



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الانسانية

التخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

الموسومة ب::

تقييم فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية من وجهة

نظر المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون –

تيارت-

إشراف الأستاذ	من إعداد الطالبات
- العياشي بدر الدين	- بلقنيشي سارة.
	- جيلالي زهيرة.
	- زروقي ليندة.

لجنة المناقشة

رئيسا	دربيخ نبيل
مشرفا ومقررا	العياشي بدر الدين
مناقشا	روابحي خيرة

الموسم الجامعي: 2021 /2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الشكر:

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

فيا ربي لك الحمد لما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ولك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضا،  
فالحمد لله على كل شيء.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى الوالدين الكريمين على دعمهم لنا وكما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل  
الشكر والعرفان للأستاذ الفاضل العياشي بدر الدين على قبوله الإشراف على هاته المدكرة وعلى دعمه لنا وتقديمه  
توجيهات قيمة لنا، نشكره على الجهود المبذولة فجزاك الله خيرا إن شاء الله، كما يسرنا أن نتوجه بأسمى آيات  
التقدير والعرفان إلى أساتذتنا الكرام الذين تشرفنا بتدريسهم لنا طيلة خمس سنوات، وكما نشكر كل من ساعدنا  
من قريب أو بعيد.

وقبل وبعد فالشكر لله والحمد لله في الأول والأخير.

## إهداء:

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

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما

إليكم يا مصدر افتخاري إخوتي و أخواتي يا من سهتم على نجاحي

إلى من كان سنداً لي، إلى من رافقني في الأيام الصعبة، إليك يا رفيق دربي سأظل إليك وفيه يا توأم روعي زوجي الغالي أمين إلى كل عائلة زروقي، إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة السعادة إلى من علمني وكان لي الطريق المنير أستاذي الغالي العياشي، إلى كل أساتذتي الكرام لكم كل الفضل والشكر أستاذة رواجي خيرة، أستاذة سولمي أسماء، أستاذة قشيدون حليلة، أستاذ العياشي بدر الدين، أستاذ بن شهيدة محمد، أستاذ دريخ بتيل، إلى صديقتي سارة وزهيرة إلى كل طلبة تخصص علم المكتبات والمعلومات.

## إهداء:

الحمد لله الذي وفقني لهطا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:

إلى مورد الحب الصادق ونبع الحنان الدافق، إلى من غمرتني بحنائها وتذكرني بدعائها، إلى من سقلت ذاتي بأخلاقها الكريمة حببتي أُمي.

إلى من هدّ الصخر وسهر الليالي من أجل أن أنعم بالراحة، مطمئنة النفس من مشى حافيا على الشوك في الليالي الحالكة لأمشي مرفوعة الرأس، إلى من منحني الثقة والقوة لأثابر وأواصل إلى هدي الأسمى أبي العزيز.

إلى أجمال ما منحني والدائي من هدية إخوتي عبد الله، عبد الوهاب، عبد الرحمان، سعاد، وسام

إلى من رافقوني في إنجاز هذا العمل صديقتي العزيزتين ليندا وزهيرة، إلى كل من عائلتي بلقنيشي ومناد.

إلى كل صديقة تعرفت عليها في مشواري الدراسي زهرة، نصيرة، صبرينة.

إلى كل من تسعهم ذاكرتي ولا تسعهم مذكرتي.

إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم " صدق الله العظيم

إن لله الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ به من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا وأشهد أن لا إله إلا الله وأن محمد رسول الله.

الحمد لله الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل، وأهدي هذا العمل المتواضع إلى والدي الكريمين لأمي الحبيبة وأبي العزيز حفظهما الله وجزاهما كل خير.

ووالدائي اللذان ربباني رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته وغفر ذنوبهما .

إلى كل أفراد غائلي، إخوتي وكل من وقف إلى جانبي وكل من ساهم وأرشدنا في هذا العمل .

وأشكر كل من صديقاتي بلقنيشي سارة و زروقي ليندة.

وأشكر كل من أساتذتي الكرام الذين تعبوا معنا فلکم الفضل و الشكر يا من سعيتم إلى تقديم كل مجهوداتكم في هذا التخصص أستاذة رواجي خيرة، العياشي بدر الدين، سوالي أسماء، محمد بن شهيدة، درباخبيل، وأشكر جميع أصدقائي عبر مساري الدراسي في تخصص علم المكتبات.

يشرفني جدا ويسعدني كثيرا أن أتقدم إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة بأسمى آيات العرفان والتقدير بقبول هذا العمل.

والحمد لله الذي هدانا إليه والصلاة والسلام على خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم.

قائمة

المحتويات

## فهرس المحتويات:

- شكر
- إهدا.
- فهرس المحتويات
- قائمة الجداول
- قائمة الأشكال
- مقدمة.....(أ-ب)

### الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.....(ت)
- 2- أهمية الدراسة.....(ث)
- 3- أهداف الدراسة.....(ث)
- 4- أسباب اختيار الموضوع.....(ث)
- 5- منهجية الدراسة.....(ج)
- 6- الدراسات السابقة.....(خ)
- 7- مصطلحات دراسية.....(د)
- 8- صعوبات الدراسة.....(د)
- الخلاصة.....(ذ)



## الفصل الأول: تقييم فاعلية الخدمة المكتبية من قبل المستفيدين الجامعيين

مقدمة.....(8)

أولاً: المكتبة الجامعية.

1. تعريف المكتبة الجامعية.....(18)

1. 2. وظائف المكتبة الجامعية.....(19)

1. 3. أنواع المكتبات الجامعية.....(19)

1. 4. خصائص المكتبات الجامعية.....(20)

1. 5. أهمية المكتبة الجامعية.....(20)

1. 6. أهداف المكتبة الجامعية.....(21)

1. 7. واقع خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية.....(22)

1. 8. دور المكتبة الجامعية في نشر الوعي المعلوماتي.....(23)

خلاصة.....(24)

ثانياً: خدمات المكتبة الجامعية

تمهيد.....(25)

2. 1. تعريف الخدمة المكتبية.....(26)

2. 2. متطلبات الخدمة المكتبية.....(26)

2. 3. أنواع الخدمة المكتبية.....(28)

2. 4. الخدمة المكتبية المباشرة.....(29)

2. 5. الخدمة المكتبية الغير مباشرة.....(29)

- (33)..... 2. 6. أهمية الخدمات المكتبية.
- (34)..... 2. 7. العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية.
- (35)..... 2. 8. وظائف الخدمة المكتبية.
- (36)..... خلاصة

ثالثا: ماهية التقييم

- (37)..... تمهيد
- (38)..... 3. 1. مفهوم التقييم.
- (39)..... 3. 2. أهداف التقييم.
- (40)..... 3. 3. أساليب التقييم.
- (40)..... 3. 4. طرق التقييم.
- (41)..... 3. 5. مراحل التقييم.
- (43)..... 3. 6. معايير التقييم.
- (44)..... 3. 7. مستويات التقييم.
- (45)..... 3. 8. أهمية التقييم.
- (46)..... خلاصة

رابعا: المستفيدين من الخدمات المكتبية

- (47)..... تمهيد
- (48)..... 4. 1. تعريف المستفيد.
- (49)..... 4. 2. خصائص المستفيد.

4. 3. العوامل المؤثرة علي المستخدمين في ظل احتياجاتهم ..... (49)
4. 4. فئات المستخدمين واحتياجاتهم..... (50)
4. 5. طرق وأساليب جمع حاجات المستخدم..... (50)
4. 6. طرق تدريب المستخدم وأهدافه..... (52)
4. 7. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستخدم..... (53)
4. 8. الحواجز المؤثرة في تلبية احتياجات المستخدم..... (54)
- ..... خلاصة (56)

#### الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

- تمهيد ..... (58)
- أولاً: التعريف بمكان الدراسة..... (59)
1. تعريف المكتبة المركزية ..... (59)
2. نشأة وتطور المكتبة المركزية..... (59)
3. مواصفات مبنى المكتبة المركزية..... (60)
4. الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية..... (62)
5. مصالح المكتبة المركزية ..... (63)
6. العمليات الفنية والتقنية للمكتبة المركزية..... (66)
7. عرض وتحليل بيانات الدراسة..... (69)
8. النتائج العامة للدراسة..... (93)
9. نتائج الدراسات على ضوء الفرضيات..... (94)

10. مقترحات الدراسة العامة ..... (96)

خلاصة ..... (98)

خاتمة ..... (99)

القائمة المراجع ..... (104)

قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الموارد البشرية في المكتبة المركزية.	59
02	الوسائل التقنية والفنية في المكتبة المركزية.	59
03	إحصائيات خاصة بالمستوى لمصلحة التوجيه.	61
04	إحصائيات خاصة بمصلحة التوجيه.	61
05	أسس عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب.	64
06	ييين عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب.	64
07	نسبة الجنس.	66
08	نسبة المستوى الدراسي للعينة.	67
09	التخصصات المترددة على المكتبة.	68
10	موقع المكتبة بالنسبة للمستفيدين.	69
11	نسبة تردد الطلبة على المكتبة الجامعية المركزية.	70
12	ييين أسباب تردد المستفيدين على المكتبة الجامعية المركزية.	71
13	ملائمة تجهيزات المكتبة للمستفيدين.	72
14	نسبة تردد الطلبة على المكتبات الجامعية الأخرى غير المكتبة المركزية.	73
15	مناسبة نظام الإعارة في المكتبة من طرف المستفيدين.	74
16	مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات.	75

76	إستعمال مصادر المعلومات من طرف المستفيدين.	17
77	أوقات فتح وغلق المكتبة.	18
78	دور المكتبي في المكتبة.	19
79	كيفية إعتداد المستفيد على بحوثه في المكتبة.	20
80	نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحوثه.	21
81	توفر المكتبة الجامعية على الوثائق أثناء البحث.	22
82	رضى المستفيد على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية.	23
83	تلبية المكتبة الجامعية لرغبات المستفيدين.	24
84	تقييم المستفيدين لخدمات المكتبة المركزية.	25
85	الصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي.	26
86	أنواع المشاكل التي يواجهها المستفيد في المكتبة المركزية.	27
87	مصادر المعلومات في المكتبة التي تلي حاجيات المستفيدين.	28
88	أسباب عدم إستخدام الطلبة للمكتبة المركزية.	29

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	59
02	مصالح المكتبة المركزية.	62
03	الجنس.	66
04	المستوى الدراسي للعينة.	67
05	التخصصات المترددة على المكتبة المركزية.	68
06	موقع المكتبة بالنسبة للمستخدمين.	69
07	تردد الطلبة على المكتبة الجامعية.	70
08	سبب تردد المستخدمين على المكتبة الجامعية.	71
09	ملائمة تجهيزات المكتبة المركزية للمستخدمين.	72
10	تردد الطلبة على المكتبات الجامعية الأخرى غير المكتبة المركزية.	73
11	مناسبة نظام الإعارة في المكتبة من طرف المستخدم.	74
12	مدة الإعارة الخارجية مصادر المعلومات.	75
13	إستعمال مصادر المعلومات من طرف المستخدمين.	76
14	أوقات فتح وغلق المكتبة.	77
15	يدور المكتبي في المكتبة.	78
16	كيفية إعتتماد المستخدم على بحوثه في المكتبة.	79

80	نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحوثه.	17
81	توفر المكتبة الجامعية على الوثائق أثناء البحث.	18
82	رضى المستفيد على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية.	19
83	تلبية المكتبة الجامعية لرغبات المستفيد.	20
84	تقييم المستفيدين للخدمات المكتبية في المكتبة المركزية.	21
85	الصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي.	22
86	أنواع المشاكل التي يواجهها المستفيد في المكتبة.	23
87	مصادر المعلومات في المكتبة التي تلبية حاجيات المستفيدين.	24
88	أسباب عدم استخدام الطلبة للمكتبة المركزية.	25



مقدمة

## مقدمة:

تعد المكتبة الجامعية من المرافق الحضارية الهامة التي تخدم المجتمع الأكاديمي، ومن شأنها أن تلعب دورا بارزا في التعليم الجامعي من جهة وفي تطوير البحث العلمي من جهة أخرى، لكن الكثير لا يدرك أهمية هذا الدور الذي تقوم به لخدمة أفراد المجتمع الواحد الذي يحيا حياة قوامها العلم، وتعتبر المكتبة الجامعية نقطة التقاء كل العلوم من خلال تحقيق الأهداف المسطرة لها عن طريق النشاطات والمهام التي تقوم بها وحتى تبقى المكتبة الجامعية في تطور مستمر لا بد من القيام بعمليات تقييمية لمحاولة الكشف عن نقاط القوة والضعف للمحافظة على الدور الذي تلعبه في تعليم وتطوير البحث العلمين، إذا أصبح تحسين أداء هذه المكتبات يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه ليس بتركيز على فعالية هذه المؤسسات وبكفاءتها فقط وإنما بالتركيز على فعالية المؤسسات وبكفاءتها فقط، وإنما بالتركيز على مستوى الخدمة المقدمة ورضا المستفيد، ولهذا لجأت المكتبات إلى تطبيق معايير الجودة من أجل معرفة مستوى الخدمات المقدم ومدى رضا المستفيدين منها، وهذا من أجل التطوير المستمر وتحسين المستوى العام للمكتبة.

