



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

الموسومة ب:

تقييم رضى المستفيدين من الخدمات الالكترونية
في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

إشراف الأستاذة :	من إعداد الطالبتين :
سوالمي أسماء	-حردودي فاطيمة -خروبي أم الخير

لجنة المناقشة:

رئيسا	روابحي خيرة
مشرفا ومقررا	سوالمي أسماء
مناقشا	بن شهيدة محمد

الموسم الجامعي

1420-1439هـ/2018-2019م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دعاء

يارب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب
بالياس إذا فشلت بل ذكرني دائما بان الفشل هو التجارب
التي تسبق النجاح .

يارب علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة وان حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف:
يارب إذا جردتني من المال اترك لي قوة الصبر كي أتغلب على الفشل ،وإذا جردتني من نعمة
الصحة اترك لي نعمة الإيمان.
يارب إذا أسأت إلى الناس أعطيني شجاعة لاعتذار وإذا أساء لي الناس أعطيني شجاعة العفو
يارب إذا نسيتك لا تنساني

"أمين"

الشكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين

عملا بقوله تعالى (وإذا تأذن ربك لئن شكرتم لأزيدنكم)

نشكر الله على نعمه التي لا تعد ولا تحصى ومنها توفيقه تعالى على إتمام هذا العمل بفضله، فله
الحمد أولا وأخيرا. وكما تقدمنا بالشكر إلى الوالدين الكريمين على دعمهم لي والشكر الجزيل إلى
الزوج الغالي .

وكما لا يفوتنا بالأخص أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان وخالص العرفان والتقدير إلى
الأستاذة الفاضلة أسماء سوامي التي تفضلت بقبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى دعمها
وتوجيهاتها القيمة التي كانت خير سندا لنا في إتمام هذا البحث فجزاها الله عن كل الخير .

وكما يسرنا أن نتوجه بأسمى آيات التقدير والعرفان إلى أساتذتنا الكرام على إرشاداتهم وتوجيهاتهم
وإلى كافة الأساتذة الذين تشرفنا بدراساتهم لي لمدة خمس سنوات فجزاهم الله عني كل الخير .

وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد.

وقبل وبعد فالشكر لله ولله الحمد في الأول والأخير

إهداء

فالحمد لله حتى ترضى، والحمد لك إذا رضيت، والحمد لله بعد الرضا أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أهدي ثمرته:

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما .

الشمعة التي أنارت دربي وفتحت لي أبواب العلم والمعرفة، إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق إلى أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية، أسأل الله أن يرعاها، أختي الغالية زهرة

إلى من كان سنداً لي إلى من رافقني في الأيام الصعبة إلى من غمرني بالاهتمام زوجي الغالي يوسف .

إلى ولدي الذي لم أنجبه ياسين وإلى نور عيوني أنس عبد النور والكتكوتة لجين

إلى كل إخوتي وخصوصاً مختار وبكاي وزوجاتهن يمينه وخيرة وأخواتي وأولادهن

إلى أبي الغالي رابح وزوجته وأولاده

إلى النجوم التي تهتدي بها حبيبات قلبي أمينة ورشيدة

إلى كل عائلة خرويي إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي

ليمهد لي الطريق

إلى من علمتني وصبرت معي وكانت لي الطريق المنير أستاذتي الغالية أسماء سولمي

إلى أستاذتي الكرام يا من كنتم نعم الأساتذة يا من تعبتم يا من سهرتم لكم كل الفضل وكل الشكر

أستاذة رواجي خيرة، أستاذة قشيدون حليلة، أستاذ بن شهيدة محمد، إلى الأستاذ العياشي إلى الورود

التي أسعد برؤيتها صديقاتي فاطمة ومحجوبة إلى طلبة تخصص علم المكتبات

أم الخير

إهداء

لمن أهدي؟... وكلي لهم

لمن أهدي؟... وعمري لهم

إلى سندي في هذا الوجود ودليلي في كل شيء غير موجود أبي العزيز

إلى من ربت وسهرت إلى من لا تغيب عن وجداني أمي الغالية

إليك يا مصدر افتخاري إخوتي أخواتي يا من سهرتم على نجاحي محمد، سهيلة، علي، مصطفى،

منصور، خدوجة، زهية، فتيحة

إليك يا رفيق دربي سأظل إليك وفيه يا توأم روحي إلى من ابتسم أمامي في لحظة ضيق بعث في

روحي عمرا جديدا زوجي الغالي

إلى من استطاعوا أن يدخلوا قلبي بكل سهولة ويتربعوا عليه دون استئذان فنالوا مرتبة الإخوة أم الخير،

محبوبة، عبير، الخالدية، سامية.

إلى البراعم الصغار أسيل، محمد، عبدو.

إلى من تشرفت بمعرفتهم أساتذتي الكرام رواجي خيرة، سوالي أسماء، العياشي بدر الدين، بن شهيدة

محمد، دريخ نبيل، قشيدون حليلة.

فاطيمة

فهرس المحتويات

دعاء

شكر

إهداء

الإطار المنهجي

13 مقدمة

13 الإشكالية

13 التساؤلات الفرعية

14 الفرضيات

15 أهمية الدراسة

15 أهداف الدراسة

15 أسباب اختيار الموضوع

15 حدود الدراسة

16 منهج الدراسة

17 مجتمع الدراسة

19 مفاهيم الدراسة

19 الدراسات السابقة

21 الإطار المنهجي

الفصل الأول : المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي

23 المبحث الأول : المكتبات الجامعية

23	تمهيد
23	مفهوم المكتبة الجامعية
24	أنواع المكتبات الجامعية
27	أهداف المكتبة الجامعية
28	وظائف المكتبة الجامعية
29	خصائص المكتبة الجامعية
30	أهمية المكتبة الجامعية:
30	الأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات
31	واقع المكتبات الجامعية في البيئة الالكترونية:
33	المبحث الثاني : البحث العلمي
33	تمهيد
33	ماهية البحث العلمي
34	نشأة البحث العلمي وتطوره:
35	أنواع البحث العلمي:
36	أهداف البحث العلمي:
37	وظائف البحث العلمي:
37	خصائص البحث العلمي:
39	دور المكتبات الجامعية في البحث العلمي:
40	علاقة تكنولوجيا المعلومات بالبحث العلمي:
42	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية

44	تمهيد
44	المبحث الأول: الخدمات المكتبية التقليدية.....
44	مفهوم الخدمة المكتبية:
45	أهمية الخدمات المكتبية:
45	متطلبات الخدمة المكتبية:
46	خدمات المكتبة الجامعية:
52	الخدمات الإلكترونية امتداد للخدمات المكتبية التقليدية:
54	المبحث الثاني: الخدمات المكتبية الالكترونية
54	تمهيد:
54	-مفهوم الخدمات الإلكترونية.....
55	أهمية الخدمات المكتبية الإلكترونية:
55	متطلبات الخدمة المكتبية الإلكترونية:
56	أنواع الخدمات الإلكترونية:
57	أنواع الخدمات الإلكترونية بالمكتبات:
68	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: تقييم رضا المستفيد من الخدمات الالكترونية

70	المبحث الأول: المكتبة والمستفيد
70	تمهيد:
70	مفهوم الرضى:
71	تعريف المستفيد:
71	فئات المستفيدين من المكتبة الجامعية:
72	العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين:
73	تحديد احتياجات المستفيدين:
74	العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين:
74	تدريب المستفيدين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة المركزية:
76	المبحث الثاني: التقييم في المكتبات الجامعية
76	مفهوم التقييم:
77	أهداف التقييم:
78	أساليب التقييم:
79	طرق التقييم:
80	مراحل التقييم:
81	معايير التقييم:
82	مستويات التقييم:
83	تقييم المستفيد من الخدمات الإلكترونية:
85	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

87	تمهيد
87	المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة
87	تعريف المكتبة المركزية:
87	نشأة وتطور المكتبة المركزية
88	-مواصفات مبنى المكتبة المركزية:
90	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية
90	مصالح المكتبة المركزية:
93	-المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية
94	العمليات الفنية والتقنية للمكتبة المركزية وفق برنامج السنجاب:
101	المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة
128	سليبات وآفاق المكتبة المركزية
129	الاستفادة من الدراسة الميدانية
131	خاتمة
131	التوصيات
134	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الاختصارات:

الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط	ODAC
الفهرس الإلكتروني	OPOC
البريد الإلكتروني	EMAIL
بروتوكول نقل الملفات	FTP
برنامج مفتوح المصدر	PMB

قائمة الملاحق:

العنوان	الملحق رقم
استمارة استبيان	1
مبنى المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون	2
برنامج السنجاب	3
رصيد وثائقي لقسم العلوم الإنسانية والاجتماعية	4
مركز الإنترنت ووسائل الإعلام	5
رصيد وثائقي إلكتروني بالمكتبة الإلكترونية	6
المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط SNDL	7

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الشكل رقم
90	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	01
93	المخطط التنظيمي للمصالح المكتبة المركزية	02
94	عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب	03
95	عملية تزويد وفق برنامج السنجاب	04
96	عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب	05
97	عملية الفهرسة وفق برنامج السنجاب	06
98	خدمة الإعارة وفق برنامج السنجاب	07
99	الفهرس الآلي وفق برنامج السنجاب	08
101	نسبة الجنس	09
102	نسبة المستوى	10
103	نسبة التخصص	11
104	نسبة التردد على المكتبة	12
105	الخدمات المتوفرة بالمكتبة	13
106	نسبة الخدمات المفضلة	14
107	نسبة المجموعات المكتبية المتوفرة	15
108	نسبة المجموعات الإلكترونية	16
109	اختيار المجموعات التي تفتنيها المكتبة	17
110	نسبة الخدمات التقليدية	18

111	نجاح الخدمات التقليدية	19
112	وسائل البحث بالمكتبة المركزية	20
113	نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية	21
114	ضرورة الخدمات الإلكترونية	22
115	سبب استخدام الخدمات الإلكترونية	23
116	نوع الخدمات الإلكترونية	24
117	عدم تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية	25
118	نسبة توفر الخدمات الإلكترونية	26
119	الأوعية والوثائق الأكثر استعمالاً بالمكتبة المركزية	27
120	الصعوبات التي تواجه المستخدم في عملية البحث الإلكتروني	28
121	نسبة الإقبال على خدمة الانترنت	29
122	نسبة الإقبال على خدمة والفهارس الإلكترونية	30
123	نسبة رضى المستخدم عن الأنظمة	31
124	نسبة البحث في الفهرس الإلكتروني	32
125	المشاكل التي تواجه الطلبة	33
126	رضى المستخدم عن وضع المكتبات	34
127	تقييم الخدمات الإلكترونية	35

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
91	يبين إحصائيات خاصة بالمستوى لمصلحة التوجيه	01
92	إحصائيات خاصة بتخصيص مصلحة التوجيه	02
101	يمثل الجنس	03
102	يمثل المستوى	04
103	يمثل نسبة التخصص	05
104	يمثل نسبة التردد على المكتبات	06
105	الخدمات المتوفرة بالمكتبة	07
106	نوع الخدمات المفضلة	08
107	المجموعات المكتبية المتوفرة	09
108	المجموعات الإلكترونية	10
109	اختيار المجموعات التي تفتنيها المكتبة	11
110	الخدمات التقليدية	12
111	نجاح الخدمات التقليدية	13
112	وسائل البحث للمكتبة المركزية	14
113	استخدام الخدمات الإلكترونية	15
114	نوع الخدمات الإلكترونية	16
115	عدم تقديم المكتبة للخدمة الجامعية	17
116	توفر الخدمات الإلكترونية	18

117	الأوعية والوثائق الأكثر استعمالاً	19
118	الصعوبات التي تواجه المستخدم في عملية البحث	20
119	الإقبال على خدمة الانترنت	21
120	الإقبال على الفهارس الإلكترونية	22
121	رضى المستخدم عن الأنظمة	23
122	نسبة الإقبال على الفهارس الإلكترونية	24
123	نسبة الرضى عن الأنظمة المتبناة في المكتبة المركزية	25
124	نسبة البحث في الفهرس الإلكتروني	26
125	المشاكل التي تواجه الطلبة	27
126	رضى المستخدمين عن وضع المكتبات	28
127	نسبة تقييم الخدمات المكتبية الموجودة على مستوى المكتبة المركزية	29

مقدمة

تعتبر المكتبة من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من المعايير التي لا يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية، والتوجه الرقمي الذي تعرفه المقتنيات والمعلومات في العالم كله، وهكذا باتت الحاجة ملحة لتحديد وتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات بكل أشكالها وبلغات متعددة، حيث أن هناك من يطالب بتخصيص ميزانية مستقلة للمكتبات الجامعية حتى تكون قادرة على مواكبة هذه التغيرات الحاصلة في المجتمعات، وهذا من خلال قدرتها على توفير المفتيات الحديثة لروادها، وكذا معالجة هذه المصادر وتصنيفها وفهرستها وفق ما يتطلبه التوجه المعلوماتي الحديث، وتوفير أجهزة الحواسيب والبرامج الفعالة لاستخدامها وإقامة المعارض والندوات للتعريف بمحتويات المكتبة وكيفية الحصول على مفتياتها.

والهدف الأساسي من المكتبات الجامعية خدمة المستفيد بكل مرونة والتركيز على إرضائه، فالمستفيد أصبح اليوم لا يكتفي بتلقيه بل أصبح يلح ويشيد على خدمات ذات فعالية ترضيه، وحتى ترضيه لا بد من معرفة وجهات نظر المستفيد حول الخدمات لمعرفة نقائصها وتحليلها اعتماداً على آراء المستفيدين الذين يساهمون في توفير الحقائق التي يمكن الاسترشاد بها في قياس مدى فعالية الخدمات أو عدمها وتحسينها وصولاً إلى أعلى المستويات وتحقيق رضى المستفيد عنها.

ومن هنا تأتي دراستنا لتلقي الضوء على المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون-تيارت- قصد الاطلاع عليها وتقييم رضى المستفيد من الخدمات الالكترونية التي تقدمها له المكتبة وقد تضمنت دراستنا أربعة فصول.

أولاً: الإشكالية

تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى كسب موقع بين مثيلاتها من المكتبات في بيئة شديدة التنافس، ويتوقف هذا على طبيعة الخدمات التي تقدمها إلى مجتمع المستفيدين منها ما يتلاءم مع اهتماماتهم واحتياجاتهم، فنجاح المكتبة مرتبط بجودة ونوعية خدمات المعلومات المقدمة لتحقيق رضى المستفيد، وتقديم كل ما يرضى حاجاته حتى لا يلجأ إلى المكتبات الرقمية وغيرها... فالمستفيد عندما لا يجد ما يبحث عنه في المكتبة سوف يضطر إلى البحث عن البدائل وبالتالي تخسر المكتبة مستفيديها أي يجب على المكتبة أن تكون في المستوى الذي يرضى المستفيد لتضمن بقاءها واستمرارها.

ومن هنا نطرح التساؤل الجوهرى الذى تبني عليه الدراسة.

❖ ما مدى رضى المستخدمين من الخدمات الالكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت؟

- التساؤلات الفرعية:

1. هل المواد والأجهزة المستعملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون كافية لتقديم أسرع وأفضل خدمة للمستخدمين؟

2. هل المستخدمون راضون على الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت؟

3. هل العاملين في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ذو خبرة وكفاءة تمكنهم من استخدام التكنولوجيات؟

ثانيا: الفرضيات

1. المواد والأجهزة المستعملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون كافية لتقديم أفضل وأمثل خدمة للمستخدمين.

2. المستخدمون راضون على الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.

3. العاملون في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت وخبرة تمكنهم من استخدام التكنولوجيات.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

1. الاطلاع على واقع الخدمات الالكترونية في المكتبة الجامعية.

2. تسليط الضوء على المستخدمين ومدى رضاه عن المكتبة الجامعية.

3. مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

4. التعرف على كيفية تقييم المستخدمين من الخدمة الحديثة في المكتبة الجامعية.

رابعاً: أهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

1. معرفة واقع الخدمات الالكترونية وإظهار مدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين.
 2. معرفة النقائص ورصد آراء المستخدمين حول الخدمات الالكترونية المقدمة في المكتبة الجامعية ومدى رضاهم عنها مع اقتراح السبل التي من شأنها المساهمة في تطويرها.
 3. تقييم فعالية الخدمات الالكترونية في المكتبة الجامعية.
- تحديد المشاكل وتقديم توصيات وحلول ممكنة.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

لكل دراسة أسباب ودواعي كانت وراء اختيار موضوع الدراسة ومن بين هذه الأسباب:

1. التعرف على كيفية تقديم الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية بالمنظور القريب من خلال جامعة ابن خلدون تيارت.
2. الفضول العلمي في دراسة عملية لتقييم التي تكشف من خلالها الخلل والارتقاء بمستوى الخدمات.
3. قلة الدراسات في موضوع التقييم ورضي المستفيد عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.
4. نقص الدراسات الميدانية التي تعالج هذا الموضوع (تيارت).

سادساً: حدود الدراسة

كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني ولا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها وفق ما يتلاءم وموضوعها وهذا من خلال دراستنا التي سنتناول تقييم رضى المستخدمين من الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بتيارت وبهذا فحدود الدراسة هي:

1. الحدود الجغرافية: تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان تقييم رضى المستفيدين من الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون تيارت وبالتالي فالجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية الجامعية لبـن خلدون تيارت.

2. الحدود الزمنية: وتشمل الوقت الذي استغرقتة كل دراسة بشقيها النظري والميداني، من بداية الموافقة على موضوع الدراسة من 03 ماي 2019.

3. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من مستفيدي المكتبة المركزية وهم الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم.

سابعاً: منهج الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، والذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائماً لمضمون دراسته وتحديد أبعادها بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة، إذن فهو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها، وهذه الإجراءات تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها والمعلومات لاكتشاف الحقائق وإثباتها علمياً.¹

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي وهو أكثر المناهج استعمالاً في البحوث الاجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الاستبيان، الأمر الذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواه وذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطوره.²

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لأننا بصدد واقع الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية وتقييمها على رضى المستفيدين.

¹ عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص33.

² عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل، 1997. ص74.

ثامنا: مجتمع الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ويتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الطلبة بكافة تخصصاتهم وكانت أغلبيتهم السنة الثالثة والسنة ثانية ماستر لأنه يمثلون الطلبة المقيلون على التخرج لذلك فهم بحاجة إلى خدمات متنوعة.

عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة بمجتمعها الأصلي، مع تحديد نوعها، وحجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع الدراسة، لكي نصل إلى نتائج موضوعية ودقيقة يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة.

أما عن نوع العينة التي اخترناها لإجراء دراستنا فهي عينة عشوائية ويكون في اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي بحث يعطي كل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الاختيار.¹

حجم العينة:

هناك عدة وسائل وأدوات تستخدم لتجميع البيانات حول الظاهرة المدروسة والتي تتحدد بطبيعة المنهج المستعمل في الدراسة، ومن بين أهم أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في الدراسة، الاستبيان، وفي الأخير وضعنا سؤالاً مفاده ما هي الاقتراحات والتغيرات المناسبة التي تؤدي إلى تطوير الخدمات المكتبية الحديثة إلى المستوى الذي يرضى المستفيد ولقد تم توزيع الاستبيان يدويا إلى المستفيدين مع الأخذ بعين الاعتبار توزيع استمارات أكثر من حجم العينة وذلك لجنب ضياع أي استمارة، وبعدها قمنا بجمعها والتأكد من عددها. عملنا على تفرغها ومراجعة البيانات التي تم جمعها والتي كان عددها 180 عينة وذلك بتنظيمها وتصنيفها وتحليلها بعد وضع البيانات في جداول تكرارية واستخراج النسب المئوية ثم تقديم تعليقات تفسيرات عنها.

¹ عبد المجيد ابراهيم، مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار الوراق، 2000. ص161.

الاستبيان: وهو عبارة عن أداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع محدد عن طريق استمارة يجرى تعيينها من قبل المستجيب.¹

كما عرفته ناهد أحمد علي أنه "أداة تجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل ويعتمد على إعداد مجموعة من الأسئلة توجه إلى جميع العينة المبحوثة أو إلى عينات مختارة منها ليقوموا بالإجابة عنها."²

ويحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة وهي نوعين: أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وذلك لتمديد آراء ومواقف المجتمع المدروس.

وقد قمنا باستخدام الاستبيان مع الطلبة لمعرفة وتقييم رضي المستخدمين من الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية.

وقد اعتمدنا في بحثنا على بيانات ومعلومات تتعلق بتوجهات، وهو ما يتوافق مع طبيعة الموضوع المدروس وقد تم تصميم استبيان الدراسة بعد الاطلاع على مختلف النماذج الخاصة بالاستبيانات المستخدمة في مثل هذه الدراسات وذلك للاستفادة منها وقد راعينا فيه سهولة الاستخدام والوضوح بالنسبة للأسئلة المستخدمة.

محاور الاستبيان:

لقد الاستبيان 29 سؤالاً موزعاً على ثلاث محاور أساسية وهي:

المحور الأول: استخدام الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية وكان الهدف من هذه الأسئلة التعرف على الخدمات في المكتبة المركزية بتيارت.

المحور الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة الجامعية، والهدف هو معرفة أنواع الخدمات الالكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية بتيارت.

المحور الثالث: تقييم الخدمات الالكترونية من طرف المستخدمين، والهدف هو تقييم الخدمات ومدى الاستفادة بالخدمات الالكترونية المقدمة بالمكتبة الجامعية.

¹إطاء محمد نور عطار. المدخل إلى البحث العلمي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 1993. ص31.

²أحمد، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ، 1979. ص126.

تاسعا: مفاهيم الدراسة

1. **التقييم:** هو عملية قياس فرد أو جماعة أو نظام وتقدير فعالية ذلك الأداء لتحقيق الأهداف المقررة ويرتبط التقييم بفحص ودراسة وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية، وتكوين أحكام قيمة إزاء جدية الأداء وتقرير لما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج وهو عملية تبنى أساسا على جملة من المعايير لقياس مستوى جودة مصادر المعلومات من خلال التعرف على درجة التوافق بين ما هو متاح وما هو نموذجي.

2. **رضي المستفيد:** هو حالة شعورية تولد لدى المستفيد عنه مقارنة أداء الخدمة التي يتلقاها من المكتبة وتوقعاته، أي ما كان ينتظر وهو معيار أساسي للحكم على الجودة ويرتبط الرضي بمعايير كثيرة منها السرعة في الخدمة، الدقة في المعلومات.

3. **الخدمة الالكترونية:** هي تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة الالكترونية اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة ممثلة في حواسيب ممثلة في حواسيب وشبكات الاتصال الالكترونية سواء أبحثت هذه الخدمات محليا أي جدران المكتبة مثل الفهرس الالكتروني والحواسيب المرتبطة بشبكة الانترنت أو عن بعد عبر مواقع أو بوابة المكتبة والخدمات الأخرى المتاحة عن بعد.

4. **المكتبات الجامعية:** يقصد بالمكتبات الجامعية تلك المصالح التابعة لمؤسسات التعليم العالي التي تهدف إلى تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للمؤسسة من خلال تقديم الخدمات المكتبية التي تلبي احتياجات المجتمع الأكاديمي للمعلومات والوثائق.

عاشرا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: رضى المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز.¹

¹ التميمي، فيصل بن عبد العزيز. رضى المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. مجلة سيبرارين. العدد: 47، سبتمبر 2014.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين من مكتبة جامعة الملك عبد العزيز عن الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبة وما هي العوامل التي قد تحول دون تحقيق الاستفادة الكاملة منها وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج.

الدراسة الثانية: بعنوان تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين بالمكتبة الجامعية.¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم تحديات المكتبة الجامعية في الوقت الراهن وظهور البيئة الرقمية وهذه الأخيرة أنها ظهرت كنتيجة لظاهرتين الانفجار المعلوماتي وما نجم عنه من اعتماد متزايد على المعلومات في جميع الأصعدة وظاهرة تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في المؤسسات ومرافق المعلومات عامة والمكتبات الجامعية الخاصة هذه الأخيرة إذا ما اقتحمتها تقنيات المعلومات الحديثة بوسائلها التكنولوجية الرقمية.

الدراسة الثالثة: بعنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية.²

تطرت هذه الدراسة إلى موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة الجامعية وكانت الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة2، حيث تم دراسة ما إذا كانت المكتبة تحرص على توفير تكنولوجيا حديثة لروادها وما إذا كان المستخدم يواجه صعوبات في التعامل معها وكذلك إذا كانت المكتبة تقوم بتدريب مستفيد بها.

الدراسة الرابعة: بعنوان الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور OPAC ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين.³

¹ مسيف، عائشة. تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. (مذكرة ماجستير في العلم المكتبات - جامعة قسنطينة) قسنطينة. 2012.

² لراشيش، نادية. عبد، هجيرة. تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على. (مذكرة ماستر في علم المكتبات - جامعة خميس مليانة) البليدة، 2016.

³ مولاي، أحلام. الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور OPAC ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر. (مذكرة ماستر في علم المكتبات - جامعة الجزائر) الجزائر: 2011.

الدراسة الخامسة: بعنوان خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية.

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدفين أساسيين لا غير، الهدف الأول تكون رغبة لدى الباحث في إثراء المعرفة وإشباع الفضول العلمي، والهدف الثاني هو استخدام نتائج البحث للوصول إلى حل المشكلة التي تواجه الباحث بدراستها أي بتحقيق الاستفادة المباشرة تجعل العلم في خدمة المجتمع عن طريق الوصول إلى حلول المشكلات التي تواجه الأفراد.¹

إحدى عشر: الإطار المنهجي

فقد أدرجنا فيه الإشكالية والفرضيات والأسباب التي دفعت بنا لاختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، إضافة إلى تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، وعرض الدراسات السابقة.

الفصل الأول: تحت عنوان المكتبات الجامعية والبحث العلمي، حيث يتضمن مفهوم المكتبات الجامعية ومفهوم البحث العلمي وأهداف كل منهما وأهميته.

الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية، حيث قمنا بعرض الخدمات التقليدية ثم الخدمات الحديثة والمتطورة.

الفصل الثالث: بعنوان تقييم رضى المستفيد من الخدمات الالكترونية والخدمات الحديثة، حيث عرضنا في هذا الفصل بالتقييم أهدافه ومستوياته، وعرفنا بالمستفيد من المكتبة الجامعية واحتياجاتهم منها. وكيفية تقييم المستفيد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية، بدأنا بالتعريف بمكان الدراسة مع ذكر الموقع والهيكلة التنظيمي ثم إجراءات الدراسة (المنهج - العينة - مجالات الدراسة)، ثم أدوات جمع البيانات بعدها قمنا بتفريغ البيانات وتحليلها. بعدها النتائج العامة للدراسة، ونتائج الدراسة على ضوء الفرضيات وأخيرا طرح جملة من الاقتراحات.

وختمنا بحثنا بخاتمة كانت شاملة وملمة بموضوع الدراسة مع اقتراح جملة من التوصيات من أجل التطوير والتحديد.

¹ ابن رضوان، كريمة. خدمات المستفيدين المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والإعلام الآلي. (مذكرة ماستر في علم المكتبات - جامعة قسنطينة 2) قسنطينة، 2011.

الفصل الأول

المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي

المبحث الأول: المكتبات الجامعية

تعتبر المكتبة الجامعية المصدر المعلوماتي والمحور الأساسي داخل الجامعة، يلجأ إليها أغلب الباحثين والمستفيدين، وذلك بالنظر إلى مختلف الخدمات التي تقدمها في مختلف أقسامها وفروعها من مصادر معلومات ومراجع قيمة.

فبإمكاناتها المادية والمعنوية يمكن أن نسميها نظاما معلوماتي.

1. تعريف المكتبة الجامعية:

لقد وردت عدة تعاريف في أدبيات علم المكتبات تخص المكتبة الجامعية نذكر البعض منها فيما يلي:

1.1 مفهوم المكتبة الجامعية: يمكن تعريف المكتبة الجامعية بأنها مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من المصادر وغيرها من وسائل المعرفة، نظمت تنظيما فنيا لكي يسهل الوصول إلى محتوياتها وما تخزنه من معرفة.¹

تعريف آخر: المكتبات الجامعية هي تلك المؤسسة العلمية والثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الجامعة، وعموما الباحثين وشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقه بمؤسسة التعليم العالي.²

أو هي المكتبة الملحقه بمعهد عال للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات.

كما تعرف المكتبات الجامعية بأنها المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وإداريون، وتوفر مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية وتوفر كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على إنجاز

¹ المدادحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص:49.

² حتحاني، أحمد. المكتبات الجامعية في ظل التجمعات الالكترونية. الجزائر: دار نون والعلم للنشر والطباعة والتوزيع، 2014. ص-ص: 03-04.

أبحاثهم، كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة لكي يستفيد منها طلاب الدراسات العليا.¹

عرفها سعيد أحمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعاً معيناً، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية، أو المعهد، حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها، من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة.

وفي تعريف آخر له هي 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 والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة لاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.

وعرفها السيد النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ أو تمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات.²

2. أنواع المكتبات الجامعية:

أ. مكتبة المعاهد المتوسطة: وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لم يستطيعوا استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه خاص، لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم بيليوغرافية.³

¹ الدباس، ربا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار دجلة، 2015. ص71.

² محمد جابر مرسي، نجلاء. تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، 2015. ص-ص: 71-72.

³ مختار اسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومركز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012. ص250.

ب. **مكتبة الكليات:** هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تكورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة.¹

ج. **المكتبات المركزية:** هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمته الإشراف على جميع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة وذلك لأن اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، أو غالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول النية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة، ملتقيات، ندوات، حاضرات، ومعارض وغيرها.

بشكل عام، فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات الوثائقية الموجودة بالجامعة، وهمة وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.²

د. **مكتبات المخابر والمختبرات:** تنشأ على مستوى الأقسام الأجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات أو مع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق أو المواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لانجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الانترنت.³

هـ. **مكتبة الكليات:** تعد مكتبة الكلية وحدة هامة من وحدات المكتبة الجامعية حيث تقدم خدماتها للقطاع العريض بالجامعة وهم طلاب المرحلة الجامعية الأولى، كما أنهم أكثر ارتباطا بها من المكتبة المركزية، لأنها أصغر وأقل تعقيدا وأقرب لهم، كما تصل في مقتبساتها التعليمية والمعرفية لها بدراسة

¹ العرضي، جمال توثيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص 89.

² عبد الفتاح طه عشري، نجلاء. التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والطباعة، 2014. ص - ص: 476-477.

³ المدادح، أحمد نافع. مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، المرجع السابق. ص 57.

الطلاب في مناهجهم الدراسية، مما يشجع ذلك الكثير منهم للتردد عليها والاستفادة من ومراجعتها المتعلقة بها.

ولقد تركز اهتمام مكتبات الكليات في أوائل القرن العشرين في الحصول على المواد المكتبية والحفاظ عليها وتعزيزها، حيث كان الكتاب الدراسي المقرر هو الوسيلة التعليمية الرئيسية، أما في الوقت الحالي وفي ظل الانفجار المعرفي وتقدم وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتزايد وتنوع الفرص التعليمية بوسائل التعليم الحديثة فقد تغيرت النظرة نحو المكتبة وتطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها في تشجيع استخدام المصادر التعليمية الحديثة والمتنوعة والمعتمدة على الوسائل والمصادر التكنولوجية، حيث أصبح هنا على مكتبة الكلية في ظل التطور القيام بمهمتين:

- اقتناء المصادر والوسائل التعليمية والتكنولوجية الحديثة.
- قيام المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات بتعليم الطلاب وموظفي المكتبة كيفية استخدام هذه الوسائل.¹

و. مكتبات الأقسام:

تعد مكتبات الأقسام من المصادر العلمية المتخصصة ولقد عرفها البعض بأنها مجموعة من الكتب والمراجع، وغيرها من المواد الأخرى، المرتبطة بقسم علمي معين يشكل جزءا من كلية جامعة يستهدف هذا التنوع من المكتبات تقديم الخدمة المكتبية لأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى الطلاب الذين يدرسون هؤلاء الأساتذة في مادة تخصصهم.²

¹مبروك خطاب، السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص-ص: 206-209.

