

جامعة ابن خلدون - تيارت



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية



شعبة علم المكتبات

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات الموسومة بـ :

الخدمات المكتبية بالمكتبات العامة ودورها في تلبية رغبات المستفيدين

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية - سعد دحلب - تيارت

-

إشراف الاستاذ:

العايشي بدر الدين

من اعداد الطلبة:

▪ بن عيسى بلخير

▪ نوار روميضاء ياسمين

▪ نفاح نعيمة

لجنة المناقشة

دور الاستاذ في المناقشة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	د.بن شهيدة محمد
مشرفا ومقررا	أ.العايشي بدرالدين
مناقشا	أ.قيشيدون حليلة

السنة الجامعية: 2021/2020

قائمة الأشكال :

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ص83	افراد العينة حسب الجنس	1
ص84	العينة حسب المستوى العلمي	2
ص85	تردد المستفيدين على المكتبة	3
ص86	سبب تردد المستفيدين على المكتبة	4
ص87	استجابة المبحوثين حول الاطلاع على اهم الخدمات التي تقدمها	5
ص88	يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة	6
ص98	نوع الرصيد المتوفر في المكتبة	7
ص90	يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	8
ص91	اضافة بعض الخدمات للمكتبة	9
ص92	خدمات التي يريد المستفيد اضافتها	10
ص93	مدى تلبية المواد المكتبية لحاجيات المعرفية	11
ص94	الخدمات المتوفرة تسهل الوصول الى الكتب والمصادر	12
ص95	توفير الخدمات التي يحتاجها المستفيد في الآجال المحددة	13
ص96	مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع المستوى الثقافي والمعرفي	14
ص97	أفراد العينة حسب تسهيل خدمة الأعارة للوصول لما يحتاجه	15
ص98	العينة حسب دور الفهارس في توصيل للموضوع مؤلف وعنوان بالضبط	16
ص99	توزيع افراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	17
ص100	افراد العينة حسب ما يكمن في توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة	18
ص101	توزيع العينة حسب درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي	19
ص102	توزيع العينة حسب ضرورة خدمة التصوير والاستساخ	20
ص103	توزيع العينة حسب ضرورة تدريب المستفيدين	21
ص104	يوضح دور خدمات المكتبية في تلبية احتياجات المستفيدين	22

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
ص83	عدد افراد العينة حسب الجنس	1
ص84	العينة حسب المستوى العلمي	2
ص85	افراد العينة حسب تردد المستفيدين على المكتبة	3
ص86	سبب تردد المستفيدين على المكتبة	4
ص87	استجابة المبحوثين حول الاطلاع على اهم الخدمات التي تقدمها المكتبة	5
ص88	نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة	6
ص89	نوع الرصيد المتوفر في المكتبة	7
ص90	ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة	8
ص91	اضافة بعض الخدمات للمكتبة	9
ص92	خدمات التي يريد المستفيد اضافتها	10
ص93	مدى تلبية المواد المكتبية لحاجيات المعرفية	11
ص94	الخدمات المتوفرة تسهل الوصول الى الكتب والمصادر	12
ص95	الخدمات التي يحتاجها المستفيد في الأجل المحددة	13
ص96	مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع مستوى الثقافي والمعرفي	14
ص97	العينة أفراد العينة حسب تسهيل خدمة الإعارة للوصول لما يحتاجه المستفيد	15
ص98	العينة حسب دور فهارس تؤدي دورها في التوصل لموضوع المؤلف والعنوان بالضبط	16
ص99	افراد العينة حسب الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة	17
ص100	العينة حسب توظيف التكنولوجيا على مستوي المكتبة	18
ص101	العينة حسب تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي	19
ص102	العينة حسب ضرورة خدمة التصوير والإستساخ	20
ص103	العينة حسب ضرورة تدريب المستفيدين	21
ص104	دور الخدمات المكتبية في تلبية احتياجات	22

قائمة المحتويات

شكر وتقدير

اهداء

قائمة الجداول

المقدمة

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية.....ص04
2. تساؤلات الفرعية.....ص05
- . فرضيات الدراسةص05
4. اهمية الدراسة.....ص05
5. اهداف الدراسة.....ص06
6. أسباب اختيار الموضوع.....ص06
7. منهج الدراسة.....ص06
8. مجتمع الأصلي للدراسة.....ص07
- 1-8 مجتمع الدراسة.....ص07
- 2-8 عينة الدراسة.....ص07
9. مجالات وحدود الدراسة.....ص08
- 1-9 المجال الجغرافي.....ص08

08	9-2 المجال البشري.....ص
08	9-3 المجال الزمني.....ص
08	10 - ادوات جمع البيانات.....ص
09	10-1 الملاحظة.....ص
09	10-2 المقابلة.....ص
09	10-3 استبانة.....ص
10	11 الدراسات السابقة.....ص
11	12 ضبط المصطلحات.....ص
11	12-11 لمكتبة العامة.....ص
12	12-2 الخدمة المكتبية.....ص
12	12-3 المستفيدين.....ص

الفصل الاول: ماهية المكتبات العامة.

14	تمهيد.....ص
15	1. تعريف المكتبة العامة.....ص
16	2. اهمية المكتبة العامة.....ص
19	3.اهداف المكتبة العامة.....ص
20	4.خصائص المكتبة العامة.....ص
21	5. امكانيات المكتبة العامة.....ص
23	6.المكتبة العامة والتكنولوجيا.....ص
24	خلاصة الفصل.....ص

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية التقليدية.

- تمهيد.....ص26
1. مفهوم الخدمة المكتبية التقليدية.....ص27
2. خدمة الاعارة.....ص28
3. خدمة التزويد.....ص29
4. خدمة الفهرسة.....ص30
5. خدمة الببليوغرافية.....ص32
6. خدمة التكشيف والاستخلاص.....ص33
7. خدمة الاحاطة الجارية.....ص35
8. خدمة التصوير والاستنساخ.....ص37
9. خدمة التصنيف.....ص38
10. خدمة تدريب المستفيدين.....ص40
11. خدمة الترجمة.....ص42
12. الخدمة المرجعية.....ص43
- خلاصة الفصل.....ص44

الفصل الثالث: الخدمات المكتبية الالكترونية.

- تمهيد.....ص46
1. مفهوم الخدمة المكتبية الالكترونية.....ص47
2. الاعارة الالية.....ص48
3. خدمة الاقتناء والتزويد الالي.....ص50
4. الفهرس الالي المحوسب.....ص52
5. مصادر المعلومات الالكترونية.....ص53
6. خدمة البحث في قواعد المعلومات الالكترونية.....ص55
7. خدمة الانترنت.....ص56
8. خدمة تسلم الوثائق (التوزيع الالكتروني للوثائق).....ص57
9. دليل الموقع الخاص في المكتبة.....ص57
10. الخدمة المرجعية الالكترونية.....ص58
11. خدمة تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.....ص59
- خلاصة الفصلص61

الفصل الرابع: دور الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستخدمين

- تمهيد.....ص62
1. تعريف المستفيد.....ص63
2. فئات المستخدمين.....ص64
3. احتياجات المستخدمين.....ص66

- 4.العوامل الاساسية التي تؤثر في قدرة المكتبة العامة على تحقيق طلبات المستفيدين..... ص 68
- 5.دراسة سلوك المستفيدين.....ص69
- 6 .دور الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستفيدين.....ص70
- خلاصة الفصل ص72

الفصل الخامس: دراسة ميدانية

- تمهيد.....ص74
- 1.تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت.....ص75
- 2.نشاطات المكتبة.....ص76
- 3.امكانيات المكتبة.....ص77
- 4.مصالحها.....ص78
- 5.عرض وتحليل المقابلة.....ص80
- 6..تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية.....ص82
- 7.النتائج العامة على ضوء الفرضياتص104
8. النتائج العامة للدراسة.....ص106
9. التوصيات والإقتراحات.....ص107
- خاتمة.....ص110

البيبليوغرافيا .

الملاحق.

مقدمة

مقدمة

تمثل المكتبات العامة دعامة أساسية للتقدم العلمي والحضاري ومرآة تعكس تاريخ الشعوب وأنماط معيشتها وحضارتها وتؤدي دورًا حيويًا في تطوير قدرات أبناء المجتمع وتحقيق تقدمه وازدهاره على اعتباره مؤسسة ثقافية وعلمية وجامعة للشعوب يحفظ فيها التراث الفكري والثقافي والحضاري والإنساني، وقد تطورت وظيفة المكتبات بتطور المجتمعات فبعد أن كانت مكان لحفظ مختلف الكتب والمطبوعات، أصبحت اليوم في خدمة كل أطراف المجتمع لأنها تقدم للجميع خدمات علمية بدون تمييز وهذه الخدمات هي الأساس الذي قامت عليه المكتبات فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لأجله وبناء عليه حاولت المكتبات عبر تاريخها الطويل تطوير خدماتها بما يتوافق احتياجات مستفيديها. وطوال ذلك كانت المكتبات تركز على فكرة جمع أوعية المعرفة وحفظها وتنظيمها حيث يسهل استرجاعها عند الحاجة إليها ثم تقديمها للمستفيد.

ومن المعروف أن الخدمات والأنشطة هي الصورة الأخيرة التي تبدو عليها المكتبة وهي الثمرة الحقيقية التي تجنيها المكتبة من وراء الجهود الكبيرة التي تبذلها في كل العمليات السابقة فالمكتبة العامة التي تمتلك مبنى رائعًا في موقع متميز ومناسب تماما مع دورها في المجتمع، حتى لو اقتنت هذه المكتبة أفضل المجموعات المناسبة كماً وكيفاً، وقامت بإعداد هذه المجموعة إعداداً ممتازاً، فإن ذلك كله لا يساوي شيئاً إذا لم تقم المكتبة بدورها في تقديم الخدمات والأنشطة التي تلبي رغبات جمهور المستفيدين، وينبغي عليها إضافة خدمات جديدة لتلك الموجودة من قبل عندما يزداد عدد المستفيدين وينبغي على المكتبة العامة إضافة خدمات جديدة لتلك الموجودة من قبل، عندما يزداد عدد المستفيدين في المجتمع وتعدد احتياجاتهم.

وانطلاقاً مما سبق، جاءت دراستنا هذه لمحاولة التعرف على الخدمات المكتبية بالمكتبات العامة ودورها في تلبية رغبات المستفيدين وكانت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت نموذجاً. ولمعالجة هذا الموضوع وضعنا خطة منهجية توضح الخطوات التي تسير عليها الدراسة والتي تجلت في خمسة فصول وتوزعت كالآتي:

الفصل التمهيدي والذي يندرج تحته إشكالية الدراسة، تساؤلات الفرعية، فرضيات الدراسة أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، منهجية الدراسة، المجتمع الأصلي للدراسة مجالات الدراسة، ادوات جمع البيانات، الدراسات السابقة، ضبط المصطلحات.

و خصصنا في الفصل الأول التعريف بالمكتبة العامة من حيث أهميتها وأهدافها وخصائصها وامكانياتها، أما بالنسبة إلى الفصل الثاني تطرقنا إلى الخدمات المكتبية التقليدية.

وتضمن الفصل الثالث الخدمات المكتبية الإلكترونية، وتناولنا في الفصل الرابع دور الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستفيدين وكذا تعريف بالمستفيد وفئات المستفيدين، احتياجاتهم ودراسة سلوكهم والعوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبة العامة علي تحقيق طلبات المستفيدين .

ولياتي الفصل الخامس والأخير لتقديم إجراءات الدراسة التطبيقية من خلال تعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت ثم بعد ذلك مصالحتها، وإمكانياتها ونشاطاتها ثم عرض مقابلة وتحليلها بالإضافة إلى النتائج العامة على ضوء الفرضيات، وكذلك نتائج العامة للدراسة، والتوصيات والإقتراحات وفي الأخير خاتمة.

الاطار المنهجي للبحث:

1. الإشكالية

تعتبر الخدمات المكتبة المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات العامة على إفادة المستفيدين وهي مقياس حقيقي لمدة نجاح المكتبة أو فشلها. وتتنوع خدمات المكتبة تتنوع يختلف اختلاف البيئات والثقافات الخصائص الاجتماعية، فهي تخطط للخدمات التي تؤدي يجب أن تحسب حساب المثقفين والعمال والمزارعين والطلبة والباحثين وهيئات الاجتماعية والثقافية.

لذا على المكتبات العامة أن تكون في مستوى الذي يضمن بقائها واستمرار من خلال معرفة نوعية خدمات المكتبية التي يرغب بها روادها ولا يتحقق ذلك إلا بدراسة حاجيات المستفيدين وميولهم بشكل دقيق، لأن المستفيد أصبح اليوم لا يكفي بتلقيه بل أصبح يلح عن خدمات ذات فعالية تلبي رغبات لكي يقوم بأفضل استخدام لأكبر عدد ممكن من مقتنيات بأقل تكاليف.

إذ أن المكتبة تعتبر في نظر القارئ عادية وفي نظر الباحث المتخصص إنها المكان المناسب الذي يمكن فيها الاطلاع على الكتب بل يمكنه أن يحصل فيه على خدمات المكتبات والمعلومات بكافة أشكالها.

لاشك أن أي مكتبة في أداء رسالة مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسب لشخص المناسب في الوقت المناسب ومن ذلك تتبثق جميع الإجراءات والعمليات المناسبة التي تتم في المكتبات ومراكز والمعلومات إذ أن الهدف من اقتناء المجموعات وتنظيمها هو تقديم خدماتها للمستفيدين منها بما في ذلك إعداد الببليوغرافية الوطنية.

ومن هذا المنطلق اخترنا كموضوع لدراستنا خدمات المكتبية بالمكتبات العامة ودورها في تلبية رغبات المستفيدين وأخذنا كنموذج مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بولاية تيارت وهنا نطرح التساؤل الجوهرية الذي تبني عليه الدراسة ماهي خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وما دورها في تلبية احتياجات المستفيدين؟.

2. تساؤلات الفرعية:

- ما طبيعة خدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية؟.
- هل خدمات المكتبة المطالعة العمومية لها دور كافي في تلبية رغبات المستفيدين؟.
- هل اكتفي المستفيدون بما قدمته المكتبة من خدمات؟.
- هل خدمات المكتبة المطالعة العمومية كان لها أثر في تزويد الباحث بالمعلومات؟.
- كيف كانت إسهامات مكتبة المطالعة العمومية في تقديم خدمات للمستفيدين؟.

3. الفرضيات:

- 1 تتوفر مكتبة المطالعة العمومية على خدمات غالب عليها طابع تقليدي.
- 2 خدمات المكتبة المطالعة العمومية تلعب دورا فعال في تلبية رغبات المستفيدين.
- 3 خدمات مكتبة المطالعة العمومية لها أثر في رفع المستوى الثقافي وتزويد الباحث بالمعلومات.

4. أهمية الدراسة:

- يكتسي موضوع خدمات المكتبة بالمكتبات العامة ودورها في تلبية رغبات المستفيدين أهمية بالغة من حيث أنه:
- محاولة تسليط الضوء على مكتبة المطالعة العمومية بولاية تيارت.
- معرفة ما مدى تقديمها من خدمات.
- دورها في تلبية احتياجات المستفيدين.
- أثرها البالغ في تثقيف الفرد والمجتمع.
- هدف مكتبة المطالعة العمومية في نشر المعلومات وتقريب الزوار لها.

5. أهداف الدراسة:

ترمي دراسات في مجملها في تحقيق أهداف أساسية التالية:

- التعرف على الخدمات المكتبية بالمكتبات المطالعة العمومية وتأثير هذه الخدمات على المستفيدين.
- التعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية.
- التعرف على احتياجات المستفيدين.
- إبراز الدور ومدى قدرة المكتبة المطالعة العمومية في تلبية رغبات روادها من خلال الخدمات المقدمة لهم.
- إسهامات المكتبة العامة في تزويد القراء بالمعلومات.

6. أسباب اختيار الموضوع:

إن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع والخوض فيه :

- الرغبة في البحث في مثل هذه المواضيع ومحاولة كشف بعض النقاط التي كانت لدينا فيها الغموض والإبهام.
- المشاركة في أثر البحوث الجامعية ووضع بصمة تساهم في إثراء الإنتاج الفكري في مجال علم المكتبات والمعلومات بتيارت.

7. منهج الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، والذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط بحيث تكون ملائمة لمضمون الدراسة بغية الوصول إلى نتائج محددة، إذن فهو مجموعة من الاجراءات المتبعة في الدراسة الظاهرة أو مشكلة البحث، وهذه الاجراءات

تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل وتفسير البيانات لمتحصل عليها والمعلومات لاكتشاف الحقائق وإثباتها علميا.¹

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي وهو أكثر استعمالا في بحوث الاجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على أدوات البحث لاسيما الاستبيان والملاحظة والمقابلة والذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواء وذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا وذلك من أجل التعرف على هذه الظاهرة من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطويره.

8. مجتمع الأصلي للدراسة:

8-1 . مجتمع الدراسة:

هو مجموعة من الأفراد والأشخاص الذين يشكلون موضوع البحث ويتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في 50 من رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب وقد قمنا بتوزيع الاستمارات على جميع هؤلاء الرواد بمختلف مستوياتهم العلمية .

8-2. عينة الدراسة:

هي فئة تمثل مجتمع البحث أي جمهور البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث في جميع الأفراد أو الأشياء موضع مشكلة البحث وتعرف أنها جزء من مجتمع البحث الأصلي يختاره الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث.²

ومنه فإن العينة المناسبة لموضوع دراستنا هي العينة القصدية ويستخدم هذا النوع من العينات عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما وقصدنا بها في دراستنا رواد مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت الذي يبلغ عددهم 50 من الرواد.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2016، ص20

² عبد المجيد إبراهيم، مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار الوراق، 2000، ص161

9. مجالات وحدود الدراسة:

إن أي دراسة أو بحث يتطلب منا ضرورة حصره ضمن ثلاث مجالات تتمثل فيما يلي:

9-1. المجال الجغرافي:

يتمثل المجال الجغرافي في الحيز المكاني الذي خصص لدراستنا هذه حيث قمنا بهذه الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت.

9-2. المجال الزمني:

ونقصد به المدة المستغرقة لإنجاز هذا البحث بداية من مرحلة اختيار الموضوع وجمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة ووصولاً إلى استلام الاستمارة وتفرغ البيانات وتحليلها.

9-3. المجال البشري:

يمثل الجانب البشري المبحوثين الذين ستطبق عليهم وسائل جمع البيانات ضمن المجال الجغرافي المختار وفي دراستنا هذه يتمثل الجانب البشري رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت.

10. أدوات جمع البيانات:

تحدد أساليب جمع البيانات حسب طبيعة المنهج المعتمد واعتبار أننا اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المتبع فيه أسلوب التحليل فقد استوجب علينا استعمال مجموعة من الأدوات للبحث والتي تساعدنا في الحصول على المعلومات الدقيقة ومن ضمنها ما يلي:

10-1. الملاحظة:

هي المراقبة والمشاهدة الدقيقة لسلوك وظاهرة ما مع تسجيل ملاحظات عنها واعتماد على أساليب الدراسة المناسبة لطبيعة الظاهرة من أجل تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.¹ وقد قمنا أثناء زيارتنا للمكتبة الرئيسية على ملاحظة ما تقوم به إدارتها من أعمال.

10-2. المقابلة:

هي عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة.² ولهذا قمنا بمقابلة مع موظفين في المكتبة تقني في المكتبات ورئيس قسم معالجة الرصيد الوثائقي وثممينه وتم طرح عليهم بعض الأسئلة لجمع المعلومات.

10-3. استبانة:

هي مجموعة من الأسئلة التي تصاغ وفق الطريقة معينة وترتب على حسب المجموعة فروض التي يصوغها الباحث وهي أهم أداة من بين أدوات جمع البيانات.³ وقد قمنا في دراستنا هذه بتوزيع الاستبيان على رواد مكتبة المطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت حيث يحتوي الاستبيان على ثلاثة محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: واقع خدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية.

¹ عبيدات، محمد؛ أبو الناصر، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1999، ص55

² ربحي، مصطفى عليان. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص82

³ أحمددي، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر. 1979، ص126

المحور الثالث: دور الخدمات المكتبية في تلبية احتياجات المستفيدين.

11. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة الباحث قريد سماح تحت عنوان اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المكتبة في مكتبة المطالعة العمومية.¹ إرسال مقدمة لنيل شهادة ماستر ل-م-د جامعة العربي تبسي -تبسة -السنة الجامعية 2016/2015 تضمنت الدراسة تعريف بالمكتبة المطالعة العمومية والخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية. وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الخدمات المكتبية ومدى فعاليتها في تلبية احتياجات المستفيدين منها

الدراسة الثانية:

من إعداد الباحثين سي الطيب ميمونة ونفاط مراد تحت عنوان تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضي المستفيدين.² مذكرة مقدمة لاستكم المتطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي بجامعة جلالى بونعامة خميس مليانة في سنة الجامعية 2018/2017 حيث تناولت هذه الدراسة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ورضي المستفيدين عن خدمات المقترحة في المكتبة الجامعية .

¹قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة العربي التبسي، 2016

²سي الطيب، ميمونة؛ نفاط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضي المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة الجليلي بونعامة، 2018

الدراسة الثالثة:

من إعداد عماليرية أمينة بعنوان دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية سيدي بلعباس.¹ محمد قباطي نموذجاً. ماستر علم المكتبات بولاية مستغانم، بالسنة الجامعية 2017هدفت هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط أهمها معرفة رضي المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبة العمومية كذلك استعراض مختلف الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبات العمومية بالإضافة إلى قياس درجة استغلال الرصيد المتوفر.

الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان المكتبات العامة ومدى تلبية احتياجات المستخدمين.² مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات 2010 من إعداد الباحثين عولمي خولة وسعد الدين فاطمة. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معدن المستخدمين ومستوياتهم العلمية واهتماماتهم القرائية والبحثية كذلك التعرف على مدى قدرة المكتبة العامة على تلبية حاجات رواد

12. ضبط مصطلحات الدراسة:

12-1. المكتبة العامة: هي مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية وتنشئة الدولة والجمعيات الأهلية وتمولها لتعمل التراث الإنساني والفكري، ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلات العلمية علي اختلاف أعمارهم والمهين والثقافات.³

¹ عماليرية، أمينة. دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية سيدي بلعباس. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة قباطي، 2017
² عولمي، خولة؛ سعدالدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبية احتياجات المستخدمين. شهادة ماستر. قسم علم المكتبات، 2011
³ علي جبر المغزلي، محمد. مدخل إلى علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ص279

كما تعرف المكتبة العامة أيضا بأنها تلك المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك، ولجميع الأعمار الأطفال والشباب والكبار والشيوخ، رجالا ونساء وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية.¹

12-2. الخدمة المكتبية:

تعرف الخدمة المكتبية على أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات مضلة بالعاملين لديها من أجل خلق ضرورة مناسبة لوصول الباحثين والمستفيدين إلى مصادر المعلومات، وفي تعريف آخر للخدمات المكتبية فإن الخدمات المكتبية هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والأنترنت.²

12-3. المستفيدين:

المستفيد هو الفرد الذي يشغل جهاز ويستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة، أما بالنسبة إلى البعض هو نهاية لا يكون إلا في السلسلة التوثيقية أولية أو إجراء بحث وثائقي، ويعرف أيضا على أنه ذلك الشخص الذي يبحث في هذه القواعد.³

¹ ربحي، مصطفى عليان. إدارة المكتبات الأسس والعمليات. ط2. عمان: دار الصف للنشر والتوزيع، ص19

² لمدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: العربي

للنشر والتوزيع، 2012، ص84

³ غزال، عادل. تكوين المستخدمين في المكتبات الجامعية. جامعة تبسة، 2012/02/14

الفصل الأول:

ماهية المكتبة العامة

تمهيد:

تتعدد المكتبات بتنوع أهدافها واحتياجات مستخدميها فمنها القومية والمدرسية والمتخصصة والجامعية والعامة كل نوع من هذه الأنواع له طبيعته الخاصة به ونوعية خدمات معينة يقدمها قد تختلف عن النوع الآخر بعض الشيء ولها الهدف الرئيسي لجميع هذه الأنواع هو هدف تثقيفي تربوي أما العاملين في هذه المكتبات فهم جنود مسخرون لخدمة المستخدمين فهم يعملون في صمت دائم ومن بين تلك الأنواع من المكتبات نقف عند المكتبة العامة.