وأن الهدف الأساسي من قياس الفعالية في كل مجال هو تطوير الخدمات والإجراءات بحيث تتم بأقل تكلفة وأقصر وقت وأيسر جهد، وأن تصل إلى المستوى المثالي الذب يتوقعه المستفيد، وقياس الجودة في المكتبات تعد إستراتيجية مهمة تساعد على توفير خدمات تشبع رغبات المستفيدين الكاملة وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم الظاهرة وغيرها، لأن المكتبات لا بد أن تكون مواكبة لكل ما هو جديد في المعلومات وطرق إسترجاعها، وكذلك التغيير في إدراك المستفيد لجور المكتبة، فهو لا تهمه الوظائف التقليدية للمكتبة، ولا يتوقع منها خدمات مرجعية أفضل، أو مقتنيات لمجلدات جديدة، ولكنه يريد إسهامها في توفير المعلومات لحسابه الشخصي، وقياس جودة الخدمات من منظور المستفيد يبقى أمر أساسي وهم جدا للمكتبات حيث يعتبر هذا العنصر هو حجر الزاوية داخل المكتبة، حيث تعمل المكتبة بكل كيانها المادي والبشري على إرضائه، وهناك عدة معايير لقياس جودة خدمات المكتبات من وجهة نظر المستفيدين سنحاول التطرق إليها.

وقد وضعنا خطو منهجية توضح الخطوات التي تسير عليها الدراسة والتي إنطوت في فصلين أساسيين:

- الفصل التمهيدي الذي إندرج تحته إشكالية الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، منهجية الدراسة، مجالات وحدود الدراسة، أدوات جمع البيانات، الدراسات السابقة ومصطلحات الدراسة.

- الفصل الأول أي الإطار النظري للدراسة وهو مقسم إلى أربع نقاط أولها تطرق إلى المكتبة الجامعية بكل تفاصيلها من تعريفها ووظائفها وخصائصها وأنواعها وأهدافها، وثانيها تطرق إلى الخدمة المكتبية في الجامعة وقد إحتوى التعريف والمتطلبات وأنواع الخدمة المكتبية وأهميتها ووظائفها، ثالثهم ماهية التقييم وقد تعرضنا فيه إلى تعريف التقييم، أهدافه، أساليبه، طرقه، مراحلها، عناصره، ورابعه إحتوى على فئة المستخدمين من الخدمات المكتبية وعرفنا المستخدم وفئاته وإحتياجاته والعوامل المؤثرة على رضاه وكيفية تدريبه، وأهم الحواجز التي تعيق تلبية إحتياجاته.

- الفصل الثاني ضم التعريف بمكان الدراسة وموقع والهيكلة التنظيمي ثم إجراءات الدراسة (المنهج-العينة-مجالات الدراسة)، ثم أدوات جمع البيانات ثم بعدها قمنا بتحليل البيانات وبعدها توصلنا إلى نتائج عامة لدراسة، ونتائج الدراسة على ضوء الفرضيات وأخيرا طرح جملة من الإقتراحات والحلول وقد ختمنا بحثنا بخاتمة كانت ملّمة بموضوع الدراسة تنوه بمكانة المكتبة وأهميتها.

الإطار المنهجي:

### 1. الإشكالية:

لقد تزايد الاهتمام بقضية إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين، وظهرت العديد من المعايير والمؤشرات التي تساعد على قياس أداء المكتبات منها ما يركز على قياس أداء الخدمات ومنها ما يقوم على قياس الأداء الوظيفي، وهنالك ما يركز على قياس رضى المستفيد من الخدمة وكلها يعمل على معرفة مستوى الخدمات المقدمة من طرف المستفيد، لا بد لها من إستخدام إحدى الطرق المستخدمة في ذلك، وفي هذا البحث سنقوم بدراسة حول مدى فاعلية خدمات المكتبات من منظور المستفيدين.

وتسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى كسب موقع بين مثيلاتها من المكتبات في بيئة من التنافس، ويتوقف هذا على طبيعة الخدمات التي تقدمها إلى مجتمع المستفيدين منها ما يتلاءم مع إهتماماتهم وإحتياجاتهم، فنجاح المكتبة مرتبط بجودة ونوعية خدمات المعلومات المقدمة لتحقيق رضا المستفيد، وتقدم كل ما يرضي حاجاته حتى لا يلجأ إلى المكتبات الرقمية وغيرها.

فالمستفيد عندما لا يجد ما يبحث عنه في المكتبة سوف يضطر إلى البحث عن البدائل وبالتالي تخسر المكتبة مستفيديها.

- ما مدى فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت من وجهة نظر المستفيدين؟

### التساؤلات الفرعية:

- هل الإمكانيات المادية المتوفرة في المكتبة الجامعية تلائم وتلبي إحتياجات المستفيدين؟
- هل امستفيدين راضون عن الخدمة المكتبية في المكتبة الجامعية؟
- ماهي العوائق والحواجز التي يعاني منها المستفيدين من المكتبة المركزية جامعة ابن خلدون تيارت؟

### الفرضية العامة:

- إن الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية الجامعية لجامعة ابن خلدون تتميز بالفاعلية وذلك من وجهة نظر المستفيدين من خدماتها.

الفرضيات الفرعية:

- إن الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة الجامعية مناسبة مع إحتياجات المستخدمين ورغباتهم.
- إن المستخدمين راضون عن الخدمات المكتبية التي يتم تقديمها من طرف المكتبة الجامعية بجامعة ابن خلدون.
- هناك عوائق وصعوبات يعاني منها المستخدمون من المكتبة تجعلهم غير راضون عن حاجياتهم المعلوماتية والوثائقية بصورة مطلقة.

2. أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية البحث من خلال الموضوع الذي يتناول مدى فاعلية الخدمة المكتبية من وجهة نظر المستخدمين حيث يعالج الموضوع أهم عنصرين في المكتبة وهما المستخدم والخدمات المكتبية وكيف يمكن قياس الخدمات انطلاقا من نظرة المستخدم، كما أن هذه الدراسة يمكن أن تساعد القائمين على المكتبة في إيجاد معايير ملائمة لتبني نظام جديد في المكتبة وفق درجة رضا المستخدمين.

3. أهداف الدراسة:

- التعرف على جودة خدمات المكتبات.
- التعرف على معايير قياس خدمات المكتبات من منظور المستخدمين ثم معرفة درجة رضا المستخدمين حول الخدمات التل تقدمها المكتبة الجامعية.
- التعرف على نقاط القوة والضعف المتعلقة بتقديم الخدمات ومدى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات.

4. أسباب اختيار الموضوع:

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

- التعرف على كيفية تقديم الخدمات في المكتبات الجامعية.
- الفضول العلمي في دراسة عملية التقييم التي نكشف من خلالها الخلل والارتقاء بمستوى الخدمات.
- قلة الدراسات في موضوع التقييم ورضا المستخدم من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.

5. منهج الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، والذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائما لمضمون دراسته وتحديد أبعادها بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة، إذن

فهو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها، وهذه الإجراءات تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها والمعلومات لاكتشاف الحقائق وإثباتها علميا.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي وهو أكثر المناهج استعمالا في البحوث الاجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الاستبيان، الأمر الذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواه وذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطوره.<sup>1</sup>

#### محددات الدراسة:

تحدد هذه الدراسة في المجالات التالية:

- الحدود الديموغرافية: اقتصرت هذه الدراسة على مجتمع يضم المستفيدين والمستفيدات من الخدمات المكتبية في جامعة ابن خلدون.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الجزائر- المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين 2021/04/12 إلى 2021/04/27.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على مدى فعالية الخدمة المكتبية.

#### مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساسي الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ويتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الطلبة بكافة تخصصاتهم وكانت أغليبيتهم السنة الثالثة والسنة الثانية ماستر، لأنهم يمثلون الطلبة المقبولون على التخرج لذلك فهم بحادة إلى خدمات متنوعة.

#### عينة الدراسة:

<sup>1</sup> عليان، رجي مصطفى، غنيم، عثمان محمد، مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص 33.

أما بالنسبة إلى عينة الدراسة التي اخترناها لإجراء دراستنا فهي عينة عشوائية ويكون في اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي بحيث يعطي كل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الاختبار.

### أدوات جمع البيانات:

تستخدم عدة أدوات ووسائل لجمع البيانات حول الظاهرة المدرسية وتحدد بواسطة المنهج المستعمل في الدراسة ولعل من أهم أدوات جمع البيانات التي إعتدنا عليها في الدراسة الملاحظة والإستبيان.

#### - الملاحظة:

من أقدم وسائل جمع المعلومات أستخدمت للتعرف على الظواهر الطبيعية وغيرها، ثم إنتقل إستخدامها بشكل عام إلى العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بشكل خاص، والملاحظة هي جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد افعلية ومواقفه وإتجاهاته ومشاعره، وتعطي لنا المعلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا كالإستبيان والمقابلة كما تعرف بأنها عملية مراقبة ومشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها وإتجاهاتها بأسلوب علمي ومخطط وهادف ولقد إعتدنا على الملاحظة من أجل ملاحظة مدى فاعلية الخدمة المكتيبة في المكتبة الجامعية المركزية لإبن خلدون بتيارت من وجهة نظر مستفيديها.

#### - الإستبيان:

هو أداة يتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث.

ويحتوي الإستبيان على مجموعة من الأسئلة وهي نوعان أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة وذلك لتحديد آراء ومواقف المجتمع المدرس، فالأسئلة المفتوحة تلزم المشارك في البحث في إختيار إجابة معينة في عدد من البدائل، وكذا الأسئلة المغلقة تعرف بأنها الأسئلة التي تكون الإجابة عنها بإختيار بدي من لبدائل التي يتيح الباحث للمشاركين كالإجابة بنعم أو لا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> طلاء محمد، نور عطار، المدخل إلى البحث العلمي، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 1993، ص 31.

وقد قمنا باستخدام الإستيبيان مع الطلبة لمعرفة مدى فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية ومدى رضا المستفيدين عنها وقد إعتمدنا في بحثنا على بيانات ومعلومات تتعلق بتوجهات المستجوبين، وهو ما يتوافق مع طبيعة الموضوع المدروس، وتم تصميم إستبيان الدراسة بعد الإطلاع على مختلف النماذج الخاصة بالإستيبيانات المستخدمة في مثل هذه الدراسات وذلك للإستفادة منها وراعيها في ذلك سهولة الإستخدام والوضوح بالنسبة للأسئلة المستخدمة.

- محاور الإستبيان: ضم الإستبيان 24 سؤال موزع على ثلاث محاور أساسية.
- المحور الأول: معلومات عامة عن المستفيدين من المكتبة الجامعية المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.
- ولقد كان الهدف من هذه الأسئلة معرفة تخصص رواد ومستفيدي المكتبة الجامعية المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.
- المحور الثاني: كان حول الإعارة والخدمات المتوفرة في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.
- وكان الهدف منه معرفة مدى رضا المستفيدين عن نظام الإعارة.
- المحور الثالث: حول رضا المستفيدين عن الخدمات المتوفرة فب المكتبة الجامعية والعوائق التي تواجهها.
- وقد ضم هذا المحور عدة أسئلة لمعرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المتوفرة في المكتبة الجامعية وأهم النقائص التي تعاني منها المكتبة الجامعية وفي الأخير وضعنا سؤال مفاده ماهي إقتراحاتكم لتحسين الخدمة في المكتبة الجامعية.

## 6. الدراسات السابقة:

- 1- الدراسة الأولى: مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين:  
دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي.
- 2- الدراسة الثانية: جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستفيدين.
- 3- الدراسة الثالثة: تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين:  
دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية، المركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي.



- 4- الدراسة الرابعة: مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 5- الدراسة الخامسة: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

### 7. مصطلحات الدراسة:

- المكتبة الجامعية: هي تلك المكتبات التي توجد بالجماعات والكليات والأقسام العلمية، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وإداريون، وتوفير مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية.
- الخدمات المكتبية: هي التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات.
- التقييم: هو عبارة عن عمليات قياس أداء الفرد أو الجماعة أو خدمته أو نظام وتقدير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف.
- رضا المستفيد: وهو من أهم المعايير التي يمكن لأي منظمة الاعتماد عليها للتأكد من جودة سلعتها وخدماتها، لأنه يعتبر مصدر ولاء للعملاء والمستفيدين من الخدمة.

### 8. صعوبات الدراسة:

- ككل البحوث العلمية لم تخلوا دراستنا من صعوبات وعراقيل فقد واجهتنا بعض الصعوبات لكنها لم تقف حاجزا أمام إصرارنا على إتمام الدراسة، ويكمن إختصارها فيما يلي:
- نقص في المادة العلمية.
  - عدم حصولنا على إحصائيات كافية.
  - صعوبة التحكم في المراجع وتشابه المعلومات.

### خلاصة الفصل التمهيدي:

من خلال هذه المعطيات التي تشكل آلة المنطلق الرئيسي لدراسة موضوع تقييم فاعلية الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين والتي تسمح لنا بالتعرف على واقع الخدمات المكتبية الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، وهذا لا يتم إلا من خلال إتباعنا الأساليب المنهجية الملائمة وإدارة الموضوع من الشكل العام إلى الشكل الخاص وإستخدام أدوات الملائمة لجمع المعلومات والبيانات والمعطيات وإعطاء الأسباب المنهجية اللازمة حتى نستطيع الوصول إلى النتائج وإقتراح حلول لها.

الفصل التمهيدي  
الأطار المنهجي  
للدراسة

# الفصل الأول

تقييم فاعلية الخدمة

المكتبية من قبل

المستفيدين الجامعيين

I. المكتبات الجامعية:

تمهيد:

تعتبر المكتبة الجامعية من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الجامعة في تحقيق أهدافها، فهي تقوم بتوجيه مجموعاتها من المواد المكتبية لمساندة المناهج والمقررات الدراسية بالجامعة وتقوم بتقديم خدماتها للطلاب الباحثين تلبية لأغراض الدراسة والبحث، وهي تعتبر ثمرة من ثمرات النضج الثقافي، نظرا لما تلعبه بشكل إيجابي للدور الإيجابي الذي تلعبه في التطوير من المعرفة والبحث العلمي وتقديم خدماتها بشكل جيد خاصة تقديم المصادر والمعلومات والتي تحقق الأهداف والبرامج التعليمية وتلبية احتياجات المستخدمين والسعي إلى تحقيق رغباتهم واهتماماتهم.

