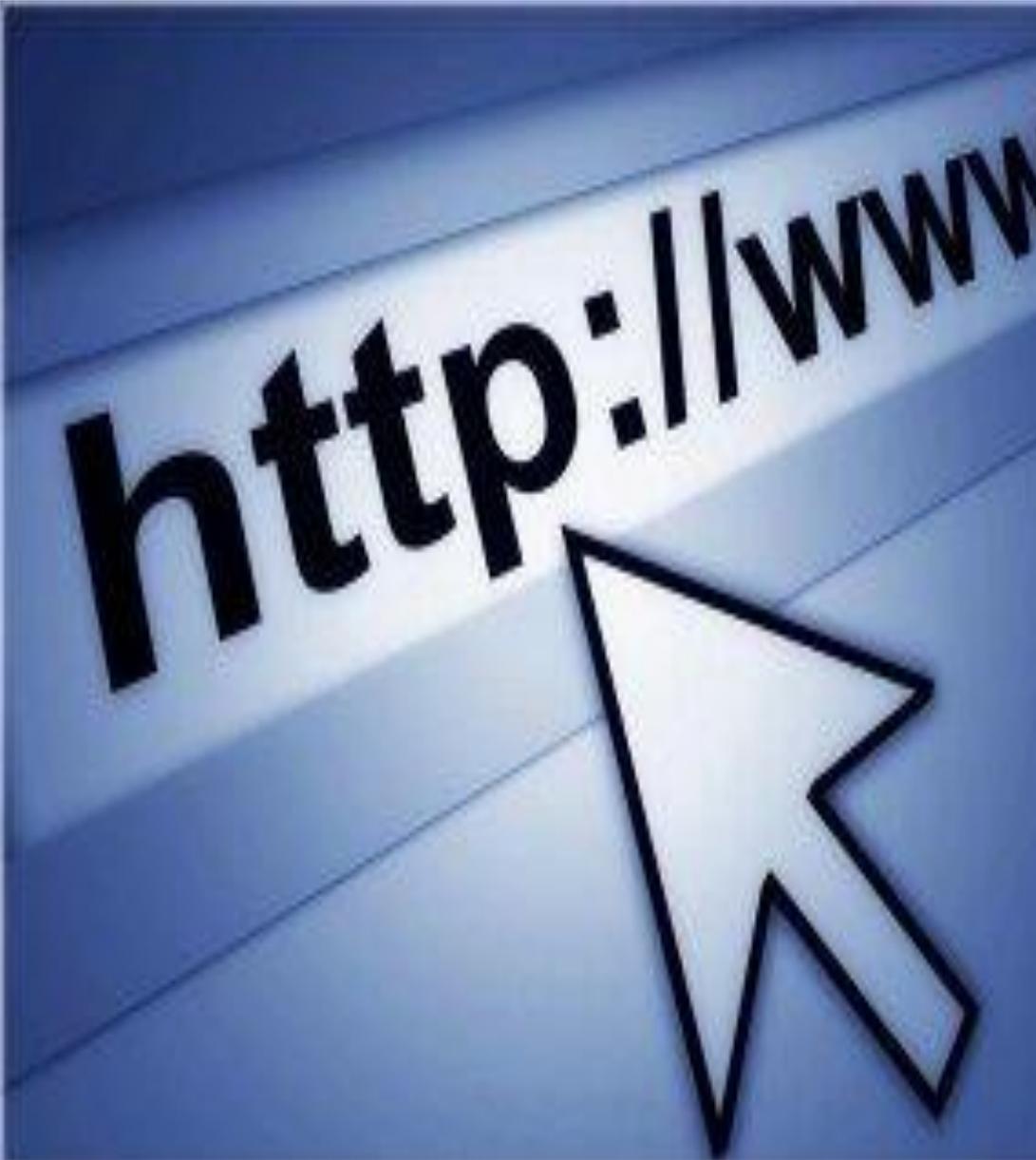
- مشاكل تتعلق بسلوك المكتبيين ماكل إدارية - أخرى

س21: لماذا برأيك يعتمد المستفيدون إلى إتلاف المجموعات المكتبية؟

- عدم إدراك القيمة المعرفية للمجموعات المكتبية

- أسباب أخرى

س22: إذا واجدت أسباب أخرى عددها ؟



- يمثل هذا الشكل صورة لرمز الويب (Web)، مأخوذة من موقع للأنترنيت عبر شبكة التواصل الاجتماعي.

الملاحق:



الملحق رقم : 01
قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة



الملحق رقم : 04 قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة



الملحق رقم: 03

رفوف المكتبة الخاصة بقسم العلوم الانسانية



الملاحق:

الملحق رقم: 04

قاعة توزيع الكتب المؤرشف



الملحق رقم: 05

– بنك الاعارة لقسم العلوم الانسانية



قائمة المصادر

والمراجع

- القرآن الكريم

- الحديث النبوي

01- قائمة المصادر والمراجع:

01- أطير عبد الرحيم بن علي، تدرج أهمية الحاجات لدى العمالة السعودية والعمالة العربية والأسبوية (دراسة تحليلية مقارنة)، الإدارة، العلمية، العامة، ع7، أبريل 1991، ص 60.