1. تعريف المكتبة العامة:

هناك أنواع متعددة من المكتبات، ومن التمييز بين تلك الأنواع انفق بشكل عام على تقسيمها إلى خمسة أقسام رئيسية وذلك وقف للجمهور أو الزور المستفيدين منها، وهي المكتبات العامة والمكتبات الوطنية.... وغيرها. وحيث إن الدراسة معينة بالنوع منها، فلا بد من معرفة مدلول تلك التسمية في الماضي والحاضر.

يرجع المخصصون في علم المكتبات والمعلومات تسمية المكتبة العامة بهذا الاسم إلى ثلاثة أسباب رئيسية:

- ✓ لأنه ينفق عليها من الأموال العامة.
- ✓ أو معينة بخدمة جميع فئات المجتمع دون تمييز من حيث العمر أو الجنس أو الدين أو المستوى التعليمي، وأية اعتبارات أخرى.
- ✓ أو لأنها تهتم بجميع مجالات المعرفة التي تحتاج إليها جميع فئات المجتمع. أما التسمية نفسها فقد تطور عبر الزمان فاسمها السومريون بيت اللوحات الكبيرة لما تحتويه من اللوحات أما العرب والمسلمين قد أطلقوا عليها بيت الحكمة. وقد أسسها في بغداد الخليفة هارون الرشيد وطورها بعده ابنه المأمون وطلق عليها دار العلم أما في مصر أنشئت دار الكتب والوثائق القومية ولا تزال تحتفظ بهذه التسمية.¹

وما يعيننا في هذا السياق المكتبة العامة وهي احد المؤسسات الاجتماعية المهمة التي لا يستغني عنها مجتمع من المجتمعات المتطورة، بل إن حاجة المجتمعات النامية إلى المكتبات العامة اسم "جامعات الشعوب" لأهميتها في تعليم وتنقيف ونمو لمجتمعات فلا غرابة إن يحكم على الشعوب بالتقدم والتأخر من النظرة إلى المكتبات فيها والخاصة المكتبات العامة ولم يتم التوصل إلى تعريف

¹ الضبيعان، سعد بن عبد الله. «المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية» في مجلة دراسات في أنواع المكتبات، الرياض: اللجنة العلمية للنشر، ص211

جامعة للمكتبة العامة وتورد موسوعة المكتبات والمعلومات تعريف للمكتبة العامة قائلة أنها "مؤسسة عامة تدعم من المال العامة تتاح مجموعاتها وخدماتها لجميع المواطنين بدون تمييز".¹

وتعرف أيضا بأنها تلك المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك ولجميع الأعمار (أطفال وشباب كبار وشيوخ، رجال ونساء) وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية والتالي فهي تحصل علي المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والفنية والعلمية وغيرها.²

وبتعبير آخر هي: المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من اجل الاستخدام العام والمنفعة العامة وتعمل على الاستخدام للمواد في أشكالها المطبوعة والسمعية البصرية والالكترونية من اجل جمع وحفظ وتنظيم واسترجاع وتوصيل المعلومات والأفكار و الإنتاج الإبداعي للعقل البشري.³

2. أهمية المكتبات العامة:

- تعد حلقة وصل في نقل التراث الثقافي إلى المجتمع الذي توجد فيه فمع ازدياد وسائل المعرفة أصبح من أصعب على الإنسان إن ينقل ثقافته من جيل إلى آخر، فلا بد من إنشاء مؤسسة تؤدي هذه المهمة.
- تؤدي المكتبات العامة دور رائد في نشر الوعي الثقافي بين أفراد، وذلك عن طريق ما تحتويه من كتب ومجلات ومراجع تعيين على كسب المجتمع العلمي والمعرفة والخبر وتمكن الباحثين والطلاب من الوصول إلى مصادر الفكر الثقافي.
- تقوم المكتبات العاملة بتقديم الثقافة للمجتمع، وذلك من خلال التصنيف وإعداد التدريب بشكل مدرج يتناسب مع المستويات والفئات الفكرية.
- تتولى التصدي للمشكلات الاجتماعية والثقافية بعرضها، وإتاحة الفرصة لها لفئات المجتمع المختلفة للمساهمة في حلها وذلك من خلال الندوات والمحاضرات.

¹ جمال توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للشرو التوزيع، 2014، ص185

² ربحي، مصطفى عليان. إدارة المكتبات الأسس والعمليات، المرجع السابق، ص19

³ اسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2012، ص243

تعمل علي أن تعود فئات المجتمع المختلفة وخاصة الأطفال منهم على التمتع بأوقات فراغهم والشعور بالسعادة ،وذلك بتدريبهم لارتياد المكتبة واستعمال الكتب واكتسابهم خبرات تعيينهم بعد تخرجهم من المدارس على البحث والاطلاع.¹

3. أهداف المكتبة العامة:

للمكتبة العامة أهداف كثيرة ولكنها محددة وواضحة تتمثل فيما يلي:

• التثقيف:

وهو من أهم أهداف المكتبة العامة ،حيث أن التكوين الفكري والثقافي أفراد المجتمع هدف تسعى إليه الحكومات ،والمكتبات العامة هي مؤسسات التي أنشأتها الحكومات لتحقيق هذا الهدف وتساهم في تنمية ثقافة الأفراد الشعب والتوسيع مداركهم في المجالات .وخصوصا مع ارتفاع أسعار أوعية المعلومات بالمقارنة بالمستوي المعيشي لأفراد المجتمعات وخاصتنا النامية ومنها بالتأكيد معظم المجتمعات العربية.

• التعليم:

فهذا الهدف التعليمي على أن المكتبة العامة تهدف إلى تعليم الأطفال قبل دخولهم الى المدرسة ،كما أنها تساند المكتبات المدرسية على وفاء باحتياجات تلميذها ،كما أن للمكتبة العامة دورا أساسيا وهدف سامي أيضا في المشاركة في التعليم الكبار ومحو أميتهم وتوفي المواد التي تساعدهم على استمرار المهارة الجديدة التي اكتسبوها.

¹ ابراهيم، السعيد مبروك. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. عمان: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2010، ص188

• الترفيه:

الترفيه والمساعدة على قضاء أوقات الفراغ هو أهم أهداف المكتبة العامة وخصوصا في مجتمعاتنا الحالية التي تتمتع بالأشياء التي تجذب جميع أفراد المجتمع إليها دون فائدة حقيقية منها فنجد منها اللهو الرخيص والفكر الرخيص ومزلق الفساد فتحافظ المكتبة العامة ومجتمعنا، وتساعد على إبراز القيم العليا والهويات الصالحة والنافعة والغاية النبيلة وتشجع على الانتفاع بأوقات الفراغ بما يعود على أفراد المجتمع بالنفع.

النشر:

فمن أهداف المكتبة العامة أيضا نشر الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع وبذلك تسود المبادئ الحميد والأخلاقيات والعادات المجتمعية الصحيحة.

تنمية الهويات والعلاقات الاجتماعية:

المكتبة العامة تعمل على السمو بالمستوى الغني وجمالي والذوقي لأفراد المجتمع من خلال المعارض والحفلات موسيقية ومحاضرات وندوات وأمسيات شعرية، ويساعد هذا أيضا على توطيد العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.¹

غرض نفعي:

تعمل المكتبة العامة على غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية الأصلية كالصدق، الشعور بالمسؤولية، الإثار، والتضحية، والوفاء وذلك بالقوة الحسنة والأساليب الفعالة الغير مباشرة (مثل مجموعة قصص كليلية ودمنة للأطفال) كما تؤكد على أهمية قيم العمل الجماعي، ودور الجماهير

¹عباس، طارق محمود؛ زكي، محمد عبد الحميد. المكتبة العامة تنظيمها خدماتها تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة ابيبيس 2002، ص25

فتبين أهمية التعاون وتوضح مثلاً أهمية العمل التطوعي في المجتمع، وتغرس فالأفراد حب هذا العمل وأهميته دون إغفال لأهمية المبادرات الفردية المخلصة في إطار خدمة المجتمع.

ربط المناطق البعيدة بالمجتمع:

وذلك من خلال تسير المكتبات المتنقلة للمناطق النائية البعيدة عن العمران مثل المناطق الجبلية أو التجمعات الصغيرة فتسير المكتبة العامة لهم عربات الكتب ليستفيدوا منها ما شأوا ويردوه بعد انتهاء مدة استعارة حتى تتحقق لهم الفوائد السابقة فالمكتبة المتنقلة تعد وسيلة لتحقيق أهداف وغايات وليست غاية بحد ذاتها يسعى إليها المجتمع.

تلعب المكتبة دوراً أساسياً:

توجيه المواطن العربي توجيهها سياسياً ينسجم مع متطلبات المجتمع العربي حيث أن العالم يتجه الآن مثلاً يتجه ناحية التكتلات خاصة السياسية والاقتصادية ويجب على الدول العربية أن تتابع هذه توجهات وترعى شبابها وتوجد توجهات وتكتلات مماثلة حتى تجلب لنفسها مكان في عالم الغد وتساهم مساهمة فعالة في تربية أجيال مشبعة بمبادئ قومية، بما تقدمه هذه المكتبة من كتب ودوريات ومواد سمعية وبصرية، ونشرات وكافة الوسائل العلمية الحديثة.

تقوم المكتبة العامة وبشكل دوري:

بإقامة المعارض للأطفال وعرض مجموعة من الكتب والقصص والصور وغيرها، كما تقوم المكتبة العامة بدعوة المؤسسات المهمة بالأطفال، لعرض منتجات معينة كلعب الأطفال بأشكالها وأنواعها المختلفة وأيضاً تدعو دور النشر لعرض إصدارتها الخاصة بالأطفال.¹

¹ صوفي، عبد اللطيف. دراسات في المكتبات والمعلومات. دمشق: دار الفكر المعاصر، 2001، ص232

4. خصائص المكتبة العامة :

من خصائص المكتبة العامة أنها تكتسب صفة العمومية أي أنها عامة لجميع القراء وجميع الفئات وتعتبر رمز الديمقراطية الفكر وهي حق للجميع ونذكر ما يلي:

- تضم جميع أنواع المواد الفكرية في جميع المجالات (ديانات ،علوم اجتماعية ،علوم بحثة) وليست كتب فقط وإنما تشمل المصادر الأخرى من (دوريات ،ومواد سمعية بصرية ،مصغرات فلمية).
- تقدم خدمات مجانية ، بدون مقابل لأنها تعتبر حق لكل مواطن وضعته الدولة .
- لاتجبر أحدا على زيارتها فزيارة المكتبات العامة تكون على حسب رغبة الشخص لتثقيف نفسه فهي عكس المكتبات المدرسية ومكتبات الكلية أو الجامعية.
- توفر فرصة للأطفال لكي يقوموا بنشاطاتهم أو تعاونهم للنهوض بمستواهم الفكري والثقافي باعتبارهم رجال الغد.¹
- جذب القراء وذلك من خلال فتح أبوابها أطول فترة ممكنة يوميا حتى يتوافد عليها القراء في أوقات فراغهم.
- الإشراف عليها يكون من طرف وزارة الثقافة وتخصص لها ميزانية من الأموال العامة.
- المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التي تتواجد فيها مما يقتضي الاهتمام باحتياجات تلك البيئة وخصوصياتها.
- تتوفر المكتبة العامة على أرصدة علمية تربية لكنها ليست متخصصة إلى حد كبير.
- تعتمد المكتبة العامة على نظام الرفوف المفتوحة لتسهيل الوصول للقراء للمواد المكتبية.²

¹ حشمت ، قاسم. مدخل الدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: مكتبة الغريب، 2009، ص102

² المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة. عمان: مؤسسة الوراق، 2000، ص22

5. إمكانات المكتبة العامة:

(1) - الإمكانات البشرية :

نجاح المكتبة العامة ونجاح خدماتها يتوقف على القوى العاملة المتخصصة وذات كفاءة وخبرة كافية حيث تحدد فئات العاملين في المكتبة كآتي:

■ الفئة الإدارية:

وتشمل المسؤولين والمشرفين عن تخطيط وتنظيم الأعمال ومتابعتها حيث يعتبر أمين المكتبة العامة هو مسؤول الإداري عن إدارة المكتبة ورسم سياستها

■ الفئة الفنية :

وتتمثل في أداء الأعمال الفنية والخدمات الأساسية كالفهرسة والتزويد والتصنيف ومن مؤهلات العاملين التخصص في مجال المكتبات والحصول على شهادة أكاديمية بالإضافة إلى الخبرة في ممارسة العمل.

■ فئة غير المؤهلين:

وتتمثل في العاملين غير الفنيين والقائمين بالأعمال الكتابية الروتينية أو المساعدة في الأعمال الخدمية كالإعارة ، وأعمال السكرتارية وكل الأعمال التي تحتاج إلى أعداد مهني¹.

¹ العالي، احمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016، ص39

2- الإمكانيات المالية :

■ المبني:

إن اختيار الموقع المناسب للمكتبات العمومية دور في تحقيق أهدافها وتلبية حاجيات روادها وتسهيل مهام البحث والدراسة حيث يجب أن يكون المبني واسع المكان ويضم كل المرافق الأساسية.

■ أثاث المكتبة ولوازمها :

تتنوع وحدات الأثاث الذي تحتاجه المكتبة العامة ليشمل الرفوف وأدراج الفهارس ورفوف المجلات ، والكراسي، والمقاعد والأجهزة والآلات كأجهزة التصوير والاستنساخ وآلات التصوير والعرض الفوتوغرافي والأجهزة السمعية والبصرية وأهم شيء الحواسيب وتوفير الأنترنت والبرامج.¹

6. المكتبة العامة والتكنولوجيا

فالمعلومات لها تكنولوجيا ويهتم بها كل من يتعامل مع المعلومات ويدخر الإنتاج الفكري عربيا وأجنبيا بتعريف تكنولوجيا المعلومات ويكتفي بذلك التعريف الذي أورده الدكتور حشمت قاسم، حيث يعرف تقنيات المعلومات بأنها كل ما استخدمها وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات ومعدات وأجهزة.

وتشمل معالجة التسجيل والاستنساخ والربط والتنظيم والاسترجاع، والمكتبة العامة تتعامل مع التكنولوجيا سواء في الأوعية التي تفتنيها أو الأجهزة التي تتعامل من خلالها هذه الأوعية الإلكترونية فالمكتبات كانت تفتني الأوعية من البيئة المحيطة ثم تحولت ومازالت تفتني أوعية من الورق الصيني وفي القرن 19 دخل التصوير المصغر الميكروفيلم والميكروفيش ثم تحولت إلى استخدام تكنولوجيا أقراص الضوئية والأنترنت.²

¹ العاللي، احمد عبد الله. المرجع نفسه، ص40

² نجلاء عبد الفتاح، طه عشري. التقنيات الحديثة وأثارها في المكتبات. القاهرة: دار الوفاء لندي الطباعة والنشر، 2014، ص87

وكان اختراع الحاسب الآلي هو المقدمة لفتح أعظم والنواة لتكنولوجيا المعلومات ،وبعد اختراع ملفات البيانات الآلية ظهر الوسيط الذي جمع كل مميزات وسائط المعلومات السابقة ،من اقتصاد في التكلفة وقلة في الحيز والصلابة والخفة في الوزن وسهولة في الحمل وبالطبع شجعت كل هذه المميزات التي تتوفر في هذا الوسيط المكتبات على اقتنائه سواء لاستخدامه في النواحي العلمية أو الترفيهية فنجد أنها قد تحتوي على تعليم اللغات مثلا أو برامج الحاسب الآلي أو موسوعات ومعارف...الخ.

أو من النواحي الترفيهية فقد تحمل عليها أغاني وأفلام سينمائية ومباريات رياضية...الخ وقد بدأت المكتبة العامة كما أوضحنا تقتني هذه المصادر غير المطبوعة منذ فترة ومع كل وسيط يضاف لعائلة وسائط المعلومات تقوم المكتبة العامة باقتنائه بعد اتخاذ التدابير اللازمة لإدخاله إلى أن بدأ يتفوق الشكل الإلكتروني على الشكل المطبوع في مقتنيات هذه المكتبات العامة ،وخاصة مع ظهور الشبكات والاتصالات بعيدة المدى والتي أدت إلى مولد شبكة الأنترنت التي أصبحت الآن الشغل الشاغل المقام الأعظم الذي إليه الناس على اختلاف اهتماماتهم وخاصة المهتمين منهم بالمعلومات وكي تقتني المكتبات هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات أو تعتمد عليها في إعداد العمليات داخل المكتبة ،فإن المكتبة تقوم معها بنفس ما تقوم به مع الأوعية المطبوعة من اقتناء إعداد تقديم خدمات.¹

¹ محمد علي خير، المغربي. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء، ص15

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق أن المكتبة العامة مؤسسة ثقافية تعليمية فكرية غير ربحية تغطي جميع نقاتها من الميزانية العامة للدولة وتقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المجتمع دون تمييز وتسعي المكتبة العامة جاهدة إلى المساهمة في محو الأمية، وربط العلاقات بين الأفراد، وتشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود عليهم بالنفع.

الفصل الثاني:

الخدمات المكتبية التقليدية.

تمهيد:

تعتبر الخدمات المكتبية نتاج الجهود والأعمال التي تقوم بها مكاتب حيث تعكس حقيقة نشاطها وأهدافها، وهي الأداة التي يمكن من خلالها معرفة مدى نجاح عمل المكاتب لأن الحصول علي مصادر المعلومات وتنظيمها ومعالجتها يهدف إلي تقديم خدمة معلوماتية للمستفيد وتمكينه من المعلومة المناسبة لاحتياجاته، فمن خلال هذه الخدمات تبين المكتبة ما لديها من رصيد.

1. تعريف الخدمة المكتبية التقليدية:

- تعتبر الخدمات المكتبية نتاج الجهود والأعمال التي تقوم بها المكتبات حيث تعكس حقيقة نشاطها وأهدافها، وهي الأداة التي يمكن من خلالها معرفة مدى نجاح عمل المكتبات لأن الحصول على مصادر المعلومات وتنظيمها ومعالجتها يهدف إلى خدمة المعلوماتية للمستفيد وتمكينه من المعلومة المناسبة لاحتياجاته.¹
- يعرفها حشمت قاسم على أن الخدمات المكتبية يقصد بها "كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانيات من شأنها الارتقاء بمستوي فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء والرد على استفساراتهم وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع رواد المكتبة".²
- ويركز برتران كالونج من جهته في تعريفه للخدمة المكتبية على عنصر التواصل بين المكتبة والمستفيد كشرط أساسي لتحقيقها معتبرا أن الخدمة المكتبية تعكس كل عمل يدخل ضمن مهام ونشاطات المكتبة يسمح بالالتقاء بين إحدى مكوناتها وجمهور المستفيدين، كما يمكن تعريفها بأنها المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة المكتبي أو الأخصائي المعلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول على المعلومات المطلوبة.³

2. خدمة الإعارة:

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام و تعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات كونه عبارة عن مجموعة من الخدمات و الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر مكتبية خارج مبنى المكتبة وفق ضوابط معينة.

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000، ص20

² قاسم، حشمت. مدخل الدراسة المكتبات وعلم المعلومات، المرجع السابق، ص17

³ محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997، ص111

و تعرف الإعارة بأنها "هي عملية تسجيل و إخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بفرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين و يقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة".

و هي كذلك اتفاقية ضمنية بين المكتبة و الشخص المستعير يتعهد فيها المستعير باستعارة كتاب ما لمدة زمنية دون دفع أي مبلغ من المال لكن تحت شرط الإعارة.¹

الإعارة حسب الاستخدام تتمثل في النوعين التاليين:

الإعارة الداخلية:

و تعني عدم السماح بإعارة بعض المجموعات المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها. و قد تكون هذه الإعارة الداخلية مضبوطة و مؤقتة، و فيها يأخذ موظف الإعارة بطاقة المستفيد و بطاقة الكتاب و التي من خلالها يتم معرفة الكتب التي يستخدمها كل مستفيد، أما الإعارة الداخلية الغير مضبوطة فهي التي تتيح للمستفيد استخدام الأوعية الفكرية دون أي عملية تسجيل لهذا يقوم المستفيد باسترجاعها بنفسه من على الرف أو يتركها على طاولات المطالعة.

الإعارة الخارجية:

هي من حق القارئ مع ضرورة توفير الشروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله و تحديد مدة الإعارة و هذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل أساسية منها:

- عدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة.
- حجم للمجموعات المكتبية.
- عدد موظفي قسم الإعارة.

¹سعود بن عبد الله، الحزيمي. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. الرياض: مطبوعات المكتبة الملك فهد الوطنية، 2002،

فيقدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة و فائدتها و عليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تسير للقارئ الحصول على الكتاب و تحفظ للمكتبة ملكيتها لكتبتها و تحدد طبيعة العلاقة بين القارئ و مكتبته بمرونة و يسر و كلما زادت مرونة إجراءات الإعارة كلما كان ذلك في صالح الخدمة المكتبية و كلما كانت إجراءات الحصول على الكتاب مبسطة كلما استفاد القارئ و المكتبي معا من الوقت و الجهد.¹

3. خدمة التزويد:

مفهوم التزويد:

إن قسم التزويد في المكتبة هو القسم المسؤول عن عملية اقتناء المواد المكتبية بمختلف أشكالها و أنواعها من (كتب ، مراجع دوريات ، خرائط ...) و ذلك عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل المكتبي أو الإيداع القانوني و يقصد به هي عملية الحصول على الكتب و المواد المكتبية عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل أو الإيداع أو الاشتراك من أجل تلبية احتياجات المستفيدين.²

بأنه العملية التي تقوم بها المكتبة لتوفير المواد المطلوبة التي اعتمدها سياسة الاختيار *Edward* يعرفها فهو احد أقسام المكتبة ومهمته الرئيسية *harrod* لإضافته المجموعات المكتبية. أما التزويد من وجهة نظر طلب الكتب والمواد المكتبية ويقوم هذا القسم بوظائف اخرى كالحصول على المواد المكتبية عن طريق الإهداء والتبادل كما يقوم بعملية التجليد لهذه المواد.³

وهناك اتفاق على إن قسم التزويد وخاصة في المكتبات الضخمة يعتبر من أهم أقسام المكتبة ويعد بمثابة العمود الفقري الضروري لنجاح المكتبة في تحقيق أهدافها فعلية اختيار الكتب والمواد المكتبية في المكتبات العامة ينبغي ان يكون انعكاسا طبيعيا لفلسفة هذه المكتبات ودورها

¹ مصطفى، على اللحام. مدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان ص 112.

² حسن صالح، إسماعيل؛ إبراهيم أمين، الورغي. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات التزويد- الفهرسة-

التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص140

³ مصطفى عليان، ربحي. تنمية مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية . دار الرضوان، عمان، ص 175.

الفاعل في تأدية رسالتها على اعتبارها مؤسسة ثقافية اجتماعية حضارية تلبي احتياجات المستفيدين واهتماماتهم الموضوعية وبذلك لا بد لهذه المكتبات إن تستند إلى أسس ومعايير تتم وفق ما يلي:

- ✓ معرفة مجتمع المكتبة بشكل الجيد.
- ✓ تزويد المكتبة بموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
- ✓ توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب وغيرها من المواد.
- ✓ القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
- ✓ تجنب اختيار الكتب الرخيصة والتافهة وعدم اقتناء كتب السحر والشعوذة والكتب البعيدة عن العلمية والموضوعية.
- ✓ تحقيق عملية التوازن في بناء المجموعة المكتبية في مختلف الموضوعات.¹

4. خدمة الفهرسة:

عندما نذكر الخدمات الفنية للمكتبات العامة تأتي إلى الذهن خدمات الفهرسة و ذلك لأن نتائجها النهائية عبارة عن وسائل و أدوات للسيطرة على كم هائل من مصادر المعلومات.