### 1.1. تعريف المكتبات الجامعية:

برغم من تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبات الجامعية ليست مكاناً أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (كتب، الدوريات...)، يقوم عليها ويهتم بأمرها مجموعة من الأمناء و المعاونين ولكنها أهم وأشمل من هذا فالمكتبية الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي و البحث العملي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات، وهو ما يسمى بـ "التعليم الذاتي"، ومن ثم يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب و الباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار.

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها " تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي<sup>1</sup>.

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

وقد عرفتها الموسوعة العربية علوم المكتبات والحاسبات المكتبية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه مديرية الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساعد برامج التدريس والأبحاث والخدمات ومنه نستنتج أن المكتبات الجامعية هي البؤرة الرئيسية للمعلومات، فهي تقدم خدماتها للطلبة والباحثين، هدفها الرئيسي تحقيق احتياجات المستفيدين وإرضاءهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى والمومني، حسن أحمد، أساسيات المكتبات والحاسبات المكتبية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه

<sup>2</sup> سليمان، فطوم، تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة: دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاقتصادية بجامعة بوضياف، (مذكرة

ماستر: علم المكتبات والمعلومات، تبسة)، تبسة، 2010، ص57.

1. 2. وظائف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع، فهي تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا والبحوث وأعضاء هيئة التدريس.

وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم لأغراض تعليمية وبخئية، فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة، وليس هناك جهاز يخدمها بصورة مباشرة مثل المكتبة أيضا، ومن أهم وظائف المكتبة الجامعية ما يلي:

أ- **الوظائف الإدارية:** يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة على رؤساء الأقسام وتشمل:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.<sup>1</sup>
- ب- **الوظائف الفنية:** اختيار الموارد المكتبية المختلفة والحصول عليها، وهذه الموارد تشمل الكتب و الدوريات والمخطوطات والأفلام و الخرائط وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.
- الخدمات المكتبية: تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على الموارد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.<sup>2</sup>

1. 3. أنواع المكتبات الجامعية:

- 1- **المكتبة المركزية:** وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من المصادر والخدمات المكتبية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية في بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبات وإدارات الكليات والأقسام ، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة كالملتقيات والندوات والمحاضرات والمعارض وغيرها.

<sup>1</sup> المدداحة، أحمد نافع، أنواع المكتبات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2001، ص 99.

<sup>2</sup> إسماعيل عبد الباقي، يونس، دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017، ص 27.

- 2- مكتبة الكليات: وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كل كلية محددة ومن فوائدها أنها تتيح للطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات فإذا لم تكن في الكلية مكتبة ثقلت هماتهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية بعدها وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، ومن فوائدها كذلك أنها تخفف الزحام في المكتبة المركزية التي قد لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها.<sup>1</sup>
- 3- مكتبة القسم: من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم بما يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء الهيئة التدريسية بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية، وعادة ما يقوم أحد المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة.<sup>2</sup>
- وهي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية، أو لذلك القسم، على أن يكون منها نسخ أخرى وبديلة في المكتبة المركزية.

#### 1. 4. خصائص المكتبة الجامعية:

- لكل مكتبة خصائص تختص بها وتميزها عن المكتبات الأخرى، فللمكتبة الجامعية خصائص بارزة وهي كالآتي:
- أن تكون عامة للمستفيدين بغير استثناء.
  - أن تكون خدماتها للمستفيدين مجاناً، أي أن تقدم جميع مصادر المعلومات دون أي مقابل مادي.
  - توفير الخدمات المختلفة.
  - تركز على جميع أنواع المعرفة العلمية البشرية واهتمامها بالعلوم والمعارف.<sup>3</sup>

#### 1. 5. أهمية المكتبات الجامعية:

- تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للحاجيات الحديثة.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها).
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الفكر، 2002، ص36.

<sup>2</sup>علي، مصطفى، المدخل في عم المكتبات ومصادر المعلومات، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016، ص 24.

<sup>3</sup>مبروك خطاب، السعيد، لوائح المكتبات الجامعية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، ص68.



- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.
- تيسير سبل الدراسة والبحث من خلال إعداد الفهارس اللازمة لها.
- تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين وبالطرق المناسبة.
- العمل كمركز لحفظ وتوزيع البحوث والدراسات التي يقوم بها المجتمع الأكاديمي والإعلام عن هذه الأعمال من خلال إعداد الببليوغرافيات والمستخلصات والمراجع اللازمة وكذلك من خلال إهداءها وتبادلها مع المكتبات الأخرى.<sup>1</sup>

### 1. 6. أهداف المكتبة الجامعية:

- تتبع أهداف المكتبة الجامعية من الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها ولا يمكن أن تلعب المكتبة الجامعية الدور المنوط بمعزل عن أهداف الجامعة وبرامجها ونلخص أهدافها في:
- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة.
- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة المتمرسين والباحثين.
- تنظيم مصادر المعلومات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.
- تقديم الخدمات المكتبية والمرجعية والإعلامية والببليوغرافية والتصوير وغيرها.
- إصدار النشرات والدوريات والببليوغرافيات التي تساهم في تسيير البحث العلمي.
- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المكتبة ومحتوياتها عن طريق إلقاء المحاضرات وإقامة الدورات المباشرة.
- تطوير المهارات الفنية للعاملين في مكتبات الجامعة عن طريق إقامة الدورات التدريبية، التعاون والتنسيق مع المكتبات الجامعية داخل البلاد وخارجه في شتى المجالات.
- توفير الجهود والنفقات وتوحيد أسس الأعمال.<sup>2</sup>
- إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.

<sup>1</sup> عواشيرة، عفاف، مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة، 2016، ص18.

<sup>2</sup> خليل، يحي مصطفى. مبادئ وإدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء، 2008، ص36.

- تبادل المطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات بالداخل والخارج.
- تطور النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات.
- النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى مستوى أحسن بما يتلائم مع متطلبات خطة تنمية المعرفة وتطويرها وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة.
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة.<sup>1</sup>

### 1. 7. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية:

تلعب المعلومات بالوسط الجامعي دور المحرك الرئيسي في جميع النشاطات، فهي عماد البحوث العلمية المنجزة من طرف الباحثين، التحصيل الدراسي وإنجاز بحوث ومذكرات، ويجد الجميع ما يحتاجونه من معلومات في هذا الوسط بالمكتبة الجامعية الأم والتي تقوم بدور المجتمع المعالج والمنتج لهذه المعلومات ألا وهي المكتبة، حيث تضمن تلبية حاجيات مستخدميها بالجامعة، كما تتولى الإشراف على مختلف الجوانب الفنية والعلمية حيث تقوم بمختلف الإجراءات المكتبية كوضع النظم واقتراح الحلول وتحديد العلاقات بين المكتبة ومختلف إدارات الكليات والأقسام التابعة لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Thompson,james- An introduction to university library administration.-3 rded- London: cliveBinley, 1979: p-15.

<sup>2</sup>عيسى، عيسالغاسافين، المعلومات وصناعة النشر مع إشارة خاصة للواقع السوري، دمشق، دار الفكر، 2001، ص52.

1. 8. دور المكتبة الجامعية في نشر الوعي المعلوماتي:

لقد أصدرت منظمة اليونسكو 1924 بالتعاون مع الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسستها IFLA بيانا رسميا للمكتبة والذي ينعهد بأن المكتبة يجب أن لا تدعم التعليم النظامي فحسب، وهذه الرسالة تتعلق بتنمية مهارة الوعي المعلوماتي كسبيل لتطوير الأفراد فضلا عن نمو التخصصات العلمية وتطور النشاط العلمي وأنماطه، كل ذلك يجعل تعليم الوعي المعلوماتي بالنسبة للطلبة عملية مستمرة.

ومن برزت مسؤولية المكتبات بكافة أنواعها كمؤسسات تعليمية للوعي المعلوماتي وتنمية مهاراته وذلك من خلال 3 أشياء حددها بيتشا بين:

- 1- التحقيق بين تطوير المعلومات الأساسية حتى يتم عرض المعلومات لما يتناسب مع مسؤولياتها
- 2- تحتاج المكتبة إلى تنمية أدوات البحث بشكل دائم
- 3- تحتاج إلى إدخال التقنية باستمرار وتحديد أكثر التقنيات والأساليب المناسبة لمستخدميها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فيصل علي، فوزية، محمود العمودي، مدى الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي، دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز في مجلة دراسات المعلومات: الرياض، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، 2008، ع3، ص191.

خلاصة:

ومنه نستنتج أن المكتبات الجامعية تلعب دورها في البحث العلمي بصفة عامة وتلبية احتياجات واهتمامات المستفيدين وتحقيق رغباتهم وتقديم خدمات أفضل بصفة خاصة، ولهذا لا بد للمكتبات الجامعية مواكبة التكنولوجيا المعلوماتية والتحسين من وظائفها حتى تتمكن من تلبية وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستخدمين وتحقيق ما يسعوا إليه فالمكتبة الجامعية رسالتها مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث الجامعي والعلمي وهدفها مساندة المناهج والمقررات و تنمية القدرة على الحصول على ما يسمى بالتعليم الذاتي . فالمكتبة الجامعية تضم اجهزة كثيرة تخدم الاغراض التعليمية والبحثية .

.II خدمات المكتبات الجامعية:

تمهيد:

تسعى أغلب المكتبات الجامعية إلى تقديم خدمات مكتبية جيدة من شأنها تلبية احتياجات المستخدمين من خدماتها على اعتبار أن الهدف الأساسي من إنشاء هذه المكتبات هو الوصول إلى تحقيق رغبات المستخدمين وتلبية حاجياتهم من خدماتها، الشيء الذي فرض على المكتبات الجامعية تبني على أساليب عمل من شأنها أن توفر الخدمات المكتبية ذات نوعية عالية وكفاءة.

## 1.2. تعريف الخدمات المكتبية:

- لقد تطرق في أدبيات علم المكتبات والمعلومات العديد من التعريفات حول الخدمة المكتبية ولعل من أهمها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق وقد عرفها بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر عدد ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.
- ويعرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق: (بأنها خدمة تهيؤها مكتبة متخصصة هدفها جذب الإنتباه إلى المعلومات في صورة المكتبة او مركز المعلومات وذلك توقعاً بطلبها، هذا عن طريق تمرير ورقة بالإخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والإقتباسات المنشورة في المجالات).
- وقد عرفها ملفيل دوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف.<sup>1</sup>
- وقد عرفها كذلك حشوة قاسم بأنها الناتج النهائي الذي يحصل له المستفيد من المعلومات والذي يأتي بنتيجة التفاعل بين ما يتوافر في أجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تدقيق بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط إحتياجاتهم إلى المعلومات.<sup>2</sup>
- ومن خلال ما تطرقنا له من تعريف للخدمة المكتبية وخدمات المعلومات يمكن القول بأنها مجموع الوظائف والأنشطة والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها مؤسسة المعلومات المتمثلة في العاملين لديها من أجل تحقيق ظروف مناسبة وصول الباحث والمستفيد إلى المعلومة ومجموعة المصادر التي يحتاجها بأسرع الطرق وأسهلها لتغطية إحتياجاته وتلبيتها.

## 2.2. متطلبات الخدمة المكتبية:

- تركز الخدمة المكتبية على عدة ركائز وجب توفرها حتى تحقق خدماتها والتي تتمثل فيما يلي:
- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.
- المؤهلات البشرية والتي تتميز بخبرة.
- وجب وضع تسهيلات لمجتمع المستفيد حتى يتسنى لهم المطالعة والقراءة والبحث وكذا وجب توفرًا لميزانية، وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

### أولاً: مصادر المعلومات:

<sup>1</sup> النوايسة غاب عوض، خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 35.

<sup>2</sup> الشامي، أحمد محمد، حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي بمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، ص 16.

وهنا نقصد بما كل ما تجمعته وتقتنيه المكتبات من مواد مكتبية كانت مطبوعة أو غير مطبوعة غذ يعمل المختصين في مجال المكتبة على تنظيمها بأحسن الطرق، يتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستخدمين.<sup>1</sup>

والركيزة الأساسية التي يقوم عليها الخدمة المكتبية هي مصادر المعلومات التي تقتنيها فكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعارف ومتنوعة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية الأهداف التي تهدف إلى الوصول إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين ولمصادر المعلومات عدة أنواع.

- مصادر معلومات مطبوعة: وهي الركيزة الأساسية فالخدمة المكتبية والتي تتمثل في الكتب و المنشورات والرسائل الجامعية ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.
- مصادر معلومات غير مطبوعة: وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصور المتحركة أو كلاهما والتي تتمثل في الأشرطة والأسطوانات والأفلام.<sup>2</sup>
- مصادر معلومات إلكترونية: وهي مجموعة من مصادر المعلومات التي تحرر إلكترونيا على مجموعة وسائط ممغنطة والتي تخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدم للاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة عن طريق أقراص cd /rom.

ثانيا: الإطار البشري المؤهل:

يلعب نجاح الخدمة المكتبية دور مهم في توافد المستخدم للمكتبة وهذا من خلال مستوى و توعية العاملين في المكتبة ومدى فهمهم في التعامل.<sup>3</sup>

- النفقات المالية التي تحتاجها لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي توضع فيه.
- النفقات المالية التي تحتاجها في عملية البرمجة والتي تعتمد على الحاسوب في أعمالها.
- نفقات لعلق منافذ أخرى يمكن أن تطرأ داخل المكتبية.

<sup>1</sup> عليان، مصطفى ربحي، مرجع سابق، ص ص 49-50.

<sup>2</sup> النويصة، غالب عوض، مرجع سابق، ص 25.

<sup>3</sup> صابر، فاطمة، عوض، خفاجة، علي، مرفت، أسس ومبادئ البحث العلمي، [د،م]، جامعة الإسكندرية، 2004، ص 35.

