



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة ابن خلدون - تيارت -

تخصص : هندسة و تكنولوجيا المعلومات

مذكرة تخرج لإستكمال مستحقات الماستر

تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة ابن خلدون
-تيارت -

إشراف الأستاذ:

* دريخ نبيل

إعداد الطلبة:

* الطيبي جميلة جيهان

* كعبور هوارية

* بن بعلاش سميرة

لجنة المناشقة	
رئيسا	قشيدون حليلة
مشرفا	دريخ نبيل
مناقشا	العياشي بدر الدين

2021-2020

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى "وقضى ربك ألا تعبد إلا إياه و بالوالدين إحسانا "

إلى منبع الحب و الحنان التي غمرتني بحبها و رعايتها ، إلى من دعواتها غطتني و مهدت طريقي أينما حلت ، إلى تطلبها عيني و صاني سوادها شتاقتها قلبي وهي بين أضلعي ، إلى أمي الحنونة حفصها الله و رعاها .

و إلى الذي علمني إعتقاد على نفس إلى عنوان صمود و كفاح و التضحية إلى الذي أفنى شبابه لخدمتنا إلى أبي الكريم أطل الله في عمره و بقلبه لنا زمرا و سندا .

إلى إخوتي اللذين ساندوني خلال عملي على هذه الأطروحة سواء ماديا او معنويا حفظهم الله و وفقهم في حياتهم .

إلى كل من اعرفه سواء من قريب او بعيد .

جيهان

اهداء

إلى من قالت لي ذات ليلة و أنا في السابعة من عمري هل صليت العشاء ؟

فقلت لها -كاذبة -نعم؟ فنظرت إلي نظرة ريب وقالت : قولي ما شئتني و لكنه قد رآك

فأفزعتني قد رآك هذه و جعلتني أنهض لأصلي رغم إدعائي

إلى جدتي حبيبتي و قرّة عيني

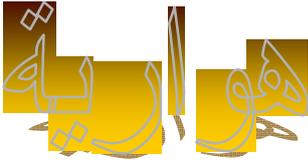
إلى التي بالحب سقتني و بالطيبة غمرتني و بدعوات الخير شجعتني أُمي الغالية أطل الله في عمرها و

رعاها

إلى الذي كد في سبيلي و علمني معنى النجاح و أوصلني إلى ما أنا عليه اليوم أبي الغالي أدامه الله و

حفظه

إلى أخي و أخواتي و رفيقاتي الأعرّاء أدامهم الله



اهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الله سبحانه و تعالى :

" وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا "

(سورة الإسراء: 24)

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله تعالى

إلى إخوتي رعاهم الله و إلى البراعم عبد الجلال و محمد و آدم رضوان

إلى صديقتي جيهان و هوارية آدامهما الله

إلى الأهل و الأقارب

إلى عائلتي الثانية طلبة علم المكتبات و المعلومات



شكر وعرّفان

من لا يشكر لا يشكر الله

الحمد لله الذي وفقنا لهذا العمل و لم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد :

نتقدم بجزيل الشكر الخالص إلى أستاذنا المشرف **دربيخ نبيل** الذي ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة

وارشدنا بنصائحه القيمة و آرائه الهامة و علمه لنخطو خطوة نحو الأفضل

و نتقدم أيضا بعظيم الشكر لأساتذة تخصص علم المكتبات و المعلومات الذين قدموا لنا التوجيهات

والمساعدة الضرورية

وفي الأخير نتقدم بالشكر الحار إلى بن يمينة محمد موظف بمكتبة

فهرست المحتويات

العنوان

الإهداء

شكر و عرفان

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

أ..... مقدمة

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي

04..... إشكالية الدراسة

04..... تساؤلات

05..... الفرضيات

05..... أسباب إختيار الموضوع

05..... أهداف الدراسة

06..... أهمية الدراسة

07..... دراسات سابقة

09..... منهج الدراسة

09.	أدوات جمع البيانات
09.	المقابلة
10.	الملاحظة
11.	الإستبيان
12.	عينة الدراسة
13.	حدود الدراسة الميدانية
13.	الحدود الأكاديمية
13.	الحدود الموضوعية
13.	الحدود البشرية
13.	الحدود الزمنية
13.	تحديد المفاهيم و المصطلحات

الفصل الثاني : المكتبات الجامعية مفهومها ووضائفها و اهميتها

16.	ماهية المكتبات
17.	التطور التاريخي للمكتبات الجامعية
22.	تعريف المكتبات الجامعية
24.	أنواع المكتبات الجامعية

25.....	وظائف المكتبات الجامعية
27.....	أهداف المكتبات الجامعية
27.....	أهمية المكتبات الجامعية
29.....	متطلبات المكتبات الجامعية
30.....	خصائص و سمات المكتبات الجامعية
31.....	خلاصة الفصل

الفصل الثالث : خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

34.....	تعريف الخدمة
35.....	تعريف المعلومات
36.....	تعريف خدمات المعلومات
38.....	متطلبات خدمات المعلومات
39.....	العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات
41.....	أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
41.....	أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
41.....	الخدمات المباشرة
42.....	الإعارة

44.....	الخدمة البيبليوغرافية
47.....	الخدمة المرجعية
49.....	خدمة الإحاطة الجارية
50.....	خدمة البث الإنتقائي للمعلومات
54.....	خدمة الترجمة
55.....	خدمة الأنترنت
57.....	خدمة التصوير و الإستنساخ
59.....	خدمة تدريب المستفيدين
59.....	خدمة الإتصال بالخط المباشر
60.....	الخدمات غير المباشرة
61.....	التزويد
63.....	الفهرسة
66.....	التصنيف
70.....	التكشيف
72.....	الإستخلاص
76.....	صيانة المجموعات

78..... التجليد و الترميم

79..... خلاصة الفصل

الفصل الرابع : تقييم و قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية

82..... مفهوم التقييم

83..... مفهوم قياس الجودة

85..... قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية

86..... التقييم في المكتبات الجامعية

88..... مراحل وأسس التقييم

90..... أهداف التقييم وأدولته

95..... تصنيف وسائل و طرق التقييم

100..... توجهات ومبادئ التقييم

104..... المعايير الدولية لتقييم المكتبات

106..... مستويات وتقنيات التقييم

112..... خلاصة الفصل

الفصل الخامس : الدراسة الميدانية

..... تمهيد

114.....	التعريف بمكان الدراسة
114.....	مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة ابن خلدون - تيارت -
115.....	الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية
116.....	الرصيد الوثائقي للمكتبة
119.....	الخدمات التي تقدمها المكتبة
119.....	النظام الداخلي لمكتبة الكلية
121.....	نتائج الدراسة الميدانية
121.....	تحليل نتائج الإستبيان
137.....	تحليل نتائج المقابلة
141.....	النتائج العامة للدراسة
142.....	النتائج على ضوء الفرضيات
143.....	الإقتراحات و التوصيات
145.....	خاتمة

البيبليوغرافيا

الملاحق

الملخص باللغة العربية

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
94	قائمة مؤشرات الأداء حسب 1162	الجدول رقم 01
97	عدد القاعدين الموزعة في خمس مكاتب .	الجدول رقم 02
115	رتبة الموظفين بالمكتبة .	الجدول رقم 03
115	عدد المنخرطين بالمكتبة .	الجدول رقم 04
118	الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة المطالعة الحرة .	الجدول رقم 05
121	توزيع أفراد العينة حسب الجنس .	الجدول رقم 06
122	مستويات العينة .	الجدول رقم 07
123	توزيع أفراد العينة حسب التخصص .	الجدول رقم 08
124	الغرض من إستخدام المستفيد من المكتبة .	الجدول رقم 09
125	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيد.	الجدول رقم 10
126	أدوات البحث المستخدمة في المكتبة .	الجدول رقم 11
127	أشكال مصادر المعلومات في المكتبة .	الجدول رقم 12
128	نوع الإعارة المستخدمة من طرف المستفيد .	الجدول رقم 13
129	تقييم أداء العاملين وكفائتهم من قبل المستفيد .	الجدول رقم 14
130	رضا المستفيد عن الخدمات المعلومات المقدمة .	الجدول رقم 15
131	تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد .	الجدول رقم 16
132	مساهمة الرصيد الوثائقي في تغطية إحتياجات المستفيد .	الجدول رقم 17
133	مدى كفاية الإعارة بالنسبة للمستفيدين .	الجدول رقم 18
134	جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل عينة الدراسة .	الجدول رقم 19
135	العوائق التي يعاني منها نظام المكتبة .	الجدول رقم 20

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
36	يمثل العلاقة بين البيانات والمعرفة والمعلومات	الشكل رقم 01
121	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم 02
122	دائرة نسبية تمثل توزيع المستويات حسب أفراد العينة	الشكل رقم 03
123	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب التخصص	الشكل رقم 04
124	دائرة نسبية تمثل الغرض من إستخدام المستفيد للمكتبة	الشكل رقم 05
125	دائرة نسبية تمثل خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيد	الشكل رقم 06
126	دائرة نسبية تمثل أشكال مصادر المعلومات في المكتبة	الشكل رقم 07
127	دائرة نسبية تمثل نوع الإعارة المستخدمة من طرف المستفيد	الشكل رقم 08
128	دائرة نسبية تمثل تقييم أداء العاملين وكفائتهم من قبل المستفيد	الشكل رقم 09
129	دائرة نسبية تمثل رضا المستفيد على خدمات المعلومات المقدمة	الشكل رقم 10
130	دائرة نسبية تمثل تعامل موظف المكتبة مع المستفيد	الشكل رقم 11
131	دائرة نسبية تمثل مساهمة الرصيد الوثائقي في تغطية الإحتياجات	الشكل رقم 12
132	دائرة نسبية تمثل كفاية مدة الإعارة بالنسبة للمستفيدين	الشكل رقم 13
133	دائرة نسبية تمثل جودة خدمات المعلومات المقدمة	الشكل رقم 14
134	دائرة نسبية تمثل العوائق التي يعاني منها النظام	الشكل رقم 15

قائمة المختصرات

المختصر	الكلمة
ص	صفحة
ط	طبعة
ع	عدد
مج	مجلد

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المكتبات الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج و أهداف و أغراض سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية فهي تؤدي رسالة جليلة في خدمة البحث و التعليم و المجتمع كله و من بينها المكتبات الجامعية إذ تعتبر من أحد أهم الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي في الجامعة فهي تساهم إلى حد كبير في تنمية وتطوير المجتمع ككل ، وتبرز أهمية المكتبات الجامعية من خلال مساهمتها الفعالة في مجتمع الدراسة و البحث ، حيث يتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى توثيق الجامعة في إقتناء مكتبة علمية متطورة و منظمة بطريقة تيسر الإستفادة من مجموعاتها . فهي على هذا الأساس تقدم خدماتها للجانب معين من باحثين و دراسين وهم خلاصة المجتمع و العقل المفكر للأمة وتعد خدمات المعلومات بمختلف أنواعها من الوظائف الأساسية التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات فهي تقاس بمدى قدرتها على توفير المعلومات و مصادر المعلومات المناسبة و الخدمات المرتبطة بها كالخدمات المرجعية و الإرشاد و التدريب و الإعارة و الإحاطة الجارية و غيرها ، لتلبية الإحتياجات المعلوماتية لأفراد مجتمعها في الوقت المناسب مع تقديم المساعدة اللازمة للوصول إلى المعلومات في مصادرها حيث تنوع خدمات المكتبات الجامعية وفق أهدافها ووظائفها و طبيعة مقتنياتها و إحتياجات المستفيدين فهي تمثل همزة وصل بين المستفيد من المعلومات من جهة و المعلومات من جهة أخرى فهي تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عوائق في مستواه التعليمي من أجل الوصول إلى معرفة مدى نجاح المكتبة في تنظيمها و تسييرها لابد من إستعمال وسيلة مهمة ألا وهي الدراسة التقييمية حيث تعتبر عملية التقييم لخدمات المعلومات من أهم الوسائل التي تعمل تحديد المعوقات التي تعترض سبل المكتبات الجامعية للقيام بدورها .

وتعمل في نفس الوقت على التخلص من معوقات كما تساهم هذه العملية بدور فعال في تنمية وتحسين أساليب تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين وتطويرها كما و نوعا و هذا ما حاولنا القيام به من

خلال دراستنا التي تتطرق تحت عنوان *تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية* جامعة ابن خلدون تيارت* نموذجاً* حيث شملت هذه الدراسة أربع فصول :

الفصل الأول : تحت عنوان الإطار المنهجي تمثل في الإشكالية التساؤلات الفرضيات أسباب إختيار الموضوع أهداف و أهمية الدراسة الدراسات السابقة بالإضافة إلى منهج الدراسة أدوات جمع البيانات عينة الدراسة حدود الدراسة الميدانية وأخيرا تحديد مفاهيم المصطلحات .

الفصل الثاني : تحت عنوان المكتبات الجامعية مفهومها ووظائفها و أهميتها تناولنا فيه كل من ماهية المكتبات الجامعية من حيث النشأة و الأهداف و الوظائف و أنواع و أهمية وصولا متطلبات المكتبات الجامعية .

الفصل الثالث : تحت عنوان خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية حيث تطرقنا إلى مفهوم الخدمة المعلوماتية و خدمات المعلومات .متطلبات خدمات المعلومات و أهميتها و العوامل المؤثرة فيها .

الفصل الرابع : تحت عنوان تقييم وقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم كل من التقييم و قياس الجودة ، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية ، التقييم في المكتبات الجامعية ، أدوات التقييم و مراحلها ، أسسه ، أهدافه وسائله و طرقه بالإضافة إلى توجهات و مبادئ مستوياته و تقنياته و أخيرا المعايير الدولية لتقييم المكتبات .

أما بخصوص الدراسة الميدانية التي عبارة عن دراسة تقييمية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية والتي تطرقنا إلى التعريف بمكان الدراسة و الذي هو مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة ابن خلدون تيارت بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للمكتبة و التطرق إلى الرصيد الوثائقي الذي تحتويه المكتبة و الخدمات التي تقدمها لمستعملي المكتبة ثم تنوع استمارة الإستبيان و تحليل نتائج العامة الدراسة من خلال تحليل النتائج على ضوء الفرضيات التي قد تخدم المكتبة مستقبلا و أخيرا خاتمة كانت كحوصلة لما تم التوصل إليه.

الفصل الأول : الإطار المنهجي

- 1-1 إشكالية الدراسة
- 2-1 التساؤلات
- 3-1 الفرضيات
- 4-1 أسباب إختيار الموضوع
- 5-1 أهداف الدراسة
- 6-1 أهمية الدراسة
- 7-1 دراسات سابقة
- 8-1 منهج الدراسة
- 9-1 أدوات جمع البيانات
 - 1-9-1 المقابلة
 - 2-9-1 الملاحظة
 - 3-9-1 الإستبان
- 10-1 عينة الدراسة
- 11-1 حدود الدراسة الميدانية
 - 1-11-1 الحدود الأكاديمية
 - 2-11-1 الحدود الموضوعية
 - 3-11-1 الحدود البشرية
 - 4-11-1 الحدود الزمانية
- 12-1 - تحديد المفاهيم والمصطلحات

1- إشكالية الدراسة :

تقف المكتبات الجامعية في قمة الهرم بالنسبة لمستوى المكتبات الأخرى باعتبارها الأساس لمؤسسات التعليم والبحث العلمي فإن تزايد الخدمات المقدمة من طرفها وتعاملها مع فئات مختلفة من طلبة وباحثين و قراء وما يتلاءم مع إهتماماتهم و إحتياجاتهم .

كما تسعى الجامعة بصفة عامة إلى خدمة المجتمع الذي تنتمي إليه،وسعى إلى الرقي به من خلال البحوث العلمية التي تناقض قضاياه وتفتح السبل لتطويره علميا واقتصاديا وثقافيا فهي تؤدي رسالة أكاديمية وتحقق أهداف مختلفة في مجال التعليم والبحث العلمي فغالبا ما تكون الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية تتوقف على مستوى الإمكانيات وحاجيات القراء.

فإن خدمات المكتبات هي الأساس الذي تبنى عليه المكتبات وتقييم من خلال نوعية و جودة خدماتها التي تعتبر الوسيط بين المكتبي و المستفيد لذا بات من الضروري أن يقوم كل مكتبة جامعية بإعتماد التقييم لمعرفة واقعها و خدماتها ،وبما أننا مختصين في هذا المجال أردنا القيام بدراسة تقييمية لمستوى خدمات المعلومات بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة ابن خلدون -تيارت-ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل الآتي :

-ما هو مستوى خدمات المعلومات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ابن خلدون تيارت ؟

1-2-التساؤلات :

1-ما هو واقع خدمات المعلومات بالمكتبة ؟

2-ماهي أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ؟

3-ماهي أهمية لتقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ؟

4-هل المكتبات الجامعية تقدم خدمات جيدة ؟

1-3-الفرضيات :

- 1-تقدم المكتبة خدمات المعلومات المتنوعة تلبي حاجيات الرئيسية للمستفيد من طلبة أساتذة باحثين.
- 2-إن المكتبات الجامعية تقدم خدمات لا بأس بها إنطلاقا مما تقدمه من خدمات ووظائف مختلفة.
- 3-بالرغم من الخدمات التي تقدمها إلا أنها لا ترقى إلى المستوى المطلوب.
- 4-تعافي المكتبة من قصور بعض الخدمات .

1-4-أسباب إختيار الموضوع :

إن إختيار موضوع المذكرة لم يكن بالأمر السهل ،فإختيار الموضوع يكون عن حب الطالب في البحث والإطلاع والتعمق في كل ما هو جديد وبما أننا مختصين في مجال المكتبات و المعلومات ،بالإضافة إلى الجانب المهني مستقبلا.فعلينا معرفة كل الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية وتقييمها لمعرفة ما يحصل لها مستقبلا.

الأسباب الذاتية :

- 1-الرغبة الشخصية في إجراء دراسة تقييمية حول خدمات المكتبة (كلية الحقوق).
- 2-محاولة تطبيق ما تم دراسته في المستوى الدراسي .
- 3- الرغبة في كشف النقائص بالمكتبة الجامعية ومحاولة إدراكها .

الأسباب الموضوعية :

- 1- قلة وجود دراسات مماثلة .فمعظمها درست المكتبة الجامعية ككل وليس تقييم خدماتها .
- 2-حاجة المكتبات إلى هذا النوع من الدراسات من أجل تحسين تسييرها وتطويرها للأفضل.
- 3-أهمية الدراسة التقييمية في أنظمة المعلومات.
- 4-معرفة ما مدى الخدمات المعلوماتية الموجودة في المكتبات الجامعية.
- 5-جلب الإنتباه حول الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.

1-5- أهداف الدراسة :

نلخص الأهداف هذه الدراسة في النقاط التالية :

- 1-التذكير بأهمية المكتبة الجامعية .
- 2-تسليط الضوء على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية من أجل تلبية حاجيات المستفيدين.
- 3-التعريف بالدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية تجاه المستفيدين .
- 4-التعريف على ماهية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .
- 5-معرفة مدى قدرة المكتبة في تلبية حاجات المستفيدين منها .
- 6-معرفة جودة مستوى خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- 7-تحديد العلاقة التي تربط المكتبات الجامعية بعملية التقييم من خلال المعايير الدولية.

1-6- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع الذي نعالجه في معرفة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية والدور الذي تلعبه في تنظيم الأوعية المعلوماتية داخل المكتبة ،فهي تقدم خدمات متنوعة يستفيد منها(أساتذة طلبة باحثين) لإنجاز أعمالهم العلمية وذلك من خلال التعرف عن قرب عن حاجات مستفيديها والعمل على تحقيقها لهذا إتخذت المكتبات الجامعية من التقييم أداة تسمح لها بتحديد إيجابيات وسلبيات التي تواجه الجوانب المتعلقة بالخدمة المكتبية بهدف تطويرها إلى الأحسن وإدراك النقائص.

1-7-الدراسات السابقة :

إن الرجوع إلى الدراسات السابقة يعني نقطة إنطلاقة المواضيع أو البحوث الجديدة حيث تبدأ من حيث إنته التعبير و القصد هو توفير المادة الأولية لهذه البحوث والهدف من الدراسة السابقة هو سد الثغرات و تكملة ما توصل إليه الآخرون .

الدراسة الأولى : "بوعافية ، السعيد. 2006"

دراسة تقدم بها الطالب لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة قسنطينة والتي تمحورت حول إشكالية ما هو واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية على جميع الأصعدة الخدمائية؟ بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً حيث كانت عبارة عن شقين، تناول الشق الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة حيث إشتمل الشق الفصل الثاني، يتضمن الجودة في المكتبات الجامعية .والفصل الثالث ،كان عن تقييم المستفيدين للجودة المدركة من خدمات المكتبة و الفصل الاخير كان دراسة تقييمية للجودة المتوقعة تجاه خدمات مكتبة أحمد عروة ، حيث أسفرت هذه الدراسات على عدة نتائج أهمها : حتمية التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة و ذلك للتحسين من مستوى خدمات مكتباتنا الجامعية الجزائرية من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

الدراسة الثانية : "زوقار، سميرة .2017-2018"

دراسة تقدمت بها الطالبة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية بجامعة وهران والتي تبلورت ما هي الأسباب التي تدفع بالمكتبات الجامعية لتبني أو عدم تبني المناهج التقييمية لقياس مختلف المصادر والخدمات؟معايير دولية و ممارسات مهنية بجامعة أحمد بن بلة حيث كانت عبارة عن شقين :

الشق الأول منهجية الدراسة، بينما **الشق الثاني** على خمسة فصول الفصل الأول تمحور حول الإدارة الحديثة والفصل الثاني والثالث كان عن التقييم أما الفصل الرابع والخامس كان عن المكتبات الجامعية الجزائرية وتطبيقات التقييم فيها حيث كانت نتائج هذه الدراسات عن عدم اعتماد المكتبات الجامعية على مؤشرات ومعايير دولية مقننة وموحدة لما يمنعها من أن تستغل نتائج التقييم الذي يعتمد في الأصل على مؤشرات خاصة بها .

الدراسة الثالثة: "قادة ، حوسين ، مداد أحمد ، 2016-2017"

دراسة قام بها الطالبين لنيل شهادة الماستر تحت عنوان تقييم خدمات في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة المسيلة ، تناولت هذه الدراسة فصل تمهيدي تناول إجراءات الدراسة وأربعة فصول الفصل الأول المكتبات الجامعية والفصل الثالث تقييم في المكتبات الجامعية والفصل الرابع تضمن الدراسة الميدانية وحققت هذه الدراسة حول عدة نتائج أهمها :

أن عملية التقييم خدمات المعلومات تتوقف على مدى إستجابة وقياس رضى المستفيد من الخدمات المقدمة بالمكتبة وذلك أن عملية التقييم ضرورية جدا من أجل الإرتقاء بمستوى خدمات المعلومات بالمكتبة .

الدراسة الرابعة : "بن حاوية يمينة ، 2008"

تهدف هذه المذكرة إلى التعرف على جودة خدمات المعلومات وتلبية إحتياجات المستعملين من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر نموذجاً ، وذلك بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي والإعتماد على الإستبيان كأداة جمع البيانات وأسفرت هذه الدراسة على عدة نتائج ، إلا أن الجودة لا تقتصر على توفير الموارد المالية فقط وإنما أيضا إلى كيفية أداء الخدمات على مستوى الأبعاد الخمسة للبيكال: الجوانب الملموسة ، الإعتمادية ، الإستجابة، السلامة ، التعاطف .

الدراسة الخامسة : "سي طيب ميمونة ، بناط موارد .2018"

دراسة قام بها الطالبين للحصول على شهادة الماستر بعنوان تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى- الونشريسي -تسمسيلات- جيث كانت عبارة شقين الشق الأول عبارة عن الفصل التمهيدي أي الإطار المنهجي للدراسة والشق الثاني فصلين الفصل الأول يتحدث عن رضى المستفيدين عن خدمات المكتبات

الجامعية والفصل الثاني دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن بلة يحيى الونشريسي حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج هو معرفة مدى تأثير خدمات المكتبة على رضى المستفيد وأن نجاح وإستمرار المكتبة الجامعية بشكل أساسي على مستوى الخدمات المقدمة بهدف نيل رضى المستفيد.

1-8- منهج الدراسة :

عند القيام بالدراسة يجب التعريف بالمنهج الذي هو مجموعة الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة التي هي الطريقة التي يتبعها الباحث في الحصول على المعلومة أو نتائج معينة ، وقد إعتدنا في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أبعاد وجوانب الظاهرة للوصول إلى معرفة دقيقة وتفصيلية عن موضوع البحث ، لتحقيق الأمانة العلمية ، وربطها بواقع الحال من خلال الدراسة الميدانية.

تعريف المنهج الوصفي :

هو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم ، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكلة إجتماعية أو مكان معين ، ويعتقد الكاتب نفسه بأن المسح الإجتماعي يمكن أن يتضمن عدة عمليات كتحديد الغرض منه والتعريف بمشكلة البحث وتحليلها ، وتحديد نطاق ومجال المسح وفحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة وتفسير النتائج وأخيرا الوصول إلى الإستنتاجات وإستخدامها للإغراض المحلية أو القومية.¹

1-9- أدوات جمع البيانات :

1-9-1- المقابلة :

تستخدم المقابلة كأداة لجمع الحقائق ، إن الإستخدام المهم للمقابلة هو لدراسة العلاقات وإختيار الفرضيات، إن نتائج المقابلة يمكن تحويلها إلى مقاييس للمتغيرات ، ولذا فهي تخضع لنفس معايير

¹عمار ، بوحوش . محمد ، محمود ، الذنيات . مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط04 . الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية ، 2007م. ص 139 .

الثبات والصدق والموضوعية المطلوبة لأدوات القياس المختلفة الأخرى ، يمكن الإستفادة من المقابلة لتحقيق جميع الأغراض المشار إليها وهي :

- أ- إستخدامها كأداة إستكشافية للمساعدة في التعرف على المتغيرات
- ب- إمكانية إستخدامها كأداة إضافية إلى طرق جمع البيانات الأخرى .
- ج- إمكانية إستخدامها كأداة رئيسية في البحث لجمع البيانات.¹

فقد قمنا بمقابلة مسؤول المكتبة وبعض رؤساء المصالح الإدارة من أجل الحصول على بعض المعلومات اللازمة التي إستخدمناها في موضوع دراستنا .

1-9-2-الملاحظة :

هي عبارة عن متابعة لحالة معنية بصورة مقصودة وليست عرضية لجمع المعلومات عنها نظرا لأهمتها في نظر الباحث بحيث يتوقف رأيه فيها ونتائجها على مدى الدق والموضوعية في رصده لها ودرجة الصدق والثبات على أن يتم التعبير عنها بوضوح وما يترقبه على ملاحظته من إجراءات ونتائجوتوصيات ، والملاحظة أصلا مرتبتان أدنى وهي العابرة وغير المقصودة ، وأعلى : هي المقصودة والمعدة لها مسبقا وذات موضوع محدد .²

بحيث إستخدمنا هذه الأداة من أجل رؤية كيفية معاملة الموظفين لرواد المكتبة ومستفديها من أجل معرفة مستوى خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة ابن خلدون -تيارت- .

¹ النعيمي ، محمد عبد العال . البياني ، عبد الجبار توفيق ، طرق ومناهج البحث العلمي ، الوراق للنشر والتوزيع ، 2009م .ص ص 181-182 .

² الأشعري ، أحمد بن داود المزجاجي ، الوجيز في طرق البحث العلمي . جدة : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2007م . ص188

1-9-3- الإستبيان :

هو أداة لجمع المعلومات المتعلقة لموضوع الدراسة، عن طريقة صياغة مجموعة من الفقرات بطريقة علمية مناسبة يتم توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة والإستبيان من أشهر أدوات البحوث الكمية إستخداما ، حيث يعمل على جمع معلومات وبيانات من عينة الدراسة بهدف معرفة إتجاهاتهم ، قيمهم ، آرائهم ، ميولهم ، وغيرها من المعارف للإجابة عن الأسئلة للدراسة لدى الباحث ويعتبر من أسهل الطرق في جمع البيانات والمعلومات ، ولا يحتاج إلى وقت وجهد عند تطبيقه على عينة الدراسة .¹

يحتوي الإستبيان على ثلاث أنواع من الأسئلة :

1- الأسئلة المغلقة : هنا تتم أسئلة (فقرات) لها إجابات محددة بطلب من الفحوص أن يجب إحداها (سلم ثنائي) نعم أو لا (في حالة دراسة توفر صفات معنية لدى الفرد ، أو فقد يرسلونك ، كدراسة قواعد التقدير لصفات معنية) ، أو سلم ليكرت الحماسي (في حالة دراسة أي موضوع في الإتجاهات) ، وأستخدام الأسئلة المدرجة وتعتمد على ترتيب الإجابة من عدة بدائل حسب الأولوية مثلا 'التخصصات الجامعية ، الأقطار التي يرغب بالسفر إليها)

2- الأسئلة المفتوحة : هناك يترك الحرية للمفحوص بالإجابة بالطريقة والأسلوب واللغة التي يراها مناسبة، وتستخدم عندما يريد الباحث للحصول على معلومات موسعة ومتعمقة حول الظاهرة أو المشكلة قيد الدراسة فيترك الحرية للمفحوص عن الإجابة عند الإجابة على الأسئلة .

3- الأسئلة المغلقة المفتوحة : هنا تبدأ الأسئلة بسؤال مغلق محدد الإجابة ثم يتبعه سؤال مفتوح لتبرير

الإجابة مثال : "هل توافق على عمل الأطفال؟" إذا كانت إجابتك نعم لماذا ؟

¹ الخياط ، ماجد محمد ، أساليب البحث العلمي . عمان : دار الراية ، 2010م . ص 155 ص 164 .

هذا النوع من الأسئلة يجمع ما بين التحليل الكمي والنوعي، و يفضل إستخدامه في المواضيع البحثية التي تحتاج إلى تبريرات للإجابة على أسئلة الدراسة.¹

وقد إعتمدنا في هذه الدراسة على بيانات ومعلومات تتعلق بتوجهات المفحوصين ومايتوافق مع طبيعة الموضوع المدروس ، حيث قسمنا الإستبيان إلى ثلاثة محاور كانت كالتالي :

المحور الأول : بعنوان بيانات شخصية حيث كانت الأسئلة تشمل الجنس والمستوى التعليمي بالإضافة إلى التخصص .

المحور الثاني : بعنوان خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية حيث كانت الأسئلة تشمل الغرض من إستخدام المكتبة بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها وأشكال مصادرها ونوع الإعارة المستخدمة للحصول على مصادر المعلومات .

المحور الثالث : كانت بعنوان تقييم خدمات المعلومات حيث كانت تشمل تقييم مستوى أداء العاملين وكفائتهم ، ومدى رضا المستفيدين وكيفية المعاملة التي يتلقاها من قبل موظفي المكتبة ومدى جودة خدمات المعلومات المقدمة وماهي العوائق التي يعاني منها النظام الداخلي للمكتبة وأخيرا إقتراحاتكم .

1-10-عينة الدراسة :

تعد العينة الدعامة الأساسية في البحث العلمي ، بإعتبارها مصدرا أساسيا في غنتقاء المعلومات والمعطيات الواقعية ، ومن إهم الأمور التي يجب مراعاتها في إختبار العينة هو حجمها بحيث يجب أن تكون ممثلة ودقيقة .

ولقد تم إختيار عينة مقصودة من مجتمع الدراسة وهي عينة عشوائية وهو طلبة السنة الأولى ليسانس وماستر وكان كذلك فرض الدراسة بالدفعات ، ولقد كانت حجم العينة المقصودة 600 باحث منخرطين على مستوى كلية الحقوق والعلوم السياسية حيث تم تمثيلهم 10 بالمئة عن طريق العينة المدروسة .²

¹ الخياط ، ماجد محمد . المرجع نفسه . ص 65 ص 166.

² الخياط ، ماجد محمد . المرجع نفسه . ص 166 .

1-11-1- حدود الدراسة الميدانية :

1-11-1- الحدود الأكاديمية : تتعلق بالمجال المكاني للدراسة الميدانية تمثلت في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة ابن خلدون -تيارت- .

1-11-2- الحدود الموضوعية : إن مجال الدراسة الموضوعية تتمثل في تقييم خدمات المعلومات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية وتيارت وأهم الخدمات التي يستوجب توفيرها لتلبية إحتياجات مستفيديها .

1-11-3- الحدود البشرية : يشمل المجال البشري في دراستنا على عينة عشوائية والتي قدرت نسبتها 10 بالمئة من أفراد المجتمع الكلي للمستفيدين المنخرطين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة ابن خلدون -تيارت- والمقدرة عددهم ب600 منخرط من مستوى أولي ليسانيس وماستر ، وعليه إرتأينا أن نقوم أيضا بمقابلة مع مسؤول المكتبة .

1-11-4- الحدود الزمانية : لقد إستغرقنا في دراستنا الميدانية تقريبا شهر من بداية ماي إلى آخر، وذلك إنطلاقا من تحديد العينة وتحكيم إستمارة الإستبيان ، وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة وإسترجاعها وتعريفها ببيانات بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة وذلك بتاريخ 23-05-2021

1-12- ضبط المصطلحات والمفاهيم :

المكتبة الجامعية : مكتبة لخدمة الجامعة والمجتمع من المنقذين المتعلمين تحتوي على العديد من الكتب العلمية والدوريات والقواميس والمواد الأخرى لغرض التعليم والتعلم والثقافة العامة ، مكتبة جامعية بمثابة مكتبة مركزية تتوفر منها مكتبات الكليات الفرعية في الحرم الجامعي .

خدمات المعلومات : هي خدمة تهيئتها مكتبة متخصصة الهدف منها جذب الإنتباه إلى المعلومات التي تمتلكها المكتبة أو إدارة المعلومات ، ومسح ال إلى المعلومات التي تمتلكها المكتبة أو إدارة المعلومات،

ومسح الإنتاج الأدبي، وقوائم القراءة والمختصرات والإقتباسات في المقالات المنشورة في المجالات وهناك تعريف آخر لخدمات المعلومات هو أنها المحصلة النهائية للجهود والأنشطة التي تقوم بها المراكز التي تستخدم الحاسبات الإلكترونية.

التقييم: تعرف عملية التقييم بأنها عملية كمية ونوعية مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات في ضوء الأهداف المحددة ، أو الإحتياجات الخاصة لفئات المستفيدين من هذه المقتنيات، ونحتاج العملية إلى تخطيط دقيق يبدأ بتحديد الأهداف ، وتوضح الأسئلة التي يستجيب عنها عملية التقييم، لكي تتوصل المكتبة إلى تقييم منطقي لمقتنياتها من مصادر المعلومات إعتمادا على بيانات صحيحة موثوق بها

الفصل الثاني : المكتبات الجامعية مفهومها ووظائفها وأهميتها

تمهيد

1-1 ماهية المكتبات

2-1 التطور التاريخي للمكتبات الجامعية

3-1 تعريف المكتبات الجامعية

4-1 أنواع المكتبات الجامعية

5-1 وظائف المكتبات الجامعية

6-1 أهداف المكتبات الجامعية

7-1 أهمية المكتبات الجامعية

8-1 متطلبات المكتبات الجامعية

9-1 خصائص وسمات المكتبات الجامعية

خلاصة الفصل

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين من خلال توفير أرصدة تلبي إحتياجاتهم ، حيث يلعب دورا محوريا في النهوض بالتعليم والبحث العلمي ويمثل عسبا رئيسيا في المنظومة الأكاديمية كل وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة .

1-1- ماهية المكتبات :

مؤسسات اجتماعية علمية اعدت لاستقبال القراء و تزويدهم بمجموعات مختلفة من المطبوعات و المواد السمعية البصرية التي تناسب احتياجات و مستويات القراء و ترتب المطبوعات و المواد العلمية في المكتبات طبقا لخطط و طرق خاصة بحيث يتييس الرجوع اليها في اقل وقت و باقل جهد ممكن و تمتاز المكتبات بان تكون مزودة بمجموعات من الكتب و المواد الاخرى التي تناسب احتياجات المستفيدين او البيئة التي تخدمها . وان توفر للقراء مكانا للجلوس فيها لغرض الاطلاع عاى ما يلزمهم من مقتنياتها .وان تسمح باعارة القراء بعض مقتنياتها في الخارج لمدة تحدد تبعا للظروف و الإمكانيات و ان تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بين فئة و اخرى.¹

هناك تعريف اخر :

تعرف المكتبة بانها عبارة عنمؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية .تهدف الى جمع مصادر المعلومات المختلفة (المطبوعة و غير المطبوعة) .و بالطرق المختلفة (الشراء .الاهداء .التبادل .الايداع) . وتنظيم هذه المصادر (فهرستها و تصنيفها و ترتيبها) . وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة²

¹ . الصرايره ،خالد عبده ،الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات . الأردن : دار كنوز المعرفة العلمية ، 2009م . ص 235 ص 236 .

² . عليان ربحي مصطفى . النجداوي امين .مقدمة في علم المكتبات و المعلومات .دار الفكر و الطباعة .عمان .1999م.ص 28.

(القراءة .الرواد.الباحثين). بايسر واسهل الطرق . من خلال عدد الخدمات المكتبية (الاعارة .الارشاد . والتصوير ...الخ) وذلك عن طريق عدد من العاملين (المكتبيين) المنخصصين . والمدرسين في مجال المكتبات والمعلومات ¹..

1-2- التطور التاريخي للمكتبات الجامعية :

نتيجة لتغيير التفكير الانساني و ازدياد مصادر معرفته ووسائطها . اصبح من الصعب نقل هذه الثقافة الانسانية الغزيرة بين الاجيال . الامر الذي ادى بالانسان الى التفكير في انشاء مؤسسة تستطيع تأمين الحماية لهذا التراث الانساني من جهة و تستطيع من جهة اخرى تأمين استمرار نقله و تداوله عبر العصور . فاهتدى الى انشاء المكتبات لتكون بدايتها في القصور و المعابد و مراكز التعلم . و استمر وجود المكتبات مرتبطا بهذه الاماكن الثلاث لقرون طويلة قبل ان تستقل في مبان خاصة بها كذلك التي نعرفها اليوم .

وتعتبر المكتبات الجامعية من اقدم انواع المكتبات ظهورا لانه و منذ ظهرت المؤسسات الاكاديمية باشكالها المختلفة الحقت بها مكتبات بغية دعم عملية التعلم و التدريس و البحث العلمي . و عليه يمكن تلخيص اهم المراحل و التطورات التاريخية التي مرت بيها المكتبات الجامعية فيما يلي :

المكتبات الجامعية في الحضارات القديمة :

بعد ما اخترع السوماريون الكتابة التصويرية وكتبوها على اللوح الطينية و التي كانت تحفظ في المعابد او القصور الملكية او في معابد التعليم .فهي بذلك تمثل النواة الاولى لظهور المكتبات الجامعية في التاريخ . و قد عثر على هذه المكتبات في العديد من المن السومرية الكبيرة مثل .اروك .نينوى .نيبوربعدها جاء احفادهم البابليون و الذين استفادو مما تركه لهم اسلافهم و تجاربهم في الانتاج الفكري .فاصبحت المكتبات البابلية في المراكز الثقافية البابلية كسيار و كيش و غيرها .و كانت تضم عشرات

¹ . عليان ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. المرجع نفسه. ص 28.

الآلاف من الرقم الطينية و غدت تعبر عن المستوى الحضاري الذي وصل اليه البابليون انذاك اما في مصر بلاد الحضارة الفرعونية . فقد تميزت بانشاء مكتبة الاسكندرية التي تعد من اقجم و أهم و اعرق المكتبات الجامعية . و يرجع الفضل في التخطيط لبناء هذه المكتبة الى بطليموس سوتر اول ملوك اسرة خلفاء الاسكندر في مصر .بينما تولى فيلا دلفوس ابن بطليموس تنفيذ هذه الخطة . وقد حضت هذه المكتبة بعناية كبيرة و اهتمام فائق من قبل هؤلاء الملوك بدليل مارصدوه لها من اموال ضخمة .

وقد لاحظ المؤرخون وجود شبه كبير بين مكتبي نينوى و الاسكندرية من ناحية التنظيم الداخلي . وكذا من ناحية معالجة المواد المكتبية مع اختلاف في مادة الكتابة على الرغم من ان بينهما اربعة قرون من الزمن .

المكتبات الجامعية في الحضارة العربية الاسلامية :

في البلاد العربية الاسلامية كان العرب قد عرفو هذا النوع من المكتبات في قمت مبكر منذ العصر العباسي . وكانت الجامعات انذاك تعرف بالمدارس . و كانت كل مدرسة (جامعة) تحتوي على مكتبة كالمدرسة النظامية التي انشأها نظام الملك في بغداد في القرن الخامس الهجري والمدرسة الصلاحية و مؤسسها صلاح الدين الايوبي في القدس .و المدرسة الظاهرية التي بناها الظاهر بيبرس في دمشق .ناهيك عن المدرسة المستنصرية التي بناها المستنصر العباسي لتكون جامعة تحمل اسمه وزودها بخزانة كتب عظيمة فيما يعرف الان بمكتبة جامعية .¹

المكتبات الجامعية في أوروبا :

ظهرت الجامعات في البلاد الاروبية في القرن الثالث عشر للميلاد .فنقلص دور المعابد والاديرة الدينية في عملية التعليم و انتاج الكتب . رغم ان البذور الاولى للجامعات كانت دينية بامتدادها من

¹ بن طيب ، زينب ، تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الأسس – الخطوات – المعايير ، الجزائر : دار ألفا للوثائق ، 2017م . ص 102 ص 103 .

الكنيسة. ذلك ان مكتبة لجامعة اكسفورد قد اقيمت في كنيسة الجامعة. وهكذا ظل التعليم مرتبطا بالكنيسة وكان معظم المتعلمين من رجال الكنيسة، لكن من مجيئ القرن الخامس عشر بدأت حكاية احياء الثقافة القديمة. وشيئا فشيئا اتخذت الدولة تحل محل الكنيسة كمصدر للسلطة ومسؤولة عن الثقافة. واخذت بذلك المكتبات هي الاخرى تنفصل شيئا فشيئا عن الكنائس وتصبح تحت مسؤولية الدولة. ومع نهاية القرن الثامن عشر للميلاد وفي خصم نشاط حركة تاليف و نشر الكتب . كانت رئاسة الجامعة هذا القطب المميز للجامعات لا تحتوي سوى باربع مكتبات جامعية موجودة فقط في جامعة باريس. وهو ما يعبر بوضوح عن حالة مكتبات الكليات الاقليمية التي كانت مكونة من مجموعات موجودة داخل بنايات مسترحة بعد الحرب في حالة لا يرثى لها لاتخدم الاسانذة و لا الطلبة لذا ترجع فترة بداية انشاء المكتبات الجامعية في اروبا الى الفترة ما بين 1855-1986 و هي على العموم حديثة النشأة لذا فمن النادر ان تضم ارسدة قديمة . و تقسم هذه الفترة التاريخية الى حقتين تاريخيتين مستقلتين بحيث تاخذ سنة 1955 كمعلم فاصل بين هاتين الحقيقتين باعتبارها تمثل مرور قرن على بداية انشاء المكتبات الجامعية . وعليه يمكن تقسيم مراحل تطور المكتبات الجامعية.¹

المرحلة الاولى 1855-1955:

ظهرت المكتبات الجامعية خلال هذه الفترة في اطار الاطلاع العام للتعليم العالي بعد ثورة 1870 و التي تمثل تاريخ قيام الجمهورية الفرنسية الثالثة .حيث مثلت مؤسسة الجمهورية الثالثة لان هذه الاخيرة خلقت المكتبات الجامعية . و كانت قبل قيام هذه الجمهورية . محصورة في مكان ضيق يعرف بالقصر الجامعي كما انه و في هذه المرحلة التي بدا فيها تشييد المكتبات الجامعية لكن ومنذ 1855 صدر قرار وزاري يقضي بانه يجب اقامة مكتبة مركزية في كل مركز جامعة من خلال تلاحم وانصهار مكتبات الكليات مع بعضها البعض. وتخضع هذه المكتبة المركزية بمكتبة الجامعة كما وكان لتوجيهات

¹ بن طيب ، زينب .المرجع نفسه . ص103 .

4 ماي 1878 20 نوفمبر 1886 التي مهدت مضامينها رسميا لميلاد المكتبات الجامعية في فرنسا. حيث تضمنت توجيهات 4 ماي 1878 تنظيم وظائف المكتبات الجامعية كما حددت بدقة كيفية تسجيل الاوعية الفكرية و ترتيبها حسب الاحجام و تنظيم المداخل . و اوضحت ايضا الانواع المختلفة للسجلات. اضافة الى عمليات الختم .التجليد و الضبط .و ركزت كثيرا على نوعين من الفهارس الاول خاص بالمؤلفين و الثاني منهجي يتبع تصنيف brunet .

وتوالت بعدها الاجتماعات المكتملة و المدعمة لهذا المرسوم. و التي نذكر منها اجتماع 31 ماي 1882 المتعلق بايداع الرسائل الجامعية . ثم اجتماع 20 نوفمبر 1882 والذي حدد انظمة الاعارة الاعارة بين المكتبات كما وأكد و اقر على وظائف كل مكتبة جامعية. وعالج مسألة الميزانية بوجه خاص. وشكل لجنة اسمها .لجنة المكتبة. تتعامل مباشرة مع رئيس الجامعة والاساتذة و مهمتها متابعة ومراقبة ثلاث ارباع عملية الاقتناء و ترك الربع الاخير لتقييم المكتبي. مع التركيز عند عملية الاقتناء على الكتب العلمية ذات القيمة المستمرة و استبعاد كتب التسلية و المواضيع العامة من مجموعات المكتبة الجامعية.

وفي عام 1952 لوحظ بداية ظهور جهود ترمي الي تحديث كل ماهو تقليدي عن طريق تقنين حجم بطاقات الفهرسة ب(7.5/12.5) سم.و ايضا من خلال ايجاد الفهرس الالفبائي للموضوعات. هنا لم تتاثر المكتبات الجامعية الفرنسية اذ كانت 17 جامعة تقابلها 17 مكتبة جامعية حتى سنة 1955. غير انها كانت تعاني من تاخر كبير و لم تلحق بنظيرتها من المكتبات الجامعية الاروبية خاصة المكتبات الجامعية الالمانية.¹

¹ بن طيب، زينب، المرجع نفسه، ص 105.

المرحلة الثانية 1955-1984 :

في هذه المرحلة ارتفع عدد الطلب من 150 الف طالبا سنة 1955 الى 820 الف طالب سنة 1976 بفضل فرض السياسة الجديدة لبناء و تنظيم المكتبات الجامعية . و في عام 1976 احصيت 140 بناية جامعية منجزة ضمن مجموعات متباعدة عن بعضها جغرافيا. وقد دعمت هذه الوضعية الجديدة بجملة من الاوامر و التعليقات الصادرة سنة 1962 و 1970 و 1976.

القرارات الوزارية الصادرة في 20 جوان 1962 وتتعلق بالفروع الجديدة بما فيها فروع الطبية. وقد انبثقت عنها اعادة التنظيم الجذري لهذه المكتبات والاساس في ذلك وضع اكبر عدد ممكن من الوعية الفكرية للوصول الحر باستخدام التصنيف العشري العالمي. وتوزعت الوعية القديمة اساسا على المخازن. وبذلك نميز مستويين الاول يلاءم مستوى الدورة الاولى والليسانس اما المستوى الثاني فيلائم التدريس والدورة الثالثة والاساتذة .

وفي المخازن كانت الوعية الفكرية مرتبة في مجموعات مرمزة بالاحرف كما يلي:

- مرسوم 23 دسمبر 1970 الذي وضع قانون توجيه التعليم العالي الصادر في 1968 حيز التطبيق. والذي اشتمل ايضا التنظيم الاداري و الطبيعة القانونية للمكتبات الجامعية .

- واخيرا: مرسوم 26 مارس 1976 الذي كمل التنظيم بنموذج للتعاون بين المكتبات المعاهد والمكتبات الجامعية. وضمنها درجة فوق السياسية التوثيقية للجامعة لتفادي التطور الفوضوي للوثائق الجامعية وكذا

تجنب تشتت الارصدة الوثائقية.¹

¹ بن طيب، زينب، المرجع نفسه، ص 106.

المكتبات الجامعية في الجزائر:

أما في الجزائر فتعتبر المكتبات الجامعية في الجزائر حديثة، حيث تأسست أول مكتبة جامعية. وهي جامعة الجزائر التي تم تأسيسها بموجب القانون الفرنسي الصادر في 20 نوفمبر 1897. وفي نفس السنة انطلقت الأشغال لبناء مكتبة جامعية المذكورة و التي فتحت ابوابها سنة 1898 . علما ان تأسيس هذه الجامعة و مكتبتها كانت بهدف خدمة المصالح الاستعمارية الفرنسية ة ليس بهدف خدمة الجزائر. وما يؤكد ذلك هو الطلبة الفرنسيين واليهود الذين بلغ عددهم في الخمسينات 450 طالبا بينما لم يتجاوز عدد الطلبة الجزائريين 200 طالب. والجدير بالذكر ان المكتبة قد تعرضت لحريق خطت له ونفذته المنظمة الفرنسية و ذلك في 07 جوان 1962 حيث تم ائتلاف اكثر من مئة الف مجلد. وفي ديسمبر من نفس السنة تم تشكيل لجنة دولية من اجل ترميمها. حيث اعيد فتحها بعد ست سنوات من الاشكال وكان ذلك في 12 افريل 1968 مع ان جامعة الجزائر هي الجامعة الوحيدة التي تم تأسيسها خلال الفترة الاستعمارية.

أما الجامعات الاخرى فلقد تأسست بعد الاستقلال منها جامعة السانية بوهران والتي تأسست بموجب الامر 67-278 الصادر في 20 ديسمبر 1967 التي كانت عبارة عن مركز وتحولت الى جامعة بموجب المرسوم الصادر بتاريخ 15 ديسمبر 1975 و الامر نفسه بالنسبة لجامعة قسنطينة التي كانت عن مركز تحول بدوره الى جامعة بموجب الامر 54-69 الصادر في 17 جوان 1969.¹

1-3-التعريف بالمكتبة الجامعية :

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها . و في مجملها تصب في واد واحد .

¹ بن طيب ، زينب . المرجع نفسه . ص 107 .

حيث عرفها سعيد احمد حسن بانها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيناً. وهو مجتمع الاساتذة و الطلبة و الادارات المختلفة في الجامعة، او الكلية او المعهد. حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها . من اجل خدمة اهداف و اغراض هذه الجامعة .

وفي تعريف اخر له .عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد منظمة تنظيمياً مناسباً لخدمة طوائف معينة.

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات المعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية. بانها مكتبة او نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والابحاث والخدمات.

وذكر السيد النشار بانها المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات والكليات أو المعاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الاكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات.

The library in the University في كتابه normanhigham أو عرفها المكتبة هي لب وجوهر الجامعة اد انها تشغل مكان اولي ومركزي لانها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث. وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي والاجيال.¹

- تعريف اخر :

هي مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية . تهدف الى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء .الاهداء و التبادل و الايداع) و تنظيمها (فهرستها و تصنيفها وترتيبها على الرفوف) . واسترجاعها باقصر وقت ممكن. وتقديمها الى مجتمع المستفيدين (قراء باحثين). على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية. مثل خدمات الاعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات

¹ خطاب السعيد ، مبروك ، لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : الوراق ، 2013 . ص ص65-66 .

الحديثة كخدمات الاحاطة الجارية. والبت الانتقائي للمعلومات والخدمات الاخرى المحسوبة . وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات. وتعرف المكتبة الجامعية بانها تلك المكتبة او مجموعة من المكتبات التي تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين. في هذه المؤسسات وذلك عن طريق توفير مايلزم من معلومات تفيدهم في البحث و الدراسة .

او هي احدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي و لايق هذا الدور في اهميته وضرورته عن اي دور اخر يمكن ان تقوم به اية مؤسسة علمية اخرى داخل المحيط الجامعي.

أو هي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات وغيرها من المواد منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوتتف معينة.¹

1-4-1-انواع المكتبات الجامعية :

1- مكتبة المعاهد المتوسطة :

هي تخدم خرجي المدارس الثانوية الذين لايستطعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلبة بالمهارات الفنية و المهنية في المجالات التنظيمية والتجارية و المهنية بوجه عام. لذا يجب ان تغطي مجموعات مكتبية كل هذه المجالات. كما يجب ان تشمل كل اشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات و نشرات و مصادر تعليمية و قوائم ببلوجرافية.²

¹ العريضي ، جمال توفيق ، أنواع المكتبات الحديثة . عمان : الأكاديميون ، 2014م . ص110.
² اسماعيل، وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، 2009، ص 250.

2- مكتبات الكليات :

هي المؤسسات 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 الاعارة و تدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع واعداد البحوث .

3- المكتبة المركزية بالجامعة :

على الرغم من وجود مكتبة في كل كلية من كليات الجامعة الا ان وجود المكتبة المركزية يعتبر اساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبة الجامعية حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها . كما تقوم بتوفير اساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات . وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لايمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة .

4- مكتبة الاقسام :

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة اقسام في كل كلية من الكليات لذا فان وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لاعضاء هيئة التدريس في القسم . حتى تكون هذه المواد تحت ايديهم باستمرار دون الذهاب الي مكتبة الكلية او المكتبة المدرسية.¹

1-5-وظائف المكتبات الجامعية :

تتيح وظائف المكتبات الجامعية من اهداف الجامعو ووظائفها. ولعل اهم وظيفة رئيسية للمكتبة الجامعية هي تجميع اوعية المعلومات بانواعها واشكالها المختلفة تجميعا واعيا هادفا. وإعداد تلك المصادر فنيا بحيث يسهل على المستفيدين من المكتبو الوصول اليها بأسرع وقت وأقل جهد. ولا يقف

¹ إسماعيل ، وائل المخطار ، المرجع نفسه . ص251.

دور المكتبة الجامعية عند هذا الحد بل تتعداه الى القيام بالدور التعليمي لاستخدام مقتنياتها استخداما فعالا و جيدا للحصول على المعلومات و طرق استرجاعها.¹

اولا : الوظائف الادارية : مثل

ا- تخطيط نمو المكتبة ورسم سيايتها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تسيير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه .

ب- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لاعداد ميزانية المكتبة و المشاركة في توزيعها.

ج- اختيار العاملين في المكتبة و تدريبهم و الاشراف عليهم و متابعة اعمالهم و تقييمها.

ثانيا الوظائف الفنية: مثل :

أ- بناء و تنمية المجموعات و اوعية المعلومات مما يضمن توافر المقتنيات الاساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم و البحث العلمي.

ب- تنظيم المجموعاتو المصادر باستخدام التكنولوجيا المناسبة .

ج- تقديم خدمات المعلومات للدارسين و الباحثين و تيسير سبل الافادة من المقتنيات وأوعية المعلومات.

ولاشك ان هذه الوظائف و ماينبثق عنها من أنشطة بحاجة الى اساليب و نظم ادارية تكفل جودتها

وتتظم حركتها و هو مايقصد به ادارة المكتبات ومرافق المعلومات التي تتمثل في عملية تنظيم الجهود.

واستثمارها لاقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. وذلك للحصول على اكمل

النتائج و تحقيق الاهداف المطلوبة باقل جهد ووقت ممكنين.

وبهذا المفهوم تعد الادارة اداة تطوير المكتبات ومرافق المعلومات ووسيلة تقدمها ورقبها وذلك عن

طريق الاستغلال الامثل للامكانيات المادية والبشرية المتاحة بغرض تحقيق الاهداف المرسومة.²

¹ إبراهيم، السعيد مبروك، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية، ط1، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2012، ص 44.

² إبراهيم ، السعيد مبروك ، المرجع نفسه، ص 4 .

1-6- أهداف المكتبات الجامعية :

1- المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل مستواهم المهني. وكذلك بتشجيع اقامة المعارض وعقد المؤتمرات والندوات والقاء المحاضرات والبحث في كل مايسلهم في تطوير المكتبات والمعلومات.

2- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج اليها الطلاب والباحثون. كل في مجال تخصصه والتي يحتاج اليها الاساتذة في القاء محاضراتهم على طلابهم.

3- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك باعداد الفهارس لها ووضع اللافتات الارشادية التي تساعد القراء في الحصول عليها.

4- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة او الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي تربط بهذا المنهج.

5- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الابحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب الباحث والاستاذ على اداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت اليه المجتمعات الاخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة.¹

1-7- أهمية المكتبة الجامعية :

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يساهم في تحقيقها لاهدافها و رسالتها . اذ يتوقف نجاح العملية التعليمية و البحثية فيها على توافر متبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الافادة من مجموعاتها . و يرجع السبب الرئيسي في هذه الاهمية الى

¹ علي اللحام ، مصطفى ، المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات . عمان : الأكاديميون ، 2016م . ص ص 22-23.

ماتوفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لافراد المجتمع الجامعي (اعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين). و تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة وما تقدمه من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهيل عليهم عملية الافادة من المعلومات المتوفرة. والى انها تعمل جاهدة و بصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات و تطويرها بما يتناسب مع دورها الاكاديمي. ويشير بعضهم الى انه اذا كانت الجامعة تضم اجهزة كثيرة تخدم الاغراض التعليمية والبحثية. فليس هناك جهاز اكثر ارتباطا بالبرامج الاكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة. وبالإضافة الى هذا كله. فقد اصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر احد المعايير الاساسية لتقويم الجامعة والاعتراف بها.¹

¹ همشري ، عمر أحمد ، المكتبة ومهارات إستخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2008م . ص ص 66-67 .

1-8-متطلبات المكتبات الجامعية :

وتحتاج المكتبة الجامعية من المتطلبات الاساسية او المقومات التي لا بد من توفرها لكي تتمكن من تحقيق اهدافها المختلفة.

و تتلخص هذه المتطلبات فيما يلي :

1- الموقع المتوسط والمناسب. والمبنى المصمم اصلا للمكتبة الجامعية والمؤثث بشكل مناسب والمجهز بكافة الاجهزة و التسهيلات الاخرى المطلوبة .

2- مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة و المتنوعة في اشكالها (المطبوعة وغير المطبوعة) وموضوعاتها و لغاتها و مستوياتها العلمية .

3- عدد كاف من المكتبيين المتخصصين و المتدربين على القيام بالاعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية و العامة المطلوبة .

4- دعم و مساندة معنوية و مالية من ادارة الجامعة .

ويعد العنصر تابشري من اهم متطلبات المكتبة الجامعية . وتحتاج المكتبة الى مجموعة جيدة من المختصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية كما تحتاج الى عدد كاف من المكتبيين المتدربين واصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وكلياتها وطلبتها والعاملين فيها وعلى حجم و طبيعة مجموعاتها و المصادر المختلفة وعلى طبيعة انشطتها وخدماتها.¹

¹ المدادحة ، أحمد نافع ، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2014م . ص 53-54 .

1-9-سمات وخصائص المكتبات الجامعية :

هناك عدة من السمات والخصائص التي تميز المكتبة الجامعية عن باقي أنواع المكتبات الأخرى وهذه السمات تتمثل في:

* **المكتبة الجامعية مكتبة مفتوحة النهايات :** ذلك أن المعرفة والعلوم لا تتوقف عند حد ما بل الشعب وتفرع إلى ما نهاية ، وهذا يعني أن نمو مجموعاتها لا يمكن ان يقف عند حد معين، وبالتالي هذا ما يعطيها خاصية النهاية المفتوحة

* **الشمولية في الإختيار :** إذ أن المكتبة الجامعية تختار مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الأوعية الفكرية التي تمثل برامج الجامعة وكلياتها وعلى أقسامها.

* **ضخامة حجم المجموعات :** إذ يلاحظ في الغالب أن المكتبات الجامعية هي مكتبات تضم مجموعات من مصادر المعلومات ، وهناك العديد من المكتبات التي تخطت مليون مصدر، وهي تحتل منذ فترة طويلة المرتبة الثانية بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم.

* **تنوع مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات الجامعية شكلا ومضمونا :** فعادة ما تحصل المكتبات الجامعية على الكتب والدوريات والمخطوطات والرسائل الجامعية والنشرات والتقارير ، إضافة إلى المواد السمعية البصرية و المصغرات الفيلمية و مصادر المعلومات الإلكترونية. كما أنها تعد من أهم أنواع المكتبات التي تشمل على الرسائل الجامعية لدرجتي الماجستير والدكتوراه، وفي معظم الأحيان تكون هي المصدر الوحيد للحصول على مثل هذا النوع من المصادر.¹

* **تعدد الموضوعات التي تفتني فيها المكتبة الجامعية مصادر المعلومات :** ذلك أن المكتبة الجامعية المركزية تفتني مصادر المعلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية، ومكتبات الكليات والأقسام

¹ عليان، ربحي مصطفى، تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، عمان: دار الرضوان، 2012، ص 110.

تقتني المصادر المتنوعة التي تتلائم و تخصصات كل منها، وعموما تمثل مكتبات الجامعة ككل رصيدا ضخما من مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة البشرية.

* **تنوع أغراض الإستخدام** : فقد أدى فئات المستفيدين منها، ما بين طلبة مرحلة التدرج و طلبة مرحلة ما بعد التدرج وأعضاء هيئة التدريس وموظفين ...الخ، أدى إلى تنوع أغراض الإستخدام، فالمكتبة الجامعية تخدم الأغراض التعليمية والأغراض البحثية ثم أغراض الثقافة العامة في بعض الأحيان.

* **المكتبة الجامعية تعتبر بمثابة مركز لنقل التراث العالمي من وإلى اللغة المحلية** : من خلال تقديمها لخدمة الترجمة العلمية .

* **المكتبة الجامعية تعتبر مركزا لتدريب العاملين في حقل المكتبات** : باعتبارها أكثر أنواع المكتبات التي تحرص على تطبيق التقانين العالمية في العمليات الفنية لإعداد مصادر المعلومات المختلفة من فهرسة وتصنيف و تكشيف ...الخ ، كما أنها تسهر على تقديم خدمات المعلومات تخضع للمعايير الدولية كالإحاطة الجارية ، و الخدمة المرجعية الإلكترونية ...الخ .

المكتبة الجامعية تعتبر مركزا للإشعاع و مصجرا لتطور علم المكتبات .¹

¹ عليان ، ربحي مصطفى ، المرجع نفسه، ص 111 .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه بخصوص المكتبات الجامعية ، نستنتج من خلالها أن المكتبة الجامعية من أرقى الجامعات وأسمائها ، لأنها تجمع كل خصائص المكتبات الأخرى ، ومن خلال هنا كان الإهتمام بها والسهر على تسييرها بشكل جيد ومن أهم الأهداف التي تسعى الجامعات لتحقيقها نظرا للقيمة العلمية والتربوية وكذا التعليمية كمؤسسة أكاديمية على مستوى الجامعة.

الفصل الثالث : خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

تمهيد

1-1 تعريف الخدمة

2-1 تعريف المعلومات

3-1 تعريف خدمات المعلومات

4-1 متطلبات خدمات المعلومات

5-1 العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات

6-1 أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

7-1 أنواع المعلومات في المكتبات الجامعية

1-7-1 الخدمات المباشرة

1-1-7-1 الإعارة

2-1-7-1 الخدمة البيبليوغرافية

3-1-7-1 الخدمة المرجعية

4-1-7-1 خدمة الإحاطة الجارية

5-1-7-1 خدمة البث الإنتقائي للمعلومات

6-1-7-1 خدمة الترجمة

7-1-7-1 خدمة الأنترنت

8-1-7-1 خدمة التصوير والإستنساخ

9-1-7-1 خدمة تدريب المستخدمين

10-1-7-1 خدمة الإتصال بالخط المباشر

2-7-1 الخدمات الغير مباشرة

1-2-7-1 التزويد

2-2-7-1 الفهرسة

3-2-7-1 التصنيف

4-2-7-1 التكشيف

5-2-7-1 الإستخلاص

6-2-7-1 صيانة المجموعات

7-2-7-1 التجليد والترميم

خلاصة الفصل

تعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاطات وأهداف وقدرات المكتبات الجامعية على إفادة المستفيدين، فهي تلك التسهيلات المقدمة للقارىء ، كما تعتبر المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات الجامعية أو فشلها، أي أن كل خدمة تهدف إلى مساعدة المستفيد وتوفير الظروف المناسبة لتغطي عقبات ما في نشاطه.

1-1- تعريف الخدمة :

إختلفت وجهات نظر في تحديد مفهوم الخدمة وبناء على ذلك تعددت التعاريف التي تناولت هذا الجانب وذلك يعود إلى:

- وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية.
- تمثل خدمات أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة مثل الصيانة.
- وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب إرتباطها بسلعة ما مثل الخدمات الطبية، خدمات الترجمة، الاحاطة الجارية في المكتبات ومراكز المعلومات كل هذا أخضع مفهوم الخدمة إلى عدة تفسيرات بالتالي تعريفات مختلفة.

وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة أما ستانتون فقد أوجز تعريف الخدمة على انها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.

أما ستانتون فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى¹.

¹ - صوان، الهاشمي، واقع خدمات المعلومات في المكتبات العمومية : دراسة حالة المكتبة العامة يحي بو عزيز معسكر. ماستر: علم المكتبات والمعلومات : مستغانم، 2018-2019، ص 429.

1-2- تعريف المعلومات information:

على الرغم من ان مصطلح المعلومات يستعمل بشكل يومي في حياتنا اليومية وفي الإنتاج الفكري لعلم المكتبات والمعلومات وغيرها من العلوم ذات العلاقة إلا أنه هناك إجماع لدى الباحثين والمتخصصين في المجال على صعوبة تعريف دقيق ومتفق عليه لهذا المصطلح ونتيجة لذلك فقد تعددت التعريفات ما ذهب إلى القول أن المعلومات هي الحياة

كما يواجه من يحاول تعريف المعلومات مشكلة أساسية تكمن في التمييز بين عدد من المفاهيم ذات العلاقة ومن بينها البيانات المعلومات المعرفة وغيرها من المصطلحات وهناك تعريفات لاحص لها لمفهوم المعلومات من بينها :

* المعلومات نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات

* المعلومات الحقائق والأفكار التي تبادلها الناس في حياتهم العامة ويكون ذلك التبادل عبر وسائل الإتصال المختلفة وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع (الموسوعة البريطانية (britanica)

*المعلومات بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يعود إلى إتخاذ قرار توصيل الحقائق المفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معرفتهم بمجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الإستفادة منها في الوصول الى المعرفة وإكتشافاتها.¹

¹ عليان ، ربحي مصطفى . إيمان فاضل ، السمرائي ، تسويق المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2006م . ص ص 22- . 23 .

*المعلومات تبدأ من البيانات (data) وهي مواد خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما تتحول إلى المعلومات ذات قيمة مفهومة فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل له معنى والمعلومات قد لا تكون شيء يمكن لمسه أو رؤيته أو الإحساس به فنحن نصبح على علم شيء ما أو بموضوع ما إذا تغير على حالتنا المعرفية في ذلك الموضوع وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الحالة المعرفية للشخص في موضوع أو مجال محدد



الشكل رقم 01 : (العلاقة بين البيانات و المعرفة والمعلومات)

-على الرغم من إختلاف التعريفات لمصطلح المعلومات يمكن النظر إلى المعلومات على أنها ظاهرة علمية تتضمن دلالات أساسية هي :

- 1-التعبير عن حالة المعرفة (state of knowledge) بمعنى التحول من حالة ذهنية إلى أخرى
- 2-التعبير عن عملية (proces) بمعنى تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد
- 3-التعبير عن السلعة (commodity) أي بمعنى تمثيل العالم وما ينطوي عليه من أحداث و أشياء وحركات بصورة مادية يمكن تداولها والإستفادة منها
- 4-التعبير عن بيئة (environment) بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات والظروف المحيطة بإنتاجها وإستخدامها.¹

¹ عليان ، ربحي مصطفى . إيمان فاضل ، السمراني ، المرجع نفسه . ص ص 23 .

تعريف خدمات المعلومات :

حدد حشمت قاسم في رسالة الماجستير التي نوقشت عام 1971 المفهوم والمقصود بخدمات المعلومات حيث أشار إلى أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط إحتياجاتهم للمعلومات ومن أمثلة خدمات المعلومات البحث في الإنتاج الفكري وخدمات الإحاطة الجارية، والبت الإنتقائي للمعلومات... الخ ومهما كان الجهاز الذي يقدم خدمات المعلومات والمكتبات سواء كان مكتبة بمفهومها التقليدي أو مركز معلومات كظاهرة عصرية فإن هذه الأجهزة تحرص على توفير خدمات المعلومات والمكتبات بكافة اشكالها ولذا فإنه من الواجب أن تحقق خدمات المعلومات مايلي:

1- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين وبقضي ذلك ممارسة التقييم والإنتقاء والتركيز على الكيف لا الكم.

2- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة فما لم يكن المستفيد وخاصة إذ كان من الباحثين يحيط بما يدور على جبهة البحث في مجال تخصصه فإنه يفقد القدرة على المشاركة الفعالة حيث لا يفقد مصدر الإيحاء بالأفكار الجديدة كما تزداد إحتتمالات تكراره لجهود سابقة.

3- إدراك الإحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية الإحتياجات .

4- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات حيث يمكن الإعتماد على معلومات خاطئة أن يؤدي إلى آثار لا تحمد عقباه .¹

¹ عزت ، خير الكلاني ، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : عباء ، 2014م . ص ص 57-58 .

6- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات في أكثر الأشكال ملائمة لإحتياجات المستفيد وإمكاناته.

1-3- المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات :

هناك متطلبات أساسية لخدمات المعلومات وهي :

1-ميزانية كافية

2-مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية

3-موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هذه الخدمات

4-التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الإتصال المباشر وشبكات المعلومات وخاصة الأنترنت

5-تسهيلات مادية مناسبة (قاعات مطالعة،أثاث،أجهزة....الخ)

6-مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات

7-تدريب المستفيدين

8-إدارة ناجحة وفعالة

متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات :

حتى تحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من توفر

مقومات أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المقومات فيمايلي :¹

الكادر البشري المؤهل : مع إنفتاح المكتبات وتغيير النظرة السائدة بين أوساط المكتبيين والمستفيدين

في كونها مخزنا لأوعية المعلومات فقط إلا كونها مقر لتستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة

المكتبية الحديثة بطرق عصرية لذا كان لزاما عليها إيجاد أناس متخصصين يساعدون على تقديم

¹ عليان ، ربحي مصطفى ، خدمات المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2010م . ص 47.

الخدمات المكتبية المختلفة ومساعدة رواد المكتبة على الإستفادة القصوى منها وجميع أشكالها المتعددة كالإرشاد والإعارة والتوجيه والخدمة المرجعية والتصوير والإستنساخ والإحاطة الجارية ويعد المكتبي أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة حيث يعول عليها خدمة الرواد والربط بين إحتياجاتهم المعلوماتية ومصادرها المتعددة وهو يحقق للوصل بين المستفيد المهتم بالحصول على المعلومة وبين المصادر المتنوعة التقليدية وغير التقليدية فالمكتبي المتخصص يسهم كثيرا في إرشاد المستفيدين إلى الرجوع وإستخدام بعض المكتبات ومراكز المعلومات التي من الممكن ان تحتوي على المعلومات المطلوبة وكذلك المساعدة في إستخدام التقنيات الحديثة كتدريب المستفيدين على طرق إستخدام قواعد البيانات على إختلاف أنواعها والبحث في الأنترنت وغيرها من التقنيات الحديثة في مجال المكتبات ويمكن القول أن نجاح الخدمة المكتبية يعتمد إعتقادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة عمل المكتبي فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الاساس في نجاح الخدمة .