و تعرف الفهرسة على أنها عملية الإعداد الفني لأوعية و مصادر من الكتب و دوريات و مخطوطات بهدف إن تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين بأسرع الطرق و في وقت و جهد ممكنين .

و هي أيضا عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة و بيان الملامح المادية و الفكرية له و إعداد السجلات الخاصة بذلك و ترتيبها وفق نظام معين حتى يسهل الوصول إلى المعلومة التي يريد بسهولة

غرض من الفهرسة: تمكين الباحث من العثور على الكتاب الذي يعرف منه المؤلف العنوان، الموضوع.

¹ مصطفى، على اللحام. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. المرجع السابق، ص87

✓ مساعدة الباحث في اختيار الكتب.¹

و من أنواع الفهرسة نذكر:

الفهرسة الوصفية:

و هي التي تختص أو تهتم بوصف الشكل المادي للكتب و غيرها من الأوعية الفكرية عن طريق مجموعة من البيانات وضعت وفق معايير مقننة أي حسب قواعد دولية متفق عليها لتعطي للباحث صورة مصغرة عن تلك الأوعية و المصادر لتسهيل عملية التعرف عليها و تمييزها عن بعضها البعض و من هذه البيانات اسم المؤلف، العنوان، الطبعة، مكان النشر، الناشر، تاريخ النشر و غيرها من البيانات التي يحتويها الوعاء لذا فان الفهرسة الوصفية تعني إثبات معلومات معنية تميز الوثيقة عن غيرها من الوثائق الأخرى.

الفهرسة الموضوعية:

وهي التي تهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية المعلومات و تمثيله برؤوس موضوعات أو أرقام التصنيف بحيث يمكن تجميع المواد من نفس الموضوع في مكان واحد وهي أهم عملية فكرية في إعداد الفهرس لأن المفهرس يكشف فيها عن م++-ختلف الموضوعات التي تعالجها الوثيقة تتيح للمستفيد فرصة التعرف على كل الوثائق الموجودة في كل المكتبة التي لها صلة بموضوع بحثه.²

¹ نجلاء محمد جابر مرسى. إيديولوجية انجاز العمل للمكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014، ص54.

² عاطف، عمارة. علم المكتبات الفهرسة والتصنيف العشري. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، ص52.

5. الخدمة الببليوغرافية:

للبيبليوغرافيات عدة تعريفات منها:

- هي قوائم وصفية مرتبة للإنتاج الفكري فقد تكون في موضوع محدد أو في أكثر من موضوع و تكمن أهمية الببليوغرافيا في أنها تساعد في عملية اختيار الكتب و المساعدة في عملية التحقق من المعلومات و معرفة ما نشر في موضوع معين أو مؤلف معين أو بلد معين و توثيق الإنتاج الفكري... الخ
- الببليوغرافيات عبارة عن علم صناعة الكتب و فن سرد الإنتاج الفكري ووضعه و تسجيله.
- الببليوغرافيات كفن مجموعة الطرق الفنية الفردية للتحقق من المعلومات الأساسية الخاصة بالكتب و بتنظيم هذه المعلومات ثم تصويرها.¹
- الببليوغرافيا مصطلح يعني وصف الوثائق وصفا دقيق من حيث تحديد ملامح الوثيقة بحيث يشمل بيانات التأليف، و العنوان، و الطبعة، و بيانات النشر، و الترقيم، و الحجم، و نوع الورق، التجليد، و العمليات المنظمة مثل التصنيف و التحليل الموضوعي و لجميع القوائم.² و تكمن أهميتها في أنها:
- ✓ تساعد المستفيدين في معرفة ما نشر في موضوع معين أو بلد معين أو ما كتب مؤلف معين.
- ✓ بالنسبة لمؤسسات المعلومات تعد الببليوغرافيات إحدى أدوات الاختيار و بالتالي تساعد في عملية اختيار أوعية المعلومات.
- ✓ تسهيل و صول المستفيدين إلى المؤلفات من مختلف حقول المعرفة و الحصول على المعلومات التي يريدها حول الكتاب أو مطبوع معين.
- ✓ ولهذا تحتل الخدمات الببليوغرافية درجة كبيرة من الأهمية خاصة للباحثين و طلبة الدراسات العليا و تعتبر هذه الخدمة أساسية و ضرورية في المكتبات العامة بسبب طبيعة جمهورها و احتياجاته و تأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري و تعدد أشكاله و موضوعاته

¹ عمر أحمد، همشري. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2009، ص23

² مصطفى عليان، ربحي. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2011، ص 242.

و لغاته و تعقد احتياجات المستفيدين و أهمية الوقت في حياتهم و يمكن وصف البيبليوغرافيات بأنها أدلة و مفاتيح للوصول إلى مصادر المعلومات.¹

6. خدمات التكشيف و الاستخلاص:

تسعى كافة المكتبات و مؤسسات المعلومات إلى توفير جملة من المقومات التي تركز عليها من أجل إتباع أنسب طرق لترتيب الأوعية الفكرية، حتى تستطيع المكتبات ومؤسسات المعلومات ضمان أفضل الاسترجاع أوعية المعلومات، و استخدام أفضل سبل لتحليل محتواها، إضافة إلى التعبير عن نتائج هذا التحليل بلغة تتوفر على مفاتيح المناسبة لأغراض الاسترجاع الموضوعي و التي يعد التكشيف واحد منها.

- ويمثل التكشيف عملية إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الموضوعي لمصادر المعلومات وتهدف هذه العملية إلى استخراج المداخل التي تسهل وصول المستفيد إلى الوعاء الذي يخدمه بشكل دقيق.
- ويعرف التكشيف أيضا بأنه عملية تحليل المحتوى الإعلامي أو الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف و تطوي عملية التكشيف على عنصرين أساسيين:

1- النقاط الأفكار أ والمفاهيم القابلة للتكشيف والتي وردت بالوثيقة وهو ما يسمى بالتحليل الموضوعي للوثيقة.

2- التعبير عن الأفكار أو المفاهيم بلغة نظام التكشيف و هو ما يطلق عليه الترجمة.

الاستخلاص: هو التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثيقة من أفكار و معلومات.

¹ نيهال، فؤاد اسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012، ص210

_ و بتعبير آخر و هو تمثيل مختصر و دقيق و موضوعي لمحتويات الوثيقة ما و عادة ما يكون مصحوب بوصف ببليوغرافي يمكن من الوصول إلى الوثيقة الأصلية أي أنه نتاج أو ثمرة التحليل الشامل لمحتوى المادة المستخلصة.¹

المستخلص:

عرض موجز دقيق لمحتوى الوثيقة خال من أي تفسيرات اضافية أو انتقادات.

وظهرت هذه الخدمات لتسهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات و مستخلصات وهي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد و أسرع وقت: وتقدم المكتبات خدمات التكشيف و الاستخلاص من خلال الطرق التالية:

- ✓ الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص وتوفيرها للباحثين.
- ✓ عمل الكشافات والمستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين.
- ✓ تدريب الباحثين عن التعامل مع الكشافات والمستخلصات المتوفرة.
- ✓ الاشتراك في نظم و شبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آليا.²

أهمية المستخلصات:

ظهرت الحاجة للاستخلاص بعد أن أصبح الباحث في مجال تخصصه يواجه في الدوريات آلاف المقالات و البحوث و التي يجد نفسه بعد أن يقرأها لم يستفد منها شيئاً لعدم صلتها بالموضوع بحثه و لتفادي لهذا الموقف و لتوفير لجهد الباحث ووقته ، و هكذا فان نشرات المستخلصات تفيد في ملاحقة الإنتاج الفكري الحديث والمتجدد، كما تفيد في التغلب على مشكلة الاطلاع على الإنتاج

¹ محمد عبد الجواد، شريف. التكشيف والمكانز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان ، ص 121.

² محمد، هاني. الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والبليوغرافيات. دسوق: دار العلم والإيمان ، ص 26

الفكري المنشور باللغات الأجنبية التي لا يجيدها الباحث اذ غالب ما تعد المستخلصات باللغة التي يعرفها الباحث.¹

7. خدمة الإحاطة الجارية:

مصطلح جديد نسبيا لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وتعرف بأنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم وأحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة أو مراكز المعلومات.²

وهو تعريف يركز على هدف خدمة الإحاطة الجارية المتمثل في ملاحقة التطورات. والاكتشافات والبحوث الحديثة في مجال تخصص الباحث أو المستفيد.

ومما سبق فإن خدمة الإحاطة الجارية تتمثل في مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها مؤسسات المعلومات بغية إعلام المستفيدين بأوعية المعلومات التي وصلت المؤسسة حديثا ولها علاقة باهتماماتهم.³

▪ وتفيد خدمة الإحاطة الجارية في:

- ✓ إحاطة المستفيد بالتطورات الحديثة في مجالات اهتماماتهم سواء كانت نظريات جديدة أو طرق علمية جديدة لحل مشاكل قديمة.
- ✓ توفير وقت وجهد المستفيدين ومؤسسة المعلومات من خلال التواصل مما يشعر المستفيد بأن المكتبة أو مركز المعلومات يسعى لإشباع رغباته من المعرفة وبالتالي يؤمن المستفيد بأهمية الدور الذي تلعبه.

¹ محمد ، الجلاب. خدمات الاستخلاص في المكتبات ومراكز المعلومات مع تجارب بعض المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص68

² مصطفى عليان، ربحي. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2018، ص137

³ البنداوي، ابراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات لمكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004، ص17

✓ مؤسسات المعلومات في المجتمع.¹

تتضمن خدمات الإحاطة الجارية :

(1) استعراض الوثائق و المصادر التي تصل المكتبة أو مراكز المعلومات وتصفحها.

(2) إشهار المستفيدين و أعلاهم بالمواد التي تهمهم أهمها:

* نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة و تعد هذه المطبوعات من أكثر الطرائق المستخدمة و الفعالة في توصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات الجديدة والأخبار النشطة والتقارير والانجازات والإضافات ...إلى مجتمع المستفيدين ويمكن أن تصدر هذه المطبوعات بأشكال مختلفة و فترات متباعدة ،يومية ، أسبوعية ...الخ.

*نشرة الإضافات الجديدة وهي نشرة دورية وغير دورية تصدرها المكتبات ومصادر المعلومات وتضم قائمة بالمصادر التي وصلت حديثا و خلال فترة زمنية.

*الاتصال الهاتفي : الزيادات الشخصية للباحثين و بخاصة في المؤسسات لإعلامهم بكل جديد في المكتبة من مصادر وأنشطة وخدمات ...الخ.

* لوحة الإعلانات و العرض و يمكن الاستفادة منها في التواصل مع المستفيدين من خلال عرض الكتب والدوريات الجديدة عليها قوائم الإضافات و الأخبار و التعليمات وغيرها يجب أن تكون في مكان مناسب ليستطيع جميع مشاهديها.

*تنظيم معارض للكتب والوثائق المختلفة سواء كانت عامة أو متخصصة بفرض الإعلام فقط.

*تداول الدوريات وتعد من أهم خدمات الإحاطة الجارية و منها يمكن تداول الدورية نفسها بشكل دائري بين الباحثين أو العاملين في المؤسسة.²

¹ الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، عمان دار البداية، 2012،ص246

² مصطفى عليان، ربحي. تنمية مصادر المعلومات التقليدية، مرجع سابق، ص156

8. خدمة التصوير والاستنساخ:

خدمة التصوير من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين والتي بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مراجع أو استرجاع معلومة معينة عن طريق مصغرات الفيلمية وعلى هذا الأساس فإن تقدم هذه الخدمة التزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته ترتبط خدمات التصوير بحجم المكتبة والخدمات التي تؤديها لروادها حيث أنه كلما كانت المكتبة أكبر وتنوعت خدماتها كلما كانت الحاجة لخدمات التصوير أكبر¹

ولخدمة التصوير أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين وتتضاعف أهمية التصوير في بعض المجالات العلمية والتي تحتاج إلى مزيد من الدقة حيث يصعب فيها الاعتماد على الطرق اليدوية ويصعب على المستفيد نقل الجداول الإحصائية والبيانات الرقمية والرسوم البيانية يدويا والخوف من التعرض لاحتمالات الخطأ وهذا يتضح أهمية التصوير كخدمة أساسية من خدمات المعلومات.

ومما سبق يمكن القول أن خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات المهمة في المكتبات العامة لما تتيحه للمستفيد من إمكانية الاستفادة من أكثر من مرجع في أقل وقت وجهد ممكنين فهي تعد بديلة عن الإعارة خاصة بالنسبة للمواد الممنوع إعارتها كالدوريات مثلا².

9 . خدمة التصنيف:

يمثل التصنيف مكانة بارزة في علوم المكتبات و التوثيق و ذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم و المعارف الإنسانية و يعتبر التصنيف من العمليات المهمة التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها من أجل وصول القارئ إلى الكتاب المناسب لذلك حظي باهتمام كبير

¹ عبد الباقي، يونس إسماعيل. دراسات المستفيدين و خدماتهم في المكتبات و مراكز المعلومات .القاهرة: لشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، ص36

² سماح قريد. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية : دراسة ميدانية بمكتبة مطالعة عمومية تبسة، مذكر ماستر، 2016، ص48

من قبل المتخصصين و الباحثين و كلمة التصنيف بمعناه العام: فهو تجميع الأشياء وفقا لدرجات التشابه و الاختلاف بينهما.¹

أما التصنيف بمعناه النظري: في مجال تنظيم المعرفة أو تصنيف المعرفة فيعني تقسيم المعرفة البشرية إلى علوم وموضوعات. فيرى *bliss* أن التصنيف سلسلة أو نظام من الأقسام أو الأصناف مرتبة وفق مبدأ مفهوم غرض أو اهتمام أي مجموعة منها معا.²

وأطلق طاش كبري على التصنيف اسم "علم تقاسيم العلوم" وعرفه بأنه علم باحث عن التدرج من أعم الموضوعات إلى أخصها، ليحصل بذلك موضوع العلوم المندرجة تحت ذلك الاعم.

التصنيف بمعناه التطبيقي : فيعني تصميم نظم أو خطط للتصنيف تصلح للتطبيق على الكتب ومصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بمعنى آخر فن اكتشاف موضوع الكتاب أو مصدر المعلومات و الدلالة عليه يرمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة ويتم ذلك من خلال تعيين الأماكن المناسبة للكتب.³

أنواع التصنيف:

التصنيف الشكلي: يهتم هذا النوع من التصنيف بالنواحي الشكلية للمادة و في هذا النوع من التصنيف يتم الاعتماد على النواحي التالية:

الشكل: تقسم المواد وفق شكلها المادي، فنجد قسم الدوريات، المخطوطات، المصغرات و يتم الترتيب داخل هذه الأقسام موضوعيا أو هجائيا أو زمنيا وذلك حسب سياسة المكتبة في الترتيب.

¹ مصطفى عليان، ربحي؛ يونس أحمد، الشرابكة. مبادئ التصنيف وفق نظام التصنيف العشري. عمان: دار الصفاء، ص07

² غازي محمد خليفة، جرادات. التصنيف في التصنيف. الأردن: عالم الكتب الحديث، 2011، ص08

³ محمد، عوض العابدي. تطبيقات وتدرجات علي التصنيف العلمي. القاهرة: الناشر المكتبة الأكاديمية شركة المساهمة المصرية،

2002، ص32

الحجم: يتم جمع المواد ذات الأحجام المتشابهة معا في مكان واحد بغض النظر عن شكلها وموضوعها.

المكان: تقسم المواد وفق الأماكن الجغرافية الخاصة بكل مادة كأن يتم تقسيم المواد وفق بلد النشر.

الرقم المتسلسل: ترتب المواد المكتبية وفق رقمها التسلسلي و هو الرقم الذي يتم منحه للمادة عند وصولها للمكتب.

التصنيف الموضوعي:

يعتمد هذا النوع من التصنيف على المحتوى الموضوعي للمادة المكتبية حيث قد يكون العنوان وحده دالا على موضوع المادة أو قد يتطلب الوصول للموضوع من المصنف قراءة المقدمة والمحتويات أو حتى جزء من أو كل المادة حتى يتم الوصول إلى الموضوع الذي تنتمي له المادة.

التصنيف الموضوعي الهجائي:

إن هذا النوع من التصنيف هو تصنيف تركيبى يعتمد على التركيب بين التصنيف الموضوعي و التصنيف الهجائي للمداخل ولكننا نجد أنظمة تستخدم هذا النوع و من هذه الأنظمة نظام تصنيف مكتبة الكونجرس فتصنيف هذه المكتبة هو تصنيف موضوعي هجائي على نحو أنه يعالج الناحية الموضوعية للمادة المكتبية وفق حروف و أرقام خاصة بكل موضوع. يعالج الحروف الهجائية للمداخل وفق جداول معالجة خاصة بهذه الحروف.¹

10. خدمة تدريب المستفيدين:

تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى بالاهتمام كبير لدى المكتبات و مراكز المعلومات حيث تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات

¹غازي محمد خليفة جرادات. التصنيف في التصنيف، المرجع نفسه، ص 9.8

المختلفة التي تقدمها . و يعرف التدريب بأنه تغيير في الاتجاهات و زيادة في المعارف وتطوير في الأداء.

أما تدريب المستفيدين فهو عبارة برامج تعدها المكتبات و مراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات التعامل مع المكتبات و مراكز المعلومات و اكتساب المستفيدين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات وفي تعريف آخر " هي عملية تطوير سلوك و مهارات القارئ للبحث عن المعلومات و استخدامها أفضل استخدام"¹.

أما مبررات تنظيم برامج تدريب المستفيدين فهي كثيرة و متعددة نذكر منها:

- النمو و الانفجار المعرفي في معظم الموضوعات و ما خلقه من صعوبات في البحث عن المعلومات و استرجاعها.
- يأتي المستفيدون و خاصة الجدد منهم إلى المكتبات و ليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها و تنظيمها و خدمتها، لذي فان هذه البيئة الجديدة و ضرورة التكيف معها تبرزان مدى الحاجة إلى مثل هذه البرامج التدريبية.
- معظم المستفيدين يجهلون تماما مصادر المعلومات و سبل تنظيمها و طرق استرجاعها و كيفية استخدامها.

و يمكن للمكتبات و مراكز المعلومات أن تنظم برامج لتدريب المستفيدين في مستويات مختلفة و ذلك وفقا لطبيعة المكتبة و خصائص المستفيد و هذه المستويات أو المراحل هي:

المستوى الأول:

و يبدأ مع أول زيارة للمستفيد و فيه يعطى مقدمة عامة عن المكتبة و تنظيمها العام و ساعات الدوام و كيفية الاشتراك و استعارة المواد المطلوبة.

¹ ريا أحمد، الدباس. المرجع في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الدجلة، ص 43

المستوى الثاني:

ويهدف إلى إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوفرة و كيفية تنظيمها في أقسامها المختلفة و كيفية التعامل مع الخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة. و كيفية استخدام الفهارس للوصول للمادة المطلوبة و في هذا المستوى يمكن التركيز على تخصص المستفيد و طبيعة حاجته.

المستوى الثالث:

وعادة يقدم للباحثين من ذوي المستويات الأكاديمية المتقدمة و طلبة الدراسات العليا و الباحثين المتخصصين و يهدف هذا المستوى إلى إعطائهم معلومات كافية و دقيقة عن المصادر المتوفرة و خاصة الدوريات و الوثائق و تعريفهم بالخدمات الفنية كالفهرسة و التصنيف و التشفيف و الاستخلاص و الخدمات البيبليوغرافية المختلفة التي تقدم للباحثين في مجال تخصصهم كذلك يقدم هذا المستوى للباحثين عن خدمات الحاسوب و شبكات المعلومات و أية خدمات خاصة تقدمها المكتبة للباحثين المتخصصين.¹

11. خدمة الترجمة:

وهي ترجمة البحوث و الأعمال العلمية من لغة إلى لغة و تساعد الباحثين في الاطلاع على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية ، و تعمل خدمة الترجمة على معالجة التشتت اللغوي كما أنها تساعد المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوي و الحواجز اللغوية من الظواهر المألوفة في الاتصال العلمي و هي تتمثل في عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة على الاطلاع و الاستفادة من الإنتاج الفكري الصادر بلغات أخرى.²

و تقدم هذه الخدمة من خلال:

✓ تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة و المطلوبة.

¹ مصطفى عليان، ربحي. مبادئ علم المكتبات و المعلومات. المرجع السابق، ص249، 250
² أحمد نافع، المدادحة. التنظيم والمعالجة الفنية في المكتبات. عمان: دار المعتز، 2013، ص59

- ✓ إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية.
 - ✓ مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين و المؤسسات التي يمكنها القيام بالترجمة.
 - ✓ توفير المصادر الأجنبية المترجمة و المنشورة و تقديمها للباحثين.
- و تتأثر الإفادة من الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية بثلاث عوامل وهي:
- ✓ الوزن العلمي لدولة النشر حيث نجد أن كثيرا من الباحثين يستعملون لغة لنشر أبحاثهم غير لغتهم الأم، مما يخلق عدم تكافؤ في حركة النشر بين الدول .
 - ✓ مدى الإحاطة بالبحوث التي تنشر باللغات الأجنبية .
 - ✓ القدرات اللغوية للمستفيدين على استعمال اللغات الأجنبية فتعليم اللغات الأجنبية يساعد في الإفادة من الإنتاج الفكري خاصة إذا كان النشر باللغة القومية لا يلبي احتياجات المستفيدين من المعلومات.
 - ✓ و لكي تكون خدمة الترجمة خدمة فعالة لا بد أنه يتم تحديد احتياجات المستفيدين و بما أن احتياجات المستفيدين متشابهة و معقدة لذلك نجد أن الترجمة لا تفيد إلا في التعامل مع اللغات التي تحظى بنسبة ضعيفة من الإنتاج الفكري أما في حالة اللغات التي تحظى بنسب عالية من الإنتاج الفكري فيفضل تشجيع تعليم اللغات للمستفيدين¹.

12. الخدمة المرجعية:

تتمثل الخدمة المرجعية في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين من خلال تعريفهم بطرق استعمال الكشافات، الدوريات، الموسوعات و غيرها.

وتعرف أيضا بأنها الإجابة عن كافة الاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع و الدوريات وتؤدي الخدمة المرجعية دورا فعالا في الأنشطة اليومية في المكتبة فهي تجمع بين أخصائي المراجع و المستفيد وجها لوجه.

¹ عبد الباقي، يونس إسماعيل. دراسات المستفيدين و خدماتهم في المكتبات و مراكز المعلومات ، مرجع سابق ، ص 39

و تنقسم الخدمة المرجعية إلى قسمين:

الخدمة المرجعية المباشرة:

والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات و تعليمهم استخدام المواد المكتبية ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدامهم للفهرس البطاقي.

الخدمة المرجعية الغير المباشرة:¹

وتشمل هذا النوع من الخدمة العديد من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع لتسهيل وصول المستخدم إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها:

- ✓ اختيار المواد المكتبية المرجعية.
- ✓ المساعدة في عملية التصوير.
- ✓ ترتيب بطاقات الفرس.
- ✓ اعارة بعض الموارد.

¹ دياب محمد، مفتاح. اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات .عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع،ص45

خلاصة الفصل:

من المرتكزات الأساسية التي تميز المكتبات العامة عن غيرها من المكتبات خدماتها المكتبية التي محورها الأساسي الكتاب، حيث تسعى كافة المكتبات جاهدة لتقديم أفضل وأحدث الخدمات وتتنوع بتنوع فئات المستفيدين واهتماماتهم العلمية وكل خدمة من هذه الخدمات تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف منها تقريب الجمهور من المكتبة وتوفير المعلومات المناسبة للمستفيد وفي الوقت المناسب.

الفصل الثالث :

الخدمات المكتبية الإلكترونية

تمهيد:

أصبحت المكتبات تواجه اليوم نقلة نوعية في تقديم خدماتها تماشيًا مع التطورات التكنولوجية ومع احتياجات المستخدمين وتغير سلوكهم في البحث عن المعلومات واستغلالها وقد أدى ذلك إلى بروز الخدمات المكتبية الإلكترونية كنوع جديد ومستحدث من الخدمات التي تقدمها المكتبات خاصة المكتبات العامة منها.