ثالثا: التسهيلات اللازمة للمستخدمين:

فالمكتبة لا بد لها من توفير كافة التسهيلات اللازمة حتى يتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وكذلك توفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال وخدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية وغيرها من التسهيلات التي تسهل للمستخدم ورواد المكتبة للوصول إلى مصدر المعلومات.

رابعا: المتطلبات المالية: (الميزانية)

- كل مراكز المعلومات والمكتبات الجامعية تحتاج إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في:
- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المتنوعة.
- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء الأجهزة التي تتمثل في أجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية والمصغرات الفلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.<sup>1</sup>
- النفقات المالية التي تحتاجها لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي توضع فيه.
- النفقات المالية التي تحتاجها في عملية البرمجة والتي تعتمد على الحاسوب في أعمالها.
- نفقات لغلغ منافذ أخرى يمكن أن تطرأ داخل المكتبة.

### 2. 3. أنواع الخدمة المكتبية:

الخدمة المكتبية تنقسم إلى نوعين:

### 2. 4. الخدمة المكتبية المباشرة: ويقصد بها كافة الأعمال والخدمات التي لها علاقة مباشرة مع القارئ

والمستفيد ونلخصها فيما يلي:

- خدمة الإعارة: وهذه أهم خدمة تقوم بها المكتبة، وهي أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات، وهي بمثابة المعيار الذي تقيم وتقاس به مدى فعالية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.
- وتعرف الإدارة بأنها عملية تسجل مصادر المعلومات من أجل استخدامها داخليا (إعارة داخلية)، أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (إعارة خارجية).

<sup>1</sup>مراكشي، أمال، تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لمكتبة جامعة منتوري، قسنطينة، (رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات، قسنطينة)، قسنطينة، 2010، ص 110.



أ- الإعارة الخارجية:

- وهنا يقصد بها استفادة القراء من المصادر المختلفة لأنواع المعلومات داخل المكتبة أو خارجها ثم إرجاعها بعد مدة زمنية محددة، والهدف من هذه العملية هو توفير الكتاب المناسب للقارئ والمستفيد.

ب- الإعارة الداخلية:

- وهنا نقصد بها إتاحة الكتب داخل المكتبة في قاعات مخصصة لها، وفق شروط، حتى يرتاح المستفيد ويتسنى له الحصول على المادة العلمية التي يبحث عنها مثل التزام الصمت والابتعاد عن الضوضاء، أي تهيأ له المكتبة الأجواء المناسبة للقراءة.<sup>1</sup>

2. 5. الخدمة المكتبية الغير المباشرة:

ويقصد بها العملية التي يقوم بها العامل بالمكتبة دون أن يراه المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من نتائج هذه الخدمة، وهي جملة الخدمات التي يقوم بها المكتبي قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة، ومثل هذه الأعمال جلها ليست مباشرة ولعل من أهمها، الطلب، الاختيار، الفهرسة، التكتيف، التصنيف، التزويد.

أ- الاختيار والطلب: يجب توفير ميزانية كافية لشراء مصادر المعلومات بأنواعها المختلفة وأشكالها، لا بد لها عند تلبية احتياجات المستفيدين وبعد عملية الشراء للمصادر يقوم العمال بالمكتبة بتسجيل هذه المصادر في سجل خاص بها.

ب- خدمة الفهرسة: عند ذكر الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات يخطر بأذهاننا خدمات الفهرسة لما لها من أهمية كبيرة في التحكم والسيطرة على الكم الهائل من مصادر المعلومات وضبطها لهته المصادر التي تم اقتناءها من خلال وصفه وتحليله وتقديمه بصورة منظمة للباحث في مختلف التخصصات بطريقة حديثة، ويعرفها محمد فتحي عبد الهادي في كتابه " عملية الوصف الفني لموارد المعلومات بهدف أن تكون تلك الموارد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي لأقل وقت ممكن ومن أهم أنواع الفهرسة نذكر:

ج- الفهرسة الوصفية: وهي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات ومصادر المعلومات عن طريق مجموعة البيانات التي تعطى للقارئ في صورة، مصغرة عنها وهذا بهدف تسيير التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض.

<sup>1</sup>النويسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص 277.

د- الفهرسة الموضوعية: وهي التي تهتم بالمحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات وتمثيله بأرقام تصنيف ورأس الموضوع أو بكلمة أو كلمات تعبر عن موضوع الكتاب، علما أن ما تهدف إليه الفهرسة الموضوعية هو معرفة ما تحتويه المكتبة من مواضيع.<sup>1</sup>

ه- خدمة التصنيف: ويحتل التصنيف مكانة كبيرة ومميزة في علم المكتبات والتوثيق وذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم والمعارف الإنسانية، ويعتبر التصنيف من أبرز العمليات المهمة التي تقوم بها المؤسسات الوثائقية والمكتبات لتنظيم مجموعاتها من أجل وصول الباحث والقارئ إليها وإلى الكتاب الذي يبحث عنه، لهذا اهتم به المختصين والباحثين، والتصنيف كلمة مشتقة لاتينية كانت تعبر وترمز إلى الفئة أو الطبقة التي ينتمي إليها كل فرد من أفراد المجتمع، وقد عرف برجس عزام التصنيف بأنه مجتمع المعلومات المتشابهة وفضل المعلومات الغير متشابهة، ويحدد التشابه أو الاختلاف على أساس التشابه الموضوعي لأنه الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوعي، ولكي يكون التصنيف جيد لا بد أن يتسم بخصائص معينة أهمها: الشمول، الرمز، الترقيم، المرونة).

و- خدمة التكشيف: وظهرت هاته العملية الفنية لتساهم بشكل فعال في عملية استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد مستخلصات وكشافات، كما أنها عملية تقوم على التعريف بالمحتوى الموضوعي للوثيقة، ونظرا لما تشهده مراكز المعلومات من انفجار علمي هائل للمعلومات، ثم يقوم المكتبي بإعداد البطاقات أو السجلات أو قواعد البيانات المتضمنة للمجلات والتخصصات التي تهتم كل باحث.<sup>2</sup>

ز- خدمة التصوير والاستنساخ: وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها، لأنها تعتبر خدمة مكملية لخدمة الإعارة بعد انتشار آلات التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل حتى من قبل المستفيدين أنفسهم، حيث تعمل على تلبية الباحث من خلال الوثائق خاصة التي ليس لها نسخ ولا يمكن وضعها في متناول المستفيدين.

ح- خدمة تدريب المستفيدين: وهي عبارة عن برنامج تقدمه المكتبة لتنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الاستفادة منها وهذا القيام للوصول إلى المعلومة التي يبحثون عنها،

<sup>1</sup> زايد، فهد خليل، أساسيات منهجيات البحث في العلوم الإنسانية، عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2006، ص55.

<sup>2</sup> حشمت، قاسم، خدمات المعلومات وأشكالها، القاهرة، دار غريب، 1984، ص325.

وتقوم المكتبة ببرمجة دورات تدريبية للمستفيدين وتعليمهم كيفية الإعارة وتنظيم المعلومات وطرق التعامل معها خاصة الانترنت.

**ط- خدمة الترجمة:** وهي عملية ترجمة البحوث والأعمال العلمية من لغة إلى لغة أخرى، وتساعد الباحثين في الإطلاع على النتائج الفكرية باللغات الأجنبية، كما تساعد على تخطي الحواجز اللغوية والحواجز العلمية من الظواهر المألوفة في الاتصال العلمي، فهي تساعد على الإطلاع والإفادة من النتائج الفكرية للمصادر بلغات أخرى.

**ي- خدمة الانترنت:** الانترنت عبارة عن شبكات ضخمة تتبع خدمات متعددة ومتنوعة وتتيح تبادل المعلومات وتساعد بدورها في البحث في فهارس المكتبات على الحطة.<sup>1</sup>

**ك- خدمات الدوريات:** تعتبر الدوريات مجموعة من المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة، ولها عنوان واحد يميزها عن باقي الدوريات الأخرى، يقوم مجموعة من الكتاب بتحريرها وتعد الدوريات من الخدمات التي يقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، ولعل أبرز ما يميز الدورية هو:

1- التنوع الموضوعي.

2- سرعة نشر المعلومة.

**ل- خدمة الإحاطة الجارية:** وهي خدمة تقوم على إحالة الباحث بالمعلومات في مجال عمله أو مهنته، وهذا لحل مشاكله، فهي خدمة تحيط الباحث بالمعلومات المنشورة حديثا.

**م- الخدمة البيبليوغرافية:** وهي عملية تقوم بمعالجة الكتاب من جميع نواحيه، من حيث الجانب المادي، أو المتعلقة بوظيفته كوعاء يحمل الأفكار، وله أهمية بالغة في عملية التحقق من الأفكار والمعلومات وهذا من خلال (عنوان الكتاب- مؤلف الكتاب- مكان طباعة الكتاب)

ولعل من أهم المواد العلمية التي تغطيها البيبليوغرافية هي:

- المواد السمعية البصرية.

- الدوريات، المقالات، المخطوطات، البحوث والتقارير.

- الكتب المطبوعة.

<sup>1</sup> بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي، البحث العملي، ط 4، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 21.

- المصغرات الفلمية.
- ن- خدمة البث الانتقائي: وهي عبارة عن خدمات متخصصة وموجهة تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بانتقاء الأوعية الفكرية المناسبة لاهتمامات فئة معينة من المستخدمين، وتركز هاته الخدمة على دراسة احتياجات الباحث.<sup>1</sup>
- فلا بد من تنظيم وتصنيف هذه المعلومات حتى يسهل استرجاعها واستغلالها من طرف المستخدم بأسرع وقت، ولتكشيف عدة طرق منها:
- الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص وتوفيرها للباحثين.
  - عمل الكشافات والمستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين.
  - تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات المتوفرة.
  - الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم خدمات آليا.
- كما أن التكشيف يمر بعدة مراحل نذكر منها ما يلي:
- 1- دراسة الوثيقة وتقرير محتواها الموضوعي.
  - 2- تحديد المفاهيم الرئيسية الموجودة في الموضوع.
  - 3- التعبير عن هذه المفاهيم بمصطلحات لغة التكشيف
- ص- الخدمة المرجعية: الخدمة المرجعية تعتبر من أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فيجب أن تخصص المكتبة قسما للمراجعة يشرف عليها أمين المراجع وأمين المكتبة، وتعتمد هذه العملية على أسئلة المستخدمين واستفساراتهم.<sup>2</sup>
- ع- خدمة التزويد: هي عبارة عن إجراءات إدارية وفنية للحصول على أوعية المعلومات من شراء وتبادل وإهداء وإيداع قانوني واشترك وهي عملية الحصول على الموارد المكتبية المختلفة من خلال توزيع المصادر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>حشمت، قاسم، المرجع السابق، ص325.

<sup>2</sup>إسماعيل، وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، 2009، ص11.

<sup>3</sup>زايد، فهد خليل، مرجع سابق، ص47.

غ- خدمة الاستخلاص: وتعرف هذه الخدمة الفنية بأنها عرض موجز لمحتوى الوثيقة ولقد ساهمت خدمة الاستخلاص في تقديم البحوث العلمية وتلخيصها، فلا بد من وجود الانترنت لمساعدة الباحث في التوغل والإبحار للوصول إلى المعلومة من خلال المكتبة.

ف- خدمة البحث في قواعد المعلومات: هي خدمة تلي احتياجات المستخدمين الذي يبحثون عن المعلومات في مجال معين وهي عملية استرجاع الوثائق في موضوع معين عن طريق الحاسوب وهذه الخدمة أصبحت اليوم أكثر فعالية لأنها تعتبر مورد وموزع للخدمة كما أنها أكثر سهولة وبساطة إذ يمكن التعامل معها من قبل الباحثين مع المكتبة.<sup>1</sup>

## 2. 6. أهمية الخدمات المكتبية:

مهما اختلفت أنواع المكتسبات فإنها لا تختلف أهمية خدماتها عن بعضها البعض ولعل من أهم هته الأهمية نذكر منها:

- الإحاطة المعرفية بمصادر المعلومات.
- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعاً لتغير الظروف الحاجة إلى المعلومة.
- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات بأشكال تتلاءم واحتياجات المستخدمين.
- توفير وقت للمستخدمين وذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات والحصول على المعلومات منها.
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين.
- توفير المستفيد لماله وذلك بتوفير أوعية المعلومات التي لا يمكن لع اقتناءها بإمكانياته المحددة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بدر، أحمد أنور، المكتبات ومراكز المعلومات، التوعية، القاهرة: دار الثقافة (د،ت)، ص 20-21.

<sup>2</sup> إسماعيل، يونس عبد الباقي، مرجع سابق، ص 14.

## 2. 7. العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية:

تتأثر الخدمة المكتبية من مكتبة إلى أخرى بعدة عوامل نذكر منها:

- **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستخدمين من تلك الخدمات عنصر مهم في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها، فكلما كان حجم المكتبة كبير دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.
- **مجتمع المستخدمين:** حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي، ومتوسط أعمارهم، في حيث أن تتلاءم الخدمة المكتبية مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد<sup>1</sup>.
- **نوع المكتبة:** ومن خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواع كثيرة من المكتبات وبالتالي فإن الخدمة المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى وهذا الاختلاف راجع إلى أهدافها وحجم المستخدمين ومجموعاتها وإمكاناتها المتوفرة.
- وتتأثر بفعل العاملين بالمكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم، فكلما كان عدد العاملين كبير إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية وعندهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر وأكثر تقدماً.
- **أهداف المكتبة:** تختلف أهداف المكتبة من مكتبة إلى أخرى، ولكن منها أهداف معينة، ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلى من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.
- **موازنة المكتبة:** حيث أنه تعتبر الموازنة المكتبية عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.
- **عوامل أخرى:** وتتلخص هاته العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و الدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات، فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نوايسة، غالب عوض، مرجع سابق، ص 28.