- المكتبية وتطويرها¹.

1-4-العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات :

- إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها مجتمع المستفيدين : حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة على أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبة يجب أن تتلائم وتتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيد²

¹ عليان ، ربحي مصطفى ، المرجع نفسه ص 48 .

² سي طيب ، ميمونة . بناط ، مراد ، تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تسميلت . ماستر ، علم المكتبات . جامعة الجلالي بونعام ، 2017-2018 م . ص 52 .

حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات

المكتبية التي تقدمها فكما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات

والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك

الأهداف.

نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات وبالتالي

فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها

وحجم المستفيدين و إمكاناتها المتوفرة

العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى

حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولا يهم رغبة في العمل فكما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية

أكثر ومتقدمة

موازنة المكتبة: حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية ،فكما كانت الموازنة

كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة

- عوامل أخرى :

وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية

وتطور الإتصالات لهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.¹

¹ سي طيب ، ميمونة . بناط ، مراد ، المرجع نفسه . ص 52 .

1-5- أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :

إن تقدم تقنيات المعلومات وتطورها ،أدى إلى تغيير الحاجة إلى المعلومات وخدماتها،فهذا التغيير طرأ على أشكال مصادر المعلومات مما أدى إلى تزايدها بسرعة هائلة سواء في الأعداد الهائلة أو التخصصات الموضوعية الدقيقة وكل هذا التغيير زاد من أهمية خدمات المعلومات.

فمهمة خدمة المعلومات تلبية إحتياجات المستخدمين بالسرعة والسهولة الممكنة كما تتطلب تنظيمها منهجيا للمعلومات وإن تنظيم المعلومات وتحليلها للباحثين يحتاج على الوسائل العلمية والتقليدية الميكانيكية لزيادة السرعة في تنظيم الخدمات وتسهيلها لمساعدتهم في حل المشاكل وإتخاذ القرار ولكي تكون الخدمة جيدة وفعالة لابد من توفير على ما يحتاجه المستخدمين فعلى المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق إمتلاك كل الوثائق التي تكون أكثر أهمية من غيرها بالنسبة للمستفيد وتنظيمها وتخزينها وحصرها لتوزيعها بواسطة أنواع الخدمات المعلومات المختلفة .

فجاح الخدمة يتوقف على مدى تفهم إحتياجات المستخدمين والعناية بهم والأستفادة من التقنية وتوفير الموارد والإمكانيات المطلوبة بالإضافة إلى التخطيط والتنفيذ الجيد للإدارة في هذا المجال .¹

1-6-أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :تنقسم إلى نوعين :**1-6-1-الخدمات المباشرة :**

هي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين وهنا يتم التعامل في المؤسسات المعلوماتية والمستفيد مباشرة و تشمل هذه الخدمات : الإعارة ، الخدمة المرجعية ، خدمة الإحاطة الجارية ، البث الإنتقائي للمعلومات ، الترجمة ، الإنترنت ، وخدمة الخط المباشر الخ والتي تناولناها بوضوح في هذا الفصل.

¹ قادة ، حسين . مداد ، أحمد ، تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة محمد بوضياف . ماستر . علم المكتبات والمعلومات . جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2016-2017م . ص 54 .

1-1-6-1- الإعارة :

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات العامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل إستخدامها سواء داخلية (الإعارة الداخلية المضبوطة) أو إخراجها لإستخدامها خارج المكتبة أو مراكز المعلومات (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه .

وتوجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات ومراكز المعلومات لتقديم خدمة الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات ومراكز المعلومات نفسها ومنها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث وتشمل خدمات الإعارة مايلي :

أولاً : المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير المضبوطة (دون تسجيل المادة المعارة والمستعير)

ثانياً : الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيئته أو أي مكان آخر

ثالثاً : تحديد الإعارة للمواد المستعارة والتي إنتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة لها ويمكن أن تتم الخدمة بالهاتف أحيانا

رابعاً : حجز الكتب عند إسترجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها ويمكن ان تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الإطلاع عليها داخليا.¹

¹ النجداوي أمين، عليان ربحي مصطفى، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات ومراكز المعلومات . عمان : صفاء للنشر والتوزيع، 2009م. ص 265 ص 267

خامسا : الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم المصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبة قريبة ويجب أن يكون بين المكتبتين إتفاقية مسبقة للإعارة المتبادلة لكي تقدم هذه المكتبة الخدمة لجمهورها

سادسا : متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الإتصال بهم بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف.

ولكي تقدم الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة مكتوبة وتجب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها الجمهور من نوع :

- * من يحق له الإعارة ؟
- * ما هي الشروط الواجب على المستعير الإلتزام بها ؟
- * ماهي مدة الإعارة للمواد المختلفة ؟
- * ماهي المواد التي يمكن إستعارتها والمواد الغير مسموح بإعارتها ؟
- * مانوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة ؟

وتحتاج الإعارة أيضا الى وجود نظام يسمح للمستفيدين بالوصول الى الأرفق والتجول بينها للبحث للإطلاع والإختبار (نظام الأرفق المفتوحة) وكذلك إلى نظام الإعارة الخارجية يتصف بالبساطة والمرونة والدقة أيضا ويعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد النظام القادر على الإجابة على التساؤلات التالي بسرعة ودقة :

- 1- من ؟ والمقصود هنا المستعير من حيث إسمه ورقم هويته المكتبية وعنوانه .
- 2- إستعار ماذا ؟ والمقصود هنا المادة المعارة : مؤلفها،عنوانها،ورقم تصنيفها ؟ و رقمها التسلسلي وأية معلومات أخرى ضرورية .¹

¹ النجدوي أمين، عليان ربحي مصطفى، المرجع نفسه، ص 266.

3- متى؟ والمقصود هنا تاريخ الإعارة أو تاريخ الإرجاع للمادة ويفضل الثاني لأنه يذكر المستعير دائماً بموعد إرجاع المادة المستعارة .

ويوجد حالياً أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جداً كنظام السجل والمتقدمة جداً كالإعارة الآلية عن طريق الحاسوب وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة لها مميزات الخاصة ووضعت لتناسب أنواعاً معينة من المكتبات مثل نظام الجيوب ونظام براون الذي يناسب المكتبات العامة ونظام الجاذبات الثلاث الذي يناسب المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات والإعارة المحوسبة التي تتناسب جميع أنواع المكتبات وغيرها من الأنظمة.¹

1-6-1-2- الخدمة البيبليوغرافية :

وهي خدمات تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد لبيبليوغرافية معينة إلى الإعداد لمثل هذه الإقامة، وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس لأنها ذات قيمة أيضاً بالنسبة لطلاب مرحلة الجامعة الأولى قد يكلف الأستاذ طلابه بإعداد البحث في نقطة معينة من النقاط المقرر الدراسي وهنا يأتي دور المكتبة ويتمثل هذا الدور في تقديم هذه المصادر التي يمكن الإعتماد عليها في كتابة مثل هذا البحث حيث يقوم قسم المراجع أحياناً قسم الفهرسة بإعداد قوائم بيبليوغرافية صغيرة أو كبيرة بالمواد التي تتوفر في المكتبة في موضوع معين أو لشخص معين أو غير ذلك.²

عادة ما تكون هذه القوائم تكرارية بمعنى أن عدد كبير من الطلاب يطلبها كل عام وعلى المكتبة القيام بتحديث القائمة كل عام وفق ما أضيف من مواد و من ناحية أخرى فكثير من الطلاب الدراسات العليا المطلوب منهم إعداد رسائل على مستوى الماجستير أو الدكتوراه ينفقون الكثير من الجهد والوقت

¹ النجدوي أمين، عليان ربحي مصطفى، المرجع نفسه، ص 267.

² عبد المنعم، موسى غادة . محمد سالم، ناهد، مرافق المعلومات ماهيتها إدارتها خدماتها. الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2000م، ص 238 .

في معرفة مصادر موضوعاتهم وهنا يأتي دور المكتبة في تقديم المصادر التي يمكن الإعتماد عليها وأغلبها مقالات و دوريات ورسائل جامعية وتقارير.... الخ، كما قد يحتاج عضو هيئة التدريس إلى بيبليوغرافية في موضوع معين لتوجيه الطلاب إلى مصادر معينة أو يحتاج لها عند التحضير أو عند إعداد أبحاث للترقية.¹

أهمية البيبليوغرافيا :

تكمن أهمية البيبليوغرافيا بكافة أنواعها بالنقاط التالية :

- 1- المساعدة في عملية إختيار الكتب والمواد المكتبية الأخرى
- 2- المساعدة في عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث مؤلفه، عنوانه، طباعته.... الخ
- 3- معرفة ما نشر في موضوع معين أو موضوعات بشكل عام بوقتت محدد
- 4- معرفة ما ألفه معين أو ما ألف عنه يشكل عام أو في موضوع معين
- 5- معرفة ما ألف في بلد معين أو منطقة معينة²
- 6- معرفة أفضل المطبوعات في موضوع معين
- 7- توثيق الإنتاج الفكري الخارجي في موضوع معين أو علم بعينه
- 8- حصر الترجمات المختلفة
- 9- معرفة أسعار المطبوعات
- 10- معرفة الإتجاهات الحديثة في التأليف

¹ النواسية غالب عوض، خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء، 2000. 94.

أنواع البيبليوغرافيا :

ليس هناك إتفاق بين الكتاب حول مفهوم البيبليوغرافيا أو حول تقسيمها إلى أنواع محددة وقد جرت محاولات مستمرة ومختلفة هدفها وضع تقسيم لأنواع البيبليوغرافيا إلا أن هذه الإختلافات لم تؤدي إلى إتفاق وبخاصة بين كبار البيبليوغرافيين حتى في البلدان المختلفة ولا حتى في العصور المتتابعة، بل أن التفاوت يوجد داخل البلد الواحد وبين البيبليوغرافيين المعاصرين .

وهناك من قسم البيبليوغرافيا إلى الأنواع التالية :

أولاً : البيبليوغرافيا النسقية :وهي البيبليوغرافيا المرتبطة بإعداد القوائم وحصر النتاج الفكري وضبطه فقد قسم هارمون البيبليوغرافيا إلى الأنواع التالية :

1- البيبليوغرافيا العامة أو العالمية

2- البيبليوغرافيا الوطنية¹

3- البيبليوغرافيا الموضوعية

4- البيبليوغرافيا التجارية

5- البيبليوغرافيا المؤلف

6- الفهارس المتخصصة

7- بيبليوغرافيا البيبليوغرافيات

ثانياً : البيبليوغرافيا التحليلية :وهي البيبليوغرافيا التي تعطي وصفا مفصلا دقيقا للكيان المادي للكاتب وتقسم البيبليوغرافيا التحليلية إلى ثلاثة أنواع وهي :

1- البيبليوغرافيا التاريخية

2- البيبليوغرافيا النصية

¹ النواسية غالب عوض، المرجع نفسه. 94-95.

3-البيبلوغرافيا الوصفية

وقد قسم روينسون البيبلوغرافيا على أساس التغطية البيبلوغرافية من حيث إتساعها أو محدوديتها موضوعية أو غيرها إلى نوعين :

* البيبلوغرافيات العامة و تشمل مايلي :

العالمية و اللغوية والقومية والإقليمية

* البيبلوغرافيا الخاصة (المتخصصة) وتشمل :

الموضوعية أو الأدبية

وهناك من يقسمها البيبلوغرافيات إلى الأنواع التالية :

1- على أساس الزمان :بيبلوغرافيا كتب العصر بعينه أو فترة بعينها

2- على أساس المكان :بيبلوغرافيا قومية ومحلية وشاملة

3- على أساس المجال(التغطية) :شاملة وأخرى منتجة

4- على أساس نوع المادة : بيبلوغرافيا للكتب والدوريات وأخرى الخ.....

5- على أساس الترتيب : بيبلوغرافيات بالمؤلف أو بالعنوان أو بالموضوع أو معجمية أو موضوعية

مصنفة .

6- على أساس نوع المصادر المدرجة : مثل البيبلوغرافيات الوطنية والتجاريةالخ¹

1-6-1-3-الخدمة المرجعية :

هي كل المهام التي تتخذ من خلال المكتبيين المؤهلين والعاملين في قسم المراجع في المكتبة الجامعية

لتلبية حاجات المستفيدين (سواء عن الطريق المباشر مع المستفيدين أو من خلال الهاتف أ من خلال

¹ النواسية ، غالب عوض ، المرجع نفسه، ص 97 .

الشكل الإلكتروني) وهذه المهام تتضمن الإجابة عن الأسئلة وتعليم المستخدمين واختبار الأدوات المناسبة وأساليب إيجاد المعلومات وإجراء بحث نيابة عن المستفيد وإرشاد المستخدمين على مواقع مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة والمساعدة في تقييم المعلومات وإحالة المستخدمين على المصادر خارج نطاق المكتبة عند الحاجة وعمل إحصائيات لقسم المراجع والمساهمة في تطوير وتنمية المجموعات المرجعية .

الخدمة المرجعية التقليدية :

التي تتمثل في تطبيق القوانين الخمسة والمكتبات والتي جاءت بها رانجاكان وهي لكل كتاب قارئ ولكل قارئ كتابه والكتاب للإستخدام والمحافظة على وقت القارئ والمكتبة ومؤسسة متطورة وقد طبقت هذه القوانين في المكتبات الجامعية وحقت نجاحا في خدماتها بشكل عام إلا أن التطورات التكنولوجية جعلت المكتبات تواجه رؤى جديدة للخدمة المكتبية وعليها إن تسير هذه الرؤى وفقا لمنهج متطور ومكتبيين مؤهلين ويمكن إجمال عناصر الخدمة المكتبية التقليدية في ما يلي :¹

أ- وجود مكتبات تمتلك قواعد بيانات محوسبة .

ب- توفير مصادر المعلومات المصنفة والمفهرسة وفقا لقواعد الفهرسة ونظم التصنيف.

ج- توفير القوى البشرية المؤهلة لتقديم الخدمات المكتبية .

الخدمة المرجعية المعلوماتية :

هي عبارة عن عملية الإجابة على طلب المستفيد من خلال إستخدام الأنترنت إضافة إلى تدعيمها بمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة سواء كانت مصادر مطبوعة أو مرئية أو مسموعة وبهذا تكون الانترنت هي الأساس الفعال في البحث عن المعلومات أما مصادر المكتبة فتشكل جانبا ثانويا في الخدمة ،وتتجه المكتبات الآن إلى تقديم الخدمات المرجعية المعلوماتية في شكلها الإلكتروني من خلال

¹ عليوي ، عودة محمد . مجبل ، لازم المالكي ، المكتبات النوعية . الأردن : الوراق ، 2006م . ص 60 .

توفر مصادر المعلومات الرقمية والأنترنت خاصة وأنها قد عمدت في اغلب المؤسسات الثقافية والعلمية والسياسية.¹

خدمات الإحاطة الجارية : current awareness services

الإحاطة الجارية مصطلح جديد نسبياً لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وتعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها عمليات إستعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات وإختيار المواد ذات الصلة بإحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين و تسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة أو مركز المعلومات وتأتي هذه الخدمات من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الإهتمام والتخصص خاصة وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا، كذلك تتبع هذه الخدمات من إهتمام المؤسسة ذاتها بقضية المعلومات وضرورة توفرها من أجل تطوير سياستها وتجسين إنتاجيتها وخدماتها المكتبية والتخطيط المستقبلي لبرامجها وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية :

أولاً : إستعراض الوثائق والمصادر التي تصل المكتبة أو مراكز المعلومات وتصفحها

ثانياً : إختيار المواد التي تتناسب إحتياجات المستفيدين

ثالثاً : إشعار المستفيدين وإعلامهم بالمواد التي تهتمهم بالطرق المناسبة.²

هناك أساليب وطرق مختلفة يمكن المكتبات ومراكز المعلومات إتباعها من أجل تقديم الإحاطة الجارية وإعلام المستفيدين عن المعلومات التي تهتمهم وأهمها :

* **نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة :** وتعتبر هذه المطبوعات من أكثر الطرق

المستخدمة والفعالة في توصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات الجديدة والاحبار والأنشطة والتقارير

¹ عليوي ، عودة محمد . مجبل ، لازم المالكي ، المرجع نفسه، ص 60 .
² عليان ، ربحي مصطفى ، مبادئ علم المكتبات والمعلومات كلية التخطيط والإدارة . الأردن : السلط ، 2011م . ص 244 ص 247 .

والإنجازات والإضافات.... الخ إلى مجتمع المستفيدين ويمكن أن تصدر هذه المطبوعات بأشكال مختلفة وفترات متباعدة يومية، أسبوعية، شهرية... الخ.¹

* **عرض قوائم بالمقتنيات الجديدة :** حيث تعرض جميع أوعية المعلومات التي وصلت حديثا للمكتبة بما فيها الكتب والدوريات الخ ، ويتم تقسيمها موضوعيا أما عن أهم البيانات التي يمكن تقديمها عن المواد الجديدة فهي عادة البيانات البيبليوغرافية بالإضافة إلى مستخلصات وصورة لغلاف الكتاب .

* **التعريف بالأنشطة الجارية بالمكتبة :** حيث تقدم هذه الخدمة بغرض التعريف بالأنشطة الجديدة في المكتبة كمهرجانات القراءة والندوات والمحاضرات وغيرها من الأنشطة الأخرى.

* **عرض شريط إخباري :** ويتضمن جميع ما يستجد من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة .

1-6-1-4- البث الإنتقائي للمعلومات :

يمكن القول أن خدمة البث الإنتقائي للمعلومات هي خدمة إعلامية تساعد المستفيدين في معرفة أحدث مقتنيات المكتبة من أوعية المكتبة التي تلبي ميولهم و إحتياجاتهم ، ويعرف هانزلون البث الإنتقائي للمعلومات هو الخدمة في مؤسسة تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان إصدارها إلى نقاط في المؤسسة حيث إحتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الإهتمام بها ، وتعرف أيضا بأنها " صياغة سمات المستفيدين بناء على مقابلات شخصية و إستبيانات وهي تقوم بمهمة الربط بين ما ينشر من نتاج فكري في مجال وإهتمامات المستفيدين وإحتياجاتهم الراهنة وتتم عادة مطابقة السمات بالوثائق المنشورة وتطبع الإشعارات وترسل إلى المستفيد " وفي المكتبات الجامعية تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس وعمداء الكليات ، وغالبا ماتقدم هذه الخدمة لأعضاء التدريس بالجامعة ،

¹ الجوهري ، أمجد . النقيب ، متولي ، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية . القاهرة : الجوهري ، 2014م ، ص 17 .

وتهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية ، أو أسبوعية ، أو نصف شهرية بالمعلومات ، أو بالبيانات التي تدخل ضمن نطاق إهتمامه ¹.

ومن أهداف البث الإنتقائي للمعلومات هو :

- إيدار الوقت الذي يضمه الباحث في المكتبة بحثا عن ما هو جديد من معلومات ووثائق في مجالات تخصصه

- التعرف على وجود دوريات ومصادر معلومات لم تعرف من قبل

وهناك خطوات لإعداد هذه الخدمة في المكتبات الجامعية :

1- إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس

2- تحديد مجالات إهتمام كل منهم بدقة مع تحديد أولويات إهتمامات كل مستفيد

3- إعداد إستمارة إهتمامات كل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة البيانات ، وإسترجاع المعلومات

المطابقة لهذه الإستمارة وتزويد المستفيد بها

حيث يعرف كل من الأطباء وذوي الصحة الأخرى والباحثين المهتمين بهذا الموضوع أو ذلك ، من

المكتبات الطبية المشاركة في الشبكة من الإصدارات و المستجدات المضافة في مجالات إهتماماتهم

وتخصصاتهم عن طريق البث والإسترجاع الألي وبشكل تلقائي للمعلومات المطلوبة وهذه طريقة تستثمر

إمكانات الحواسيب بعمل مقارنة بين إهتمامات المستفيدين من جهة وبين الإضافات الجديدة من الكتب

والمواد الجديدة التي تخزن بياناتها في الحواسيب ويعتمد البث الانتقائي للمعلومات عادة على جانبين

أساسيين هما :

1- بناء ملف إهتمام للمستفيد يمثل توجهات حاجاته إلى المعلومات على شكل واصفات

¹ غرارمي سعدي ، وهيبة . إعراب ، عبد الحميد ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات . الجزائر : دار الجوهرة ، 2008م . ص 168 .

ب- مقارنة ملف الإهتمام هذا مع قاعدة البيانات المتوفرة في المكتبة والمحدثة باستمرار وضمن فترة زمنية محددة (شهرياً، فصلياً... الخ)، أو بشكل آلي كلما أضيف لقاعدة البيانات تسجيلات جديدة تعمل مقارنة مع ملف الإهتمام¹.

وظائف البث الإنتقائي :

توظف نظم البث الإنتقائي في الخدمة أي موضوع فهي أسلوب تطبيقي لجعل المستخدمين على علم بالتطورات الجارية في مجال إهتمامه وعادة ما يقوم نظام البث الإنتقائي بالوظائف التالية :

- أ- إنشاء والإحتفاظ بتسجيلات سمات المستخدمين **user profil** :
- ب- إنشاء وتنمية تسجيلات أوعية المعلومات والتي تضم تسجيلات ببليوغرافية مكتملة البيانات وقد تشمل أيضا على مستخلص وبيانات الإتاحة لأوعية المعلومات التي يضمها المرصد
- ج- مضاهاة محتوى تسجيله سمات المستخدم بمحتوى تسجيله سمات أوعية المرصد على فترات منتظمة تمثل الإضافات الجديدة للمرصد هذه المضاهاة هي جوهرها تمثل توجيه الوعاء الملائم للمستخدم المناسب
- د- يستفيد كل مستفيد بنتائج مضاهاة سماته
- هـ- تعديل محتوى وإستراتيجية بناء السمات تبعا لتقديم المستخدم لنتائج المضاهاة لتلبية أسمائه المتجددة
- و- الإستجابة لإحتياجات المستخدم إتجاه الإطلاع أو الحصول على نسخة من وعاء معلومات محدد ورد ضمن إخطار الإحاطة
- ز- تنمية رصيد المرصد بتسجيلات الإنتاج الفكري الجاري للمنشور لسمات المستخدمين².

¹ غرارمي سعدي ، وهيبة . إعراب ، عبد الحميد ، المرجع نفسه. ص 168 .
² دسوقي البنداري ، إبراهيم ، البث الإنتقائي للمعلومات . الإسكندرية : الثقافة العلمية ، 2004م . ص 78 .

متطلبات البث الإنتقائي:

تختلف متطلبات تنفيذ البث الإنتقائي إختلافات واضحة بين النظم اليدوية والمحوسبة فيما يوجد في النظام اليدوي مسؤول واحد أو أكثر مرتبط بعدد محدود من خدمات المستخدمين ومعدل إضافة بسيط لأوعية المعلومات الواردة حديثاً فإن الوضع في النظام المحسب يتطلب تنظيمًا معقد مكونًا من :

أ- موظفون ذو خبرات مختلفة من مبرمجي ومشغلي الحاسب الآلي وأخصائي المعلومات ومهارات عالية من البحث البيبليوغرافي المحسب وفنيين من إعداد دليل المستخدمين من خدمة البث الإنتقائي.

ب- ميزانية إستثمارية ضخمة للتجهيزات المادية والتنظيمية والإشتراك في شبكات المرصد البيبليوغرافية المحسبة أو إنتقائها على اقراص.

يتطلب النظام اليدوي بناء علاقة شخصية قوية ومباشرة مع المستفيد للحصول على المعلومات عن إهتمامات المستفيد ومدى حاجاته من المعلومات الجارية وكيفية إستخدامه لها أما في نظام البث الإنتقائي المحسب محدود بخدمة البث الإنتقائي بينما نجد في النظام اليدوي لها أما في نظام البث الإنتقائي المحسب محدود بخدمة البث الإنتقائي بينما نجد في النظام اليدوي إتصال عريض وممتد مع المستفيد وليس لصالح البث الإنتقائي فقط.

نظام البث الإنتقائي المحسب قادر على خدمة عدد كبير من المستخدمين إلى حد يصعب تنفيذه في النظام اليدوي ولذا فإننا نجد صناعة البث الإنتقائي المحسب له قاعدة صلبة وأقوى عن قاعدة البث الإنتقائي في النظام اليدوي على مستوى تنظيمي محدود داخل المؤسسة لخدمة الباحثين أما في نظام البث الإنتقائي المحسب فإنه يقدم من خلال تنظيم مركزي أو غير مركزي على المستوى التجاري لخدمة باحثين يعملون في قطاع محدد.¹

¹ دسوقي البنداري ، إبراهيم ، المرجع نفسه . ص 82 .

1-6-1-5- خدمة الترجمة:

من المشاكل التي نشهدها اليوم زيادة الانتاج الفكري في مختلف الموضوعات تعدد لغات هذا النتاج تعتبر الترجمة إحدى وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك أمر الوصول على تلك المعلومات ظاهرة وتعتبر أيضا ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية فقد حرص العرب فاي أزهر عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم ومما لا جدال فيه أن هطه الخدمة تشكل اساسا متينا لحركة البحث العلمي .

لقد كان للإكتشاف العلمي التي تحققت في غضون الحرب العلمية الثانية و التقدم التكنولوجي والعلمي أثرها الإيجابية وفي تنظيم خدمة الترجمة ولعل السبب الرئيسي وراء ظهور هذه الخدمة وتطورها هو زيادة عدد اللغات التي ينشر فيها الإنتاج العلمي .

تستطيع إيجاز الأسباب الموجبة لتقديم خدمات التردمة إلى المستفدين من اجل تخطي الحواجز اللغوية وحل مشكلة تعدد اللغات وخاصة في مجالي العلوم و التكنولوجيا وتبادل المعلومات و التفاعل الفكري الحضاري بين شعوب العالم¹.

- العناصر الأساسية في خدمة الترجمة :

التعرف على الترجمات المتاحة ولضمان إحاطة بالترجمات المتاحة حتى لا نكرر العمل يجب إقامة صلات بالمؤسسات الأخرى للتعرف على نشاطاتها و الإستفادة من خدماتها وإن كانت الترجمة الخاصة الدوريات تتقاسم ما بين الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا و تعتبر مؤسسة بلنيوم للنشر من أكبر ناشري الترجمات التجارية في الولايات المتحدة وتقوم هذه المؤسسة بنشر الترجمات الأهم والدوريات الكيميائية السوفيتية ، وكذلك الترجمة من الصينية في مختلف المجالات الطبية و الكيميائية و علم الحياة و علم الأرض أما في بريطانيا فإن المكتبة البريطانية توعي برنامجا لترجمة عشر دوريات ترجمة كاملة

¹ ريا أحمد ، الدباس ، خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية . عمان : دار البداية ، 2012م . ص 305.

فضلا دوريتين ترجمة إنتقائية ومن الممكن التعرف على ترجمات متاحة في العالم بالإستعانة (**woidtraslation**) بالمركز الدولي للترجمات الذي يصدر .

- توفير إمكانية الترجمة المحلية وهناك أربعة سبل من الممكن الإستعانة بها لتلبية إحتياجات المستخدمين من الترجمات من خلال الحصول على الترجمات الجاهزة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء أو التبادل أو الإعارة.

- الترجمة حسب الطلب والترجمة و النشر ل مواد مختارة ونشر التوجهات كاملة للدوريات الهامة. ولكي نظمن الحصول لمراكز المعلومات من الحصول على كل ما يطلب لابد من توفير مقومات الترجمة المحلية و المتمثلة بوجود المترجم العلمي المؤهل لأداء مثل المهمة اما عن دور الحاسوب بعملية الترجمة فقد حلت الترجمة الآلية لكي تكون وسيلة مساعدة للمستخدمين ولكن يمكننا القول بأنها مهما بلغت درجت الإتقان و السرعة فلن تكون بمستوى الترجمة البشرية ولكن ممكن ان تكون مساعد في تخطي الحواجز اللغوية و ذلك لأن اللغات لها معاني متعددة ومرادفات كثيرة ومتعددة .¹

1-6-1-6-خدمة الأنترنت :

يعتبر الإنتشار الواسع لشبكة الأنترنت والزيادة السريعة والمستمرة لعدد المواقع على أساس الخدمات المهمة والمتعددة التي تقدمها الشبكة للجمهور العريض من مستعمليها بغض النظر عن الفوارق الموجودة بين مختلف الفئات والشرائح التي تتكون منها هذا الجمهور و تتمثل هذه الخدمة في تلك التسهيلات التي يجدها المستعملين للشبكة في تعاملهم اليومي كل حسب إختصاصه وإهتمامه مع مختلف القضايا والخدمات المقدمة عبر شبكة الأنترنت متعددة بتعدد إهتمامات مستعملها حيث تشمل مجالات المعلومات والإتصال ، التجارة ، الثقافة والسياحة و التعليم والبحث....²

¹ ربا أحمد ، الدباس ، المرجع نفسه. ص 306.

² عبد الحميد أعراب ، دراسات المكتبات والمعلومات . ص 26.

يقدم القسط الأكبر من المعلومات المتداولة عبر شبكة الأنترنت بالمجان من قبل الهيئات والمنظمات الجهات المنتجة لها

إن أغلبية المؤسسات تقدم معلومات عن منتجاتها وهي بذلك تحافظ على زبائنها كما تسعى إلى إستقطاب زبائن جدد وهذا كله يدخل في إطار حفظ المؤسسات على نشاطها مكانتها في السوق كما تنتشر المدارس والجامعات ومراكز البحث كميات كبيرة من المعلومات على شكل دروس أو تقارير أو رسائل جامعية أو نشرات أخرى مما يجعل من شبكة الأنترنت فضاء لا يمكن لأي باحث أو أستاذ أو طالبة الإستغناء عنه

بالإضافة إلى المكتبات الافتراضية فإن المكتبات الكبرى هي الأخرى سجلت وجودها في الشبكة حيث يمكن الوصول إلى فهارسها عبر الأنترنت كما نجد المنظمات الحكومية في شبكة الأنترنت أفضل وسيلة لنشر مختلف المعلومات المتعلقة بنشاطها وبرامجها .

إلى جانب الخدمات المجانية فإن الخدمات بالمقابل تهتم فئات محصورة من المستفيدين وبالتالي نجد بعض المؤسسات تقدم خدمات حسب الحاجة وحسب الطلب وهذا يستدعي التحكم أكثر معايير ضبط الجودة الشيء الذي تفتقر إليه الخدمات المجانية .¹

إن من أبرز إنجازات هذا العصر في مجالات تبادل المعلومات هو ظهور شبكة الأنترنت التي أصبحت تربط بين عشرات الملايين والحواسيب ومرافق المعلومات في جميع دول العالم ، فأصبح متاحا لملايين البشر تدفق هائلا من المعلومات بسرعة فائقة ، حيث إستطاعت أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة ، وولدت مفاهيم جديدة بإعتبار أنها قد قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل الشديد والسريع ، بحيث خلقت حالة تداخل شديدة بين الأفكار والثقافات .

¹ عبد الحميد أعراب ، المرجع نفسه، ص 27 .

وتتيح شبكة الأنترنت إمكانية الحصول على بيانات ببليوغرافية لمصادر المعلومات من خلال البحث في قواعد البيانات الببليوغرافية المتاحة على الشبكة ، والدخول والإطلاع على فهارس المكتبات في مختلف أنحاء العالم .

تعتبر الأنترنت مصدرا هاما للمواد المرجعية في البحث العلمي ، حيث تتاح على شبكة الأنترنت كل المصادر المرجعية التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه من قواميس ، موسوعات ، خرائط ، دوريات، أبحاث سابقة وملخصات لها وبرامج إحصائية بالإضافة إلى المكتبات التي تتيح أوعية إلكترونية.¹

1-6-1-7- خدمة التصوير والإستنساخ :

هي خدمة من أهم الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفيرها منها لأنها تعتبر خدمة مكملة لخدمة الغارة خاصة بعد أن إنتشرت آلات التصوير والإستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم وتساهم هذه الخدمة في التقليل من عملية السرقة و التمزيق بالمواد المكتبية مختلفة وخاصة المراجع والدوريات والمطبوعات التي لا تعار.²

وتوفر بعض المكتبات خدمة المسح الضوئي (scanning) من أجل مساعدة روادها في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة وتعتبر خدمة التصوير والإستنساخ من الخدمات الأساسية و الضرورية التي ينبغي على جميع انواع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستفيدين خاصة في وجود مواد لدلى المكتبات ومراكز المعلومات لا يمكن للمستفيد أو

¹ سي الطيب ، ميمونة . بناط ، مراد . تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المكزية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت - ماستر ، علم المكتبات ، جامعة الجيلاي بونعامة ، 2017/2018م . ص 61 .

² ريا أحمد ، الدباس ، المرجع الى علم المكتبات . عمان : دار الدجلة ، 2014م، ص ص 153-154.

الباحث إستعارتها لهذا تعتبر هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة خاصة بعد أن إنتشرت آلات التصوير والإستنساخ و أصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم .

والمكتبة تستفيد من هذه الخدمة في أكثر من مجال منها تبادل الوثائق وعمليات الإهداء والتقليل من عملية السرقة والتزويق للمواد المكتبية المختلفة خاصة المراجع الدوريات ، المطبوعات التي لا تعار .

وتنقسم خدمة التصوير الى مايلي :

- التصوير هو عملية يتم فيها نسخ الفيلم الأساسي عل فيلم خام وتنتج عن صورة مماثلة للفيلم الأصلي إلا أنها معكوسة ، وتتم عملية الإستنساخ بواسطة الورق الشمعي أي ستانسيل وهو عبارة عن ورق شمعي يكتب عليه بخط اليد (يعلم تعلم خاص على الآلة الكاتبة). ويتميز هذا النوع بقله التكاليف وببساطة الأجهزة وإمكانية إستنساخ أعداد كبيرة في الأصل الواحد .

- التصوير الفوتوستاتي أي التصوير الذي يقوم بآلة التصوير الفوتوستاتي لإعداد أحجام مكبرة أو مصغرة تنتج عن صورة بيضاء على أرضية سوداء وهذه الطريقة متبعة في معظم المكتبات

- التصوير المصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش والميكروفيلم عبارة عن فيلم شفاف يتكون من سلسلة متابعة من الصور الفوتوغرافية المصغرة جدا ولا يمكن قرائتها بالعين المجردة ، أما الميكروفيش فهو عبارة عن شريحة فيلمية مستطيلة الشكل مصطحة تحتوي صفوفًا من الصور المصغرة المرتبة عموديا أو أفقيا وتمثل عادة نصا معينا من المطبوعات والوثائق .

وتتم تلبية التصوير والإستنساخ لأوعية المعلومات التي تقتنيها المكتبة وعادة ما تكون فورية عند طلب المستفيد أو بطريقة التصوير والإستنساخ الخارجي لمقتنيات مكتبات أخرى وذلك عن طريق التعاون والإتفاق بين المكتبة والمكتبات الأخرى¹

¹ ريا أحمد ، الدباس ، المرجع نفسه، ص 154.