²على خير المغربي، محمد. مدخل في علم المكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا للنشر والطباعة، 2015. ص-ص: 206-207.

3. أهداف المكتبة الجامعية:

تهدف المكتبات الجامعية إلى القيام بالخدمات المكتبية والبيبلوغرافية والتوثيقية والالكترونية التي تؤدي إلى تيسير انتفاع أعضاء الهيئات التدريسية والطلبة بمصادر المعلومات في الدراسة والبحث العلمي وهذا من خلال:

- أ. تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى.
- ب. تسيير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين والمساهمة في نقل التراث الفكري إلى المجتمع الجامعي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.
- ج. إقامة المعارض المختلفة خاصة في المناسبات الأكاديمية.
- د. العمل كمركز لحفظ وتوزيع البحوث والدراسات التي يقوم بها المجتمع الجامعي والإعلام عن هذه الأعمال من خلال إعداد البيبلوغرافيات والمستخلصات والمراجعات اللازمة وكذلك من خلال تبادلها مع المكتبات الأخرى.
- هـ. تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للمطالعة والدراسة والبحث وذلك من خلال القاعات المناسبة والمجهزة بأفضل الشروط.
- و. تدريب المستفيدين على حسب استخدام المكتبة ومصادرهما وخدماتها المختلفة من خلال إعداد البرامج المناسبة لإرشادهم وتدريبهم.
- ز. تقديم الخدمات المكتبية المختلفة للمستفيدين وبالطرق المناسبة.
- ح. اختيار وتوفير المواد المكتبية التي تساعد في تطوير المناهج الدراسية المقررة في الجامعة.
- ط. إصدار النشرات والدوريات والبيبلوغرافيات التي تساهم في تسيير البحث العلمي.¹
- ي. نشر المعلومات الجديدة والمهمة بين المتخصصين في المؤسسات من خلال إعداد النشرات الإعلامية والكشافات والمستخلصات والبيبلوغرافيات وتوزيعها على المهنيين.
- ك. تقديم الخدمات المكتبية المختلفة لكل المستفيدين دون استثناء.

¹عليان، ربحي مصطفى. ادارة المكتبات الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015. ص36.

ل. إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها المكتبة وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.¹

4. وظائف المكتبة الجامعية:

إن المكتبة بالجامعة ثلاث وظائف أساسية مستمدة من وظائف الجامعة الأساسية (التعليم- البحث- تنمية المجتمع) فلكل جامعة برامجها الخاصة بالتعليم وتأهيل المتخصصين والمهنيين، تلبية لاحتياجات المجتمع كما أن لها أيضا برامجها الخاصة بالدراسات العليا والبحوث الأساسية الرامية لتطوير المعرفة البشرية، والبحوث التطبيقية اللازمة لتطوير الخدمات ومقومات الإنتاج في المجتمع هذا بالإضافة إلى المشاركة الايجابية المباشرة في مشروعات التنمية الاجتماعية في البيئة المحيطة.

ومن الوظائف الأساسية التي تنهض بها المكتبة الجامعية هي:

أ. الوظائف الإدارية:

1. الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.
2. اختبار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

ب. الوظائف الفنية:

1. تنظيم المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة.
2. تقديم خدمات المعلومات للدارسين والباحثين وتسيير سبل الإفادة من أو عيد المعلومات.²

ج. الوظائف الخدمائية:

1. توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
2. توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالباحثين وطلبة الدراسات العليا.³

¹ إسماعيل، فؤاد نحال. إدارة وبناء تنمية مقتنيات المكتبة. الإسكندرية: دار المعرفة للنشر، 2002. ص24.

² مبروك إبراهيم، السعيد. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، 2014. ص24.

³ بدر، أحمد محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية، تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب للنشر، 2001. ص31.

3. توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة من مصادر المعلومات المطبوعة والسمعية البصرية والتي ترتبط ارتباطا وثيقا لتخصصات المتوفرة التخصصات المتوفرة والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية في الجامعة.

4. تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى شكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص من خلال الارتباط للمكتبات الجامعية وغيرها من المكتبات، مما يشجع عمليات الإعارة المتبادلة والإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة داخل الوطن أو خارجه، ومن تطوير شبكة المعلومات الوطنية ونجاحها.

5. هناك وظائف أخرى للمكتبة الجامعية.

6. إدارة وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختبار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات والإجراءات الفنية.

7. تنظيم المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتكثيف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.

8. العمل على تدريب طلبة معهد علم المكتبات وتكوينهم ميدانها على استخدام الوسائل والتجهيزات والتكنولوجيا الحديثة وإقامة الندوات والملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه والمعارض وما إليها، إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحوث العلمية في كافة التخصصات والتعريف بأنشطة المكتبة الجامعية.¹

5. خصائص المكتبة الجامعية:

لكل مكتبة خصائص تختص بها وتميزها المكتبات الأخرى فللمكتبة الجامعية خصائص بارزة وهي كالاتي:

- أن تكون عامة للمستفيدين بغير استثناء.
- أن تقدم خدماتها للمستفيدين مجانا أي تقدم جميع مصادر المعلومات دون أي مقابل مادي.
- توفير الخدمات المختلفة.

¹مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص68.

- تركز على جميع أنواع المعرفة البشرية ونقلها واهتمامها بالعلوم والمعارف.¹

6. أهمية المكتبة الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والباحثين، لذا فإنها تحظى لاهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات فهي تشجع البحث العلمي ودعم المناهج الدراسية من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية، الكترونية، سمعية أو بصرية.²

ما تشهد المكتبات الجامعية أهميتها في قدرتها على التطور والتحول إلى جهاز معلومات أمام مشكلة انفجار المعلومات وما يرتبط بها، قدرة على القيام بعمليات التجميع الاختبار والتنظيم والاختزان والنشر والاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات ومتطلبات الباحثين المتخصصين أن المكتبة الجامعية كجهاز معلومات يهتم بالإضافة إلى الأنشطة التقليدية بالمكتبات باختيار مختلف أنواع المطبوعات وخصوصا الدوريات وتقارير البحوث المنشورة وغير المنشورة ثم يتولاها التحليل العميق وبالكشف والاستخلاص ثم يهتم بعمليات النشر والتحرير والترجمة والتصوير والنسخ واستخدام الحاسبات الالكترونية في معالجة وإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لرواد المكتبة بأسير الطرق وأسرعها، وكذلك مشاركة المكتبة بشبكات³

7. الأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات:

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، إذ أن هذا الإنتاج ينمو وستضاعف سنويا بنسبة تعادل 10%.

2. ظهور مكتبات أخرى ذات أهمية ومنافسة بكل قوة للمكتبات الجامعية.

¹قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، ط2. 1995. ص36.

²المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية الوطنية، الجامعية، المتخصصة العامة. عمان: دار الوراق، 2007. ص33.

³بدر، أحمد. المكتبات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير، المرجع السابق. ص26.

3. المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومركز البحث العلمي.¹

4. إشاعة استخدام الأقراص المدججة (cd-rom) عليها مواد معرفية مختلفة وتوفيرها في المكتبات، كما تستخدم مواد معرفية متاحة بمختلف المكتبات العامة والمدرسة الجامعية وذلك لاختيار بواسطة الباحثين لمثل هذه المواد.

5. الارتفاع الشديد في أسعار بعض المطبوعات العلمية، والاعتماد على النشر الإلكتروني للدوريات والكتب العلمية المتخصصة، بالإضافة إلى اعتماد المكتبات الصغيرة على مقتنيات المكتبات الكبرى من خلال شبكة الانترنت.²

6. ظهور قنوات جديدة لبث ونشر المعلومات.

7. تداخل الاختصاصات العلمية وتكاملها وظهور العديد من الاختصاصات الفرعية.

ظهور أوعية جديدة لحزن المعلومات الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي أو بحثي إلى إنشاء مكتبة خاصة تساهم في تطوير الإنتاج.³

8. واقع المكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية:

إن التغيرات المختلفة، تقنية كانت أم اقتصادية تقودنا إلى إعادة تعريف المكتبات ذلك الوعاء الأساسي لحفظ المعلومات، كما أن ظهور مجتمع المعلومات وما صاحبه من انتشار وسائل الإعلام المتعددة وابتكار وسائل جديدة اختزان المعلومات، وكذا التطور الواضح في النشر الإلكتروني والتحول المتلاحق من المجتمع الورقي إلى المجتمع الرقمي أدت إلى تغيير واضح في أشكال المكتبات حتى أن هناك من يرى أن هذا القرن هو قرن المكتبات بلا جدران وقرن المكتبات الافتراضية والرقمية.

وفي هذا السياق يقول لاكستر: نحن نقرب من اليوم الذي يمكن أن تكون فيه مكتسبات المستقبل العظيمة تتكون من غرفة صغيرة مساحتها 10 أقدام مربعة، لا تحتوي على أي شيء سوى إلكتروني ومعدات التوصيل السلبي الأخرى، ومستقبلاً فإن جميع المكتسبات سوف تكون على هذا

¹العريضي، جمال توفيق، المرجع السابق. ص101.

²مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية، المرجع السابق. ص-ص: 86-87.

³عيسى الياسري، أروى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار دحلة، 2015. ص 39.

الشكل، لأنها سوف تتمتع بالوسائل الالكترونية للوصول إلى المعلومات ومنه فإن بدلا من أن تذهب إلى المكتبة فإن المكتبة هي التي ستأتي إليك في المكان والزمان الذي ترغبه.

وانطلاقا من هذا تجد المكتبات الجامعية نفسها مضطرة لمواكبة هذه التحولات الكبرى المتواصلة، إذ لم يعد أمامها من بديل سوى اعتماد مختلف تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها بوعي وإدراك وفهم لطبيعة هذه الوسائل وطرق التعايش معها، ومن هنا أصبحت مشاركتها في اقتصاد السوق مطلوبة وضرورية، وتأمين الدخول أكثر للمعلومات بدون عوائق لجميع الناس من الولوج المباشر لعالم الأوعية الرقمية والنشر الالكتروني والحواسيب، وهذه الحاجة إلى إمكانيات مادية كبيرة لا تستطيع تحملها بالموارد المادية المألوفة لديها. ومنه يتوجب عليها أن تتبع إستراتيجية مدروسة ومنظمة لإرساء قواعدها.¹

¹ عيسى الياسري، أروي. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار دحلة، 2015. ص 40.

المبحث الثاني: البحث العلمي

يمثل البحث العلمي أهمية كبيرة في تحقيق التفوق والتقدم في كافة المستويات، وذلك من خلال الأسس والمناهج والأدوات والوسائل الخاصة به والتي تساعد على حل المشاكل التي تعترض أي ميدان من ميادين الحياة، ولهذا فإن أي مجتمع ينشد التقدم ويرغب في تحقيق نهضة فكرية واجتماعية لا بد له الاهتمام بالبحث العلمي.

1. ماهية البحث العلمي:

مفاهيم: هناك عدة مفاهيم وتعريف حول البحث العلمي:

البحث العلمي:

لغة: الطلب، التفتيش، السؤال، التحري، الحفر، والتنقيب... أما كلمة العلمي فهي منسوبة إلى العلم، وتعني إتباع طرق وقواعد معينة.¹

العلمي: فهي كلمة منسوبة إلى العلم، والعلم يعني المعرفة والدراسة وإدراك الحقائق، والعلم يعني الإحاطة والإلمام بالحقائق وكل مل ستصل بها.²

كما يعرف أيضا أنه الاستقصاء، اكتشاف: تقصي بهدف اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها ووسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل مشكلة محددة، وذلك عن طريق التقصي الشامل والدقيق بجميع الشواهد والأدلة التي يمكن تحقيقها والتي تتصل بهذه المشكلة.³

اصطلاحا: هو عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى (الباحث)، من أجل تقصي الحقائق في شأن مسألة أو مشكلة معينة تسمى (موضوع البحث)، بإتباع عملية منظمة تسمى (منهج البحث)، بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المسائل والمشكلات المماثلة

¹مكي، مصطفى. البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه. الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2013. ص13.

²بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، (ط8)، 2016. ص12.

³عليان، ربحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان. أساليب البحث العلمي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط4، 2010. ص-ص: 19-20.

تسمى (نتائج البحث) كما عرف أنه : دراسة متخصصة في موضوع معين حسب مناهج وأصول معينة.¹

وبما أن موضوع البحث العلمي يقوم أساسا على طلب المعرفة، وتقصيها، والوصول إليها، فهو في الوقت نفسه يتناول العلوم في مجموعها، ويتم ويستند إلى أساليب ومناهج في تقصيه لحقائق المعرفة، وفي تناول الحقائق العلوم.²

وهناك تعريف آخر للبحث العلمي أنه عملية تهدف إلى دراسة ظاهرة أو مشكلة مل يواجهها أفراد أو جماعات، ويشعر بها الباحث، بهدف الكشف في الأسباب التي أدت إلى وجودها أو شيوعها، عبر اختيارات جادة ودقيقة وأمينة لفرض أو عدة فروض تمكنه من التوصل إلى نتائج مهمة تقدم حلا أو عدة حلول للظاهرة أو المشكلة وتقبل التعميم.³

2. نشأة البحث العلمي وتطوره:

ترتبط نشأة البحث العلمي بنشأة الإنسان منذ بدا الخليقة، وقيام الإنسان باستخدام عقله في التفاعل مع نفسه ومكونات شخصيته ومع مقومات وعناصر البيئة العامة حوله ويخطئ أي باحث يعمل على تاريخ التفكير البحث العلمي وإعادة بداياته إلى مرحلة حضارية لاحقة، وإذا كان الإنسان لم يستطيع أن يصل إلى أية شواهد عن الحضارات المغرقة في القدم، وتنحصر معظم معارفه فيما ورثته الحضارات القديمة التي تمتد ببضعة آلاف من السنين، فإن هذا يعود إلى عدم وجود ما يثري معارف الإنسان عن المراحل السابقة على ذلك نظرا لاندثار أية آثار حولها.

أما أهم ما يمكن الإشارة إليه من آثار السالفين ما يتعلق بالحضارات القديمة من الحضارات اليونانية والرومانية وما أعقبها من حضارات في العصور الوسطى وخاصة الحضارة الإسلامية التي عجت بالباحثين وبالأبحاث في جميع الميادين ومثلت معطياتها القواعد المعرفية والمنهجية التي انطلقت منها حركة الحضارة الغربية اللاحقة التي أصبحت تزدهر وتغطي جميع مناحي المعرفة، وتقود حركة الحضارة العلمية على مستوى عالمي حثي بدايات القرن العشرين حيث أصبحت تبرز قوى أخرى

¹ عليان، ربحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان. أساليب البحث العلمي. المرجع السابق. ص14.

² عناية، غازي. إعداد البحث العلمي، ليسانس، ماجستير، دكتوراه. بيروت: دار الجيل. ص12.

³ التل، وائل عبد الرحمان. البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007. ص18.

شركة في الحركة كالقوى الآسيوية والصين الشعبية وغيرها التي يتوقع لها أن تقطع الأشواط المشاركة التي يمكن أن تصل بها إلى القمة.¹

3. أنواع البحث العلمي:

يتمثل الهدف الأساسي من البحث في مجالات المعرفة المختلفة تتمثل في الوصول إلى المعرفة الدقيقة والبحث عن أسبابها ومعطياتها وذلك من خلال التقصي الموضوعي للظاهرة وتتمثل أنواع البحث العلمي في:

أ. **البحوث التطبيقية:** ويهدف هذا النوع من البحوث إلى معالجة مشكلات قائمة لدى المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، حيث يقوم الباحثون المعنيون بتحديد واضح للمشكلات التي تعاني منها تلك المؤسسات مع التأكد من صحة أو دقة مسيبتها، وذلك من خلال استخدام أو إتباع منهجية علمية ذات خطوات بحثية متدرجة وصولاً لمجموعة من الأسباب الفعلية نسبياً التي أدت إلى حدوث هذه المشكلات أو الظواهر مع اقتراح مجموعة من التوصيات العلمية التي يمكن أن تساهم في التخفيف من حدة هذه المشكلات أو معالجتها نهائياً.²

ب. **البحوث النظرية:** يهدف هذا النوع من البحوث إلى التوصل للحقيقة وتطوير المفاهيم النظرية ومحاولة تعميم نتائجها بغض النظر عن فوائد البحث ونتائجه ويجب على الباحث في هذا المجال أن يكون مهتماً بالمفاهيم والافتراضات، وما تم إجراؤه من قبل الآخرين للوصول إلى المعرفة حول مشكلة معينة.³

¹عبد المعطي، محمد عساف. التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي. عمان: دار وائل، 2002. ص26.

²أبو نصار محمد وآخرون. منهجية البحث العلمي، القواعد والمداخل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 1999. ص06.

³عليان، ربحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان. مناهج وأساليب البحث العلمي، المرجع السابق. ص28.

4. أهداف البحث العلمي:

يهدف البحث العلمي إلى ما يلي:

- تفسير الظواهر أو الحالات: إن الغرض الأساسي للبحث العلمي هو تفسير الظواهر من خلال التعرف إلى أسبابها، والتوصل إلى تعميمات تصوغ هذه الأسباب وتنظمها والتفسير في البحث العلمي له أكثر من أسلوب، فقد يكون:

✓ عن طريق استخدام النموذج.

✓ عن طريق التمليل.

✓ عن طريق التعرف إلى الأسباب.

- الضبط والتحكم في الظواهر المختلفة: أي التحكم في العوامل الأساسية التي تسبب ظاهرة ما لكي تحملها على التمام، أو تمنع وقوعه، ويتأكد من أنه ضبط عوامله ضبطاً يبرز قيام الصلة السببية بين متغير وآخر، وعلى الباحث أن يوضح ويفسر كيفية الضبط.

- التنبؤ: (التنبؤ بالمستقبل): أي التنبؤ بالطريقة التي سوف يعمل التعميم وفقها في المستقبل أو التنبؤ بوجود ظاهرة لم تكن معروفة من قبل (الشافعي، مرسى، 1995).¹

- صياغة الفروض: من الضروري عند إجراء التجارب العلمية، يختبر الباحث أكثر من فرض واحد في الوقت نفسه وألا ينتقل إلى فرض آخر إلا إذا تأكد من خطأ أو صحة الفرض الأول ومن الضروري ألا يتحيز الباحث لفرضه.

- الوصول إلى النتائج وتفسيرها: يعد أن تنتهي من إجراء تجاربه أو القيام بدراساته يصل في النهاية إلى مجموعة من البيانات، والحقائق، يعمل على تنظيمها من صورة جداول أو رسوم بيانية تسهل قراءتها وتفسيرها.²

¹ البحث العلمي في البحث الإنسانية والاجتماعية، المرجع السابق. ص12.

² أبو شنب، محمد جمال. قواعد البحث العلمي والاجتماعي. دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2010. ص59.

5. وظائف البحث العلمي:

أ. التفسير: يعد التفسير وظيفة أساسية للبحوث العلمية، حيث يتجاوز الباحثون مجرد وصف الظواهر ويسعون لتقديم التفسيرات الملائمة لها انطلاقاً من الفروض المفسرة، لأن هدف البحث العلمي يجب أن يكون معرفة الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة بالشكل الذي حدثت عليه، ومن ثم يمكن أن نصوغ تعميمات ذات مصداقية وقابلة للتحقق، ومفسرة للطريقة التي تعمل بها مختلف المتغيرات المتضمنة في الموقف أو الموضوع محل الدراسة.

إذن التفسير كأحد وظائف البحث العلمي، هو فهم سببي يستهدف تحديد للأسباب التي لولاها ما حدثت الظاهرة بالشكل الذي حدثت عليه، والتفسير عملية عقلية أكثر منها عملية حسية، ويؤدي في أغلب الحالات إلى تمهيد الطريق نحو التنبؤ.

ب. التنبؤ والاستشراف: التنبؤ لغة هو التكهن بوقوع أمر ما قبل أن يقع، أو هو نوع من الحكم المسبق بوقوع أمر ما على صورة معينة، لكن المفهوم العلمي للتنبؤ يركز على وجود العلة أو غيابها، أو إمكانية التنبؤ متوافرة في نطاق العلم الاجتماعي كما هي متوافرة في نطاق العلم الطبيعي، حيث يسعى الباحثون إلى التنبؤ بالطرق التي تستعمل بها تلك التعميمات مستقبلاً، الأمر الذي يمكن الاستفادة منه في تجنب السلبيات في الوقت المناسب، وتحقيق أكبر قدر من الفوائد في الوقت المناسب، وتحقيق أكبر قدر من الفوائد في الوقت المناسب أيضاً.

ج. الضبط والتحكم: التحكم أو الضبط هو نتيجة منطقية لكل من التفسير والتنبؤ، فما دام التنبؤ ممكننا من خلال معرفة معدل تكرار الظاهرة بشكل ما إذا توافرت علل وقوعها فإنه من الممكن بالتالي التحكم في توجيه ذلك التكرار، كما يمكن التحكم في مسار الظواهر وتوجيهها إن أمكن في الوجهة التي تخدم أهداف المجتمع.¹

6. خصائص البحث العلمي:

يتصف البحث العلمي بمجموعة من الخصائص التي لا بد من توافرها في تحقيق أهدافه الموجودة ومن بين هذه الخصائص نذكر:

¹ بيومي، إبراهيم غانم. مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2007. ص 18.

1. **الموضوعية:** وتعني في البحث عرض النتائج، فالبحث العلمي يجب أن يكون منزها عن الهوى الذاتي وأن تكون غايته الدخول إلى الحقيقة واكتشافها، سواء اتفقت مع ميول الباحث أو لم تتفق، رغم أنه يستطيع أن يتخلى في أثر الباحث والتي تحدد نوع الإبداع والابتكار وتعطيه طابع الأسلوب الشخصي، فإن الصفة الموضوعية التي تتجلى في تطبيق الوسائل العلمية على البحث، واستخدام المادة واستقراءها ومعالجتها بالتنقيب والتحليل والموازنة بذكاء، لذلك لا بد أن تسري تحقيق أهدافها على الأسلوب الموضوعي المنهجي.

2. **التكرار والتعميم:** يهتم الاستقصاء العلمي في المقام الأول بالتعميم وتعريف الخصائص العامة، وأنماط السلوك المشتركة بين الأشياء والأحداث التي تتم ملاحظتها على انفراد بشكل موضوعي، وتكون معرفة متبادلة بين الأشياء والأشخاص يعني الحصول على معرفة متبادلة، وأن يكون التعميم والتكرار مستقلين تماما عن الزمن والمكان والفرد الملاحظ.¹

3. **الموثوقية وعملية موثوقة:** أي قابلة للتحقيق والوصول لنفس النتائج وبالتالي الحصول على نفس النتائج أو نتائج متشابهة ويهدف إلى التحقق من دقة النتائج وصلاحيه وفعالية إجراءات البحث.

4. **الخصوصية أو عملية خاصة:** تهدف إلى تحقيق عرض معين أو محدد الخصوصية في موضوع معين أو مشكله بحث ونتائج معينة فإن أي بحث علمي يبدأ عاما مفتوحا في البيئة المحيطة، من تفاصيلها المختلفة وحدودها.²

5. **الحيادية والتجرد:** وتعني تحديد العناوين والمشكلات وصور صياغتها وأجوبتها وتحديد الأساليب والإجراءات والخطوات بلغة الحيدة أي الحيادية والتجرد.³

أهمية البحث العلمي:

- الرغبة في حب الاستطلاع والتعرف على الجديد واكتشاف المجهول.

- يعتبر طريقة علمية منظمة في مواجهة مشكلاتنا اليومية والعامة.

¹دويدي، رجاء وحيد. البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارسته العلمية. بيروت: دار الفكر المعاصر، 2000. ص70.

²حمدان، محمد زيدلن. البحث العلمي كنظام. عمان: دار التربية الحديثة، 1989. ص22.

³عناية، غازي. البحث العلمي منهجية أعداد البحوث والرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه. عمان: 2014.

- يزودنا بالوسائل العلمية الضرورية لتحسين أساليب حياتنا وتحسين أساليب عملنا وتطوير أنفسنا.
- رفع كفاءة الفرد وبالتالي تقليل العمال لانجاز عمل معين فكما قال شكسبير، إذا كنت تتطلع إلى نتائج فاستثمر، ولا شيء يأتي من لا شيء.
- تحقيق طموحات المجتمع المادية والتعليمية والثقافية.
- تجلب الكثير من المنافع التي تعود بالخير على البشر كافة، وذلك لأن العلم والتكنولوجيا اللذان يرتبطان بالبحث العلمي يمثلان ملكية عاملة لكل الشعوب والأفراد وتقع على عاتق الباحثين مسؤوليات خاصة في تحقيق المنفعة العالمية من خلال العمل على زيادة المعرفة.
- تجمع الناس معا من مختلف المناطق والأمم والثقافات في تفاهم واحترام متبادل عن طريق البحوث التعاونية، حيث أن المعرفة العلمية هي رصيد من الخبرة والفكر المشترك بحيث تغدو عن الزمان والمكان والمشاهدين، والعلم يصبح ملكية عاملة عن طريق النشر.
- الرغبة في مواجهة التحدي لحل المسائل العلمية.¹
- زيادة أهمية البحث العلمي بازدياد اعتماد الدول عليه ولا سيما المتقدمة منها.²

7. دور المكتبات الجامعية في البحث العلمي:

يحتاج البحث العلمي خدمات معلومات منظورة ومواكبة للتقدم العلمي الحاصل في جميع التخصصات الجامعية، وبالتالي موضوعات البحث العلمي، الأمر الذي يجعل المكتبة الجامعية مضطرة بدورها لمواكبة هذا التقدم، وذلك عبر متابعة الإنتاج الفكري العالمي، للحصول على أحدث ما ينشر ضمن مختلف أوعية المعلومات من كتب ودوريات ومنشورات علمية، ورسائل جامعية وقوائم بيديوغرافية ومستخلصات، وكشافات ورسائل سمعية بصرية مع الإفادة من شبكات المعلومات الوطنية والدولية، ونظمها المتطورة فالمكتبات الجامعية تعمل على النهوض بالمستوى الفكري للمجتمعات والاتقاء بالفكر العلمي، وتجديد العلوم والمعارف بالإضافة ونشرها من أجل الإفادة وتساعد على مساندة التقدم العلمي العالمي، بالإحاطة بما يكتبه الآخرون من الباحثين، وتبرز الحقائق والمعلومات

¹ جودت، عزت عطوي. أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدوات، طرقه الإحصائية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط4.

2011. ص44.

² بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، المرجع السابق. ص22.

لتسهيل البحث العلمي، وتقدم هذه المعارف موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين بعد الإلمام بآخر ما وصلت إليه البحوث في التخصص حتى لا يقع تكرار النتائج نفسها والمعلومات العلمية نفسها والتحكم في هذا الفيض الهائل من المعلومات وتنظيمه لتسيير استعماله من طرف الباحثين، وتقدم المعلومات الجديدة في تركيب منطقي الأفكار على أسس وقواعد مبسطة تم التوصل إليها وتختار الإنتاج الفكري بطريقة منظمة وتوفر المراجع الإرشادية في المجالات العلمية في المجالات العلمية التي تقتضيها استراتيجيات البحث والتدريس بالمؤسسة الجامعية، وتعرف أعضاء الهيئة بنظم التصنيف والتحليل الكشفي والفهرسة التحليلية المتبعة وتنمي روح البحث العلمي والدراسة لدى طلاب الدراسات العليا، وتدريبهم على أساليب ومنهجية البحث العلمي وهكذا تلعب المكتبة الجامعية دورا هاما لدعم البحوث العلمية، وتقديم المعلومات التي تطلبها أو يحتاجها الباحثون أثناء إعداد بحوثهم.¹

8. علاقة تكنولوجيا المعلومات بالبحث العلمي:

تظهر علاقة البحث بالتكنولوجيا في دواعي استخدام المعلومات الالكترونية، مما تترتب عليها اللجوء إلى استعمال مصادر البحث الالكتروني والتي لا تخلو من معوقات تفيد الاستفادة المثلى منها عملية البحث ويظهر ذلك في:

1.8. استخدام المعلومات الالكترونية:

أصبح استعمال واستخدام المعلومات الالكترونية في العصر الحاضر، ضرورة ذات حيوية للأسباب الآتية:

1. مشاكل النشر التقليدي الورقي والمتمثلة في زيادة تكاليف إنتاج وصناعة الورق.
2. قلة المواد الأولية في صناعة الورق وآثارها السلبية على البيئة والمشاكل التخزينية والمكانية للورق، والقابلية للتلف والتمزق.
3. متطلبات الباحث المعاصر في سرعة الحصول على المعلومات بفرص إنجاز أعماله البحثية.
4. الوصول إلى المصادر التقليدية والمعلومات الموجودة في المصادر التقليدية يحتاج إلى الكثير من الجهود والإجراءات بعكس المصادر المحسوبة.

¹صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات، قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001. ص103

2.8. مصادر المعلومات الالكترونية: تنقسم إلى عدة أنواع منها:

1. مصادر المعلومات حسب الوسط المستخدم أقراص حالية مرنة.
2. مصادر المعلومات حسب التغطية الموضوعية مصادر شاملة لمختلف أنواع الموضوعات.
3. مصادر المعلومات حسب الإتاحة وطرق الوصول إلى المعلومات.
4. مصادر معلومات حسب جهات التجهيز مصادر تجاربه، مصادر مؤسسه غير.
5. مصادر حسب نوع قواعد البيانات الالكترونية وتحتوي القواعد البيلوغرافية قواعد النصوص الكاملة.¹

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئه الالكترونية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات-جامعة قسنطينة)، قسنطينة، 2012. ص-ص: 68-69.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية ترتبط ارتباطا وثيقا بالبحث العلمي حيث أن وظيفتها الأساسية هي خدمة البحث العلمي ونخبة المجتمع من باحثين وطلبة وأساتذة كما أن البحث العلمي يعتمد اعتمادا كبيرا على ما تقدمه هذه المكتبات من خدمات ومعلومات، فهما يكملان بعضهما البعض وكل واحد منهما يخدم الآخر.

فالمكتبة الجامعية لطالما كان لها دور حيوي ونشط، وكانت القلب النابض للجامعة ومقصد كل المستفيدين، ولا تزال قيمتها العلمية ترتفع خاصة في عصر المعلومات.

كما أن للمكتبة الجامعية أهمية من شأنها أن تكتسي دورا مهما في عمليتي التعليم الجامعي من جهة، وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، وذلك تبعا للتطورات التي عرفتتها عبر مختلف العصور.

كما أنها أصبحت تعد من بين الوسائل البيداغوجية الأساسية والمدعمة للدراسة الجامعية والبحث العلمي ولا يمكن الاستغناء عنها.

الفصل الثاني

الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية

المبحث الأول: الخدمات المكتبية التقليدية

تعتبر الخدمات المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري المؤهل وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها، وبما أن المكتبات الجامعية معينة أكثر من غيرها بتقديم خدمات ذات مستوى رفيع لتحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي وخدمة الطلاب والباحثين وكسب رضي المستفيد.

1. مفهوم الخدمة المكتبية:

عرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقول بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.¹

كما تعرف بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد بشرية ومادية فضلاً عن تدقيق بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات.²

كما أنها تعني الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها مؤسسات المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها لتحقيق احتياجات المستفيدين الأمر الذي يركز على دور العاملين في توصيل المستفيد إلى مصادر المعلومات لتلبية احتياجاته.³

2. خصائص الخدمة المكتبية: تتميز الخدمة المكتبية بجملة من الخصائص التي تميزها عن بقية

الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدمائية الأخرى ومنها:

1. عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.

¹النوايسية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر، 2002. ص22.

²النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص21.

³عبد الباقي يونس اسماعيل. دراسة المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017. ص14.

2. تقديم الخدمة المكتبية للمستخدمين أينما وجدوا بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
3. همزة وصل بين المعلومة والمستخدم، حيث يقوم بتسيير سبل تلبية المستخدم لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.
4. اتسام هذه الخدمة بالحركة والدنيا مبكية والتي تعتمد على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الحصول على المعلومات.
5. تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقوم ذاتها.