<sup>2</sup> مقناني، صبرينة، التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية، لجماعة منطوي، أطروحة دكتوراه، علم المكتبات: قسنطينة، 2005، ص 68.

## I. 8. وظائف الخدمة المكتبية:

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمتقدمين.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات في المكتبة.
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته.
- تلاقي نقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري.
- القيام بالإجراءات والعمليات الفنية مثل الفهرسة والتصنيف والتكشيف لتسهيل البحث عن الطلبة.
- الإجابة على أسئلة المستفيدين وتقديم مساعدة شخصية لهم.
- تحبيب المستفيدين في استخدام المكتبة ومصادرهم المختلفة.
- تبادل المعلومات وسط المستفيدين وغرس روح تبادل المعارف بينهم.
- تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات أي دراسة ومراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للطلبة ورواد المكتبة الجامعية.
- مراجعة الوثائق والسجلات في بعض الأحيان وتفقدتها.
- إختيار المواد والمحتويات وذلك بمقارنتها واحتياجات الطلبة.
- إعلام المستفيدين بالمواد والمراجع والوثائق العلمية التي تم اقتناءها حديثاً حتى يتسنى لهم الاستفادة منها.
- مواكبة التطورات الحاصلة في مهنة المكتبي والخدمة المكتبية بصفة خاصة حتى تحافظ المكتبة الجامعية على جمهورها المستفيدين .
- دديتوفير الأدوات والوسائل المختلفة للإفادة من أوعية المعلومات في المكتبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>أمين، محمد، ضمان المعلومات، الرياض، دار المريخ، 1985، ص14.

## خلاصة:

نستنتج أن الخدمات المكتبية هي نشاط يهدف من خلاله إلى تسهيل العمليات المكتبية من بث المعلومات واسترجاعها ومعالجتها وتقديمها للمستخدمين بكل سهولة فتقييم المكتبات يعتمد على الخدمات التي تقدمها للمستخدمين. فهي النقياس الذي يمكننا قياس مدى نجاح الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية فان المكتبات الجامعية معنية أكثر من غيرها لتقديم خدمات معلومات ذات مستوى رفيع لتحقيق اهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي وخدمة الوسط الجامعي بكل فئاته ومكوناته من طلبة قبل التدرج وبعد التدرج والباحثين واعضاء هيئة التدريس بهدف كسب رضا المستخدمين.



### .III التقييم في المكتبة:

تمهيد:

في الوقت الراهن أصبحت جل المكتبات تقوم بالتركيز على مستوى الخدمة المقدمة ورضا المستفيد وهذا ما أدى إلى استخدام طرق ومعايير لتقييم مستوى الخدمات المقدمة ومدى رضا المستفيدين عنها، وذلك من أجل تطوير وتحسين مستوى المكتبة، ومن خلال التقييم يتضح لنا ما مدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها

3. 1. مفهوم التقييم:

يقصد بالتقييم لغة: الحكم على القيمة وتقديرها كما يعني الإصلاح والتعديل وإزالة الاعوجاج.<sup>1</sup> عرفه الدكتور خليفة شعبان على أنه قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام وتقرير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقررة ويرتبط التقييم بفحص ومراقبة الآراء الشخصية وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأعراض المتصورة وتكوين أحكام آراء جديدة ولما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.<sup>2</sup> كما يقصد بمقارنة النتائج العمل التي حققت لمستويات الأداء المحددة سلفاً، بغرض كشف الأخطاء، لتخصيصها، وتعتبر عملية التقييم في المكتبات من أهم العمليات الإدارية.<sup>3</sup>

يتضمن التقييم مقارنة الغايات والأهداف المسطرة بالنتائج المحققة، وذلك بإعداد بيانات كمية وكيفية، إذ يمكن تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية دون أن تكون قد حددت أهدافاً، فالأهداف في حد ذاتها تشمل معايير الفعالية، ويعود تقييم الفعالية إلى مدى رضا المستفيد، بحيث يتم تحديد إلى مدى تمكن العاملون من تلبية إحتياجات المستفيد.<sup>4</sup>

عرفه الدكتور شعبان خليفة عبد العزيز: على أنه عملية قياس أداء فرد، أو جماعة، أو خدمة أو نظام، وتقرير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقررة، ويرتبط التقييم بفحص ودراسة الآراء الشخصية وملائمة التغيرات الكمية والنوعية.

فيما يتعلق بالأغراض المقصودة وتكوين أحكام إزاء جدية الأداء ولما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.<sup>5</sup> كما يقصد به مقارنة نتائج العمل التي حققت بمستويات الأداء المحددة سلفاً، بغرض كشف الأخطاء لتصحيحها وتعتبر عملية التقييم في المكتبات من أهم العمليات الإدارية.<sup>6</sup>

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

<sup>2</sup> خليفة، شعبان، عبد العزيز، القاموس النباهوالموسوعي في مصطلحات المكتبات، القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص176.

<sup>3</sup> غرامري، وهيبه، الإدارة الحديثة للمكتبات، عمان: دار الصفاء، 2006، ص144.

<sup>4</sup> Jarrie,marie,thérés, avec la collaboration jeonpechenart.(administration et bibliothèque) parie: ed. Cercle de la librairie.1996.p135.

<sup>5</sup> خليفة، شعبان عبد العزيز، مرجع سابق، ص176.

<sup>6</sup> غرامري، وهيبه، المرجع السابق، ص144.

يعرف التقييم بأنه أحد الأنشطة الأساسية التي يتحدد بمقتضاها مصير الوثائق بالاعتماد على قيمتها الإدارية والقانونية والإثباتية بالإضافة إلى قيمتها المعلوماتية، وقيمتها للبحث في الحاضر والمستقبل، كما يعرف بأنه " مجموعة العمليات و الإجراءات التي من خلالها يتم تقدير قيمة ومكانة الوثائق على أساس ما تحمله من قيم إدارية وقانونية، وكذلك قيمتها وأهميتها بالنسبة للبحث.<sup>1</sup>

### 3. 2. أهداف التقييم:

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

1. التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية بها.
2. تقديم الخدمة المكتبية بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
3. تقييم أداء العاملين بالمكتبة.
4. وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.
5. التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة ونجد أن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعه.<sup>2</sup>
6. تحسين نسبة الربح والفعالية مقارنة بالتكلفة عن طريق مقارنة مدى دقة النتائج التي يقدمها العاملون في المكتبة ورضا المستخدمين منها.
7. معرفة درجة رضا المستخدمين وذلك بسؤالهم حول رضاهم عن نتائج بحوثهم عن المعلومات في المكتبة.

<sup>1</sup> فليسي، ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة ميدانية لجامعة محمد بوقرة: (رسالة ماجستير، بومرداس)، بومرداس، 2012، ص 44.

<sup>2</sup> إبراهيمي أحمد، تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لمكتبة أحمد عروة، (رسالة ماجستير: قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة)، قسنطينة، 2006، ص 131.

8. معرفة كفاءة الأداء وذلك لمعرفة مستواهم العلمي وكفاءات أدائهم ومعرفة طرق التحسين.<sup>1</sup>

ويمكن تلخيص أهداف ودوافع تقييم المجموعات فيما يلي:

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

### 3.3. أساليب التقييم:

تجميع إحصاءات من المقتنيات، الاستخدام، الإنفاق على المجموعات.

- الحصول على آراء المترددين على المكتبة بانتظام.
- الفحص المباشر للمجموعات.
- تطبيق واستخدام المعايير الخاصة بالمكتبات.
- قياس قدرة المكتبة على توفير خدمة توصيل الوثائق المطلوبة.
- ملاحظة نسبة استخدام فئة معينة لخدمات المكتبة.<sup>2</sup>

### 3.4. طرق التقييم:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقييم والقياس المكتبية، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه المكتبة ما بأحد

<sup>1</sup> الجبالي، راشد بن محمد، إدارة الجودة الشاملة في مراكز المكتبات والمعلومات، وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة: بيروت، 2002، ص396.

<sup>2</sup> العزاوي، محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ص ص67-69.

الطرق العلمية أو يجمع أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق والأساليب:

- **المقابلة الشخصية:** مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم إتجاه جودة الخدمات المكتبية وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبية للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.
- **الملاحظة:** يمكن استخدامها لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيدين أن يتحمل المستفيد أي مجهود وعناء في الإجابة عن الأسئلة في المقابلة أو الاستبيان وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة وفي أوقات كثر فيها رواد المكتبة.
- **الاستبيانات:** وهي أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة.<sup>1</sup>
- **المنهج الإحصائي:** لتحليل البيانات الرقمية لظاهرة ما.
- **دراسة حالة:** يهتم التركيز على حالة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن الظاهرة تستخدم هذا الأسلوب- الاستبيان- الملاحظة- المقابلة.
- **المعايير الموجهة:** مجموعة من القواعد تكون بمثابة إرشادات للقائمين على التقييم.

### 3. 5. مراحل التقييم:

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

- **تحديد مجال التقييم:** تحديد ما تناولته الدراسة التعليمية وتتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة التي ينتظر الإجابة عنها من خلال العملية التقييمية، والهدف من التقييم هو تسليط الضوء وكشف نقاط القوة والضعف لأي مصلحة أو مؤسسة توثيق أن تحدد مجال التقييم يفترض على الشخص الذي

<sup>1</sup>عليان، ربحي مصطفى، إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص500.

اعتمد مبدأ التقييم وهو في العادة ممول ومسير لعملية التقييم وهو المسؤول عن الإجابة على كل التساؤلات المطروحة.<sup>1</sup>

- **تصميم برنامج التقييم:** وهو مخطط للتمكن من جمع المعطيات الضرورية للإجابة على الأسئلة المطروحة في التعريف الخاص بالدراسة والإجراءات التي يجب أن تستخدم لجمع المعطيات بالطريقة الأكثر سرعة وأكثر فعالية فالتقييم لا بد أن يفرز إذا كانت الإجابة يمكن الحصول عليها من خلال المعطيات المتعلقة بالنظام حسب طريقة تشغيله الحالية، أو هل يمكن إدخال بعض التعديلات على التشغيل الطبيعي للنظام.<sup>2</sup>
- **تنفيذ برنامج التقييم:** وتتعلق بتنفيذ عملية التقييم وهو المستوى الذي تكون فيه المعلومات قد جمعت بعد اعتماد مفهوم التقييم من قبل الجهات المهتمة ونأخذ هذه المرحلة بشكل عام، الوقت الأكبر من دون شك فهي المرحلة التي تكون فيها المراقبة، ومن الضروري أن تشهد عملية التقييم على توفر المعلومات دون انقطاع مرحلة التنفيذ بطريقة تكون فيها هذه المعطيات محصورة في شكل مناسب للتحليل والتأويل.<sup>3</sup>
- **تحليل وتفسير النتائج:** يتمسك المكلف على مستوى تحليل المشروع عملية التقييم بإعداد حوصلة المعطيات وتحليلها بطريقة تجيب أو تساهم في الإجابة عن الأسئلة المطروحة ومن المستحيل أن نقترح مخطط معين للتحليل لأن ذلك يتغير في حالة تقييم أخرى، ففي حالة تقييم نظام ومعاينة المعلومات تقوم بمعالجة النتائج، التحليل، ونتائج التشغيل بمعنى حساب معدل التذكير ومعدل التدقيق وتقوم بعد بحساب المعدلات بتحليل الفشل قس موضوع التذكير والتدقيق.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عباس هشام عبد الله، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز فهد، جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005، ص37.

<sup>2</sup> عليان: رحي مصطفى، أبو عجيمة، يسرى، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، دار الصفاء، 2004، صص 192-193.

<sup>3</sup> دهيمات، عماد أحمد، جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعة الأردنية، وخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة. عمان: جامعة الشرط الأوسط، 2011، ص 13.

<sup>4</sup> حافظي، الزهير، مزلاج رشيد، الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، ص20.

- تعديل النظام: تعديل النظام والمصلحة اعتمادا على نتائج التقييم لتطوير النظام وذلك أن عملية التقييم قد تناولت وسط تجريبي أو أعمال إخبارية وبرنامج وتقييم على مستوى قواعد وبنوك المعلومات.<sup>1</sup>

### 3. 6. معايير التقييم:

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

- **الرفض:** نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي لها صلة بالموضوع الموجود في العدد الكلي للوثائق في الملف.
- **الانتقائية:** وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليس لها صلة بالموضوع.
- 1 **النوعية والشمولية:** وهي نسبة عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات المؤسسة.
- 2 **نسبة التغطية:** وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.
- 3 **الحدائة:** نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستخدم التعرف عليها.
- 4 **الوقت المطلوب للإجابة:** المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة وهذا يعيد مؤشرها، فكلما كان الوقت قصير دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قصاي، رمة، تقييم رضا المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت، سكيكدة، مذكرة ماستر في علم المكتبات، جامعة قسنطينة) 2012، ص13.

<sup>2</sup> الهمشري، محمد أحمد، المرجع في علم المكتبات ومراكز علم المكتبات والمعلومات، الأردن: دار الشروق، 1997، ص 75.

1- الجهد الذي يبذله المستخدم أثناء البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط: وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقديم خدمات المعلومات هي: الاستدعاء، التحقيق، جهد المستخدم، زمن الاستجابة.