1. مفهوم الخدمات المكتبية الإلكترونية:

أعطيت للخدمات المكتبية الإلكترونية عدة تعريفات من بينها ذلك التعريف الذي يعتبرها "عملية لنقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني للزبون بهدف تقديم خدمة معينة".
بينما عرفت الخدمات ذاتها بأنها الخدمات الإلكترونية التي تضم كل الخدمات المتعلقة بالنشاطات التالية:

- توفير الصور، النصوص والمعلومات بالإضافة إلى قواعد البيانات.
- توفير الخدمات المتعلقة بالتعليم عن بعد.
- توفير إيواء المواقع المعلوماتية وصيانة البرامج وتجهيزات عن بعد.
- في حين تعرف مراكز البحث النمساوي في تقرير لها حول تطور سوق خدمات المعلومات الإلكترونية بالنمسا بأنها جملة من الخدمات المقدمة عبر الوسائل الإلكترونية على الخط أو خارجه مثل : خدمات المعلومات، خدمة الإشهار، الخدمات التجارية (الشراء، الحجز، الكراء...إلخ)

خدمات الاتصال (البريد الإلكتروني، المؤتمرات عن بعد) والخدمات الحاسوبية.

ويعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط بأنها قطاع من الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة أو إتاحة إمكانية نفاذ المصادر الإلكترونية مثل الفهارس الإلكترونية وقواعد المعلومات البيبليوغرافية والتي عادة ما تتطلب وساطة للبحث عنها واستغلالها يقوم بها المكتبي المكلف بالخدمات المتاحة على الخط.¹

¹ نذير،غانم. الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. قسم علم

المكتبات،رسالةدكتوراة.2010،ص198

2. الإعارة الآلية:

تعد الإعارة من أبرز العمليات المكتبية التي تحتاج إلى مساعدة تكنولوجيا المعلومات التي تنطوي عليه من الكم الهائل من العمليات الروتينية التكرارية الخاصة بالاحتفاظ بسجلات المستعيرين، وتسجيل الاستعارات اليومية والبحث عن المواد المتأخرة عن التاريخ المحدد لإعادتها للمكتبة وعمل الإحصاءات الخاصة بنشاط الإعارة كما اتجه كثير من المكتبات خلال العقود الثلاثة الماضية إلى إدخال تقنية الحاسوب في تشغيل العمليات المختلفة بها مثل التصنيف الفهرسة التزويد ، وضبط الدوريات وأخيرا الإعارة وخدمات المستفيدين، وصاحبة إدخال الحاسوب في عمليات المكتبات استخدام أساليب وبرامج وتجهيزات عديدة فرضتها التطورات السريعة والمتلاحقة في جوانب هذه التقنية.¹

ويمكن تلخيص مراحل تطور الحاسوب فيما يلي:

المرحلة الأولى :

وتضم البطاقات الجدولية (*tabulating cards*) وهي بطاقات متخصصة في تخزين المعلومات المقروءة أليا ومن تلك البطاقات بطاقة هوبيريت تتألف من ثمانين عمود تسجل عليها المعلومات الرقمية والحروف الهجائية والرموز الخاصة.

المرحلة الثانية:

وبدأت في أواخر الستينات وأوائل السبعينات الميلادية حيث يتم من خلالها استخدام معدات وأجهزة أكثر تعقيدا.

¹ أمينة، عميرية؛ فتيحة، بخدة. دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة مستغانم، 2016، ص66

المرحلة الثالثة:

بدأت في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات بتسويق المؤسسات والشركات المتخصصة لأنظمة إعاره تعتمد على الاتصال المباشر *online*. أي حزمة برمجية *package* للسيطرة على الإعاره أو نظام يطور محليا *tailord*.¹

يجب أن يؤدي الوظائف التالية:

- يمكن للمستخدمين من إستعارة كل أنواع مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة.
- إمكانية السيطرة على إرجاع هذه المصادر *check in*.
- إمكانية تحديد الوقت المتاح لإبقاء المادة المستعارة مع المستعير (تجديد) *renewal*
- إمكانية تحديد متطلبات ورغبات المستخدمين في مصادر المعلومات ثم استعادتها والسيطرة على إعادتها ثم إعارتها إلى من يحتاجها لاحقا للحجز (*reserve*).
- متابعة المصادر التي كان لابد من إرجاعها وانتهى وقت استعارتها المتأخرة.
- إمكانية توفير مصادر المعلومات للمستخدمين من مكتبات أخرى لكون المصادر غير متوفرة.
- إن نظم السيطرة على الإعاره تمتاز بأنها لا تساعد الباحثين على الاسترجاع والبحث الآلي المباشر بقدر ما تهتم بتحديد مواقع المصادر ومتى يمكن الحصول عليها سواء من داخل المكتبة أو خارجها ، كما يعتمد نظام السيطرة على الإعاره على:

1-مجموعة المكتبة *Library collection*.

2- المستخدمين *user/ browsers*

إذن فإن النظام يجب أن يظم الملفات *files* التالية :

➤ ملف المستعيرين *borrowersfile*

¹عامر إبراهيم، قنديلجي؛ إيمان، فاضل السامرائي. حوسبة (أتمت) المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2010،

➤ ملف المعلومات البيبليوغرافية الخاصة بالمجموعة *bibliographical record* يمكن أو يسمح باستعارتها في أي مكتبة.¹

3. خدمة الإقتناء والتزويد الآلي:

هو عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة بطريقة آلية، من خلال تطبيقات الحاسب الآلي ومختلف تقنياته كما تتضمن خدمة الإقتناء والتزويد مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة للحصول على مصادر المعلومات الغير متوفرة لديها ويمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس وسجلات التزويد، كما يتم ذلك تبعاً لهذه الخدمة التأكد من المحتوى الفكري للمصادر الجديدة وسعرها، وشكلها المادي من خلال الورق، التجليد. إن خدمة الإقتناء والتزويد باعتبارها العنصر الأول في السلسلة الوثائقية تكتسي أهمية بالغة.²

ويتضح ذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها:

- شراء الأوعية الفكرية الجديدة لتغطية احتياجات المستفيدين والباحثين.
- الإشراف المباشر على عملية اختيار الأوعية الفكرية.
- وضع سياسة شراء واضحة ومحددة.
- إرسال توصيات وطلبات المواد المكتبية إلى الناشرين والوسطاء والجهات الأخرى.
- تنويع طرق الحصول على المواد بين الشراء والإهداء والتبادل والاشتراك.
- تقديم معلومات بيبليوغرافية كاملة عن الكتب والمواد الأخرى من خلال قوائم الناشرين وقوائم الإهداء والتبادل.

¹ الخزمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، مرجع سابق، ص60

² خديجة، كاتب. استخدامات تكنولوجيا المعلومات من طرف رواد المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2013، ص27

وضع سياسة شراء واضحة ومحددة من خلال الحصول على أفضل المصادر بأقل التكاليف وأسرع وقت ممكن.

مزايا حوسبة التوريد:

حيث أننا هنا في مجال استخدام الحوسبة لنشاط التوريد في المكتبات فسيرتكز البحث عن مزايا وأهمية وكيفية القيام بوظيفة التوريد الآلي يوفر استخدام الحاسوب في المكتبات بشكل عام والتوريد بشكل خاص الفوائد الآتية:

- سهولة تدقيق المواد التي يتم طلب شرائها ومعرفة فيما إذا كانت موجودة في المكتبة أم لا وذلك لتجنب التكرار.
- السهولة والقدرة على إدخال البيانات الجديدة وتحديثها وإلغاء بياناتها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- متابعة الطلبات المتأخرة ببسر وسهولة وبشكل دوري.
- سهولة معرفة وضع الكتاب والمراحل التي وصل إليها منذ مرحلة طلبه وحتى وصوله للقارئ مروراً بالتجليد إلى المعالجة الفنية.¹

4. الفهرس الآلي المحوسب:

تمثل الفهارس الإلكترونية ذلك الجانب من العمل المكتبي والوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تتأثر المكتبات بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ومدى اعتمادها عليها في مختلف النشاطات التي تضطلع بها، لاسيما فيما يتعلق بخدمات المعلومات التي تقدمها، حيث تعتبر الفهارس الإلكترونية أو الآلية نواة للمكتبة وتعتبر أيضاً الركيزة الأساسية التي تقوم عليها الخدمات

¹ مصطفى عليان، ربحي؛ يسرى ابو عجمية. تنمية وتقييم مجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2004، ص204

الإلكترونية، حيث تمكن المستخدم من الوصول إلى أرصدة خدمات المكتبة وذلك باستعمال الفهرس الإلكتروني¹.

ومن البدائل الممكنة للفهرس البطاقي ما يلي:

الفهرس المباشر الموجود على الخط لجمهور المستخدمين أي opac:

تعد الفهارس بمختلف أشكالها وأنواعها الوسيلة الوحيدة لمعرفة ماتقنتيه المكتبة من مصادر المعلومات وقد اتجهت معظم المكتبات إلى تحويل هذه الفهارس من الطريقة اليدوية التقليدية إلى الطريقة الآلية، وبالتالي فإن الفهرس الآلي المباشر المتاح للجمهور عبارة عن فهرس مسجل على وحدة تخزين (قرص ممغنط أو شريط ممغنط ...في الحاسب) تعمل تحت تحكم وحدة المعالجة المركزية بحيث يمكن أن يصبح هذا الفهرس مصدرا مستديما يمكن الوصول إليه مباشرة عن طريق نهاية طرفيه. ومثل هذا الفهرس يسمح بوصول المشارك لنفس المعلومات عن طريق أجهزة طرفيه والتي تكون على اتصال مباشر بالحاسب طوال مدة الاتصال. كما أن البحث يتم عن طريق عدة مفاتيح للبحث مثل المؤلف أو العنوان.

الفهرس المقروء آليا (مارك):

أنشأت الفهرسة المقروءة آليا من قبل مكتبة الكونغرس في أمريكا بهدف تنظيم وبحث المعلومات البيبليوغرافية وقراءتها آليا وتستخدم تصنيف مكتبة الكونغرس وأيضا تصنيف ديوي العشري، ويتميز هذا الفهرس بالمرونة وإمكانية التحديث وتعدد مداخله الاسترجاعية.

وإن كان يعيبه أن بعض نظم الفهرسة المقروءة آليا تحتاج إلى تدريب المستخدم كي يتمكن من التعامل معها ووجود حاجات نفسية بين بعض المستخدمين وبين التكنولوجيا².

ويتميز الفهرس الإلكتروني من حيث الخدمات التي تقدمها بجملة من الخصائص نوردتها فيما يلي:

¹ أحمد نافع، المدادحة. الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010، ص137

² مصطفى عليان، رحي، وصفي، عارف الشلول. الفهرسة المقروءة آليا (مارك 21). عمان: دار الصفاء، 2010، ص25

- ✓ تشكل هذه الفهارس بوابة موحدة للولوج إلى المصادر الداخلية للمكتبة بالإضافة إلى المصادر الخارجية.
- ✓ إمكانية الولوج إلى هذه الفهارس سواء محليا داخل جدران المكتبة عبر الشبكة المحلية للمكتبة أو عن بعد باستعمال حاسوب مرتبط بالشبكة العالمية والاستفادة منها على مدار اليوم.
- ✓ يمكن للمستفيد أن يستعمل عدة فهارس لعدة مكاتب بغض النظر عن الاختلاف في لغات المساءلة ونظم الاستغلال.

أما الفائدة من استعمال الفهرس الإلكتروني:

- الرجوع الى المعلومات بشكل سريع وواضح والحصول على المراجع في أقل وقت ممكن.
- توسيع مجال البحث انطلاقا من البيانات البيبليوغرافية المحصل عليها من خلال ربطها ببيانات أخرى ذات صلة بها عن طريق الروابط التشعبية.
- تسهيل طرق البحث من خلال تبسيط الإجراءات ،تقليص عدد مراحل التي يمر بها المستفيد للوصول إلى المعلومات المطلوبة.¹

5. مصادر المعلومات الإلكترونية:

تعد مصادر المعلومات الإلكترونية أو ما يطلق عليها البعض مصادر المعلومات المحوسبة جزءا مهما لا يمكن الاستغناء عنه في أنشطة المكتبات.

ويقصد بمصادر المعلومات الإلكترونية كل ما متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط سواء ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو نشرها (المؤلفين وناشرين) في

¹ نذير، غانم. الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسة التعليم العالي بمدينة قسنطينة، المرجع السابق

ملفات قواعد بيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق منظومة الأقراص المكتنزة والمتطورة الأخرى.¹

وتتضمن المصادر الإلكترونية: (الوثائق الرقمية، الدوريات الإلكترونية، قواعد المعلومات، براءة الاختراع في شكل الإلكتروني والوثائق السمعية البصرية المتاحة عبر الشبكات).

كما تكمن أهمية مصادر المعلومات في النقاط التالية:

- تأمين الإفادة الواسعة من عن طريق البحث بالاتصال المباشر وشبكات الاتصال المختلفة .
سهولة استرجاع المعلومات وفتح خيارات أمام المستخدم في الحصول على المعلومات.

- السرعة في الوصول إلى كميات كبيرة من المعلومات.

- حداثة المعلومات من خلال الإمكانيات التي يتيحها النشر الإلكتروني تحديثاً أو نشرًا.

- القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي.²

¹ مصطفى عليان، ربحي؛ عامر إبراهيم، قنديلجي. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت. عمان: دارالفكر، ص42.43

² سارة، العمري" تفعيل تكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية "مجلة الإنسانية والاجتماعية، العدد01، جامعة قسنطينة، جوان2020، ص270

6. خدمة البحث في قواعد المعلومات الإلكترونية:

هي نوع من الخدمات المكتبية الذي يستجيب لطلب المستخدمين للمعلومات حول موضوع ما من خلال البحث في قواعد المعلومات الإلكترونية لتحديد المفردات البيبليوغرافية، ومن خلال هذا يتبين لنا أن خدمة البحث في قواعد المعلومات هي عملية استرجاع المعلومات أو الوثائق في موضوع معين. وهناك تعريف آخر لخدم البحث في قواعد المعلومات الإلكترونية هي استرجاع المعلومات من خلال استعمال الحواسيب وهذا يعني استخدام الحاسوب كأداة استرجاع المعلومات من قواعد البيانات المخزنة في الحاسوب.¹

ومن مميزات هذه الخدمة :

- يمكن البحث في أكثر من قاعدة في آن واحد.
- استخدام شبكات الاتصال ساعدت المستخدمين في الوصول إلى قواعد معلومات خارج المنطقة الجغرافية.
- سهولة البحث في قواعد المعلومات.
- تتطلب عملية استخراج الأبحاث والدراسات العلمية المتخصصة من قواعد المعلومات أن يكون الباحث قادراً على استخدام برامج التصفح، بالإضافة إلى معرفة بعض مصطلحات الإنترنت وقواعد المعلومات، كذلك القدرة على استخدام الروابط.
- فالكثير من المستخدمين يستخدمون قواعد المعلومات الإلكترونية لأنها توفر الجهد والوقت وبالتالي نجدهم يلجؤون إلى الحصول على احتياجاتهم من المعلومات من خلال الأقراص المترابطة أو الشبكة الدولية للمعلومات أو القاعدة المحلية .²

¹ ربما سعد، الجرف. مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية. مركز البحوث، 2003، ص50

² عبد الباقي، يونس اسماعيل. دراسات المستخدمين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص32

7. خدمة الأنترنت:

إن خدمة الأنترنت أصبحت من الأدوات الضرورية وهي حاليا تقوم مقام الكتاب والبحث والدراسات التي تساعد على تدعيم عملية البحث إضافة ذلك أنه من خلال خدمة الأنترنت يحصل الباحث على الكثير من المعلومات القيمة وبسرعة وبدقة عالية ، ولذلك ربطت المكتبات بالشبكة وهذا لا يعني أن المكتبة ستتخلى على الخدمات التي تقدمها من تطوير أرصدها من الكتب والدوريات والاتجاه نحو اقتناء المصادر الإلكترونية على حساب الوثائق المطبوعة، وهذه الخدمات التي تقدمها الأنترنت كمصدر للمعلومات ووسيط تبادلها ونشرها أكثر فعالية.

ويمكن اعتبار الأنترنت نافذة المكتبة للاطلاع على ما يحدث وتتمثل الخدمات في مايلي:

-المشاركة في نظام شبكات لإعارة بين المكتبات على مستوى القطر الواحد وعلى مستوى منطقة جغرافية معينة.

- مشاركة الألاف من المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها من مصادر المعلومات.

- البحث والاسترجاع الملايين الوثائق.

- الحصول على برامج مشتركة للحواسيب المرتبطة على الشبكة.

- الحصول على احتياجات المكتبات من مواد على اختلاف أنواعها من دور النشر وبائعي الكتب.

- انشاء صفحات تحتوي معلومات وإعلانات مبوبة حول المكتبة.

- وتندرج هذه الخدمة ضمن مساعي المكتبات لتوفير عرض واسع وشامل للمصادر المعلوماتية بمختلف أنواعها على اعتبار أن شبكة الأنترنت تمثل نقطة نفاذ إلى أحجام وخزانات غير متناهية من المعلومات والمصادر والمحتويات الإلكترونية المختلفة من حيث أشكالها وطرق إتاحتها.¹

¹ فتيحة، ساري. المطالعة الإلكترونية لدي الطلبة الجامعين، قسم علم المكتبات، جامعة تبسة، 2008، ص32

8. خدمة تسليم الوثائق (التوزيع الإلكتروني للوثائق) :

تسليم الوثائق هي احد التطورات في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد وذلك من خلال انشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق ويتعين على المستفيد بتسجيل البيانات البيبليوغرافية للوثيقة التي يطلبها على الاستمارة معدة لهذا الغرض وارسالها إلى المكتبة وتقوم الجهة المقدمة للخدمة بتلقي الطلبات وتنفيذها من خلال الانترنت وارسال الفواتير إلى المستفيد الذي يقوم بدفعها من خلال بطاقات الائتمان المصرفية، كما يمكن أيضا إرسال الوثائق المتاحة على الأنترنت مثل النصوص الكاملة، وقواعد المعلومات وكمثال على هذه الخدمات ما يقدمه المعهد الكندي للمعلومات العلمية والتقنية الذي يقوم بتجهيز أصول الوثائق إلى زبائنها من خلال الوب.¹

9. دليل الموقع الخاص بالمكتبة:

هو دليل الموقع الخاص بالمكتبة والمتاحة على الأنترنت بحيث تقوم المكتبة بإنشائه وتختار ما يتوافق في مجال اهتمام المستفيدين منها ويتم ترتيب الدليل موضوعيا من الأقسام الرئيسية إلى الأقسام الفرعية ويتم الربط إلى هذه المواقع حتي يتم الاستفادة منها لخدمة المشتركين مع إمكانية توجيه المستفيدين إلى مواقع يمكن الاستفادة منها بواسطة محركات البحث وعليه تتبع أهمية هذا الدليل بتقليل الجهد والوقت المبذول.²

وعلى المكتبة مراعاة ما يلي عند اختيار مواقعها:

- اتفاق الموقع مع سياسة المكتبة مع مجتمع المستفيدين.

- إخضاع المواقع والصفحات لسياسة المكتبة وعلى أن تتميز هذه المواقع بالمصداقية والموثوقية ودقة المعلومات المتوفرة فيها.

- إخضاع الدليل للحديث والمتابعة وإضافة مواقع جديدة.³

¹ على محمد، وائل رفعت. فهرسة المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للنشر والتوزيع، ص76

² وهبية، غرارمي سعدي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. جامعة الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2008، ص203

³ ريا أحمد، الدباس. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، المرجع السابق، ص336

10. الخدمة المرجعية الإلكترونية:

المرجعية الإلكترونية تعتبر آلية يستطيع الأشخاص من خلالها ارسال اسئلتهم والحصول على اجاباتها بواسطة موظفين المكتبة من خلال استخدام وسائل الكترونية مثل البريد الإلكتروني أو التحدث التفاعلي أو النموذج المتاح من خلال الويب، ليس عن طريق المقابلة الشخصية أو من خلال الهاتف، كما يمكن تقديم هذه الخدمة من خلال صفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من التكنولوجيا الحديثة من ثم يمكن القول أنه الأساس في تقديم تلك الخدمة هو وسيلة الاتصال سواء من قبل المستفيد أثناء الطرح استفساراته أو من قبل أخصائي المراجع اثناء ارسال الإجابة على تلك الاستفسارات لذلك يمكن تحديد عملية المراجع الإلكترونية انها تلك التي تحدث حينما يتم استقبال اسئلة المستفيدين الكترونيا وكذلك الرد عليها إلكترونياً.¹

وفي اطار تقديم خدمة المراجع الإلكترونية يمكن التمييز بين نوعين أساسيين هما:

خدمات تفاعلية: ومن أمثلتها استخدام الفيديو والتحدث عبر شبكة الانترنت .

خدمات غير تفاعلية: ومن أمثلتها استخدام البريد الإلكتروني والنموذج الخاص باستفسارات المستفيدين المتاح على موقع المعلومات المكتبة.

تسعى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف الآتية :

- تقييم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين ، بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أولاً يرغبون بالحضور للمكتبة.

- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت.²

¹ امجد الجوهري، متولى النقيب .خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة، ص64

² ربا احمد، الدياس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، المرجع السابق، ص172

11. خدمة تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا الحديثة

إن حاجة المستفيد إلى تدريب مستمر قضية لا يستهان بها حتى يضمنوا القدرة على استخدام الوسائل والأوعية والأدوات الخاصة بتعامل مع المكتبة ومراجعتها الرقمية وخدماتها الالكترونية وعليه الأمر لا يتوقف عند هذه الحدود بل هو أوسع بكثير، لذلك يجب تكوين المستفيد بصورة فردية أو داخل دورات تكوين جماعة لفترة زمنية قصيرة الأمد بعدة مستويات وفقا لمعارف المستفيد، كما لا بد أن تكون عملية التكوين تطبيقية أكثر منها نظرية مع وضع دليل تربوي حول الموضوعات الخاصة بالتكوين ومواده سواء كان الدليل مطبوعا أو بشكل إلكتروني. ويتضمن برامج تعليمية لتدريب المستفيدين على كيفية استخدام التكنولوجيا وتتضمن ما يلي:

جولة تمهيدية:

يقوم أخصائي المعلومات بقيادة المستخدمين الجدد في جولة تمهيدية لتعريفهم على فعاليات المكتبة يستطيع المستفيدين أن يقوموا بجولة افتراضية عبر موقع المكتبة عبر الأنترنت بحيث يمكن أخذ المعلومات بمساعدة رواد المكتبة المتاح عبر موقعها الرسمي يقوم أخصائي المعلومات بمساعدة رواد المكتبة بتقديم دوريات تكوينية محددة مثل مدخل إلى الويب، العثور على المعلومات في شبكة الويب ومدخل إلى مصادر المعلومات العلمية على الأنترنت.

جولة افتراضية:

يستطيع المستفيدين أن يقوموا بجولة افتراضية عبر موقع المكتبة بواسطة الأنترنت بحيث يمكن أخذ المعلومات حول المكتبة المتاح عبر موقعها الرسم.

الدوريات: يقوم أخصائي المعلومات بمساعدة رواد المكتبة بتقديم دورات تكوينية محددة مثل مدخل إلى الويب، العثور على المعلومات في شبكة الويب ومدخل إلى مصادر المعلومات العلمية على الأنترنت.¹

¹ أسماء، محمد صغير؛ بوجلال حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين، مكتبة العلوم الإنسانية عبد الحميد بن باديس نموذج، مذكرة الماستر، قسم علم المكتبات، مستغانم، 2018، ص93

خلاصة الفصل:

التطور التكنولوجي احدث تأثيرا واضحا في واقع الخدمات المكتبية بالإضافة إلى طرق وأساليب التي تقدم بها الخدمات إلى المستخدمين كما ساهم كذلك في تطوير الخدمات التقليدية ، كما يعتبر هذا التطور قوة ايجابية لتنظيم المعلومات وتسهيل الوصول إليها بأيسر الطرق و اقل التكاليف ، وكان للحوسيب دورا فعالا في إجراءات الإعارة والفهرسة وغيرها. كما تغيرت أيضا خدماتها إلى المزيد من الخدمات التفاعلية السريعة مثل الدعم والإجابة عن الاستفسارات والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وقواعد البيانات المحوسبة وإتاحته الى المستخدمين سواء ذلك داخل جدران المكتبة عبر محطات العمل التي توفرها أو خارج جدرانها عبر موقعها أو بوابة المعلومات التي تتيحها عبر شبكة الانترنت.