3. أهمية الخدمات المكتبية:

تكمن أهمية الخدمات المكتبية في مجموعة من العناصر من أهمها:¹

1. توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
2. الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
3. مراعاة الدقة في تقديم الخدمات والمعلومات.
4. مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات على أشكال تتلاءم واحتياجات المستخدمين.
5. متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعا لظروف الحاجة إلى المعلومات.

4. متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

1. مصادر المعلومات: تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوى مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة

¹النوايسية، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق. ص28.

ومنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها. ومصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأقصى الطرق لئتم من خلالها تقديم معلومات معينة يحتاجها المستخدم.¹

2. الكادر البشري المؤهل: يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى نوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة المكتبين، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة وتطورها، وبالتالي تحقيق المكتبات لأهدافها.²

3. التسهيلات اللازمة للمستخدمين: يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة، التقنيات، البرمجيات، وقاعة المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الالكتروني والمواد السمعية البصرية والإضاءة والتهوية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين للوصول إلى مصادر المعلومات.³

5. خدمات المكتبة الجامعية:

إن المكتبة الجامعية كمؤسسة علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبت مصادر المعلومات ثم تسهيل وصولها بكافة أشكالها، وهذا التسيير ينبع مفهومه من الخدمات التي تقدمها المكتبات من طرف المكتبين وتنقسم إلى قسمين:

- **الخدمة المباشرة:** يقصد بالخدمة العامة أو المباشرة خدمة المستخدمين وتشمل كافة الأعمال التي تتعامل فيها المكتبات، التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين مباشرة وتشمل:

1. **خدمة الإعارة:** تعتبر الإعارة من أهم العمليات التي تقوم بها المكتبة، وتعتبر العصب الحيوي للخدمات المكتبية، وتشكل واحدة من أفضل المعايير لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها

¹النوايسية، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق. ص22.

²عليان رجي، خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص53.

³عليان رجي، خدمات المعلومات، المرجع نفسه. ص54.

وتحقيق أهدافها، ولأهمية تلك الخدمة فإن معظم المكتبات تخصص قسما إداريا وهذا القسم يتولى أداء الإعارة وخدماتها، ويوجد نوعين من الإعارة حسب الاستخدام:

أ. **الإعارة الداخلية:** وهي سياسة الأرفق المفتوحة بحيث تستخدم الكتب داخل القاعات المخصصة لها فقط، كما تحرص معظم المكتبات دون استثناء على توفير الأماكن المناسبة المريحة للمتريدين عليها لأغراض، وعامة ما تكون مخصصة من الضواء.

أما المكتبات الجامعية ومكتبات البحث فإنها عادة ما تجهز عددا كافيا من غرف الدراسة الفردية الصغيرة التي تسمى بالخلوات أو لطلبة الدراسات العليا والقائمين بإجراء بحوث طويلة الأجل، وعادة ما يكون لكل باحث خاص به يضع فيه كل ما يحتاج إليه من كتب وأدوات.¹

ب. **الإعارة الخارجية:** يقصد بها استفادة القراء من طريق استخدامها سواء داخل المكتبة أو خارجها، ثم إرجاعها بعد مدة زمنية محددة، ويبقى الهدف الرئيسي للإعارة هو توفير الكتاب المناسب للقارئ الذي يريده وعند الحاجة إليه.

وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله وتحديد مدة الإعارة.²

- **الخدمة غير المباشرة:** ويقصد بالخدمة غير المباشرة هي التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيدين مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج لهذه الخدمة، وتشمل مجموعة من العمليات تتمثل في: الاختيار، الطلب، الفهرسة، التصنيف، التكتيف.

أ. **الاختيار والطلب:** عملية الاختيار والطلب تتطلب أولا توفير ميزانية كافية، والدعم المالي اللازم لشراء مصادر المعلومات مختلفة الأشكال، واللغات والمواضيع، ويجب أن تكون قادرة على تلبية احتياجات المستفيدين، وبعد عملية الشراء يقوم العاملون المكتبون بتسجيل هذه المصادر في سجل يحتوي على جميع التخصصات.³

ب. **الفهرسة:** إن عملية الفهرسة عملية أساسية وهامة، وبدورها تصبح المكتبات ومراكز المعلومات مجرد مخازن لأوعية المعلومات فقط، ويتوقف نجاح المكتبة بدرجة كبيرة على نجاح عملية الفهرسة وهذا

¹حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، ط2. ص206.

²الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار النشر وق، 1998. ص287.

³الهمشري، أحمد عمر. المرجع السابق. ص225.

بطريقة حديثة، ولهذا ساعد استخدام الحواسيب ومراكز المعلومات على نشوء وارتقاء الفهرسة بشكل مقروء آليا.¹

ج. **التصنيف:** التصنيف في أوسع معانيه هو وضع الأشياء المتشابهة مع بعضها البعض، أي ترتيبها بناء على ما بينها من تشابه، واختلاف، ويعرف تصنيف الكتب بأنه فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز التصنيف في المكتبة.²

ويعتبر التصنيف أساس الخدمات المكتبية الناجحة، والمكتبة بحاجة ماسة إلى تصنيف مجموعاتها فنيا حتى تسير على القراء والباحثين للحصول على مصادر المعلومات بسرعة وسهولة فإن لم يتم تصنيف المكتبة وفق خطة تصنيف معينة، فإن الباحث لم يصل إلى المعلومات المرغوب فيها ويجد صعوبة في الوصول إليها ولكي يكون التصنيف جيد يجب أن تتوفر فيه خصائص ومميزات معينة أهمها: الشمول، الرمز، الترتيم، المرونة.

د. **التكشيف:** هو عملية فنية تستعمل للتعريف بالمحتوى الموضوعي للوثيقة، وتعتبر هذه العملية من العمليات والخدمات الضرورية للمكتبات ونتيجة لما يشهده العصر من انفجار في المعلومات، فقد صارت فرصة استرجاع المعلومة صعبة وغير علمية، ولهذا صار لا بد من القيام بعمليات فنية مختصة لتحليل محتويات هذه المصادر وتنظيمها بحيث يسهل استرجاع المعلومة المطلوبة منها، وتقديمها للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

ويتكون التكشيف من المراحل التالية:

- تفحص الوثيقة وتقرير محتواها الموضوعي.
- تحديد المفاهيم الرئيسية الموجودة في الموضوع.
- التعبير عن هذه المفاهيم بمصطلحات لغة التكشيف.³

¹الهمشري، أحمد عمر. المرجع السابق. ص15.

²نفس المرجع. ص215.

³عليان، مصطفى يحيى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الفكر، 1996. ص213.

هـ. خدمة التزويد: مجموعة من الإجراءات الإدارية والفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والتبادل والإهداء والإيداع القانوني والاشتراك، كما تعرف كذلك بأنها عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستفيدين من خلال المصادر المختلفة.¹

و. خدمة الاستخلاص: تعتبر من أهم الخدمات الفنية التي يعرفها المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية الخاصة بصياغة المستخلصات على أنها عرض موجز لمحتوى الوثيقة، ولقد ساهمت خدمة الاستخلاص لكل مصادر المعرفة في تقديم البحوث العلمية وتلخيصها بصورة ملائمة حتى تمكن الباحثون والطلاب من تتبع التطورات العلمية في مجالهم.²

هذا ويتم الإعارة الخارجية لمختلف مواد المكتبة فيما عدا الدوريات والكتب المرجعية والفهارس المطبوعة ونشرات المستخلصات وغيرها من المواد المرجعية أو النادرة، وهذه يتم الاطلاع عليها واستخدامها داخل المكتبة فقط.³

ج. الخدمة المرجعية: تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، ومهما كان حجم المكتبة يجب أن تضم قسماً أو جناحاً للمراجعة يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجع، وتشمل هذه الخدمة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم.

د. خدمة الدوريات: الدوريات هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة، ولها عنوان واحد متميز، ويشارك في تحريرها العديد من الكتاب، وللدوريات أهمية كبيرة في مختلف أنواع المكتبات بصورة عامة، وفي المكتبات المتخصصة والجامعية ومراكز المعلومات بصورة خاصة، وتمتاز الدوريات عن المواد المطبوعة الأخرى بميزتين أهمهما:

- التنوع الموضوعي.

- سرعة نشر المعلومة وحدثتها.

¹مبروك، إبراهيم السعيد. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. عمان: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2009. ص33.

²عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص-ص: 235-236.

³عبد الهادي، محمد فتحي. بدر، أحمد. المكتبات الجامعية، دراسة في المكتبات الأكاديمية والشاملة، القاهرة: مكتبة غريب. ط2. (د-ت). ص234.

هـ. الخدمة البليوغرافية: والبليوغرافية كعلم هي مجموعة من الحقائق العلمية المنظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه من حيث المادية أو المتعلقة بوظيفته، وبصفته وعاء يحمل الأفكار، وينقل الحقائق وتكمن أهميتها في المساعدة على عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث عنوانه، مؤلفه، طباعته.

أما بالنسبة للمواد التي تغطيها البليوغرافية فهي:

- الكتب المطبوعة.
- الدوريات، مقالات الدوريات، المخطوطات، البحوث والتقارير.
- المواد السمعية والبصرية.
- المصغرات الفلمية.¹

و. خدمة الإحاطة الجارية: وهي تعريف الباحث وإحاطته الجارية بالمعلومات الحديثة في مجال عمله أو مهنته خصوصا بالنسبة للمشكلات أو الأساليب البحث والفروض والنظريات الجديدة، أي أن الإحاطة الجارية تتعلق بالمعلومات المنشورة حديثا، ثم اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الباحثين والمتخصصين ثم إرسال البيانات لمختلف وسائل الاتصال.²

ز. خدمة البث الانتقائي: هي الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه، أو عمله، وتضاهي هذه الموضوعات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد بواسطة استبيان أو مقابلة حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية المتعلقة بموضوع بحثه.

ح. خدمة التصوير والاستنساخ: يمثل جانبا مهما من الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات كونه يساهم في حل الكثير من المشاكل التي تتعلق بالتزويد والخزن والمحافظة على المقتنيات وتسيير الاستفادة منها واستثمارها من قبل المستفيدين، وتعتبر خدمات المعلومات التصوير والاستنساخ من

¹عليان، مصطفى رجي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص225.

²المالكي، الوردي زكي حسين. لازم، جبل. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص278.

الخدمات الأساسية التي تقدمها مؤسسات المعلومات والتي بواسطتها يمكن الإفادة من مصادر المعلومات المختلفة عن طريق التصوير صفحات من كتاب أو بحث من مجلة علمية أو معلومة معينة من مرجع معين.¹

ط. خدمات أخرى:

- خدمة الترجمة: تعد الحواجز اللغوية من أكثر معوقات تداول المصادر ونشرها لتستخدم من قبل الباحثين، ويمكن لبعض المكتبات أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال:

✓ تقديم ترجمات كاملة لبعض الوثائق.

✓ إعداد مستخلصات لهذه المصادر.

✓ توفير المصادر الأجنبية المترجمة.

ويمكن للمكتبات الجامعية أن تتعامل مع هذه الخدمة من خلال تعيين مترجمين يقومون بالترجمة داخل المكتبة من خلال التعامل مع المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بمقابل مادي، وسوف تساهم الترجمة في تطوير هذه الخدمة مستقبلاً.

- خدمة تدريب المستخدمين: هذه الخدمة عبارة عن برنامج تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستخدمين لاستخدامها وتحقيق الإفادة منها ومن خدماتها ومصادرها وإمكاناتها بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات التي يبحثون عنها أو زيادة الرضي عنها حيث يتم تدريب المستخدمين على كيفية الإعارة على إعطاء معلومات وتنظيمها وطرق التعامل معها وخاصة الانترنت، والبحث بالاتصال المباشر وتدريبهم على استخدام المكتبة من خلال برامج تدريبية وطرق استخدام المكتبة بكافة مصادرها.²

- خدمة الانترنت: من وجهة نظر المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات فالانترنت عبارة عن شبكة ضخمة للاتصالات تتيح خدمات متعددة ومتنوعة وتساعد في إجراء الاتصالات بين

¹ المالكي، الوردي زكي حسين. لازم، جبل. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. المرجع السابق، ص278.

² همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صنعاء، 2008. ص308.

الأفراد والمؤسسات المختلفة، وذلك قصد تبادل المعلومات والخبرات المهنية والمعرفية والتقنية. فهي بالنسبة لمؤسسات المعلومات المختلفة من مكتبات ومراكز معلومات تعمل على مضاعفة الاستفادة من مصادر المعلومات بإتاحتها عبر الحاسبات المتصلة، كما تمكن أيضا من البحث في فهارس المكتبات على الخط، والرد على الاستفسارات المرجعية للكثير من المستخدمين.

- خدمة البحث بالاتصال المباشر في قواعد ونظم وشبكات المعلومات: هي أسلوب متقدم لاسترجاع المعلومات المخزنة فهي قواعد ونظم المعلومات المختلفة بشكل مباشر عن طريق الحواسيب وتزويد الباحثين بهذه المعلومات وقد بدأت المكتبات بتقديم هذه الخدمة منذ الستينات وكانت قواعد البيانات يومها مئة قاعدة، أما اليوم فإن هذه القواعد أصبحت الآلاف وتتطلب الخدمة أربعة متطلبات أساسية وهي:¹

✓ قواعد وبنوك المعلومات أو نظم وشبكات المعلومات.

✓ موزع أو مورد للخدمة.

✓ مكتبات تشترك في هذه القواعد والنظم والشبكات.

✓ باحث يستطيع التعامل مع هذه الخدمة.

6. الخدمات الإلكترونية امتداد للخدمات المكتبية التقليدية:

كثيرا ما طرحت إشكالية دراسة الخدمات المكتبية خلال السنوات القليلة الماضية، كنتيجة لتطبيق التكنولوجيات الحديثة في تصميمها وتقديمها في شكل أفضل لا سيما شبكة الانترنت التي أدى الاعتماد عليها من طرف المكتبات إلى بروز خدمات إلكترونية جديدة ذات قيمة مضافة، مكنتها من تلبية احتياجات وبلوغ فئات جديدة من المستخدمين بفضل ما توفره من الإمكانيات المتاحة عن بعد، بالإضافة إلى ارتباطها بشبكات ضخمة للاتصالات تمكنها من الاستفادة من المصادر المتاحة في شتى أنحاء العالم، إذ تمكن شبكة الإنترنت حاليا من الوصول إلى العديد من المصادر مثل فهارس المكتبات المتاحة على الخط والنصوص الإلكترونية وتوفير البريد الإلكتروني ونقل الملفات الشيء الذي يمكن المستخدم من الاستفادة من المجموعات الإلكترونية بفضل برمجيات المتكاملة، إذ تعد

¹همشري، محمد أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق. ص308.

أكثر المؤسسات ارتباطا بتأثيرات التكنولوجيات الحديثة على الخدمات التي نقدمها من جهة وعلى سبيل الإفادة منها من طرف المستفيد من جهة أخرى حيث أدى الاعتماد المتزايد على هذه التكنولوجيات وعلى رأسها الإنترنت من طرف المكتبات.¹

¹همشري، محمد أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق. ص308.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية

تسعى كافة المكتبات إلى تقديم أفضل وأحدث الخدمات المعلومات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة في خلق مقتنيات متطورة من أجل تسهيل مهمة المكتبات في تحقيق أهدافها وتقديم أفضل الخدمات لمستفاديها من خلال تزويدهم بالمادة العلمية التي يحتاجونها في بحوثهم العلمية باعتبار أن الخدمات الإلكترونية عنصر أساسي في المكتبة مهما كان نوعها فهي أداة مرجعية لتقييم مستواها وأدائها لأن جودة ونوعية ما تقدمه من خدمات تثبت بقائها واستمرارها.

1. مفهوم الخدمات الإلكترونية:

على غرار الخدمات المكتبية بمفهومها فقد سميت وعرفت الخدمات المكتبية الإلكترونية بأكثر من تعريف، وقصد فهم هذا النمط الجديد من الخدمات الإلكترونية تنظر أولاً إلى مفهوم الخدمات الإلكترونية التي أعطيت لها عدة تعاريف ومنها:

- هي عملية لنقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني للزبون بهدف تقديم خدمة معينة.
- كما عرفت بأنها طريقة لتقديم الوثائق إلى الزبون في حالة نقلها له بشكل إلكتروني نحو عنوان بريده الإلكتروني.¹

تعرفها المواصفة iso/Dis 2789 بأنها خدمات يتم تقديمها وأتمتها أما عبر القوائم المحلية أو عبر الشبكات ونظم الخدمات المكتبية الإلكترونية الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط ODAC، موقع المكتبة على الإنترنت المصادر الإلكترونية التسليم الإلكتروني للوثائق وتوفير إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت داخل جدران المكتبة.

- ويعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط بأنها قطاع من الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة أو إتاحة إمكانية النفاذ المصادر الإلكترونية مثل الفهارس الإلكترونية وقواعد المعلومات

¹طواهي، عبد الجليل. هوارى، جمال. محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netqual، مجلة معلوماتية، ط2، 2012. ص: 98.

البيبلوغرافية والتي عادة ما تتطلب وساطة للبحث عنها واستغلالها يقوم بها المكتبي المكلف بالخدمات المتاحة على الخط.¹

2. أهمية الخدمات المكتبية الإلكترونية:

إن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات ومراكز المعلومات أو مؤسسات المعلومات عموماً، فهذا كله لن تكون له قيمة إذ لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية وفورية تبدأ من دخول المستفيد المؤسسة إلى غاية خروجه منها راضياً عن الإمكانيات المتاحة له حين تعتبر الخدمات الإلكترونية المرآة العاكسة لأي مؤسسة معلومات أو مراكز معلومات² وتكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في:³

1- توفير مصادر معلومات تتناسب واحتياجات المستخدمين.

2- الإحاطة السريعة لمصادر المعلومات.

3- متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعاً لظروف الحاجة على المعلومة.

4- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستخدمين وإمكاناتهم.

5- تجاوز النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.

3. متطلبات الخدمة المكتبية الإلكترونية:

ترتكز الخدمات الإلكترونية على عدة متطلبات أو مقومات رئيسية لا بد من توفرها وهي:

1- **مصادر المعلومات:** العنصر الأساسي واللازم كي تؤدي خدمات المعلومات دورها المنوط بها، حيث تعتبر مقياس نجاحها أو فشلها لذلك يجب أن تتوفر مصادر شاملة لفروع المعرفة البشرية، ومتنوعة المستويات أو بصفة عامة يمكن التمييز بين شكلين من أشكال مصادر المعلومات مطبوعة أو

¹ طواهرى، عبد الجليل. هوارى، جمال. نفس المرجع. ص: 99.

² عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1999. ص: 207.

³ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات ومقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار الغريب، 1984. ص: 65.

غير مطبوعة الأولى منها تشمل الكتب، الدوريات، وثائق المؤتمرات، الوسائل الجامعية أما غير المطبوعة تضم المواد السمعية والبصرية، المواد الإلكترونية، التي تعتبر من أهم التطورات الحديثة التي دخلت فضاء مؤسسات المعلومات وهي تضم مصادر الإلكترونية، الكتب، والدوريات الإلكترونية، والأطروحات على الخط.¹

2- الكوادر البشرية المؤهلة: تتأثر طبيعة وحجم موظفي القائمين على إدارة الخدمات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات إلى عدة عوامل منها:

- حجم المقتنيات المضافة سنويا إلى الرصيد.

- عدد ومستوى المستفيدين من المكتبة.

- نسبة المساهمة الإيجابية للمكتبة في دعم البحث العلمي.²

3- متطلبات مالية: من أهم المتطلبات المالية الواجب توفرها في تقديم الخدمة المكتبية الإلكترونية والواجب أخذها بعين الاعتبار نذكر:

- النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

- نفقات شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب وملحقاته.

- النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.

- نفقات صيانة الأجهزة ومختلف المواد.³

4. أنواع الخدمات الإلكترونية:

لا تنحصر الخدمات المكتبية الإلكترونية على تقديم سبل النفاذ والولوج إلى المجموعات الإلكترونية سواء محليا أو عن بعد مثلما هو الأمر بالنسبة للخدمات المكتبية التقليدية التي لا تقتصر هي كذلك مع تقديم مجموعات الكتب والدوريات والمواد المكتبية الأخرى في شكلها الورقي المطبوع وخير دليل على ذلك ما تتطلبه الخدمة المرجعية التقليدية بالإضافة إلى ضرورة خلق وساطة وتجاوز بين

¹ خضير، مؤيد يحيى. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. عمان: دار دجلة، 208. ص: 48.

² عيائدة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص: 74.

³ سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997. ص: 54.

المكتبي كوسيط ومقدم للخدمة والمستفيد وهو الأمر نفسه بالنسبة لتقديم الخدمة ذاتها في شكلها الإلكتروني إلى أن أصبحت تسمى بالخدمة المرجعية الافتراضية وتدخل ضمن الخدمات الملكية الإلكترونية مجموعة واسعة من التسهيلات التي مكنت من خلق قيمة مضافة العرض الخدماتي للمكتبة من بينها:

-توفير الفهرس الإلكتروني للمكتبة.

-طلب توفير الوثائق على الخط سواء محلي أو عن بعد.

الفهرس الآلي: تمثل الفهارس ذلك الجانب من العمل المكتبي والوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثر المكتبات بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال ومدى اعتمادها عليها في مختلف النشاطات التي تصطلح بها لا سيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها وقد وصل الحد إلى اعتبار الفهارس الإلكترونية بشكلها الحديث كنواة للمكتبة الافتراضية وبالتالي فهي تعتبر الركيزة الأساسية والأرضية التي يجب أن تقوم عليها الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل عام، حيث يعرف Clover المكتبة الافتراضية بأنها نظام يمكن من خلاله للمستفيد أن يرتبط عن بعد بأرصدة وخدمات المكتبات وبنوك وقواعد المعلومات التي توفرها باستعمال الفهرس الإلكتروني المحلي للمكتبة كبوابة للولوج إلى هذه الأرضية والخدمات.¹

5-أنواع الخدمات الإلكترونية بالمكتبات:

1.5-الفهرس الإلكتروني:

تمثل الفهارس ذلك الجانب من العمل المكتبي والوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثر المكتبات بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال ومدى الاعتماد عليها في مختلف النشاطات التي تتطلع بها لا سيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها وقد وصل الحد إلى اعتبار الفهارس الإلكترونية بشكل حديث كنواة للمكتبة الافتراضية وبالتالي هي تعتبر الركيزة الأساسية والأرضية التي يجب أن تقوم عليها الخدمات المكتبية بشكل عام.

¹غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، (رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات-جامعة قسنطينة) قسنطينة، فيفري 2010. ص: 198.

وقد مرت الفهارس الإلكترونية بثلاث مراحل أساسية شهدت خلالها ثلاثة أجيال وهي:

الجيل الأول من الفهارس الإلكترونية: ظهر الجيل الأول من الفهارس الإلكترونية نتيجة عمليات الأتمتة التي شرعت المكتبات في تطبيقها انطلاقاً من السبعينات القرن الماضي والتي ركزت أئمتها وظائف الفهرسة والإعارة غير أن استعمالها من طرف المستخدمين واجه بعض الصعوبات التي حالت دون تعويضها للفهارس البطاقية ومدى صعوبة استعمالها من طرف المستخدمين الذين تعودوا على استعمال الفهارس البطاقية.

- استعمالها لمصطلحات التقنية البحثية خاصة بالمفهرسين وغير مفهومة للمستخدمين.

- رداءة نوعية العرض والإخراج سواء على الشاشة الحاسوب والشكل الورقي، ومن إيجابيات هذا الجيل نذكر:

- تحقيق سرعة أكبر عمليات البحث مقارنة بالبحث اليدوي.
- تقديم معلومات إضافية عن الوثائق أثناء عمليات البحث، مع تقديم تاريخ إرجاعها.

5-2- التشفيف والاستخلاص الإلكتروني¹:

التشفيف الآلي هو اعتماد الحاسوب للمداخل المعدة من طرف المكشفين بدوياً ويتم ذلك بوجود المادة المكشفة المخزنة على وسائط مقروءة آلياً ويقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب والتبويب والتحديث، وتجميع الكشافات للدوريات والكتب ومن فوائد التشفيف الآلي:

- توفير الوقت والجهد في استرجاع المعلومات.

- سرعة الوصول إلى المعلومات.

- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المخزنة وفقاً لاحتياجات البحث.

- إمكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الاطلاع عليها.

- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير من خلال ترجمة المصطلحات.

¹ العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة، 2012. ص 42.

أما الاستخلاص الآلي: فقد بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي ب بدايات التكنولوجيا حيث تبين إمكانية الحاسبات الإلكترونية لمعالجة الرموز الهجائية والرقمية وترتيبها ترتيباً آلياً ومن فوائد الاستخلاص الآلي:¹

-السرعة وتقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة.

-تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة.

-الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على وثائق جاهزة للطباعة الإلكترونية.

-تمكين الحاسب الآلي أو الإلكتروني من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص باللغة الطبيعية.

ومنه نستطيع القول أن التكشيف والاستخلاص الآلي ساهما بنسبة كبيرة في تقليل الجهد والسرعة في الأداء والوصول إلى الوثائق واسترجاعها.

3-5- خدمة التزويد والاقتناء الآلي:

إن خدمة الاقتناء والتزويد هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة وللمجتمع المستفيدين من خلال المصادر المختلفة بطريقة آلية من خلال تطبيقات الحاسب الآلي ومختلف تقنياته، كما تتضمن خدمة الاقتناء والتزويد مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة للحصول على مصادر المعلومات غير المتوفرة لديها ويمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس وسجلات التزويد إضافة إلى إعداد الفواتير من أجل تسديدها، وتسجيل المواد الجديدة وختمها وإرسالها إلى الأقسام الفنية الأخرى، وأخيراً إعلام المستفيدين بها.²

-إن خدمة الاقتناء والتزويد باعتبارها العنصر الأول في السلسلة الوثائقية تكسي أهمية بالغة وتبين ذلك من خلال:

-تقديم معلومات ببليوغرافية كاملة عن الكتب والمواد الأخرى من خلال قوائم الناشرين والهدايا والتبادل.

¹ خضير، مؤيد يحيى. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. المرجع السابق. ص: 69.

² العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين، المرجع السابق، ص

-وضع سياسة شراء واضحة ومحددة للحصول على أفضل المصادر بأقل التكاليف وبأسرع وقت.

-تنويع طرق الحصول على المعلومات.

-الإشراف المباشر على عملية اختيار الأوعية الفكرية.

-شراء الأوعية الفكرية الجديدة لتغطية احتياجات المستخدمين.¹

4.5-خدمة التصنيف الآلي:

يعرف بأنه تحديد موضوع الوثيقة ومن ثم الدلالة عليها برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة.

والصنيف في أوسع معانيه يعني تجميع الأشياء المتشابهة معاً، أو عملية وضع الأشياء المتشابهة بعضها بجانب بعض أي ترتيب الأشياء بناء على بينها من تشابه واختلاف.

التصنيف هو بناء قاعدة أساس لقائمة بيانات أساسية لتصنيف الموضوعات ضمن عناوين رئيسية وفرعية فهي تركيب هرمي بتدرج من العناوين.

وإن الغاية من التصنيف هو إبراز وعرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة وسير، يؤدي التصنيف وظائف عديدة نذكر منها:²

-تسهيل عملية الجرد مصادر ومقتنيات المكتبة.

-مساعدة الباحثين ف الوصول إلى المعلومات بسهولة وسير.

-التصنيف هو أساس عملية تنظيم مصادر المكتبة.

-يساهم في تسيير الخدمات والأنشطة المكتبية المختلفة مثل إقامة المعارض بالإضافة إلى تسهيل عملية الإعارة والتعرف على مواطن القوة والضعف في مصادر المكتبة وبالتالي حفظ التوازن في مصادر المكتبة.

¹ تمت الزيادة <http://informatics.gov.Sa/magazine/modules.php?nam=sections&op=viewvarticaleartid>.

يوم: 2019/05/18، على الساعة 09:47.

² العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين، المرجع السابق، ص

ومنه فالتصنيف يعتبر عملية جد مهمة في المكتبات وذلك من خلال الوصول إلى المعلومات بكل سهولة ويسر، كما أنه يساعد في تنظيم مصادر المعلومات وتسهيل عملية الإعارة في المكتبات.

5.5- خدمة الإعارة الإلكترونية:

هي مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة بكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.¹

إن خدمة الإعارة هي مجموعة من الإجراءات التي تعمل على ضبط الحركة لمصادر المعلومات داخل أو خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها ويتم وفقا لنظام معين يقضي بتحديد هذه الإعارة ونوع المصادر التي تعار داخليا من بين تلك التي تسمح بإعارتها خارج المكتبة وهي من الخدمات التي تمت حوسبتها باعتبارها خدمة أساسية ولقد جاءت عملية تأليفها لأسباب التالية:²

- التحكم في دورات الوثائق ومصادر المعلومات بدقة.
- إدارة العمليات بأقل تكلفة وأكثر سرعة وأكبر دقة.
- القيام بعمليات لا يمكن عملها يدويا.
- تحديد حالة المستعير ومتابعة لتأخير والقيام بالإجراءات اللازمة.
- إعداد الإحصائيات الدورية تساعد في عملية التقييم ومن ثم تحديد قدرة المكتبة في توصيل حاجيات المستفيدين.

ومن هنا فالإعارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في التخفيف من عبء الإجراءات التقليدية محققة في ذلك التحكم في الوقت والتقليل من الجهد واتجاه معظم المكتبات ومراكز المعلومات إلى إدخال الحاسوب والبرمجيات في مجال الإعارة الآلية ويتجلى ذلك من خلال ضبط

¹ العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين، المرجع السابق، ص 45.

² المرجع نفسه. ص: 45.

حركة الإعارة وندرة الأخطاء والقدرة على مد المعلومات الكافية عن المستفيد وعدد إعارته وعن الوثائق المعارة، وتقديم خدمات إضافية.

6.5- خدمة الإحاطة الجارية:

تختلف تسميات هذه الخدمة من معلومات سريعة إلى إنذار مبكر أو توثيق تعريفى وإن تعددت التسميات التعريف والإمام بالتطورات الحديثة في فرق المعرفة بضوء اهتمامات المتخصصين بمجالات اهتمامهم كما تعرف بأنها إتاحة الفرصة لملاحقة المستفيدين للنتائج الفكرية المتصل بمجال اهتمامهم كما تعرف بأنها نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة وتسجيلها حتى يمكن إرسال اختبارات للأفراد والجماعات.

والهدف من هذه الخدمة توفير المعلومات إلى مجموعة من الأفراد كأعضاء مؤسسة ما أو أعضاء تدريسية في الجامعة، وهي موجهة إلى مجموعة من الأفراد وليس لفرد واحد.

كما أنها تهدف إلى تسهيل مهمة الباحث بإبلاغه بمحتوى الدوريات التي وصلت حديثا كما يتمثل في حصر محتويات الدوريات التي وصلت خلال فترة معينة.

كما تعمل هذه الخدمة على الإمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم المستفيدين كل حسب مجال اهتمامه ومن فوائد خدمة الإحاطة الجارية نذكر:¹

- السرعة في الحصول على منشورات حديثة من خلال وسائل الاتصال المتطورة مثل البريد الإلكتروني، وإعلام المستفيدين بالمنشورات الجديدة.

- الدقة في تحديد المواد التي ستختار وفق اهتمامات المستفيدين.

- توفير تغطية كاملة للوثائق التي يصعب على المستفيد أن يكتشفها وذلك من خلال الارتباط بمراكز معلومات أخرى.

¹ - العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين، المرجع السابق، ص

5.7- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

البث الانتقائي للمعلومات هو الخدمة في المؤسسة ما وتعني بالتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة حين احتمال الفائدة منها يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها غالباً.