1-6-1-8- خدمة تدريب المستخدمين :

وهي من أهم الخدمات المباشرة التي تعتمد عليها المكتبات بشكل كبير وذلك لتدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر و المصادر المختلفة التي تساهم في التكنولوجيا الحديثة، وتعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات للطرفين أي المكتبة والمستخدم، وهناك برامج لتدريبهم في غاية الأهمية في المكتبات الجامعية وذلك بسبب ضخامتها ودرجة إستعابها لجمهورها الكبير مقارنة مع غيرها من أنواع المكتبات وتأتي هذه البرامج لعدة أسباب أولها أن يأتي المستفيدون الجدد جاهلين بطريقة التعامل مع هذا النوع من المكتبات أو ليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها، لذا هناك ضرورة لتهيئتهم وتدريبهم كسر الحواجز بين المستخدم الجديد والمكتبة.

ثانيا : الانفجار المعلوماتي الهائل الذي أدى إلى صعوبة التخزين و كذا الإسترجاع .

ثالثا : الفلسفة الجديدة للمكتبات والتي تفرض على المكتبي أن يصل إلى المستخدم وإفادته قبل أن يصل المستخدم إلى المكتبي.

رابعا : عدم معرفة المستعملين للمصادر الجديدة و طرق البحث الحديثة يؤدي إلى ضرورة المساعدة من طرف المكتبي وتدريبه للمستخدم حول كل إجراء حديث في المكتبة يحتاج إلى توضيح كل هذا إلى ضرورة وجود برنامج جاهز يسهل كل هذه المهام ¹.

خدمة البحث بالاتصال المباشر :

وهي من الطرق السريعة جدا مقارنة لما سبق من خدمات، وهي عبارة لنظام سريع و مباشر لإسترجاع المعلومات عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تقوم بتزويد الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم و بنوك و قواعد المقروءة آليا ولهذه الخدمة أربعة عناصر رئيسية وهي :

¹ وليد ، زوليحة ، تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم ، م اجيستار ، علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، وهران، 2006-2007 م . ص ص 44-55 .

- قواعد أو بنوك المعلومات المخزنة بالحاسوب و تقرأ آليا.
 - موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.
 - إشترك المكتبات في هذه القواعد و تبحث فيها كجزء من خدماتها.
 - لابد من الباحث أن يعرف كيف يتعامل مع خدمة.
 - ولهذه الخدمة فوائد كثيرة نذكر منها :
 - الوصول المباشر إلى مجال واسع من مصادر.
 - يكون البحث أكثر فعالية بفضل الإمكانيات الواسعة.
 - القدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج، الحداثة في المعلومات.
 - السرعة في البحث .
 - إمكانيات البحث في قواعد المعلومات الغير متوفرة بالشكل المطبوع.
- أما كيفية تقديم الخدمة يمكن تلخيصها في المقابلة مع المستفيد قبل إجراء البحث، إختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة الإتصال بنظام المعلومات المناسب أو شبكة المعلومات وإجراء البحث المباشر، ثم تقييم النتائج و تقديمها للمستفيد و الإحتفاظ بنسخة منها، و كل هذا يحتاج دائما إلى إستراتيجيات خاصة . لذلك هناك ضرورة في تواجد التخصصين من جهة و التدريب المستفيدين من جهة.¹

1-6-2- الخدمات الغير مباشرة :

هي الخدمات التي يقوم المكتبيون أي العمال داخل المكتبة دون أن يراهم المستفيد مباشرة ، ولكنه يستفيد من هذه الخدمات الفنية المتعلقة بإجراءات تنمية المقتنيات المكتبية وهي عملية الفهرسة، التزويد، التصنيف ، التكشيف والإستخلاص ... الخ .

¹ وليد ، زوليخة المرجع نفسه . ص 55 .

1-2-6-1-التزويد acquivilation :

التزويد لغة : من الفعل الثلاثي، زود و هو تأسيس الزاد أو الطعام و تزويد أي إتخذ زادا و من الزيادة أي النمو .

أما التزويد إصطلاحا فقد ظهرت له عدة منها :

FORD تعريف :

بأنه العملية التي تهتم بتوفير مواد الكتب وغيرها من المواد المكتبية أو لمجموعة من المكتبات. أما فيقول بانه العملية التي تقوم بها المكتبة لتوفير المواد المطلوبة التي إعتمدتها سياسة الاختيار لاضافتها لمجموعات المكتبة.

تعريف Harrod :

فهو أحد أقسام المكتبة و مهمته الرئيسية طلب الكتب و المواد المكتبية الاخرى . و يقوم هذا القسم بوظائف أخرى كالحصول على المواد المكتبية عن طريق الاهداء و التبادل . كما يقوم بعملية التجليد لهذه المواد .¹

بشكل عام يمكن تعريف التزويد بانه عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية و المناسبة للمكتبة و لمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد كالشراء و الاهداء و الايداع ، وذلك بعد اختيار دقيق لها ضمن شروط أو سياسة اختيار معنية و ذلك ضمن ميزانية محددة من أجل أغناء وتطوير مجموعات المكتبة المختلفة لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، ويطلق بعضهم على عمليات التزويد (الطلب) ألا أن الفرق واسع بينهما، حيث يعتبر الطلب أحد عمليات التزويد المتعددة وهناك إتفاق على أن قسم التزويد وخاصة في المكتبات الضخمة يعتبر من أهم أقسام المكتبة، وان عملياته

¹ عليان، ربحي نمصطفى ، ألو عجمية ، يسرى ، تنتمية مجموعات المكتبة التزويد . عمان : دار الصفاء ، 2000م. ص 66.

تعتبر واحدة من العمليات الفنية والتي من بدونها لا يمكن أن تتوفر مواد المكتبية المناسبة وبالتالي لا يمكن تقديم الخدمات الفنية وغير الفنية الأخرى ، ولهذا فإن التزويد يعد بمثابة العمود الفقري الضروري لنجاح المكتبة لتحقيق أهدافها.¹

المبادئ العامة للتزويد :

هناك مجموعة من المبادئ العامة و الأساسية التي يجب مراعاتها في تزويد المكتبة بالمجموعات المكتبية هي :

1-طلب المواد المكتبية بالسرعة الممكنة اما عن طريق الغتصال المباشر مع الناشرين او عن طريق وكيل.

2-الدقة في جميع مراحل عملية التزويد من حيث إستلام طلبات الكتب من المستفيدين وتدقيقها على موجودات المكتبة و الكتب المستلمة

3-البساطة في الإجراءات سواء في الطلب او التسجيل

4-تطور علاقات عمل طيبة بين كافة العاملين في المكتبة بهدف توفير الوقت والجهد

خطوات إجراءات المواد المكتبية : خطواته، إجراءاته، أنواعه.²

هناك عدة خطوات و إجراءات يقوم بها قسم التزويد فيما يتعلق بطلب المواد المكتبية نلخصها كالآتي :

ترد مقترحات طلب الكتب و ذلك بتقديم طلب خاص من الجهات التي يحق لها ذلك كالهئية التدريسية في حالة المكتبات المدرسية او الجامعة إلى الشعبة او القسم المسؤول عن عملية الإختيار او القسم المسؤول عن عملية الإختيار وهناك نموذج خاص لهذا الغرض على شكل بطاقة نظم :

¹ عليان، ربحي نمصطفى ، ألو عجمية ، يسرى ، المرجع نفسه. ص 67 .
² النواسية ، غالب عوض ، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الفكر ، 2000م ، ص 131 .

1:معلومات ببليوغرافية عن المادة المطلوبة كالمؤلف والعنوان والناشر ومكان النشر والتاريخ والطبعة ومصدر هذه المعلومات ويشترط في رئيس قسم التزويد مدموعة من الصفات والؤهلات الضرورية لإدارة القسم وعملياته الفنية المختلفة ومن هذه العضات :

1-شهادة في علم المكتبات والمعلومات

2-تدريب وخبرة في مجال التزويد وعملياته

3-تجارة جيدة بتجارة النشر المحلية والعربية العالمية

4-إعادة تامة للغة الاجنبية على الاقل

5-قدرة جيدة على الإتصال و التعامل مع الاطراف المختلفة في القسم و المكتبة مع القراء.¹

1-2-6-2-الفهرسة :

هي عملية أعداد المعلومات التي تحتويها المكتبة إعدادا فنيا لتكون في متناول القارئ بأيسر جهد وفي أقل وقت ممكن .

والفهرسة من العمليات المهمة و المعقدة و تحتاج إلى المكتبي المؤهل و يتولى القيام بها الفهرس الذي يقوم بفحص أوعية المعلومات و إعدادها للقراء و ينشأ عن هذه العملية فهارس خاصة بمحتويات المكتبة ترشد القارئ أو الباحث إلى مكان وجود الوعاء كما تعطيه صورة واضحة من شكل و موضوع أوعية المعلومات .

وبعد الفهرس مفتاح خزائن أوعية الملومات و دليلها و لا يمكن لأي مكتبة كبيرة أو صغيرة أن تقدم خدماتها بكفاية و فعالية دون أن يكون هذا الفهرس الممثل لمجموعاتها .²

¹ النواسية ، غالب عوض ، المرجع نفسه، ص131 .

² إسماعيل ، حسن صالح ، أمين ، إبراهيم الورغي ، الإجراءات الفنية في المكتبات . عمان : الوراق ، 2013م .ص143 .

أنواع الفهرسة : تقسم الفهرسة إلى نوعان رئيسان هما :

1- الفهرسة الوصفية : (descriptive cataloging)

هي التي تتناول الوصف المادي للكتاب و تحديد ملامحه لتمييزه عن غيره من هذه المطبوعات ومن ثم الوصول إليه بسرعة و هي تغطي بيانات ببليوغرافية كاملة لكل كتاب و تأخذ مجموعة البيانات من أقسام الكتاب خاصة صفحة العنوان ، ومن مصادر أخرى و هذه البيانات هي اسم المؤلف، عنوان الكتاب، الطبعة . بيانات النشر ، التوريق والملاحظات .

2- الفهرسة الموضوعية : (subject cataloging)

هي التي تختص بتحليل ووصف المحتوى الموضوعي للكتاب أو المادة الثقافية و إختيار رؤوس الموضوعات أو رموز التصنيف المناسبة بحيث يمكن تجميع المواد عن نفسه الموضوع في مكان واحد.¹

أشكال الفهرسة :

1- الفهرسة الخاصة : (special cataloging)

وتعني فهرسة أي نوع من المواد المكتبية بطريقة تختلف عن طريقة الفهرسة المواد المكتبية الأخرى الموجودة في المكتبة و معاملتها معاملة خاصة و من أمثلتها السمعية البصرية و ذلك بسبب شكلها المادي و كذلك الكتب النادرة و المخطوطات تعامل بمعاملة خاصة فنفهرس بشكل أكثر تفصيلا من غيرها من المواد المكتبية .

2- الفهرسة المركزية : (centralized cataloging)

¹ عبد الله مشعل، عبيدات .آخرون . أسس الفهرسة و التصنيف . عمان : دار المسيرة . 2002م، ص 19.

وتعني فهرسة المواد المكتبية من قبل هيئة مركزية أو منظمة و ذلك للحد من تكرار العمل يمكن أن تكون الفهرسة المركزية على مستوى محلي أو على مستوى قومي محلية أي مكتبة مركزية و تستفيد مكنتاتها الفرعية اما قومية تستفيد كل المكتبات في الدولة و من أمثلتها ما تقوم به مكتبة الكونغرس.

3- الفهرسة التحليلية :

أ- كثرة المداخل المحللة مما يؤدي إلى تعقيد الفهرس و إتساعه و تضخمه و صعوبة أستخدامه من قبل المستفدين .

ب- كثرة تنوع رؤؤس الموضوعات يؤدي إلى خلق مشاكل متعددة .

ج- زيادة التكاليف لكثرة المداخل وعادة ما تعد هذه لموضوعات متطورة باستمرار إذن فأنها تحتاج إلى تعشيب مستمر .

4 - الفهرسة التعاونية :

(go-operative cataloging) هي إشتراك عدد من المكتبات في عمل وتكاليف الفهرسة و ذلك حتى يمكن لكل المكتبات الأخرى أن تستفيد منها مثل المكتبات التعاونية ومن أمثلتها ما تقوم به المكتبة القومية المركزية في إنجلترا من إصدار الفهارس الموحدة التي تركز على البيانات البيبليوغرافية المقدمة من المكتبات الفردية المتعاونة كل على حدة .

5 - الفهرسة المحدودة : (limited cataloging)

هو مصطلح يشير إلى التحديد والتقليل من كمية الفهرسة وهي على نوعان :

الفهرسة المختارة : selective cataloging

الفهرسة البسيطة¹: simplified cataloging

¹ عبد الله مشعل، عبيدات وآخرون . المرجع نفسه، ص 22.

6 - الفهرسة أثناء النشر: (CIP) Cataloging publication

تعني إثبات معلومات وبيانات الفهرسة كاملة على الكتاب قبل نشره ويطلق عليها الفهرسة في المنبع (cataloging source) وهي فهرسة الكتاب من نسخة واحدة ويقدمها الناشر أو المؤلف قبل الطبع ويشار إليها بإختصار اللغة العربية .

7 - الفهرسة المقروءة آليا machine -readable cataloging marc : إن ظهور الحاسبات

الإلكترونية قد تساعد في رفع وارتقاء برنامج الإنتاج لداخل الفهرسة بشكل مقروء آليا لنا تستطيع المكتبات بواسطة الحاسب الآلي إنتاج بطاقات الفهرسة من خلال الأنشطة الممغنطة وتم تزويد بقية المكتبات بالنسخ من هذه الأنشطة وهذا يتم عن طريق هيئة مركزية تقوم بهذا العمل ¹.

1-6-2-3-التصنيف :

التصنيف في أبسط بيان له هو وضع الأشياء المتشابهة مع ، وإذا وصف بصورة أوفى فهو ترتيب الأشياء وفق التشابه أو الاختلاف . أنه فرز الأشياء أو تجميعها ، إلى أنه بالإضافة الى ذلك يعتبر تصنيف الكتب تصنيفا للمعرفة مع التعديلات اللازمة التي يملها الشكل المادي للكتاب

كلمة التصنيف بالإنجليزية **classification** وهي مشتقة من كلمة لاتينية والتي كانت تعبر أو ترمز إلى الفئة والطبقة التي ينتمي إليها كل فرد من أفراد المجتمع حيث كان الشعب مقسما إلى ستة طبقات حسب مبادئ خاصة ، وهي الثروة التي يملكها ².

وأهمية الفرد بالنسبة لباقي الشعب ،والصف الفرد (class) هو مجموعة أشياء لحمل صفة واحدة متشابهة بينهم (هذه الصفة موجودة في كل جزء من هذه الأشياء) فمثلا البشر يمكن أن نصنفه حسب اللون والجنس والتوزيع الوطنيوعليه يمكن أن نصنف الأشياء حسب أي مبدأ أو قاعدة تناسبها وحسب سعة الخطة أو النظام الذي نريد ان نعمله ، والتصنيف يجمع الأشياء المتشابهة ويبعد الأشياء

¹ عبد الله ، مشعل عبيدات وآخرون ، المرجع نفسه،ص23.

² وائل رفعت ، علي محمد ، تصنيف المكتبات . الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .،2015م .ص 37 .

المختلفة ، إن كلمة التصنيف هي لفظ ينطبق على عملية تنظيم الأشياء أو الأفكار في مجموعات وفق درجات تشابهها وحسب مبادئ وقواعد خاصة بتصنيف الكتب هو عملية تحديد الموضوع أو الموضوعات من المواد المكتبية والدلالة على هذه المواضيع برمز من رموز نظام التصنيف الذي تستعمله المكتبة .

- تصنيف الكتب : هو فن إكتشاف موضوع كل مطبوع ، والدلالة على موضوعه برمز

- التصنيف في المكتبة على شكلين :

1- ترتيب الكتاب على الرفوف

2- ترتيب مداخل الكتب في الفهرسة

3- من هذا تستطيع أن نقول أن الكتاب الواحد له مكان واحد داخل الرفوف بينما مدخل الكتاب الواحد في الفهرس متعددة ، وذلك حسب حاجة الكتاب للفهرسة الكاملة فبواسطة التصنيف يحل المظلوغ إلى كل الأوجه المتعلقة به

إن تصنيف الكتب لا يمكن أن يكون عرضيا (أي بمجرد أرقام متسلسلة حسب الحجم ، اللون ، العنوان ، تاريخ النشر ، البلد والسعر ، اللغة) وإنما يكون التصنيف حسب أي موضوع .

أما عوامل تنظيم الكتب فهي :

1- جمع الكتب المتشابهة بشكل يظهر علاقتها ببعضها

2- وضع الكتب ذات المواضيع المتشابهة نسبيا قويا من الكتب الأخرى المتشابهة في الموضوع مثلا الجبر والهندسة على مقربة من الحساب .¹

فالتصنيف إذن هو فن تعيين الأماكن المناسبة للكتب حسب نظام التصنيف ويمكن أن نسحب التعريف العام للتصنيف ، هو جمع المعلومات المتشابهة ، وفصل المعلومات الغير متشابهة ، ويتحدد التشابه أو

¹ وائل رفعت ، علي محمد ، المرجع نفسه ص 37 .

الإختلاف على أساس التشابه الموضوعي لأن الصفة أو الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوع ، ولا شك أن المحتوى الفكري هو الخاصية الجوهرية في المعلومات وليس أي بيان وصفي أو شكلي آخر ، فمن أجل هذا المحتوى الفكري تقتني المعلومات أصلا وتنشأ المكتبات ومراكز المعلومات إلى من أجلها نشأ علم المكتبات والمعلومات كله .¹

- أغراض التصنيف ووظائفه :

يلخص كل من (إقيم،1998، وعبد الهادي،2005، وسالم،2003) أغراض التصنيف ووظائفه

النقاط الآتية :

أولاً : تنظيم المواد المكتبية و ترتيبها ماديا على الرفوف في المكتبات و مراكز المعلومات فتصنيف نظام

يساعد على تجميع الكتب المتصلة بموضوعات أخرى و التصنيف بواسطة رموز :

أيضمن ترتيب الاعداد الكبيرة من مصادر المعلومات المكتبة ويسهل سحب مصادر معلومات وإرجاعها

دون ان يؤثر ذلك سلبا على الترتيب

ب-يعد الوسيلة المستخدمة للربط بين الرف و الفهرس

ج- يساعد على إرشاد المستفيدين إلى مجموعات الموضوع الواحد و الموضوعات الأخرى ذات العلاقة

ثانيا : توفير نقاط الوصول في الفهارس أو ترتيب المداخل (أو بدائل الوثائق الممتثلة لها) في الفهارس

و البيبليوغرافيات والكشافات في شكل ورقي إن الإستخدام الثاني للتصنيف المكتبي هو ترتيب السجلات

البيبليوغرافية أو البدائل **surrogates** للوثائق التي تسمى المداخل **entris** في القوائم الورقية مثل الفهارس

البطاقية و البيبليوغرافيات و الكشافات المطبوعة والتصنيف ويساعدها في إعداد مداخل تعبر عن

المحتوى الفكري بهذه المواد وترتيبها في الفهرس .²

¹ وائل رفعت ، علي محمد ، المرجع نفسه ص 37 .

² عليان ، ربحي مصطفى ، الشوايكة ، يونس أحمد ، مبادئ التصنيف وفق نظام تصنيف ديوي العشري . عمان : دار الصفاء ، 2012م ، ص 20 .

ثالثا : إسترجاع التسجيلات البيبليوغرافية في الفهارس الأتية المتاحة للجمهور على الخط المباشر
opacs

رابعا : المساعدة في إختيار مصادر المعلومات ، وتحقيق التوازن في مجموعات المكتبة ، وتعتبر سالم (2003) في هذا العدد إلى أن سايرز دعا إلى إستخدام السجلات المصنفة كقاعدة لإختيار الكتب في المكتبات وإستخدامها في مراجعة محتويات المكتبة . وكل ما يصل إلى المكتبة من الناشرين ، وكان لظهور البيبليوغرافيا الوطنية البريطانية **british national bibliografique b.w.b** أثر كبير في تطبيق التصنيف كأداة لإختبار الكتب فالسجلات المصنفة تقدم الكتب التي تتناول الموضوع بشكل عام وبها شيء مشترك مع موضوع آخر، مثل إستخدام الآلات في الزراعة أو الكتب التي تتناول جزئيات الموضوع الدقيقة. ومن ثم فهي تعمل على مساعدة المكتبي في إختيار مصادر المعلومات، كما أن للتصنيف دورا مهما في التعرف على مواضع النقص والضعف في مجموعات المواد المكتبية بالمكتبة، ومن ثم يستطيع المكتبي أن يحدد خطته في إختيار الكتب ، على أي الموضوعات سوف يركز إختياره ، وأيضا سوف يكون الإختيار فيها ضعيفا . ومن هما يستطيع لمساعدة التصنيف لتحقيق التوازن في مجموعات المكتبة .

خامسا : التصنيف وإدارة المكتبة : فالتصنيف يقع في قلب إدارة المكتبة ، فإن الإدارة ماهي الإقتصاد في المواد والطاقة والوقت والمساحة ، والإهتمام الأفضل لكال الإمكانيات للوصول إلى أفضل الخدمات المقدمة وأحسنها . ومن ثم فإن المسؤولين عن إدارة المكتبة بحاجة إلى تطبيق مفهوم التصنيف على الإدارة ، وهذا مانراه بشكل عملي في إرتكاز معظم الأعمال المكتبة على التصنيف

سادسا : القيام بدور اللغة العالمية في مجال التعاون بين المكتبات، فقد يلعب رمز التصنيف دورا مهما في عمليات التعاون الدولي بين المكتبات وفي عمليات التزويد التعاونية .¹

¹ عليان ، ربحي مصطفى ، الشوايكة ، يونس أحمد ، المرجع نفسه ، ص 22 .

1-6-2-4-التكشيف :

وهو عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة التكشيف، والكشافات هو عبارة عن دليل نصفي للأفكار أو المفاهيم أو الموضوعات التي تشتمل عليها مجموعة الوثائق، حيث يتم التعبير عن الموضوعات والأسماء والأفكار والمعلومات في شكل مداحل كشفية مرتبة هجائياً أو زمنياً أو رقمياً.... الخ .

وتصاحب تلك المداحل الكشفية بيانات ورقية أو ببليوغرافية.

- ومن أهم خصائص التكشيف هي :

الشمول والتعمق والتخصيص والتوحيد والأنساق وتقوم المكتبات المدرسية بإعداد بعض تلك الكشافات مثل :

1- كشافات هجائي بمؤلفي أوعية المعلومات بالمكتبة .

2- كشاف هجائي بعناوين الأوعية .

3- كشاف هجائي برؤوس الموضوعات .

4-تكشيف وكشافات للمقالات بالدوريات.¹

- تقنيات التكشيف :

إن الهدف الرئيسي من التكشيف هو وصف الوثائق المستعملة لاحقاً ، لذلك فإن الدراسة لوصفية

للوثائق تتناول جانبين :

* وصف خارجي للوثائق تشمل معلومات عن نوع الوثائق ، ومصادرها ، تواريخ إنشائها... الخ

* وصف لمحتوى الوثائق ، مع ذكر صعوبات التكشيف ، وهناك عدد من تقنيات التكشيف نذكر منها :

¹ محمد ، هاني ، المكتبات أنواعها أوعيتها وخدماتها . دسوق : دار العلم والإيمان ، 2016م . ص 229 .

* قوائم الكلمات المفتاحية والقواميس لمراقبة وإنتقاء الكشافات

* التكشيف الإحصائي المتمثل في إلغاء الكلمات فارغة المعنى والإحتفاظ فقط بالكلمات المفتاحية الهادفة التي لها مدلول وتردد معين .

* تكشيف النصوص المتكاملة (الفائقة) المربوطة بقواميس ومكانز .

* التحليل اللغوي واللساني .

إن الهدف الأسمى من تقنية التكشيف هو إنشاء قاعدة معطيات بمختلف عناصر وصف الوثائق بما يمكن إيجاد الروابط ما بين الواصفات و الوثائق وعلى ضوء قاعدة المعلومات هذه يمكن إجراء الأبحاث و إنتقاء الوثائق .

إن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات يجعل محتويات الوثائق التي تمت معالجتها مجهزة بأشكال مختلفة لتنظيم معطيات وقواعد المعطيات كما يالي :

* خدمات انتقائية مكشفة

* قواعد معطيات مترابطة وعلاقية

* ملفات عكسية 29.

حسب التقنية المستعملة في التكشيف وينقسم إلى :

* التكشيف اليدوي أو التقليدي ويقصد به التكشيف بمختلف انواعه و مستوايته و الذي يتم بتدخل بشري

* التكشيف الآلي ويمكن ان ياخذ بشكلين :

الاول : يتمثل في تغذية قاعدة بيانات من خلال إدخال البيانات الوصفية للوثيقة المكشفة وطلق عليه

التكشيف الهيكل 28.¹

¹ غزال عادل ، التسيير الإلكتروني للوثائق . الجزائر : دار الألمعية ، 2012م . ص 87.

الثاني : ويقصد به التكشيف الذي يعتمد بيه برامج التكشيف الالي الذي يقوم بيه بإنشاء كشافات (أو ملفات مقلوبة) تضم كل الكلمات التي يحتوي عليها نص الوثيقة المكشفة وكل ذلك يتم بطريقة إلية دون تدخل بشري .

تقنيات التكشيف :

إن الهدف الرسمي من التكشيف هو وصف الوثائق المستعملة لاحقا لذلك فإن الدراسة الوصفية للوثائق تتناول جانبين :

- * وصف خارجي للوثائق تتسبب معلومات من نوع الوثائق و مصدرها تواريخ إنشاءها.....الخ.
- * وصف محتوى الوثائق مع ذكر صعوبات التكشيف وهناك عدد من التقنيات للتكشيف نذكر منها (التكشيف الحر) فهو عبارة عن ترجمة المفاهيم المكونة لمحتوى الوثيقة إلى مصطلحات مقننة (واصفات رؤوس موضوعات) في حالة اعتماد التكشيف المقيد أو إلى مصطلحات حرة في حالة اعتماد التكشيف المقيد أو إلى مصطلحات حرة في حالة اعتماد التكشيف الحر لتكون أداة للبحث عن وسيلة واسترجاعها..¹

1-6-2-5-الإستخلاص :

الإستخلاص كفن قواعده كما أن ممارسة هذا الفن عادة ما تتأثر بعدد من العوامل المرتبطة بنظام الإتصال، ومنها نوعيات الوثائق والخصائص اللغوية والموضوعية للوثائق، وفئات المستفيدين المحتملين وأوجه الإفادة من المستخلصات وفترات بث المستخلصات إلى آخر ذلك من خصائص نظام الإتصال في المجال الموضوعي الذي يتم فيه الإستخلاص.²

¹ غزال عادل ، المرجع نفسه . ص90 .

² قاسم حشمت ، مدخل لدراسة التكشيف والإستخلاص . القاهرة : دار غريب ، 2000م ، ص 206.

نوعيات الوثائق التي يتم إستخلاصها :

يرتبط الإستخلاص بالتوثيق الذي يهتم تقليديا بالوثائق المصغرة **micro document** لا الوثائق المكبرة **macro document** و يقصد بالوثائق المصغرة هنا تلك الوثائق التي يتنازل محتواها موضوعا محددا دقيقا متجانسا كما هو الحال في تقارير البحوث الأطروحات و مقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات و براءة الإختراع ووثائق المواصفات القياسية اما تتدخل بوجه عام في عدد الوثائق الكبيرة و مختلف موقفها من الإستخلاص التجانس محتواها .

(أ) تقارير البحوث:

تمثل تقارير البحوث فئة متميزة من أوعية المعلومات التي تتضح أهميتها في غضون الحرب العالمية الثانية وتدخل معظم هذه التقارير ضمن ما يسمى بالإنتاج الفكري الرمادي الذي يتراوح بين المحظور والأبيض المنشور وصعوبة التتبع و الرصد من سمات التعامل مع هذا القطاع من الانتاج الفكري و غالبا ما يصدر عن مشروع البحث الواحد عدة تقارير مرحلية بالإضافة إلى التقرير النهائي وعادة ما يكون الإستخلاص من نصيب التقرير النهائي الذي يسجل الخبرة المنهجية كاملة ويدخل ضمن تقارير البعثات الإستكشافية و خلاصة البحوث التعاقدية ونتائج البحوث الجماعية والسمعية المشتركة بين كل هذه الفئات إشمالها على الحقائق والنتائج الغير مسبوقه تجعلها جديرة بالإهتمام من جانب مواقف الإستخلاص.

(ب) الأطروحات :

هناك العديد من الخصائص المشتركة بين الأطروحات أو الرسائل الجامعية من جهة وتقارير البحوث من جهة أخرى ويشكل الإستخلاص عنصرا أساسيا في نظام الضبط الوراقى الخاص بالأطروحات على مختلف المستويات وفضلا عن القناة الشاملة **issertation abstract international** التي تسعى إلى العالمية في تغطيتها و مازالت تقتصر على الأطروحات التي تجيزها بعض الجامعات الأوروبية¹ هناك الجهود الخاصة ببعض الجامعات والجهود الوطنية كذلك تحظى الأطروحات بالإستخلاص في نشرات

¹ قاسم حشمت ، المرجع نفسه، ص 207.

الإستخلاص المتخصصة مثل: **abstractbiological** و **sociological abstract** وغيرها في كالمجال تخصصها .

(ج) مقالات الدوريات :

تترواح مقالات الدوريات بين الإفتتاحيات والمراجعات العلمية والمقالات التي تشتمل على نتائج الدراسات التجريبية أو الدراسات الوصفية التحليلية أو الدراسات المقاربة أو المعالجات النظرية و لكل فئة من الفئات الفرعية أسلوبها المناسب في الإستخلاص فالإفتتاحيات يمكن أن تكون حديثا عاما في موضوعات شتى تدخل في مجال إهتمام الدورية و في هذه الحالة يمكن إستخلاصها في جملة واحدة تعبر عن طبيعة المحتوى و يمكن لبعض الإفتتاحيات أن تركز على قضايا بعينها بحيث تقترب في معالجتها لهذه القضايا من المعالجات النظرية الأساسية وفي هذه الحالة يمكن إستخلاصها على نحو يبرز أهم عناصر هذه المعالجة فضلا من النتيجة العامة التي تنتهي إليها أما المراجعات العلمية فإنها في حد ذاتها خلاصة مستخلصات للإنتاج الفكري الذي تغطيه، ومن ثم فإنه ما يكتفي في إستخلاص المراجعات العلمية بالإشارة إلى الحدود الموضوعية والزمنية والنوعية للمراجعة بالإضافة إلى عدد الوثائق التي تغطيها . أما المقالات التي تشمل على نتائج الدراسات الإستطلاعية أو الكشفية، أيا كانت مناهجها فتشكل بؤرة الإهتمام في نشاط الإستخلاص.

(د) بحوث المؤتمرات :

تترواح بحوث المؤتمرات بين المناقشات النظرية و الدراسات المقارنة و الدراسات الإستكشافية والمراجعة العلمية وتحظى الفئات الثلاث الأولى و الإستخلاص على نحو يختلف من إستخلاص المراجعات العلمية والتي سبقت الإشارة إليها في الفقرة السابقة حيث تعامل معاملة نظيرتها من مقالات الدوريات.¹

¹ قاسم حشمت ، المرجع نفسه، ص 208.

(هـ) براءة الاختراع :

من المفترض أن تشمل براءة الاختراع في شقيها التقني على وصف دقيق للاختراع ومن ثما فإنه يراعي في إستخلاصها إبرازهم ملامح الاختراع .
 هنالك أنواع متعددة من وثائق المواصفات القياسية أو المعمارية، فهناك الوثائق التي تشتمل على القواعد و التعليمات التي ينبغي الألتزام بها في إنجاز عمل معين والوثائق التي تشتمل على الحدود الدنيا للموارد اللازمة التي ينبغي مراعاتها في تصنيع منتج معين.... الخ آخر من مجالات التغيير والمعايرة ولهذه الوثائق أهميتها الخاصة في حياتنا المعاصرة . بعض من هذه الوثائق يتكون من بعض صفحات والبعض الآخر يمكن أن يمتد إلى عدة مجلدات ، و تختلف أنواع المستخلصات الخاصة بهذه الفئة لهذه الوثائق تبعاً لصحتها القواعد التعليمات يمكن أن تعد لها مستخلصات وصفية أو كشفية ، أما الوثائق والحدود الدنيا و وثائق الشروط فيمكن أن تعد لها مستخلصات إعلامية .

(و) كتب :

هناك كما تعلم فئات متعددة من الكتب فهناك الكتب التمهيدية والكتب الدراسية الكتب أحادية الموضوع التي تهتم بموضوع محوري تتطلب معالجته تظافر عدة جهات تخصصية والكتب التجميعية و الكتب المرجعية ، و عادة ما تمتد الحدود الموضوعية للكتب التمهيدية والكتب الدراسية الأفقية بشكل يخرجها من نطاق قابلية الإستخلاص و يكتفي في معالجتها بالتبصرات، أما الكتب أحادية الموضوع فهي أقرب إلى الموسوعات المتخصصة و من ثم فإنها تبدو غير قابلة للإستخلاص. اما الكتب التجميعية فيمكن إعداد مستخلص لكل فصل من فصولها حيث يشكل كل فصل عملاً قائماً بذاته، أما الكتب المرجعية من المعاجم اللغوية و الموسوعات و الكتب الحقائق و الموجزات الإرشادية والمعاجم والتراجم وأداة المؤسسات و الورقيات و الحوليات فغير قابلة للإستخلاص بوجه عام، وإن كان من الممكن إستخلاص الكتب الحقائق الإحصائية .¹

¹ قاسم حشمت ، المرجع نفسه، ص 209 .

يعتبر الإستخلاص عمل يقدم معلومات ملخصة ومكشفة وشاملة ذات دلالة ومصاغة بطريقة معينة لتعريف الباحث بمحتوى وثيقة معينة دون إضطراره للرجوع إليها كما يقدم له معلومات ببليوغرافية عن الوثيقة.

أنواع المستخلصات :

- 1- المستخلصات الكشفية : وهي مستخلصات موجزة يتم إعدادها بهدف الحكم على الوثيقة أو المادة .
- 2- المستخلصات الإعلامية : وهي تلك المستخلصات التي تزود المستفيد بالمعلومات الكمية والنوعية في الوثائق أو مقالات الدوريات أو تقارير البحوث .

أشكال المستخلصات :

- 1- تكون مع الوثيقة نفسها كجزء منها ، وعادة تظهر في مقدمتها في هذه الحالة يقوم المؤلف نفسه بإعداد الملخص .¹

1-6-2-6-1- صيانة المجموعات :

تتضمن إجراءات الصيانة أماكن مناسبة للإختزان المواد ، أي أن تكون هذه الأماكن جيدة التهوية، ومحصنة ضد الرطوبة أو الجفاف الشديد، وضوء الشمس المباشر والأتربة والحشرات التي تفتك بالكتب والفطريات والقرضة... الخ ويقال أفضل جو لصيانة المواد المكتبية هو الجو الذي تكون فيه درجة الرطوبة ما بين 40 بالمئة و 65 بالمئة إذ تنمو الفطريات الدقيقة على أغلفة الكتب في حالة إرتفاع نسبة الرطوبة هذا الحد وخصوصا في المناخ الحار كما تعتبر درجة الحرارة 60فهرنهايت أو ما يقر منها درجة حرارة مناسبة ، وفي مكتبة لينين القومية على سبيل المثال يتم الإحتفاظ بدرجة حرارة مخازن الرصيد²

¹ محانت ، زهرة . تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة كليو الحقوق والعلوم السياسية مستغانم . ماستر ، علم المكتبات والمعلومات ، مستغانم ، 2018/2017م ، ص 41 .
² بدر ، أحمد . فتحي عبد الهادي ، محمد ، المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي . ، ط04 . القاهرة : دار غريب ، 2001م ، ص 245 .

ما بين 16 إلى 18 درجة مئوية ونسبة الرطوبة ما بين 50 بالمئوية إلى 60 بالمئة وتصاب الكتب بالعفن إذا زادت الرطوبة عن 65 بالمئة .