### 3.7. مستويات التقييم: للتقييم ثلاث مستويات أساسية نذكر منها:

المستوى الأول: تقييم الفعالية: وتتضمن ما يلي:

- 1- معايير التكلفة وفيها:
  - أ- التكلفة المالية: وهي التي يتحملها المستخدمين لكل عملية بحث ولكل اشتراك ولكل وثيقة.
  - ب- إعتبارات التكلفة: التي يصعب تحديدها بدقة مثل الجهد في كيفية الإفادة من خدمات المعلومات.
    - الجهد في تعلم سبل الإفادة التعليمية.
    - الجهد في استرجاع الوثائق.
    - شكل المخرجات التي تقدمها مؤسسات المعلومات.
    - إعتبارات الجودة: وتشمل:
      - 1- تغطية مواسم المعلومات.
      - 2- اكتمال المخرجات.
      - 3- صلاحية المخرجات.
      - 4- اكتمال دقة البيانات.
  - معايير الوقت: وتشمل:
    - 2- اعتبارات الوقت الذي يقتضيه المستخدم من الانتظار.
    - 3- تقديم الطلب واسترجاع البيانات الجغرافية.
    - 4- تقديم الحصول على الوثائق.

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

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



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

### 3. 8. أهمية عملية التقييم:

- يعتمد التقييم على روح الفريق والعمل الجماعي وخاصة بين الطلاب وبين بعضهم البعض، وبين الطلاب والمدرس أيضا حيث يساعد ذلك في تقوية الذاكرة، وتقوية الروابط بين هؤلاء الطلاب.
- لا بد من التأكد الدائم والمستمر بأنه النتائج التي تم الوصول إليها من خلال عملية التقييم إتمدت على جميع الخطط والبرامج التي تم التجهيز لها من قبل، وخاصة في استخدام التكاليف التي خصصت من قبل لهذه العملية.
- يعتمد التقييم بشكل واضح ومباشر على عنصر الإستمرارية والإستدامة، حيث لا تنتهي المرحلة التعليمية أو الحصّة الدراسية ومن ثم ينتهي التعليم، وكن هناك الكثير من الحصص الدراسية والمراحل التعليمية التي لا بد من الإنشغال بها.
- تعمل عملية التقييم على زيادة صفة المرونة لدى الكثير من الطلاب، ومن ثم زيادتها لدى المدرس المختص، حيث تفيد هذه الصفة في القدرة على التعامل مع المشكلات المختلفة ومن القدرة على حلها والتخلص منها بشكل ن

<sup>1</sup>بوعافية، السعيد، فياس جودة خدمات الدكتور، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، (رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة)، قسنطينة، 2006، ص96.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه يتضح لنا أن التقييم يعتبر عملية هامة تلجأ إليها المكتبات من أجل معرفة مدى فعالية الخدمات التي تقدمها للمستفيد وذلك بإتباع مجموعة من المعايير والطرق من أجل الحصول على معلومات دقيقة، وقد تبين لنا أن التقييم أصبح معتمد من قبل جميع المكتبات العالمية في الجامعات خاصة .والمكتبات الأخرى عامة وهذا يتضح من خلال تردد المستفيدين على المكتبات والاستفادة من خدماتها.

#### IV. المستخدمين من الخدمات المكتبية:

تمهيد:

إن هدف المستخدم من المكتبة هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات وذلك بالبحث الهادف، ولهذا... المكتبات لتوفير ما يحتاجه المستخدم وتحقيق رغباته واحتياجاته ولهذا وجب توفير رغبات المستخدمين المسجلين بها وبالتالي تلبية احتياجاتهم من المعلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها، حيث أن هدف المكتبة الرئيسي هو تحقيق رغبات المستخدمين من أولوياتها.

4. 1. تعريف المستفيد:

من الناحية اللغوية يمكن تعريف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم، أما من الناحية الاصطلاحية فيعرفه المعجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات بالفرد الذي يشغل الجهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة لمن يستعمل المكتبة.

وفي تعريفات أخرى للمستفيد:

يقصد به الشخص الذي من حقه استخدام المكتبة والجلوس بها، سواء بهدف المطالعة أو المذاكرة أو الإعارة من أوعيتها فهو الشخص المستهدف من الخدمات والتسهيلات المكتبية المتوفرة بالمكتبة الجامعية.

ويعرف أيضا المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا، وعلى ذلك فإن المستفيد هو شخص يستفيد من موارد المكتبة وخدماتها، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة وخدماتها، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة فهو مصطلح داعم للمكتبة.

والفئات التي تستفيد من خدمات المكتبة الجامعية تختلف عن المكتبات الأخرى كونها أكاديمية بالدرجة الأولى، وتتألف هذه الفئة من:

1. الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
2. أعضاء هيئة التدريس من محاضرين وأساتذة.
3. الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
4. بعض أفراد المجتمع المحلي.

تعريف رضا المستفيد:

فالرضا يعرف بصفة عامة بأنه معيار أساسي للحكم على الجودة ويبدل وقت وجهد لقياسها في كل المجالات بما فيه ذلك المكتبة وخدماتها، فالرضا هو الغاية النهائية والفرض الأسمى لعملية قياس الأداء، فهو المعيار الذي يقيم أداء المكتبة وخدماتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عشوي، إدريس ، أسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص133.

## 4. 2. خصائص المستفيدين:

للمستفيد مجموعة من الخصائص تميزه من بينها، لا بد أن يتذكر دائما أنه يسعى لاكتشاف المعرفة وتحقيقها وتدقيها بالرسائل العلمية المتوفرة له في عصره وعرضها بشكل منطقي سليم وإدراك تام.

كما يجب أن لا تلعب به الأهواء والميول والاتجاهات وأن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده إلى نتيجة مسبقة في ذهنه، ومن هنا يتطلب الباحث أن يكون لديه الحياء الفكري، والتجرد التام من الأهواء والميول، والأمانة العلمية، والشعور بالمسؤولية والمثابرة على العمل والقدرة على التحليل والتأمل والتفكير، والتحلي بالتواضع واحترام الغير.

## 4. 3. العوامل المؤثرة على المستفيدين في تلبية احتياجاتهم:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات على آخر حيث أن هذه الاحتياجات تتأثر بجملة من العوامل والتي قد تختلف في أشكالها، إلا أنها تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة، وهذه العوامل تتمثل في:

## 1- مجتمع المستفيدين:

حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى ومن نظام إلى آخر، وذلك في ثقافتهم ومستواهم العلمي، ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء الهيئة الإدارية والتي تختلف عن مجتمع المكتبة العامة، الذي يتكون من جميع فئات المجتمع، الذي تتخذه المكتبة وهكذا.

## 2- حجم المكتبة أو مركز المعلومات: حجم المكتبة من ناحية البناء أو المساحة والمجموعات

المكتبية والخدمات وعدد المستفيدين والرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

## 3- أهداف المراكز: لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هته الأهداف

إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أداءها والممثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.

4- العاملين: من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم، فكلما كان عدد العاملين معتبر لحد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل من أجل تحقيق رغبات الرواد.<sup>1</sup>

#### 4.4. تحديد الفئات المستفيدة وإحتياجاتهم:

يمكن تحديد فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية من الفئات التالية:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- أعضاء هيئة التدريس والباحثين فيها.
- العاملين في الدوائر الإدارية في الجامعة.
- الباحثين من المجتمع المحلي (أفراد ومؤسسات).
- وتختلف الخدمات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادرها وخدماتها من أبرز السمات المميزة لاهتمامات المكتبة، التركيز على كسب رضا المستفيدين من المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بها، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة المستفيدين عنصر أساسي في تنظيم وإدارة المكتبة من حيث عددهم واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة أنشطتهم وتوزيعهم المكاني ومؤهلاتهم العلمية إلى جانب العوامل التي يمكن أن تؤثر قس حاجاتهم إلى المعلومات وتعاملهم مع الخدمات المقدمة، ويتم التوصل إلى معرفة احتياجات المستفيدين بإتباع ما يعرف بعملية تقدير الاحتياجات<sup>2</sup>.

#### 4.5. طرق وأساليب جمع حاجات المستفيد:

لكي يتم تحديد وجمع احتياجات المستفيدين يتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب والطرق التي تسمح بجمع البيانات التي تستدعي تحليلها للوصول إلى نتائج تساعد على تطوير الخدمات داخل المكتبة وتمثل هذه الأساليب في:

<sup>1</sup>حافظي، زهير، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات، مجلة المكتبات، والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، قسنطينة، 2016، ص162.

<sup>2</sup>الجنات، فاطمة الزهراء، مدى تلبية المكتبات الجامعية حاجيات المستفيدين (مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة خميس مليانة)، خميس مليانة، 2017، ص29.

- أ- النافذة الالكترونية: إذا كان للمكتبة موقع الكتروني على شبكة الانترنت فيمكن من خلاله التعرف على مقترحات المستفيدين بشأن أوعية المعلومات المطلوبة، وهناك الكثير من مواقع المكتبات الجامعية، ومن خلال هذه المواقع يمكن أن تتيح اقتراح مصادر الكترونية جديدة للاقتناء أو الاشتراك، وكذلك توفير قائمة بالعناوين المقترحة من قبل المكتبة، ويجمع قسم التزويد هذه الاقتراحات ويضعها حسب الأولويات وحسب أهداف المكتبة لاستخراج القائمة النهائية للاقتناء.
- ب- **المقابلة:** هل من الوسائل الهامة لجمع المعلومات بصفة خاصة، فالمنهج المسحي ودراسة الحالة وهي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها أفراد آخريين أو فرد آخر لاستعمالها في البحث العلمي، أو هي عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث من خلال تفاعل لفظي بين فردين يحاول أحدهما أن يستشير بعض المعلومات لدى الآخر حول خياراته وآرائه، حيث يتيح شرح الموضوع والفرص من دراسته توضيح السؤال في حالة عدم الفهم ولكن يستعدي من الباحث قدرة كبيرة من التركيز عند إلقاء الأسئلة، وهناك بعض البيانات لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات متعددة يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صدق وكلمات الأشخاص حول موضوع البحث.
- ج- **الاستبيان:** هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل المركبة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

#### أنواع الاستبيان:

- **الاستبيان المفتوح:** هو استبيان الذي يترك حرية التعبير عن آرائه وأفكارهما.
- يساعد الباحث في التعرف على الأسباب والدوافع التي تؤثر في الحقائق وفي هذه الشكل قد لا يكون المستجوبون يحسنون الكتابة ولا يملكون الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة التي تتطلب منها وقتا وجهدا.
- **الاستبيان المغلق:** وهو الذي يتطلب من المستجوبين اختيار الأجوبة الصحيحة من الإجابات ب"نعم" أو "لا" أو "نادرا"، وهذا النوع من الاستبيان يساعد الباحث في الحصول على المعلومات تساعده في معرفة العوامل والأسباب، كما تتميز بسهولة الإجابة عن الأسئلة ولا يتطلب وقت طويل.
- **الاستبيان المغلق والمفتوح:** ويكون عبارة عن أسئلة مغلقة تتطلب من المبحوثين اختيار الإجابة المناسبة وأسئلة مفتوحة يكون لهم حرية الإجابة فيها.

خ- الملاحظة:

وهي أدوات جمع البيانات، تتطلب من الباحث رصد الظاهرة، ومراقبتها بنفسه من خلال التواجد في مكان حدوثها ورؤيتها بالعين المجردة وتتبع طرق حدوثها، ومن ثم استنباط الأساليب التي تؤدي إليها عن قرب مباشرة دون وسيط، فهي تعطي المجال للباحث في ملاحظة الظروف التي يتميز بها مجتمع البحث ويستطيع من خلالها مراقبة سلوك المبحوثين كونهم لا يعرفون أن سلوكياتهم تحت الدراسة أو المراقبة<sup>1</sup>.

4. 6. طرق تدريب المستفيد وأهدافه:

تعتبر خدمة المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص حيث تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها ويعرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من المشاركة بوظيفة معينة وإنجاز مهام التي تتطلبها هذه الوظيفة، وهو تغيير في الاتجاهات وزيادة المعارف وتطوير في الأداء.

أما تدريب المستفيدين فهو عبارة عن برامج وأساليب تعدها المكتبات ومراكز المعلومات لهدف تنمية مهارات التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب المستفيدين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات.

وتطوير سلوك ومهارات القارئ للبحث عن المعلومات واستخدامها أفضل استخدام<sup>2</sup>.

أهدافها:

- تأدية الخدمات بطريقة صحيحة.
- تقديم خدمات ذات جودة والاهتمام الشخصي بالمستفيدين.
- التحسين من مستوى الخدمات من طرف العاملين بالمكتبة والتحسين من مهاراتهم.

<sup>1</sup> عطوي، جودت عزت، أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرق إحصائية، ط 4: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص 99.

<sup>2</sup> سلامة، عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبة، عمان، دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع، 1997، ص 134.



- تلبية احتياجات المستفيدين ورغباتهم.
  - التسهيل على الباحث العلمي والوصول على المعلومات بطرق سهلة وأقل وقت وجهد.<sup>1</sup>
4. 7. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين:

هناك خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور المستفيد:

- **مقياس عدد الشكاوي:** تعد أسهل وأبسط الطرق لقياس جودة الخدمات من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوي.
- **مقياس الرضا:** تعتبر من أكثر الطرق استخداما لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمة وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء وذلك من خلال قائمة الاستبيان أو المقابلات الشخصية.<sup>2</sup>
- **مقياس الفجوة:** يعتمد على مقارنة توقعات العلماء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات الإدراكات وتتمثل في المعادلة التالية:  
جودة الخدمة: التوقعات: الأداء.
- **مقياس الأداء الفعلي للخدمة:** ظهر هذا المقياس نتيجة الانتقادات التي وجهت سابقا لمقياس servqual، ويركز هذا المقياس على الأداء الفعلي باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء و يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية:  
جودة الخدمة = الأداء.
- **مقياس العميل الموجه بالقيمة:** يسمى بمقياس التكلفة ويتميز عن المقاييس السابقة كونه معيار ملموس يمكن من خلاله الحكم على كفاءة مقدمي الخدمة والمسؤولين حال تقديم خدمات دون المستوى باعتبار أن العميل هو من يتحمل تكلفة الخدمة المقدمة له.