- إن هذه الخدمة جزء من خدمة الإحاطة الجارية لكن لأميتها يمكن عدها خدمة مستقلة وخصوصاً مع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديمها وهي طريقة يتم من خلالها تعريف المستفيد وإحاطته علماً بمصادر المعلومات الحديثة ذات العلاقة بمجال تخصصه أو عمله من خلال مطابقة المعلومات التي يتم الحصول عليها مع المصطلحات التي تعبر عن اهتماماته الموضوعية وتخصه والتي يتم تحديدها بعد المقابلة الشخصية وتعد هذه الطريقة من أفضل طرائق خدمة الإحاطة الجارية كما أنها تلبي احتياجات المستفيد بصفة دورية للمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن اهتماماته لذا فإن المستفيد يمهّد الحصول على المعلومات المطلوبة بالسرعة الممكنة ولا يهمله حجم مركز المعلومات لأنه يقيس كفاءة هذا المركز أو المكتبة التي تقدم المعلومات من خلال سرعة الحصول على ما يريد لذا فإن خدمة البث الانتقائي للمعلومات شكل متطور من أشكال خدمات الإحاطة الجارية والمقصود بالانتقاء هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة ولهذا ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات باستخدام الحواسيب في اختزان البيانات واسترجاعها، حيث تتيح النظم الإلكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم التقليدية أو اليدوية.¹

5.9- خدمة الترجمة الآلية:

تحرص المكتبات أو مراكز المعلومات على تقديم هذه الخدمة خاصة بعد أن أصبح المستفيد بإمكانه الوصول إلى أية مكتبة أو مركز معلومات في العالم بواسطة التكنولوجيا الحديثة وقد حلت الترجمة الآلية لكي تكون وسيلة مساعدة للمستفيدين وعليه أن تكون الترجمة آلية باستخدام الحاسب الآلي في نقل النصوص من لغة إلى أخرى من خلال ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة، ويمكن القول بأن الترجمة الآلية مهما تكن فلن تكون بمستوى الترجمة البشرية وذلك لأن اللغة معاني

¹ العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين، المرجع السابق، ص

ومرادفات متعددة كثيرة وهي وسائل بث المعلومات للمستخدمين في اللغة التي يفهموها لذلك فإن تقديم هذه الخدمة إلى المستخدمين تساعد على تخطي الحواجز اللغوية لأن المستخدم مهما أجاد اللغات فإنه لا يمكنه أن يجيد جميع اللغات والترجمة أحد الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها.

-وتتم الترجمة الآلية وفقا لبرمجية الإلكترونية وتخضع برامج هذه الخدمة إلى التصوير المستمر وأصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية المستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة للمؤسسات التوثيقية وتزيد فعالية هذه لأنظمة في المجموعات النصية ومن أهم برامج الترجمة نذكر:

أ-نظام التشغيل: Sys tram من أكثر البرامج شهرة وجودة تمتاز بخاصية العمل عن بعد.

ب-نظام التشغيل: Alps مهم في الو.م.أ وهو يعمل على ترجمة جملة بعد جملة ثم تظهر الترجمات الممكنة ثم يختار المستخدم الترجمة المناسبة من خلال الخيارات المتاحة.¹

-والهدف من الترجمة هو القضاء على العائق اللغوي للمستخدمين.

10-5-خدمة النشر الإلكتروني:

يمثل النشر أهمية خاصة بمراكز المعلومات خاصة تلك التي تتبع هيئات بحثية أو ترتبط بمؤسسات تنتج معلومات إذ من المعروف أن المعلومات لا تستهلك بل إن استخدامها يؤدي إلى مزيد من المعلومات عن طريق إنتاج وتوليد معلومات جديدة، كما أن النشر الإلكتروني يستخدم الحواسيب وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة يؤسس لها جهاز خاص وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة لذلك تحرص المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو إصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة...الخ.

-إن النشر الإلكتروني سيكون له الأثر الأكبر على خدمات المعلومات في المكتبات وتحويل النظام التقليدي الذي يعتمد على العمل اليدوي إلى النظام الآلي أو الإلكتروني بما فيه من دقة وسرعة فائقة في تحقيق منافع كثيرة.

¹العايشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين، المرجع السابق، ص

- إن التأثير الإلكتروني على خدمات المكتبة أصبح من الطبيعي نتيجة لتقديمها خدمات النشر الإلكتروني الذي يخدم الباحث على الإنترنت عبر شبكة للبحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية حيث أصبح استخدام هذه الشبكة مألوفاً في المكتبات.¹

11.5- خدمة الإنترنت:

لقد باتت الإنترنت جزء لا يتجزأ من الحضارة الحديثة، حيث أصبحت عنصراً أساسياً في العمل والتجارة والعلوم، والفنون والترفيه، وباقي المجالات الأخرى، إذ ستمكن المكتبات الأخرى المشاركة فيها من تقديم الملايين من عناوين الكتب أو ما يعادل محتويات هذه عدة مكتبات حين تقوم الإنترنت عدة خدمات يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجه من معلومات، فهي خدمات تؤمن الارتباط الثقافي والتجاري والعلمي ومن بين أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت نذكر:

- البريد الإلكتروني Email: أكثر خدمات الإنترنت شعبية بل هو المشجع الأول على الاشتراك فيها ويعني إرسال واستقبال الرسائل إلكترونياً وتتميز بقلّة التكاليف واليسر إضافة لا يتأثر بالظواهر أو الظروف التي تعرفها باقي أشكال الاتصالات.

- بروتوكول نقل الملفات FTP: يستخدم لتبادل المعلومات بين الحواسيب ويستخدم في فصل الوثائق إلكترونياً ونقل ملفات التزويد والفهارس بين المكتبات.

- مجموعة الأخبار: تسمح هذه الخدمة للمستخدمين بالاطلاع على المناقشات المتعلقة بمختلف الموضوعات وتسهيل الاستفادة منها.

- الربط عن بعد: تقوم بربط الحواسيب عن بعد حيث تمكن من استخدام البرامج الجاهزة لحواسيب أجنبية.

- الاتصال المباشر: ظهر أول مرة في فنلندا عام 1988، حيث تتيح عملية التحاور بين المستفيدين على قنوات تحتوي على عدة غرف، أماكن خالية لتتم مناقشة الموضوعات المختلفة.²

¹ - صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004. ص: 43.

² - صوفي، عبد اللطيف. المرجع السابق. ص: 45.

- الشبكة العنكبوتية العالمية: أو ما يسمى برابط التغطية العالمية، بدأت هاته الشبكة بالظهور أواخر الثمانينات من القرن الماضي وذلك المركز الأوروبي لفيزياء جسيمات حيث كان العلماء يستعملونها لنشر النصوص الفائقة ومن ثم إنشاء صفحات الويب باستخدام لغة ترميز وتكون النصوص بشكل هرمي وتقوم فكرة الشبكة العنكبوتية على التقنيات الحديثة.¹

12.5-التكشيف والاستخلاص الآلي:

التكشيف الآلي هو اعتماد الحاسوب للمداخل المعدة من طرف المكشفين يدويا ويتم ذلك بوجود المادة المكشفة مخزنة على وسائط مقروءة آليا ويقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب والتمرير وتجميع وطباعة الكشافات للدوريات والكتب.²

13.5-المجموعات الإلكترونية:

يقصد بها المجموعات المكتبة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة بحيث تحتوي هذه الأخيرة على مصادر المعلومات الإلكترونية التي تمثل مجموعتها الإلكترونية أو تعرف المصادر الإلكترونية بأنها كل متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية، غير الورقية، المخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة وليزرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصادرها أو نشرها في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر، أو داخليا في المكتبة، ومركز المعلومات أو عن طريق الأقراص المنتشرة والمتطورة الأخرى.³

14.5-خدمة تدريب المستخدمين:

يعتبر تدريب وتكوين المستخدمين على استخدام مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وما تقدمه المكتبة من خدمات من المهام الأساسية التي تتطلع بها المكتبة الجامعية، والتي تدخل ضمن رسالتها في دعم العملية البحثية والتعليمية للجامعة، بهدف تمكين المستخدمين بمختلف فئاتهم من

¹ صوفي، عبد اللطيف. المرجع نفسه. ص: 46.

² سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، المرجع السابق. ص: 68.

³ حسن، صالح، عبد الله. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للطباعة والنشر، 1999.

استغلال تلك المصادر والخدمات بشكل أمثل وإكسابهم المهارات التي تمكنهم من ممارسة عملهم العلمي والبحثي بشكل أنجح.

أما الآن وفي طور دخول الحواسيب فإن التدريب والإرشاد أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في كيفية استخدام الحواسيب والوصول إلى الخدمات المعلوماتية المتاحة بحيث تتيح المكتبة دورات تكوينية لفائدة الطلبة وتعريفهم بخدماتها وكيفية استغلالها.¹

¹ الخزيمي، سعود عبد الله. خدمات المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002. ص: 59.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن التقنيات الحديثة للمعلومات قد ساهمت بشكل كبير في تغيير الصورة التقليدية لمختلف الخدمات المتعلقة بالمعلومات والتي تتميز بالبطء في تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالأوعية وتقديم الخدمات للمستخدمين وهو الشيء الذي قضت عليه التقنيات الحديثة للمعلومات وهكذا فإن المكتبات ومراكز المعلومات بدأت تتغير وأصبح لها دور حيوي في هذا العصر الإلكتروني ورسالتها في اختيار وتخزين وتنظيم ونشر المعلومات أصبحت ذات أهمية كبيرة.

الفصل الثالث

تقييم رضى المستفيد من الخدمات الالكترونية

المبحث الأول: المكتبة والمستفيد

يعتبر المستفيد حجر الزاوية في البيئة المعلوماتية، وهو القطب الذي تبتدى منه دورة المعلومات وتنتهي إليه، لذلك كان لابد من الاهتمام بالمستفيدين، وتسهيل الضوء على احتياجاتهم ودراساتها ومحاولة فهمها، بغرض تقديم خدمات مناسبة وملائمة لرغباتهم واحتياجاتهم، فنجاح أي مؤسسة معلوماتية تقاس على مدى قدرتها على الاستجابة السريعة لاحتياجات مستخدميها، ومنه نجح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد على مدى توفير الخدمات التي تلي احتياجات المستخدمين المعلوماتية.

1-رضا المستخدمين من المكتبة الجامعية:

إن هدف المستفيد هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات وفهمه الخاص للعالم، وذلك بالبحث الهادف فيما كتبه الآخرون مما يضيف تحسنا كبيرا له على معرفته أي على بنية الفكرية القائمة في ذهنه ولهذا تسعى المكتبات وأخصائي المعلومات لتوفير ما يحتاجه المستفيد وتحقيق رغباته واحتياجاته.

2- مفهوم الرضى:

يعتبر مفهوم الرضى من أكثر المفاهيم علم النفس التنظيمي نُحوضا، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المثات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

فقد أشار "لوك" 1976: إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الو.م.أ فقط، ولعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضى أحيانا لمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال، كالأداء والتغيب، والاتصال الرسمي والغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب، ونظام منح والمكافآت، وهيكل السلطة، ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية (المحيط الطبيعي).¹

¹ عشوي، مصطفى. أسس علم النفس الصناعي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992. ص: 133.

3-تعريف المستفيد:

يعرف المستفيد شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما وعلى ذلك فالمستفيد من المكتبة Library User هو شخص يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح "القارئ" نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة، والأخير يحمل معنى مساند أو داعم للمكتبة.¹

لغة: يعرف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم.²

ومن الناحية الاصطلاحية: فيعرفه المعجم العربي للمصطلحات المكتبات والمعلومات المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة.³

-ومن جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل، حيث ينشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك، ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح زائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى وتسمع.⁴

4-فئات المستفيدين من المكتبة الجامعية:

-وتتمثل في فئة الطلبة والطالبات بالجامعة إضافة إلى طلبة الجامعات الأخرى وكذلك أعضاء هيئة التدريس والباحثين وأعضاء الهيئة الإدارية⁵ وهي تقسم كالاتي:

¹ عبد المنعم موسى، عادة مكتبات المؤسسات التعليمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص-ص: 153-154.

² إدريس، سهيل، المنهل، قاموس فرنسي عربي. بيروت: دار الأدب. ص: 1248.

³ الشامي، أحمد محمد حسن الله السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص: 1167.

⁴ عبد المنعم موسى، عادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص: 24.

⁵ حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، قسنطينة، 2006. ص: 162.

1-الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

2-أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

3-الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.

4-الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.

5-أفراد المجتمع المحلي والمجتمع المحتمل¹.

5-العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين:

إن المستفيدين من المكتبة الجامعية كغيرهم من المستفيدين من خدمات النظم الأخرى لا تمكنهم تحقيق حاجاتهم بصورة مطلقة فهناك عدة عوامل تحول دون ذلك من خلال:

-الحاجز الأول: يوجد بين المستفيد وحاجته إلى المعلومة ويتمثل في الحاجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجاته.

-الحاجز الثاني: يوجد بين المستفيد والإجابة على حاجاته من المعلومة، فقد يكون الجواب معقدا من أن يفهمه المستفيد.

-الحاجز الثالث: يوجد بين المستفيد ومصادر المعلومات وتمثل في الحاجز المادية أو التنظيمية أو التشريعية.

-الحاجز الرابع: من الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة.

-الحاجز الخامس: يوجد من الحاجة إلى المعلومة ومصدرها فقد يكون النظام غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطيع تحديدها.

-الحاجز السادس: بين الاستفادة ومصدر المعلومات فقد يقدم الإجابة الخاطئة.

-الحاجز السابع: يتمثل في جهل المستفيد لخدمات وتجهيزات التي يوفرها نظام المعلومة.²

¹ عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006. ص: 168.

² النواصي، غالب عوض. المرجع السابق. ص: 28.

كما أن هناك عوامل أخرى منها:¹

- غياب الخبرة لدى المستخدم.
- فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستخدم.
- عدم تفهم أخصائي المعلومات لوضعية زائد جديد.
- عدم تأقلم المستخدم مع قوانين نظام المعلومات.
- بالإضافة إلى عوامل مادية وتجهيزية وتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستخدم.

6-تحديد احتياجات المستخدمين:

إن تحديد احتياجات المستخدمين أهم خطوة في سياسة تنمية مقتنيات المكتبة وهي تتضمن الوسائل المختلفة التي تستخدمها المكتبة لمعرفة احتياجات الأفراد إلى المعلومات فالمستخدمون يطالبون باستمرار المكتبات بضرورة تحسين خدماتها بحيث تكون أشمل وأدق وأسرع إلى غير ذلك من المطالب ولكن المكتبات ليس بمقدورها تقديم خدماتها بصورة مطابقة تماما غير أن المكتبات تستخدم في هذا الشأن وسائل مختلفة ومنها:

-التحليل المستمر لمجتمع المكتبة التعرف على القضايا والمشكلات التي تستقطب اهتمامات الأفراد في المجتمع.

-الرد على الأسئلة المطروحة من طرف المستخدم وكذلك استفساراته ومحاولة إرشاده وتوجيهه بهدف إشباع رغباته ودجمه وإشراكه في مختلف عمليات تنظيم وتسيير مراكز المعلومات.

-استطلاع آراء المستخدمين عن المكتبة وخدماتها.

-معرفة أية تغيرات في المناهج الدراسية، وأساليب والقضايا التي تحظى من جانب الأفراد ومدارس والجامعات التي تخدمها المكتبات.

¹ الجتات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية الحاجيات المستخدمين، (مذكرة لنيل شهادة الماستر-جامعة خميس مليانة)، خميس مليانة، 2017. ص: 29.

-مراجعة الرصيد الحالي من المقتنيات ومقارنة نتائج هذه العملية لنتائج استطلاع الجماهير.¹

7.العوامل التي تؤثر على رضا المستخدمين:

يتأثر مدى رضى المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات بالعديد من العوامل والمتغيرات النفسية، الاجتماعية والاقتصادية، فرضى المستخدم من الخدمات المكتبية هو المحك الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبات ومراكز المعلومات في الحكم على نشاطاتها المتعددة وخدماتها المكتبية المختلفة سواء بالضعف أو بالقوة وعليه فهناك العديد من العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة هي:

-الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات.

-عدد الأوعية أو المصادر المناسبة.

-مدى إلمام المستخدم من نظام المعلومات المستخدمة في المكتبة أو مركز المعلومات.

-مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستخدم.

كما توجد العديد من العوامل الأخرى والتي تؤثر سلبا أو إيجابا في رضى المستخدم من الخدمات المكتبية المقدمة، والتي من ضمنها السرعة والفعالية في الوصول بالمعلومات المطلوبة وحجم المعلومات المقدمة وطريقة تقديمها للمستخدم ومدى علاقة موظف الخدمات بالمستخدم وحدثاثة المعلومات وملائمتها لرغبة وحاجات المستخدمين.

8.تدريب المستخدمين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة المركزية:

تعتبر خدمة المستخدمين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص حيث تقوم بتدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها.

¹ صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، جامعة منتوري قسنطينة، 2004. ص: 206.

ويعرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة وانجاز لمهام التي تتطلبها هذه الوظيفة¹ وهو تغيير في الاتجاهات وزيادة المعارف وتطوير في الأداء.²

أما تدريب المستخدمين فهو عبارة عن برامج تعدها المكتبات والمراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات³ واكتساب المستخدمين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من المصادر والمعلومات.⁴

وفي تعريف آخر هي عملية تطوير سلوك ومهارات القارئ للبحث عن المعلومات واستخدامها أفضل استخدام.⁵

¹ الصوصاع، عبود رحيم. فرج، أحلام. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم المعلومات. عمان: دار الزهوان للنشر والتوزيع، 2012. ص: 110.

² ماهر، أحمد. إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004. ص: 321.

³ النوايسه، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص: 117.

⁴ الوردى، زكي حسن. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006. ص: 289.

⁵ سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبة. عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع، 1997. ص: 134.

المبحث الثاني: التقييم في المكتبة

1. مفهوم التقييم:

يقصد بالتقييم لغة: الحكم على القيمة وتقديرها كما يعني الإصلاح والتعديل وإزالة الاعوجاج.¹

عرفه الدكتور خليفة شعبان على أنه قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام وتقرير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقررة ويرتبط التقييم بفحص ومراقبة الآراء الشخصية وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأغراض المتصورة وتكوين أحكام آراء جديده ولما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.²

كما يقصد به مقارنة النتائج العمل التي حققت لمستويات الأداء المحددة سلفاً، بغرض كشف الأخطاء لتخصيصها وتعتبر عملية التقييم في المكتبات من أهم العمليات الإدارية.³

يتضمن التقييم مقارنة الغايات والأهداف المسطرة بالنتائج المحققة، وذلك بإعداد بيانات كمية أو كيفية، إذ يمكن تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية دون أن تكون قد حددت أهدافاً، فالأهداف في حد ذاتها تشمل معايير الفعالية، ويعود تقييم الفعالية إلى مدى رضى المستخدم، بحيث يتم تحديد إلى مدى تمكن العاملون من تلبية احتياجات المستخدم.⁴

عرفه الدكتور شعبان خليفة عبد العزيز: على أنه عملية قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام، وتقرير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقررة، ويرتبط التقييم بفحص

¹ ابن المنظور، محمد جلال الدين. لسان العرب. بيروت: دار الجبل، 1988. ص192.

² خليفة، شعبان عبد العزيز. القاموس النباهوي الموسوعي في المصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص176.

³ غرامى، وهيبه. الادارة الحديثة للمكتبات. عمان: دار الصفاء، 2006. ص144.

⁴ Jarrie.marie.thèrès avec la collabration jeon pechenart.(.administration et bibliotheque) parie: ed.cercle de la librairie.1996,p135.

ودراسة الآراء الشخصية وملائمة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأغراض المقصودة وتكوين أحكام إزاء جدية الأداء ولما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.¹

كما يقصد به مقارنة نتائج العمل التي حققت بمستويات الأداء المحددة سلفاً، بغرض كشف الأخطاء لتصحيحها وتعتبر عملية التقييم في المكتبات من أهم العمليات الإدارية.²

يعرف التقييم بأنه أحد الأنشطة الأساسية التي يتحدد بمقتضاها مصير الوثائق بالاعتماد على قيمتها الإدارية والقانونية والاثباتية، بالإضافة إلى قيمتها المعلوماتية، وقيمتها للبحث في الحاضر والمستقبل، كما يعرف بأنه "مجموعة العمليات والإجراءات التي من خلالها يتم تقدير قيمة ومكانة الوثائق على أساس ما تحمله من قيم إدارية وقانونية، وكذلك قيمتها وأهميتها بالنسبة للبحث".³

2. أهداف التقييم:

الهدف من أي خدمة مكتبية هو خدمة المستفيدين أو رواد المكتبة، وحتى يتحقق الهدف النهائي من عملية التقييم وهو رضى المستفيد، ويتوقف نجاح هذه الخدمة على تقديم خدمة معلوماتية من نسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض التقييم في المكتبات ومراكز المعلومات بالآتي:

1. التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية بها تقديم الخدمة المكتبية بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

2. تقييم أداء العاملين بالمكتبة.

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

¹ خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس النهاوى الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص176.

² غرامي، وهيبه. الإدارة الحديثة للمكتبات. عمان: دار الصفاء، 2006. ص144.

³ عبده، أشرف محمد. إدارة الوثائق الالكترونية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2014. ص364.

4. التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة ونجد أن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية.¹

5. تحسين نسبة الربح والفعالية مقارنة بالتكلفة عن طريق مقارنة مدى دقة النتائج التي يقدمها الحاملون في المكتبة ورضا المستخدمين منها.

6. معرفة درجة رضى المستخدمين وذلك بسؤالهم حول رضاهم عن نتائج بحثهم عن المعلومات في المكتبة.

7. معرفة كفاءة الأداء وذلك لمعرفة مستواهم العلمي وكفاءات أدائهم ومعرفة طرق التحسين.²

ويمكن تلخيص أهداف ودوافع تقييم المجموعات فيما يلي:

- قياس مدى رضا مجتمع المستخدمين عن المصادر والمجموعات المتوفرة.
- التعرف على مواطن القوة والضعف في المجموعات واقتراح الحلول العلاجية المناسبة.
- تبرير المطالبة بزيادة ميزانية تنمية المجموعات.
- إقناع لجان الاعتماد وجهات التقييم الخارجي بأن المكتبة لديها المصادر اللازمة لخدمة حاجات وأنشطة المستخدمين.
- الرغبة في توجيه الموارد المالية والبشرية نحو تنمية قطاعات معينة من المجموعات تحتاج أكثر من غيرها إلى التنمية والتطوير.

3. أساليب التقييم:

- تجميع إحصاءات عن المقتنيات، الاستخدام، الإنفاق على المجموعات.
- الحصول على آراء المستردين على المكتبة بانتظام.
- الفحص المباشر للمجموعات.

¹ الصراير، عبده خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009. ص487.

² إبراهيمي، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لمكتبة أحمد عزوة، (رسالة ماجستير: قسم علم المكتبات - جامعة قسنطينة)، 2006. ص131.

- تطبيق واستخدام المعايير الخاصة بالمكتبات.
- قياس قدرة المكتبة على توفير خدمة توصيل الوثائق المطلوبة.
- ملاحظة نسبة استخدام فئة معينة لخدمات المكتبة.¹

4. طرق التقييم:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقييم والقياس المكتبية، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه المكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق والأساليب:

1.4. المقابلة الشخصية: مع المستخدمين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.

2.4. الملاحظة: يمكن استخدامها لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستخدمين أن يتحمل المستخدم أي مجهود أو عناء في الإجابة عن الأسئلة في المقابلة أو الاستبيان وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات كثر فيها رواد المكتبة.

3.4. الاستبيانات: وهي أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات وكثير ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة.²

4.4. المنهج الإحصائي: لتحليل البيانات الرقمية لظاهرة ما.

دراسة حالة: يهتم التركيز على حالة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن الظاهرة تستخدم هذا الأسلوب - الاستبيان - الملاحظة - المقابلة.

¹ عليان، مصطفى رجي. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2013. ص-ص: 176-277.

² عليان، رجي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص-ص: 488-489.

5.4. المعايير الموجهة: مجموعة من القواعد تكون بمثابة إرشادات للقائمين على التقييم.¹

5. مراحل التقييم:

مر التقييم بمراحل مختلفة من خلال تنفيذ برامج لتقييم المتمثلة في مجموعة من المراحل المتباينة وكذا تقييم مصلحة المعلومات وتمثل هذه المراحل في:

1.5. تحديد مجال التقييم: تحديد ما تناولته الدراسة التعليمية وتتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة التي ينتظر الإجابة عنها من خلال العملية التقييمية والهدف من التقييم هو تسليط الضوء وكشف نقاط القوة والضعف لأي مصلحة أو مؤسسة توثيق إن تحديد مجال التقييم يفترض على الشخص الذي اعتمد مبدأ التقييم وهو في العادة ممول ومسير لعملية التقييم وهو المسئول عن الإجابة على كل التساؤلات المطروحة.

2.5. تصميم برنامج التقييم: وهو مخطط للتمكن من جمع المعطيات الضرورية للإجابة على الأسئلة المطروحة في التعريف الخاص بالدراسة والإجراءات التي يجب أن تستخدم لجمع المعطيات بالطريقة الأكثر سرعة وأكثر فعالية فالتقييم لا بد أن يقرر إذا كانت الإجابة يمكن الحصول عليها من خلال المعطيات المتعلقة بالنظام حسب طريقة تشغيله الحالية، أو هل يمكن إدخال بعض التعديلات على التشغيل الطبيعي للنظام.²

3.5. تنفيذ برنامج التقييم: وتعلق بتنفيذ عملية التقييم وهو المستوى الذي تكون فيه المعلومات قد جمعت بعد اعتماد مفهوم التقييم من قبل الجهات المهتمة ونأخذ هذه المرحلة بشكل علم الوقت الأكبر من دون شك فهي المرحلة التي تكون فيها المراقبة، ومن الضروري أن تشهد عملية التقييم على توفر المعلومات دون انقطاع مرحلة التنفيذ بطريقة تكون فيها هذه المعطيات محصورة في شكل مناسب للتحليل والتأويل.³

¹ الدييات، موسى بنت ابراهيم. قياسات خدمات المكتبات ومعايير تقييمها، مجلة معلوماتية، عدد12، 2005. ص23.

² عليان، ربحي مصطفى. أبو عجيمة، سري. تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2004. ص-ص: 192-193.

³ بن سبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات، جامعة منتوري. قسنطينة، 2005. ص-ص: 20-21.

4.5. تحليل وتفسير النتائج: يتمسك المكلف على مستوى تحليل مشروع عملية التقييم بإعداد حوصلة المعطيات وتحليلها بطريقة تجيب أو تساهم في الإجابة عن الأسئلة المطروحة ومن المستحيل أن تقترح مخطط معين للتحليل لأن ذلك يتغير في حالة تقييم أخرى، ففي حالة تقييم نظام ومعاينة المعلومات تقوم بمعالجة النتائج التحليل، ونتائج التشغيل بمعنى حساب معدل التذكير ومعدل التدقيق وتقوم بعد حساب المعدلات بتحليل الفشل في موضوع التذكير والتدقيق.¹

5.5. تعديل النظام: تعديل النظام أو المصلحة اعتمادا على نتائج التقييم هي آخر مرحلة من برنامج التقييم التي من خلالها يتم تنفيذ التوصيات بمعنى استغلال نتائج التقييم لتطوير النظام وذلك أن عملية التقييم قد تناولت وسطا تجريبيا أو أعمال مخبرية وبرنامج وتقييم على مستوى قواعد وبنوك المعلومات.²

6. معايير التقييم:

أشار لانكستر عام (1981) إلا أن المستخدمين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقا لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمات بالتكلفة الذي يشعر أنها مقبولة بالنسبة لفائدة، فالمستخدم يرى أن سهولة الافادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات، حيث أن خدمات المعلومات لا تكفي فقط بالبيانات فيه بل لا بد من توفير الوثيقة كاملة وأورد كلا من الوردى والمالكي (200) عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

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

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

¹ كريش، أمينة، تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، (مذكرة ماجستير في علم المكتبات - جامعة قسنطينة)، 2012. ص46.

² قصابي، رمة. تقييم رضى المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، (مذكرة ماستر في علم المكتبات - جامعة قسنطينة)، 2012. ص13.

- النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.
- نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.
- الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستخدم التعرف عليها.
- الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة وهذا يعد مؤشرا هاما فكلما كان الوقت قصيرا دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.¹
- الجهد الذي يبذله المستخدم أثناء البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط: وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقديم خدمات المعلومات هي: الاستدعاء، التحقيق، جهد المستخدم، زمن الاستجابة.

6. مستويات التقييم:

للتقييم ثلاث مستويات أساسية نذكر منها:

المستوى الأول: تقييم الفعالية: وتتضمن ما يلي:

1. معايير التكلفة: وفيها:

- أ. التكلفة المالية: وهي التي يتحملها المستخدمين لكل عملية بحث أو لكل اشتراك أو لكل وثيقة.
- ب. اعتبارات التكلفة التي يصعب تحديدها بدقة مثل الجهد في تعلم كيفية الافادة من خدمات المعلومات.
- الجهد في تعلم سبل الافادة التعليمية.
- الجهد في استرجاع الوثائق.
- شكل المخرجات التي تقدمها مؤسسات المعلومات.

¹ عليان، رجي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص-ص: 492-493.

ج. اعتبارات الجودة: وتشمل

- تغطية مؤسسات المعلومات.
- اكتمال المخرجات.
- صلاحية المخرجات.
- اكتمال دقة البيانات.

د. معايير الوقت: وتشمل

- اعتبارات الوقت الذي يقتضيه المستخدم من الانتظار.
- تقديم الطلب واسترجاع البيانات الجيولوجرافية.
- تقديم الحصول على الوثائق.

المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة: وهو ما يتعلق برضى المستخدم بالنسبة لكفاءة خدمات المعلومات واعتبارات التكلفة وشمل هذا المستوى:

- تكلفة الوحدة لكل إشارة جديدة.
- تكلفة الوثيقة لكل وحدة مسترجعة.

المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة وتعني أهمية خدمات المعلومات مقارنة بالتكاليف التي يتطلبها تشغيل هذه الخدمات.¹

7. تقييم المستخدم من الخدمات الإلكترونية:

إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة معلومات هي الوساطة بين الجمهور المستخدم ومجموعات المعلومات الإلكترونية وذلك بطريقة فعالة وديناميكية قدر الإمكان بضمان توفير الوثائق بسرعة ودون بذل الجهد وفي أي وقت يشاء، فالمستخدم هو المحور الرئيسي وصاحب الحاجة الفعلية للمعلومات ولهذا تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيق رضا مستخدميها من الخدمات إلى تقديمها لهم وللي

¹ بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات الدكتور بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، (رسالة ماجستير قسم علم المكتبات - جامعة قسنطينة)، قسنطينة، 2006. ص96.

احتياجاتهم فهدف المستخدمين هو زيادة رصيدهم الشخصي وتحسين المعرفة لديهم، ومن خلال تقييم المستخدم من الخدمة الإلكترونية الموجهة إليه المكتبة تلخص إلى عدة نقاط أساسية نذكر منها:

- تنمية الثقة في نفس المستخدم واستمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية اللازمة.

- تدريب المستخدم على الخدمات المتاحة.

- تحديد أنواع الخدمات المعلوماتية التي يفضلها المستخدم.

- إشباع رغبته من خلال الرد على الأسئلة المطروحة من طرف المستخدم.

خلاصة الفصل:

نلخص في الأخير أن تعبير المستخدمين عن رضاهم من الخدمات التي تقدمها المكتبة يظهر بشكل غير مباشر عند ازدياد ترددهم على المكتبة وطلبهم للخدمات، كما أن رضى المستخدم يرتبط بمعايير من بينها سرعة أداء الخدمة التي تقاس بالفترة الزمنية والحصول على الإجابة، ومقدار الجهد الذي يبذله المستخدم للوصول إلى الخدمات التي يريدتها، وغيرها من المعايير التي يجب أن تأخذها المكتبة بعين الاعتبار، أما التقييم يعني وسيلة تستعملها مكتباتنا للحصول على المستوى الذي هي فيه وعلى جودة الخدمة وأداء العاملين ورضى المستخدمين عنها، إلا أن القيام بعملية التقييم دون الارتكاز على المعايير والمواصفات المعيارية الموحدة يجعل العملة أقل نجاعة وموضوعية لذا يجب الحرص على تنفيذ برنامج التقييم للحصول على نتائج التي تمكننا من التغيير إلى الأحسن ورفع المستوى.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة

يعتبر الجانب التطبيقي لأي دراسة بمثابة تكملة إلى ما تم التطرق إليه في الجانب النظري وذلك للتحقق من فرضيات البحث والوصول إلى إجابة نهائية ودقيقة للأسئلة المطروحة وسنحاول في هذا الفصل معرفة مدى تقييم رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون، حيث سيتم تقديم الجامعة والمكتبة التي أجريت فيها الدراسة من مبنى وتجهيزات ورصيد وعمال، بالإضافة إلى تحليل الاستبيانات الموزعة والوصول إلى نتائج وتقديم توصيات واقتراحات.