من أجل ذلك فمن المفضل إجراء فحص دوري منتظم للكتب و خصوصا الحالات التي تكثر فيها الحشرات والفطريات ، كما يجب معالجة الكتب المصابة بأسرع وقتت ممكن وقد إستعمل العاملون بمعدل البحث العلمي بمكتبة لينين القومية ملح بنتاكوروفيتول الصوديوم كمبيد للفطريات بنجاح . كما أوصوا بإستعمال أجهزة إبادة البيكتيريا من أجل تطهير الجو في مخازن الرصيد ، أما فيما يتمثل بمكافحة الحشرات فهم يشيرون إلى أنه أكثر المبيدات الحشرية فعالية وأمنة و أكثرها ملائمة للمكتبات هو الـD-ت الذي في يستعمل في شكل مسحوق أو في شكل محلول تبعا لإنتشار الحشرات في مخاون الرصيد. ويؤكد خبراء آخرون على أن الإستعمال الناجح للبيوتات و أنواع الطلاء الخاصة بالكتب و رفوف المكتبة والأثاث و الأجهزة ، يساعد على تخليص المكتبات من الصراصير والعتة وديدان الكتب .

ومن المفضل أن تبدأ عمليات الصيانة مع ورود المواد لقسم التزويد إذ يتحتم عندئذ فحص جميع المواد المكتبية و تحديد تلك المواد التي تحتاج إلى معالجة خاصة وفي الدول التي تكثر فيها الحشرات والفطريات التي تفتك بالكتب تضع بعض المكتبات المواد المشتة في إصابتها في غرفة تضر بمجرد ورودها .

كما أن هناك معاملة خاصة للمواد النادرة والثمينة والمواد الهشة والمخطوطات ، حيث تعتزل لصيانتها في حجرات خاصة أو في أماكن تتوافر فيها الظروف الجوية المناسبة ، بالإضافة إلى ترشيد إستخدامها وضمان تداولها بحرص والمحافظة عليها من الضياع .¹

¹ بدر ، أحمد . فتحي عبد الهادي ، محمد ، المرجع نفسه ، ص 246.

1-6-2-7- التجليد والترميم :

- من الضروري أن يكون التجليد عملاً مدروساً بعناية بالسير تبعاً لتنظيم مواصفات تعتمد على الإجابة على بعض النقاط الأساسية التي نذكر منها :
- أ- إلى أي مدى سوف تستخدم المادة المكتبية المطلوب تجليدها ؟
- ب- من هم الذين يستخدمونها الطلاب أم هيئة التدريس أم الإثنان معا ؟
- ج- كيفية الإستخدام الإطلاع الدالي فقط أو الإعارة الخارجية أم الإثنان معا ؟
- د- إلى أي مدى يمكن إقتناء بديل للكتاب إذا فقط أو تلف ؟
- هـ- ما حجم الكتاب أو الدورية وما وزنها وما مدى تأثير هذه العوامل على تجليدها في مجلد واحد وفيه عدد المجالات ؟
- و- ما مدى حاجة الكتاب إلى الترميم الفني قبل تجليده ؟
- وعلى الرغم من أن هناك بعض التي تملك ورشة خاصة لذلك مزودة بالأخصائين في التجليد والترميم ضماناً لسرعة ودقة التجليد والترميم ، إلا أن هناك بعض المكتبات الجامعية التي تعتمد في ذلك على مطبعة الجامعة كما أن بعض المكتبات تتعامل مع إحدى مؤسسات التجليد التجارية وفي هذه الحالة لا بد من وضع الترتيبات التي تتضمن إعداد المواد بطريقة سليمة والإتفاق على بعض المواصفات الخاصة بالتجليد وعلى أي الأحوال فإنه من الضروري مراعات أصناف وأنواع مواد التجليد بكل دقة فلا تكون من المواد التي تتعرض سريعاً للجفاف وللتعبير في اللون وللتأثير البيئي على ضمان الكتاب كما ينبغي أن يكون التجليد في مواعيد لا تتعارض مع الخدمة المكتبة وأن يراعي تخصيص إعمادات مالية معقولة للتجليد والترميم (حوالي من 12.8 بالمئة إلى 17.4 بالمئة من ميزانية الشراء) وعلى القائمين بالتجليد إنشاء فهرس بالمواد التي ترسل للتجليد الذي يمكن إليه الإعلام عن المواد التي يطلبها المستفيدون وكذلك من الضروري عودة المواد من التجليد أن تراجع على هذا الفهرس للإطمأنان على ما تم تجليده أو ما لم يتم تجليده بعد ومدى مطابقته للمواصفات المطلوبة.¹

¹ بدر ، أحمد ، فتحي عبد الهادي ، محمد ، المرجع نفسه ، ص ص 246-247 .

- أهمية التجليد :

قد لا يحتم على مكتبة ما إن وجد كل كتاب تقنياته إلا أن عليها أن تهيء لما يردها من الكتب والمطبوعات من وسائل الصيانة ما يحول دون تلفها أو الإساءة إلى واقعها المادي من جراء تداولها والإنتفاع بها ومهما كانت الجهة المكتبية التي تشير إلى ضرورة تجليد كتاب ما فإن عملية تجليد بحد ذاتها لم تتخذ بعد في أكثر من مكتبات وخاصة الصغيرة منها الأهمية التي للأعمال المكتبية الأخرى قد تكلف إدارة المكتبة موظفها إلى جانب مهامها الرئيسية وخلال أوقات محدودة بإعداد المواد المكتبية لإرسالها إلى التجليد أو ربما ينبه قارئ من روادها إلى ضرورة تجليد كتاب ما و حفاظا عليه من التمزيق أو الضياع بينما نجد المكتبات الأخرى تعدد فترة معينة من السنة لفحص مجموعاتها وإعداد ما يحتاج منها التجليد

إن كل ما يبذل في هذا الحدود لتأمين التجليد قد لا يتناول عمليات الفحص الدقيق والعزل والتسجيل والإرسال وتحديد المواصفات الفنية للتجليد ومراقبة المجلد وتفحص المواد المستعملة لأن عمليات التجليد ذاتها لم تتل بعد الإهتمام الكافي من جانب القائمين على المكتبات لأنها في نظرهم ليس عملا أساسيا التزويد والفهرسة والإعارة .¹

¹ الطباع، عبد الله عيس ، علم المكتبات الإدارة والتنظيم . لبنان : دار الكتاب اللبناني ، 1972م ، ص 87.

خلاصة الفصل :

وفي الأخير يمكن القول أن خدمات المكتبات الجامعية بمختلف أنواعها الفنية والتقنية أو خدمات المستفيدين، تعتبر من التسهيلات التي يقدمها العاملون في المكتبة لإستخدام المواد المكتبية الموجودة بها، ولكي تقدم خدمة جيدة ومرضية لآبد من أن يخطط لها تخطيطا سليما وجيد لا لفترة قصيرة بل يكون تخطيطا مستقبليا طويل الأمد.

الفصل الرابع : تقييم وقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية

تمهيد

- 1-1 مفهوم التقييم .
- 2-1 مفهوم قياس الجودة .
- 3-1 قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية .
- 4-1 التقييم في المكتبات الجامعية .
- 5-1 أدوات التقييم ومراحله .
- 6-1 أسس التقييم وأهدافه .
- 7-1 تصنيف وسائل و طرق التقييم .
- 8-1 توجهات ومبادئ التقييم .
- 9-1 مستويات وتقنيات التقييم .
- 10-1 المعايير الدولية لتقييم المكتبات .

خلاصة الفصل

الفصل الرابع : تقييم وقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية :

يعتبر التقييم عنصراً مهماً أساسياً في إدارة الخدمات المعلوماتية بمختلف أنواعها وتعدد مستوياتها، وهو يثري صانع القرار بمعلومات من شأنها الإرتقاء بمستوى الخدمات من جهة أخرى، وتزداد هذه الأهمية إذا إرتبطت بالمكتبة الجامعية وخدماتها حيث المصادر كثيرة والمستخدمين متنوعين ومتعددin وهنا يصبح التقييم معنى أدنى .

1-1- التقييم لغة : لغة: تقويم، تميمين Evaluation

(أ) تقدير قيمة عمل بالنسبة لمساهمته الأدبية أو العلمية في موضوع من الموضوعات
 (ب) في الحاسب إختيار الفقرة المناسبة من التجهيزات التنظيمية والتجهيزات المادية التي نستطيع القيام بوظيفة معينة بالشكل الافضل.¹

إصطلاحاً :

التقييم هو عملية تهدف إلى الحكم الموضوعي عن العمل المقدم كالتعرف على مدى نجاح الهيئة او فشلها في تحقيق الاغراض التي انشئت من اجلها كما يعني التقييم بتطبيق المنهج العلمي لتحديد مدى نجاح الاداء لبرنامج ما التي تفيد في حل المشكلات وصناعة القرارات اما التقييم خدمات المعلومات التي تستجيب لطلب أحد المستخدمين للمعلومات حول موضوع ما من خلال البحث في قواعد المعلومات (المطبوعة الإلكترونية) المفردات البيبليوغرافية التي تنبثق منها الأوعية تعالج هذا الموضوع او اوعية معلومات التي تجب على طلب المستخدم .

ومن خلال هذا التعريف فالتقييم لخدمات المعلومات يعني :التعرف على مدى نجاحها في تلبية إحتياجات المستخدمين، فضلا عن جمع المعلومات التي تفيد في إتخاذ القرارات التي تعالج إخفاقات نظام

¹ الشامي ، أحمد محمد . سيد ، حسب الله ، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات - إنجليزي عربي. الرياض : دار المريخ ، 1988م . ص 424 .

المعلومات المتمثلة في عجزه عن إسترجاع الإشارات الوراقية أو اوعية المعلومات التي تلبى طلبات المستفيدين.¹

تعريف آخر لتقييم :

وتم تكريس الكثير من العمل لتقييم المكتبات تام سين التقدير الذي يكنه المدير لموظفه ولأنها 12خدمة تقدمها وفقا للرومان ليونارد فإن التقييم هو وقبل كل شيء عملية لتطبيق الأساليب العلمية التي تهدف إلى جمع بيانات موثوقة صالحة لمعرفة كيف وإلى أي درجة تتيح أنشطة معينة تأثيرات أو نتائج معينة غالبا ما يعني تقييم المكتبات التجمع عن طريق تطبيق تقنيات مجموعة البيانات الرقمية للمكتب التي تستمر في النسبة المئوية للاطعمة الوثائقية لتناوب المجموعات عدد المستندات حسب المساهمة في عدد السكان المخدوم ووقت البحث عن المستندات والنسبة المئوية لطلبات العناوين المتاحة من المهم للغاية التشكيك في الخطوط الرئيسية لعمل التقييم الذي يركز على نقطتين أساسيتين:

-تقييم فاعلية نظام المعلومات

-تقييم كفاءة هذا الأخير

وهذا يعني ان الإجراء يكون فعلا عن ما يقدم هدفه او حقيقة ان هذا الهدف قد تم الوصول إليه او لم

يتم تحقيقه لا يمكن تقديره الامن خلال القياسات الكمية التي تعبر عن ظروف تشغيل الوسائل .²

1-2- مفهوم قياس الجودة الجيدة :

تعتبر الجودة القاعدة الأساسية التي تبنى عليها العديد اهم مفاهيم الجودة الشاملة والوصول إلى تعريف

دقيق و المعنى الذي يتضمنه مفهوم الجودة قبل الوصول إلى شموليتها .

¹إسماعيل ، عبد الباقي يونس ، دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، 2017م ، ص 95 .

² Zouggar taleb samira .contribution à l'évaluation des bibliothèque universitaires etudes cas des bibliothèques de de l'ouest algérien .magister ;BIBLIOTHEQUE ET SCIENCE DE L'information ;sènia.2006/2007.p9

1-2-1- تعريف الجودة:

نظرا للإهتمام الذي تعرفه الجودة من قبل الرواد والباحثين تعددت التعاريف ومن أشهرها مايلي :

الجودة Qualité:

هي مشتقة من الكلمة اللاتنية **qualitos** التي يتعهد بها صفة الشخص او الشيء ودرجة صلاحيتها، وعرفها آخرون بأنها: تعني إنتاج المؤسسة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ويكون قادرا على الوفاء بالاحتياجات ورغبات زبائها بالشكل الذي يتوافر مع رغباتهم وتحقيق الرضا و المساعدة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة ملفا للإنتاج لسلعة أو تقديم خدمة وإيجاد صفة التميز فيها .

وتعني أيضا : قدرة المنتج على إشباع حاجات ورشات المستهلكين هي عبارة عن مجموعة القواعد القواعد التقنية المتفق عليها في المنتجين وفي بعض الابحاث العلمية و الإنسانية بهدف تنصيبه وتسهيل وتوجيه السلعة او الخدمة المقدمة .

ويعرفها القاموس **wopsder** 1985: أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على اي صفة أو خاصية منفردة أو شاملة ويعرفها **oxford** أنها درجة التميز أو الأفضلية .

وكم يعرفها جوزيف **joron josef** بأنها الملائمة للغرض او الإستعمال أي أن السلع و الخدمات يجب أن تلبى إحتياجات مستخدميها .

كما يعرفها **ishikwakauro** الجودة بأنها تلك العملية التي يتسع مداها جودة العمل وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الاهداف وغيرها ¹.

وحسب قياس **iiso** الجودة هي:

¹ عباد ، سمير محمد . المفاهيم الأساسية للجودة وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، مجلة دراسات في الوظيفية العمومية ، العدد 06 ، ديسمبر 2019م ، ص ص 109 110 .

* iso 9000 * 1982* إمكانية المنتج أو الخدمة في إشباع حاجات المستعملين وبأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر الآجال .

* iso 9000 * 1987* هي مجموعة الصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تمكنه من تلبية الإحتياجات المعبر عنها من طرف المستهلكين .

* iso 9000 * 2000* هي مجموعة الصفات التي يمكن المنتج أو الخدمة من إشباع الحاجات المطلوبة في السوق .

1-2-2- قياس الجودة :

هو عامل أساسي ولكن غير كاف لتطوير الجودة بصفة مستمرة نعني بالقياس نقطتين أساسيتين.

* قياس مستوى الجودة الحالية عن طريق أداة البحث الميداني الموجه للمستعملين ذلك ان المؤسسة الوثائقية الناجحة هي تلك التي توجه سياستها للمستعملين .

* قياس تكلفة أداة الجودة بمعنى تكلفة الخسارة النقائص الداخلية و الخارجية ومحاولة وضع الإستثمارات اللازمة للوصول إلى المستوى العالي من الجودة.¹

1-3- قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية :

إن عبارة الجودة في المكتبات هي اداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية وتستند في ذلك إلى كفاءة العاملين إلى محاولة وضع الموظف المناسب المناسب في المكان وتحلي الجميع بالضمير المهدي و المهارة الفردية العالية هذا من جهة ومن جهة اخرى فقد وجدت العديد من المكتبات ومرافق المعلومات على حد سواء نفسها الحاجة ملحة إلى وجود مقاييس لأدائها وتحديد نتائجها وقد إهتمت الكثير من الجمعيات المهنية و المنظمات الدولية ومن بينها جمعية مكتبات البحوث **Arl** والتي نظمت البيانات من

¹ بن حاوية ، يمينية ، جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية إحتياجات المستعملين بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي معسكر، ماجيستير : تسيير أنظمة المعلومات وتالوثيق ، وهران ، 2007-2008م ، ص ص 57-58 .

الإعارة والجلسات التعليمية و المعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية من الإعارة والجلسات التعليمية والمعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية بين المكتبات المشتركة إحصائية إمداد الوثائق كإجراء ملحقه في إحصائية الجمعية كما يمكن من خلال موقعها على شبكة الويب الإجابة على إستفسارات مديري المكتبات وذلك من طريق نظام دعم القرارات أما من حيث التوجه الدولي فيما يخص سبل تحقيق الجودة في المكتبات فيمكن أن تبرز إسهامات المنظمة الدولية لتقييس Iso حيث قامت بإعداد ونشر مواصفاتها وعلى وجه الخصوص المواصفة التي تحمل رقم 11620 والصدارة سنة 1998م والمتضمن لؤشرات أداء المكتبات ومرافق المعلومات إذ إشتملت هذه المواصفة على تسعة وعشرين مؤشرة رتبت تحت ثلاث مجالات رئيسية كما يلي:

1-رضا مستخدمي وأداء العاملين في المكتبة.

2-الخدمات العامة التي تشمل على مؤشرات عامة وخاصة على مدى توفير الوثائق وإسترجاعها وإعارتها وإمدادها بالإضافة إلى خدمات الإستفسار والتسائل والمراجع والبحث عن المعلومات وتسهيلات المتوفرة.

3-الخدمات الفنية المشتملة على مؤشرات التزويد و المعالجة والفهرسة.¹

1-4-التقييم في المكتبات الجامعية :

يعتبر التقييم أحد أدوات الإدارة الإستراتيجية ومن وجهة نظر تاريخية فقد تطور إستخدام التقييم بداية القرن العشرين لإحتساب أداة العمل البشري ثم لدراسة تأثير السياسة التربوية وأخيرا لإستخدامه في تحديث طرق الإدارة، ولقد برز الإهتمام بالتقييم لدى المكتبيين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينات من القرن الماضي. حيث ظهرت أول الدراسات حول التقييم وتزايدت بعد إستخدام الحاسوب في المكتبات²

¹ رشام، بدر الدين. معايير قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية من منظور المستخدمين مقياس الأداء الفعلي للخدمة نموذجا، المؤتمر الخامس والعشرون حول معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، تونس، 2014م، ص 28 ص 30 .

² بو عافية السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة جامعة الدكتور الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات نماجيسنار، علم المكتبات إعلام علمي وتقني، قسنطين. 2006. ص 96.

وبأن هذا الإهتمام نتيجة عدة عوامل اهمها أزمة الشرعية والضغوطات الإقتصادية إضافة إلى عدم رضا المستفيدين والخبرة عند استخدام التكنولوجيا والحاجة إلى الإعتبار لمهنة المكتبات، ويعتبر التقييم أداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة التغيرات في نظام معين وهو ايضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فضلا. ويعتمد القياس في هذه الحالة المواصفة كما تقتضي عملية التقييم تحديد مجموعة من الأهداف حيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية، وعموما لا بد للمكتبيين عند لجوئهم للتقييم ان يستخدموا التقييم لدراسة المستفيدين من وجهة نظر وقياس الأداء من جهة أخرى وهذا لتأكد من فعالية المكتبة و بالتالي من الضروري المزج بين المقارنتين.

إجراءات التقييم في المكتبات الجامعية :

إن عملية التقييم تخضع عادة إلى تدخل ثلاث متغيرات أو عناصر وهي للمستفيدين والمكتبيين وأصحاب القرار، فإذا نظرنا إلى هذه العلاقات فقد تبدو طبيعية و لكن في الواقع معقدة شيئا ما، وهنا راجع لصعوبة التقييم وقياس الجودة في مجال المكتبات بالمعنى الإقتصادي للمصطلح، وعموما فإن التقييم يتم وفق ثلاث مستويات: تقييم الفعالية، تقييم العلاقة كلفة فعالية تقييم العلاقة كلفة اولية وقد ظهرت عدة طرق مختلفة لإجراء التقييم، لكن مجمل التقييمات جعلتها في مقاربتين الاولى تنص على دراسة المستفيدين والثانية تركز على قياس الأداء و يجب الإهتمام أكثر بالعنصر الأخير كونه يشمل كافة الانشطة بالمكتبة.

تفعيل عملية التقييم في المكتبات الجامعية :

إن وضعية التقييم في المكتبات الجامعية تدل على وجود فرق شاسع بين الإطار النظري والواقع العملي أو الممارسة العملية وهذا ما يجعلنا نطرح سؤالاً في غاية الأهمية وهو كيف يمكن زدم هذه القوة لتفعيل عملية تقييمية، من نوعية العاملين بالمهمة وإدخال مؤشرات الأداء لقياس نجاعة خدمات مكتباتنا والإجابة على السؤال تكمن في توفير بعض العناصر والتي من شأنها تفعيل عملية التقييم وهي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة الجامعية ككل ، كذلك إعداد المقيمين أي الإهتمام بالتكوين¹

¹ بوعافية السعيد، المرجع نفسه، ص 97.

العلمي للمكتبيين وأخيرا إعداد الأدلة والمعايير لضبط عملية التقييم وهي أيضا من مهام الجمعيات والمنظمات المكتبية المتخصصة ومهما يمكن فإن برنامج التقييم لن يحقق دوره إلا إذا كان جزءا مكملًا لحلقات التخطيط المنظمة للمكتبة الجامعية وإن جهود التقييم التي تجري بشكل عرضي فحسب أن تجري بمغزل عن العملية التخطيطية وبها حلت مشكلة عاجلة لكن دون أن يكون لها تأثير له القدرة على التغير بعيد المدى و التقييم الجزئي تقييم تشخيصي.

وعندما ينظر إليه من خلال التطبيق على خدمات المكتبة الجامعية فإنع ينطوي على إستخدام إجراءات تقييمية وتحليلية لتحديد مدى نجاح أداء المكتبة بعينها في موقف بعينه ، وتحديد العوامل يأتي منها الضعف والإخفاق والقصور وتختلف أوجه العجز هذه بشكل واضح من مكتبة جامعية إلى أخرى فالمكتبة التي تهض جيدا واحدة من أنواع الخدمات قد يجيء إنجازها خدمة أخرى ضعيفة.¹

1-7-1- مراحل وأسس التقييم :

1-7-1-1- مراحل التقييم :

هناك مجموعة الخطوات لا بد من إتباعها للحصول على نتائج إيجابية في تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والإكتشافات والإيجاب والسلب في الخدمة المراد تقييمها.

1-1- تحديد مجال التقييم :

وذلك يكون عن طريقة تحديد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يرد التقييم عليها ،والهدف الرئيسي من التقييم هو الحصول على المزيد من المعلومات هو كل ما هو إيجابي وسلب في الخدمة المراد تقييمها.²

¹ بو عافية السعيد ، المرجع نفسه، 2006. ص 97.

² زوليخة ، وليد ، تقييم الخدمات المكتبية في ظل التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم ، ماجستير ، علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، وهران ، 2006-2007م ، ص ص 119-120 .

2- تصميم برنامج التقييم :

وهناك لابد وضع خطة تنفيذية تقوم بجمع البيانات اللازمة للإجابة على الأسئلة المطروحة في تحديد المجال ولابد أيضا من تحديد البيانات اللازمة للإجابة على كل سؤال.¹

3- تنفيذ التقييم :

وفي هذه المرحلة يتم تجمع البيانات وتعرف هذه المرحلة بالمدة الزمنية الطويلة التي تستغرق لعملية التنفيذ.

1-7-2- أسس التقييم وأهدافه:

إن تقييم كفاءة العاملين في المكتبات والقائمين على خدماتها ينبغي ان يسند إلى أسس علمية تكمن دقة وفاعلية وفي مقدمة هذه الأسس مايلي:

-تحديد الوظائف وتحديد المهام التي ينبغي أن يؤتيها كل مستوى وظيفي وبيان الكفايات اللازمة للقيام بها ،معرفة مهارة و إتجاه ليتمكن بذلك تحديد الأساليب المناسبة لتقييمها .

-وضوح الهدف إن وضوح الهدف يساهم في إختيار الأدوات والأساليب المناسبة له وبذلك يحقق التقييم غايته لأقرب السبل و أيسرها .

-إيجابية التقييم ويكون التقييم إذلم يقف عن مجرد للمس نواحي التميز أو القصور بل إنتقل إلى تعديل عواملها وأسبابها فأعان بجلك على تطوير الأداء وتحقيق الأهداف .

-شمولية التقييم حيث يتناول جميع العناصر المتعلقة بالعمل موضوع التقييم مع إعطاء كل عنصر منها ما يناسبه من الإهتمام والتقدير مقدمتهم الشخصي المعني بالتقييم.²

¹ زوليخة ، وليد ، المرجع نفسه، ص 120 .

² قادة حسين . مداد ، أحمد ، تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة محمد بوضياف ، ماستر ، علم المكتبات والمعلومات ، مستغانم ، 2016-2017م ، ص ص 79-80 .

-إستمرارية التقييم ويعني ذلك ضرورة أن يصاحب التقييم العمل منذ بداية التخطيط مروراً بتنفيذ كل مراحله ليكون الحكم على كفاية الأداء مستنداً إلى مدى التخطيط له والإلتقان في تنفيذه والوصول إلى النتائج المنتظرة منه .

عملية التقييم ويعني ذلك أن تكون الأدوات التي يسند إليها التقييم في الحصول على المعلومات عن الأداء ونوعية وفاعلية أدوات بنيت على أساس علمي يضمن هدفها في قياس ما وضعت لقياسه كم يضمن ثباتها في نتائجها عند تكرار إستخدامها أو إستخدام صورة مكافئة له ¹.

1-8- أهداف التقييم و أدواته :

1-8-1- أهداف التقييم :

يتولى العاملون بقسم الإقتناء والتزويد بالإستعانة بعدد من القوى العاملة في الأقسام الأخرى إلى إجراء تقييم شامل لمقتنيات المكتبة من مواد المعلومات وفق سياسة مدروسة ويعمل هذا التقييم إلى تحقيق عدد من الأهداف تتلخص فيمايلي :

1- معرفة مدى عمق المقتنيات وشمولها في مختلف الموضوعات

2- الوقوف على مدى إستخدام المقتنيات من قبل المستفيدين بالمكتبة

3- تساعد عملية تقييم المجموعات على وضع سياسة لتنمية المقتنيات

4- التعرف على مدى صلاحية وملائمة مواد المعلومات والإستفادة منها

5- إدراك مواطن القوة والضعف لمجموعات المكتبة وإقتراح حلول لها

6- دعم مبررات زيادة ميزانية الإقتناء والتزويد

7- التأكد من الحاجة إلى التقنية وإستبعاد بعض مواد المعلومات.²

8- تحديد القوى العاملة المناسبة للعمل بقسم الإقتناء وشعبه

¹ قادة حسين ، مداد أحمد ، المرجع نفسه، ص 80 .

² جرنان ، محمد أحمد ، بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات . ليبيا : دار الرواد ، 2017م . ص 198.

9- الحصول على الإحصاءات الخاصة بمواد المعلومات وتحديد المناسب منها العمليات التبادل والإهداء ولكي يتم تحقيق هذه الأهداف يجب على القائمين بعملية التقييم للمقتنيات أن يكونوا على معرفة كاملة بالطرق والأساليب المستخدمة في عمليات التقييم كما يجب أن يضعوا نصب أعينهم الأهداف الخاصة بالمكتبة وكذلك أهداف المؤسسة التي تتبعها هذه المكتبة حتى تكون عملية التقييم ذات جودة وفائدة كما يجب أن تتوفر لديهم المقدرة على تفسير وتحليل النتائج التي يتحصلون عليها من خلال إجراء التقييم لمجموعات المكتبة بهدف الحصول على صورة واضحة أو بحكم محدد عن قيمة مقتنيات المكتبة التي قاموا بإجراء التقييم لها.¹

وبالإضافة إلى أهداف أخرى منها .:

- تكوين صورة دقيقة عن مدى شمول المجموعات ومدى عمقها ومدى الإفادة منها .
- وضع مؤشرات أو أساس يعتمد عليها في بناء المجموعات وتنميتها .
- قياس مدى فاعلية سياسة تنمية المجموعات .²

¹ جرنان ، محمد أحمد ، المرجع نفسه، ص 199.

² الحسن ، العوض أحمد محمد ، تقييم المجموعات في المكتبات الجامعات الحكومية والأهلية : دراسة حالة . تونس ، الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، التاسع عشر ، التعاون بين مؤسسات ومرافق المعلومات العربية في عصر الرقمنة ، نوفمبر 2008م ، ص 22

1-8-2- أدوات التقييم :

رأينا أن التقييم مجموعة مؤشرات تطبق على نظامي وثائقي لقياس نشاطه وإستنباط فعاليته وأخذه في عين الإعتبار الأهداف المسطرة من قبل والوسائل المتاحة والمؤشرات غالبا ما تكون مقننة فتشكل مرجعا للقياس .

إهتمت العديد من الهيئات الدولية بهذا الموضوع وأدرجت دراسات كثيرة حول مفهوم التقييم وتحديد مؤشرات الأداء التي تعتمد على المكتبات لقياس نشاطها والكشف من النقائص ومواقع الضعف نذكر على السبيل المثال الفيدرالية العالمية للجمعيات المكتبية وجمعية الأمريكية للمكتبة طورت الفيدرالية وعلى مدى السنين الماضية مجموعة من المؤشرات لتقييم نتائج المكتبة ، وجاءت هذه المؤشرات في شكل قانون صدر سنة 1998 موسوم قانون إيزو 11620 وصدرت الطبعة المنقحة والمطورة في سنة 2007 أخذه بعين الإعتبار الخدمات الإلكترونية في المكتبات يتشكل الهيكل الأساسي للقانون في قسمين :

القسم العام :

ويحتوي على ميادين القانون، المصادر المقننة، تعريف، معايير وأطر الوصف إستخدام المؤشرات وتحيين القانون. يوجد في هذا القسم كذلك تعاريف المؤشرات. كيف نعد لوحة المؤشرات وكيف يتم إستعمالها.

الملاحق :

قابلة للتطور، بها قائمة المؤشرات، وصف المؤشرات والبيبليوغرافيا.

صنفت المؤشرات في هذا القانون حسب ثلاث أركان أساسية هي: رأي المستخدمين، الخدمات المقدمة والمصالح الداخلية.¹

¹ عابد مخلوفي . المرجع نفسه، ص 24.

- فيما يلي جدول يمثل المصالح أو النشاطات المقاسة ومؤشرات أدائها:

مؤشر الأداء	المصالح أو النشاطات المقاسة
إرضاء المستفيدين	* رأي المستفيدين
	* الخدمات المقدمة للجمهور
- نسبة إرتياد الجمهور - التكلفة لكل مستفيد - دخول إلى المكتبة حسب الفرد الواحد للفئة المعنية - تكلفة لكل دخول المكتبة	* عموميات
- توفر العناوين - توفر العناوين المطلوبة - نسبة العناوين المطلوبة المتواجدة في الرصيد - إعطاء العناوين المطلوبة - الإعارة الداخلية حسب الفرد للفئة المعنية - نسبة إستعمال الوثائق	* توفير الوثائق
- متوسط أجال البحث عن الوثائق في المخزن - متوسط أجال البحث عن الوثائق في الدخول الحر	* البحث عن الوثائق
- دورة المجموعة الوثائقية - الإعارة حسب الفرد للفئة المخدومة - الوثائق المستعارة حسب الفرد - تكلفة الإعارة - الإعارة حسب الأعوان - أجال الإعارة مابين المكتبات	* إعارة الوثائق
- نسبة الأجوبة الصحيحة - نسبة نجاح البحث حسب العنوان في الفهارس - نسبة نجاح البحث حسب الموضوع في الفهارس	* توفير الوثائق الآتية من مصادر خارجية * خدمة الإستعلامات والمصادر * البحث عن المعلومات

* تكوين المستفيدين	- لا يوجد مؤشرات في القانون
* الهياكل	- توفر الهياكل - نسبة إستعمال الهياكل - نسبة شغل المقاعد - توفر أنظمة الإعلام الآلي
المصالح الداخلية	
* إقتناء الوثائق * معالجة الوثائق * الفهرسة * ترقية المصالح والدعاية * توفر وتشغيل الموارد البشرية	- متوسط أجيال إقتناء الوثائق - متوسط أجيال معالجة الوثائق - تكلفة كل عنوان مفهرس - لا يوجد مؤشرات - لا يوجد مؤشر

الجدول 01 : قائمة مؤشرات الأداء حسب إيزو 1162

القراءة الأولية لهذا الجدول تشير بوضوح إلى مكانة المستعمل في المنظومة الوثائقية حيث تنصب كل المؤشرات إلى محاولة إعتبار المستعمل من نواحي : الزمن ، الوفرة والبحث البيبليوغرافي. ضف إلى ذلك توفر الهياكل والوسائل من أجل إستخدامها .كما نلاحظ أيضا أن من ضمن ثلاثة أركان يعتمد ترتكز عليها تقنين إيزو، إثنان منها لهما لاقية مباشرة بالجمهور أو المستعمل .ويؤكد لنا أن تطور تسيير المكتبة موجه بالأساس للنظريات التسويقية أين يتبوأ المستفيد مكانة مرموقة في معادلة المؤسسة .

تستخدم هذه المؤشرات في فهم دقيق للنظام الوثائقي ومعرفة محيطه الداخلي والخارجي، إذ يتسنى لنا إستنتاج أن ضعف الأداء لا يقع في جميع الحالات على المكتبة ، إنما هي الحاجة إلى تكوين المستفيد وليس أداء ناقص من جانب المؤسسة .كما قد نستتبط أن الوسائل وإن توفرت لا يعني بالضرورة تحسين في جودة ونوعية الخدمات.¹

¹ عابد مخلوفي . المرجع نفسه، ص 25.

نلاحظ أيضا غياب مؤشرات لبعض المصالح أو النشاطات ، ويرجع أساسا إلى إختلاف هذه المصالح من مؤسسة لأخرى وذلك حسب الإيطار الذي أنأت من أجله وتواجدها ضمن مؤسسات أخرى وغير مستقلة من الناحيتين الإدارية والخدمية.¹

1-9-1- تصنيف وسائل وطرق التقييم :

1-9-1-1- تصنيف وسائل التقييم :

تعتبر مجال تقييم المكتبات من أغنى المجالات العلمية وأكثرها وفرة في مجال التقنيات والوسائل التي أنجزت لهذا الغرض ، وقد تعرض الكثير من الباحثين لهذه التقنيات من أجل إحصائها ووصفها ، ويعتبر "عبيد عبد العزيز " أحد أهم الذين حالو تصنيف هذه التقنيات لتمكين الباحث المهتم لهذا الموضوع من تحديد واختيار بسهولة الوسيلة التي تخدم الهدف من بحثه وقد صنفها أربعة مجموعات وهي كالتالي :

التقييم من خلال المعايير :

يوجد الكثير من الأعمال التي لها طابع معياري مثل : الأوامر ، المبادئ ، والتوصيات وهي حسب الباحثين نتاج التجارب المهنية أكثر من كونها نتاج دراسات علمية ويعلل لونكس: **Lancaster** كالتالي **ElI sont 'professionnelt empirique que le résultat recherche scientifique un pratique davantag le produit d** معايير تتعلق بالمتغيرات وعلى وجه الخصوص الإحتياجات الوثائقية ، وهي متغيرات متواجدة على مختلف المستويات سوى كان ذلك من بلد لآخر أو من مكتبة لأخرى أوتي على مستوى نفس المكتبة في فترات زمنية مختلفة ويبرز حجم هذا المتغير كلما زاد حجم المكتبة والدرجة العلمية للباحثين التابعين لها.¹

¹ عابد مخلوفي . المرجع نفسه، ص 27.

¹ زوقار ، سميرة ، تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية معايير دولية وممارسات مهنية ، دكتوراه : علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، وهران .2017-2018.ص 90.