<sup>1</sup>عبد اللطيف، صوفي، لمراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص 216.

<sup>2</sup>عروى، أحمد، قياس جودة خدمات مكتبات جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 2006، ص 150.

4. 8. الحواجز المؤثرة في تلبية إحتياجات المستفيدين:

وهناك حواجز نحول دون تلبية احتياجات المستفيد والمتمثلة في:

- الحاجز الأول: يوجد بين المستفيد وحاجاته إلى المعلومة ويتمثل في الحواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجاته.
  - الحاجز الثاني: يوجد بين المستفيد ومصادر المعلومات ويتمثل في الحواجز المادية أو التنظيمية أو التشريعية.
  - الحاجز الثالث: يوجد بين المستفيد والإجابة على حاجاته من المعلومة فقد يكون الجواب معقداً من أن يفهمه المستفيد أو يتماشى وسؤاله.
  - الحاجز الرابع: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها، فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة بالنظام.
  - الحاجز الخامس: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها فقد يكون النظام غير ملم بحاجة المستفيد.
  - الحاجز السادس: يوجد بين الاستفادة ومصدر المعلومة الذي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستفيد.<sup>1</sup>
  - الحاجز السابع: ويتمثل في جعل المستفيد لخدمات والتجهيزات التي يوفرها نظام المعلومة.
  - وهناك عدة عوامل أخرى:
  - غياب الخبرة لدى المستفيد في المراحل الدراسية الأولى.
  - فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستفيد.
  - عدم تفهم أخصائي المعلومات لوضعية زائر جديد.
  - عدم تأقلم المستفيد مع قوانين نظام المعلومات.
- وبصفة عامة يمكن تصنيف كل هاته العوائق إلى أربع مجموعات:

<sup>1</sup> بن حاوية، مينة، جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية إحتياجات المستعملين، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير-جامعة العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، وهران)، وهران، 2018، ص 89.

- 1- عوائق مادية وتجهيزية: وتتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستخدمين وما تشمله من مؤثرات مادية، إضاءة، تهوية، مكان واسع ومريح، هدوء... الخ
- 2- عوائق تقنية: تتمثل في العوائق التالية:
  - جهل المستخدم لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله والفائدة التي يمكن جلبها من طلبها.
  - فشل المستخدم في صياغة سؤاله.
  - تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومة.
  - بذل المستخدم جهد ووقت ومال للحصول على المعلومة والخدمة.
- 3- عوائق نفسية وإجتماعية: تتعلق بالعلاقة القائمة بين المستخدم وأخصائي المعلومات التي على أساسها يتولد لدى المستخدم رد فعل سلبي أو إيجابي.
- 4- عوائق خاصة بنظام المعلومات: إهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية حاجيات المستخدمين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد فادي، المرجع في علم المكتبات، عمان، دار أسامة، 2006 ص168.

خلاصة:

من خلال ما سبق نستنتج انه لتحقيق إحتياجات المستخدمين ورغباتهم وتوفير خدمات أفضل لهم لا بد من إستخدام تقنيات حديثة لتحسن الخدمات المكتبية وحتى يكون المستخدم راض عن الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ومواكبة التطور التكنولوجي حتى يسهل تقديم ما يحتاجه المستخدم وتلبية رغباته ويسهل عليه الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأسهل.

الفصل الثاني  
دراسة ميدانية في  
المكتبة المركزية  
لجامعة ابن خلدون  
- تيارت -

تمهيد:

الجانب التطبيقي في أي دراسة هو بمثابة تكمة إلى ما تم التطرق إليه في الجانب النظري وذلك انتحقق من فرضيات البحث والوصول إلى الإجابة النهائية والدقيقة للأسئلة المطروحة، وسنحاول في هذا الفصل معرفة مدى فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة الجامعية المركزية لابن خلدون بتيارت من وجهة نظر المستفيد.

حيث سيتم تقديم المكتبة الجامعة التي سيتم فيها إجراء الدراسة والتعريف بالمبنى والتجهيزات ومصالح الموزعة فيها والتوصل إلى نتائج و إقتراحات.

## I. التعريف بمكان الدراسة:

يعتبر الجانب التطبيقي لأي دراسة بمثابة تكملة إلى ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، وذلك للتحقق من فرضيات البحث والوصول إلى إجابة نهائية ودقيقة للأسئلة المطروحة.

وسنحاول في هذا الفصل معرفة مدى فاعلية الخدمة المكتبية الجامعية من وجهة نظر المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون، حيث يتم تقديم الجامعة والمكتبة التي أجريت فيها الدراسة من مبنى وتجهيزات ورصيد وعمال، بالإضافة إلى تحليل الاستبيانات الموزعة والوصول إلى نتائج وتقديم توصيات واقتراحات.

## 1. تعريف المكتبة المركزية:

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

## 2. نشأة وتطور المكتبة المركزية:

نشأة المكتبة المركزية مع نشأة جامعة ابن خلدون تيارت، وسنبرز هذا من خلال الفترات الزمنية التالية:

- عام 1980 تم إنشاء أول مركز جامعي بتيارت.
- 1984: حل المركز الجامعي وإنشاء مركزين وطنيين بالتعليم العالي، الأول في الهندسة المدنية والثاني في الزراعة والبيطرة.
- 1992 ارتقت إلى مصف جامعة وسميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع العلامة عبد الرحمان ابن خلدون.
- 2010 إعادة هيكلة الجامعة إلى ستة (06) كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-37 المؤرخ في 25.01.2010.
- 2013 أعيد هيكلة الجامعة إلى ثمانية (08) كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13.102 المؤرخ في 14.03.2013.

وتتمثل هذه الكيات في:

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

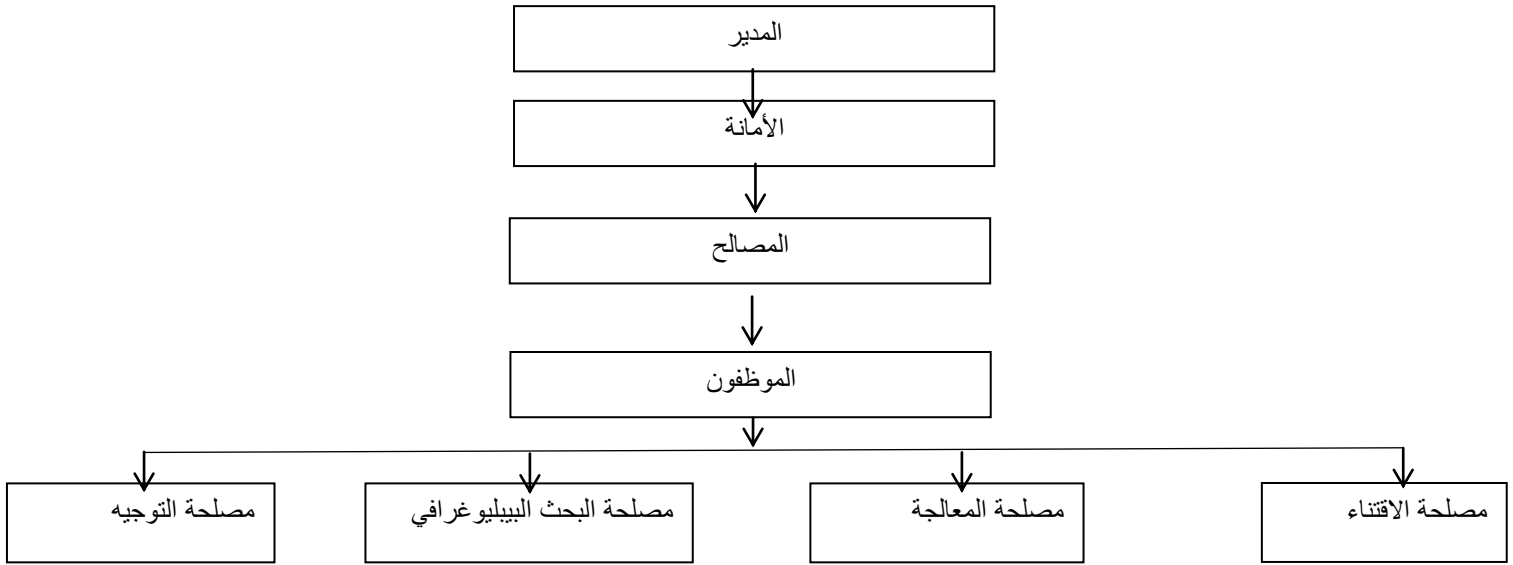
### 3. مواصفات مبنى المكتبة المركزية:

- أ- الوصف الخارجي: تتميز المكتبة المركزية بمبنى و هيكل عمراي على شكل هرم موجود في قمة المبنى، وهذا ما يعكس صورة المبنى.
- ب- الوصف الداخلي: تحتوي المكتبة المركزية على ثلاث (3) طوابق إضافة إلى الطابق الأرضي كالاتي:
  - الطابق الأرضي: وهو يضم ما يلي:
    - مصلحة الاقتناء: توجد في الجهة اليسرى للطابق تشرف عليه موظفة متخصصة في علم الإدارة بالإضافة إلى وجود جهاز حاسوب يساعد على العمل.
    - مصلحة المعالجة: توجد بجانب مصلحة الاقتناء يشرف عليها موظف مكثي متخصص في علم المكتبات، ويوجد بها ثلاث أجهزة حواسيب للعمل.
    - قاعة المحاضرة: توجد على اليمين مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية بالإضافة إلى حوالي 20 مقعد.
    - الطابق الأول: يضم هذا الطابق:
      - مكتب المدير: يشرف على إدارة وتسيير وتطوير خدماتها ويوجد بجانبها الأمانة من الجهة اليسرى.



- الأمانة: توجد بجانب مكتب المدير من الجهة اليمنى، تشرف عليها موظفة في تسيير مصالح المكتبة.
- مصلحة التوجيه: توجد بجانب الأمانة، كما تقابل مركز الانترنت وتحتوي على 27 حاسوب الخاصة بتسيير وخدمة opac.
- مخزن الموظفين: مخزن خاص بالموظفين من ناحية العمل، يوجد بجوار مصلحة التوجيه من الجهة اليسرى.
- مركز الانترنت والإعلام الآلي: يقابل مصلحة التوجيه ويجاور مكتب رئيس مصلحة التوجيه تشرف عليها موظفة متخصصة، يحتوي على 47 جهاز حاسوب وينقسم إلى قاعتين وهما قاعة الانترنت وقاعة الويفي.
- مكتبة رئيس مصلحة التوجيه: يوجد ما بين مركز الانترنت ومكتب الإعلام والتوثيق.
- مكتب الإعلام والتوثيق: تابع لمركز الانترنت: يوجد في الجهة اليسرى من الطابق تشرف عليه موظفة.
- الطابق الثاني: يضم هذا الطابق:
- مصلحة البحث البيبلوغرافي: توجد في الجهة اليمنى من الطابق، يشرف عليها مسؤول لتسيير الرصيد الوثائقي، تحتوي على جهاز حاسوب واحد خاص بالعمل وآخر خاص بالطلبة.
- قسم المكتبة الإلكترونية: يوجد في الجهة اليسرى من الطابق حيث يحتوي على رصيد وثائقي الكتروني يشرف عليه موظف بالإضافة إلى مجموعة من الأجهزة الخاصة بعملية البحث.
- قاعة الانترنت عبر الويفي: توجد هذه القاعة في الجهة اليسرى وتشرف عليها موظفة.
- القسم العربي: يوجد بجانب قاعة الانترنت ويحتوي هذا القسم على مصادر معومات باللغة العربية تشرف عليه موظفة.
- الطابق الثالث: وهو الطابق الأخير في المكتبة ويضم مايلي:
- قسم الأطروحات والدوريات والمذكرات: ويوجد في الجهة اليمنى ويضم جميع التخصصات ويحتوي على جهاز حاسوب خاص بالعمل وآخر بالطلبة.
- قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية واللغات: يوجد في الجهة اليسرى ويحتوي على رصيد وثائقي متنوع مرتب ومصنف حسب التخصص ويشرف عليه 04 موظفين عقود ما قبل التشغيل.
- بنك الإعارة: يحتوي على رصيد وثائقي تابع لقسم العلوم الإنسانية والاجتماعية.

4. الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية:



شكل 01: يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.

1. الموارد البشرية:

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	عوان الإدارة	عون تقني مكتبي	مساعد مكتبات	ملحق مستوي واحد	محافظ رئيسي	المدير
04	03		02	12	07	01	01

جدول رقم 01 : يمثل الجدول رقم 01 قائمة الموارد البشرية في المكتبة المركزية

2. الوسائل التقنية والفنية:

العدد الإجمالي للحواسيب	الحوادم	عدد الحواسيب الخاصة بالعمل الإداري	عدد الحواسيب الخاصة بتسيير رصد وخدمة	عدد حواسيب قاعة الإنترنت	عدد الحواسيب المحمولة
84	02	08	27	47	08

جدول رقم 02: يمثل الجدول رقم 02 الوسائل التقنية والفنية في المكتبة المركزية.