الفصل الرابع:

دور الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستفيدين.

تمهيد:

يعتبر المستفيد عنصر أساسي في المكتبة إذ بدونها لن تكون هناك مكتبة، لذلك نجدنا توجه الاهتمام والعناية بالمستفيد باعتباره بيت القصيد للخدمات المكتبية، وذلك بربط المستفيد بالإنتاج الفكري الحالي والقديم، كما تعد احتياجات المستفيدين بمثابة حجر الزاوية لتخصصه.

1. تعريف المستفيد:

لقد اختلف أخصائيو المعلومات في تحديد مفهوم المستفيد. يعرف المستعمل للمعلومات بالمستفيد الذي يدرك نقص فالمعرفة للعالم فيحاول إيجاد حلا ليصلح هذا النقص ومها كانت تسمية المستعمل، الزبون، القارئ سواء كان باحث عن المعلومة أو متسببا في الغرض فهو من وجدت المكتبة أو أي مركز معلومات آخر لخدمته وتلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الإبقاء على زبائنها والزيادة في عددهم.¹

• ومن جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبية ومن خدماتها، ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الرائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يعمل معنى مساند دائما للمكتبة كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع.²

• كما يعتبر المستفيد جوهر رسالة المكتبة العامة على وجه الخصوص فهو الذي يقرر فعالة المكتبة من خلال خدماتها والتي هي مردود لتوظيفات مختلفة مثل المواد والعمليات والجهد البشري.³

- هو جميع الأفراد أو الجهات أو المؤسسات الذين يستخدمون المكتبة ويفيدون منها لأغراضهم المختلفة ومن المعلوم أن هذا المجتمع من مكتبة إلى أخرى، وأنه باختلاف هذه المجتمعات فان حاجاتهم للمعلومات تختلف أيضا وتتغير من وقت إلى آخر.⁴

¹ اسماء، محمد صغير؛ حفيظة، بوجلال، أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين، المرجع نفسه، ص39

² جمال أحمد، عباس. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الإلكترونية في المكتبات. عمان: دار أمجد، 2016، ص45

³ عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص249

⁴ زهير، حافظي " تكوين المستفيدين في مجال المعلومات " في مجلة علمية، العدد16، يونيو2008.

2. فئات المستفيدين:

إن الهدف الأساسي للمكتبة العامة هو تلبية حاجيات المستفيدين حسب الإمكانيات المتاحة وبالتالي فإن مبدأ تقسيم المستفيدين مبني على فرضيات محدودة مفادها أو حاجياتها أو استعمالات جمهور مستفيدين مختلفة ومتنوعة وعلى هذا الأساس فإنه لا يمكن أن تقدم نفس المعلومات لكل المستفيدين لذا ينبغي تقسيم المستفيدين إلى فئات قصد فهم الحاجيات وحسن الاختيار.

لذلك فإن المعايير التي علي أساسها يصنف المستفيدين حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية إلى ثلاثة أصناف وهي:

المستفيد السلبي (العرضي):

هو المستفيد الذي يكون غير راضي وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلف مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكية عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يوجهها كذلك فهو ينمي سلوك عدواني

المستفيد الايجابي (المتمرس):

هو المستفيد الذي يكون راضي ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومات ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة.

المستفيد الحيادي (البسيط):

هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث واستقصاء عن مكان المعلومات.¹

كما يميز من جهة أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:

¹ أسماء، محمد صغير؛ حفيظة، بوجلال، المرجع نفسه، ص58

المستفيد الفعلي (الحقيقي):

وهو الشخص الذي يعلم أين توجد المعلومة أو مكانها حيث تكون لديه الفرصة في استعمالها فيستعملها حقيقة وفعلا.

المستفيد المحتمل:

وهو الشخص الذي يعلم مكان المعلومة حيث تكون له فرصة استعمالها ولاكن لا يستطيع استعمالها.

المستفيد الكامن:

وهو شخص مهتم بالمعلومات التي يحتاجها ولكنه لا يعلم مكان وجودها.

المستفيد الحالي (النهائي):

هو الشخص الذي يستغل المعلومة فعلا.¹

أما حشمت قاسم يصنف فئات المستفيدين إلى:

الجمهور العام:

فهذه الفئة تشمل جميع أفراد المجتمع، كما تضم بعض من المتخصصين في العلوم التطبيقية والنظرية والباحثين العلميين.

الباحثون العلميون:

تقوم هذه الفئة بإجراء البحوث الأساسية في شتى المجالات وهؤلاء تتسم حاجاتهم من المعلومات بما يلي:

¹ عبد القادر، قاسم. علم المكتبات وتوظيف تكنولوجيا. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2014، ص71

*التصفح السريع للإنتاج الفكري.

*الاهتمام بالجوانب النظرية ومصادر البيانات الأولية.

المهنيون:

هو العاملون في شتي مجالات المهنة فان حاجاتهم إلى المعلومات تتمثل في توجيه الاستفسارات التي يمكن الإجابة عنها من خلال مصادر المعلومات.

الأطفال:

تعتبر المكتبة العمومية بالنسبة للطفل مركز توجيه والإرشاد لبناء الجوانب النفسية والاجتماعية كما تساعد الطفل في التعامل مع المعلومات المناسبة لمستواه العقلي والعمري

الأميون الكبار:

تقوم المكتبة العمومية بإعداد برامج تعليمية تناسب الكبار الذين لم يكملوا تعليمهم وتقدم لهم ما يحتاجونه من معلومات وهذه البرامج تنمي لديهم ميول القراءة.¹

3. احتياجات المستفيدين:

تتفاوت احتياجات المستفيدين تبعاً لأنشطتهم، وتخصصاتهم إضافة إلى أنها قد تختلف تبعاً لمرحلة البحث، ففي المرحلة الأولى يحتاج الباحث إلى معلومات تتعلق بمختلف المشكلة ثم إلى معلومات أكثر تخصصاً وعندما يتقدم البحث يحتاج إلى معلومات تتعلق بالمشكلات الجزئية، أما في المرحلة الأخيرة فقد يحتاج إلى معلومات بيبليوغرافية تتعلق بالمصادر.

أما (ابتد) فقد أشارت للاحتياجات المعلوماتية بأنها المعلومات الضرورية للمستفيد ما في وقت محدد من أجل حل مشكلة يواجهها هذا المستفيد في فترة زمنية محددة .

¹ أمينة، عميرية؛ فتيحة، بخدة. دور خدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستفيدين، المرجع السابق، ص50

وأضاف كيركلاس بأنها إدراك الحالة المعرفية الحالية للفرد اقل من المعرفة المطلوبة لتناول موقف ما أو مشكلة ما فالحاجة إلى المعلومة تؤدي إلى البحث عن المعلومة.

ولتحديد احتياجات المستفيد نفقد أشار إلى صعوبة تحديد الحاجة إلى المعلومات حيث أوضح انه لابد من وجود حالتين لكي ندلل على وجود حاجة إلى المعلومات وهما:

-هدف معلوماتي.

- إن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تحقيق الهدف.

أما مورز فقد أوضح إن احتياجات المستفيدين تختلف من شخص إلى آخر ومن فئة إلى أخرى وقد تتغير الاحتياجات من وقت لآخر بالنسبة للشخص نفسه، كما تختلف تبعاً للوقت والمستفيد والغرض والمكان، وصعوبة تحديد الحاجة إلى المعلومات يكمن في عدم إدراك المستفيد نفسه أحياناً لاحتياجاته من المعلومات في غياب الدوافع التي تدفعه للبحث عن المعلومات وأشار كرافورد إلى انه يمكن التوصل إلى معرفة احتياجات المستفيدين من خلال رصد استخدامهم للمعلومات.¹

وبالتالي فالاحتياجات إلى المعلومات غير قابلة للتوصيف الدقيق وإنما يمكن إن تحصل من المستفيدين على بيان بالمشكلة يمكن الخروج منه بتصوير للحالة المعرفية غير السوية (الكامنة وراء الحاجة) ونرى انه يمكن تحديد طبيعة الحاجة إلى المعلومات اعتماداً على رصد استخدام المستفيدين لأوعية المعلومات، حيث إن الحاجة إلى المعلومات تدفع للبحث عنها وبالتالي فاستخدام المصدر يشير إلى الحاجة إليه، فضلاً عن معرفة دوافعهم للبحث عن المعلومات مثل حل المشكلات واتخاذ القرارات، والبحث العلمي وملاحقة التطورات الحديثة في المجال وغيرها. قد تساعد في التعرف على احتياجات المستفيدين من خلال تحديد حاجتهم إلى وثيقة معروفة، أو مجموعة مقالات في موضوع معين أو بحث شامل في الإنتاج الفكري أو إحاطة جارية.²

¹ عبد الباقي، يونس اسماعيل. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص74

² جمال أحمد، عباس. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الإلكترونية في المكتبات، المرجع السابق، ص34

4. العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبة العامة على تحقيق طلبات المستفيدين:

إن قدرة المكتبة العامة على تحقيق طلبات المستفيدين تتأثر بالعديد من العوامل وأغلب هذه العوامل هي:

متجمع المستفيدين:

تختلف تركيبة البشرية لمجتمع المستفيدين من المكتبة العامة وتختلف ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية يجب أن تناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد ويجب أن تراعي الفئة العمري لهم مستواهم العلمي بل قد تكون لهم خدمات جديد مختلفة عما هو موجود في باقي المكتبات، ومن ناحية أخرى فإن أداء مستفيدين يمكن أن يؤثر تأثير بالغات في أداء المكتبة وذلك من خلال بعض الأخطاء التي يرتكبونها في مختلف مراحل البحث بالمكتبة.¹

حجم المكتبة:

يعتبر حجم المكتبة من ناحية المبني والتجهيزات والمساحات وكذا المجموعات وعنصر مهم في تحديد نوعية الخدمات المقدمة ويؤثر فيها بشكل مباشر وكلما زاد حجم المكتبة تطلب خدمات أكثر، بل إن بعض مكتبات الحجم الصغير قد لا تقدم خدمات ضرورية بسبب ضيق المساحات وأقل التجهيزات، قدمتها تكون بمستوى أقل من جيد.

أهداف المكتبة:

لكل مكتبة أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها ولا يمكن ذلك الأمن خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي تحددها لتوفر الخدمات المطلوبة لتحقيق الأهداف المسطرة، فمقابل مجموعة من الأهداف لمكتبة مجموعة من الخدمات والعمليات التي تسعى لتحقيقها.

¹ بن محمد العجلان، عجلان "العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين" في مجلة خدمات المعلومات، الرياض: اللجنة العلمية للنشر، مج08، ص28

العاملون في المكتبة:

عدد المكتبيين ومستوى تكوينهم وكفاءتهم يحدد موصفات الخدمات التي يقدمونها ومدى قدرتهم على تلبية رغبات المستفيدين البحثية وإشباع ميولاتهم القرائية.

ميزانية المكتبة:

تحدد الميزانية نوعية المجموعات المكتبية ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة وعالم النشر والتأليف فإذا كانت الإمكانيات المالية محدود بشكل كبير سيصعب عليها توفر المصادر الضرورية لمستفيدين ويؤثر سلبا على الخدمة المكتبية ويؤثر على تلبية حاجيات المستفيدين.¹

5. دراسة سلوك المستفيدين:

✓ تعرف دراسة المستفيدين بأنها هي محاولة التعرف على سلوك المستفيدين الفعليين أو المحتملين وكذلك احتياجات لتلبيتها.

✓ وبعد هذا النوع من الدراسات هو ميدان من ميادين المعرض وهو دراسة سلوك المستفيدين أو غير المستفيدين. كما يعرف "منزل" *menzel* "الدراسات بأنها دراسة السلوك والخبر الوثيقة المكتبية.²

كما أن هذه الدراسات تنطلق إلى جوانب عديدة من الدراسات:

- ✓ دراسة احتياجات للمعلومة العلمية والتقنية بصفة عامة .
- ✓ دراسة درجة استعمال الوثائق وأهمية المعلومات.
- ✓ دراسة استعمال مصابيح المعلومات.
- ✓ دراسة الطرق للمتبعة لمستعملة من قبل المستفيدين الحصول على المعلومة والعوامل المؤثرة.

¹ محمد على خير، المغربي. مدخل في علم المكتبات، ص62

² محمد، هتهات. سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلى المعلومات في البيئة الرقمية: الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة و الأوغوط نموذجا، رسالة الماجستير، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران أحمد بن بلة، 2015، ص90

وتتمثل أهداف دراسات المستفيدين في:

- الهدف الرئيسية هو مدى إقبال المستفيدين على المؤسسة أو الغروب عنها، وإذا كانت تساهم في حل متساهم وتبلى رغباتهم وكما أنها تهدف إلى التعرف على فئات المستفيدين ويكون ذلك بتحديد سلوكهم في البحث عن المعلومات بالإضافة إلى التعرف على الحوافز التي تهدف إلى البحث عن المعلومات وذلك من أجل تقييم خدمات المعلومات والمكتبات.
- العمل على تحسين أداء النظام.
- ابتكار خدمات جديدة ومتطورة تلائم المستفيدين ومتطلباتهم.
- كما إن دراسات المستفيدين تهدف إلى شرح الطاهر التي يلاحظها الباحث في استخدام المكتبة.
- تقييم الخدمات الحالية وإذا كانت تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- دراسات المستفيدين تساهم في التعرف الوضع القائم.
- تساهم في بناء مجموعات متوازنة من أوعية المعلومات.¹

6. دور الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستفيدين:

تعرف مكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبت مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل وتسيير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وبمكثنا القول بأن الخدمات المكتبية تعني الأنشطة والعمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ممثلة في العاملين ليها من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها أسرع الطرق من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات. إن خدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة تحقق العديد من الوظائف لعل من أبرز هذه الوظائف ما يلي:

¹ بدر الدين، العياشي. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة، رسالة الماجستير، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص64

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدم تبعاً لتغير ظروف الحاجات إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- مراعات دقة فيما يقدم من معلومات.
- مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستخدم وإمكانياته.¹

¹ محمد جاسم، جرجيس؛ صباح محمد، كلو. مقدمة في علم المكتبات، جامعة صنعاء، ص15

خلاصة الفصل:

معرفة رغبات المستفيدين من الأمور الهامة التي لا جدال فيها والعمل علي تلبية حاجياته تعتبر أفضل الطرق التي تؤدي إلى نجاح الخدمات المكتبية وإن إهمال تلك الاحتياجات سيؤدي حتما إلى فشل في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، لأن معظم الإجراءات الفنية المكتبية ترتبط ارتباطا مباشر ووثيقا بالمستفيدين، لذلك نجد أن الخدمات المكتبية تلعب دورا فعالا في توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين والسرعة في تقديم المعلومات.

الفصل الخامس:

دراسة ميدانية بالمكتبة

الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت-سعد دحلب-

تمهيد:

إن أي بحث علمي لا يكون ذا فائدة وقيمة علمية إلا إذا اعتمدنا على الجانب النظري الذي يقوم من خلاله بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع العلمي وذلك لتحقيق من فرضيات البحث والوصول إلى نتائج نهائية ويتم هذا عن طريق اتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد وتبني أنسب الأدوات والأساليب ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى اجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على خدمات المكتبية ودورها في تلبية رغبات المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت، وهذا انطلاقا من البيانات المستسقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على استمارة الاستبانة التي احتوت على مجموعة من الاسئلة

1. تعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - سعد دحلب - تيارت:.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تابعة لمصالح وزارة الثقافة وتم افتتاحها في شهر اوت 2011 تحت تسمية المجاهد سعد دحلب ، وتقع المكتبة الرئيسية في موقع استراتيجي وسط مدينة تيارت وبالتحديد في حي سمارة مقابل متحف المجاهد يحدها من الشمال دار الثقافة علي معاشي، ومن الجنوب متحف المجاهد، ومن الشرق سكنات ومقر التكوين المهني ، ومن الغرب بنك التنمية المحلية ، تتربع المكتبة علي مساحة تقدر 900 م . تتكون المكتبة من ثلاثة طوابق وهي :

الطابق الارضي: يضم المخازن وفي نفس الجهة يوجد رواق للمعارض وقاعة المحاضرات حيث تنظم بها مختلف النشاطات والندوات والملتقيات الادبية المختلفة كما نجد مخزن الكتب المتكون من عدة رفوف للكتب موزعة ومرتبة حسب التخصصات الموجودة .

الطابق الاول: يضم قاعة مطالعة واحدة للأطفال اضافة الى مخزن الكتب ومكتب الاعارة .

بنك الاعارة يتسع لحوالي 30000 كتاب ويحتوي حاليا علي 27350 كتاب في مختلف المجالات .

الطابق الثاني: يضم قاعتين كبيرتين للمطالعة يفصل بينهما بهو واسع وعدد من المكاتب مكتب المديرية مكتب الامانة ،مكتب الادارة والمستخدمين ،مكتب الوسائل العامة ،مكتب التسجيلات الانخراط، قاعة الاجتماعات، وقاعة المطالعة للكبار تتسع لحوالي 300 قارئ وقاعة الانترنت تحوي 20 حاسوب مجهزة بجميع المستلزمات .

تتعدد نشاطاتها الي عدة انواع رئيسية وثانوية منها :

- وضع مختلف الارصدة المعرفية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقة الأخرى تحت تصرف المستعملين .

- تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل .

- توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين للوصول الي المكتبة .
 - توفير فضاء للدراسة وتسهيل استخدام الاعلام الالي .
 - تنظيم الانشطة الثقافية حول الكتاب .
 - تنظيم معارض للفنون التشكيلية .
 - تنظيم محاضرات حول القراءة ودعم المقرئية .
 - تنظيم ندوات فكرية وتنظيم معارض تاريخية .
 - تنظيم معارض د حول الزخرفة الاسلامية والخط العربي .
- أ/ **الإمكانيات البشرية:** يمكن تقسيم الموظفين الي قسمين :

الموظفين التابعين ماليا للمؤسسة :

وينقسمون الي صنفين :

المرسمون: وهما قسمان التابعون لأسلاك الثقافة والاسلاك المشتركين .

المتعاقدون: وكلهم ذو عقود غير محددة المدة .

الموظفين الغير التابعين ماليا للمؤسسة: وهم المنتمون الي هيئات اخري اما مديرية النشاط الاجتماعي او وكالة التشغيل وعددهم يبلغ 200 بين عمال وموظفين بمختلف الرتب والمقصود هنا المرسمون والمتعاقدون .

1) بنك الكتب: يتسع لحوالي 30000 كتاب ويحتوي حاليا علي 76227 نسخة في مختلف المجالات ، بما فيها المجالات العلمية ، الموسوعات والمعاجم مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري.

(2) القاعات:

قاعات المطالعة:

قاعة الكبار 108 مقعد . قاعة الصغار 66 مقعد وبها رفوف تحتوي على 2397 عنوان بما يعادل 4461 نسخة تتضمن مختلف المحاور التي لها علاقة بثقافة الطفل .

قاعة المكفوفين: تضم اجهزة خاصة لضعاف البصر إضافة للأجهزة المخصصة للمكفوفين فاقد البصر . واجهزة سمعية وكتب ودوريات بلغة برايل .

قاعة الانترنت: طاقة استيعاب 16 حاسوب سعة الاتصال بالانترنت 2 ميغا بايت .

قاعة العروض: مجهزة بمشغل عروض الا ان سعتها محدودة .

(3) **المكتبة المتنقلة:** تتسع لحوالي 6000 كتاب وتحتوي حاليا على 1967 عنوان بما يعادل 4553 نسخة يتبع طاقمها برنامج اسبوعيا للتقليل بين بلديات الولاية .

(4) **الملحقات :** واد ليلي الدحموني ، عين بوشقيف ، ملاكو ، مدغوسة ، توسينية ، فرنده ، عين الحديد ، الرشايقة ، قصر الشلالة .

فرع الميزانية والمحاسبة: يقوم بالمهام الاساسية للمحاسبة تحت مسؤولية مدير المؤسسة ومن ذلك ضمان السير الحسن للمؤسسة فيما يتعلق بتسيير الميزانية .

فرع الوسائل العامة: ويعني بجرد ومراقبة الوسائل العامة المتاحة للمؤسسة ، لضمان السير الحسن للمصالح بما في ذلك مراقبة مدخلات ومخرجات المخزن .

مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء: تقوم هذه المصلحة بتوجيه القراء فيما يتعلق بملفات الاشتراك وإعارة الكتب واستلامها في حدود ما يسمح به القانون الداخلي للإعارة .

مصلحة الإعلام الالي والسمعي البصري: تقوم بإعداد المطبوعات وأشرطة الفيديو المتعلقة بالنشاطات . وصيانة أنظمة التشغيل . والأنظمة المحيطة المتعلقة بمختلف المصالح من نظام تسيير الرصيد إلى نظام تسيير خدمة المستعملين .

مصلحة الاقتناء: تقوم بمختلف الصفات لاقتناء التجهيزات الضرورية التي تحتاجها . واهم صفقة فيها هي صفقة اقتناء الكتب وذلك راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة .

مصلحة التنشيط والتبادلات الثقافية: تقوم بإعداد البرامج السنوية للنشاطات والملتقيات والندوات الفكرية وغيرها بما يتسم بطابع الثقافة.

مصلحة معالجة الرصيد وصيانة: تقوم بجرد الكتب للمكتبة الرئيسية وباقي ملحقاتها واما التصنيف فيكون للكتب التي تبقى على مستواها . وإضافة إلى ذلك تقوم بصيانتها .

مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي: تقوم بتصنيف الكتب الموجهة إليها كملحقة والتي تم جردها على مستوى المكتبة الرئيسية .

مصلحة المستعملين: تقوم بما تقوم به مصلحة تسيير الرصيد وتوجيهه للقراء . وذلك على مستوى الملحقة.

5. تحليل المقابلة:

المحور الأول: التعريف بالمكتبة.

تمت المقابلة مع مساعد تقني في مكتبة تخصص علم المكتبات والمعلومات في نظام كلاسيك.

متى تم فتح المكتبة أمام الرواد؟

تم إفتتاحها في شهر أوت 2011 وباشرت نشاطها في جوان 2012.

ماهي ساعات عمل المكتبة؟

يتم فتح المكتبة على الساعة 08:00 صباحا إلى ساعة 16:30 من يوم السبت إلى الخميس ماعدا يوم الجمعة.

ماهي الجهة التابعة لها المكتبة؟

الجهة التابعة لها المكتبة هي وزارة الثقافة.

لعدد الإجمالي للموظفين في المكتبة، وهل هم متخصصين في علم المكتبات؟

عدد الموظفين 200 عامل ما بين أسلاك تقنية ومشاركة ومتعاقدين وهناك موظفين متخصصين في علم المكتبات وهناك فئة قليلة غير متخصصة منهم آداب وحقوق.

المخطط التنظيمي للمكتبة؟

الطابق السفلي يوجد به قاعة مكفوفين ومخزن وقاعة معالجة الرصيد الوثائقي وقاعة عروض.

الطابق الثاني: يحتوى على بنك الإعارة، قاعة الأطفال.

الطابق الثالث: يحتوى على قاعة مطالعة للكبار، قاعة المديرية، قاعة الأنترنت وقاعة المحاسبة.

دور النشر التي تتعامل معها المكتبة؟

دور النشر التي تتعامل معها المكتبة دار الأمل، دار باب المعرفة ، دار القدس ودار مزرعة مقدار.

المحور الثاني: الخدمات المكتبية ودورها في تلبية رغبات المستفيدين.

تمت مقابلة مع تقني في مكتبات تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق.

هل تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني؟

نعم تتوفر في المكتبة فهرس إلكتروني تما تصميم برنامج *gévvhbib* من طرف مهندس إبراهيم أحمد حيث يمكن للزوار البحث عن الكتب باستعمال هذا البرنامج وهو سهل الاستعمال.