02- بامفلح فاتن سعيد، خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2009، ص 49.

03- بدر أحمد، المكتبات الجامعية (دراسات في مكتبات الأكاديمية والشاملة)، مكتبة غريب، دط، دت، القاهرة، مصر، ص 18.

04- حسن سعيد أحمد، المكتبات وأثرها، (الثقافي، الاجتماعي، التعليمي)، القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص 17.

05- حسن سعيد أحمد، المكتبة الجامعية (نشأتها وتطورها وأهدافها وظائفها)، دار الجيل، بيروت، لبنان، 1992، ص 23.

06- حشمت قاسم، أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات)، ط3، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية، 1997، ص 65.

07- حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها، أشكالها، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1984، ص 37.

08- حنفي عبد الغفار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة ومطبعة الشعاع الفنية، 2002، ص 63.

09- الشطي سقر عامر، استرجاع نظم المعلومات الإدارية، دار البلدية، عمان، الاردن، 2005، ص 68.

قائمة المصادر والمراجع

- 10- صمدي أحمد ناهر، منهاج البحث في علوم المكتبات، دار المريخ، جدة، السعودية، 1979، ص 35 .
- 11- الطباع عبد الله أنيس، علم المكتبات الإدارة والتنظيم، دار الكتاب اللبناني، بيروت، لبنان، 1989، ص 17.
- 12- عبد الجبار عبد الرحمن، المدخل إلى مراجع العربية العامة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دط، جامعة البصرة، العراق، 1990، ص 25.
- 13- عبد الهادي محمد فتحي وآخرون، دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، مكتبة غريب، دط، دت، الرياض، السعودية ص 26.
- 14- عبد الهادي محمد فتحي، المكتبات والمعلومات بين الواقع والمستقبل، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 1998، ص 23.
- 15- عبد الهادي محمد فتحي، توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2008، ص 73.
- 16- عبد الهادي محمد فتحي، علم المكتبات والمعلومات، دراسات في المؤسسات والإعلام والإنتاج الفكري، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 1996، ص 56.
- 17- العسكر فهذا إبراهيم، التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية (بحث تطبيقي على الأجهزة المعنية بالوثائق)، معهد الإدارة، الرياض، السعودية، 1987، ص 28.
- 18- العلي أحمد عبد الله، أسس علم المكتبات والمعلومات (النشأة - المجالات - الوظائف)، دار الكتب، القاهرة، دط، 2004، ص 22.
- 19- العلي أحمد عبد الله، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006، ص 68.
- 20- العلي أحمد عبد الله، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 2001، ص 21.

قائمة المصادر والمراجع

- 21- عليان ربحي مصطفى، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار الشروق، دط، عمان، الاردن، 1997، ص 24.
- 22- عليان ربحي مصطفى، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر، ط3، 2005، عمان، الاردن، ص 19.
- 23- العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2004، ص 58.
- 24- لانكستر ولفرد رونر، أساسيات استرجاع المعلومات، تر: حشمت قاسم، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 1998، ص .
- 25- مبروك إبراهيم السعيد، المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، دار الوفاء، دط، دت، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 20.
- 26- المدادحة أحمد نافع، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 35.
- 27- المنهور رشاد صالح آخرون، المدخل إلى علم النفس العام، ط 2، دار زهران، 2000، ص 60.
- 28- النواسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات مراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2002، ص 33.
- 29- النواسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات مراكز المعلومات، دار الصفاء، ط01، عمان، الأردن، 2000، ص 51.
- 30- الهرجسي ساعد محمد، المراجع ودراساتها في علوم المكتبات، دار عالم الكتب، جمعية المكتبات المدرسية، ط02، الرياض، السعودية، ص 25.
- 31- الهمشري عمر أحمد، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار الشروق، عمان، 1998، ص 17.

قائمة المصادر والمراجع

- 32- يونس عبد الرزاق، المعلومات، دار الشروق، عمان، الاردن، 1998، ص 72.
- 02- المعاجم والموسوعات:
- 01- دياب مفتاح محمد، معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، (معجم مشروح بالإنجليزية)، الدار الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص 24.
- 02- سهيل إدريس، المنهل (قاموس فرنسي - عربي)، دار الآداب، دت، بيروت، لبنان، ص 23.
- 03- السيد النشار السيد، الموسوعة العربية، ج 3، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001، ص 17.
- 04- الشامي أحمد محمد حسب الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، دط، دار المريخ، الرياض، السعودية، 1988، ص 23.
- 05- فالن بيتز، معجم المصطلحات الأرشيفية (انجليزي - عربي)، تر: غسان منير سنو، ط م، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1990، ص 28.
- 06- فهد ابراهيم، قاموس عربي انجليزي، دار العلم، ط4، 1991، بيروت، لبنان، ص 25.
- 03- الدوريات والمجلات:
- 01- بيل جيتس، المعلوماتية بعد الانترنت، تر: عبد السلام رضوان، مجلة عالم المعرفة، مجلة عربية دولية محكمة، الكويت، عدد 231، 1998، ص 75.
- 02- ثابت حسان جعفر، استخدام المعلومات والحاجة المعلوماتية عرض الأدب المنشور، مقال، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س9، ع4، أكتوبر 1998، ص 57.
- 03- ظليمي سوسن طه، مراجعة الإنتاج الفكري في مجال الدراسات الاستخدام والمستفيدين، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 4، ع1 (ماي أكتوبر 1988) ص 57.