معايير الجودة :

أقل دقة من المعايير الكمية ، حيث يتم تقديمها إلى شكل مبادئ أو أهداف والتي نجد من خلالها إشارات تتعلق بتسيير تكوين وتقييم السلاسل أو المجموعات ويستدل الباحث هذا الدراسة التي قامت بها Assesiation of kollege and Research libraries في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك تحت عنوان **STANDARD OF COLLEGE libraries** وقد حددت فيه أهم المبادئ التي تتسم بها السلاسل والأهداف التي تصبو إليها وقد جاء النص كالتالي:

Les collections doivent répondre é tous les bosoins des étudiants préprant le premire grande universtaire (...). elles doivent aussi satisfaire les demandes des étutiants de niveau supérieure dans toutes les discriplines (...) la bibliothèque devra aussi offrir aux onseignants les publications qui leur sont nécessaires

Les collections devront comprend les grands classiques qui Représentent l'héritarge de la civilisation ainsi les livres de parution récente suxptbles de stimiles la curisite intellectuelle . des étudiants et des statisfaire leur besoin de lecture . توصي هذه المعايير بمتابعة والحفاظ على

الإحصائيات المتعلقة بخدمة الإعارة و الإعداد قوائم المراجع التي يتمكن المكتبة من الحصول عليها وتحليل طبيعة ونوع الإعارة ما بين المكتبات.¹

المعايير الكمية :

تستعمل هذه المعايير خاصة كمرجع أو معلم لتطوير الخدمات المقدمة من طرف المكتبات، أو تستعمل أيضا كقاعدة للمقارنة بين المكتبات. فعلى سبيل المثال تم نشر في ألمانيا سنة 1964 تقرير يلزم المكتبات الجديدة أن تحتوي رصيذا لا يقل عن خمسة آلاف عنوان للدوريات بالإضافة إلى سلسلة المراجع الأساسية ، وبالإضافة إلى رصيذ إبتدائي للكتب لا يقل عن ثلاثة ألف نسخة في تتمكن المكتبة من إنفاص نسبة الإعارة ما بين المكتبات إلى 25 بالمئة فقط.

¹ زوقار سميرة، المرجع نفسه، ص 91.

تقرير آخر نشر 1972 للتخطيط لخمسة مكتبات جامعية توصي بتحديد الحد الأدنى لتكوين الرصيد الوثائقي لهذه المكتبات مع تقرير يلزم المكتبات الجديدة أن تحتوي رصيذا لا يقل عن خمسة آلاف عنوان للدوريات بالإضافة إلى سلسلة المراجع الأساسية ، وبالإضافة إلى رصيد إبتدائي للكتب لا يقل عن ثلاثة ألف نسخة في تتمكن المكتبة من إنقاص نسبة الإعارة ما بين المكتبات إلى 25 بالمئة فقط .

تقرير آخر نشر 1972 للتخطيط لخمسة مكتبات جامعية توصي بتحديد الحد الأدنى لتكوين **généur** الرصيد الوثائقي لهذه المكتبات مع إيضاح عدد النسخ لكل مجال علمي :

Descipline	Volume
Lettré	250000
Sciences social	100000
Sciences exacte naturelles	50.000
Science ingénieur	40.000
Ouvages à caractère général	100000
Total	540000

جدول 02 : عدد المراجع القاعدية الموزعة في 05 مكتبات .

كما حاول العديد من الباحثين تحديد عدد النسخ التي يجب أن تتوفر في المكتبات من خلال معادلات رياضية تخضع لعدة معطيات مثل عدد الطلبة، عدد الأساتذة وعدد البرامج .

التقييم من خلال الإحصائيات وبعض المؤشرات : تعتبر المصادر الوثائقية والمجموعات أول جانب في مكونات المكتبة التي خضعت للملاحظة المباشرة وللقياس الإحصائي ، وقد اختلفت هذه الإحصائيات من مكتبة لأخرى وذلك إما بالإعتماد على حساب قدرة مكتبة الحقيقية على تلبية إحتياجات مستخدميها من خلال جمع إحصائيات خام **brutes** وهي مايسمى بالإحصائيات المتفق عليها **statistique conventionnelles** لقياس الرضا الحقيقي للمستخدم ، وتمت الإستعانة وإستخدام إحصائيات لهدف وضع وإنجاز مؤشرات الأداء¹

زوقار ، سميرة، المرجع نفسه ص 92-93¹

إحصائيات متفقة عليها :

حتى وإن كانت الإحصائيات كثيرة فهي غير متجانسة وإن كانت في نفس المكتبة فهي تختلف من سنة لأخرى ، حيث تحسب السلاسل والوثائق تارة بالنسخ وتارة أخرى بالعناوين ، كما يوجد من يفصل في طبيعة الوثائق ويفرق ، بينما يصنف البعض الآخر الوثائق في مجموعتين كبيرتين هما الكتب والدوريات، كما توجد إحصائيات تفرق بين عمليات الإعارة حسب الوثائق المستعارة أو حسب المستعيرين ، ولكن لا يمكن أن تسمح بالمقارنة مع مكتبات أخرى والكمية العالية لا تعني بالضرورة أن الجودة حاليا ، حيث يمكن قياس هذه الأخيرة بسمعة الجامعة ومكانتها بمنشوراتها ومستوى المدرسين وفي النهاية يمكن أن تستج أن الإحصائيات التقليدية هي وسيلة سهلة يمكن أن تعتمد المكتبات في عملية التقييم ومن أهم مزاياها أنها غير مكلفة ولكن بالمقابل هي غير كافية لعملية تقييم شاملة كما وكيفا¹.

1-9-2- طرق التقييم :

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لإجراء عملية التقييم وقياس الخدمة المكتبية المقدمة حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو بجمع بسن أكثر من أسلوب ومن ثم عمل التقييم اللازم وإستخلاص النتائج وإقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتية :

1- المقابلة الشخصية (interview) مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم إتجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.²

¹ زوقار سميرة ، المرجع نفسه، ص 93 .

² زوليخة ، وليد ، المرجع السابق . ص 122.

2- الملاحظة (**observation**) حيث يمكن إستخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيدين دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الإستبيان وتبرر أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة .

3- الإستبيانات (**questionnaires**) وهي من أكثر الأدوات إستخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات وكثيرا ما يستخدم في عملية التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي ففي مقابلة إحتياجات المستفيدين من المعلومات .

4- المنهج الإحصائي (**STATICAL METHOD**) يعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة و هو عبارة عن مجموعة الطرق و الأساليب اللازمة لتحليل البيانات ويمكن التأكد من صحة هذه التعليمات عن طريق نظرية الإحتمالات .

5-دراسة حالة (**case studies**) ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجمع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الإستبيان ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت.

6- المعايير الموحدة (**staudard**) هي عبارة عن مجموعة من القواعد التي لا تعد وأن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيد وتكون ذات جودة نوعية فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات المعيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات وعند وضع المواصفات المعيارية بحيث يستطيع خصمها القائمين في عملية التقييم وكذلك الذين لا يعملون في تقييم المواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة وتكون دقيقة وقابلة للقياس وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة وإختيار الأهداف في فهم جمهور المستفيدين والمرونة الكاملة أيضا المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة.¹

¹ زوليخة وليد ، المرجع السابق. ص 123.

10-1-1- توجيهات ومبادئ التقييم :**10-1-1-1- توجيهات التقييم :**

في المؤتمر الدولي الذي تنظمه الفدرالية الدولية لجمعية المكتبيين ثم تحديد أربع مقاربات يمكن من خلالها التعامل والتطرق إلى تقييم المكتبات ومراكز المعلومات.

التوجه أو المقاربة بالأهداف :

يهتم هذا التوجه ويرتكز على عملية تحديد وتدقيق الأهداف التي تسيطرها المكتبة كما تركز أيضا على مدى قدرى ورغبة وعمل الموارد البشرية في تحقيق هذه الأهداف وذلك من خلال جمع المعطيات الحقيقية ومقارنة النتائج التي حققتها المكتبة فعلا بالأهداف المسيطرة مسبقا .

التوجه أو المقاربة بالتسيير :

ترتكز هذه المقارنة على تطبيق الخبرة المهنية للحكم على الجودة وذلك بإستخدام وبالرجوع إلى التجارب والخدمات والأكثر نجاحا وقد يساعد هذا الأمر بصورة كبيرة ومباشرة في إعداد معايير المكتبات العمومية ولكن سرعان ما تم التخلي عنها ويعود السبب في ذلك حسب الفدرالية الدولية لجمعية المكتبيين إلى السلطة العليا أو المسؤولين المباشرين عن المكتبة لأن أغلبية هذه المعايير تؤكد وترتكز حجم الموارد التي تمكن المكتبة من المضي قد ما وتطوير خدماتها .

المقارنة بالمشاركة :

يعتمد هذا التوجه على مشاركة كل العاملين والفاعلين في المكتبة من مستعملين وموظفين ومسؤولين في تحديد القيم والمعايير والمقاييس والمعطيات في هذه الحالة على المقيم أن يعمل كل هؤلاء الشركاء حسب هذه المقاربة تعتمد البحوث في دراسة الفعالية من منظور أو جهة نظر المستفيد ولهذا لا بد أن¹

¹ زوقار سميرة ، المرجع نفسه، ص 86.

تصب الجهود والأعمال على المستعملين أو بتغيير أصح و أدق على إحتياجات وتوجهات وميولات رواد المكتبة بإختلاف أنواعهم وطباعهم.

إستعملت هذه المقاربات بشكل متفاوت، وقد تم التخلي عن المقاربة بالخبرة لأنها تعتمد على وضع درجات معيارية تمكن من المقاربة، ولذلك تم الإهتمام أكثر بالمقاربة بالأهداف من أجل قياس فعالية المكتبات، وتطور الإهتمام وازداد إلى أن تحول إلى ما يسمى بتقييم الأداء.

تطورت الوسائل والمناهج المنتجة والمستخدمة في عملية التقييم من خلال التجارب والبحوث والدراسات عبر السنوات ، وذلك من خلال العراقيل والمشاكل التي تعرضت لها المكتبات ومراكز المعلومات وقد أثمرن هذه الجهود بوضع تقنيات ومؤشرات تمكن من قياس منتجات وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات، بداية كانت هذه المؤشرات بمثابة وسائل لتشخيص مختلف الحالات التي تعيشها المكتبات، ثم تحولت إلى وسائل تحديد أهم التوجهات التي يمكن من خلالها التعامل مع عملية التقييم، وما يمكن ملاحظته أيضا هو أنه يمكن إستخدام والجمع بين هذه المقاربات في نفس الوقت ، فيمكن الإعتماد على خبراء خارجيين من أجل التقييم من خلال الأهداف أو بمعنى آخر من أجل قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المكتبة ، وهذا يعني أن إستعمال أو إستخدام مقاربة لا ينفي ولا يلغي إستخدام مقاربة أخرى شرط أن يكون هناك تكامل بين المقاربات و أن تخدم كل منها الهدف من العملية التقييمية بطريقة علمية.¹

1-10-2- مبادئ التقييم :

ظهر التقييم كرد فعل أساسي في المؤسسات العمومية مع ظهور البيانات التي تحدثت عن حقوق الإنسان في العالم بشكل عام حيث أن معظم هذه البايات أكدت وأي مواطن له الحق في معرفة وإقرار كل ما يحدث في المؤسسات ذات الطابع العمومي وتعتمد عملية تقييم المؤسسات العمومية على جانبين أساسيين:

¹ زوقار ، سميرة ، المرجع نفسه ، ص 87 .

- أولهما يتمثل في أهمية طبيعية وحجم الموارد المسخرة للمؤسسة.

- أما جانب الثاني فيتمثل في النتائج المحققة .

وبالتالي فإن من أهم مبادئ عملية التقييم هو معرفة مدى ودرجة تحقيق المؤسسة الأهداف العامة للمجتمع ومدى استغلال واستثمار المواد المخصصة للمؤسسات والمشاريع التي تتبناها يتطلب هذا الأمر تجديد كل المشاركين في مجمل المؤسسات ومن بينها المكتبات من مسئولين على اختلاف درجاتهم ومستوياتهم للموظفين والمستعملين . يمكن أن يكون التقييم ذاتيا ومستمر تقوده المكتبة في حد ذاتها بهدف التبرير وإعداد التقارير حول مختلف الخدمات التي تقدمها والنشاطات التي تعدها أو تشارك فيها وللتحكم في عملية التسيير يمكن للمكتبة أن تقارن النتائج المحصل عليها مع النتائج السابقة للتسجيل كل التطورات أما المقارنة الخارجية أي مع مكتبات أخرى بنفس طبيعة فهذا يسمح بتحديد موقع المكتبة ومكانتها بين مثيلاتها مع تحديد نقاط القوى ونقاط الضعف من أجل إعادة النظر إلى عملية التسيير وإعادة تنظيم الخدمات التي تقدمها والمصالح التابعة لها كما يمكن أن يكون التقييم خارجيا وذلك بأن يتم من خلال مؤسسات خبيرة معترف بها في هذا المجال .

في كل الحالات سواء كان التقييم ذاتيا أي داخليا أو خارجيا بالإعتماد على مؤسسات خبيرة فإنه يستلزم حتما جمع كل المعلومات والمعطيات وإستعمال مؤشرات تم إنتاجها عن طريق المكتبة والحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية .

يمكن أن يعمل التقييم جزءا أو جانبا من جوانب التسيير أو الخدمات المكتبية المقدمة وهو ما يسمى والذي يتمثل في دراسة وقياس خدمة معينة ومقارنة النتائج المحصل عليها بنفس الطريقة وحول نفي الخدمة مع مكتبة أخرى أو مجموعة من المكتبات ، خاصة المكتبات التي حققت نتائج عالية وذلك بهدف تطوير الخدمة المعنية.¹

¹ زوقار سميرة، المرجع نفسه ، ص 87 .

يعتبر التقييم بحث يخضع كباقي البحوث لمجموعة من الأسئلة ومن بين أهم هذه الأسئلة التي تعرض نفسها :

- لماذا نقيم ؟

- ماهي الوسيلة المستخدمة ؟

- ماهي الوسيلة التي يمكن أن تجيب عن الأسئلة بفعالية أكبر ؟

- ومذا نقيم ؟

فلإجابة عن هذه الأسئلة لابد من أن ندرك أن التقييم يهدف أساسا إلى تقديم صورة واضحة للمسيرين حول إدارة مكتباتهم وذلك من أجل تحديد الخلل الذي تعاني منه هذه الأخيرة ، وبالتالي فهو أداة تصحيحية تسمح بمراجعة الأخطاء وتطوير الخدمات . وقد تطور مبدأ التقييم من أجل التطوير إلى أن أصبح نظرية في مجال المشاريع التنموية تعتمد على أسس ، قواعد ، مفاهيم ، ومناهج علمية وهو يركز على نوع واحد من النتائج ، الا وهو التأثيرات كتغير في السلوك . ويصبو تطوير الخدمات في مجال المكتبات والمعلومات إلى تحقيق الهدف الرئيسي لوجود المكتبات الى وهو رضا المستفيدين ، وبالتالي فإن النتائج المتحصل عليها تعتبر مهمة لجميع المستويات وليس فقط للمكتبي ، ويعتبر التقييم أداة مهمة لا يمكن الإستغناء عنها في تسيير وتطوير كل أنواع المؤسسات عموما ومهمة بصفة خاصة بالنسبة للمؤسسات الخدمية والغير ربحية حيث لايمكن قياس الربح بالمفهوم المادي ، ونجد المكتبات على رأس هذا النوع من المؤسسات .

لا يمكن لعملية التقييم أن تكتسي معناها الحقيقي إلا إذا مرحلة جمع المعلومات والمعطيات والملاحظة وذلك ما تهدف إليه كل الدراسات والأبحاث التي تصبو إلى إعداد وإنجاز وسائل مساعدة لإتخاذ القرارات.¹

¹ زوقار سميرة ، المرجع نفسه، ص 87 .

لكن ومع التطور التكنولوجي الذي تشهده المكتبات على جميع المستويات ومع تغير سلوك المستفيد وميولاته فإن هذا يفرض على المكتبات إيجاد وسائل وطرق أطر دقة وفعالية خاصة وأن المكتبات مضطرة لتبرير ميزانيتها ونفقاتها وضرورة الخدمات التي تقدمها لمستفيديها ، الأمر الذي أدى إلى ظهور معايير خضعت بدورها لعدة تغيرات ودراسات .¹

1-11-1-المعايير الدولية لتقييم المكتبات :

1-11-1- معيار إيزو 2789 إحصائيات المكتبات :

جاء هذا المعيار وأعمال المكتبات على المستوى العالمي في مجال الإحصائيات والتي شيئا فشيئا شكلت قاعدة أساسية لقياس الأهداف والنشاطات تحت إشراف من المنظمة الدولية للتقنين إيزو والمنظمة العالمية للتربية والثقافة والتعليم اليونيسكو فنشر الإحصائيات الدولية لكل بلد ومختلف أنواع المكتبات بدأ منذ سنة 1950 الأمر الذي شجع على تنظيم وتوحيد عملية جمع المعطيات فمثلت هذه الإحصائيات والتي جاءت في توصيات اليونيسكو سنة 1970 عموما في حجم السلاسل عند الإقتناءات عدد المسجلين عدد الإعارات والمصاريف والتكاليف الروتينية ، عدد الموظفين ، واصلت منظمة إيزو هذه الأعمال من خلال اللجنة المخصصة لذلك إحصائيات المكتبات وتقييم الأداء ، فكانت توصيات اليونيسكو الإنطلاقة الأولى لصدور معيار إيزو 2789 الإحصائيات الدولية للمكتبات سنة 1972 تتولى إصدارات النسخ الجديدة بعد مراجعتها كل خمس سنوات وذلك من أجل تكيفها مع المستجدات والمتغيرات التي تعيشها المكتبات ويعتبر هذا المعيار دعامة مهمة وأساسية لجميع الإحصائيات فهي توضح وتقتصر على مجتمع المكتبات توصيات حول إستعمال ومزايا وحدود إستعمال الإحصائيات وكيفية تقديمها وذلك من أجل أن يصبح عملية تجميع المؤشرات العاملة للمكتبات المتجانسة تسمح بالمقارنة لذا لا بد من التعريف بها.¹

¹ زوقار سميرة ، المرجع نفسه ، ص 87 .
¹ بركات ، منال ، التخطيط الإستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر ، ماستر ، علم المكتبات ، بسكرة ، 2018-2019م . ص ص 17-18

1-11-2- معيار إيزو 16439 طرق ومناهج لقياس أثر المكتبات :

هو معيار عن التوجهات الحديثة في الدراسات العلمية بصفة عامة وذلك في عدة مجالات أهمها المجال السياسي ، الإقتصادي والبيئة بصيغة خاصة في مجال المكتبات ويهتم هذا المجال بقياس الأثر الفعلي للمكتبات في المجتمع وهل تساهم هذه المؤسسات في تغيير سلوك المستفيد ونوعيته في تثقيفه في فتح أمامه في أبواب البحث والعلم ظهرت أول نسخة لهذا المعيار سنة 2014 إلى اللغة الإنجليزية وقد بيعت هذه النشرة عدة أبحاث باللغة الإنجليزية والإسبانية ولم تتم هذه الترجمة إلى اللغة الفرنسية حتى 2015. معيار إيزو 11620 بعد هذا المعيار تتيح ووليد لمعيار إيزو 2789 إذ يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبة ليرتكز على أهم الجوانب الأساسية هي معيار إيزو 2789 فقد نشرت هذه إصداراته عام 1998 وتوجد إصدارات جديدة شملت إيزو 11620 عام 2008 إذ تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي أنتجت القدرة مابين إصدار 1(2003) وإيزو 2(2003) وكما جاءت في معيار برقم 2789 وذلك نتيجة التغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية وإهتمامات المكتبات و الخدمات التي تقدمها إذ ساعد هذا المعيار على معرفة إجراءات العمليات الحسابية في عملية تقييم الأداء .

وبناء على ما تقدم فيه معيار إيزو 11620 هو شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء إذ يعرض لما يقارب من 45 مؤشر مع وصفها وتحليلها كما يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات مع طرق إختيارها والقيود التي تضمنها .

أما بخصوص مؤشرات المكتبات الأداء للمكتبات على وفق متطلب إيزو 11620 والتي شملت

الخدمات بصفة عامة والتي يمكن تلخيصها بالآتي:

- رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.

- عدد مرات التردد على المكتبة.¹

¹ بركات منال، المرجع نفسه، ص 17.

- سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة.
 - سرعة إسترجاع المعلومات .
 - الإعارة سرعتها عددها .
 - توفر الإعارة بين المكتبات .
 - الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات .
 - خدمة المراجع لعدد مرات الرد على طلبات المستفيدين.
 - توفر خدمة البحث الورقي للبيبلوغرافيات .
 - توفر خدمة البحث الإلكتروني .
 - مدى إستخدام الأجهزة الإلكترونية .
- ثم أضافت إيزو 11620 مؤشرات أخرى المعيار تمثلت في :
- نسبة المخزون (المقتنيات) معيار النسبة الكلية والنسبة بالمجموعات المتوفرة فيها .
 - إستخدام المقتنيات طبعاً لنوعية المستفيد .
 - الترتيب غير الصحيح على الرفوف¹.

1-12- مستويات التقييم:

هناك ثلاث مستويات لتقييم خدمات المعلومات:

المستوى الأول:

تقييم الفعالية effectiveness يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في تشجيع تلبية رغبات المستفيدين وفاءها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها ويشمل هذا النوع:²

¹ بركات ، منال ، المرجع نفسه، ص ص 18 .
² محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات بكلية العلوم الإجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، محاضرات متاحة على الخط www.alyaseer.net منتدى اليسير 15:17 ، 2021/05/26 .

أ) معايير التكلفة وهي:

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيدين الجهد المستنفد في تعلم كيفية الإفادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفد في الإفادة الفعلية الجهد المستنفد في إسترجاع الوثائق شكل المخرجات .

ب) معايير الوقت:

- 1-المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات والبيبلوغرافيات.
- 2-المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق .
- 3-اعتبارات زمنية أخرى كالوقت التي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر.

ج) اعتبارات الجودة (النوعية):

- 1-تغطية مرصد البيانات.
- 2-اكتمال المخرجات (الإستدعاءات).
- 3-صلاحية المخرجات.
- 4-جدة المخرجات.
- 5-اكتمال البيانات ودقتها.¹

¹ محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات بكلية العلوم الإجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، محاضرات متاحة على الخط www.alyaseer.net منتدى اليسير 15:17 ، 2021/05/26 .

المستوى الثاني:تقييم فاعلية التكلفة:

Cost-éffectivness ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة إذ يعتمد بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية النظام ومنظور التكاليف في تحقيق أغراضه مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم الخدمة التكلفة) في تحقيق أهداف المكتبة. ويشمل هذا المستوى :

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

3-تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع ثم استرجاعها من الممكن الإرتفاع بمستوى الأداء .

المستوى الثالث:تقويم العائد:

cost-benefit التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين .(أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفدين نتيجة لهذه الخدمة).

المستوى الرابع:

عائد التكلفة **cost-benefit** يهتم هذا النوع بمعرفة إذا كانت الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة¹.

تقنيات التقييم:

بعد التعرف على مستوى التقييم سوف نتطرق إلى أشهر التقنيات المعروفة في مجال الوثائق.

¹ محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات بكلية العلوم الإجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، محاضرات متاحة على الخط www.alyaseer.net منتدى اليسير 15:17 ، 2021/05/26 .

1- تقنية سلافيتش : حرمان القارئ **fristraction de l'usager** تعتمد هذه النظرية على التقييم الجزئي وتقوم بتحديد مستوى عدم تلبية الحاجيات المعبر عنها من طرف القراء كما أنها تسمح بإعطاء معلومات حول الأسباب التي جعلت المكتبة لا تلبي رغبات القارئ وتعتمد نظرية سلافيتش على النقاط التالية:

- سياسة الإعارة.

- سياسة الإقتناءات.

- النظام والتسيير الداخلي للمكتبة.

- سلوك المستعمل.

إن هذه التقنية ومن خلال هذه النقاط الأربع تحاول تقييم فعالية سياسة دوران الكتب وتقييم فعالية مصالحي الإقتناءات وتقييم فعالية تسيير وكذا فعالية القراء.

تقنية أوور: Orr تسمى أيضا بقدرة المؤسسة على إعارة الوثائق والكتب، اعتمدت هذه التقنية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960 لقياس ، أو تقييم فعالية المكتبات الجامعية الطبية ثم تقييم هذه التقنية على 92 مكتبة طبية و تهدف إلى البحث في قياس نسب تغطية طلبات القراء و كذلك الوقت المستغرق لتلبية هذه الطلبات تعتمد هذه التقنية على المبدأ البديهي البسيط و هو أن المكتبة هدف رئيسي هو الإجابة عن طلبات القراء في أسرع وقت ممكن.

تقنية humbrreg : اعتمدت التقنية على مؤشر أساسي هو عرض القراء على الوثائق بمعنى أننا نقوم بعرض القراء على مجموعة المعلومات الموجودة داخل الوثيقة.

تعتبر هذه التقنية بمثابة تقنية للتقييم نشاط المؤسسة على أساس صحيح وذلك كون القارئ هو العنصر المهم في جميع الحالات وهذا اعتمدت التقنية على مصطلحين اساسيين العرض المباشر والعرض الغير

مباشر.¹

¹ محاضرة في التقنيات المستخدمة في عمليات التقييم وقياس الأداء، محاضرات متاحة على الخط 11:26
//alyasser.net.:http.27/05/2021

يتمثل الأول في في تسجيل القراء كل مرة يطلع فيها على وثيقة معينة أما المصطلح الثاني من خلال الأنظمة المتطورة في معالجة وتوزيع المعلومات عبر شبكات وبنوك المعلومات.¹

تقنية مورس: هي إحدى تقنيات التقييم الجزئي كونها تقيس فعالية إحدى مهام المكتبة والهدف من تطبيقها هو تقييم بعض النشاطات الداخلية في المؤسسات التوثيقية من أهم النشاطات الداخلية في المؤسسات التوثيقية من أهم النشاطات دوران الرصيد او الوثائق بمعنى آخر عملية الإعارة.

حيث يرى مورس أن الإقتراب من المؤسسة التوثيقية ودراسة إعارة الوثائق يسمح بإعطاء مؤشرات حول عملية التسيير الفعلية المؤسسة التوثيقية فيما يتعلق بتسيير المجموعات المكتبية وتنظيم المخازن وتلبية احتياجات المستفيدين وتقييم المجموعات المكتبية بشكل عام .

أهداف التقنية:

لقد وضع مورس بعض الأهداف الدقيقة لهذه التقنية نوجزها فيما يلي :

- 1-تقييم فعالية سياسة المقتنيات .
- 2-تحديد أهمية النسخ الإضافية من العناوين الموجودة في الرصيد والتي لها شهرة في أوساط المستفيدين.
- 3-تحديد السياسة التي يجب اتباعها إزاء الوثائق التي تشهد دوران بالمكتبة .
- 4-تحديد الحواجز التي تعرض الكتب والوثائق خلال دورانها.

تهتم هذه التقنية بنوعين من الرصيد : هما الرصيد الحي والرصيد الميت ، ومن أجل تحديد كل منهما من الرصيد الإجمالي لا بد من الإعتماد على المقاربة بين السنة السابقة والسنة الحاليةمن خلال تطبيق

$$R(t+1)=a+b*r(t) \text{ : المعادلة الشهيرة لهذه التقنية}$$

حيث أن $R(t)$: الدوران المتوسط للوثائق خلال السنة الماضية

$R(t+1)$: الدوران المتوسط للوثائق خلال السنة الحالية.

¹ محاضرة في معايير التقييم المهني في المكتبات : تقنيات موريس ، محاضرات متاحة على الخط : // M https
2021/05/27 . h11:26 alyaseer . net .

A: الدوران المتوسط للوثائق القديمة.

B: مؤشر يدل على مدى ضياع شعبية الوثائق خلال فترة زمنية معينة.

ومن أجل إمكانية تطبيق هذه المعادلة يرى موريس أنه من الضروري التحكم في العناصر التالية :

1-سلوكيات المقتنيات الجديدة و التعرف على إتجاهات وميولات القراء.

2-التحكم في الوثائق المقتناة منذ سنتين على الأقل.

3-يشترط في تطبيق هذه التقنية وجود وثائق منذ سنتين على الأقل أما بالنسبة للمقتنيات الجديدة فلا بد

من قياس العناصر التالية:

1-نسبة الوثائق التي لم تشهد دوران خلال السنة السابقة :بمعنى نسبة الوثائق غير النشطة التي يرمز

لها ($po(tN)$)

2-نسبة الوثائق التي اعبرت عنى الأقل مرة واحدة خلال السنة الماضية ويعبر عنها بالوثائق النشيطة

($CTN=100\%-po(TN)$) من خلال تطبيق المعادلة التالية

($Ro(TN)$) = مجموع الرصيد/مجموع إعارات الوثائق النشيطة.

4-نسبة دوران مجموع الوثائق الجديدة خلال السنة الماضية: ($R(TN)$) = مجموع المقتنيات /مجموع

إعارات الرصيد الجديد.¹

محاضرة في معايير التقييم المهني في المكتبات ، تقنية موريس . محاضرات متاحة على الخط ¹
 . 2021/05/11:25.27http://alyaseer . net .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل نرى أن تقييم عنصر مهم وفعال بالنسبة للعاملين والمكتبة ، حيث يساهم في بيان مستوى ومدى رضا المستفيد عنها ، وبذلك يتمكن من تحسين خدماتها ومعرفة مواطن الضعف والقوة للإرتقاء بالخدمات المعلوماتية المقدمة .

ونظرا للأهمية التي اكتسبها التقييم فقد تم إدراجه في المؤسسات الخدمانية وعلى رأسها المكتبات الجامعية بكافة أنواعها ، وقد تم من اجل ذلك وضع وتطوير طرق ووسائل وتقنيات تخضع لخصوصية كل نوع من المكتبات.

الفصل الخامس : الدراسة الميدانية

تمهيد

1-1 التعريف بمكان الدراسة

1-1-1 مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة ابن خلدون .

2-1 الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية .

3-1 الرصيد الوثائقي للمكتبة .

4-1 الخدمات التي تقدمها المكتبة .

5-1 النظام الداخلي لمكتبة الكلية .

6-1 تحليل نتائج الإستبيان .

7-1 تحليل نتائج المقابلة .

8-1 النتائج العامة للدراسة .

9-1 النتائج على ضوء الفرضيات .

10-1 الإقتراحات والتوصيات .

خلاصة الفصل

الفصل الخامس : الدراسة الميدانية .

تعد الدراسة الميدانية للبحوث العلمية تكملة للبحث ، التي نقوم من خلالها غسقاط النظرية على الواقع العلمي و ذلك للتحقيق و الوصول من فرضيات البحث إلى النتائج النهائية ، تعكس و تفسر الواقع المدروس . و من أجل تحقيق هذه الغاية قمنا بإختيار منهج ملائم للظاهرة المدروسة ، و ذلك عن طريق جمع البيانات الدقيقة . و أجل دراسة هذا الفصل التطبيقي قمنا بدراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة ابن خلدون - تيارت - فقد إعتدنا في دراستنا هذه على أدتين و هما الأستبيان و المقابلة كوسيلتين أساسيتين ، فقد قمنا بتوزيع أستمارة إستبيان على الطلبة المنخرطين في المكتبة الذين قدر عددهم ب 600 طالب من خلال تقديم مجموعة من الأسئلة كان تخدم موضوع الدراسة للحصول على إيجابيات و إقتراحات و التي قمنا بتحليلها من أجل الحصول على النتائج ، ضف إلى ذلك المقابلة التي أجريت مع مسؤول التوجيه و البحث البيبليوغرافي من أجل الحصول على معلومات تخدم غرض من هذه الدراسة .

1-1-التعريف بمكان الدراسة

1-1-1-مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية :

هي هيئة من هيئات الجامعة تم إنشاؤها مع إنشاء كلية الحقوق بمقتضى القرار رقم 45 المؤرخ 24-2-2010 و المتضمن انشاء كلية الآداب واللغات فهي وحدة مساهمة في البحث والتكوين في ميدان العلوم والمعرفة بجامعة ابن خلدون وتتكفل بتوفير مصادر المعلومات وتدعيم المقررات والكتب الدراسية بطريقة مباشرة وفعالة وتساهم في اعداد فئة الباحثين من الطلبة والاستاذة .

1-2- الهيكل التنظيمي للمكتبة :**-مبنى المكتبة :**

يتكون الطابق الارضي للمكتبة من مكتب مسؤول المكتبة و مكتب الأمانة و الإستقبال بالإضافة إلى مكتب مصلحة التسيير الرصيد الوثائقي و مصلحة التوجيه و البحث البيبليوغرافي و أيضا مكتب الجرد ،قاعة معالجة الوثائق و أخيرا المخزن و بنك الإعارة.

الطابق الاول:

يحتوي الطابق الأول على مكتب الإعلام الألي به مجموعة من الحواسيب الموصولة بشبكة الأنترنت تخدم المستفيد في عملية البحث عبر الشبكة ، و كذلك قاعة مطالعة ذات مساحة مقبولة .

الطابق الثاني : يحتوي الطابق الثاني على قاعة المطالعة الحرة و قاعة الدوريات و المذكرات .

-الموظفين بالمكتبة :

الرتبة	الموظفين
1	وثائقي امين محفوظات رئيسي
2	ملحق مستوى ثاني
1	ملحق مستوى اول
3	مساعد مكنتبات
3	عقود ماقبل التشغيل
10	المجموع

الجدول 03 : يمثل رتبة الموظفين بالمكتبة

-المنخرطين في المكتبة :

المستوى	طلبة حقوق	طلبة علوم سياسية
السنة اول	229	9
السنة الثانية	389	16

16	353	السنة الثالثة
16	424	السنة أولى ماستر
40	402	السنة ثانية ماستر
97	1797	المجموع

الجدول 04 : يمثل عدد المنخرطين بالمكتبة .

إضافة الى المنخرطين من طلبة دكتوراة وأساتذة الذي بلغ عددهم 167 .

1-3-1-الرصيد الوثائقي للمكتبة :

تتوفر المكتبة على رصيد الوثائقي ثري ومتنوع يصل الى 30375 نسخة ومنها 3574 عنوانا ومنها 595 عنوان باللغة فرنسية .

1-3-1- مصالح المكتبة :

هناك مصلحتين مترابطين ومتكاملتين وهما :

-مصلحة التسيير الرصيد الوثائقي:

وتحتوي على :

أ-مكتب الاقتناء والجرد :

مهامه هي القيام باجراءات الاقتناء وتحديد احتياجات المكتبة وعند وصول الكتب الجديدة نقوم بتسجيلها في سجل الجرد .

ب-قاعة المعالجة :

تتم فيها عملية معالجة الكتب بعد تسجيلها في سجل الجرد و يتم تصنيفها موضوعيا حسب التخصصات الموجودة ، ثم وضع رقم التصنيف على جنب الكتاب وفي الأخير ترتيبه على الرفوف في المخزن .

ج- بنك الإعارة :

هو مرآة المكتبة فهو يعكس الوجه الحقيقي لها لأنها تتعامل مباشرة مع أكبر نسبة من الرواد، و بالتالي فإن المكتبي تحت أضواء الجمهور فهو ملزم بتقديم أحسن صورة و ذلك من خلال :

- 1- استقبال الطلبة كل أيام الأسبوع
- 2- وضع سجل مقترحات من طرف الطلبة والأساتذة لغرض اقتناؤها حسب احتياجاتهم
- 3- اعداد ملفات الإعارة لمختلف الاطوار الدراسية
- 4- اعداد قوائم الكتب
- 5- اعارة الكتب لكل المنخرطين في مكتبة من طلبة وأساتذة في الحقوق والعلوم الساسية
- 6- إعادة ترتيب الكتب على الرفوف
- 7- الخدمة المرجعية واجابة على كافة استفسارات الطلبة

-مصلحة التوجيه والبحث البيبلوغرافي :

وهي مصلحة الاطلاع الحر والمباشر للوثيقة يقوم بها المكتبي من مهامها تساعد المستفيد للوصول الى المعلومة عن طريق:

*توجيه الباحثين في كيفية الاطلاع على الرصيد بصفة مباشرة وتصفح الكتب في قاعة الاطلاع الحر وكذلك تساعد على كيفية استخدام المراجع من معاجم وقواميس في البحث

*خلق فضاء للمستفيد قصد الاتصال المباشر مع الوثيقة

*اعداد بطاقة المنخرطين في المكتبة وهم طلبة الطور النهائي

حيث تتكون هذه المصلحة من:

أ-قاعة المطالعة الحرة :

تحتوي على الكتب بنسخة واحدة إضافة الى امهات الكتب والقواميس والموسوعات والمعاجم وتتمثل مهامها في :

-توجيه الطلبة الى مكان وجود الوثيقة .