1-تعريف المكتبة المركزية: هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير للموظفين وتوزيعهم على المكتبات الجامعية كما تساهم في وضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام.

2-نشأة وتطور المكتبة المركزية: نشأة المكتبة المركزية مع نشأة جامعة ابن خلدون بتيارت وسنبرز هذا من خلال الفترات الزمنية التالية:

- عام 1980 تم إنشاء أول مركز جامعي بتيارت؛
- 1984 حل المركز الجامعي وإنشاء مركزين وطنيين بالتعليم العالي، الأول في الهندسة المدنية والثاني في الزراعة والبيطرة؛
- 1992 أصبحت المؤسسة مركزا جامعيًا من جديد؛
- 2001 ارتفعت إلى مصف جامعة وسميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع العلامة عبد الرحمان ابن خلدون؛
- 2010 إعادة هيكلة الجامعة إلى ستة (06) كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-37 المؤرخ في 2010/01/25؛
- 2013 أعيد هيكلة الجامعة على ثمانية (08) كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-102 المؤرخ في 2013/03/14

- وتمثل هذه الكليات في: كلية العلوم التطبيقية، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، علوم المادة، العلوم الطبيعية والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، معهد علوم البيطرة، معهد التكنولوجيا (قصر الشلالة).

3- مواصفات مبنى المكتبة المركزية:

أ- الوصف الخارجي: تتميز المكتبة المركزية بمبنى وهيكل عمراي على شكل هرم موجود في قمة المبنى، وهذا ما يعكس صورة المبنى.

ب- الوصف الداخلي: تحتوي المكتبة المركزية على ثلاثة (03) طوابق إضافة إلى الطابق الأرضي كالآتي:

• الطابق الأرضي: يضم هذا الطابق ما يلي:

- مصلحة الاقتناء: توجد في الجهة اليسرى للطابق تشرف عليها موظفة متخصصة في علم الإدارة بالإضافة غلى وجود جهاز حاسوب يساعد على العمل.

- مصلحة المعالجة: توجد بجانب مصلحة الاقتناء يشرف عليها موظف مكثي متخصص في علم المكتبات ويوجد بها ثلاثة أجهزة حواسيب للعمل.

- قاعة المحاضرة: توجد على اليمين مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية بالإضافة إلى حوالي 20 مقعد.

• الطابق الأول: يضم هذا الطابق:

- مكتب المدير: يشرف على إدارة وتسيير وتطوير خدماتها ويوجد بجانب الأمانة من الجهة اليسرى.

- الأمانة: توجد بجانب مكتب المدير من الجهة اليمنى، تشرف عليها موظفة في تسيير مصالح المكتبة.

- مصلحة التوجيه: توجد بجانب الأمانة، كما تقابل مركز الانترنت وتحتوي على 27 جهاز حاسوب الخاصة بتسيير وخدمة OPAC.

- مخزن الموظفين: مخزن خاص بالموظفين من ناحية العمل يوجد بجوار مصلحة التوجيه من الجهة اليسرى.

- مركز الانترنت والإعلام الآلي: يقابل مصلحة التوجيه ويجاور مكتب رئيس مصلحة التوجيه تشرف عليها موظفة متخصصة، يحتوي على 47 جهاز حاسوب وينقسم إلى قاعتين وهما قاعة الانترنت وقاعة الويفي.

- مكتب رئيس مصلحة التوجيه: يوجد ما بين مركز الانترنت ومكتب الإعلام والتوثيق.

- مكتب الإعلام والتوثيق: تابع لمركز الانترنت: يوجد في الجهة اليسرى من الطابق تشرف عليه موظفة.

• الطابق الثاني: يضم هذا الطابق:

- مصلحة البحث البيبليوغرافي: توجد في الجهة اليمنى من الطابق يشرف عليها مسؤول لتسيير الرصيد الوثائقي تحتوي على جهاز حاسوب واحد خاص بالعمل وآخر خاص بالطلبة.

- قسم المكتبة الإلكترونية: يوجد في الجهة اليسرى من الطابق حيث يحتوي على رصيد وثائقي إلكتروني يشرف عليه موظف بالإضافة إلى مجموعة من الأجهزة الخاصة بعملية البحث.

- قاعة الإنترنت عبر الويفي: توجد هذه القاعة في الجهة اليسرى وتشرف عليها موظفة.

- القسم العربي: يوجد بجانب قاعة الانترنت ويحتوي هذا القسم على مصادر معلومات باللغة العربية تشرف عليه موظفة.

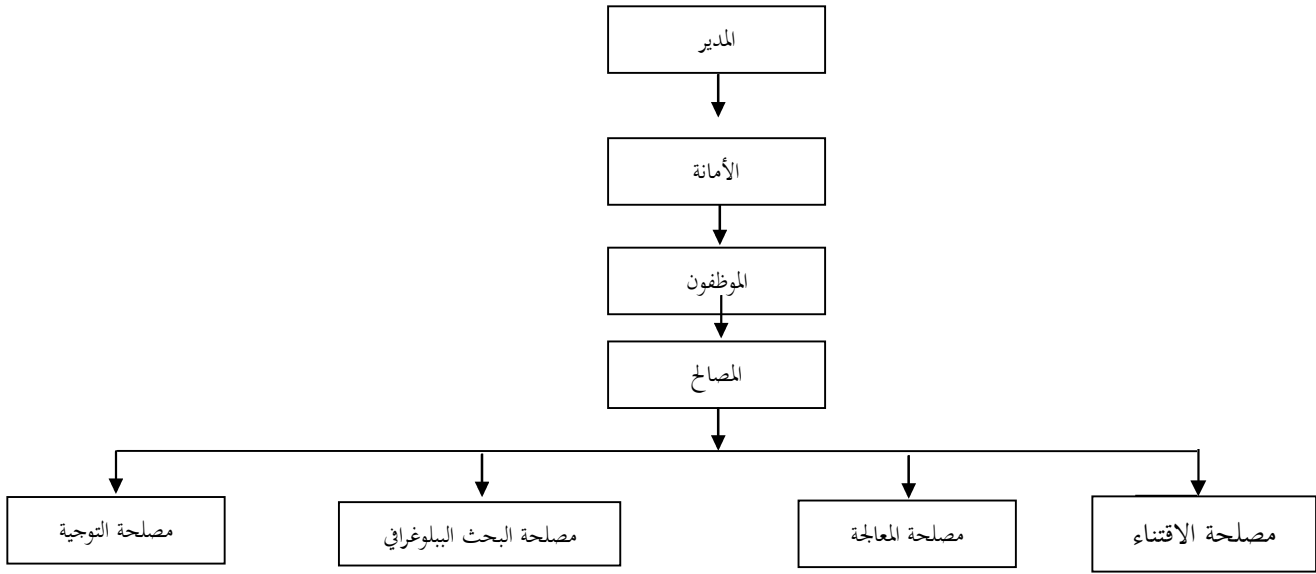
• الطابق الثالث: وهو الطابق الأخير في المكتبة ويضم ما يلي:

- قسم الأطروحات والدوريات والمذكرات: ويوجد في الجهة اليمنى ويضم جميع التخصصات ويحتوي على جهاز حاسوب خاص بالعمل وآخر بالطلبة.

- قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية واللغات: يوجد في الجهة اليسرى ويحتوي على رصيد وثائقي متنوع مرتب ومصنف حسب التخصص ويشرف عليه 04 موظفين عقود ما قبل التشغيل.

- بنك الإعارة: يحتوي على رصيد وثائقي تابع لقسم العلوم الإنسانية والاجتماعية.

4- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية:



شكل رقم 01: يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية

5- مصالح المكتبة المركزية:

- أ- مصلحة الاقتناء: أهم مصلحة كونها تضم رصيد وثائقي كبير باعتبارها نقطة بدء للمصالح الأخرى تقوم على اختيار مصادر المعلومات في مختلف التخصصات، ومن مهامها:
- دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع من طرف الأستاذة والطلبة.
 - تحديد الميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- ب- مصلحة الجرد: يتم فيها تسجيل الكتاب في سجل الجرد وإعطاء رقم خاص، ومن مهامها:
- العمل على تسجيل الكتب في سجل.
 - ختم الكتب بختم خاص بالمكتبة المركزية لإثبات حقوق الملكية.
- ج- مصلحة المعالجة: يتم فيها معالجة الوثائق فنيا وتقنيا عن كريق المعالجة المادية، ومن مهامها:
- وصف الشكل المادي للوثائق والتعرف على محتواها.
 - وصف المحتوى الداخلي للوثائق بإعداد مداخل ورؤوس موضوعات.

د-مصلحة البحث البيبليوغرافي: تعد أكثر أهمية في تسيير مختلف خدمات المكتبة المركزية، ومن

مهامها:

- ضمان الدخول الحر من خلال قاعة الإطلاع.

- تسيير المكتبة الإلكترونية للمكتبة المركزية.

- متابعة الاشتراكات العلمية.

ه-مصلحة التوجيه: مركز استقطاب المستفيدين في استعارة مختلف الوثائق، وتحتل مكانة خاصة في

المكتبة، من مهامها:

- توجيه وإرشاد الطلبة في عملية البحث.

- العلاقة المباشرة بالقراء.

- تقديم خدمة الإعارة الخارجية.

إحصائيات خاصة بالمستوى والتخصص لمصلحة التوجيه:

• إحصائيات كل مستوى:

عدد القراء	عدد الوثائق	المستوى
798	1648	طلبة المستوى الأول
422	973	طلبة المستوى الثاني
367	786	طلبة المستوى الثالث
44	113	طلبة في كل مستوى 05
192	427	طلبة الماستر 01
203	444	طلبة الماستر 02
53	166	طلبة الماجستير
2079	4557	المجموع

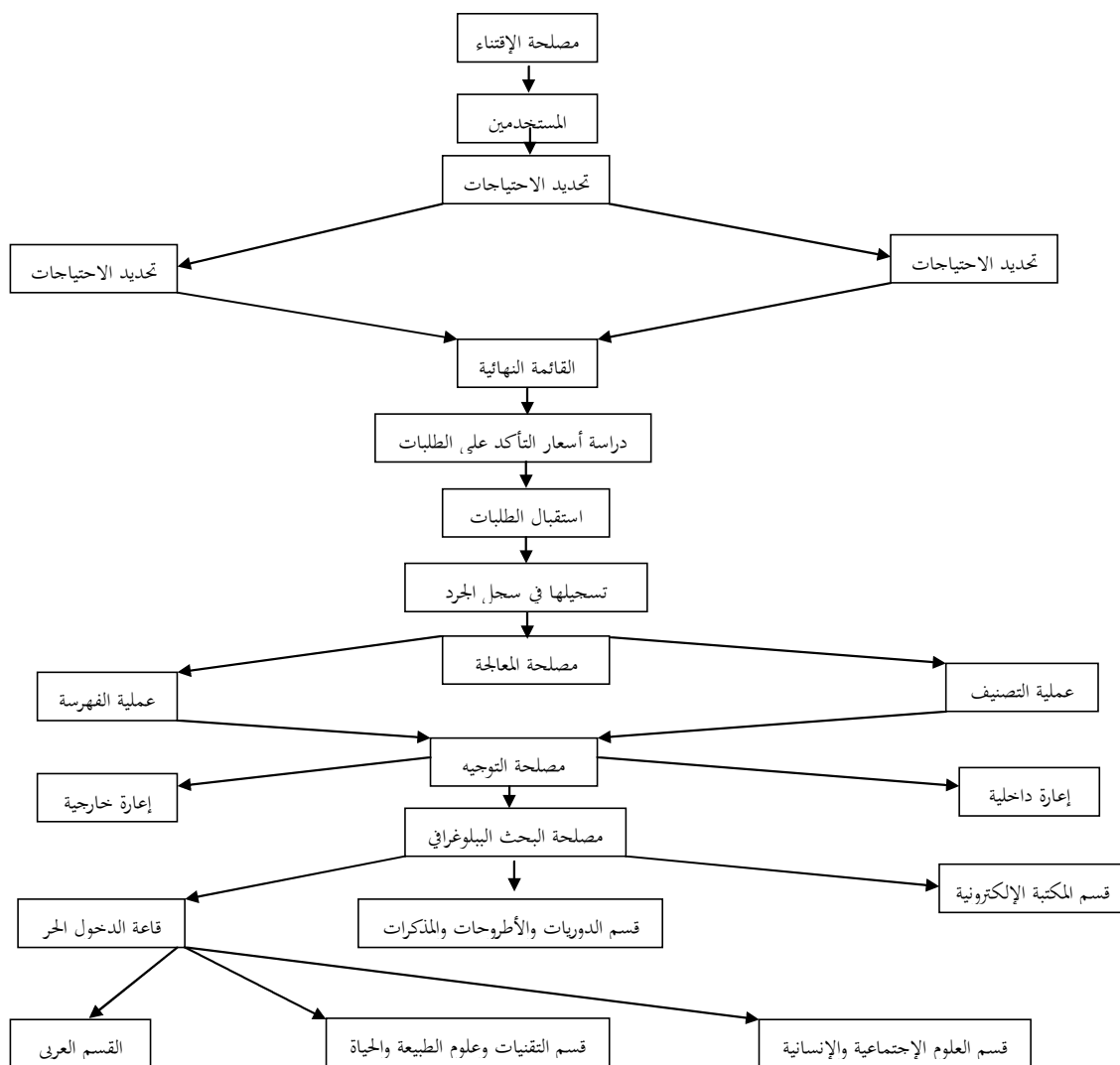
الجدول (01): يبين إحصائيات خاصة بالمستوى لمصلحة التوجيه

• إحصائيات في كل تخصص:

التخصص	عدد الوثائق
العلوم الطبيعية والحياة	2739
الرياضيات	633
إعلام آلي	648
علوم تطبيقية	267
بيطرة	270
المجموع	4557

الجدول رقم (02): يبين إحصائيات خاصة بتخصص مصلحة التوجيه

6-المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية



شكل (02): يمثل المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية

7-العمليات الفنية والتقنية للمكتبة المركزية وفق برنامج السنجاب:

تعريف برنامج السنجاب: هو البرنامج المقنن لتسيير المكتبات

SYNGEB : Système Normalise de Gestion de Bibliothèque

• وظائف برنامج السنجاب:

- التعريف بقواعد البيانات.

- إنشاء قواعد بيانات فردية وثنائية.

- إدخال تسجيلات جديدة في قاعدة البيانات.

- إمكانية التعديل في قاعدة البيانات.

• إيجابيات برنامج السنجاب: ونذكر منها:

- تبادل المعلومات.

- يسمح بالفهرسة متعددة المستويات.

- إمكانية وضع فهرس متخصصة.

- يسمح بحفظ القاعدة على أوعية مختلفة.

ب-العمليات الفنية وفق برنامج السنجاب: كما يلي:

1-عمليات الإدارة: تتم وفق برنامج السنجاب عن طريق النافذة الرئيسية للنظام المكونة من مجموعة من النوافذ، فيتم الضغط فتظهر البيانات التالي: المستخدم، الفهرس، المكتبة، الإحصاءات، حيث يتم بعدها اختيار واحدة من هذه البيانات.

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث
المستخدم	
الفهرس المشترك	
المكتبة	
تكوين الفهرس المشترك	
الإحصاءات	
إفراغ المعايير	

الشكل (03): يبين عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب

2-عملية الاقتناء والتزويد: تتم هذه العملية وفق برنامج السنجاب عن طريق النافذة الرئيسية المكونة من الوظائف التالية: التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث.

نقوم باختيار نافذة التزويد والضغط عليها فتظهر البيانات كالتالي: الطلبات، الاشتراكات، الإهداءات، الاقتراحات...إلخ.

نظام تسيير المكتبات							
نواخذ النظام							
التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث							
قبل الطلبة							
الطلبات							
الاشتراكات							
الإستلامات							
نتيجة البحث							
الفاتورات							
الإهداءات							
التبادل							
الإيداع							
الاقتراحات							
تسيير الميزانية							
سجل الجرد							
الإدارة							
الموردون							
العملات							
متابعة المورد							
رقم الطلبة							
المورد							
التاريخ							
الثمن							
الحالة							
إضافة طلبية							
تعديل الطلبية							
حذف الطلبية							
طبع							
عناوين الطلبة							
الرقم							
الرمز							
العنوان							
النسخ							
المبلغ							
المجموع							
تاريخ الإستلام							
الوصول							

الشكل رقم(04): يبين عملية التزويد وفق برنامج السنجاب

3-عملية التصنيف: تعد هذه العملية العصب الأساسي في تنظيم وترتيب الرصيد الوثائقي حيث تعتمد المكتبة المركزية على تصنيف ديوي العشري، حيث تتم عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب كالاتي:

نظام تسيير المكتبات		
نوافذ نظام السنجاب		التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث FR
القوائم- التصنيف		
<input type="button" value="إغلاق"/> <input type="button" value="اختيار"/> <input type="button" value="حذف"/> <input type="button" value="تعديل"/> <input type="button" value="إضافة"/> <input type="button" value="بحث"/>		المداخل الناشرين
العنوان	العنوان (بالفرنسية)	الرمز
		السلاسل الفرعية التصنيف

الشكل رقم (05): يبين عملية تصنيف وفق برنامج السنجاب

4-عملية الفهرسة: تعد هذه العملية مهمة بالنسبة للمكتبة المركزية وذلك بوصف الوثائق مختلفة الوسائط وفق معايير الفهرسة ISBD بالإضافة إلى الواصفات البيبليوغرافيا كالعنوان، المؤلف، الناشر، ويتم تحديد نوع الوثيقة سواء كانت كتاب أو دورية أو أطروحة ثم تحديد اللغة ثم تحديد العنوان مع رقم الجرد وإثبات هوية الكتاب بالترقيم الدولي للكتاب ردمك.

نظام تسيير المكتبات		
نوافذ نظام السنجاب		
التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث FR		
القوائم - التصنيف		
التحديد العام	نوع الوثيقة:	بحث
اللغة الأصلية	لغة الطبعة:	بطاقة جديدة
	العنوان الفعلي:	تحميل البطاقات
	العنوان الإضافي:	إدارة
	العنوان الموازي:	نوع الوثائق
رقم الجرد	عنوان المجموعة	الأوعية
	المؤلفين:	اللغات
المسؤولية	المؤلف	البلدان
	الوظيفة	التواتر
ر.د.م.د	ر.د.م.ك:	وظائف المؤلفين
	رقم آخر	الشهادات
		الاختصاصات
حالة البطاقة		المواضع
	التواتر:	
الإيضاحات	عدد الصفحات:	
القياس	الأدوات المرافقة:	

الشكل رقم (06): يبين عملية الفهرسة وفق برنامج السنجاب

5-خدمة الإعارة: تقدم هذه الخدمة بالشكل التقليدي والإلكتروني وهي نوعين: إعارة داخلية عن طريق التصفح الحر للوثائق وإعارة خارجية عن طريق إعارة الوثائق الخارجية.

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ السنجاب	نظام
الإعارة-تسجيل	
القراء	الرقم
بحث	الاسم
تسجيل	اللقب
متابعة القراء	تاريخ الازدياد
تحصيل	العنوان
النسخ	
الإعارة	
مكتبات	
التقارير	الهاتف
إدارة	تاريخ الانضمام
أصناف وقوانين	الحالة
إلغاء المعاقبة	ملاحظة
توقيف القارئ	
إلغاء التوقيف	
	الهيئة

الشكل رقم(07): يبين خدمات الإعارة وفق برنامج السنجاب

الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

6- خدمة الفهرس الآلي: OPAC: يحتوي على كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وفق المعايير الدولية، حيث يمكن للقارئ إدخال معايير البحث (كلمة من عنوان، كلمة من مؤلف، كلمة دالة)، فالبحث المتقدم يتضمن عدة خانات لإدخال معايير البحث فتتم هذه الخدمة عن طريق ما يلي:

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ نظام السنجاب	التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، FR OPAC
OPAC URL : http://192.168.1.100/OPAC	
Catalogue Bibliothèque univ-tiaret.dz	
بحث بسيط	
أدخل معايير البحث:	
كلمة من العنوان	
كلمة من المؤلف	
كلمة	
بحث متقدم	
FR	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">بحث</div>	دالة

الشكل رقم (08): يبين خدمة الفهرس الآلي OPAC بالمكتبة المركزية

7- خدمات المساعدة البيبليوغرافية: يقوم الموظف بتوجيه أو مساعدة الطالب في البحث عن مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وتتم هذه المساعدة عن طريق عناصر الوصف بوضع الطلب أو طرح السؤال إما باسم المؤلف أو العنوان للوصول إلى الموضوع.

8- خدمة مصلحة الأطروحات: تتم هذه الخدمات على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي يستطيع الطالب من خلالها التعرف على الرصيد الوثائقي والإطلاع عليه وتصفح الخدمات التي تقدم، وهذا ما يجعلهم يتوجهون مباشرة إلى مصلحة التوجيه.

9-خدمات الإنترنت عبر السلكي والويفي: تتوفر هذه الخدمة على أجهزة حواسيب تساعد الطلبة في عملية البحث عبر شبكة الإنترنت حتى يستفيد الطالب من هذه الخدمة عليه الدخول ببطاقة المكتبة.

10-خدمات إعارة الحواسيب المحمولة: توفر المكتبة المركزية هذه الخدمات لغرض استغلال قواعد المعلومات الموجودة في المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط حيث تتوفر هذه الخدمة في حالة إقبال أكبر من المستخدمين للقيام بعملية البحث.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه نلاحظ أن المكتبات الجامعية تلعب دورا فعالا في تنمية وتطوير البحث العلمي وتقديم المعلومات والخدمات بشتى الطرق من أجل تلبية حاجيات المستخدمين.

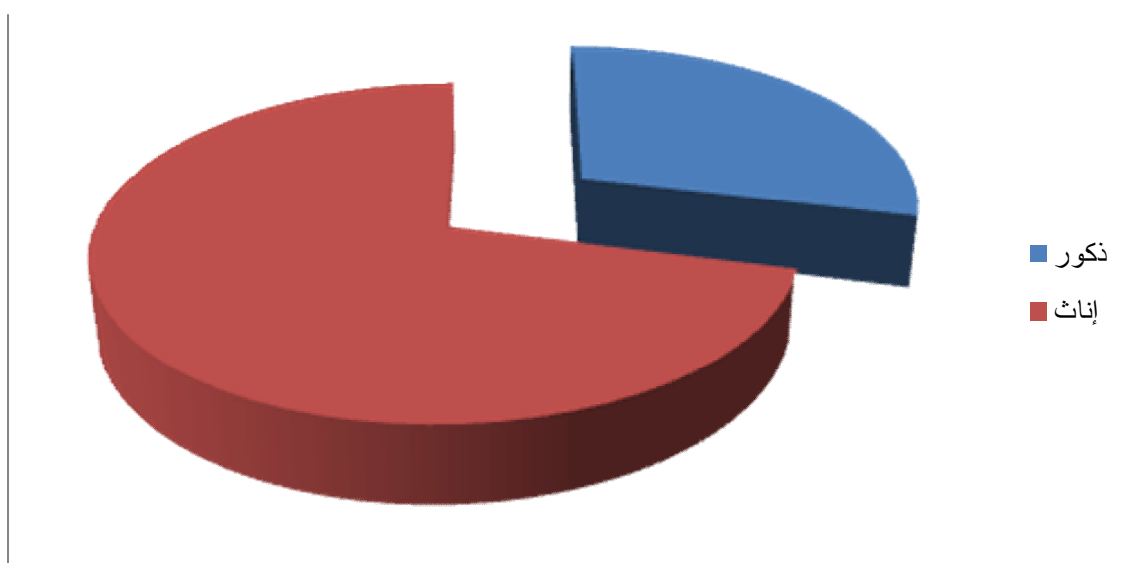
المبحث الثاني: تحليل الاستبيان

1- تحليل البيانات الشخصية:

1-الجنس:

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ذكور	52	28.89%
إناث	128	71.11%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 03: يمثل نسبة الجنس



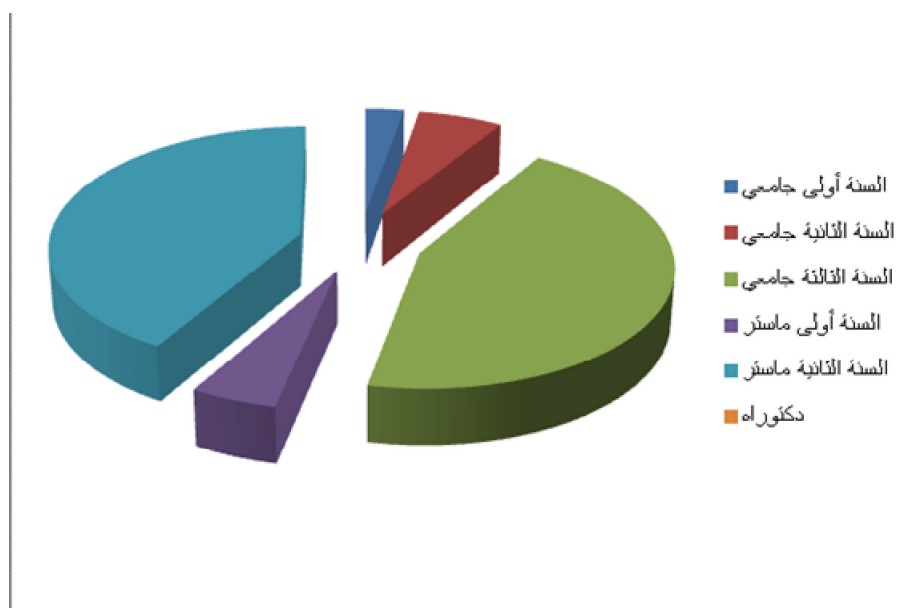
الشكل رقم 09: يمثل نسبة الجنس

من خلال الجدول والشكل البياني تبين لنا أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور من حيث توافدهم على المكتبة وإنجاز البحوث ومذكرات التخرج.

2-المستوى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
السنة أولى جامعي	5	2.78%
السنة الثانية جامعي	11	6.11%
السنة الثالثة جامعي	80	44.44%
السنة أولى ماستر	9	5%
السنة الثانية ماستر	75	41.67%
دكتوراه	00	00%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 04: يمثل نسبة المستوى



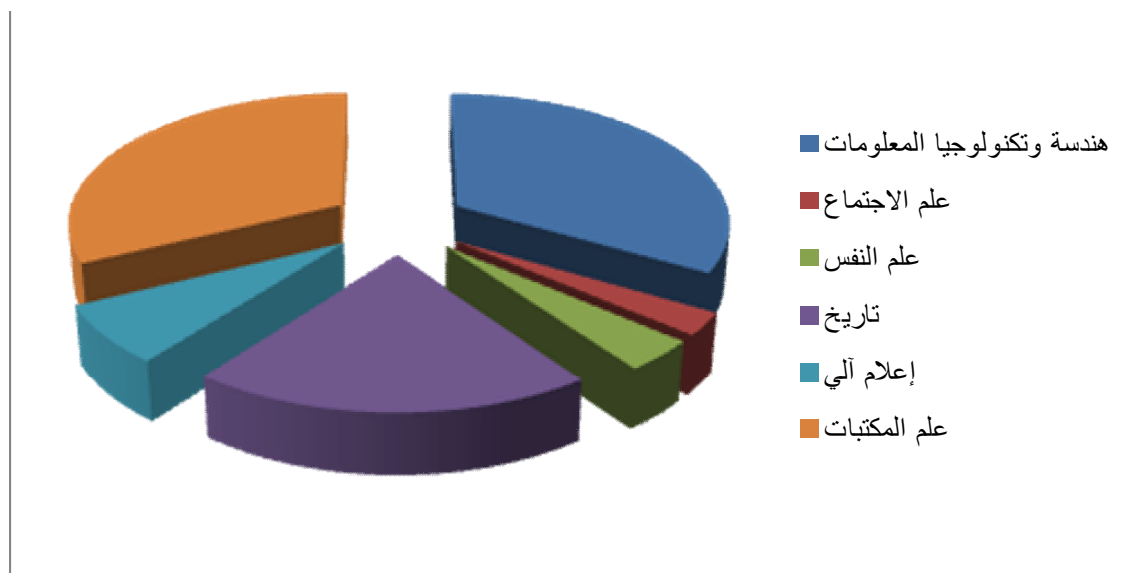
الشكل رقم 10: يمثل نسبة المستوى

- عن المستوى الدراسي للمبحوثين يبين الجدول والشكل البياني رقم 02 المستوى الدراسي للعينة المستوجبة حيث نلاحظ أن الأغلبية في المستوى الثالثة جامعي بنسبة 44.44% ويليهما المستوى الثانية من الماستر بنسبة 41.67% وأخيرا تقاربت نسب المستوى الأخرى إذن فأغلبية أفراد العينة في المستوى الثالثة ليسانس والثانية ماستر وذلك للتحضير للامتحانات وإنجاز البحوث والمذكرات.

3-التخصص:

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
هندسة وتكنولوجيا المعلومات	60	33,33%
علم الاجتماع	5	2,78%
علم النفس	7	3,89%
تاريخ	37	20,56%
إعلام آلي	13	7,22%
علم المكتبات	58	32,22%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 05: يمثل نسبة التخصص لكل مستوى



الشكل رقم 11: يمثل نسبة التخصص لكل مستوى

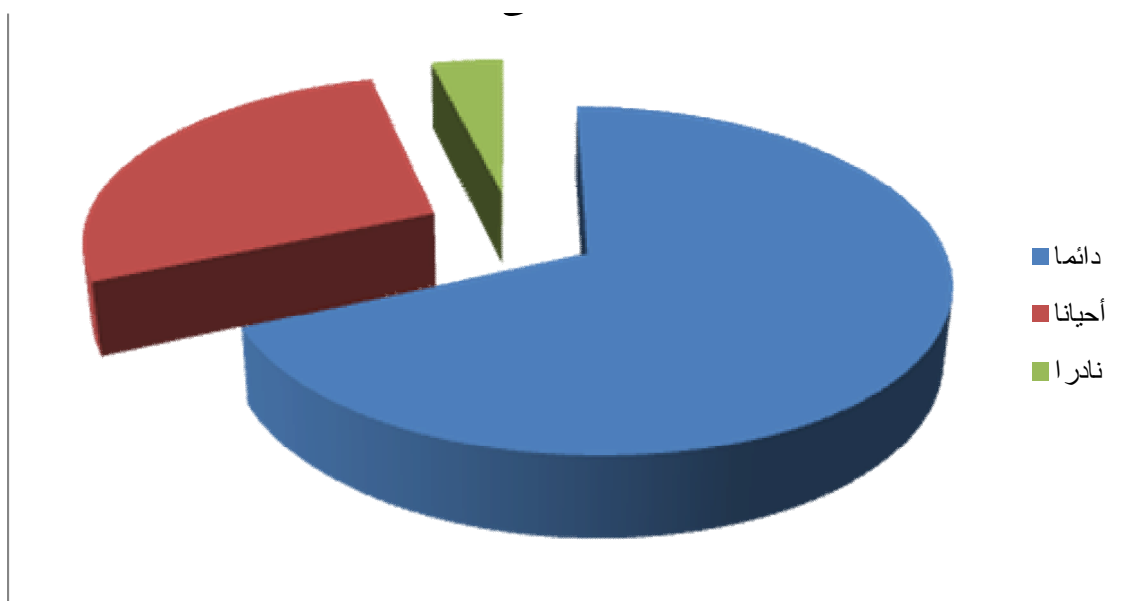
يتضح لنا من خلال الجدول والشكل إن أغلبية العينة المستوجبة طلبة تاريخ بنسبة 20.56 ويليها طلبة علم المكتبات بنسبة 32.22 ثم تليها التخصصات الأخرى المتقاربة في النسب.