- 04- محي الدين تيتاوي، مقال: (هل يبقى المالك على عرشه)، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، العدد الأول، دار المريخ، 2000، لندن، ص 22.
- 04- الرسائل والمذكرات:
- 01- بن سبتي عبد المالك، تكنولوجيا المعلومات أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي، جامعة منتوري قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص 79.
- 02- سهلي مراد، مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه في تخصص علم المكتبات بجامعات الجزائر 2 وقسنطينة 2 ووهران 1، الفترة ما بين (1987 - 2013)، شهادة ماجستير، إشراف محمد قورصو، 16 جوان 2015، جامعة أحمد بن بلة وهران 1، ص 16.
- 03- قصابي ريمة، تقييم رضا المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية، لجامعة 20 أوت 1955، ماستر تخصص علم المكتبات، سكيكدة، 2013، ص .
- 04- كريش أمينة، تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، مذكرة ماستر، تخصص علم المكتبات، سكيكدة، - 2013 / 2014، ص
- 05- مزيش مصطفى، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية (دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة)، مركز دكتوراه، علم المكتبات والمعلومات قسنطينة، 2008، ص 57.
- 06- لعروبي محمد، الخدمات المكتبية (التصنيف)، دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، اش: راوحي خيرة، ابن خلدون، تيارت، 2016 - 2017، ص 81.

05- المواقع الالكترونية:

01- تدرج الحاجات، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، متاح على:

ar.wikipedia.org/wiki%D8%AF%D8%B1%A7%D9%D8%

http:A7%D8 تاريخ الإطلاع:2019/03/22.

02- جرجيس جاسم وآخرون، مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري،

03- حاجة، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، متاح على

http ://ar.wikipedia.org/d8/AA%D8%D%Ac%A9 تاريخ

الإطلاع 2019/03/09.

04- السرايحي ميسى، سلوك طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والاقتصاد في جامعة

دمشق متاح على http://www.maissar.4+.com/mo3.htm، تاريخ

الاطلاع، عين كرمس، تيارت، 2019/03/09.

05- //ar.wikipedia.org/wiki%D8%AD%A8%A7%D8%Ac%D8

%A9:http

06- المراجع باللغة الأجنبية:

01- Derr.A a conceptuel analysais of information processing and managment.vol.119n5.1985.

02- Moores.john. information needs and use Annula revieuo of information science and Technology.N3. P52-53.

03- INTERNATIONAL STENDARD: PRESNTATION OF THESES DOCUMENTTATION INTERNATIONAL LOG

- AND SIMILAR 7144 . المنظمة الدولية للمعايير

04- LEIDEN UNIVERSITY LIBEREY 2005 – DOUWE

BSINES- JOS DAMEN ET ALHOSEA.-

- ملخص:

يهدف موضوع بحث هذه المذكرة الموسومة بالحاجيات المعلوماتية والوثائقية، للمكتبة الجامعية لمعالجة قضية علمية، تخص الحاجيات المعلوماتية والوثائقية في المكتبة الجامعية. ومدى تلبية هذه الاحتياجات من طرف المكتبة لمستعمليها، من خلال تطبيق منهج وصفي وتحليلي بالإضافة الى المنهج المسحي لعينة من الطلبة المترددين عليها، وذلك في إطار تطوير البحث العلمي في ميدان علم المكتبات. وقد تناول موضوع البحث ثلاثة فصول نظرية عرفت بالمكتبة الجامعية وخدماتها، كما بينت أهم الوظائف والعوامل المؤثرة في عملية تلبية الحاجات المعلوماتية. وانتهى البحث بمجموعة من النتائج الاحصائية التي تبين أهمية ودور المكتبة الجامعية في تطوير البحث العلمي و الأكاديمي لدى طلبة وباحثين يترددون على مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون.

- Abstract

The purpose of this paper is to examine the information and documentary needs of the university library to address a scientific issue related, to the information and documentary needs in the library .and the extent to which these needs are met by the library to its users through the application of a descriptive and analytical approach, in addition to the statistical approach of a sample of foreign students. In the framework of the development of scientific research in the field of library science. The research topic dealt with three theoretical chapters known as the university library and its services, it also chowed the most important functions and factors affecting the process of meeting information needs.

Keywords:

المصطلحات المفتاحية:

المعلوماتية Informatics	الخدمات Services	المكتبة library
الاعلام Media	المستعمل User	الوثائقية Documentaries