-إجابة على كافة الإستفسارات .

-توفير الكتب بنسخة واحدة دون اعارتها

رصيد الوثائقي الخاص بقاعة المطالعة الحرة :

العدد	رصيد الوثائقي
3574 عنوان	الكتب
170 نسخة	الموسوعات
17 نسخة	القواميس
13 نسخة	المعاجم

الجدول رقم 05 : يمثل الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة المطالعة الحرة .

ب-قاعة الدوريات والمذكرات:

هي قاعة تحتوي على مذكرات دكتورا وماجستير وMASTER ولبسانس في تخصص قانون ،اضافة الى مذكرات ماستر في موارد البشرية تخصص علوم سياسية فهي توفر خدمات ورقية و إلكترونية للإطلاع عليها وإعارتها، فهي موجه لطلبة الطور النهائي كما تحتوي على مجموعة من المجلات .
وتوجد بها المكتبة الالكترونية التي تحتوي على الأقراص المضغوطة للمذكرات إضافة الى خدمة النسخ الإلكتروني .

حيث بلغ عدد مذكرات الدكتوراه 49 والماجستير 175 ومذكرة الماستر 1308 .

ج-قاعة الانترنت :

هي فضاء علمي مخصص لطلبة الحقوق والعلوم السياسية لكل السنوات، للبحث في شبكة الانترنت عن مصادر المعلومات الالكترونية والابحار في شبكة الانترنت بطاقة استيعاب 40 مكتب مجهز

1-4- الخدمات التي تقدمها المكتبة :

اصبح علم المكتبات علما قائما بذاته و تخصصا يدرس في الجامعات وكلياتها وذلك نتيجة العمل الدائم والمستمر لمجموعة هائلة من المتخصصين تتمثل خدمتهم في حصر المعلومات وبنثها حسب احتياجات طالبي العلم وقد يكمن هدف الخدمات المكتبية من تفعيل العاملين فيها بالمستفيدين وتوفي المعلومات والاجابة على استفساراتهم من خلال الإمكانيات الذاتية اعتمادا على الموارد البشرية وادواتها .
خدمة التوجيه والاستقبال: تستقبل المكتبة روادها كل يوم ماعدا يوم الجمعة و السبت وايام الأعياد الدينية والوطنية من الساعة الثامنة صباحا الى الساعة الخامسة مساء .
خدمة الاعارة: هي عملية تسجيل وإخراج المواد المكتبية لاستخدامها داخل وخارج المكتبة بغرض الاستفادة منها من خلال فترة زمنية وفق النظام الداخلي للمكتبة بحيث يسمح للطلبة باستعارة الكتب كتالي :الطلبة السنة أولى والثانية استفادة من كتبان والسنة الثالثة والسنة أولى ماستر والثانية ماستر 4 كتب لمدة أسبوع اما طلبة الدكتوراة 5 كتب .

الخدمة المرجعية: تكون اما مباشرة في إجابة على كافة استفسارات الطلبة وتوجيههم الى مكان وجود الوثيقة في فتح قاعات للقراء قصد اناحة مصادر المعلومات للقراء داخل المكتبة وذلك من خلال نظام الرفوف المفتوحة التي تمكن الوصول الى المصادر بشكل مباشر دون أي عائق .
خدمة الانترنت: هي خدمة موجهة لكافة طلبة الحقوق وعلوم السياسية وذلك بتوفير لهم قاعة انترنت حيث تمكن المسفيد من الإبحار في عالم البحث العلمي الافتراضي والولوج الى شبكة الانترنت من خلال شبكة . wifi

1-5- النظام الداخلي للمكتبة :

من أجل السير الحسن للمكتبة هناك قانون داخلي يتم تطبيقه على كل منخرط وهو قائم على جملة من البنود وهي :

1-الدخول الى المكتبة يستلزم بطاقة الإنخراط و إظهارها ضروري .

2-الحفاظ على أوعية ومصادر المعلومات للمكتبة.

3-إلتزام الصمت ضروري وإستعمال الهاتف غير مصرح به داخل قاعة البحث البيلوغرافي وقاعة الدوريات .

4- يستوجب ترك المحافظ والحقائب عند مدخل المكتبة بالمكان المخصص لهم .

5- التأخر في الكتب يعاقب صاحبه بالحرمان من الإعارة .

6- في حالة ضياع أي كتاب يلزم الباحث تعويضه بنسخة مطابقة لها أو قيام بثلاث نسخ للكتاب المفقود.

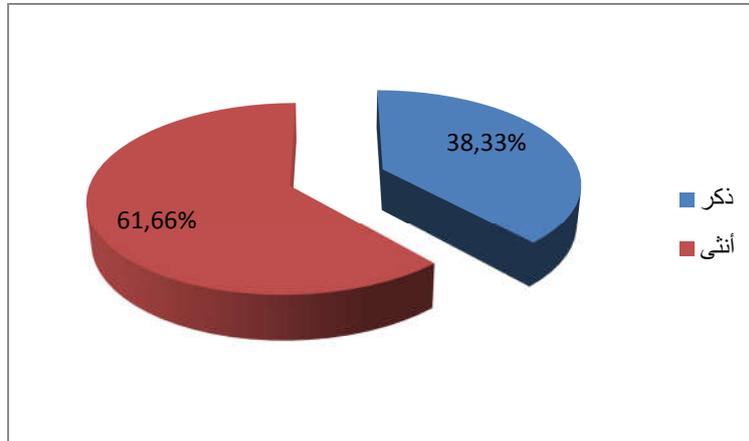
7- لا يسمح بإدخال الأطعمة والمشروبات الى المكتبة .

1-6- تحليل نتائج الدراسة الميدانية :**1-6-1- تحليل نتائج الإستبيان :****1- المحور الأول : البيانات الشخصية .****1-1- تحليل السؤال المتعلق ب توزيع عينة الدراسة حسب الجنس :**

النسبة %	التكرار	الجنس
38.33%	23	ذكر
61.66%	37	أنثى
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 06 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول ، أعلاه تبين لنا أن عدد الإناث 37 طالبة مستفيدة أي نسبة 61.66% من أفراد العينة بينما عدد الذكور 23 طالب مستفيد من المكتبة أي نسبة 38.33% من أفراد العينة ، والسبب راجع في ذلك إلى إرتفاع نسبة الإناث في المجتمع كونهم يميلون أكثر إلى تخصص العلوم القانونية والإدارية و بذلك قد تم تفسير التواجد بكثرة في المكتبة ، أما فيما يخص تخصص العلوم السياسية فهو يعاني بنسبة قليلة من الطلبة وذلك راجع إلى عزوفهم على إختيار التخصص بحجة عدم وجود مناصب العمل .

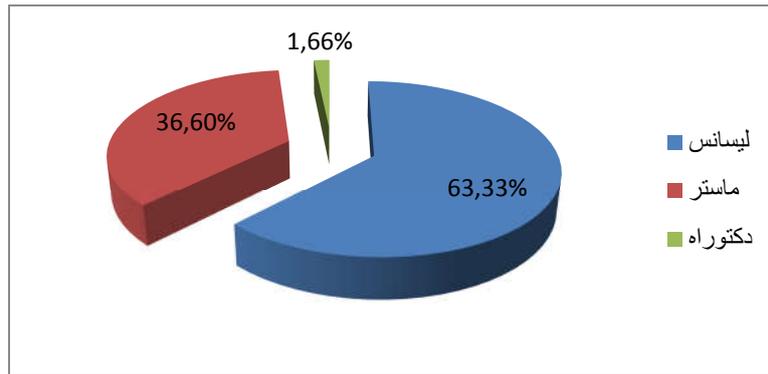
**الشكل رقم 02 : دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

1-2- تحليل السؤال المتعلق بمستويات أفراد العينة .

النسبة%	التكرار	المستوى
63.33%	38	ليسانس
36.6%	22	ماستر
1.66%	01	دكتوراه
100%	60	المجموع

الجدول رقم 07: يوضح مستويات العينة .

من خلال الجدول نلاحظ يترددون المكتبة بكثرة ، وذلك راجع إلى كون الطلبة المسجلين في الجامعة بمستوى ليسانس يمثلون الشطر الأكبر أن عدد الطلبة من أفراد العينة لمستوى ليسانس بلغ 38 طالب أي ما يعادل نسبة 63.33% وهم بر في الجامعة ، وبعدها يأتي عدد طلبة ماستر بـ 22 طالب مستفيد أي ما يعادل نسبة 36.6% من أفراد العينة والتي كانت أنشطتها قليلة مقارنة مع طلبة ليسانس وأخيرا طلبة دكتوراه الذي يمثلون أقل نسبة والتي قدرت بـ 1.66% والسبب يعود إلى العدد المحدد المسجل بالجامعة بهذه الفئة.

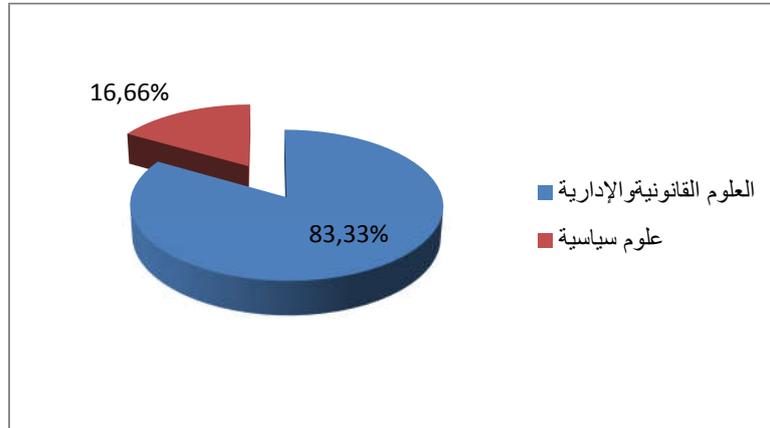
**الشكل رقم 03 : دائرة نسبية تمثل مستويات أفراد العينة**

1-3- تحليل السؤال المتعلق ب تخصص المستفيد .

النسبة %	التكرار	التخصص
83.33%	50	العلوم القانونية والإدارية
16.66%	10	علوم سياسية
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب التخصص .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي لتخصص العلوم القانونية والإدارية والمقدرة نسبة 83.33% وهذا راجع إلى كثرة عدد الطلبة في التخصص ، ثم تأتي نسبة العلوم السياسية المقدرة ب 16.66% التي تعاني من قلة الطلبة وهذا راجع إلى عزوفهم على إختيار هذا التخصص على المستوى الوطني ، حيث ظهرت فكرة في السنوات الماضية تتمحور حول تغيير هذا التخصص عن طريق خلق أقطاب على مستوى جامعات جهوية .



الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب التخصص

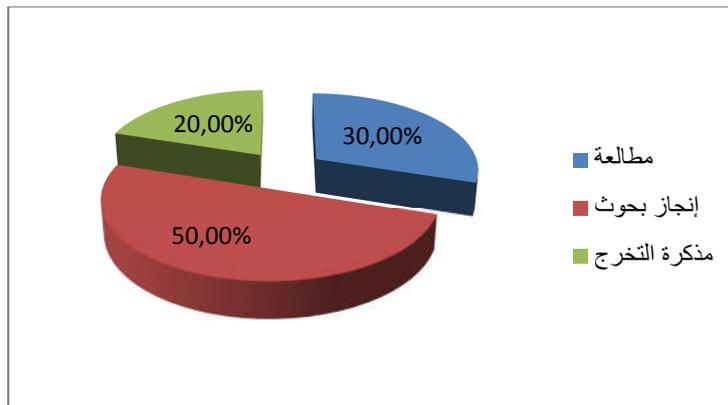
2- المحور الثاني : خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية .

2-1- تحليل السؤال المتعلق بغرض استخدام المكتبة؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
30%	18	مطالعة
50%	30	إنجاز بحوث
20%	12	مذكرة التخرج
100%	60	المجموع

الجدول رقم 09: يمثل الغرض من إستخدام المستفيد من المكتبة .

من خلال نتائج الجدول أعلاه تبين لنا أن المستفيدين الذين يرتدون على المكتبة من أجل المطالعة بلغت نسبتهم 30% وذلك من أجل تنقيف أنفسهم وتنمية القدرات الفكرية ، بينما بلغت نسبة المستفيدين الذين يرتدون على المكتبة بغرض إنجاز بحوثهم ب50% والتي تعد أكبر نسبة وذلك راجع إلى أن عملية إنجاز البحوث مهمة على مدار المشوار الدراسي ، في حين النسبة الأقل والمقدرة ب 20% كانت تخص فئة طلبة التخرج وذلك راجع إلى عدم توفر مصادر المعلومات ولجوئهم إلى المواقع الإلكترونية .



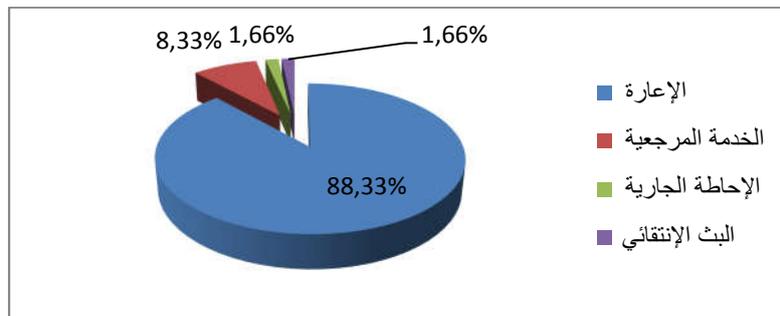
الشكل رقم 05 : دائرة نسبية تمثل إستخدام غرض المستفيد من المكتبة

2-2- تحليل السؤال المتعلق ب ماهي خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة ؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
88.33%	53	الإعارة
8.33%	05	الخدمة المرجعية
1.66%	01	الإحاطة الجارية
1.66%	01	البث الإنتقائي
99.98%	60	المجموع

الجدول رقم 10: يمثل خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستخدم .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ، أن معظم الطلبة الذين يترددون على المكتبة لطلب خدمة الإعارة والتي قدرت نسبتها ب 88.33% حيث تعتبر هذه الخدمة من أشهر الخدمات بالنسبة للمستخدم مقارنة بالخدمات المقدمة الأخرى ، حيث تمكنهم من الحصول على المادة المكتبية لمدة معينة لإستعمال بحث علمي ، تليها الخدمة المرجعية التي قدرت نسبتها ب 8.33% وهذا راجع إلى أن المستخدم يواجه صعوبات في العثور على المعلومات أو مصادرها فهي خدمة ضرورية لا بد من توفرها في المكتبة ، أما نسبة خدمة الإحاطة الجارية فقد قدرت نسبتها ب 1.66% وذلك راجع إلى توزيع الإستمارات وأما خدمة البث الإنتقائي فقد قدرت نسبتها ب 1.66% وهي نسبة جد ضئيلة وذلك راجع أيضا إلى عدم وعي المستخدم بمنافع هذه الخدمة .



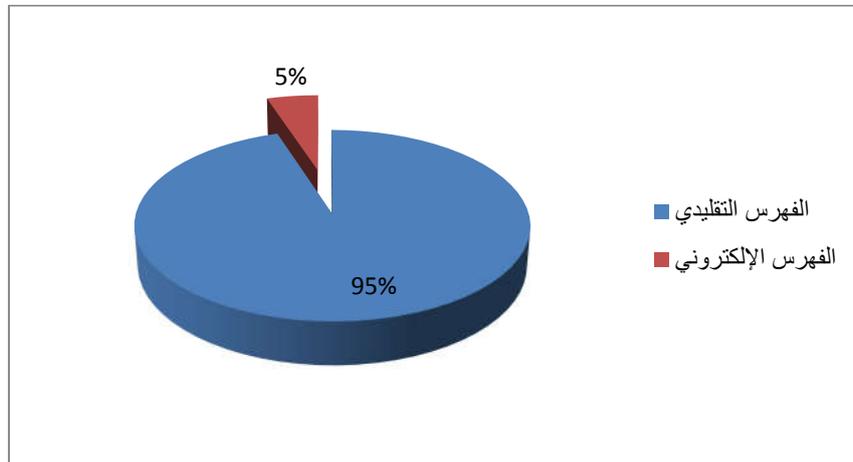
الشكل رقم 06 : دائرة نسبية تمثل خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستخدم .

2-3 - تحليل السؤال المتعلق ب ماهي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
95%	57	الفهرس التقليدي
5%	03	الفهرس الإلكتروني
100%	60	المجموع

الجدول رقم 11: يمثل الجدول أدوات البحث المستخدمة في المكتبة .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة الطلبة الذين يستعملون الفهرس التقليدي الذي يمثل أكبر نسبة والتي قدرت ب95% وذلك راجع إلى أن المستفيدين يفضلون استخدام الفهرس التقليدي وذلك نظرا لسهولة البحث فيه ، غير ذلك أن الفهرس الإلكتروني كانت نسبة أقل بكثير على غرار الفهرس التقليدي والتي قدرت ب5% وراجع ذلك إلى عدم توفر التغطية الكهربائية في المكتبة لتوصيل الجهاز بالقاطعة ، رغم أنه سهل الإستعمال ويوفر الجهد والوقت للباحث والمستفيد من الخدمة



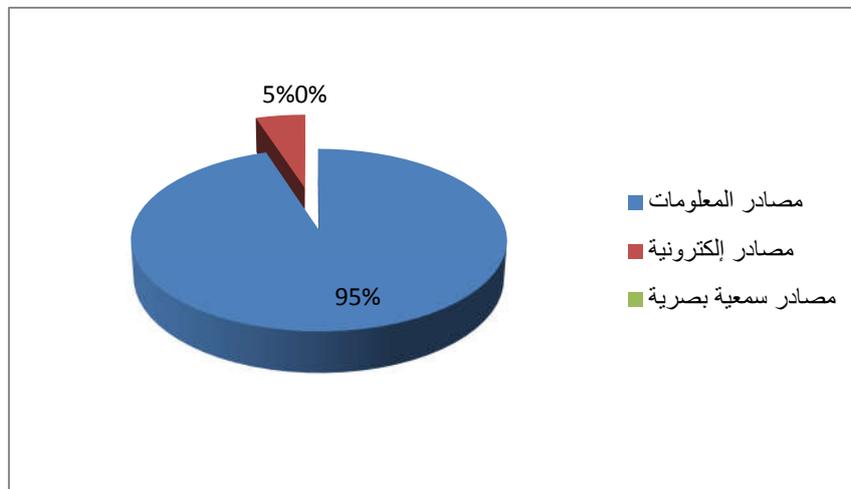
الشكل رقم 07 : دائرة نسبية تمثل أدوات البحث المستخدمة في المكتبة .

4-2- تحليل السؤال المتعلق ب ماهي أشكال مصادر المعلومات في المكتبة ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
95%	57	مصادر ورقية
5%	03	مصادر إلكترونية
0%	0	مصادر سمعية بصرية
100%	60	المجموع

الجدول رقم 12 : جدول يمثل أشكال مصادر المعلومات في المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المستخدمين الذين يستخدمون مصادر المعلومات الورقية بلغت نسبتهم 95% وهي النسبة الأكبر ، وقد يكون النسب في إعتياد المستخدمين على إستعمال الرصيد الوثائقي ، بينما هذه المصادر الإلكترونية نسبة 5% وهذا راجع ربما إلى نقص الرصيد الإلكتروني في تغطية حاجيات المستفيد إما مصادر سمعية بصرية كانت منعدمة فقد قدرت ب10% وهذا راجع إلى نقص خبرة المستفيد في إستخدام مثل هذه المصادر .



الشكل رقم 08 : دائرة نسبية تمثل أشكال مصادر المعلومات في المكتبة

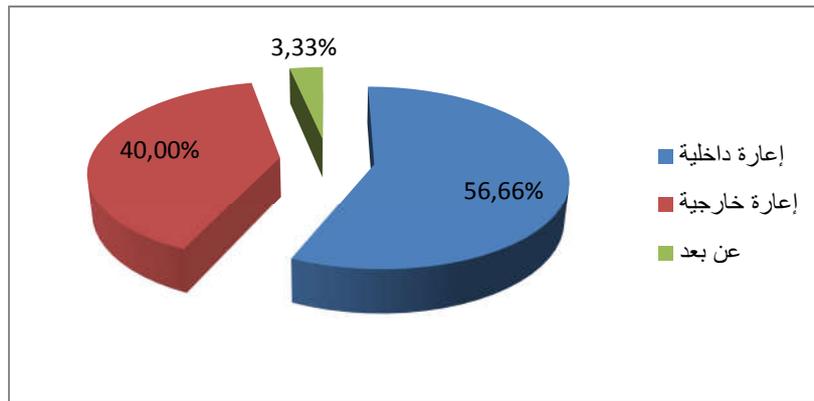
2-5- تحليل السؤال المتعلق ب ما نوع الإعارة المستخدمة في المكتبة للحصول على مصادر

معلومات؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
56.66%	34	إعارة داخلية
40%	24	إعارة خارجية
3.33%	02	عن بعد
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 13: يمثل نوع الإعارة المستخدمة من طرف المستفيد .

من خلال نتائج الجدول تبين لنا أن المستفيدين يستخدمون الإعارة الخارجية نسبة أكثر حيث قدرت ب 55.66% وقد يكون السبب إلى ميول المستفيدين إلى الإعارة الخارجية بالإضافة إلى وقتها المتسع للإستفادة من مصادرها بينما نسبة الإعارة الداخلية قدرت ب 40% ويكون راجع إلى ضيق الوقت لحياة مصادر المعلومات أما الإعارة عن بعد فكانت نسبتها 3.33% وهي النسبة الأقل قد يكون راجع إلا أن هذه الخدمة غير معرفة أكثر من قبل المستفيدين وغير معتادين على فوائدها جمة.



الشكل رقم 09 : دائرة نسبية تمثل نوع الإعارة المستخدمة من طرف المستفيد .

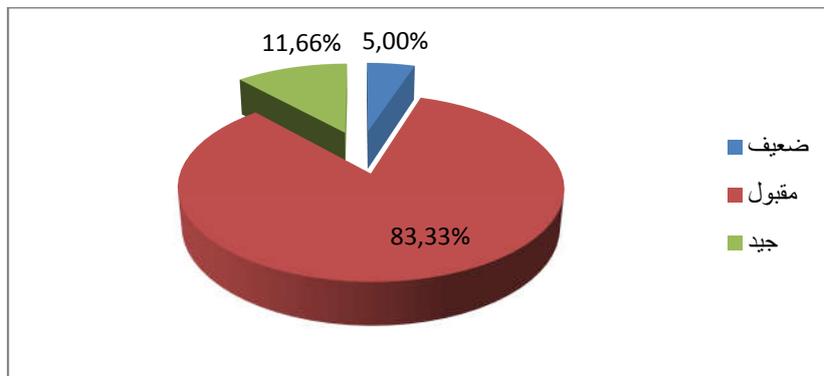
1-3- المحور الثالث : تقييم خدمات المعلومات :

3-1- : تحليل السؤال المتعلق ب ما تقييمك لمستوى اداء العاملين وكفاءتهم في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
05%	03	ضعيف
83.33%	50	مقبول
11.66%	07	جيد
99.93%	60	المجموع

الجدول رقم 14: يمثل تقييم أداء العاملين وكفاءتهم من قبل المستفيد .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين في مستوى كفاءة وأداء العاملين لوظائفهم وخدماتهم المكتبية خاصة التي لها تعامل كبير مع المستفيدين فقد بلغت بنسبة الطلبة الذي يرون أن مستوى أداء ضعيف ب 5% والتي مثلت النسبة الاقل، حتى ولو كانت قليلة إلا أنها من الضروري أن تكون منعدمة لإرضاء المستفيد وتحقيق الأهداف المكتبية في نفس الوقت أما نسبة الأفراد الذين يرون أن أداء العاملين مقبول قدرت ب 83.33% والتي تعتبر النسبة الأكثر من أفراد المجتمع ، فذلك راجع إلى طلبهم للخدمات الروتينية خلال المستوى الدراسي أما بنسبة الأفراد الذين يرون مستوى أداء العاملين جيد قدرت ب 11.60% والتي كانت قليلة نوعا ما قد ترجع هذه النسبة إلى عدم كفاءة العاملين في تطبيق السياسات والإجراءات المناسبة في تقديم خدمات المعلومات .



الشكل رقم 10 : دائرة نسبية تمثل تقييم أداء العاملين وكفائتهم من قبل المستفيد .

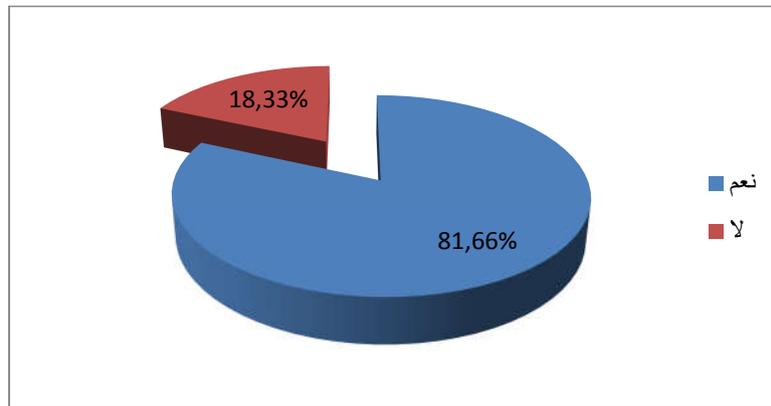
3-2- تحليل السؤال المتعلق ب هل أنت راض عن خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الحقوق

والعلوم السياسية ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
81.66%	49	نعم
18.33%	11	لا
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 15: تمثيل رضا المستفيد عن خدمات المعلومات المقدمة .

تبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 81.66% من المستفيدين أجابو بنعم و هذا الذي يدل على رضاهم تجاه الخدمات المقدمة في المكتبة ، فمن النتائج أن المستفيد يستعين بالخدمات البارزة كخدمة الإعارة وخدمة الأنترنت أما بنسبة الذين أجابو لا فقد قدرت ب 18.33 %، مما يدل على عدم رضا البعض على الخدمات المقدمة وقد يكون ذلك راجع إلى غهتامهم بخدمات أخرى .



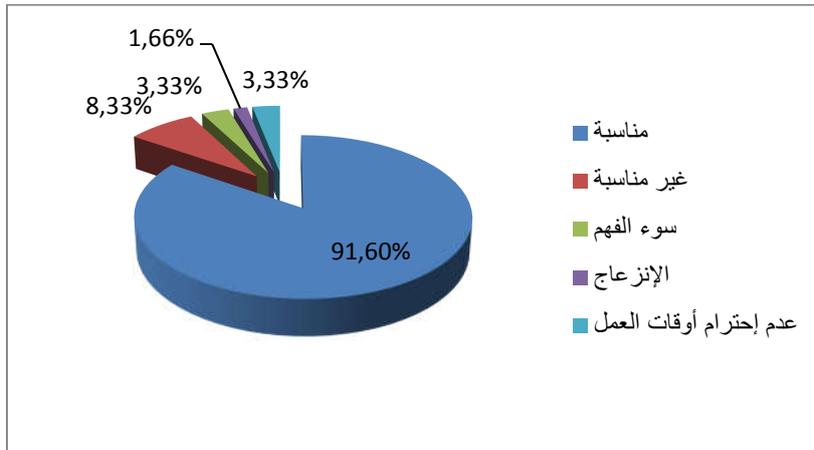
الشكل رقم 11 : دائرة نسبية تمثل رضا المستفيد عن خدمات المعلومات المقدمة

3-3- تحليل السؤال المتعلق ب ما رأيك في المعاملة التي تتلقاها من قبل موظفي المكتبة كلية الحقوق والعلوم والسياسية ؟

النسبة%	التكرار	الإحتمالات
91.60%	55	مناسبة
8.33%	05	غير مناسبة
3.33%	02	سوء الفهم
1.66%	01	الإنزعاج
3.33%	02	عدم إحترام أوقات العمل
100%	60	المجموع

الجدول رقم 16: يمثل تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد .

يمثل الجدول أعلاه طريقة المعاملة التي يتلقاها المستفيد من قبل موظفي المكتبة حيث أن نسبة المستجوبين الذين يرون سلوك العاملين ومعاملتهم معهم اثناء تأدية مهامهم في المكتبة يرونه مناسب ومقبولوفي المستوى بنسبة 91.60% والتي كانت نسبة الأكثر وهذا راجع إلى حسن المعاملة وإستقبال المستفدين ، غير ان نسبة الذين أجابو ب لا فقد قدرت ب 8.33% ، ذلك راجع إلى وجود سلوكات غير مناسبة مثل سوء الفهم 3.33% و الإنزعاج من قبل الموظفين التي قدرت ب 1.66% بالإضافة إلى عدم إحترام موافيت العمل التي قدرت ب3.33% ، وعليه فيجب على العاملين أن يظهر حسن سلوكهم كي يرسمو صورة جيدة للمكتبة .



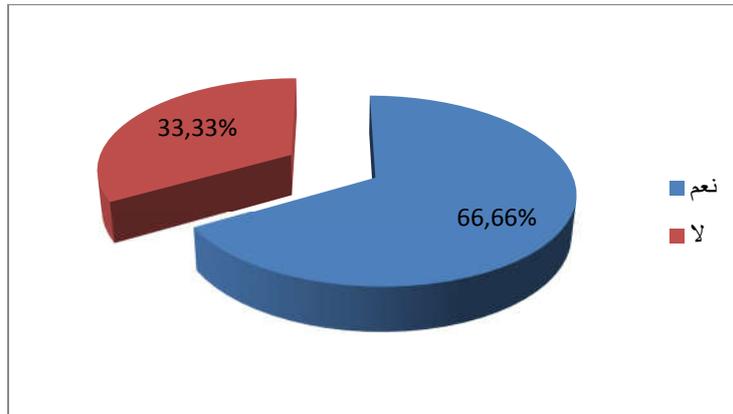
الشكل رقم 12: دائرة نسبية تمثل تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد .

3-4- تحليل السؤال المتعلق ب هل الرصيد الوثائقي في المكتبة يلبي إحتياجاتهم ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
66.66%	40	نعم
33.33%	20	لا
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 17: يمثل مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في تغطية إحتياجات المكتبة .

يمثل الجدول أعلاه مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي ، حيث قدرت نسبة الإجابة ب نعم %66.66 والتي مثلت رأي المستفيدين على ان هناك تحصيل علمي و ذلك لتوفر المكتبة على رصيد وثائقي يخدم إحتياجاتهم و يلبي رغباتهم العلمية ، أما النسبة التي أجابت ب لا قد قدرت ب %33.33 و قد يكون راجع ذلك إلى تحصيل الطالب عن طريق مواقع خارج المكتبة أو إستعمال مواقع الكترونية تعليمية تخدم مصلحتهم ، مما يجب على المكتبة تلبية حاجيات الطلاب و الأخذ بأرائهم في عملية إقتناء الكتب و القيام بالوظائف لازمة التي تجعل لطالب لديه الرغبة في البحث و القراءة ويصبح لديه الخبرة في عملية التوصل إلى المعلومة بطريقة سلسلة .



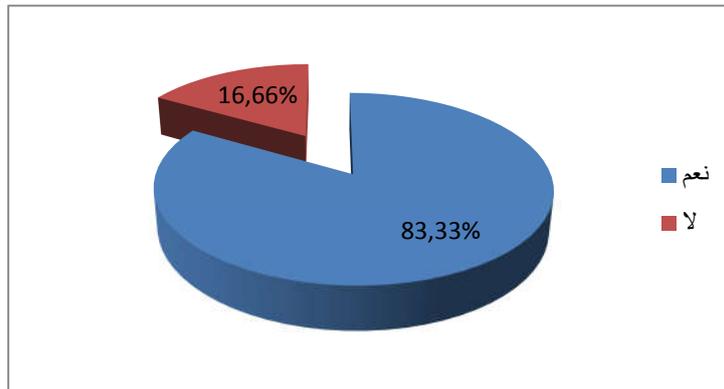
الشكل رقم 13: دائرة نسبية تمثل الرصيد الوثائقي في تغطية إحتياجات المكتبة.

3-5: تحليل السؤال المتعلق ب_هل مدة الإعارة كافية لتلبية إحتياجات المعلومات ؟

النسبة%	التكرار	الإحتمالات
83.33%	50	نعم
16.66%	10	لا
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 18 : يمثل مدى كفاية مدة الإعارة بالنسبة للمستفيدين .

نلاحظ بما أن الإعارة مهمة جدا ، ويجب على الطالب أن يكون له علاقة بوقت الحضور في الجامعة ومناسب للتوقيت البيداغوجي من خلال المحاضرات ، ما يجعل توقيت الإعارة وملائمتها مع برامج الطلبة له دور كبير نجاح عملية الإعارة ، من خلال قراءتنا لبيانات الجدول تبين لنا أن نسبة الإجابة ب نعم بنسبة كبيرة ، وذلك راجع إلى رضا الطلبة عن مدة الإعارة المخصصة لهم كافية قدرت بنسبة 83.33% ، ويرجع ذلك إلى ترددهم للمكتبة أخذت بعين الإعتبار أستخدمهم لها لتلبية إحتياجاتهم ، أما بنسبة الإجابة ب لا قدرت 16.66% ويعود ذلك أن الوقت كافي لدراسة الكتب المعارة وفهمها والإستفادة منها .



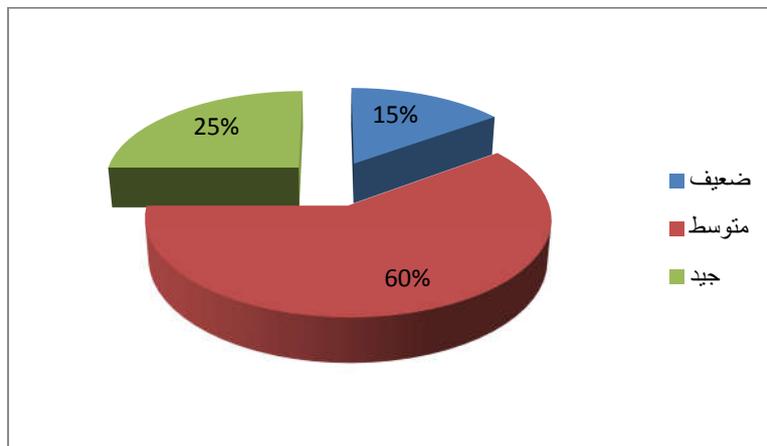
الشكل رقم 14 : دائرة نسبية تمثل مدى كفاية مدة الإعارة بالنسبة للمستفيدين .

3-6-: تحليل السؤال المتعلق ب كيف ترى جودة الخدمات المقدمة ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
15%	09	ضعيف
60%	36	متوسط
25%	15	جيد
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 19: يمثل الجدول جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل عينة الدراسة .

يمثل الجدول أعلاه جودة خدمات المعلومات المقدمة حيث ترى عينة الدراسة حسب وجهة نظر أن نسبة 15% يرون أن الخدمة غير جيدة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إلا أن تبقى هذه الجودة أمر نسبي لا يمكن أننا نجزم رضا كل المستفيدين من الخدمات المقدمة وذلك راجع إلى إختلاف مستويات الرضا لدى عينة الدراسة وإلى ضعف جودة الخدمات المقدمة ، وقد يكون ذلك راجع إلى عدم توفير الإمكانيات المادية والبشرية في المكتبة لإرضائهم، و أما نسبة 60% ترى هنا عينة الدراسة من خلال إجابتهم نجد بأنها متوسطة وقد يكون ذلك راجع إلى عدم ترددهم للمكتبة ، أما نسبة 25% يرون بأنها جيدة ولها جودة في تقديم الخدمات وقد يكون ذلك راجع إلى حصولهم على خدمات دائمة ومستمرة وفي ظروف حسنة .