المحور الأول: استخدام الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية

1-هل تتردد على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
دائما	132	68.33%
أحيانا	50	27.78%
نادرا	7	3.89%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 06: يمثل نسبة تردد الطلبة على المكتبة



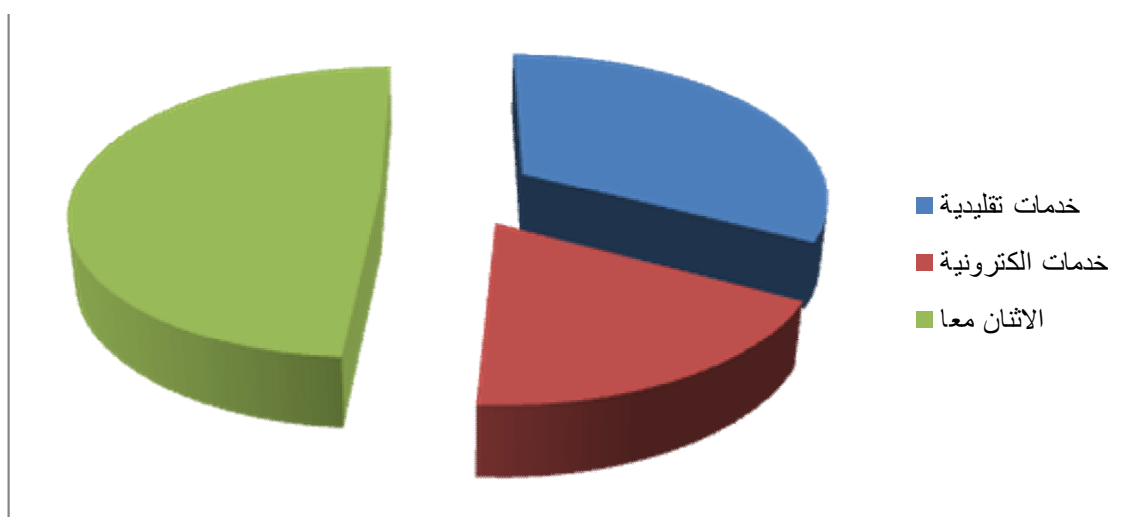
الشكل رقم 12: يمثل نسبة تردد الطلبة على المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني أن الطلبة يترددون على المكتبة بنسبة 68.33% نظرا لأهمية المكتبة في سد احتياجاتهم من معلومات أما نسبة الطلبة الذين يترددون أحيانا قدرت ب: 27.78% وهذه النسبة تدل على توجيه الطلبة إلى المكتبة من أجل الضرورة وإعادة الكتب أما الذين أجابوا بنادرا بنسبة 3.89% فهم يتوافدون على المكتبة من أجل البحوث فقط .

2- ماهي الخدمات التي تتوفر عليها المكتبة الجامعية المركزية بكثرة ؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
32.78%	59	خدمات تقليدية
18.33%	33	خدمات الكترونية
48.89%	88	الاثنان معا
100%	180	المجموع

الجدول رقم 07: يمثل نسبة الخدمات المتوفرة بالمكتبة المركزية



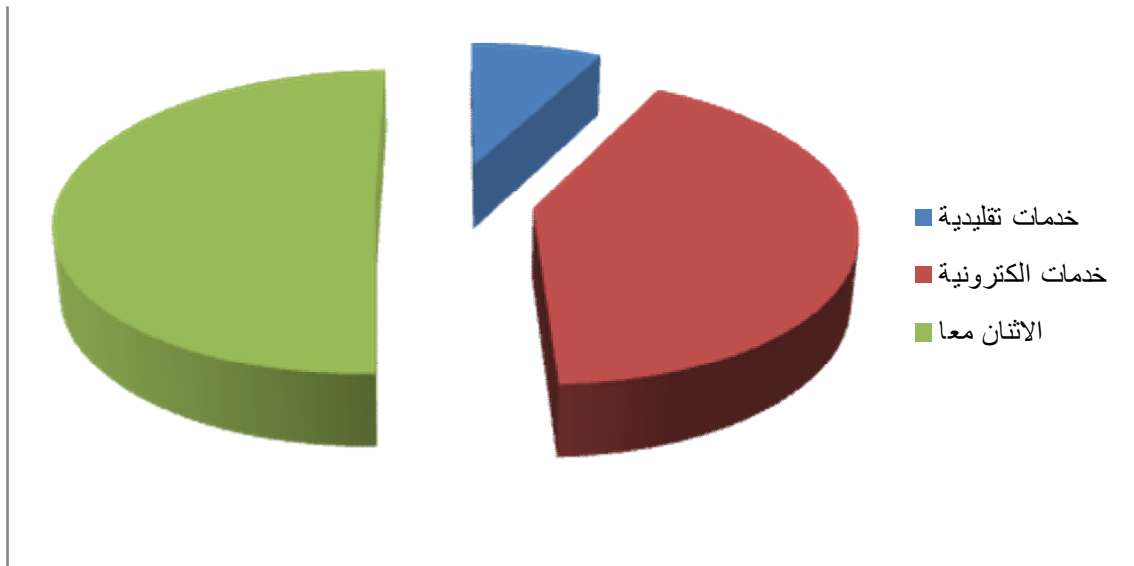
الشكل رقم 13: يمثل نسبة الخدمات المتوفرة بالمكتبة المركزية

من خلال الجدول والشكل يتضح لنا أن المكتبة المركزية تتنوع بين الخدمات التقليدية والإلكترونية حيث أن الطلبة أجابوا على الاثنان معا بنسبة 48.89 % وبعض الطلبة اختاروا أن الخدمات الإلكترونية تساعدهم بنسبة 18.33 % وهي النسبة الأقل وهذا راجع لكون المصادر الورقية هي الأكثر توفرا وتنوع بين الكتب باللغتين العربية والفرنسية والإنجليزية ولغات أخرى كذلك القواميس والموسوعات ومصادر إلكترونية للمعلومات من أجل تلبية حاجات الرواد من طلبة وباحثين وأساتذة وهي تغطي مختلف التخصصات .

3- أي نوع من الخدمات تفضل استخدامها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
خدمات تقليدية	14	7.78%
خدمات الكترونية	75	41.67%
الاثنان معا	91	50.56%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 08 يمثل نوع الخدمات المفضلة عند الطلبة



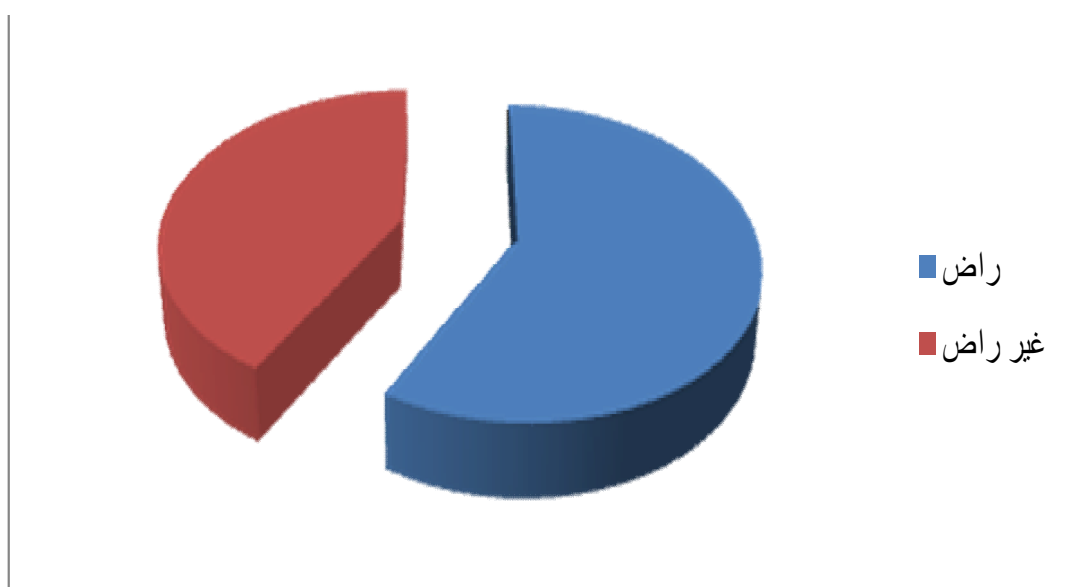
الشكل رقم 14: يمثل نوع الخدمات المفضلة عند الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن طلبة المكتبة المركزية يفضلون استخدام الخدمات الإلكترونية بنسبة 41.67% لاحتياجهم وتوفير الوقت والجهد بينما الذين أجابوا بالخدمات التقليدية بنسبة 7.78% وذلك لاحتواء هاته المصادر على المعلومات التي يبحث عنها الرواد إذ أن الكتب والقواميس والمعاجم تقدم تعريف لغوي بمصطلحات معينة وشرح للأفكار بينما أجابوا اختيار الاثنان معا بنسبة 50.56% وهذا يبين أن الطلبة يحتاجون الخدمات التقليدية والإلكترونية معا لإنجاز بحوثهم ومذكراتهم ومراجعة دروسهم .

4- هل أنت راض عن المجموعات المكتبية التي توفرها لك المكتبة الجامعية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
راض	105	58.33%
غير راض	75	41.67%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 09: يمثل نسبة المجموعات المكتبية المتوفرة بالمكتبة



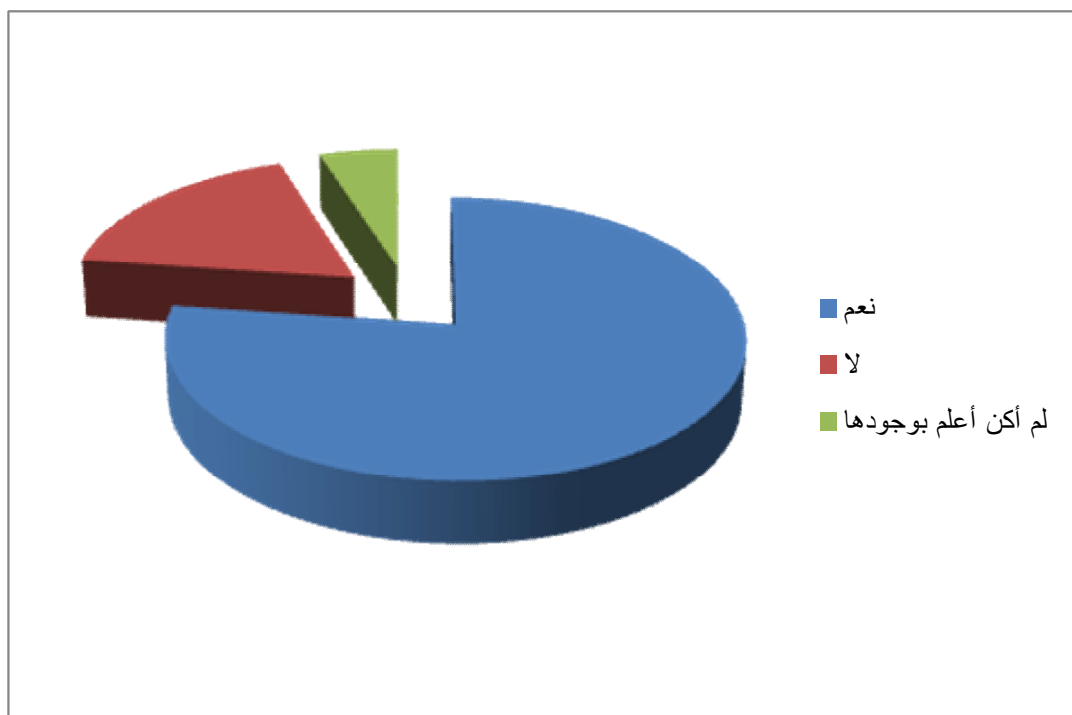
الشكل رقم 15: يمثل نسبة المجموعات المكتبية المتوفرة بالمكتبة

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أن أغلبية أفراد العينة راضون عن المجموعات التي توفرها المكتبة المركزية لنسبة 53.33% وذلك لكونها المكتبة الأكثر توفرا واحتوائها على أغلب المعلومات التي يبحث عنها الرواد وتليه في المرتبة الثانية الطلبة الغير راضون بنسبة 41.67% إذ يرجع السبب أن البعض يرى هاته المجموعات لا تخدم أعمالهم .

5- هل أنت راض عن المجموعات الالكترونية في المكتبة المركزية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	139	77.22%
لا	32	17.78%
لم أكن أعلم بوجودها	9	5%
المجموع	180	100

الجدول رقم 10: يمثل نسبة المجموعات الالكترونية



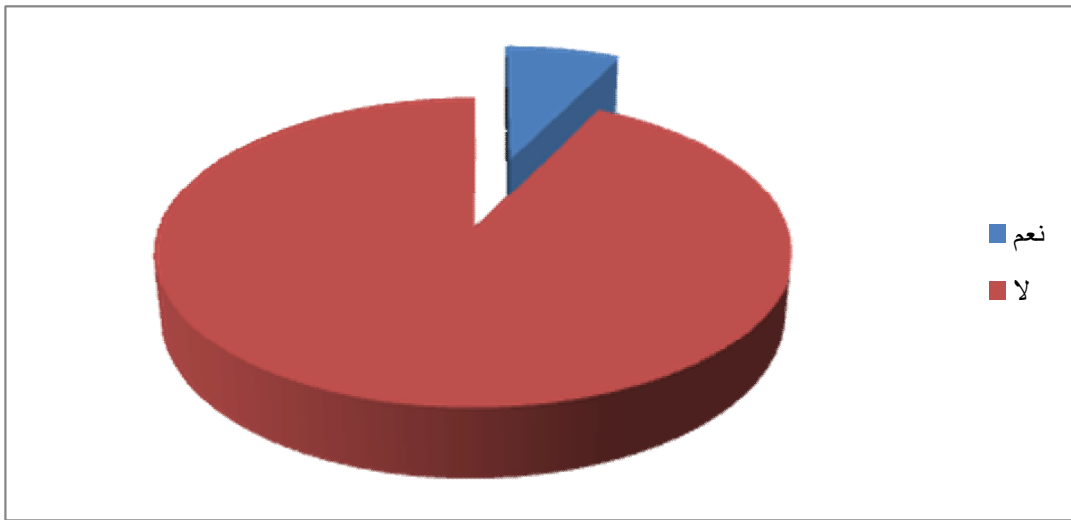
الشكل رقم 16: يمثل نسبة المجموعات الالكترونية

تتباين آراء رواد المكتبة حول أسباب استخدامهم لمصادر المجموعات الإلكترونية في هذا الجدول والشكل حيث تحصلنا على نسبة قدرت ب : 77.22 % راضون عن المجموعات الإلكترونية وذلك للسهولة في الاستخدام لهذه المصادر وكثافة معلوماتها وحسن التعامل معها.

6- هل يتم أخذ رأيك حول اختيار المجموعات التي تقنيها المكتبة الجامعية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	13	7.23%
لا	167	92.77%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 11: يمثل نسبة اختيار المجموعات التي تقنيها المكتبة



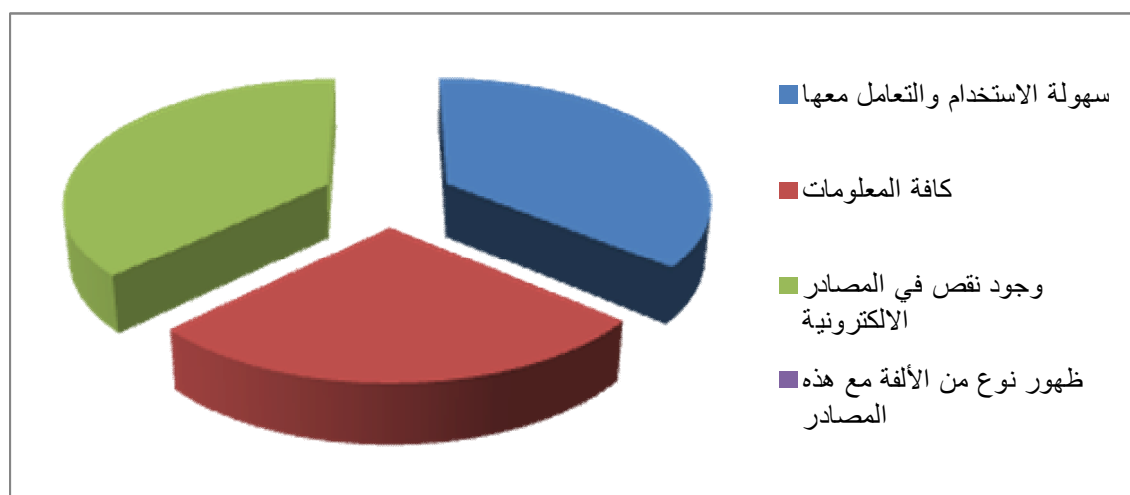
الشكل رقم 17: يمثل نسبة اختيار المجموعات التي تقنيها المكتبة

يتضح من خلال الجدول والشكل أن معظم الطلبة لا يتم أخذ رأيهم حول اختيار المجموعات الإلكترونية في المكتبة الجامعية حيث قدرت النسبة ب: 92.77 % لأنهم يحسنون استعمال هذه المجموعات على غرار الذين أجالوا بنعم .

7- ما هي أسباب استخدامك للخدمات التقليدية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
سهولة الاستخدام والتعامل معها	65	36.11%
كافة المعلومات	48	26.67%
وجود نقص في المصادر الإلكترونية	67	37.22%
ظهور نوع من الألفة مع هذه المصادر	00	00%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 12: يمثل نسبة الخدمات التقليدية



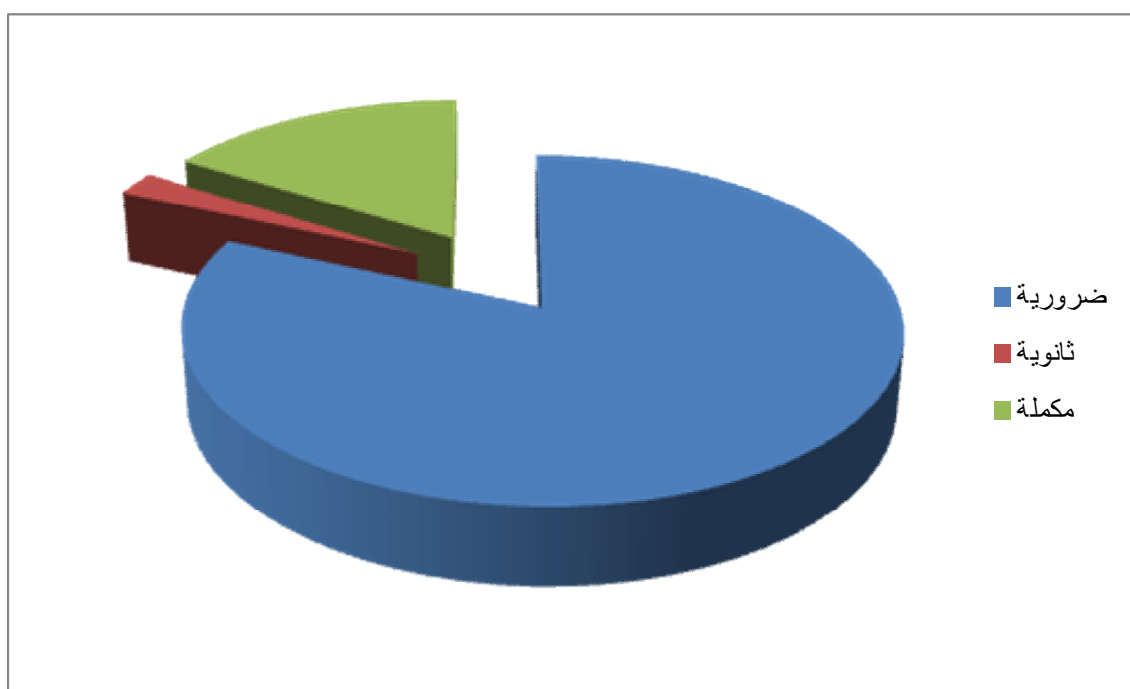
الشكل رقم 18: يمثل نسبة الخدمات التقليدية

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أن من أهم أسباب استخدام المستفيد للخدمات التقليدية يتمثل أساسا في وجود نقص في المصادر الإلكترونية بنسبة 37.22 % أما الذين أجابوا بسهولة الاستخدام والتعامل معها فقد مثلت ثاني نسبة من خلال إجابات الباحثين والتي قدرت بحوالي 36.11 % ثم تليها مباشرة بنسبة متقاربة توفير كافة المعلومات بنسبة 26.67 % إضافة إلى قدرتها الهائلة في الحفظ والاسترجاع وحادثة المعلومات وكثافتها بنسب متفاوتة

8- برأيك هل الخدمات التقليدية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ضرورية	147	81.67%
ثانوية	4	2.22%
مكاملة	29	16.11%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 13: يمثل نسبة نجاح الخدمات التقليدية



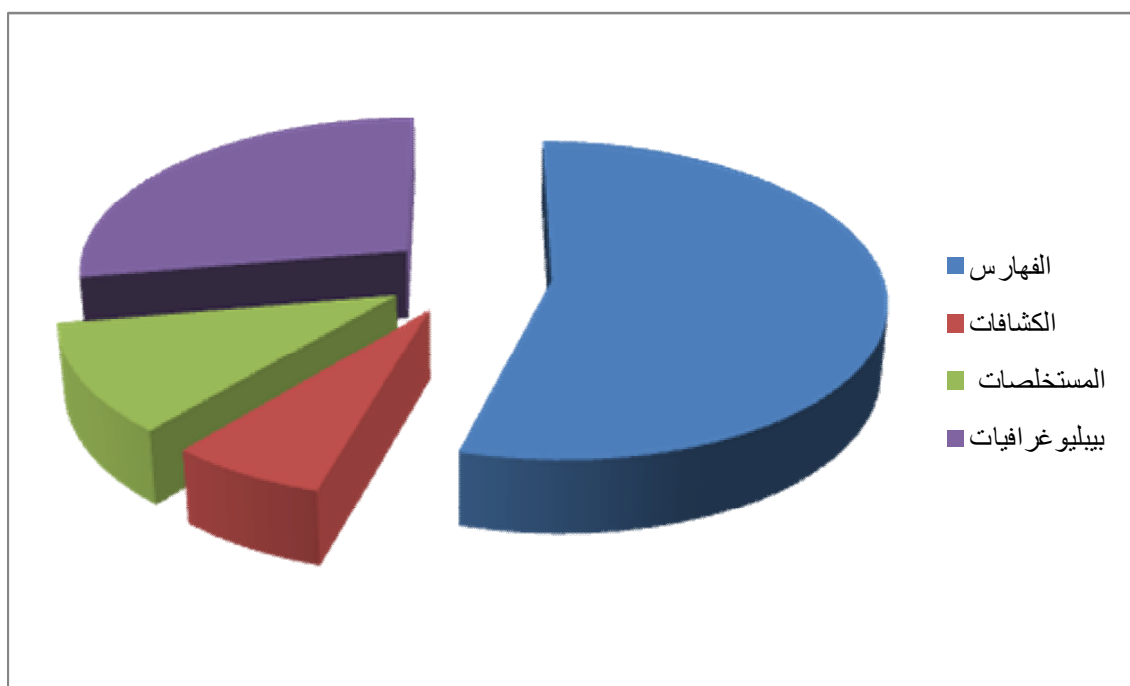
الشكل رقم 19: يمثل نسبة نجاح الخدمات التقليدية

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أن الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية يحوي مصادر ورقية ضرورية جدا لفئة من المستوجبين الذين قدرت نسبتهم ب: 81.67 % وهذا راجع لثرائها وتنوعها في تنمية رصيدهم المعرفي ومكاملة بنسبة 16.11 % في حين كانت ثانوية بنسبة 2.22 %

9- ما هي أهم وسائل البحث التي تقدمها المكتبة الجامعية للحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
الفهارس	98	54.44%
الكشافات	12	6.67%
المستخلصات	20	11.11%
بيبلوغرافيات	50	27.78%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 14: يمثل نسبة وسائل البحث في المكتبة المركزية



الشكل رقم 20: يمثل نسبة وسائل البحث في المكتبة المركزية

يبين الجدول والشكل البياني أن نسبة الطلبة الذين أجابوا بالفهارس قدرت بـ: 54.44 % وهي من أهم وسائل البحث التي تقدمها المكتبة الجامعية للحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية

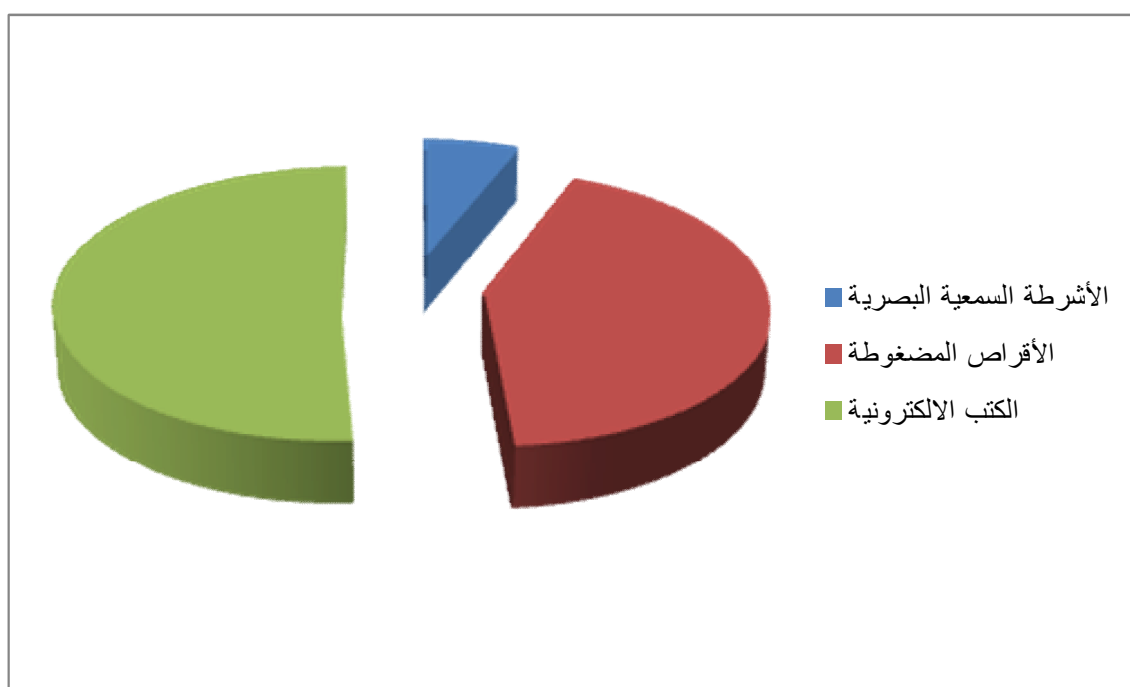
الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

ثم تليها البيبليوغرافيات بنسبة 27.78% وهنا يتضح أن الوسائل البحثية تقدم معلومات كافية حول أعمالهم وبحوثهم أما الكشافات والمستخلصات فقدرت بنسب تقريبية

10- إذا كنت تفضل استخدام الخدمات الإلكترونية فما هو النوع الذي تستخدمه؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
الأشرطة السمعية البصرية	11	6.11%
الأقراص المضغوطة	77	42.78%
الكتب الإلكترونية	92	51.11%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 15: يمثل نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية في المكتبة المركزية



الشكل رقم 21: يمثل نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية في المكتبة المركزية

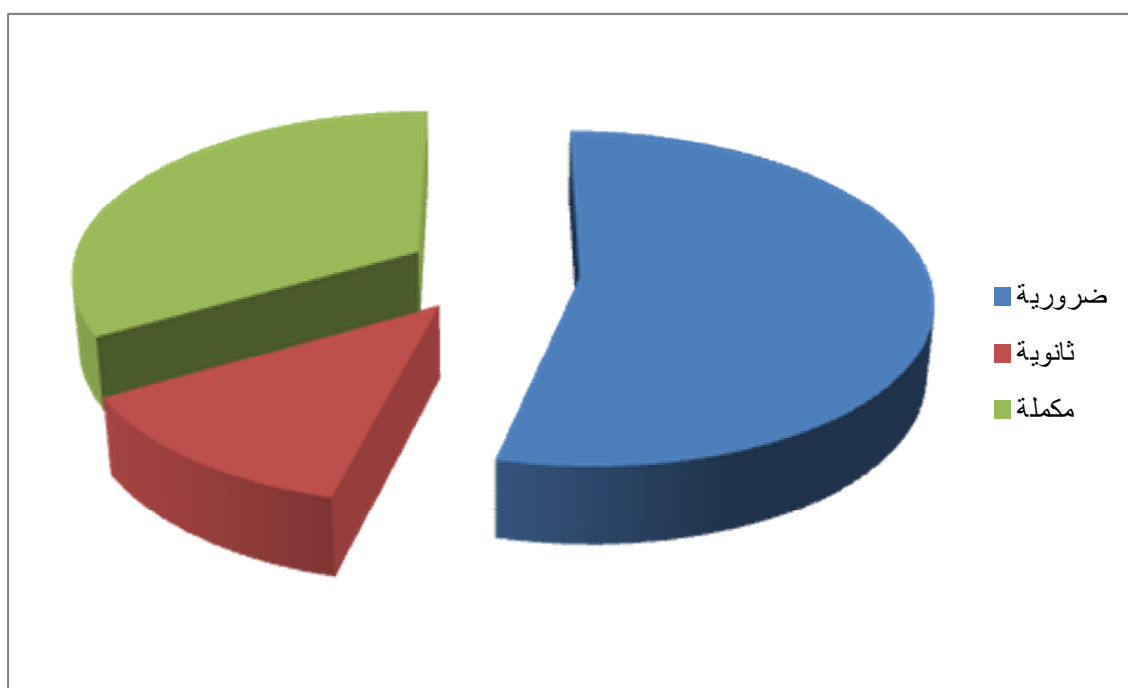
يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أن نسبة المستوجبين كانت ب: 51.11% يستخدمون الكتب الإلكترونية وذلك لسهولة استخدامها وتوفير الجهد والوقت والطاقة الكبيرة في تخزين المعلومات وتليها الأقراص المضغوطة بنسبة 42.78% ثم تليها الأشرطة السمعية البصرية بنسبة 6.11%.