هل يمكن إتاحة الوثائق الإلكترونية للمستفيدين؟

نعم يمكن إتاحة كتب ومذكرات ودوريات الإلكترونية بصفة *pdf* للمستفيدين ويمكننا إرسال وثائق إلكترونية للمستفيدين من خلال الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني.

هل هناك موقع خاص بالمكتبة؟

نعم هناك موقع خاص بالمكتبة وهو www.bplp.tiaret.dz والبريد الإلكتروني BIBLIO.TIARET@HOTMAIL.FR.

برأيكما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه الخدمات المكتبية في تلبية احتياجات المستفيدين؟

توفير مصادر معلومات تناسب رغبات المستفيد، توفير الوقت والجهد في وصول إلى المعلومة.

تحليل:

من خلال الإجابة عن أسئلة المحور الأول يمكن استنتاج أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت تحدثنا مع موظفين في مجال علم المكتبات على نقطتين أساسيتين لكي تلبية احتياجات المستفيدين . وتحتوى المكتبة على فضاءات للمطالعة والإبحار في الأنترنت لجميع شرائح المجتمع بما في ذلك ذوى الاحتياجات الخاصة والتي منها مكفوفين وفتح أبوابها كل أيام الأسبوع وذلك

مما يتيح صناعة جو ملائم للإقبال بقوة على المكتبة وخدمة الزوار وتعدد دور النشر التي تتعامل معها مما يساعد على تنوع مصادر المعلومات من كتب ودوريات.

ويتضح من خلال الإجابة عن أسئلة المحور الثاني فإن مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيارت تقوم بعدة نشاطات وتسعى جاهدة إلى توجه نحو توظيف التكنولوجيا في خدماتها ودليل على ذلك الفضاء الرقمي للبحث عن الكتب مخصص للزوار ويصحب هذا البرنامج وجود موقع إلكتروني يهدف إلى فضاء يمكن المستفيدين من الاطلاع والبحث في رصيد المكتبة لتسهيل وصول المعلومات للمستفيد وتوفير الوقت والجو المناسب ومتابعة وفهم الاحتياجات.

6. تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية:

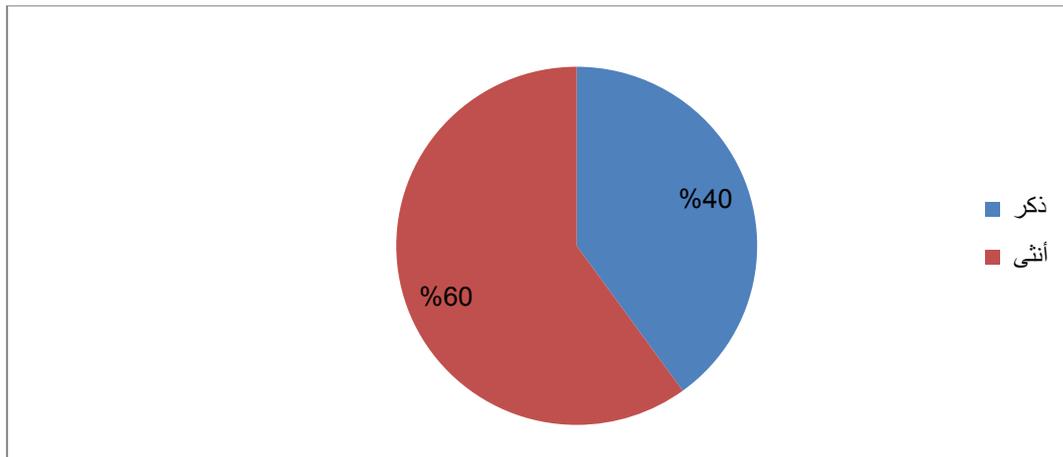
عرض وتحليل البيانات الشخصية:

(1) الجنس:

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	20	ذكر
60%	30	أنثى
100%	50	المجموع

بعد توزيع الاستمارة والحصول على الإجابات كانت نسبة المستفيدين من الذكور بمكتبة المطالعة العمومية بتيارت تقدر ب 40 % وهي نسبة قليلة مقارنة بنسبة الإناث لأن الذكور نادرا ما يميلون إلى المطالعة كون لهم ميولات أخرى و قدرت نسبة الإناث ب 56,67% وهذا راجع إلى تردد الإناث بكثرة على المكتبة وحبهم للمطالعة.



الشكل رقم 01: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

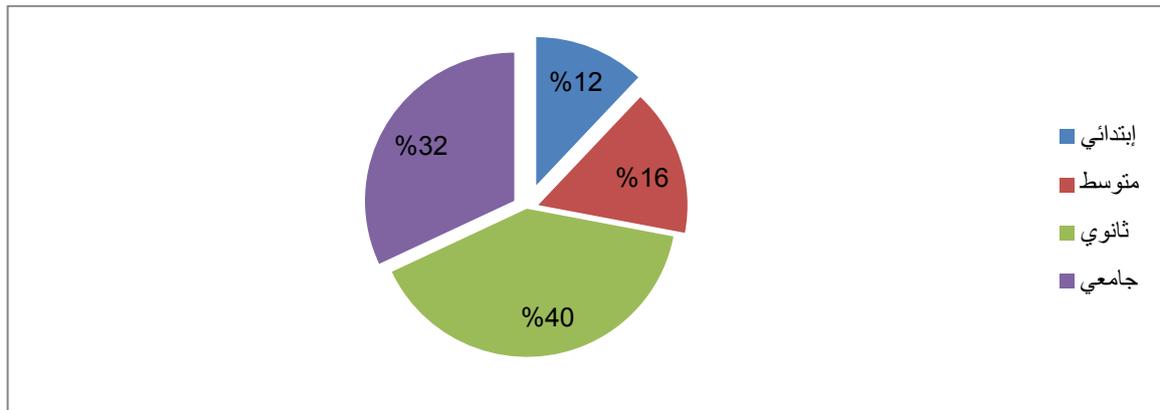
(2) المستوى العلمي:

الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب المستوى العلمي..

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
12%	06	إبتدائي
16%	08	متوسط
40%	20	ثانوي
32%	16	جامعي
100%	50	مجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب الرواد المكتبة سعد دحلب من مستويات مختلفة منهم مستوى ثانوي وجامعي ومتوسط وابتدائي مع وجود تفاوت قليل فيما بينهما

نجد نسبة الكبيرة من المستفيدين المترددين على المكتبة هم من مستوى ثانوي حيث قدرت النسبة بـ 40% وهذا يدل على أن المكتبة مكان مناسب لمراجعة دروسهم، ويليهما فئة الجامعي بنسبة 32% أما العينة بعدها هم من تلاميذ من مستوى متوسط وقدره بـ 16% ثم المستوي الابتدائي وقدرت بـ 12%



الشكل رقم 02: دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب المستوى العلمي

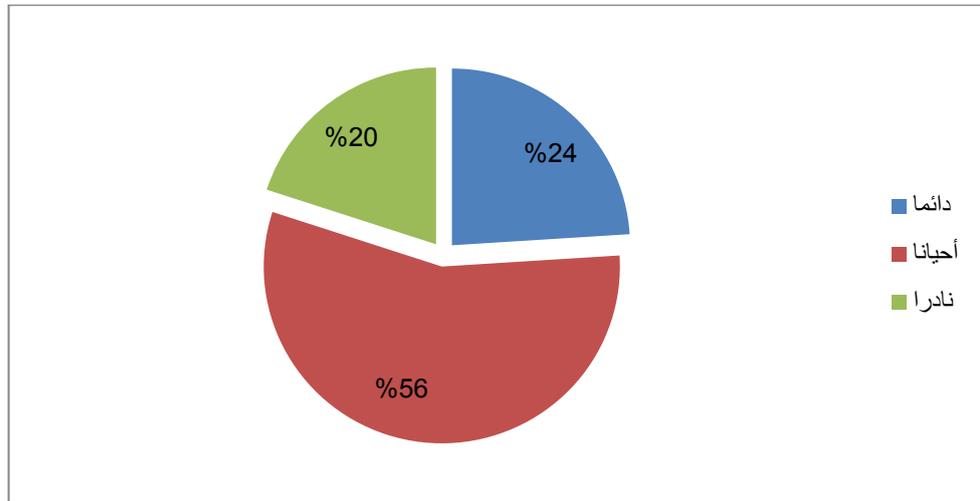
المحور الثاني: واقع الخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية:

(3) تردد المستفيدين على المكتبة:

الجدول رقم 03: يوضح تردد المستفيدين على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
24%	12	دائما
56%	28	أحيانا
20%	10	نادرا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن أكثر من نصف المستجوبين يترددون على المكتبة أحيانا بنسبة 56% ربما لعدم توفر الوقت أو لغياب الوعي لأهميتها، حيث تفر نسبة 24% من مجموع الأجوبة المحصل عليها أنها تردد بصفة دائمة على المكتبة وذلك نظرا الى الرصيد المعلوماتي وكذا الجو الذي توفره المكتبة، في حين نجد أن الفئة الثالثة قليلة التردد على المكتبة وقدرت بـ 10% ويعود ذلك إلى اعتمادهم على المصادر الإلكترونية أو بعد المكتبة على السكن، والشكل الموالي يوضح المعطيات الواردة في الجدول.



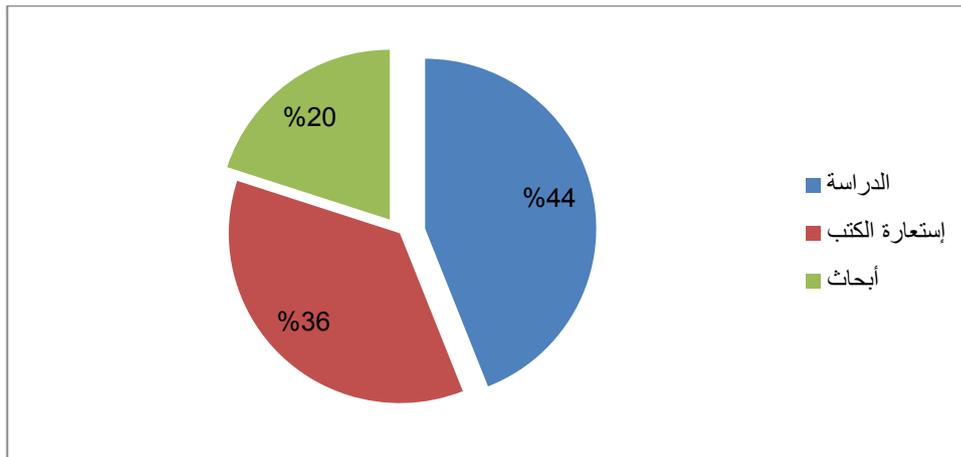
الشكل رقم 03: دائرة نسبية توضح تردد المستفيدين على المكتبة.

4) سبب تردد المستفيدين على المكتبة:

الجدول رقم 04: سبب تردد المستفيدين على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
44%	22	الدراسة
36%	18	إستعارة الكتب
20%	10	أبحاث
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 04 أن السبب الرئيسي لتردد المستفيدين إلى المكتبة العمومية هو الدراسة وقد بلغ نسبة الإجابة على هذا الاقتراح 44% وهذا يدل على أن المكتبة مكان مناسب للدراسة، ثم يليه سبب استعارة الكتب أي بنسبة 36% وهذا لاعتمادهم على أكثر من الكتب أو حب المطالعة في مكان هادئ، في حين نجد أن نسبة 20% تردد إلى المكتبة لسبب الأبحاث العلمية وهذا يعود إلى توفر الخرائط ومذكرات التخرج ومخطوطات بالمكتبة لا يستطيع إلى الباحث الأكاديمي الإطلاع عليها.



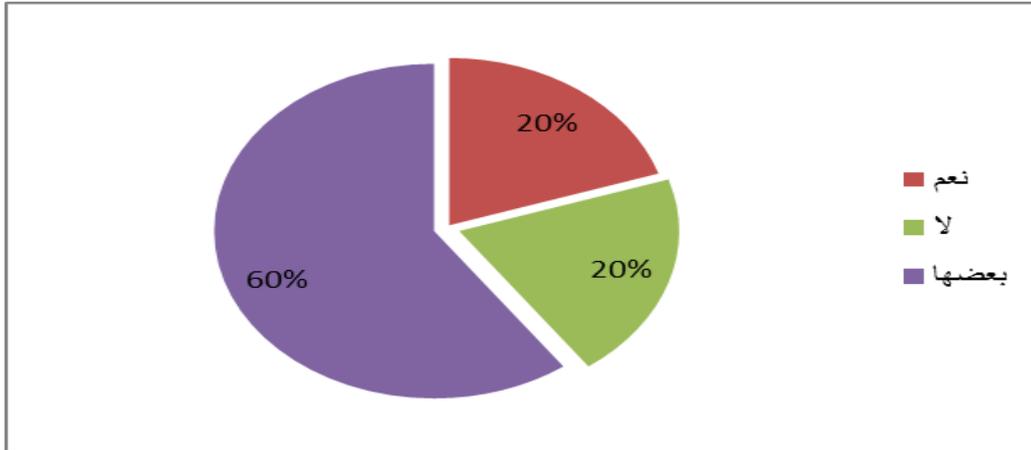
الشكل رقم 04: دائرة نسبية توضح سبب تردد المستفيدين على المكتبة.

(5) إطلاع علي أهم خدمات التي تقدمها المكتبة:

جدول رقم 05: يوضح استجابة المبحوثين حول الاطلاع على أهم خدمات التي تقدمها المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	10	نعم
20%	10	لا
60%	30	بعضها
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول اعلاه نجد أن أغلبية أفراد العينة ليس لهم إطلاع بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة حيث قدر ذلك بـ 20% و يرجع هذا إلى عدم وجود أيام تحسيسية للتعرف على الخدمات المكتبية، ونسبة قليلة علي علم بالخدمات التي تقدمها المكتبة وقدر ذلك بـ 20% وربما سبب ذلك قلة تردد على المكتبة، وهناك مستفيدين على علم ببعض الخدمات وقدر ذلك بـ 60%.



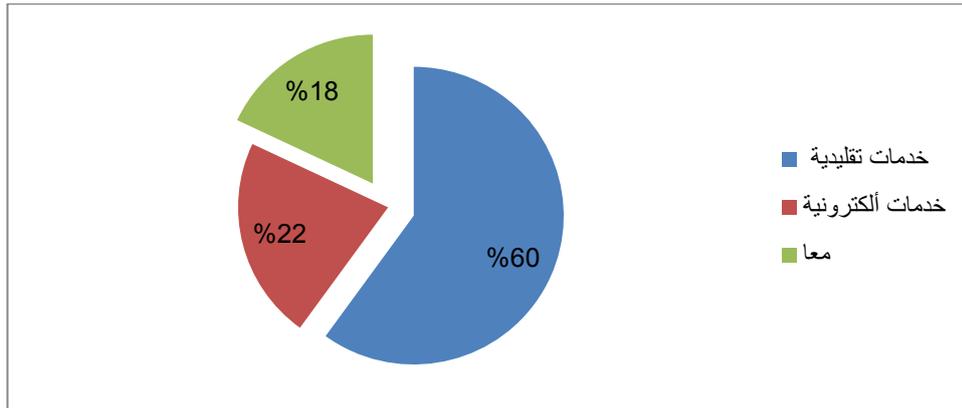
الشكل رقم 05: دائرة نسبية توضح استجابة المبحوثين حول الاطلاع على أهم خدمات التي تقدمها المكتبة.

(6) الخدمات التي تقدمها المكتبة:

جدول رقم 06: يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
60%	30	خدمات تقليدية
22%	11	خدمات إلكترونية
18%	09	معا
100%	50	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم 06 معطيات حول نوع الخدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية بتيارت حيث سجلنا 60% من أفراد العينة الذين يرون بأن خدمات المكتبة غالب عليها الطابع التقليدي وهذا يوحي إلى نوعية رصيدها الذي لا يساير التطورات الحديثة ، وتليها نسبة 18% من العينة يؤكدون على أن المكتبة تقدم خدمات بشكل تقليدية و إلكترونية معا وهذا دليل على أن جزء ضئيل من الخدمات تتم بطريقة إلكترونية ونسبة 22% ترى بأن خدمات المكتبة تتم إلكترونيا وذلك يدل على أن المكتبة تسعى إلى تبني التكنولوجيا وتحاول النهوض بمستوى خدماتها.



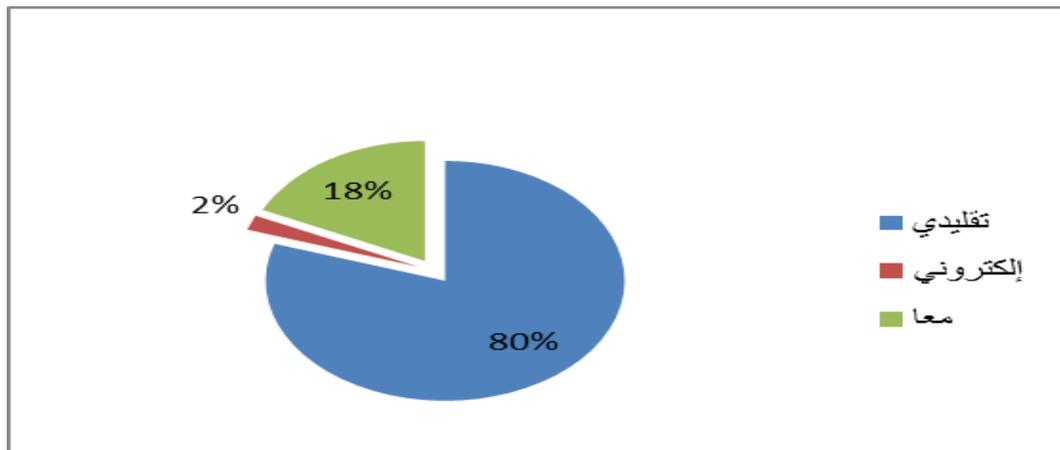
الشكل رقم 06: دائرة نسبية توضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة.

(7) نوع الرصيد المتوفر في المكتبة:

جدول رقم 07: يوضح نوع الرصيد في المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	40	تقليدي
02%	01	إلكتروني
18%	09	معا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل من الجدول أعلاه أن نوع الرصيد المتوفر في المكتبة تقليدي وهذا ما أكدته نسبة 80% وهذا دليل على أن المكتبة سعد دحلب لا يمكن استغناءها عن الرصيد الورقي المطبوع والرصيد التقليدي يعتبر المصدر الأصلي في اكتساب المعلومات ونجد هذا الرصيد متوفر لكل كما نجد تخصصات تستدعي استخدام الأوعية الورقية كالكتب التقليدية، أما الذين يرون أن الرصيد المتوفر بالمكتبة تقليدي والإلكتروني معا بلغ 18% أما الرصيد الإلكتروني قدر بـ 02% وهذا إن دل على شيء أنما يدل على نقص خبرة ومهارة الموظفين في تعامل مع التكنولوجيا.



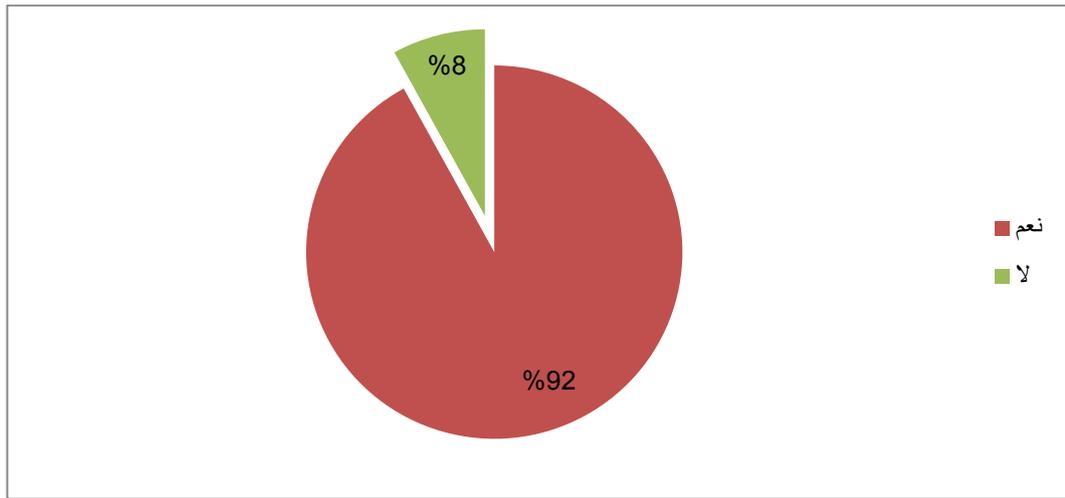
الشكل رقم 07: دائرة نسبية توضح نوع الرصيد في المكتبة.

8) ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة:

جدول رقم 08: يوضح ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92%	46	نعم
08%	04	لا
100%	50	المجموع

الجدول رقم 08 أراء المستفيدين في تطبيق التكنولوجيا في المكتبة العمومية سعد دحلب حيث أقرت نسبة 92% من المستجوبين الذين يرون بأن توظيف الوسائل الحديثة في مكتبة ضرورية حتمية لا يمكن استغناء عنها وذلك لأنها تلعب دورا فعال في تحسين وتطوير مختلف الخدمات وتسهل الوصول للمعلومة، وسجلنا نسبة 08% من المستفيدين الذين يرون إن تطبيق تكنولوجيا غير ضرورية في مكتبة وربما سبب ذلك لأنهم لا يحسنون استخدام تكنولوجيا ولديهم صعوبات في تعامل معها وهذا ما يوضحه الشكل الموالي.



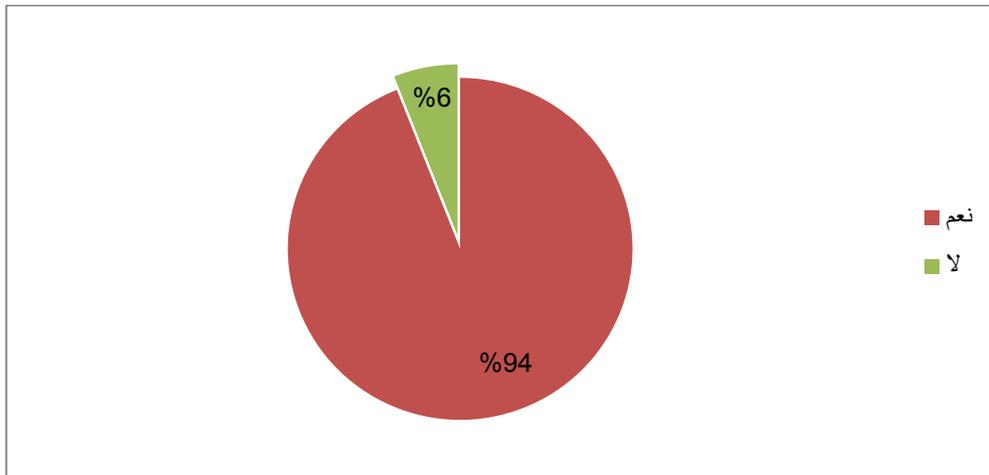
الشكل رقم 08: دائرة نسبية توضح ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة.

9) إضافة بعض الخدمات للمكتبة.

جدول رقم 09: يوضح إضافة بعض الخدمات للمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
94%	47	نعم
6%	03	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 09 إن نسبة 94% من مفردات العينة الذين لم يكتفوا بما تقدمه المكتبة ويريدون إضافة بعض الخدمات مثل خدمة تدريب المستفيدين على البحث واستخدام مصادر المعلومات وربما يعود سبب ذلك ضعف على مستوى خدمات التي تقدمها للمستفيدين، في حين نسبة 6% من المبحوثين لا يريدون إن تضيف لهم المكتبة أي خدمة وذلك عائد إلى استيعابهم للخدمات التي تقدمها المكتبة أو رضاهم عن خدماتها.