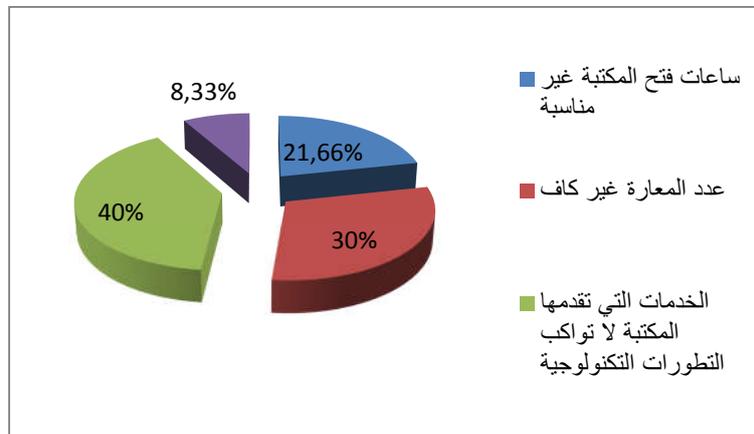
الشكل رقم 15 : دائرة نسبية تمثل جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل عينة الدراسة .

3-7-: تحليل السؤال المتعلق بما هي النقائص ونقاط الضعف التي يعاني منها نظام للمكتبة ؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
21.66%	13	عدم مناسبة توقيت تقديم الخدمة مع الرزنامة البيداغوجية
30%	18	عدد الأوعية المعارة غير كاف
40%	24	الخدمات التي تقدمها المكتبة لا تواكب التطورات التكنولوجية
8.33%	05	الفضاء المخصص للمطالعة غير كاف
99.99%	60	المجموع

الجدول رقم 20: تمثل العوائق التي يعاني منها نظام المكتبة .

من خلال إستقرائنا لبيانات الجدول تبين لنا أن نسبة 21.66% أجابو على أن توقيت تقديم الخدمة غير مناسب مع الرزنامة البيداغوجية 30% ، من الإجابات تدل بأن عدد الأوعية المعارة غير كافي فالمكتبة تسمح بإعارة كتابين لا أكثر وهذا في نظر المستفيد غير كاف فهم بحاجة إلى أكثر من كتابين خاصة للذين يقومون بإنجاز مذكراتهم ، أما نسبة 40% تدل على الإجابات لعدم توفر الخدمات التي تواكب التطورات التكنولوجية وذلك راجع إلى عدم توفر شبكة الأنترنت أما بنسبة 8.33% تدل على الإجابة بأن الفضاء المخصص للمطالعة غير كاف وقد يكون راجع إلى تضخم أو كثرة المستفيدين في المكتبة وتعدد فئاتهم و مستوياتهم التعليمية.



الشكل رقم 16: دائرة نسبية تمثل نسبة العوائق التي يعاني منها النظام

3- 8 - تحليل السؤال المتعلق باقتراحات عينة الدراسة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة :

من خلال تحليلنا لهذا السؤال والمتعلق باقتراحات المستفيدين لتحسين خدمات المعلومات بالمكتبة وجدنا

معظم الآراء و الاقتراحات تتضمن مجموعة من الإقتراحات :

-تنويع مصادر المعلومات باللغة الأجنبية .

-إضافة قاعات للمطالعة .

-توفير كتب مناسبة مع التطورات التكنولوجية .

-تحسين مستوى الخدمات على مستوى المكتبة .

-تحسين معاملة الموظفين للمكتبة .

-توفير مصادر المعلومات الإلكترونية

1-7- تحليل نتائج المقابلة :

1- تحليل السؤال الأول المتعلق بالمستوى الدراسي الشخص المستجوب : أجاب على أن المستوى الذي يمتلكه هو ليسانس علم المكتبات نظام كلاسيكي، وهذا ما يءكد على أن هذا الشخص متخصص ويشغل منصب يناسب مستواه الدراسي ما يعود بالإيجاب على مردوده في إتجاه نحو تأدية المهام الموكلة إليه ، حيث يعمل كمسؤول مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي ومهمته تكمن في القيام بالممارسات الروتينية ، والفنية ، والإدارية المتعلقة بالتحكم بالموارد البشرية وموارد مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة ، ويمكن أن يؤثر مستواه بالإيجاب على خدمات المكتبة و تلبية إحتياجات المستفيدين .

2- تحليل السؤال الثاني المتعلق بعدد: عدد المنخرطين في المكتبة : حسب إحصائيات السنوات الأولى ليسانس والماستر، وهذا راجع إلى نظام الدفعات الذي فرضته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مع إنتشار الفيروس وهناك بروتوكول صحي ونجد الوضع المتعلق بتفشي الفيروس وإنطلاقا من خطورته، عزوف للطلبة على إتجاهات المكتبة و خدماتها وهذا راجع إلى عدم إستغلال الطلبة للمكتبة بل وإعتمادهم على معلومات أخرى عبر الشبكة .

نجد أن العدد الإجمالي للطلبة المنخرطين هو أكثر من 600 منخرط فيما يخص مجتمع الدراسة خلال الفترة التي صاحبت تواجد الدفعة الأولى من البروتوكول الصحي الممثل في طلبة سنة أولى ليسانس وسنة أولى ماستر ، إنطلاقا من تحليلنا لسؤال عدد المنخرطين مقارنة بالعدد الإجمالي للطلبة في الكلية يمثل أكثر من 50 % من عدد الطلبة في الكلية ككل .

3- تحليل السؤال الثالث المتعلق بمدى كفاية ميزانية المكتبة لتغطية تكاليفها : تعتبر الميزانية المخصصة للمكتبة أهم مورد يتم من خلاله تزويد المكتبة بالمصادر والمراجع والتجهيزات وتغطية مختلف حاجاتها الضرورية لها ومن خلال إجابة المبحوث بأن الميزانية تأتي للكلية و الكلية هي التي تقسم الميزانية حسب المصادر وحسب رئيس مصلحة التوجه و البحث البيبليوغرافي ليست كافية لأنه لا يوجد

ميزانية مستقلة إلا للكتب فقط و قليلة جدا و السبب راجع إلى عدم إهتمام مسؤولين الإدارة بالكلية مقارنة بالكليات الأخرى .

4-تحليل السؤال الرابع المتعلق ب : التصنيف المعتمد في المكتبة يعتبر التصنيف عملية فنية مهمة في المكتبات حيث يساعد على سهولة البحث والإسترجاع الأوعية المرجعية وتختلف أنظمة التصنيف من نظام إلى آخر وقد أجاب الشخص المبحوث على أن التصنيف المستخدم هو التصنيف الخاص الذي إعتدته المكتبة لأنه يتماشى مع نوعية مواردها المتعلقة بحق العلوم الإجتماعية لتصنيف ديوي العشري والذي يتضمنه التصنيف الجزئي هو تصنيف الحقوق والعلوم السياسية ما جعل المكتبة تعتمد تصنيف خاص يعتمد على الأرقام هو تصنيف رقمي خاص بالمكتبة حسب التخصص من العام إلى الخاص مثلا رقم:

- 16 هو : ميدان الحقوق .

- 1601 المقصود ب 01 هو : تخصص القانون المدني .

-160105 المقصود به هو: ترتيب الكتاب على الرفوف .

من خلال طرحنا السؤال المتعلق بنظام التصنيف وهو هل هناك مشكل إذا إستخدمت تصنيف ديوي العشري ؟

أجابنا كالتالي :

أولا : هذا التصنيف الرقمي يساعدنا

ثانيا : أنه لانملك مجالات واسعة معقدة ، بالإضافة إلى أن تصنيف ديوي العشري في عصر التكنولوجيا لا يآثر كثيرا إذا كان التسيير بنظام آلي ، فهدف الرئيسي للمكتبة هو تسهيل وصول المعلومة للمستخدم ، بمعنى وضع إجراءات تخدم الموظف والمستخدم معا .

5- تحليل السؤال الخامس المتعلق ب نوع الفهارس المعتمدة في المكتبة : أجاب مسؤول المكتبة بأن المكتبة تقوم بالجمع بين الفهرس التقليدي المطبوع والفهرس الإلكتروني من خلال الإعتماد على النظام الآلي للسنباب بوحديته وحدة البحث ووحدة المعالجة ، وذلك راجع إلى التنوع في خدمات الفهرسة المقدمة على مستوى المكتبة لتلبية حاجات المستفيدين المتنوعة. منهم من يقبل على البحث في الفهارس الإلكترونية ، وهناك من يجد السنباب كوسيلة ومنهم من يبحث عن المعلومات في المراجع المطبوعة عن طريق البحث التقليدي .

وحدة المعالجة : إدخال البيانات في النظام من طرف المكتبي الخاصة بمصادر المعلومات من حيث الشكل و المحتوى مما يسهل على الطالب أو المستفيد .

وحدة البحث : والتي يقصد بها FINDR .

6- تحليل السؤال السادس المتعلق بطرق عملية الإعارة في مكتبة الحقوق والعلوم السياسية : وقد أجاب الشخص المبحوث على أن طريقة تقديم الإعارة تقليدية روتينية من خلال الوثائق وتسجيل المراجع المعارة ووضعها في متناول مع تخصيص وقت لإرجاع هذا الكتاب لمدة 15 يوم أو لمدة شهر وفي حالة أي تأخير يعاقب الطالب .

7- تحليل السؤال السابع المتعلق بمدى تقديم المكتبة خدمة التصوير والإستنساخ : وقد أجاب الشخص المبحوث أن المكتبة لاتقدم خدمة التصوير والإستنساخ وذلك راجع إلى عدم توفر الإمكانيات المتاحة خاصة المالية من أجل جلب الأجهزة والمعدات للقيام بعملية التصوير والإستنساخ، وقد يكون السبب الرئيسي هو الميزانية أنها غير كافية .

8- تحليل السؤال الثامن المتعلق بمدى مساهمة دور التقييم في إنجاز خدمات_المعلومات وتقييم أداء العاملين في تحسين الخدمة المكتبية : يلعب التقييم دور مهم في إتجاه العاملين نحو وظائفهم من حيث أنه هذا التقييم يجعلنا نقف على القوة والضعف لكل عامل ومدى إخفاقه وعناصر قوته

في إتجاهه نحو تحقيق وظائف وأهداف المكتبة ، ونجد أن التقييم بصفة عامة يخدم مصلحة العاملين حيث أجاب المكتبي أن التقييم الهدف منه هو الرفع من مستوى الأداء الوظيفي و أهداف المؤسسة للإرتقاء بها أما التقييم بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بالنسبة للعاملين لا يخدم مصلحة الموظف .

9-تحليل السؤال التاسع حول مدى أهمية تقييم خدمات المعلومات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية : يعتبر التقييم عنصرا مهما لأنه يبين نقاط الضعف ونقاط القوة وبالتالي فهو ينعكس بالإيجاب على خدمات المكتبة .

من خلال تطوير الخدمة المكتبية نجد أن المكتبة تسير نحو زيادة فاعلية خدماتها وجب عليها القيام بدراسة المستفيد و معرفة إحتياجاتهم وما يريده في المكتبة من خلال الخدمات المقدمة من إعارة وخدمات المراجع والبحث البيبليوغرافي وخدمة التصنيف والخدمات الأخرى .

10-تحليل السؤال العاشر و المتعلق بضرورة القيام بعملية التقييم : يعتبر التقييم عملية ضرورية لتحقيق خدمات ذات جودة ولمعرفة مدى مساهمة التقييم في تحسين خدمات المكتبة ومصادر المعلومات وأداء العاملين ، أجاب المكتبي بنعم بأنه هو أساسي وضروري لتحقيق خدمات ذات جودة .

1-8- النتائج العامة للدراسة :

إن الهدف من الدراسة تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية هو معرفة ما إذا حقق نظام المعلومات إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه :

من خلال الدراسة التي أجريناها تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية بكلية الحقوق و العلوم السياسية إبن خلدون توصلنا إلى النتائج التالية :

- 1-أغلبية المستفيدين في المكتبة متواجدون من أجل إنجاز البحوث والمطالعة .
- 2- التخصص الأكثر توافدا على المكتبة هم طلبة الحقوق و العلوم القانونية والإدارية .
- 3-الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للمستفيدين هي خدمة الإعارة
- 4-توفر المكتبة أدوات البحث عن طريق الفهرس التقليدي أكثر من الإلكتروني و كذلك تعتمد على مصادر المعلومات الورقية أكثر من الإلكترونية .
- 5- إن تقييم جل المستفيدين لأداء العاملين في المكتبة كان مقبول وجيد أما بالنسبة للمعاملة فكانت أغلبية الطلبة يرون أنها مناسبة لهم.
- 6-يرى معظم المستفيدين من المكتبة أن مدة الإعارة الخارجية كافية لتلبية إحتياجات المعلومات .
- 7- يجد أغلبية الطلبة أن جودة خدمات المعلومات التي تقدمها لهم المكتبة هي من متوسط إلى جيد .
- 8- بالنسبة للعوائق التي يعاني منها المستفيد هي أن الخدمات التي توافرها المكتبة لا تواكب التطورات التكنولوجية .

1-9- النتائج على ضوء الفرضيات :

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية التي أردنا من خلالها معرفة مستوى خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية لكلية الحقوق و العلوم السياسية (ابن خلدون) على نجاح المكتبة و على ضوء الفرضيات التي تعد نقطة الإنطلاق و التحول من النظري إلى التطبيقي نستطيع عرض نتائج الفرضيات حسب ما تقدمه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية .

الفرضية الأولى : التي كان مفادها أن المكتبة تقدم خدمات معلومات متنوعة تلبي الإحتياجات الرئيسية للمستفيد من طلبة أساتذة و باحثين حققت ذلك و هذا راجع إلى التحليل الذي قمنا به و توصلنا إلى نتيجة هي أنه يوجد خدمات متنوعة تلبي إحتياجات المستفيدين إلا انها تفتقر إلى بعض الخدمات فقد وجدنا من خلال تحليل جدول المحور الثاني السؤال الثاني فخدمة الإعارة كانت بنسبة %88.33 من مجموع الخدمات المقدمة لهم .

الفرضية الثانية : و التي مفادها أن المكتبات الجامعية تقدم خدمات لا بأس بها إنطلاقاً مما توظفه من وظائف وخدمات مختلفة قد تحققت و ذلك لأن خدمات المكتبة الجامعية تتوقف على مدى رضى المستفيد على الخدمات المقدمة بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية و أيضاً من خلال نتائج جدول المحور الثالث وجدنا أن المستفيد راض على الخدمات بنسبة %81.66 و جودة الخدمات المقدمة كانت الإجابة بمتوسط بنسبة %60 و هي نتائج نسبية في الرضا عن جميع الخدمات .

الفرضية الثالثة : والتي تقول أنه بالرغم من الخدمات التي تقدمها المكتبة إلا أنها لا ترتقي بالمستوى المطلوب في لم تحقق ذلك و هذا حسب الجدول الذي قمنا بتحليله في المحور الثالث السؤال الثالث الذي كان حول رأي المستفيد في المعاملة داخل المكتبة كانت الإجابة بمناسبة بنسبة %91.60 و هي نتائج مرضية للغاية.

1-10- إقتراحات وتوصيات الدراسة :

بناء على ما توصلت إليه الدراسة في شقها النظري والميداني إرتأينا تقديم بعض المقترحات سعياً منا لرفع من مستوى أداء المكتبات الجامعية بصفة عامة ومكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بصفة خاصة :

*مضاعفة عدد عمال قسم المطالعة لتلبية الطلب بسرعة .

*الأخذ بأراء الطلبة في عملية إقتناء الوثائق مما يساعد على تلبية حاجاتهم من المعلومات .

*التدريب على إستخدام الفهرس الآلي والبحث فيه .

*التنوع في مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال توفير فضاءات الأنترنت و الأجهزة التي تساعد

الطلبة إلى الوصول إلى هذه المصادر أو من خلال توفير سرعة تدفق أنترنت عالية وشبكة ربط على

الخط في المكتبة ومستوياتها وتوفير شبكة الويفي .

*التحسين من مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة .

*تنوع مصادر المعلومات باللغة الأجنبية .

*ضرورة إعتداد المكتبات على عملية التقييم لكل من خدماتها و مجموعاتها من أجل إيجاد الحلول

المناسبة و الوصول إلى الأهداف الموجودة .

خاتمة

خاتمة :

تعتبر المكتبات الجامعية مرفقا أساسيا من مرافق الجامعة فهي تلعب دورا كبيرا ومهما في التعليم العالي والبحث العلمي والبناء الفكري للمجتمع من خلال مساهمتها الفعالة في تحقيق الأهداف والرسالة الرامية إلى تأهيل باحثين وأساتذة قادرين على دعم العملية التعليمية بتقديم خدمات المكتبة من خلال ما توفره من مصادر المعلومات والتدريب لروادها لمعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها.

كما يمكن القول أن نجاح وإستمرار المكتبة الجامعية بشكل أساسي يعتمد على عملية تقييم الخدمات المقدمة لكي تستطيع المكتبة أن تلبى نوعا ما حاجيات روادها ، كما تساعد عملية التقييم في إكتشاف النقائص على مستوى بعض الخدمات المقدمة للمستفيدين والسعي إلى تحسين وتطوير مستوى أداء العاملين بالمكتبات لتحقيق التميز وتشجيع التنافس بينها لتحقيق الجودة والتميز في الأداء والمحاولة ووضع نظام لتقييم أداء العاملين بالمكتبة من أجل تحسين الخدمة المكتبية .

كما ينبغي إتباع إستراتيجية تحقق التميز بالمكتبات الجامعية ونشر ثقافة الجودة والأداء في العمل والإتقان وتنمية القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي ، وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين والمستفيدين وتوفير الدعم اللازم لتحقيق الإستمرارية والتحسين والتطوير بالمكتبات الجامعية .

إن نجاح وإستمرار المكتبة الجامعية يعتمد على مستوى الخدمات المقدمة ، إذ تعتبر المقياس الحقيقي لجودة وكفاءة الخدمات المكتبية ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحسين نوعية الخدمات بما يتماشى مع إحتياجات المستفيدين ، ولا يمكن قياس مستوى هذه الأخيرة إلا عن طريق تقييمها فالتقييم ليس هدفا في حد ذاته وإنما أداة تسمح بقياس الخدمات بهدف تحسينها وتطويرها ، فهو وسيلة محكمة تعتمد على جمع المعلومات بغرض تحليلها وإستخلاص النتائج مع تحديد مواطن القوة والضعف المتعلقة بالخدمة المكتبية، ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة كما يسمح للمكتبة تطوير أدائها وبلوغ أهدافها بشكل صحيح و موزون .

ملخص :

تناولت الدراسة موضوع تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية أي ما يتعلق بالعوامل والمقومات الأساسية لتقديم الخدمات المنشودة ، و الوقوف على مدى نجاعة المكتبة نحو خدمة المستفيد بالشكل المطلوب، ونظرا لأهمية التقييم و ما تلعبه المكتبات الجامعية في تطوير وتحسين البحث العلمي والإتجاه نحو تحقيق رغبات و رضا المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين.

فقد إرتأينا إختيار موضوعنا المتعلق بتقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بكلية الحقوق و العلوم السياسية . جامعة إبن خلدون تيارت. و حاولنا من خلال هذه الدراسة، الوقوف على مدى فعالية نظام المكتبة و خدماتها المقدمة و مدى جودتها و مدى رضا العاملين و عينة الدراسة، وهذا من خلال دراسة ميدانية تناولت رأي عينة من مجتمع الدراسة . الذين يزاولون دراستهم بهذه الكلية . من طلبة الحقوق والعلوم السياسية ، توصلنا إلى مجموعة من النتائج، وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي . وقد تطرقنا أيضا في هذه الدراسة إلى شقين : الشق النظري الفصل الأول كان عبارة عن الفصل المنهجي ، و ثلاث فصول تتمحور حول المكتبات الجامعية ماهيتها التطور التاريخي لها وأنواعها و وظائفها أهدافها أهميتها متطلباتها خصائصها وسماتها، والفصل الثالث تطرقنا فيه إلى خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية بصفة عامة، أما الفصل الأخير الذي يحتوي على تقييم وقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية . أما الشق الميداني الذي يتناول إجراءات الدراسة ككل، حيث تم توزيع إستمارة الإستبيان على عينة الدراسة ، ضف إلى ذلك المقابلة التي أجريت مع مسؤول مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي للحصول على نتائج موضوعية و دقيقة .

وفي الأخير إنتهت الدراسة بنتائج ضمن السياق العام للفرضيات أهمها أن المكتبة تقدم خدمات متنوعة وجيدة ، لكن هناك ما لا يرقى فيها إلى المستوى المطلوب مما يجب على المكتبة التحسين من خدماتها وتقييمها بشكل مستمر .

كلمات مفتاحية :

التقييم، خدمات المعلوماتية ، المكتبة الجامعية .

Résumé

L'étude a abordé la question de la fourniture de services de l'information avec des obstacles universitaires. c'est-à-dire ce qui est lié aux facteurs et ingrédients de base pour fournir les services souhaités et déterminer dans quelles mesure le mécanisme de servir les bénéficiaires de la manière requise et compte tenu l'importance de l'évaluation et ce que jouent les bibliothèques universitaires dans le développement et le renforcement de la recherche scientifique et la tendance vers la réalisation des désirs et des satisfactions des bénéficiaires de talya asa'a et bakhshen. nous avons décidé de choisir notre sujet lié à l'évaluation des services de l'information dans les bibliothèques universitaires comme étude de terrain de faculté de droit et des sciences politiques. unité de l'université ibn khaldoun tiaret à travers cette étude pour déterminer l'efficacité du système de machine et des services plaisir et en présence de la satisfaction des employés et de l'échantillon de l'étude cela a été fait grâce à une étude de terrain qui porte sur l'avis d'un échantillon d'anticoagulants qui comprennent leurs études dans ce collège parmi les étudiants en droit et en sciences politiques nous sommes parvenus aux résultats ceci est basé sur la méthode analytique descriptive dans cette étude nous avons également abordé deux parties. La partie théorique. le premier chapitre était un chapitre méthodologique et trois chapitres centrés sur les bibliothèques universitaires leur développement historique leur types et fonctions leur objectifs leur importance leurs exigences leur caractéristiques et leur caractéristiques et le troisième volet traitait des services d'information dans les bibliothèques universitaires en général. le dernier chapitre contient l'évaluation et la mesure de la qualité des services des bibliothèques universitaires quant à la partie terrain qui traite des procédures de l'étude dans son ensemble ou formulaire des questionnaires a été distribué à l'échantillon de l'étude à cela l'entretien qui a été mené avec le responsable du département de l'orientation et de recherche bibliographique pour obtenir des résultats objectifs et précis des services variés de la qualité mais il y a des choses qui ne sont pas à la hauteur ce qui oblige la bibliothèque à améliorer continuellement ses services et à les évaluer.

Mots clés :

Evaluation, Travaux universitaires, Bibliothèque universitaires.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

القواميس و المعاجم :

1-الصريرة ،خالد عبده . الكافي : مفاهيم علم المكتبات و المعلومات . عربي . إنجليزي . عمان : كنوز المعرفة ،2010.

2-أحمد ،محمد الشامي. سيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. إنجليزي. عربي . الرياض :دار المريخ ، 1988م ..

عبد الغفور، عبد الفتاح قاري . معجم المصطلحات و المكتبات و المعلومات . إنجليزي عربي . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000م .

الكتب :

4-أحمد ، بدر . محمد ، فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعية تنظيمها و إدارتها و خدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي ، ط4 . القاهرة : دار غريب ، 2001م .

5- أحمد نافع ، المدادحة . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2014م.

6-أمجد، الجوهري . متولي ، النقيب . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية . القاهرة : دار الجواهر، 2014م.

7-أمين ،النجداوي . ربحي مصطفى ، عليان . مبادئ إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان : دار الصفاء ، 2009م .

8-إبراهيم، دسوقي البنداري . البث الإنتقائي للمعلومات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية : 2004م.

9-جمال توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون، 2014م .

10-حسن صالح، إسماعيل. أمين إبراهيم، الورغي. الإجراءات الفنية في المكتبات. عمان: دار الوراق، 2002م.

11- ربحي مصطفى، عليان . يسرى، أبو عجمية. تنمية و تقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات . عمان: دار الصفاء، 2005م .

12- ربحي مصطفى ، عليان. أمين النجداوي . مقدمة في علم المكتبات و المعلومات . عملن : دار الفكر و الطباعة، 1999م.

- 13- ربحي مصطفى ، عليان. إيمان فاضل ، السمرائي . تسويق المعلومات . عمان: دار الصفاء ن 2006م.
- 14- ربحي مصطفى ، عليان . يسرى ، ابو عجمية تنمية مجموعات المكتبية التزويد . عمان : دار الصفاء ، 2000م .
- 15- ربحي مصطفى ، عليان . يونس أحمد ، الشويكة . مبادئ التصنيف وفق نظام تصنيف ديوي العشري . عمان : دار الصفاء ، 2012م .
- 16- ربحي مصطفى ، عليان . مبادئ علم المكتبات و المعلومات . الأردن : السلط ، 2011م .
- 17- ربحي مصطفى ، عليان .خدمات المعلومات . عمان : دار صفاء ن 2010م .
- 18- ربحي مصطفى ، عليان . تنمية مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية . عمان : دار الرضوان، 2012م
- 19- ريا أحمد ، الدباس . المرجع إلى علم المكتبات . عمان : دار الدجلة ، 2014 م .
- 20- ريا أحمد ، الدباس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية . عمان : دار البداية، 2012م .
- 21- زينب ، بن الطيب . تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الأسس والخطوات والمعايير . الجزائر : الفا للوثائق ، 2017م .
- 22- عبد الباقي يونس ، إسماعيل . دراسات المستفيدين و خدماتهم في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، 2017م .
- 23- عبد الله عيسى ، الطباع . علم المكتبات الإدارة و التنظيم . لبنان : دار الكتاب اللبناني ، 1972م.
- 24- عبد الله مشعل ، عبيدات .آخرون . أسس الفهرسة و التصنيف . عمان : دار المسيرة . 2002م .
- 25- عبد الحميد ، أعراب . دراسات في المكتبات و المعلومات .
- 26- عمر أحمد ، همشري . المكتبة ومهارات إستخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2008م.
- 27- عزت خيرت ، الكلاني . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ، 2014م .
- 28- غالب عوض ، النواسية . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات و مراكز المعلومات . دار الفكر، 2000م.
- 29- غالب عوض ، النواسية . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء 2000م.

- 30-غادة ، عبد المنعم موسى . ناهد ، محمد سالم . مرافق المعلومات ماهيتها إدراتها خدماتها . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2000م .
- 31- قاسم ، حشمت . مدخل لدراسة التكشيف و الإستخلاص . القاهرة : دار غريب ، 2000م .
- 32- ماجد محمد ، الخياط . أساليب البحث العلمي . عمان : دار الراية ، 2010م .
- 33- مبروك ، خطاب السعيد . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : الوراق ، 2013م
- 34- محمد أحمد ، جرنان . بناء المجموعات و تنمية المقتنيات في المكتبات . ليبيا : دار الرواد ، 2017م .
- 35- محمد عبد العال ، النعيمي . عبد الجبار توفيق ، البياني . طرق و مناهج البحث العلمي : الوراق ، 2009م .
- 36- مصطفى علي ، اللحام . المدخل إلى علم المكتبات و مصادر المعلومات . عمان : الأكاديميون ، 2016م .
- 37- وائل مخطار ، إسماعيل . إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار المسيرة. 2009م .
- 38- وائل ، رفعت علي محمد . تصنيف المكتبات . الإسكندرية : دار الوفاء ، 2015م .
- 39- وهيبه ، غراممي السعدي . عبد الحميد أعراب . تكنولوجيا المعلومات في الكتبات . الجزائر، 2008م .

الرسائل الجامعية :

- 40- بلحاوية ، يمينة . جودة الخدمات المعلوماتية و تلبية إحتياجات المستعملين للمكتبة المركزية للمركز الجامعي معسكر . ماجيستار ، تسيير أنظمة المعلومات و المكتبات ، وهران ، 2008/2007م .
- 41- بركات ، منال . التخطيط الإستراتيجي و دوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر . ماستر ، علم المكتبات ، بسكرة ، 2019/2018م .
- 42- بوعافية ، السعيد . قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة . ماجيستار ، علم المكتبات إعلام علمي و تقني ، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، 2007/2006م .

- 43-سي الطيب ، ميمونة . بناط ، مراد . تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المكزية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت - . ماستر ، علم المكتبات ، جامعة الجيلالي بونعامة ، 2018/2017م .
- 44-صوان ، الهاشمي . واقع خدمات المعلومات في المكتبات العمومية : دراسة حالة المكتبة العامة بوعزيز معسكر ، ماستر ، علم المكتبات و المعلومات ، عبد الحميد بن باديس ، 2018/2017 م .
- 45- زوليخة ، وليد . تقييم خدمات المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم ماجيستار، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، وهران، 2006/2007 م .
- 46- زوقار، سميرة . تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية معايير دولية و ممارسات مهنية، دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، وهران ، 2018/2017م .
- 47-قادة ، حسين مداد أحمد . تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة محمد بوضياف، ماستر، علم المكتبات والمعلومات، عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2017/2016 م .
- 48-محلنت، الزهرة .تقييم أداء العاملين و المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ، ماستر ، علم المكتبات و المعلومات ، مستغانم ، 2018/2017م .

المؤتمرات :

- 49-الحسن ن العوض احمد محمد . تقييم المجموعات في مكتبات الجامعات الحكومية و الأهلية بولاية الخرطوم : دراسة حالة . تونس : الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، التاسع عشر ، التعاون بين مؤسسات و مرافق المعلومات العربية في عصر الرقمنة ، نوفمبر 2008 م .ص 22.

50-رشام ، بدر الدين معايير قياس جودة خدمات المكتبات من تطور المستخدمين مقياس الأداء الفعلي للخدمة SENPEF. تونس : الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية ، الخامس و العشرون ، معايير جودة الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشيف ، أكتوبر 2014. 2289/2305.

المجلات :

60- عباد ، سمير محمد . المفاهيم الأساسية للجودة و إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، مجلة دراسة في الوظيفة العمومية ، العدد 6 ، 2019م . الجزائر ك كلية الحقوق و العلوم السياسية ، ص 106.

61- عابد ، مخلوفي . أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية ، مجلة RIST ، مج 19 ، العدد 2 ، تيارت : جامعة ابن خلدون ص 25 ص 27.

الحواليات :

62- صلاح الدين ، محمد صديق الأمين . واقع خدمات المستخدمين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية و النيلين : دراسة تقييمية ، حولية المكتبات و المعلومات ، جامعة إفريقيا العالمية ، العدد 2 ، يناير 2018م .

الوابوغرافيا :

63 - محاضرة في التقنيات المستخدمة في عمليات التقييم و قياس الأداء ، محاضرات متاحة على الخط

//alyasser.net.:http.27/05/2021 11:26

67- محاضرة في قسم المكتبات و المعلومات .محاضرات متاحة على الخط .www.alyasser .net.

منتدى اليسير .2021/05/27-15:17.

68 - محاضرة في تقييم معايير التقييم المهني في المكتبات . تقنية موريس . محاضرات متاحة على

الخط 25.30:11/05/2021.http.:alyasser.net

مصادر باللغة الفرنسية :

:Zouggar taleb samira.contribution à l'évaluation des bibliothèques universitaires algérienne
bibliothèque et science de :étude czs des bibliothèque de l'ouest algérienne, magister
2006/2007.:l'information

الملاحق

جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات والمعلومات
ماستر هندسة وتكنولوجيا المعلومات

نحن طالبة قسم علم المكتبات والمعلومات بصدد تحضير مذكرة لنيل الماستر بعنوان تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية .

دراسة ميدانية لعينة عشوائية لطلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ابن خلدون - تيارت - .
الرجاء منكم الإجابة عن هذه الأسئلة وبدقة التركيز على وضع علامة (X) في الخامة المناسبة علما أن أجوبتكم لن تستخدم إلا لغرض علمي فقط .
شكرا على مساعدتكم .

تحت إشراف :

* دربيخ نبيل

من إعداد الطلبة :

* كعبور هوارية

* بن بعلاش سميرة

* الطيبي جميلة جيهان

السنة الجامعية 2022/2021

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1/ الجنس : ذكر أنثى
- 2/ المستوى التعليمي : ليسانس ماستر دكتوراه
- 3/ التخصص : علوم قانونية وإدارية علوم سياسية

المحور الثاني : خدمات المعلومات في المكتبة

1/ ما الغرض من استخدامك للمكتبة :

- مطالعة تجهيز بحوث تحضير مذكرة تخرج

- أخرى

2/ ماهي خدمات المعلومات التي تقدمها لك المكتبة :

- خدمة الإعارة الخدمة المرجعية خدمة الإحاطة الجارية

البحث الانتقائي

- أخرى

3/ ماهي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة :

- الفهرس التقليدي الفهرس الإلكتروني

- أدوات أخرى

4/ أشكال مصادر المعلومات في المكتبة :

- مصادر ورقية مصادر إلكترونية سمعية بصرية

- أخرى

5/ ما نوع الإعارة المستخدمة للحصول على مصادر المعلومات :

- إعارة اخلية إعارة خارجية إعارة عن بعد

..... أخرى -

المحور الثالث : تقييم خدمات المعلومات

1/ ما تقييمك لمستوى أداء العاملين وكفاءتهم ؟

ضعيف مقبول جيد

..... لماذا -

2/ هل أنت راض عن خدمات المعلومات المقدمة ؟

نعم لا

..... لماذا -

3/ ما رأيك في المعاملة التي تتلقاها من قبل موظفي المكتبة ؟

مناسبة غير مناسبة

..... إذا كانت غير مناسبة لماذا -

سوء الفهم الانزعاج عدم احترام أوقات العمل

4/ هل الرصيد الوثائقي للمكتبة يغطي احتياجاتكم ؟

نعم لا

5/ هل مدة الإعارة الخارجية كافية لتلبية إحتياجات المعلومات ؟

نعم لا

..... إقتراحاتك -

6/ كيف ترى جودة خدمات المعلومات المقدمة ؟

ضعيف متوسط جيد

7/ ماهي العوائق التي يعاني منها النظام الداخلي للمكتبة ؟

ساعات فتح المكتبة غير مناسبة

عدد الكتب المعارة غير كاف

الخدمات التي تقدمها المكتبة لا تواكب التطورات التكنولوجية

الفضاء المخصص للمطالعة غير كاف

8/ ماهي إقتراحاتك

.....

.....

.....

استمارة مقابلة مقننة

من أجل إعداد مذكرة ماستر بعنوان

تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم

السياسية جامعة ابن خلدون تيارت

تحت اشراف :

د . دربيخ نبيل

من إعداد :

بن بعلاش سميرة

كعبور هوارية

الطبيبي جميلة جيهان

السنة الجامعية 2021/2020

2/ أسئلة المقابلة :

- 1- ما هو تخصصك ؟
- 2- ما هو عدد المنخرطين لديكم ؟
- 3- هل ميزانية المكتبة تكفي لتلبية الإحتياجات الضرورية ؟
- 4- ما هي أنواع الفهارس المستعملة في المكتبة ؟
- 5- كيف تتم عملية الإعارة في المكتبة ؟
- 6- هل تقدمون خدمة التصوير و الإستنساخ كخدمة إضافية ؟
- 7- هل ترى أن التقييم يساهم في التحسين و الرفع من مستوى أداء العاملين ؟
- 8- هل التقييم يخدم على نجاح خدمات المعلومات بالمكتبة ؟
- 9- هل تترى أن التقييم اساسي للحصول على خدمات ذات جودة ؟