المحور الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة الجامعية

11- هل الخدمات الالكترونية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ضرورية	97	53.89%
ثانوية	23	12.78%
مكاملة	60	33.33%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 16: يمثل نسبة ضرورة الخدمات الإلكترونية



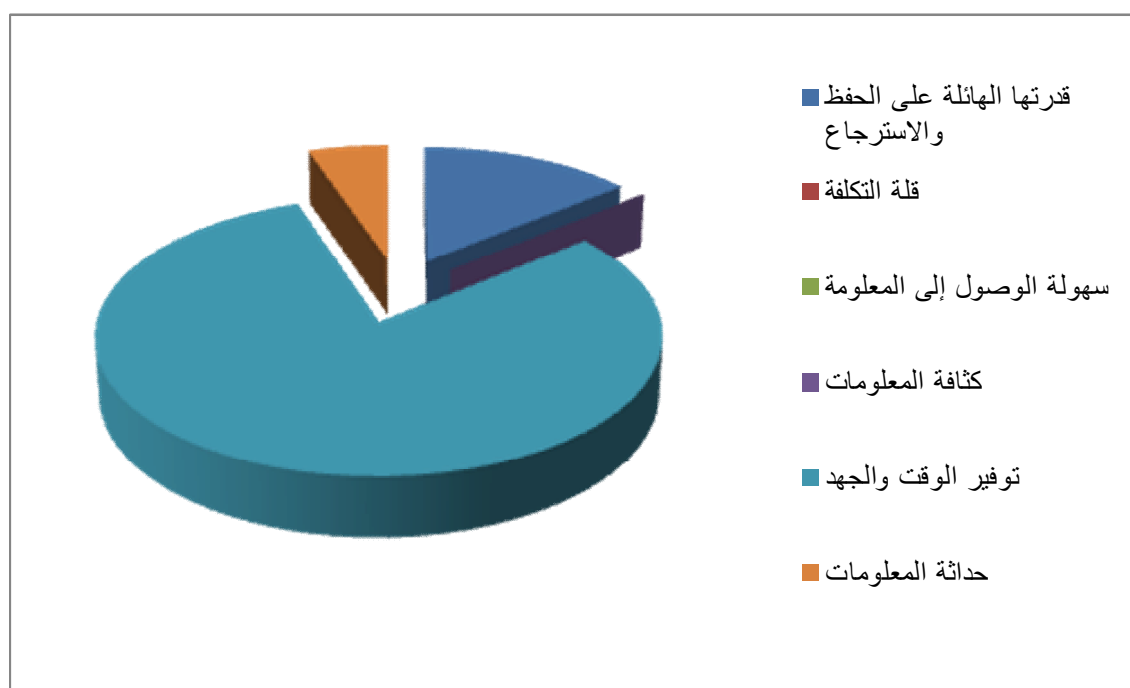
الشكل رقم 22: يمثل نسبة ضرورة الخدمات الإلكترونية

يتبين من خلال الجدول والشكل أن مدى ضرورة الخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية ضروري جدا لرواد المكتبات بنسبة 53.89 % ونسبة 33.33 % يرون بأنها مكاملة ونسبة 12.78% أجابوا بأنها ثانوية وفضلوا عدم الإجابة عن مدى ضرورتها

12- ما هي الأسباب التي لاستخدام الخدمات الإلكترونية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
قدرتها الهائلة على الحفظ والاسترجاع	8	4.44%
قلة التكلفة	00	00%
سهولة الوصول إلى المعلومة	123	68.33%
كثافة المعلومات	00	00%
توفير الوقت والجهد	46	25.56%
حدائثة المعلومات	3	1.67%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 17: يمثل نسبة سبب استخدام الخدمات الإلكترونية



الشكل رقم 23: يمثل نسبة سبب استخدام الخدمات الإلكترونية

من خلال الجدول والشكل يتضح لنا أن الأسباب التي دفعت الطلبة إلى استخدام الخدمات الإلكترونية المتمثلة في كثافة المعلومات بنسبة مقدرة ب: 68.33 % هذا دليل لتخزين وتسهيل

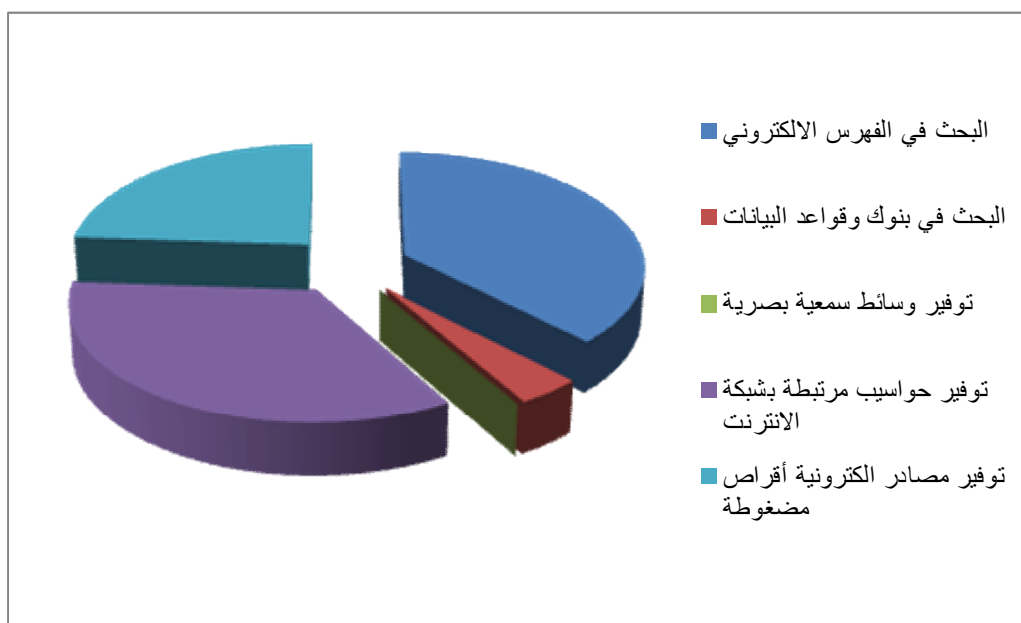
الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

المعلومات أما بنسبة 25.56% متمثلة في توفير الوقت كما يتبين أن الخدمات الإلكترونية تسهل الوقت الكافي للطلاب يدل استخدام الخدمة التقليدية التي لا تقدر له الوقت أما الاستخدامات الأخرى متقاربة لقدرتها الهائلة على الحفظ والاسترجاع وحادثة المعلومات

13- ما نوع الخدمات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
البحث في الفهرس الالكتروني	68	37.78%
البحث في بنوك وقواعد البيانات	7	3.89%
توفير وسائل سمعية بصرية	00	00%
توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الانترنت	62	34.44%
توفير مصادر الكترونية أقراص مضغوطة	43	23.89%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 18: يمثل نسبة نوع الخدمات الالكترونية التي توفرها المكتبة



الشكل رقم 24: يمثل نسبة نوع الخدمات الالكترونية التي توفرها المكتبة

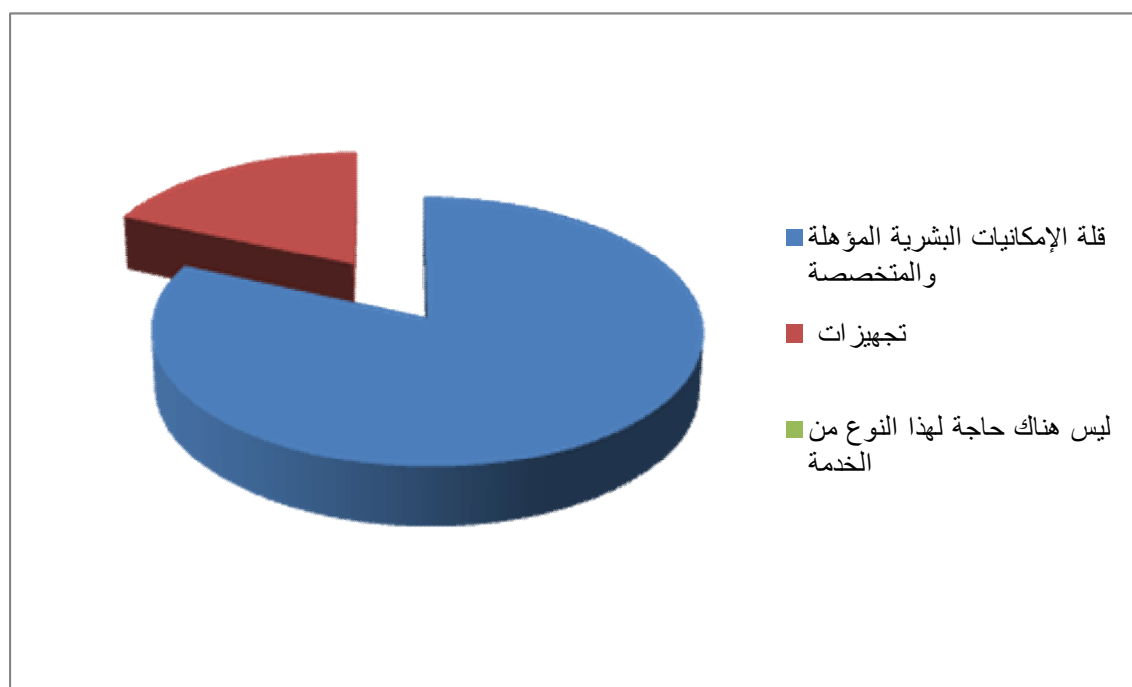
الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

يتبين من خلال الجدول والشكل أن الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة المركزية والمتمثلة في البحث في الفهرس الإلكتروني لتسهيل عملية البحث وتوفير الوقت بنسبة 37.78 % ثم تليها نسب أخرى متقاربة في توفير الحواسيب وشبكة الانترنت المقدرة ب: 34.44 % وهذا راجع إلى شبكة الانترنت وسهولة استخدامها وتوفير الجهد والوقت

14- في حالة عدم تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية، هل تعود الأسباب إلى؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
81.67%	147	قلة الإمكانيات البشرية المؤهلة والمتخصصة
18.33%	33	تجهيزات
00%	00	ليس هناك حاجة لهذا النوع من الخدمة
100%	180	المجموع

الجدول رقم 19: يمثل نسبة سبب عدم تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية



الشكل رقم 25: يمثل نسبة سبب عدم تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية

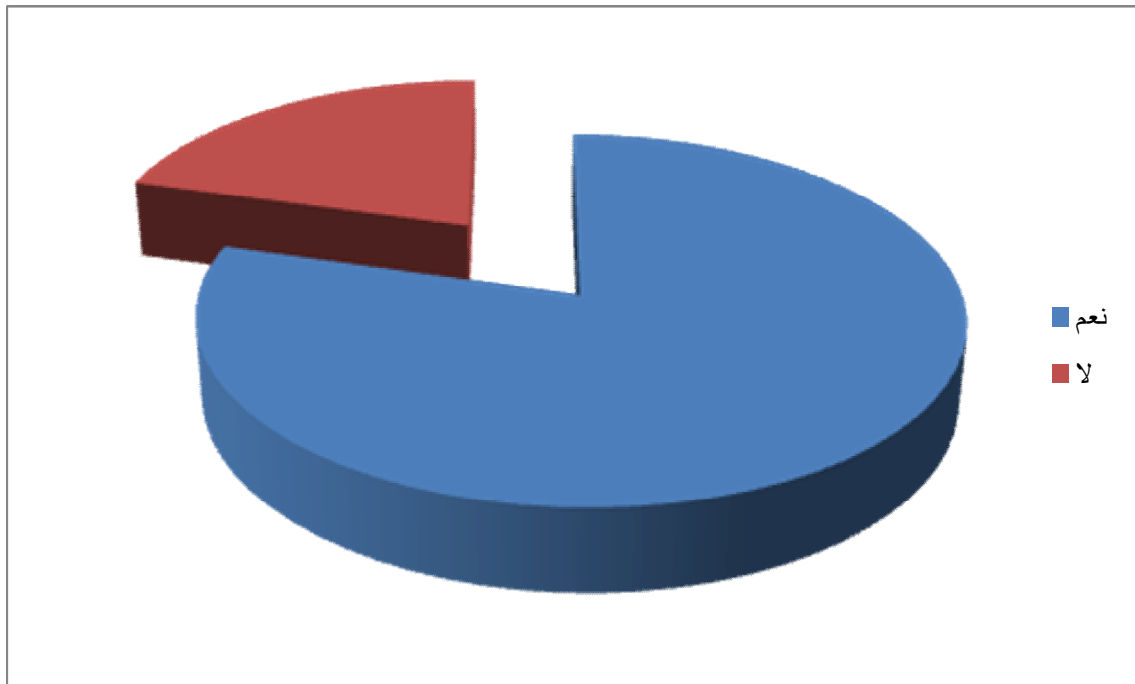
الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني أن المستجيبين أجابوا بقلة الإمكانيات البشرية المؤهلة والمتخصصة بنسبة 81.67 % في حالة تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية والسبب راجع إلى الإمكانيات البشرية الغير متخصصة من حيث الوسائل التكنولوجية على غرار الذين أجابوا على أن السبب راجع إلى الانترنت

15- برأيك هل الخدمات الإلكترونية توفرها أمر ضروري بالمكتبة المركزية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	143	79.44%
لا	37	20.56%
المجموع	180	100%

الجدول 20 يمثل نسبة توفر الخدمات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية



الشكل رقم 26: يمثل نسبة توفر الخدمات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية

يتضح من خلال الجدول والشكل البياني أن توفر الخدمات الإلكترونية أمر ضروري وهذا من خلال إجابة الطلبة ب نعم الموجودة في الجدول أعلاه لأننا في وقت غلبة عليه التكنولوجيا والأغلبية يستعملون هذه الوسائل لتخفيف إعمالهم ولسرعة البحث واختيار الوقت اللازم والممكن لقضاء

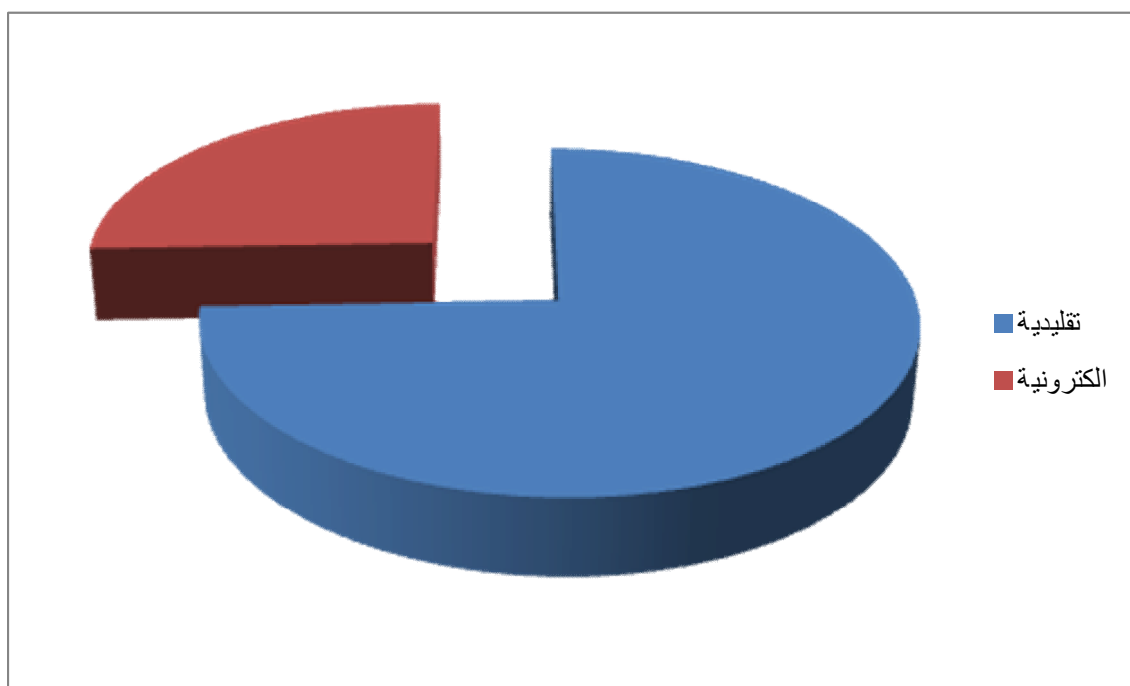
الفصل الرابع الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

الوقت أما الذين أجابوا ب لا بنسبة 20.56% لأنهم يرجعون إلى الخدمات التقليدية ولا يستعملون الخدمات الالكترونية .

16- ما هي الأوعية والوثائق الأكثر استعمالا ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
تقليدية	134	74.45%
الالكترونية	46	25.55%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 21: يمثل نسبة الأوعية والوثائق الأكثر استعمال بالمكتبة المركزية



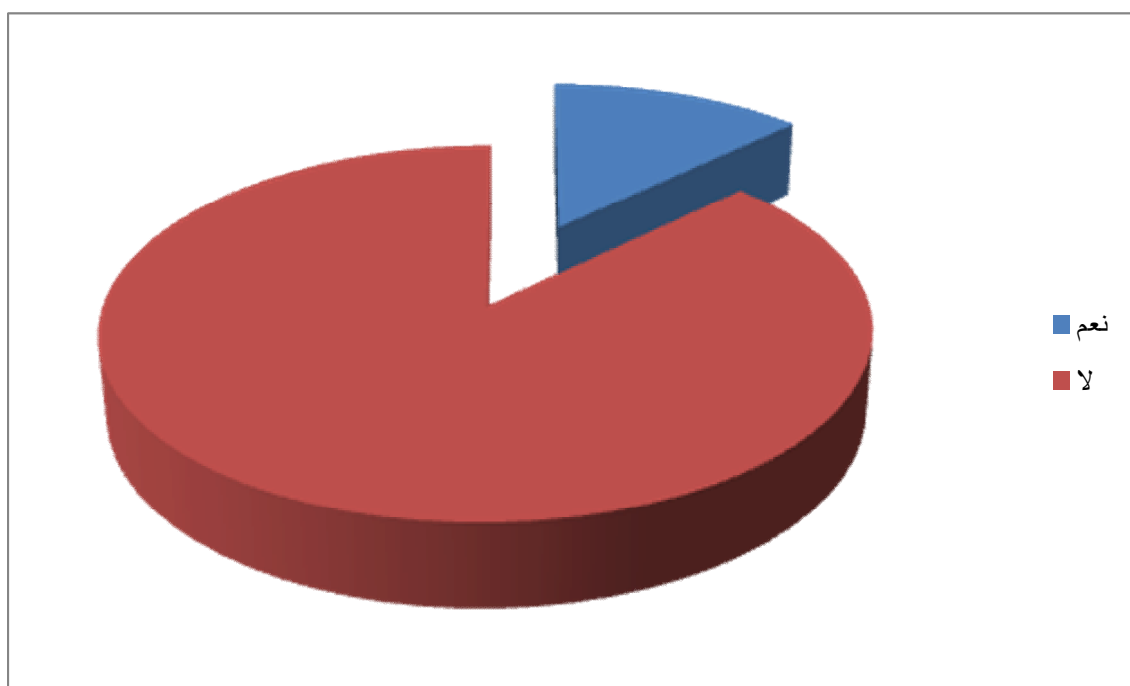
الشكل رقم 27: يمثل نسبة الأوعية والوثائق الأكثر استعمال بالمكتبة المركزية

نلاحظ من خلال الجدول أن ثراء المكتبة المركزية يرون أن الأوعية والوثائق الأكثر استخداما هي الواعية الورقية بنسبة قدرت ب 25.55% بتنوع رصيد الوثائق بالمكتبة المركزية واحتوائها علي معلومات يبحث عنها الرواد ا دانها تتوفر علي كتب وقواميس ومعاجم بينما، يري البعض الآخر بنسبة قليلة أن الأوعية الالكترونية تخدمهم وهي الأكثر استعمالا بنسبة 74.45% المناسبة باحتياجاتهم وتوفر الوقت والجهد.

هل تواجهك صعوبات أثناء عملية البحث الإلكتروني ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	23	12.78%
لا	157	87.22%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 22: يمثل نسبة الصعوبات التي تواجه المستفيد أثناء عملية البحث الإلكتروني



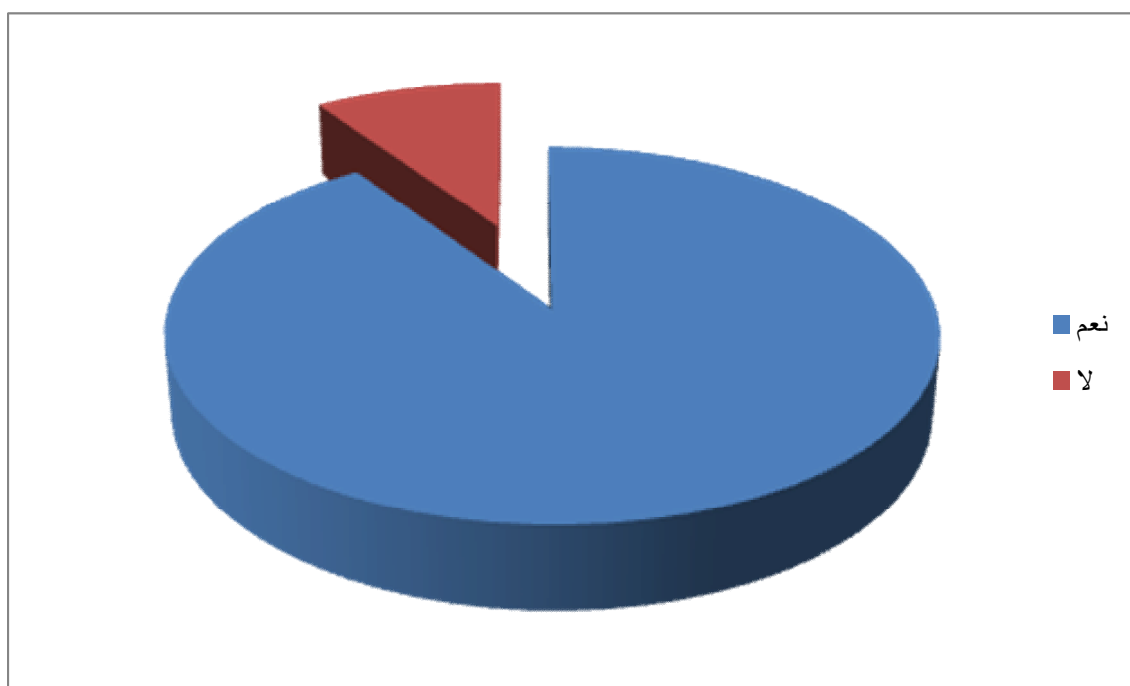
الشكل رقم 28: يمثل نسبة الصعوبات التي تواجه المستفيد أثناء عملية البحث الإلكتروني

يتضح من خلال الجدول أن مدى صعوبة عملية البحث الإلكتروني من طرف العينة المستوجبة يتبين أن أغلبية الطلبة المستوجبين كانت بنسبة 87.22% لا يواجهون صعوبات في عملية البحث الإلكتروني واستخدامه وذلك راجع إلي أنهم يستعملون هذا النظام الآلي والبحث في شبكة الانترنت وتوفر مصادر المعلومات الكافية حيث أن النسبة القليلة والتي قدرت ب 12.78 % اتفقوا علي أنهم يواجهون صعوبات في عملية البحث الإلكتروني.

18- هل أنت راض عن خدمة الانترنت التي تقدمها المكتبة المركزية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	163	90.56%
لا	17	9.44%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 23: يمثل نسبة الإقبال على خدمة الانترنت



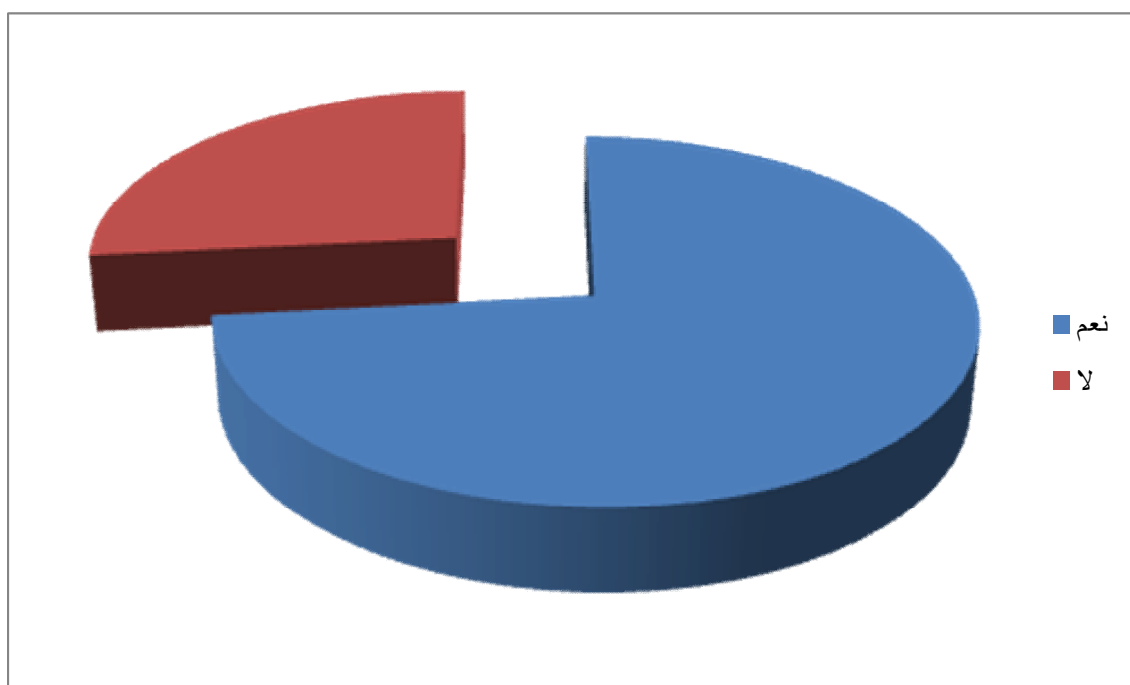
الشكل رقم 29: يمثل نسبة الإقبال على خدمة الانترنت

نلاحظ أن الطلبة أجابوا بنسبة 90.56% وهم راضون على خدمة الانترنت والبحث فيها لان شبكة الانترنت توفر لهم الجهد والوقت والمعلومات الكافية وتسهل عملية البحث لانجاز البحوث العلمية علي غرار الذين أجابوا ب لا فيرون أن خدمة الانترنت تعتبر مرجع للضرورة فقط والمقدرة نسبهم ب 9.44% حسب الجدول أعلاه.

19-هل الفهارس الالكترونية تساعدك في عملية البحث ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	132	73.33%
لا	48	26.67%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 24: نسبة الإقبال على الفهارس الإلكترونية



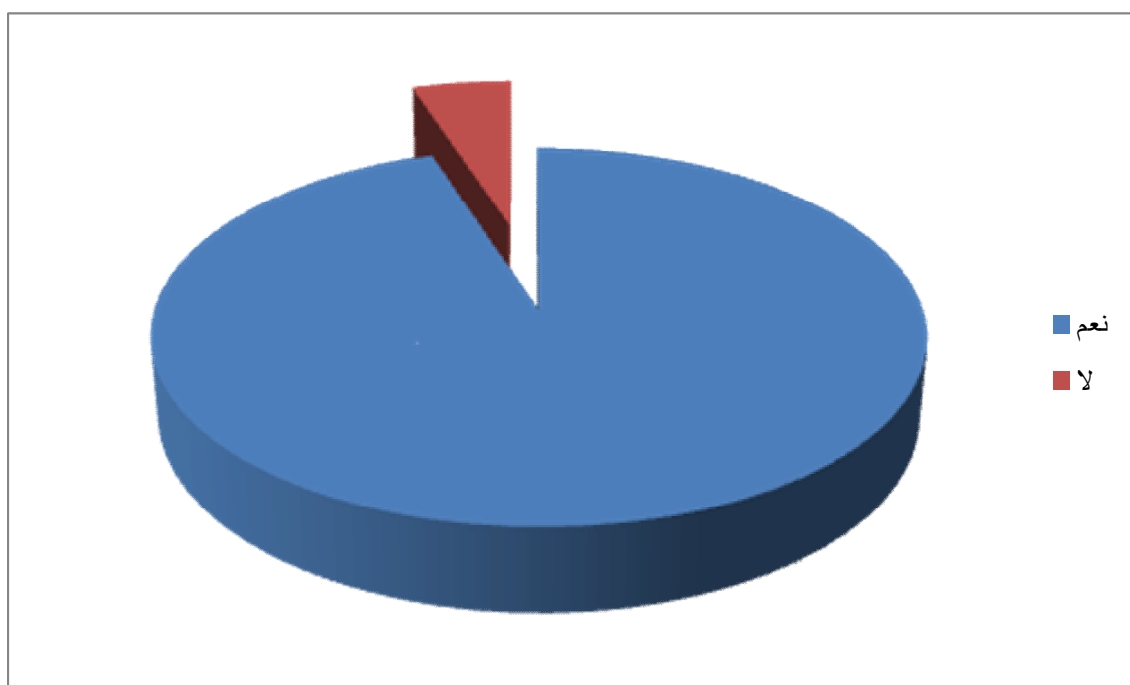
الشكل رقم 30: نسبة الإقبال على الفهارس الإلكترونية

نلاحظ من خلال الجدول أن الفهارس الالكترونية تساعد الطلبة في عملية البحث بنسبة كبيرة والمقدرة ب 73.33% وهذا يدل علي الرجوع إليها لسهولة عملية البحث وسرعة الوقت علي غرار الذين أجابوا ب لا بنسبة 26.67% لأنهم يرجعون للفهارس التقليدية في عملية البحث .

20- هل أنت راض عن الأنظمة المتبناة في المكتبة المركزية؟؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	171	95%
لا	9	5%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 25: يمثل نسبة الرضى عن الأنظمة المتبناة في المكتبة



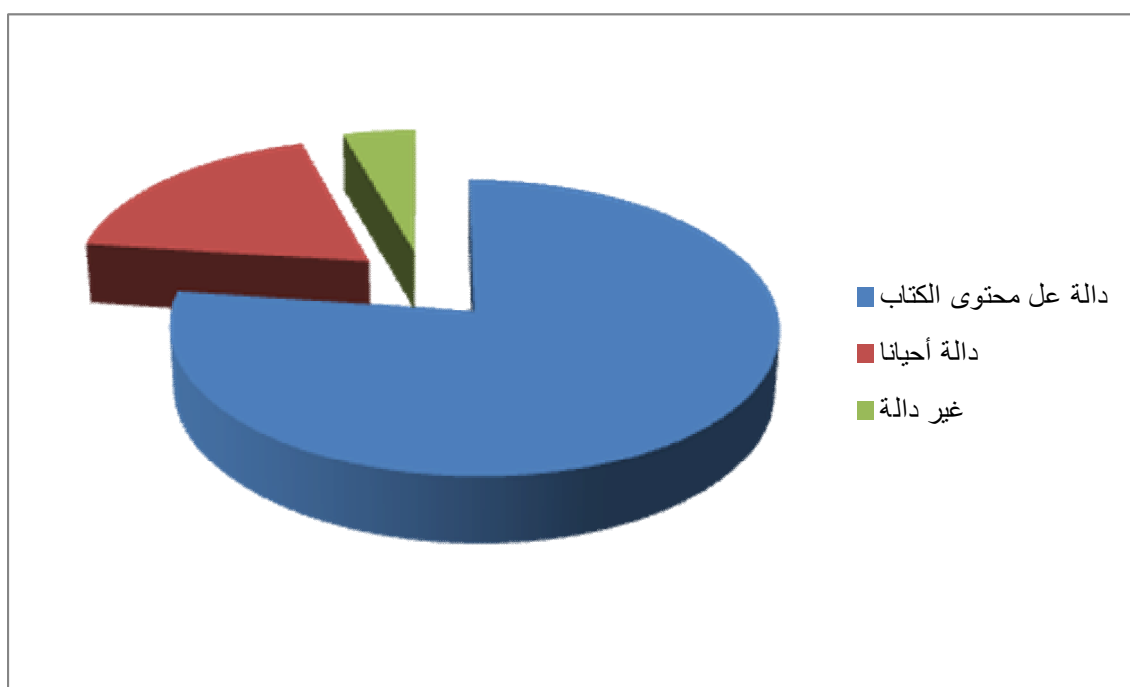
الشكل رقم 31: يمثل نسبة الرضى عن الأنظمة المتبناة في المكتبة

من خلال الجدول يتبين لنا أن الطلبة راضون علي الأنظمة الالكترونية بالمكتبة المركزية من خلال النسبة المقدرة ب 95% حسب عدد المستوجبين ومن خلال ذلك أن الطلبة يرجعون في عملية البحث إلي النظام الالكتروني بالمكتبة ليسهل لهم عملية البحث والسرعة في قضاء حوائجهم وبجوتهم علي غرار الذين أجابوا ب لا بنسبة 5% الغير راضون عن النظام الالكتروني وهذا يرجع الى سوء استعمال هذا النظام لهذا يفضلون النظام التقليدي.