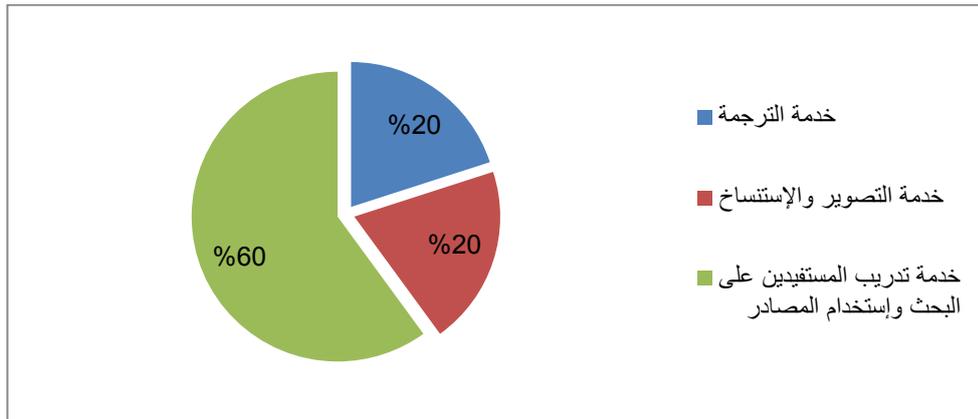
الشكل رقم 09: دائرة نسبية توضح إضافة بعض الخدمات المكتبية

10) خدمات التي يريد المستفيد إضافتها:

جدول رقم 10: يوضح خدمات التي يريد المستفيد إضافتها.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	10	خدمة الترجمة
20%	10	خدمة التصوير والإستساح
60%	30	خدمة تدريب المستفيدين على البحث وإستخدام مصادر
100%	50	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه نسبة 60% من عينة الدراسة يريد إضافة خدمة تدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات وهذا راجع إلى صعوبة التي يتلقاه المستفيدين في البحث عن المعلومة مع علم بأن المكتبة تحتاج إلى تطبيق هذه الخدمة، كما بلغت نسبة 20% من العينة التي تريد إضافة خدمة الترجمة في مكتبة وهذا راجع إلى أن المستفيدين لديهم مشكل في اللغات الأجنبية، كما إن نسبة 20% الذي يردون أن تضاف لهم المكتبة خدمة التصوير والاستساح وهذا يوحى إلى عدم السماح للمستفيد بالتصوير والاستساح وعدم وجود فضاء خاص لهذه الخدمة.



الشكل رقم 10: دائرة نسبية توضح خدمات التي يريد المستفيد إضافتها.

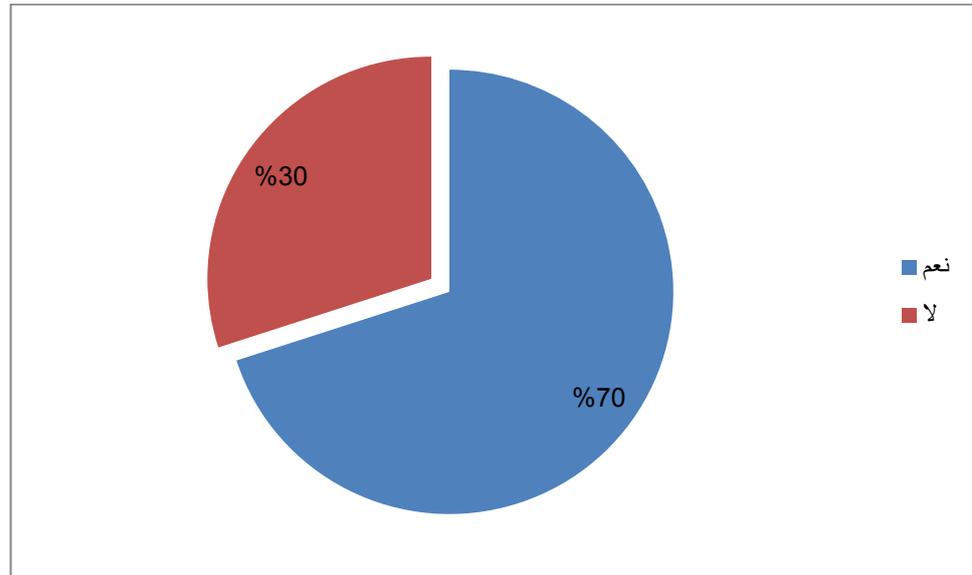
المحور الثاني: دور الخدمات المكتبية في احتياجات المستخدمين:

11) مدى تلبية المواد المكتبية لاحتياجات المعرفة.

جدول رقم 11: يوضح مدى تلبية المواد المكتبية لاحتياجات المعرفة:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% من عينة الدراسة يرون أن المواد المكتبية تلبى ميول القرائية واحتياجاتهم المعرفية بنسبة مقبولة وهذا لتوفر مصادر المعلومات التي يبحثون عنها، ويرى البعض الآخر أن المواد المكتبية لا تلبى احتياجات المعرفة ولا ميول القرائية وقدّر ذلك بنسبة 30% وهذا يعود إلى نقص توفر المصادر المعلوماتية التي ترضي المستخدمين وتلبي رغباتهم.



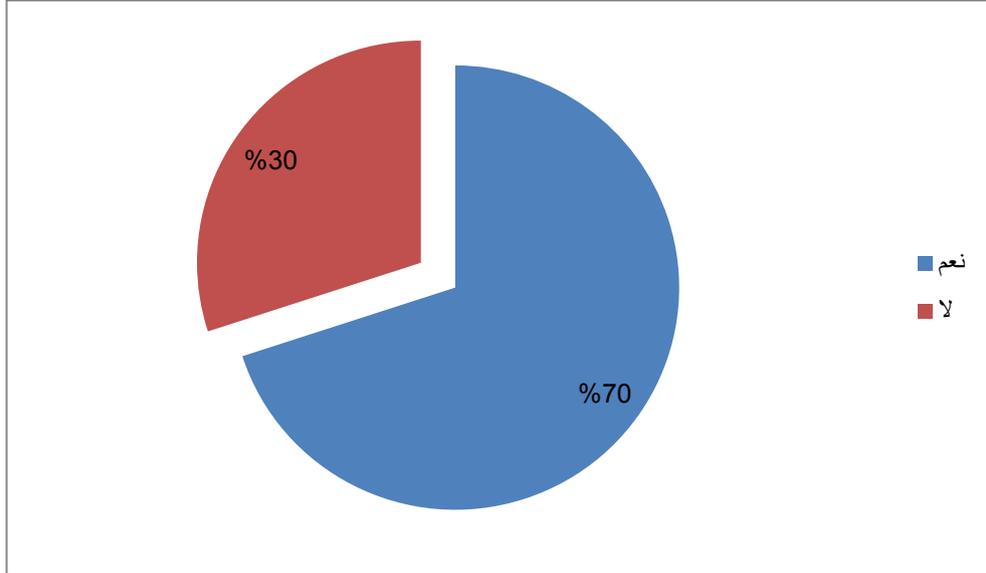
الشكل رقم 11: دائرة نسبية توضح تلبية المواد المكتبية لاحتياجات المعرفة.

12) الخدمات المتوفرة تسهل الوصول إلى الكتب ومصادر:

الجدول رقم 12: يوضح الخدمات المتوفرة تسهل الوصول إلى الكتب والمصادر:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% من العينة كانت إجابتهم بنعم خدمات متوفرة بمكتبة المطالعة العمومية تسهل عليهم الوصول لما يريدون من كتب ومصادر وهذا راجع إلى قيام المكتبة بوظائفها على أحسن وجه بإضافة إلى كفاءة مسيرتها، في حين أن نسبة 30% من عينة الذين كانت إجابتهم لا تسهل الخدمات عليهم الوصول لما يرغبون في الحصول عليه من كتب ومصادر وهذا يدل على انعدام القيام بمختلف الإجراءات الفنية على رصيدها الوثائقي.



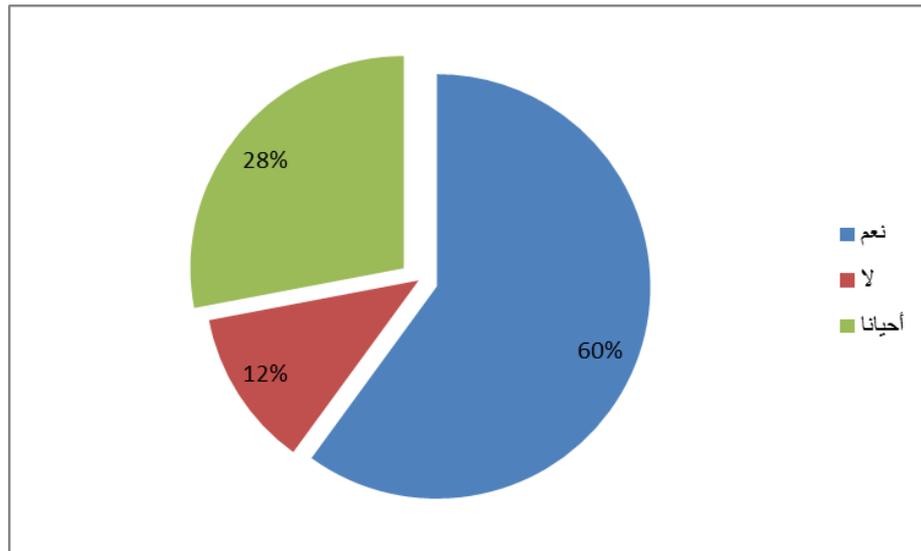
الشكل رقم 12: دائرة نسبية توضح الخدمات المتوفرة تسهل الوصول إلى الكتب والمص

13) توفير الخدمات التي يحتاجها المستفيد في الآجال المحددة.

جدول رقم 13: يوضح توفير الخدمات التي يحتاجها المستفيد في الآجال المحددة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
60%	30	نعم
12%	06	لا
28%	14	أحيانا
100%	50	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن المستفيدين يتلقون خدمات التي يريدونها في الآجال المحددة وبلغ 60% وذلك نظرا لتوفر عدد يكفي من المكتبين الذين يسهرون على تلبية طلباتهم، وفئة آخري قدرت 28% من المستفيدين الذين يرون أنه أحيانا تقدم له خدمات في آجال محددة وهذا لكثرة الطلبات وتنوعها، كما أن نسبة 12% كانت إجابتهم لا تقدم المكتبة خدماتها في وقت قصير وسريع وهذا لأنهم لم يلقوا ضالتهم فيها من مصادر أو تسهيلات أخرى.



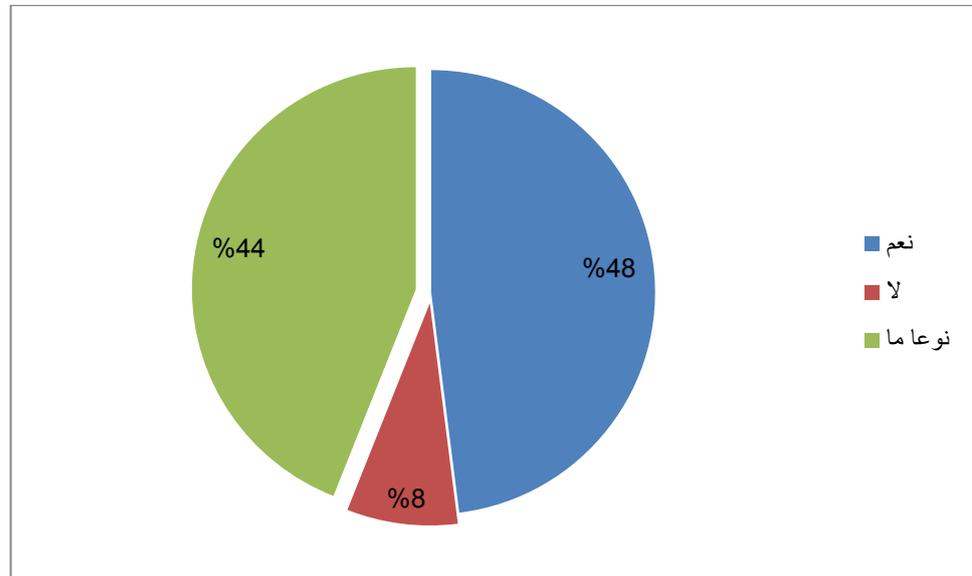
الشكل رقم 13: دائرة نسبية توضح توفير الخدمات التي يحتاجها المستفيد في الآجال المحددة

14) مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع مستوى الثقافي والمعرفي:

جدول رقم 14: يوضح مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع مستوى الثقافي والمعرفي.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
48%	24	نعم
8%	04	لا
44%	22	نوعا ما
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 48% من المستفيدين الذين يرون بأن المكتبة بصفة عامة وخدماتها المعلوماتية ترفع مستوى الثقافي والمعرفي وهذا يدل على توفر رصيد وثائقي حديث يلبي رغبات الرواد و 8% من المستفيدين الذين يرون بأن خدمات المكتبة لا تساهم في رفع المستوى الثقافي أما 44% من المستفيدين الذين يرون بأن خدمات المكتبة رفعت في مستوى ثقافات ومعارفهم علمية نوعا ما.



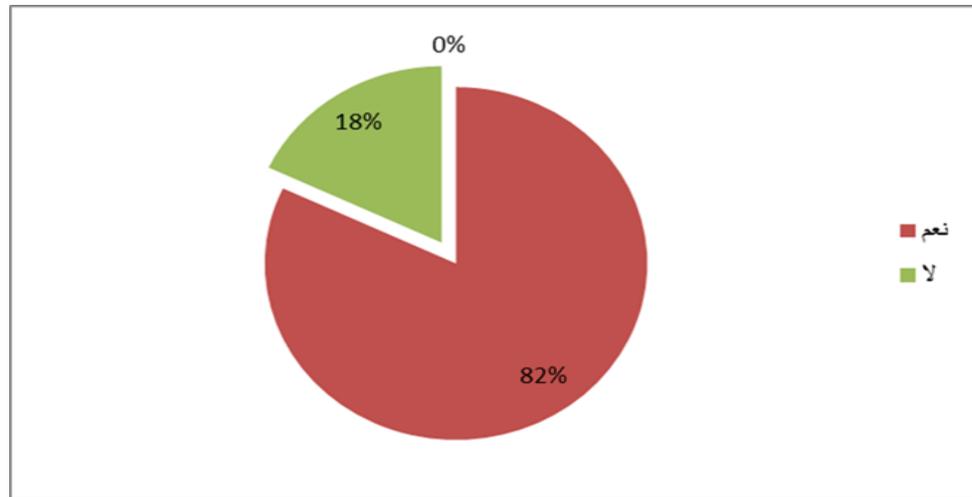
الشكل رقم 14: دائرة نسبية توضح مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع مستوى الثقافي والمعرفي.

15) خدمة الإعارة تسهل الوصول إلى المعلومات بصورة جيدة.

الجدول رقم 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تسهيل خدمة الإعارة للوصول لما يحتاجه.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
82%	41	نعم
18%	09	لا
100%	50	المجموع

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يرون بأن خدمة الإعارة بالمكتبة المطالعة العمومية تسهل عليهم إلى ما يحتاجونه بصورة جيدة وذلك لأن خدمة الإعارة تعتبر أهم خدمة ويجب تقديمها على أحسن وجه وهذا ما أكدته النسبة 82% كما أقرت 18% من العينة الذين يرون بأن خدمة الإعارة لا تسهل عليهم الوصول للمعلومات بصورة جيدة وربما يعود ذلك إلى صعوبة التي يتلقها الموظف في تعامل مع المستفيد.



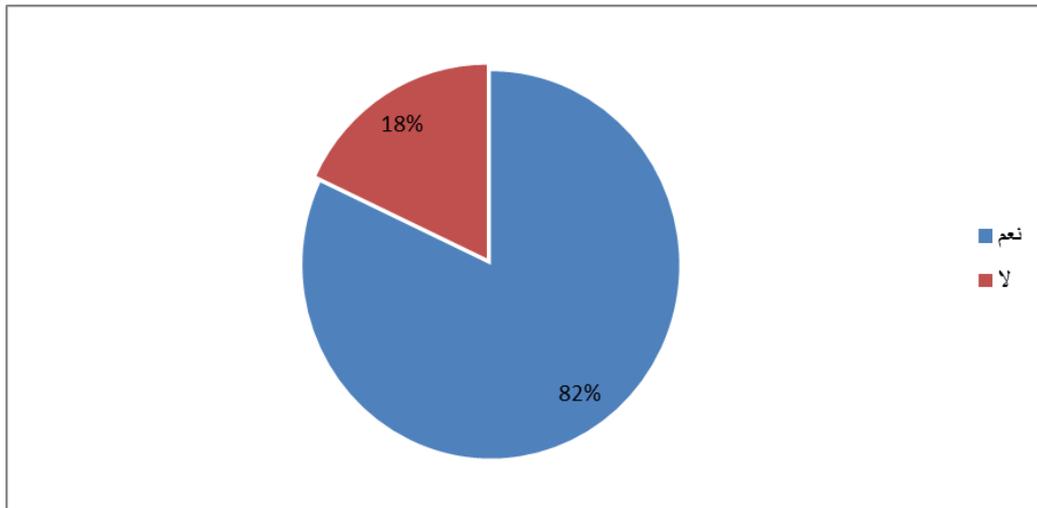
الشكل رقم 15: دائرة نسبية توضح أفراد العينة حسب تسهيل خدمة الإعارة للوصول لما يحتاجه.

16) الفهارس تؤدي دورها في التوصيل لموضوع مؤلف وعنوان كتاب بالضبط.

الجدول رقم 16: يوضح توزيع العينة حسب دور الفهارس في توصيل للموضوع مؤلف وعنوان بالضبط.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
82%	41	نعم
18%	09	لا
100%	50	المجموع

من خلال إجابة المستفيدين تبين أن 82% كانت إجابتهم بنعم الفهارس تؤدي دورها في التوصيل لموضوع مؤلف وعنوان الكتاب بالضبط وذلك راجع إلى أن المستفيدين يستخدمون فهارس ليسهل عليهم بحث عن عنوان كتاب كما أن نسبة 18% كانت إجابتهم بلا يؤدي فهارس دورها في التوصل لموضوع ومؤلف وعنوان الكتاب بالضبط وربما يعود ذلك إلى صعوبات التي يواجهونها عند البحث في الفهارس .



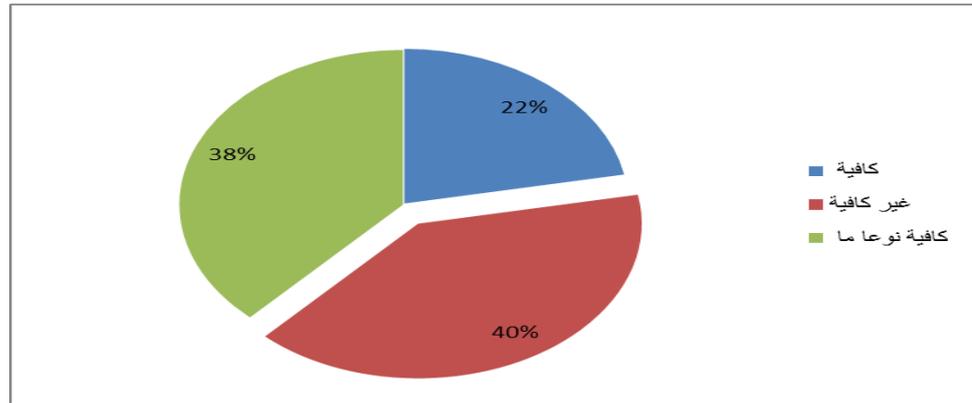
الشكل 16: يوضح توزيع العينة حسب دور الفهارس في توصيل للموضوع مؤلف وعنوان بالضبط.

17) الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات.

جدول رقم 17: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
22%	11	كافية
40%	20	غير كافية
38%	19	كافية نوعا ما
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن هناك فئة بنسبة 40% ترى بأن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة غير كافية وهذا راجع إلى أن المكتبة تعاني ضعف في توفير الإمكانيات التكنولوجية ونقص في تمويل المكتبة، وفي المقابل نجد كذلك فئة من العينة ترى بأن الإمكانيات كافية نوعا ما أكدته نسبة 38% وهذا لوجود نقائص في بعض الخدمات، أما أقل نسبة هي راضية على إمكانيات المكتبة وهي تمثل 22%.



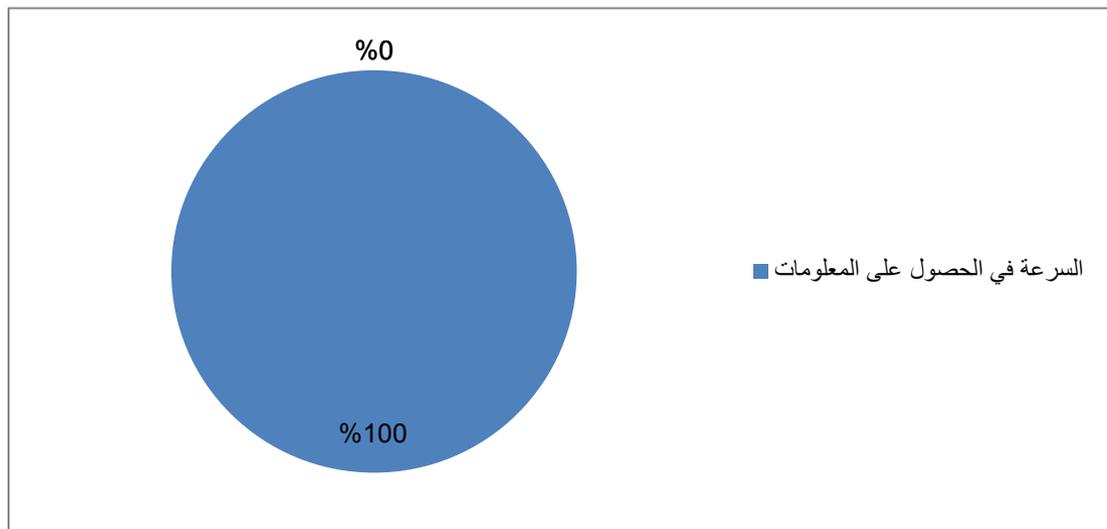
الشكل رقم 17: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة.