21- عند البحث في الفهرس في الالكتروني، هل نجد الكلمات المفتاحية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
دالة عل محتوى الكتاب	139	77.23%
دالة أحيانا	33	18.33%
غير دالة	8	4.44%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 26: يمثل نسبة البحث في الفهرس الإلكتروني



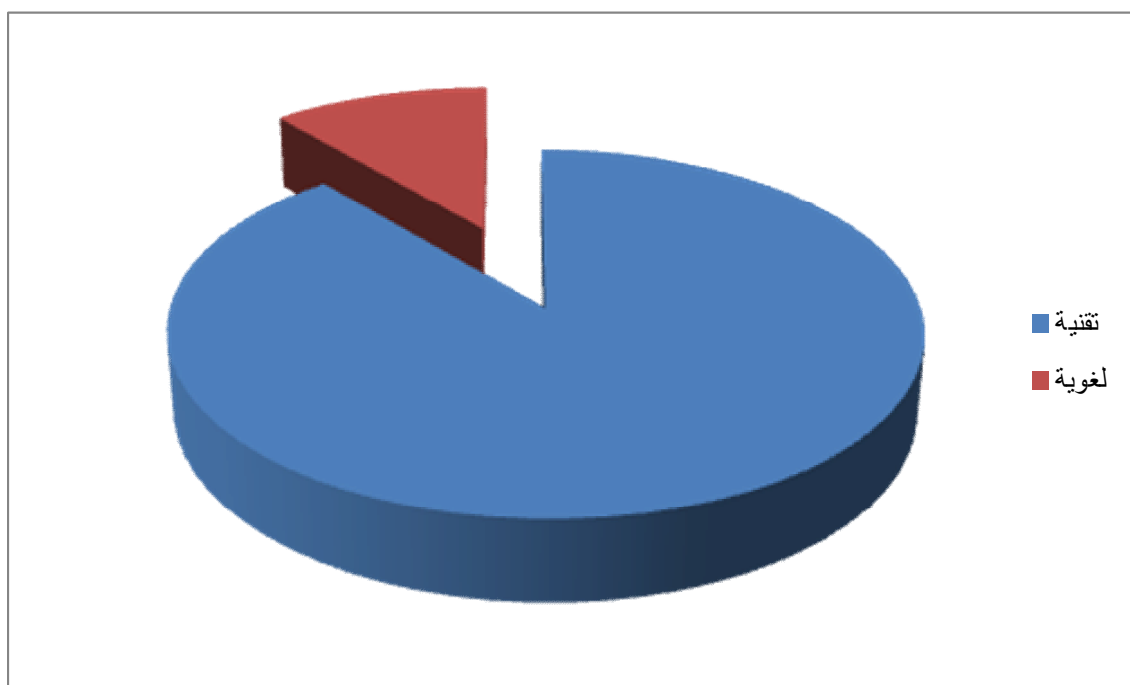
الشكل رقم 32: يمثل نسبة البحث في الفهرس الإلكتروني

من خلال الجدول نلاحظ أن الطلبة عند البحث في الفهرس الالكتروني يرجعون للبحث حسب العناوين بنسبة قدرت ب 77.23% لأنه عند كتابة اسم من عنوان المبحوث تخرج جميع الكلمات المبحوث عنها ويوجد طلبة يبحثون حول عملية البحث بالاسم حسب نسبة الجدول والمقدرة ب 18.33% لأنهم يبحثون عن الاسم الذي ألف الكتاب حسب الدالة والمقدرة بنسبة 4.45%.

22- هل المشاكل التي تواجهك في استخدام الوسائل التكنولوجية من أجل الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الجامعية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
تقنية	160	88.89%
لغوية	20	11.11%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 27 يمثل نسبة المشاكل التي تواجه الطلبة من خلال الخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية

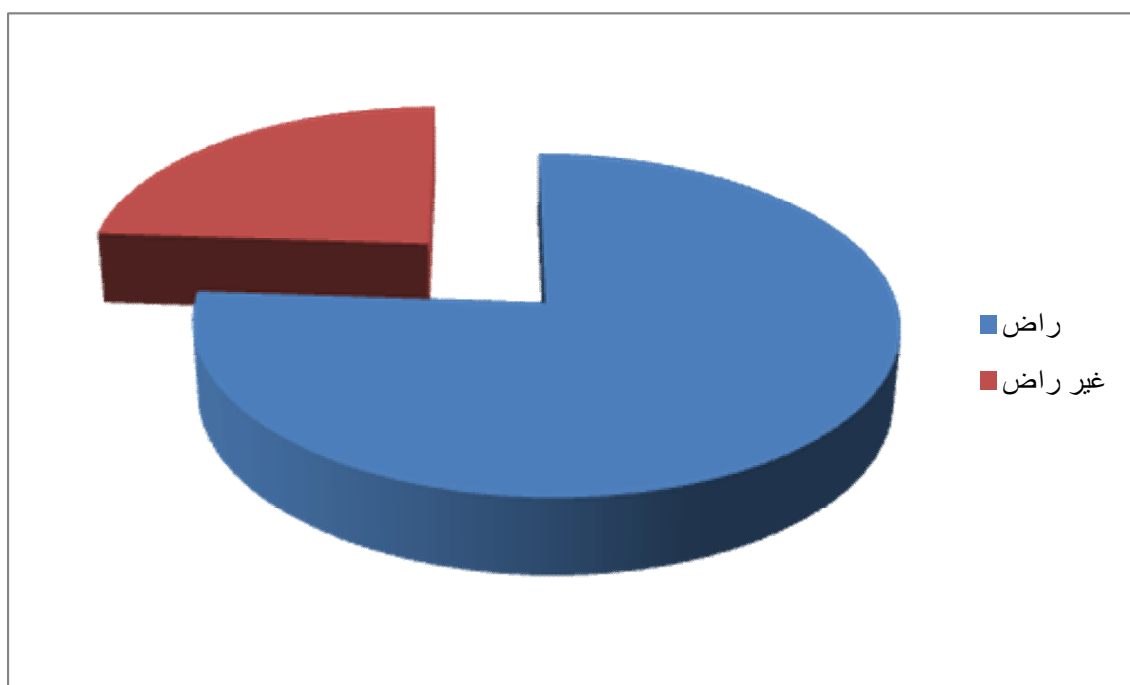


الشكل رقم 33: يمثل نسبة المشاكل التي تواجه الطلبة من خلال الخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية انطلاقاً من الجدول يتضح أن أغلبية طلبة المكتبة المركزية يواجهون مشاكل في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بنسبة 88.89% وذلك يعود إلى مشاكل وصعوبات تقنية في استخدام الوسائل التكنولوجية أما عدد منهم فكانت نسبة إجاباتهم 11.12% وذلك يعود إلى صعوبات لغوية في استخدام الوسائل التكنولوجية.

23- هل أنت راض عن وضع المكتبات وما توفره من خدمات حديثة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
راض	137	76.12%
غير راض	43	23.88%
المجموع	180	100%

الجدول رقم 28: يمثل نسبة رضا المستخدمين على وضع المكتبات وما توفره من خدمات



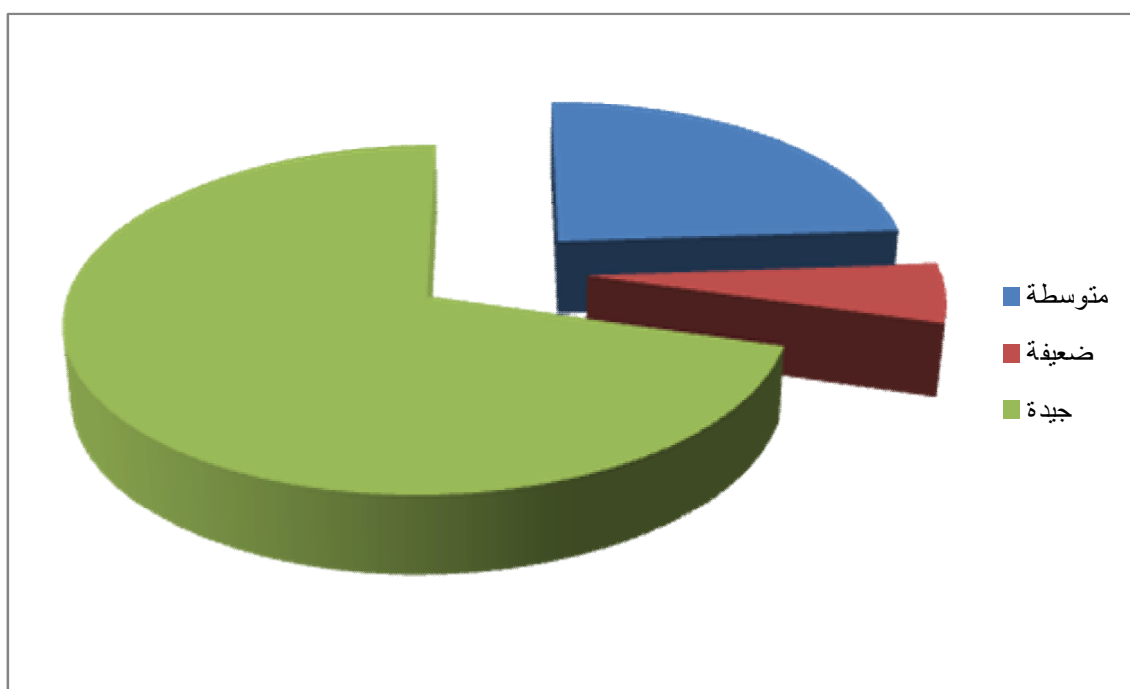
الشكل رقم 34: يمثل نسبة رضا المستخدمين على وضع المكتبات وما توفره من خدمات

نلاحظ من خلال الجدول والشكل إن رضا الطلبة عن الوضع الحالي للمكتبة وما توفره من خدمات حديثة بنسبة 76.12% أبدوا رضاهم عن المكتبة ووضعها وذلك لمساهمتها في تنمية رصيدهم المعرفي الإلكتروني أما بنسبة 23.88% فهم غير راضين عن الوضع الحالي للمكتبة وهذا لكل حسب مستواه وأسبابه والصعوبات التي يتلقاها

24- هل تقيمك للخدمات الالكترونية الموجودة على مستوى المكتبة المركزية؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
23.88%	43	متوسطة
5.56%	10	ضعيفة
70.56%	127	جيدة
100%	180	المجموع

الجدول رقم 29: يمثل نسبة تقييم الخدمات الإلكترونية الموجودة على مستوى المكتبة المركزية



الشكل رقم 35: يمثل نسبة تقييم الخدمات الإلكترونية الموجودة على مستوى المكتبة المركزية من خلال الجدول واقتراحات الطلبة حول تقييم الخدمات الالكترونية علي مستوى المكتبة كانت جيدة بنسبة قدرت ب 70.56% وما توفره من خدمات الكترونية الممثلة في خدمة الانترنت والأقراص المضغوطة لتنمية الرصيد المعرفي الالكتروني أما اللذين أجابوا بمتوسطة بنسبة 23.88% علي أنها كافية هذه الوسائل حسب إجابتهم ونسبة 5.56% أجابوا بضعيفة، هذا لان المكتبة لم تصل إلي المستوى اللذين يبحثون عنه.

2- سليات وآفاق المكتبة المركزية :

1- سليات المكتبة المركزية : من خلال الدراسة الميدانية لاحظنا بعض السليات والنقائص التي تعاني وهي ...

- عدم توفر خدمة البث الانتقائي والإحاطة الجارية.

- الصعوبة في التعامل مع نظام السنجاب.

- الصعوبة في إعداد الفهرسة الآلية.

- عدم إمكانية تطبيق عملية الرقمنة.

- عدم تدريب المستخدمين على كيفية التعامل مع شبكة الانترنت.

2- آفاق المكتبة المركزية : نظام PMB pour management bibliothèque.

- يعد نظام PMB من البرمجيات مفتوحة المصدر OPEN SOURCE فهو نظام آلي حر بحوسبة المكتبات من أهم مميزاته:

- متعدد اللغات عربي، فرنسي، إنجليزي بالإضافة إلى لغات أخرى.

- مصدر متاح يمكن تعديله.

- مطابقة المعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات مارك.

- برنامج يمكن تشغيله على عدة نظم Windows- Linux -Macos .

- إمكانية تشغيله على أي جهات في إطار شبكات خادم عميل.

- وظائف نظام PMB:

- التزويد، الفهرسة، الإعارة، ضبط إعدادات الملفات الإستنادية والبث الإنتقائي للمعلومات

3- الحلول المقترحة للمكتبة المركزية: تتمثل هذه الحلول في الشروط الواجب توفرها في المكتبات وهي:

1- إمكانية انتقاء التسجيلات البيبليوغرافية من مصادر خارجية وإنشاء تسجيلات فهرسية أصلية

2- إمكانية استرجاع التسجيلات من خلال شبكة محلية أو عن بعد وتسهيلها للمستخدم.

3- أن يوفر إمكانية طباعة التسجيلات الناتجة عن البحث وبناء ملفات الاستناد.

كل هذا في قطاع الفهرسة أما في ملف المستفيدين فيجب أن يتوفر:

- اسم المستفيد وعنوانه ووسائل الاتصال به (أرقام الهاتف والعناوين الإلكترونية)

أما في قطاع التزويد فيجب:

- أن يكون هذا القطاع مؤمن من خلال كلمات المرور.

- مراعاة جميع طرق التزويد ومصادر الاقتناء.

- إمكانية أي بيان من البيانات السابقة ومتابعة أعداد الدورات.

- أما في قطاع التقارير فيشترط أن يتمكن النظام من إعداد التقارير اللازمة بمتابعة العمل في

القطاعات حول عدد العمليات في البحث في الفهرس وطلبات المساعدة التي يتلقاها النظام وعدد

المواد الموجودة بالمكتبة والموجودة بالنظام وعدد التعديلات التي أجريت على التسجيلات.

4- مدى الاستفادة من الدراسة الميدانية :

دامت فترة الدراسة الميدانية فترة قصيرة وبالرغم من تقليص مدة الدراسة إلا أننا استفدنا من

الأشياء الموجودة بالمكتبة عن طريق ملاحظتنا ما يلي :

- التعرف على مختلف الخدمات التي يقدمها الموظفون وفق برنامج السنجاب.

- معرفة الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.

- كيفية التأقلم مع المحيط الوظيفي داخل المكتبة.

- إمكانية التعرف على ما تحتويه المكتبة من تجهيزات وكوادر بشرية.

- تنمية الثقة بالنفس وإدراك روح العمل الجماعي وروح المشاركة والإبداع وأهميته لدى الموظفين.

- التعرف على الرصيد الوثائقي الذي تملكه المكتبة بأشكاله المختلفة التقليدية والإلكترونية.

خاتمة

وفي الأخير نستنتج أن الخدمات المكتبية أحد العناصر الأساسية للمكتبات الجامعية التي تعتبر من بين الركائز الأساسية في العملية الوظيفية التي توفرها الجامعة لطلابها لمواجهة الظروف الصعبة والتطورات الحديثة.

فالتكنولوجيا الحديثة تلعب دورا فعالا داخل المكتبات، فهي تعتبر الركيزة الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها، فقد ساهمت في تفعيل خدماتها وسياساتها المختلفة مع تحقيق أهدافها وترقيتها من حيث الوصول إلى الأرصدة الوثائقية المتعددة والمختلفة في أي وقت وفي ظروف جيدة من حيث النوعية والسرعة في التنفيذ والتكيف مع خصوصيات للمستخدمين وذلك بإنشاء علاقة مبنية على تواصل الثقة مع المستخدم، بتحديد ومتابعة احتياجاته بصفة منتظمة كما أن الخدمات الالكترونية طورت ورفعت من مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون حيث غيرت الخدمات التقليدية كالفهرسة والإعارة إلى خدمات ومعلومات جديدة تتناسب مع التطورات الحاصلة وعليه فإن الخدمات الالكترونية لها دور فعال في تطوير وتقديم المكتبة المركزية كونها المحرك الأساسي في جلب المستخدمين وتلبية حاجاتهم المعرفية والبحثية.

وهذا ما تم استخلاصه من تحليل بيانات الدراسة، فالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات تمكنت من إحداث تطور في شكل هذه الخدمات من تقليدية إلى إلكترونية والتي لها دور أساسي في تلبية احتياجات المستخدمين.

ومن هذا المنطلق يمكن عرض مجموعة من التوصيات للمكتبة المركزية وهي:

1- توفير رصيد وثائقي متعدد ومتنوع لإثراء البحث العلمي، وتقديم الخدمة المكتبية على مستوى عال وفعال.

2- تطوير الخدمات المكتبية وفق نظام PMB.

3- تدريب المستخدمين على عملية البحث في الفهرس الآلي OPAC.

4- تدريب العاملين على استخدام وكيفية التعامل مع نظام PMB.

5- إعداد قاعدة بيانات للمكتبة تكون خاصة بالمستخدمين في تقديم خدمة البث الالتقائي والإحاطة الجارية.

6- تخصيص كوادر بشرية في هندسة الإعلام الآلي، وتخصيص ميزانية للقيام بعملية الرقمنة للرصيد الوثائقي لمواكبة كل جديد.

قائمة المصادر والمراجع

أ- المعاجم:

- الشامي أحمد محمد حسب الله السيد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، دار المريخ، 1988.
- معجم ابن المنظور محمد جلال الدين، لسان العرب، بيروت، دار الجبل، 1988.

ب- القواميس:

- إدريس سهيل المنهل، قاموس فرنسي عربي، بيروت، 1988.

ج- الكتب:

- أحمد بدر، التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، 2002.
- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية تنظيمها إدارتها خدماتها دورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، القاهرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- أحمد نافع المدادحة، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014 .
- أروى عيسى الياسري، حوسبة المكتبات الجامعية، عمان، دار دجلة للنشر والطباعة، 2015 .
- إبراهيم السعيد مبروك، المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، 2009 .
- جمال توفيق العريضي، أنواع المكتبات الحديثة، عمان، الأكاديميون للنشر والتوزيع 2014 .
- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه أدواته طرقه الإحصائية، عمان، دار الثقافة، ط2، 2011.
- حتحاتي أحمد، المكتبات الجامعية في ظل التجمعات الإلكترونية، الجزائر، دار نون والقلم للطباعة والنشر، 2014 .
- حسن صالح عبد الله، الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، مؤسسة الوراق للطباعة والنشر، 1999.

- حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات وعلوم المعلومات، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، ط 2، 1995.
- حشمت قاسم، خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، 1984.
- حمدان محمد زيدان، البحث العلمي كنظام، عمان، دار التربية الحديثة، 1989.
- خالد عبده الصرايرة، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2009.
- دويي رجاء وحيد، البحث العلمي أساسيته النظرية وممارسته العلمية، بيروت، دار الفكر المعاصر، 2000.
- ربحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات والأسس والعمليات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.
- ربحي مصطفى عليان، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان، عالم الكتب الحديث، 2006.
- ربحي مصطفى عليان، تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، عمان، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2013.
- ربحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- ربحي مصطفى عليان، محمد عثمان غنيم، أساليب البحث العلمي، ط4، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- ربحي مصطفى عليان، يسرى ابو عجيمة، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2004.
- ريا أحمد الدباس، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، الأردن، دار دجلة للنشر والتوزيع، 2015.
- زكي حسن الوردى، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006.
- سعود عبد الله الحزيمي، خدمات المكتبة الحديثة، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002.

- السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2012.
- السعيد مبروك خطاب، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- السعيد مبروك خطاب، لوائح المكتبات الجامعية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- سلامة عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية، عمان، دار الفكر، 1997.
- السيد السيد النشار، دراسات في المكتبات والمعلومات، 2002.
- صوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، قسنطينة، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2014.
- صوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات في المكتبات الجامعية، عين مليلة، دار الهدى للنشر، 2004.
- صوفي عبد اللطيف، مدخل الى علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة، منشورات جامعة قسنطينة، 2011
- عبادة حسان حسين، استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
- عبد الحافظ محمد سلامة، خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية، عمان، دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع، 1997.
- عبد الحميد فادي، المرجع في علم المكتبات، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2006.
- عبد المالك بن سبتي، محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات، قسنطينة، 2005.
- عبد المعطي محمد عساف، التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2002 .

قائمة المصادر والمراجع

- عبد الهادي محمد فتحي، بحوث ودراسات في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، المكتبة الاكاديمية، 1999.
- عبده اشرف محمد، إدارة الوثائق الالكترونية، القاهرة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2014.
- عبود رحيم الصوصاع، احلام فرج، مراكز المعلومات والتوثيق ونظم المعلومات، عمان، دار الزاهون للنشر والتوزيع، 2012.
- عمر أحمد همشري، المكتبة مهارات الاستخدام، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009 .
- عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 1995.
- عمر بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط8، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016 .
- غادة عبد المنعم موسى، مكتبات المؤسسات التعليمية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2012.
- غادة موسى عبد المنعم، دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات، الاسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2002.
- غازي عناية، إعداد البحث العلمي ليسانس، ماجستير، دكتوراه، بيروت، دار الجبيل للنشر والتوزيع، 1992 .
- غازي عناية، البحث العلمي منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية، عمان، 2014 .
- غالب عوض النوايسية، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- غانم بيومي إبراهيم، مناهج البحث العلمي وأصول التحليل في العلوم الإجتماعية، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية، 2007 .
- فؤاد نihal إسماعيل . إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبة، الإسكندرية، دار المعرفة للنشر والتوزيع . 2002 .
- ماهر أحمد، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، دار الجامعية، 2004.

- مجبل لازم المالكي، المكتبات النوعية الوطنية الجامعية المتخصصة، عمان، دار الوراق للنشر، 2007.
- محمد أبو نصار وآخرون، منهجية البحث العملي القواعد المراحل والتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 1999 .
- محمد جلال الدين ابن المنظور، لسان العرب، بيروت، دار الجبل، 1988.
- محمد جمال أبو شنب، قواعد البحث العلمي والاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة للنشر والطباعة والتوزيع، 2010.
- محمد علي طير المغربي، مدخل في علم المكتبات، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا، للنشر والطباعة والتوزيع، 2015 .
- مصفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- مكى مصطفى، البحث العلمي وقواعده ومناهجه ن الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر، 2013.
- مؤيد يحيا خضير، خدمات المعلومات المحوسبة، عمان، دار الدجلة، 2008.
- نجلاء عبد الفتاح طه عشري، التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا للنشر والتوزيع والطباعة 2014 .
- نجلاء محمد جابر مرسي، تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، 2015 .
- وائل عبد الرحمن التل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007 .
- وائل مختار إسماعيل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012 .
- وهيبه غراممي، الإدارة الحديثة للمكتبات، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2006.

د- الكتب باللغة الفرنسية:

-Jarrie،marie.thèrès avec la collaboration jeon pechenart.(administration et
biblioteque) parie: ed.cercle de la librairie199،6.p135 .

ه- المذكرات:

- أحمد إبراهيمي، تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية،
دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات جامعة قسنطينة،
2006.

- أمينة كريش، تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20
أوت 1955، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم المكتبات، 2012.

- بوعافية السعيد، قياس جودة خدمات المعلومات بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية،
مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2006.

- ثلجات فاطيمة الزهراء، مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين، مذكرة مقدمة لنيل
شهادة الماستر علم المكتبات، خميس مليانة، 2011.

- سهام عميمور، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية،
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2012.

- غانم نذير، الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي
بقسنطينة، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه علم المكتبات، قسنطينة، 2010.

- قموح ناجية، السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في دعم البحث العلمي بالجزائر،
دراسة ميدانية للمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات،
قسنطينة، 2004.

و- المجلات:

- الديبان موسى بنت إبراهيم، قياسات خدمات المكتبات ومعايير تقييمها، مجلة معلوماتية، العدد 12، 2005.

- زهير حافظي، تكوين المستخدمين في مجال المعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة، 2006.

- طواهري عبد الجليل، الهواري جمال، محاولة قياس رضى الزبون على جودة الخدمات الالكترونية، مجلة معلوماتية، ع2، 2012.

ز- المواقع الإلكترونية:

- [http://informatics.gov.sa/magazine/models.php?nam=](http://informatics.gov.sa/magazine/models.php?nam=sections&op=vieuarticaleartid)
- sections&op=vieuarticaleartid.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية الاجتماعية

جامعة ابن خلدون

-تيارت-

ماستر 02

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

استمارة استبيان

في إطار إعداد بحث لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات بعنوان : "تقييم رضى المستخدمين مكن الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية -دراسة ميدانية- بالمكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون -تيارت-".

نرجو المساعدة في ملء هذه الاستمارة ونحيطكم علما أن المعلومات المتحصل عليها لن تستعمل غلا لغرض البحث العلمي.

ملاحظة: ضع علامة (X) أمام الجواب المناسب.

تحت إشراف الأستاذة:

-سوالي أسماء-

إعداد الطالبان:

• خروبي أم الخير.

• حردودي فاطيمة.

السنة الجامعية 2018/2019

البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-المستوى:

3-التخصص:

المحور الأول: استخدام الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية

4-هل تتردد على المكتبة؟

دائما أحيانا نادرا

5-ما هي الخدمات التي تتوفر عليها المكتبة الجامعية بكثرة؟

تقليدية إلكترونية الاثنين معا

6-أي نوع منها تفضل؟

تقليدية إلكترونية الاثنين معا

7-هل أنت راض عن المجموعات التي توفرها المكتبة الجامعية؟

راض غير راض

8-هل أنت راض عن المجموعات الإلكترونية في المكتبة الجامعية المركزية؟

نعم لا لم أكن أعلم بوجودها

9-هل يتم أخذ رأيك في اختيار المجموعات التي تفتنيها المكتبة الجامعية؟

نعم لا

10- ما هي أسباب استخدامك للخدمات التقليدية؟

سهولة الاستخدام والتعامل

كافة المعلومات

وجود نقص في المصادر الإلكترونية

ظهور نوع من الألفة مع هذه المصادر

أخرى أذكرها

11- برأيك هل الخدمات التقليدية؟

ضرورية ثانوية مكتملة

12- ما هي أهم وسائل البحث التي تقدمها المكتبة الجامعية للحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية؟

فهارس كشافات مستخلصات بيبليوغرافيات

13- إذا كنت تفضل استخدام الخدمات الإلكترونية، فما النوع التي تفضله؟

الأشرطة السمعية البصرية

الأقراص المضغوطة

الكتب الإلكترونية

شبكة الإنترنت

أخرى أذكرها.....

المحور الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة الجامعية

14- هل الخدمات الإلكترونية؟

ضرورية ثانوية مكملة

15- ما هي الأسباب التي دفعتك إلى استخدام الخدمات الإلكترونية؟

- قدرتها الهائلة على الحفظ والاسترجاع

- قلة التكلفة

- سهولة الوصول غلة المعلومة

- كثافة المعلومات

- توفير الوقت والجهد

- حداثة المعلومات

- أخرى اذكرها.....

16- ما نوع الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة المركزية؟

- البحث في الفهرس الإلكتروني

- البحث في بنوك وقواعد البيانات

- وسائط سمعية بصرية

- حواسيب مرتبطة بشبكة الانترنت

- توفير مصادر إلكترونية (CD-Rom)

- أخرى أذكرها.....

17- في حالة عدم تقديم المكتبة الجامعية للخدمة الإلكترونية هل يعود السبب برأيك إلى:

- قلة الإمكانيات البشرية المؤهلة المتخصصة

- قلة التجهيزات

-ليس هناك حاجة لهذا النوع من الخدمات

-أخرى اذكرها

18-برأيك، هل توفر الخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية أمر ضروري؟

نعم لا

-لماذا؟

المحور الثالث: تقييم الخدمات الإلكترونية من طرف المستخدم

19-ما هي الأوعية والوثائق الأكثر استعمالاً؟

تقليدية الإلكترونية

20-هل تواجهك صعوبات أثناء عملية البحث الإلكتروني في المكتبة الجامعية؟

نعم لا

21-إذا كانت إجابتك بنعم فهل يعود ذلك إلى:

-سوء استخدام أدوات البحث

-عدم توفر مصادر المعلومات الإلكترونية

-سوء المعاملة

-عدم ملائمة جو المكتبة للقراءة والمطالعة

-أخرى اذكرها

22-هل أنت راض عن خدمة الانترنت في المكتبة المركزية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ (لا)، فهل يرجع السبب إلى:

-نقص الأجهزة

-سرعة الاتصال ضعيفة

-الوقت المخصص غير كاف

-أخرى أذكرها.....

23-هل الفهارس الإلكترونية تساعدك في عملية البحث؟

 لا نعم

إذا كانت الإجابة ب (لا)، فما هي الأسباب؟

24-هل أنت راض عن الأنظمة المتبناة من قبل المكتبة المركزية؟

 غير راض راض

25-عند البحث في الفهرس الإلكتروني هل تجد الكلمات المفتاحية؟

-دالة على محتوى الكتاب

-دالة في بعض الأحيان

-غير دالة

26-ما هي المشاكل التي تواجهك في استخدام الوسائل التكنولوجية من أجل الحصول على

الخدمات الإلكترونية؟

 لغوية تقنية

27-هل أنت راض عن وضع المكتبات وما تقدمه من خدمات حديثة؟

 غير راض راض جدا

28-ما هو تقييمك للخدمات الإلكترونية الموجودة على مستوى المكتبة المركزية الجامعية؟

 جيدة ضعيفة متوسطة

29-كمستفيد من المكتبة الجامعية، برأيك ما هي الاقتراحات أو التغييرات المناسبة التي تؤدي إلى

تطوير الخدمات المكتبية إلى المستوى الذي يرضي المستفيد؟

.....

.....

ملحق رقم 02: مبنى المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون



الملحق رقم 03: برنامج السنجاب



الملحق رقم 04: رصيد وثائقي لقسم العلوم الإنسانية والاجتماعية



الملحق رقم 05: مركز الانترنت ووسائل الإعلام



الملحق رقم 06: رصيد وثائقي إلكتروني بالمكتبة الإلكترونية



الملحق رقم 07: المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط SNDL

الجمعية المغربية
SNDL
SNDL
تطلب كلمة السر لتتولج في منظومة التوثيق عبر الخط
يرضى إرسال الطلب عبر البريد الإلكتروني التالي
sndlbutiaret@gmail.com

الرمز	الوصف
01	الأسكنية
02	مكتبية الدكتوراه
03	مكتبية الماجستير
04	مكتبية البكالوريا
05	مكتبية البكالوريا بغير
06	مكتبية البكالوريا بغير
07	مكتبية البكالوريا بغير

لجميع الطلبات المتعلقة بالوثائق
الاسماء واللقب
الكنية واللقب
اللقب

pour toute demande d'un code d'accès au SNDL, envoyez
mail via l'adresse suivante
sndlbutiaret@gmail.com

ORNAZIONI E PULIZIA
es et travaux
ralité
ite et département

ملخص الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على معالجة تقييم رضى المستخدمين من الخدمات الإلكترونية لطلبة المكتبة المركزية، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أنواع هذه الخدمات وأهميتها لتلبية حاجيات ورغبات مستخدميها بطرق أفضل لاستخدام هذه الخدمات بما يخدم و ينمي استغلالهم لهذه الخدمات بنوعها الورقية والإلكترونية وقد اعتمدنا في دراستنا لموضوع تقييم رضى المستخدمين من الخدمات الإلكترونية على المنهج الوصفي كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والتي وزعت على 180 طالب من المكتبة المركزية وبينت نتائج الدراسة مساهمة المكتبات الجامعية من حيث تنمية الرصيد المعرفي لروادها من خلال مصادر المعلومات المتوفرة باعتبارها مكتبات جامعية معلومانية تخدم شرائح طلبة الجامعة كما توصل البحث إلى عدة اقتراحات وتوصيات التي من شأنها أن تساعد في حل بعض ما تعانيه المكتبات من ضعف في مجال الدراسة.

ومن خلال هذا العمل نسعى إلى تبيان مكانة المكتبة الجامعية وتقديم خدمات للمستخدمين حيث ركزنا على الخدمات المكتبية الإلكترونية بالنسبة للمستخدمين وكسب رضاهم فالمستخدم لا يستطيع الاستغناء عنها باعتبارها ضرورة لا بد من استخدامها والاستفادة من خدماتها

وأخيرا فإن المكتبة الجامعية كانت ولا تزال همزة وصل بين المستخدم والمكتبي وهدفها هو خدمة المستخدم.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، المستخدم، التقييم، الخدمات الإلكترونية.

Résumé:

L'étude vise à identifier les types de ces services et leur importance pour répondre aux besoins et aux souhaits de leurs bénéficiaires d'une meilleure façon de les utiliser pour servir et développer leur utilisation de ces services sur support papier et électronique, et nous avons adopté Dans notre étude sur le thème de l'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires des services électroniques sur l'approche descriptive, nous nous sommes également appuyés sur le questionnaire comme outil de base pour la collecte de données distribuées à 180 étudiants de la bibliothèque centrale. Les résultats de l'étude ont montré l'apport des bibliothèques universitaires en termes de développement du solde Une connaissance de leurs clients à travers les sources d'information disponibles que les bibliothèques universitaires servent les segments d'information des étudiants universitaires que la recherche a trouvé plusieurs suggestions et recommandations

À travers ce travail, nous cherchons à identifier le statut de la bibliothèque universitaire et à fournir des services aux bénéficiaires. Nous nous sommes concentrés sur les services de bibliothèque électronique pour les bénéficiaires et nous leur donnons satisfaction. Nous ne pouvons pas dispenser le bénéficiaire à une nécessité et en tirer parti.

Enfin, la bibliothèque universitaire a été et continue d'être un lien entre le bénéficiaire et le guichet et son objectif est de servir le bénéficiaire.

Mots clé : Bibliothèque, service électronique, bénéficiaire, évaluation.