18) يكمن توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة

. الجدول رقم 18: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في الحصول على المعلومات	50	%100
التسيير الجيد للفضاءات	00	%00
مسايرة التقدم	00	%00
المجموع	50	%100

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتضح أن أغلبية أفراد العينة المدروسة يرون بأنه يكمن توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة في السرعة في الحصول على المعلومة وهذا ما أقرت نسبة وهو ما يفسر المعرفة التامة لأفراد المستجوبين مزايا وأهداف التكنولوجيا الحديثة وما يمكن %100 أن توفره من وقت وجهد في أداء المهام المكتبة كما لم تكن هناك إجابات حول توظيف التكنولوجيا في المكتبة يكمن في التسيير الجيد للفضاءات



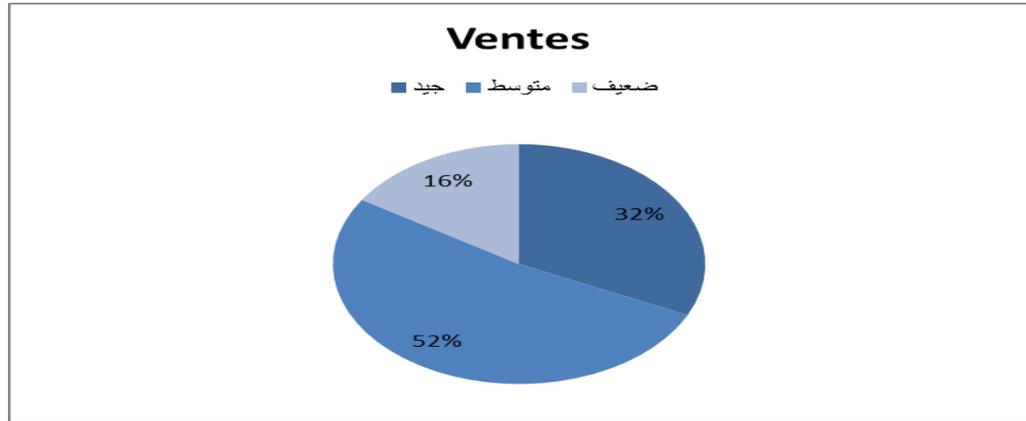
الشكل رقم 18: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب توظيف التكنولوجيا

19) درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي

الجدول رقم 19: يوضح توزيع العينة حسب درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
32%	16	جيد
52%	26	متوسط
16%	08	ضعيف
100%	50	مجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن 52% من أفراد العينة الذين يرون درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي متوسط وهذا يدل على أن المكتبة تعاني ضعف في تقديم الخدمات، في حين نجد أن 32% من أفراد العينة يرون أن تأثير خدمات المكتبة على تحصيل علمي جيد أما 16% من المستفيدين يرون أن تأثير خدمات على التحصيل العلمي بشكل ضعيف وهذا يعود للصعوبات وعراقيل التي توجههم أثناء طلب الخد



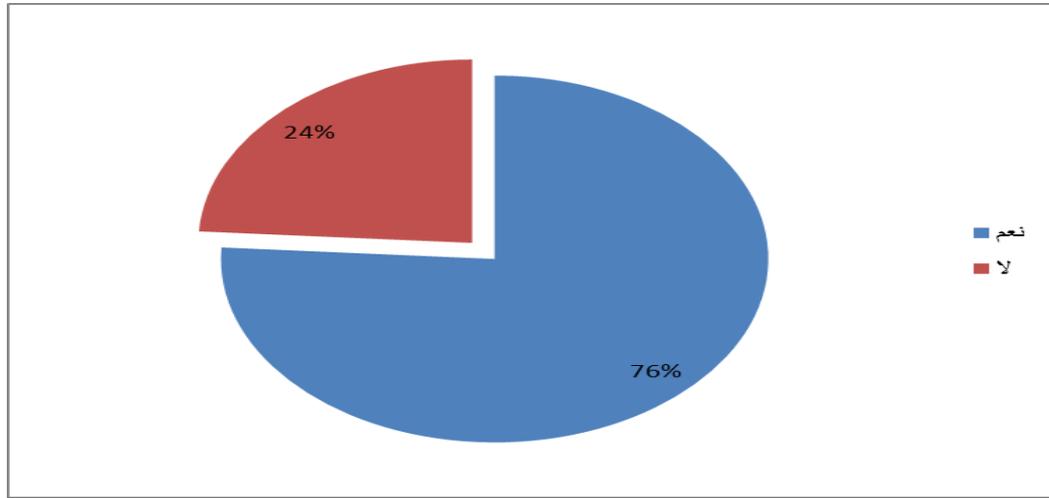
الشكل رقم 19: دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي

20) ضرورة خدمة التصوير والإستنساخ

جدول رقم 20: يوضح توزيع العينة حسب ضرورة خدمة التصوير والإستنساخ:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76%	38	نعم
24%	12	لا
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن 76% من أفراد العينة الذين يرون بأن خدمة التصوير والإستنتاج ضرورية ويجب توفرها في المكتبة لأنها توفر الجهد والوقت، وتجنبهم عناء التوجه خارج المكتبة، كما أن 24% من أفراد العينة يرون بأن خدمة التصوير والإستنساخ غير ضرورية ولا يحتاج إلى هذه الخدمة.



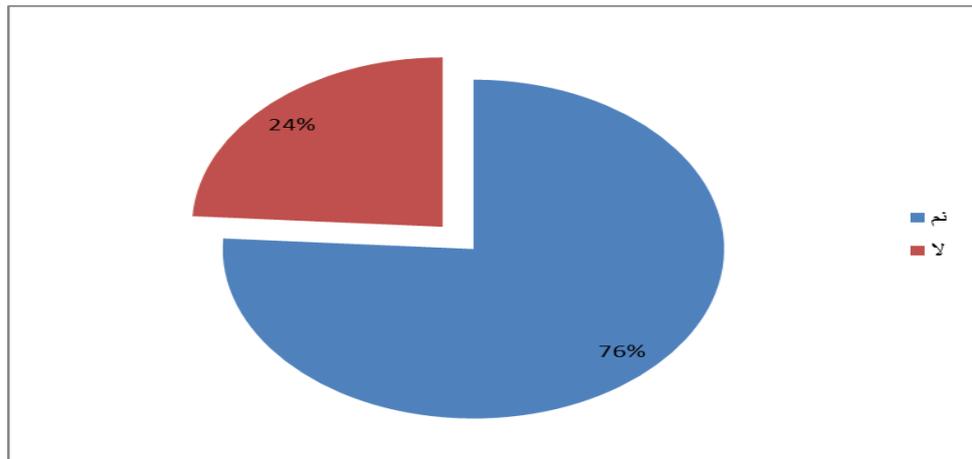
الشكل رقم 20: دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب ضرورة خدمة التصوير والإستنساخ.

21) ضرورة خدمة تدريب المستفيدين

جدول رقم 21: يوضح توزيع العينة حسب ضرورة تدريب المستفيدين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76%	38	نعم
24%	12	لا
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح أن نسبة 76% من أفراد العينة الذين يرون بأن خدمة تدريب المستفيدين ضرورية وذلك عائد إلى نقص فهم لبعض العمليات الفنية التي تقدمها المكتبة أو صعوبة في البحث عن مصادر المعلومات التي يتلقها المستفيدين، وفي المقابل نجد أن نسبة 24% من المستفيدين الذين يرون بأن خدمة تدريب المستفيدين غير ضرورية علما بأن هذه الخدمة غير متوفرة.



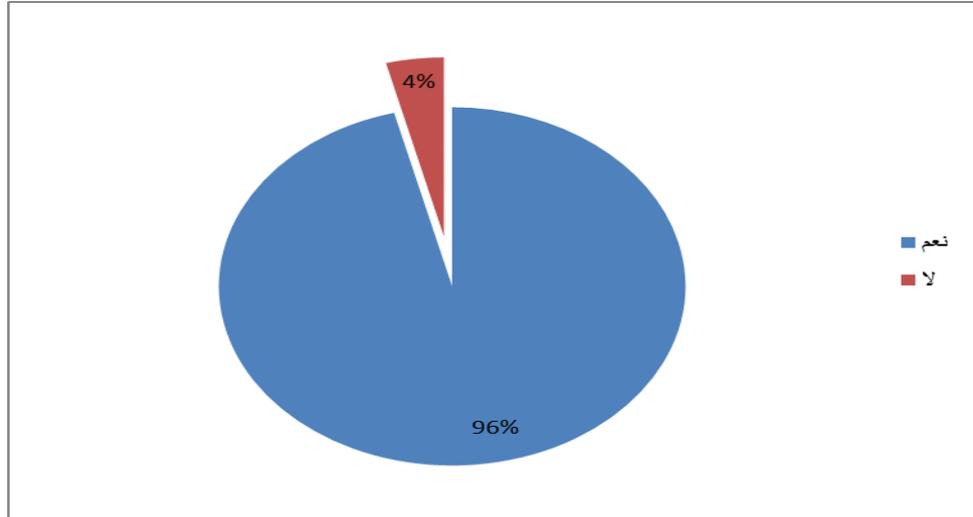
الشكل رقم 21: دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب ضرورة تدريب المستفيدين.

22) دور خدمات المكتبية في تلبية إحتياجات.

جدول رقم 22 : دور خدمات المكتبة في تلبية إحتياجات

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
96%	48	نعم
4%	02	لا
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح أن نسبة 96% من أفراد العينة الذين يرون بأن الخدمات المكتبية لها دور فعال في تلبية إحتياجاتهم وهذا يفسر سعي المكتبة في محاولة إرضاء رودها وتحقيق طلباتهم، كما يرى بعض آخر بأن خدمات المكتبية ليس لها وظيفة في تلبية رغباتهم وقدرة ذلك ب 20% وربما يعود ذلك لجهلهم لأهمية الخدمات المكتبية وضرورتها.



الشكل رقم 22: دائرة نسبية توضح دور خدمات المكتبة في تلبية إحتياجات.

23) أهم الصعوبات التي يواجهها المستفيدين في استخدام مختلف الخدمات التي تقدمها.

كانت أهم الصعوبات التي يتلقها المستفيدين وذلك من خلال إجاباتهم.

✓ عدم وجود نسخ كبيرة من المصادر والمراجع.

✓ صعوبة في البحث عن المصادر.

✓ عدم فهم بعض العمليات الفنية.

✓ نقص الإمكانيات.

7. النتائج العامة للدراسة:

نريد من خلال هذه العرض للنتائج المحصل عليها عبر أجوبة المبحوثين من فئة المستفيدين أن نثبت من صحة الفرضيات التي كنا قد وضعناها في بداية خطة الدراسة والتي قمنا بتقسيم محاور استمارة الاستبانة وفقها.

فمن خلال النتائج المحصل عليها في الدراسة التطبيقية يمكن عرض النتائج الفرضيات، قصد معرفة مدى تحقق منها وذلك حسب ما تليه المؤشرات المتعلقة بكل فرضية:

الفرضية الأولى:

يتبين لنا من خلال تفرغ أسئلة المحاور والتعليق على نتائجها وتحليلها وانطلاق من الاستنتاجات المتحصل عليها يمكن قول أن الفرضية الخاصة ب" تتوفر المكتبة المطالعة العمومية سعد دحلب بتيارات على خدمات غالب عليها طابع تقليدي " وهي فرضية محققة وهذا ما أكدته نسبة 6% في الجدول رقم(06)، حيث أن المكتبة لا يمكنها استغناء على الرصيد الوثائقي الورقي المطبوع.

الفرضية الثانية:

يتبين لنا من خلال تفرغ البيانات وتحليلها وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها يمكن القول بأن الفرضية الخاصة ب"خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تلعب دورا فعال في تلبية رغبات المستفيدين " وهي فرضية محققة وهذا ما أكدته نسبة 96% موضحة في جدول رقم (15) .

الفرضية الثالثة:

جاءت الفرضية الرابعة بأن " خدمات المكتبة المطالعة العمومية لها أثر في رفع المستوى الثقافي والمعرفي وتزويد الباحث بالمعلومات " وهي فرضية محققة وهذا ما أكدته النتائج موضحة في الجداول

(11) و (14) فالمكتبة تهدف إلى رفع المستوى الثقافي والمعرفي للمجتمع من خلال تقديم أفضل الخدمات للزوار.

8. مقترحات:

استنادًا إلى ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني وبعد تفريغ البيانات توصلنا إلى النتائج التالية :

- أغلب الخدمات التي تقدمها المكتبة خدمات تقليدية.
- أغلب الرصيد المتوفر بالمكتبة غالب عليه طابع تقليدي .
- تطبيق تكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة وتطبيقها يساهم في السرعة في الحصول على المعلومات.
- أغلبية المستفيدين يترددون على المكتبة لغرض الدراسة واستعارة الكتب.
- تساهم المكتبة من خلال خدماتها في رفع المستوى الثقافي والمعرفي.
- تسعى المكتبة إلى تسهيل للمستفيد الوصول إلى ما يحتاجه وبصورة جيدة وفي أجال المحددة وذلك كله من خلال خدماتها المقدمة.
- تحتاج المكتبة إلى المزيد من التجهيزات لتلبي رغبات المستفيدين.
- الخدمات التي تقدمها المكتبة تلعب دورًا فعال في تلبية احتياجات المستفيدين .
- تأثر الخدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيد لكنه بشكل متوسط .
- خدمة التصوير والاستنساخ وخدمة تدريب المستفيدين على البحث واستخدام مصادر المعلومات ضرورية في المكتبة إلى أنها تحتاج إلى تطويرها وتقديمها للمستفيدين .
- أغلب الصعوبات التي توجه المستفيد في المكتبة هي نقص في التكنولوجيا وعدم فهمهم لبعض العمليات الفنية.
- إمكانيات غير كافية من ناحية التجهيزات.
- نقص الإرشاد والتدريب، وعدم وجود أيام تحسيسية للتعرف على خدمات المكتبية.

9. مقترحات:

توصلنا إليه في الدراسة الميدانية والمتمثلة في خدمات المكتبية ودورها في تلبية رغبات المستفيدين، حاولنا التطرق إلى بعض الاقتراحات والتوصيات والتي نأمل أن نجد أذانا صاغية لها والمتمثلة فيما يلي:

- محاولة صرف الميزانية على كل الخدمات المكتبية بدون استثناء، وجعلها في نشاط دائم لصالح المستفيد.
- إقامة دورات تكوينية وأيام تحسيسية حول نشاطات المكتبة وخدماتها للمستفيدين من أجل التوعية والإعلام على استخدام تقنيات.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وكذا استعمال الوسائل الحديثة واستغلال شبكة الأنترنت وحسن استخدامها من خلال برامج تدريبية خاصة.
- الاهتمام بخدمات المكتبية الإلكترونية عموماً.
- توفير عدد مناسب وكافي من مصادر وأوعية المعلومات والمراجع الإلكترونية.
- يتعين على مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارات الإحاطة المستمرة بسلوكيات روادها واحتياجاتهم المعلوماتية من خلال اجراء الدراسات التي تمكنهم من حصرها وفهمها.
- تنويع مصادر المعلومات التي تقتنيها هذه المكتبة ، وذلك من خلال اقتنائها لمختلف الكتب والدوريات والتقارير والمخطوطات وإضافة المواد السمعية البصرية.

خاتمة

خاتمة:

تلعب المكتبات العامة دورا كبيرا في تلبية احتياجات المستفيدين وذلك من خلال الخدمات التي توفرها فهي تسهل على الباحث الوصول إلى ما يحتاجه بأسرع الطرق وأيسرها وذلك من أجل إشباع حاجاته ورغباته من معلومات فلم تكن تقليدية فقط بل تطورت هذه خدمات وارتبط تقديمها باستخدام الأساليب الإلكترونية واصبحت المكتبة تقدم خدماتها عبر الانترنت وذلك عبر موقع المكتبة دون ذهاب المستفيد اليها.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية فلا بد من ادخالها في المكتبات لما لها من تأثير على مستوى اقبال المعلومات وتحسين الخدمات الفنية والتقنية المقدمة لمستفيديها ، وهذا ما توصلنا اليه في هذه الدراسة وحاولنا تسليط الضوء عليه وبالتحديد معرفة الخدمات المكتبية في المكتبة العامة ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين حيث كانت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تيارت سعد دحلب نموذجا ومن خلالها توصلنا إلى نتيجة مفادها أن للمكتبة العامة دور فعال في استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل التي يقوم بها العاملين لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الرواد والزائرين، فمن خلال الخدمات يمكن معرفة مدى نجاح عمل المكتبات فهي توفر مختلف التسهيلات للقراءة والمطالعة والبحث يوضح تحت تصرفهم إمكانيات مادية تيسر عملهم.

البيبيو غرافيا

البيبلوغرافيا

الكتب:

1. امجد، الجوهري؛ متولي، النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة، 2002.
2. اسماعيل، وائل مختار، ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014.
3. إسماعيل، حسن صالح؛ إبراهيم أمين، الورغي. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات التزويد- الفهرسة- التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000.
4. البنداوي، ابراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات لمكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004.
5. الجرف، ريماء سعد. مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية. جامعة ملك فهد: مركز البحوث، 2003.
6. الجلاب، محمد. خدمات الاستخلاص في المكتبات ومراكز المعلومات مع تجارب بعض المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008.
7. الخزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002.
8. الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان : دار البداية، 2012.
9. الدباس، ريا احمد. المرجع في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الدجلة
10. السعيد مبروك، ابراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. عمان: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2010.
11. العالي، احمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006.

12. العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014
13. المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصرنا لمعلومات. عمان: العربي للنشر والتوزيع، 2012
14. المدادحة، أحمد نافع. التنظيم والمعالجة الفنية في المكتبات. عمان: دار المعتز، 2014
15. المغربي، محمد على خير. مدخل في علم المكتبات، الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2000
16. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000
17. جرادات، غازي محمد خليفة. التصنيف في التصنيف. الأردن: عالم الكتب الحديث، 2011
18. جرجيس، محمد جاسم؛ كلو، صباح محمد. مقدمة في علم المكتبات، جامعة صنعاء
19. حشمت، قاسم. مدخل الدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: مكتبة الغريب، 1990
20. ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2018
21. ربحي، مصطفى عليان؛ أحمدي، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر. 1979
22. ربحي، مصطفى عليان. إدارة المكتبات الأسس والعمليات. ط2. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015
23. ربحي، مصطفى عليان؛ أبو عجمية، يسرى. تنمية وتقييم مجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2004
24. ربحي، مصطفى عليان؛ وصفي، عارف الشلول. الفهرسة المقروءة أليا (مارك 21). عمان: دار الصفاء، 2010
25. ربحي، مصطفى عليان. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2011
26. ربحي، مصطفى عليان. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار الرضوان، 2012

27. شريف، محمد عبد الجواد. التكتيف و المكانز و المستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان، 2017
28. صوفي، عبد اللطيف. دراسات في المكتبات والمعلومات. دمشق: دار الفكر المعاصر، 2001
29. طه عشري، نجلاء عبد الفتاح. التقنيات الحديثة وأثارها في المكتبات. القاهرة: دار الوفاء
30. عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002
31. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2016
32. عبد المجيد إبراهيم، مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار الوراق، 2000
33. عبيدات، محمد؛ أبو الناصر، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل لنشر، 1999
34. عباس، طارق محمود؛ زكي، محمد عبد الحميد. المكتبة العامة تنظيمها خدماتها تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة ابييس 2002،
35. عاطف، عمارة. علم المكتبات الفهرسة والتصنيف العشري. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، ص52
36. عباس، أمجد. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الإلكترونية في المكتبات. عمان: دار أمجد، 2016
37. على اللحام، مصطفى. مدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2009
38. عوض العابدي، محمد. تطبيقات وتدريب على التصنيف العلمي. القاهرة: الناشر المكتبة الأكاديمية

39. غراممي سعدي، وهبة .تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. جامعة الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2008
40. قاسم، عبد القادر. علم المكتبات وتوظيف تكنولوجيا. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2014
41. قنديلجي، عامر ابراهيم؛ إيمان، فاضل السامرائي. حوسبة (أتمت) المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2010
42. مجبل لازم، المالكي. المكتبات العامة. عمان: مؤسسة الوراق، 2000
43. محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997
44. مفتاح، دياب محمد. اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع
45. نجلاء، محمد جابر مرسى. إيديولوجية انجاز العمل للمكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014
46. نيهال، فؤاد اسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012
47. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2009
48. هاني، محمد. الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والبيبليوغرافيات. دسوق: دار العلم والإيمان، 2017
49. وائل رفعت، على محمد. فهرسة المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للنشر والتوزيع.
- الرسائل الجامعية:**
50. العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة، رسالة الماجستير، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص64
51. ساري، فتيحة. المطالعة الالكترونية لدي الطلبة الجامعين، قسم علم المكتبات، جامعة تبسة، 2008

52. سي الطيب، ميمونة؛ نفاط، موارد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة الجيلالي بونعامة، 2018
53. عمايرية، أمينة. دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية سيدي بلعباس. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة قباطي، 2017
54. عولمي، خولة؛ سعدالدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبية احتياجات المستفيدين. شهادة ماستر، قسم علم المكتبات، 2011
55. غانم، نذير. الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. قسم علم المكتبات. رسالة دكتورة. 2010
56. قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية. مذكرة ماستر. قسم علم المكتبات، جامعة العربي التبسي، 2001
61. كاتب، خديجة. استخدامات تكنولوجيا المعلومات من طرف رواد المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2013
57. محمد صغير، أسماء؛ حفيظة، بوجلال. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين، مذكرة الماستر، قسم علم المكتبات، مستغانم، 2018
58. هتهات، محمد. سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلى المعلومات في البيئة الرقمية، الأساتذة الباحثين بجامعي الجلفة والأغواط نموذجا، مذكرة الماستر، قسم علم المكتبات والعلوم . كاتب، خديجة. استخدامات تكنولوجيا المعلومات من طرف رواد المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2013

مقالات والدوريات:

59. الضبيعان، سعد بن عبد الله « المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية » في مجلة دراسات في أنواع المكتبات، الرياض: اللجنة العلمية للنشر.
60. العمري، سارة « تفعيل تكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية » مجلة الإنسانية والاجتماعية، العدد01، جامعة قسنطينة، جوان 2020
61. عجلان، بن محمد العجلان « العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين » في مجلة خدمات المعلومات، الرياض: اللجنة العلمية للنشر، مج08، ص28
62. حافظي، زهير « تكوين المستفيدين في مجال المعلومات » في المجلة العلمية، العدد16، يونيو 2008

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم المكتبات

استمارة استبانة

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات بعنوان :

خدمات المكتبية بالمكتبات العامة ودورها في تلبية رغبات المستفيدين
دراسة ميدانية بمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب - تيارت

من إعداد الطلبة :

- بن عيسى بلخير

- نوار روميضاء ياسمين

- نفاح نعيمة

تحت إشراف الأستاذ:

العياشي بدر الدين

مأ هذه الاستمارة بكل عناية وإفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة () أمام الإجابة التي ترونها مناسبة ونعلمكم أن المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر انثى
المستوى : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني : واقع الخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية :

س(1) هل تتردد على المكتبة المطالعة العمومية ؟

دائما نادرا أحيانا

س(2) إذا كانت الإجابة بنعم ما هو سبب ترددك ؟

الدراسة استعارة الكتب عمل ابحاث

س(3) هل أنت على إطلاع بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

نعم لا بعضها

س(4) ما نوع هذه الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

خدمات تقليدية خدمات الكترونية الخدمتين معا

س(5) ما هو نوع الرصيد المتوفر بالمكتبة ؟

تقليدي الكتروني معا

س(6) هل تري تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة ؟

نعم لا

س(7) هل تريد أن تضيف لك المكتبة بعض الخدمات ؟

نعم لا

س8) اذا كانت الإجابة بنعم فأبي من هذه الخدمات تريد ؟

خدمة الترجمة

خدمة التصوير والاستنساخ

خدمة تدريب المستخدمين على البحث واستخدام مصادر المعلومات

المحور الثالث : دور الخدمات المكتبية في تلبية احتياجات المستخدمين

س1) هل تلبية المواد المكتبية من كتب ودوريات ميولك القرائية واحتياجات المعرفية ؟

نعم لا

س2) هل للخدمات المتوفرة في المكتبة يسهل عليك التوصل لما تريد من كتب ومصادر ؟

نعم لا

س3) هل توفر لك المكتبة الخدمات التي تحتاجها في الآجال المحددة ؟

نعم لا أحيانا

س4) هل ساهمت المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع مستواك الثقافي

والمعرفي ؟

نعم لا نوعا ما

س5) هل خدمة الإعارة بالمكتبة تسهل لك الوصول إلى ما تحتاجه بصورة جيدة ؟

نعم لا

س6) هل خدمة الفهارس مفهومة وتؤدي دورها في التوصيل لموضوعك أو مؤلفك أو عنوان كتابك

بالضبط ؟

نعم لا

س7) كيف ترى الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات ؟

كافية غير كافية كافية نوعا ما

س8) فيما يمكن توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة ؟

السرعة في الحصول على المعلومات

التسيير الجيد للفضاءات والأرصدة

مسايرة التقدم التكنولوجي

س9) في رأيك ماهي درجة تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل العلمي لك؟

جيد متوسط ضعيف

س10) هل ترى خدمة التصوير والاستنساخ ضرورية ؟

نعم لا

س11) هل ترى خدمة تدريب المستفيدين ضرورية ؟

نعم لا

س12) هل للخدمات المكتبية المتوفرة بالمكتبة دور في تلبية إحتياجاتك؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

.....
.....

الملحق (2)

المقابلة

المحور الأول: تعريف بالمكتبة

- متي تم فتح المكتبة أمام رواد ؟
- ماهي ساعات عمل المكتبة ؟
- ماهي الجهة التابعة لها المكتبة ؟
- ما هو العدد الإجمالي لموظفي المكتبة ، وهل هم في متخصصين في مجال علم المكتبات ؟

- ما هو المخطط التنظيمي للمكتبة ؟

- دور النشر التي تتعامل معها المكتبة ؟

المحور الثاني: الخدمات المكتبية ودورها في تلبية رغبات المستخدمين

- هل تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني ؟
- هل يمكن إتاحة الوثائق الإلكترونية للمستخدمين ؟
- هل هناك موقع خاص بالمكتبة ؟
- برأيك ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه الخدمات المكتبية في تلبية رغبات المستخدمين ؟