## 5. مصالح المكتبة المركزية:

- **مصلحة الاقتناء:** أهم مصلحة كونها تضم رصيد وثائقي كبير باعتبارها نقطة بدء للمصالح الأخرى، تقوم على اختيار مصادر المعلومات في مختلف التخصصات، ومنها مهامها:
  - أ/دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع من طرف الأساتذة والطلبة.
  - ب/تحديد الميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- **مصلحة الجرد:** يتم فيها تسجيل الكتاب في سجل الجرد وإعطاء رقم خاص، ومن مهامها:
  - أ/العمل على تسجيل الكتب في سجل.
  - ب/ختم الكتب بختم خاص بالمكتبة المركزية بإثبات حقوق الملكية.
- **مصلحة المعالجة:** يتم فيها معالجة الوثائق فنيا وتقنيا، عن طريق المعالجة المادية، ومن مهامها:
  - أ/وصف الشكل المادي للوثائق والتعرف على محتواها.
  - ب/وصف المحتوى الداخلي للوثائق بإعداد مداخل ورؤوس موضوعات.
- **مصلحة البحث البيبليوغرافي:** تعد أكثر أهمية بين تسيير مختلف الخدمات المكتبة المركزية ومن مهامها:
  - أ/ضمان الدخول الحر من خلال قاعة الإطلاع.
  - ب/تسيير المكتبة الالكترونية للمكتبة الجزائرية.
  - ج/متابعة الاشتراكات العلمية.
- **مصلحة التوجيه:** مركز استقطاب المستفيدين في استعارة مختلف الوثائق، وتحتل مكانة خاصة في المكتبة، ومن مهامها:
  - أ/توجيه وإرشاد الطلبة في عملية البحث.
  - ب/العلاقة المباشرة بالقراء.
  - ج/تقديم خدمة الإعارة الخارجية.
  - د/إحصائيات خاصة بالمستوى والتخصص لمصلحة التوجيه.

هـ/إحصائيات كل مستوى:

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

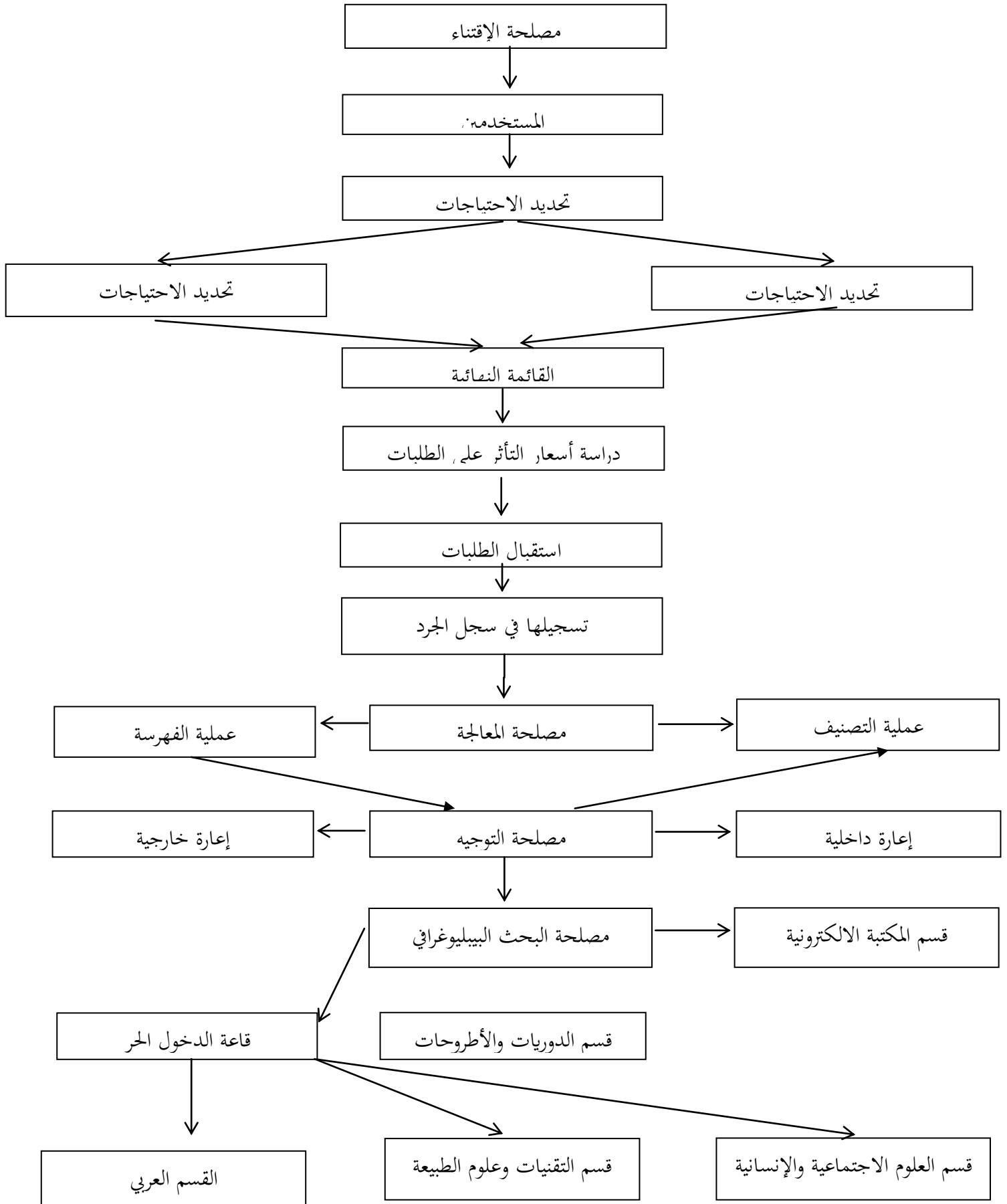
الجدول (03): يمثل إحصائيات خاصة بالمستوى لمصلحة التوجيه.

إحصائيات في كل تخصص:

عدد الوثائق	التخصص
27339	العلوم الطبيعية والحياة
633	الرياضيات
648	الإعلام الآلي العلوم التطبيقية
267	العلوم التطبيقية
270	بيطرة
4557	المجموع

الجدول (04): يمثل إحصائيات خاصة بتخصص مصلحة التوجيه.

1. الهيكل التنظيمي لمصالح المكتبة:



شكل (02): يمثل المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية.

## 6. العمليات الفنية والتقنية للمكتبة المركزية وفق برنامج السنجاب:

تعريف برنامج السنجاب: هو البرنامج المقنن لتسيير المكتبات.

### وظائف برنامج السنجاب:

- التعريف بقواعد البيانات
  - إنشاء قواعد بيانات فردية وثنائية.
  - إدخال تسجيلات جديدة في قاعدة البيانات.
  - إمكانية التعديل في قاعدة البيانات.
  - إيجابيات برنامج السنجاب: ونذكر منها:
  - تبادل المعلومات.
  - يسمح بالفهرسة متعددة المستويات.
  - إمكانية وضع فهرس متخصصة.
  - يسمح بحفظ القاعدة على أوعية مختلفة.
  - العمليات الفنية وفق برنامج السنجاب كما يلي.
- 1- **عمليات الإدارة:** تتم وفق برنامج السنجاب وعن طريق النافذة الرئيسية للنظام المكونة من مجموعة من النوافذ، يتم الضغط فتظهر البيانات التالية: المستخدم، الفهرس، المكتبة، الإحصاءات، حيث يتم بعدها اختيار واحدة من هذه البيانات.

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

الجدول (5): يبين عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب.

2- عملية الاقتناء والتزويد: تتم هذه العملية وفق برنامج السنجاب عن طريق النافذة الرئيسية المكونة من

الوظائف التالية: التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة البحث، تقوم باختيار نافذة التزويد والضغط عليها فتظهر البيانات كالتالي: الطلبات، الاشتراكات، الإهداء، الاقتراحات... إلخ.

1. عملية التصنيف: تعد هذه العملية العصب الأساسي في تنظيم وترتيب الرصيد الوثائقي، حيث

تعتمد المكتبة المركزية على تصنيف ديوي العشري، حيث تتم عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب

كالآتي:

نظام تسيير المكتبات	
توافق نظام السنجاب	التزويد، الفهرسة، القوائم، الإعارة، التقارير، إدارة، البحث
القوائم ، التصنيف	
المدخل، الناشرين،	بحث، إضافة، تعديل، حذف اختيار، إغلاق
السلاسل الفرعية	الرمز
والصنيف	العنوان ( بالفرنسية)
	العنوان

الجدول رقم (06): يبين عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب.

2. **عملية الفهرسة:** تعد هذه العملية مهمة بالنسبة للمكتبة المركزية وذلك بوصف الوثائق مختلفة الوسائط وفق معايير الفهرسة ISBD، بالإضافة إلى الواصفات البيبليوغرافية كالعنوان، المؤلف، الناشر، ويتم تحديد نوع الوثيقة سواء كانت كتاب أو دورية أو أطروحة ثم تحديد العنوان مع رقم الجرد واثبات هوية الكتاب بالترقيم الدولي للكتاب: ردمك.
3. **خدمة الإعارة:** تقدم هذه الخدمة بالشكل التقليدي والإلكتروني وهي نوعين:
  - إعارة داخلية عن طريق التصفح الحر للوثائق وإعارة خارجية عن طريق إعارة الوثائق الخارجية.
4. **خدمة الفهرس الآلي: OPAC:** يحتوي على كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وفق المعايير الدولية، حيث يمكن للقارئ إدخال معايير البحث ( كلمة من العنوان، حملة من المؤلف كلمة دالة).
5. **خدمات المساعدة البيبليوغرافية:** يقوم الموظف بتوجيه أو مساعدة الطالب في البحث عن مصادر المعلومات بمختلف أنواعها، وتتم هذه المساعدة عن طريق عناصر الوصف بوضع الطالب أو طرح السؤال، إما باسم المؤلف أو العنوان للوصول إلى الموضوع.
6. **خدمة مصلحة الأطروحات:** تتم هذه الخدمات على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي، حيث يستطيع الطالب من خلالها التعرف على الرصيد الوثائقي والإطلاع عليه وتصفح الخدمات التي تقدم، وهذا ما يجعلهم يتوجهون مباشرة إلى مصلحة التوجيه.
7. **خدمة الانترنت عبر السلكي والويبي:** تتوفر هذه الخدمة على أجهزة حواسيب تساعد الطلبة في عملية البحث عبر شبكة الانترنت حتى يستفيد الطالب من هذه الخدمة عليه الدخول ببطاقة المكتبة.
8. **خدمات إعارة الحواسيب المحمولة:** توفر المكتبة المركزية هذه الخدمة لغرض استغلال فواعد المعلومات الموجودة في المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط، حيث تتوفر هذه الخدمة في حالة إقبال أكبر من المستفيد للقيام بعملية البحث.



7. عرض وتحليل بيانات الدراسة:

- تحليل الإستبيان:

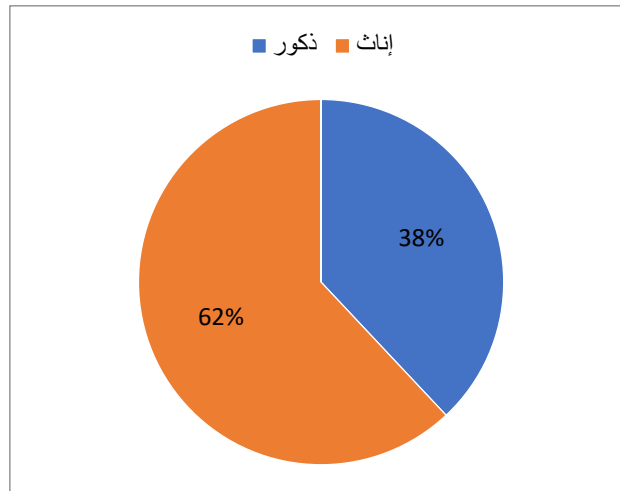
المحور الأول: البيانات الشخصية:

(1) الجنس.

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
إناث	31	62%
ذكور	19	38%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 07: يمثل نسبة الجنس.

- من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة الإناث 62% أكثر من نسبة الذكور 38% من حيث توافدهم على المكتبة وإنجاز البحوث والمذكرات، وهذا راجع إلى رغبة الإناث على النجاح والتفوق عكس رغبة الذكور في التوجه نحو قطاع العمل، كذلك لأن نسبة الإناث المسجلين في المكتبة أكثر من نسبة الذكور وهذا حسب إحصائيات سجلات الإعارة الخاصة بالمكتبة وكذلك نسبة الإناث أكبر عددا من الذكور على مستوى الجامعة ككل وهذا حسب المصلحة البيداغوجية.



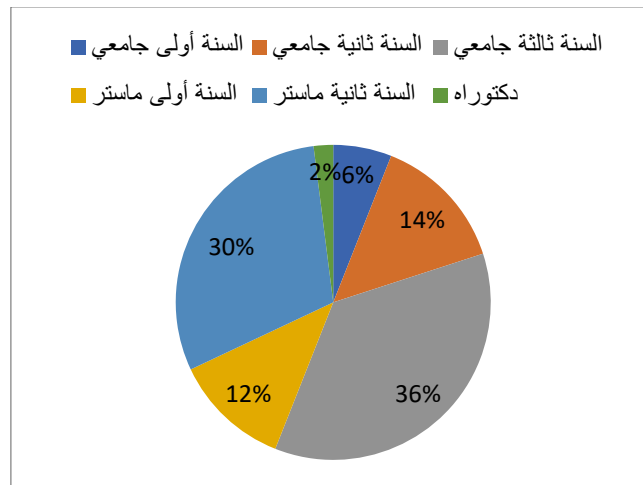
الشكل رقم 03: يمثل نسبة الجنس.

(2) المستوى.

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
السنة أولى جامعي	03	%06
السنة الثانية جامعي	07	%14
السنة الثالثة جامعي	18	%36
السنة أولى ماستر	06	%12
السنة الثانية ماستر	15	%30
دكتوراه	01	%02
المجموع	50	%100

الجدول رقم 08 : يمثل نسبة المستوى الدراسي للعيينة.

- تبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المستوى الدراسي للعيينة المستجوبة حيث نلاحظ أن الأغلبية في المستوى الثالثة ثانوي بنسبة %36 ويليهما المستوى الثانية من الماستر بنسبة %30 وأخيرا تقاربت النسب حيث أن أفراد العينة أغلبهم من فئة المستوى الثالثة ليسانس والثانية ماستر وذلك لإعداد البحوث الأكاديمية العلمية ومذكرات التخرج والتحضير للإمتحانات.



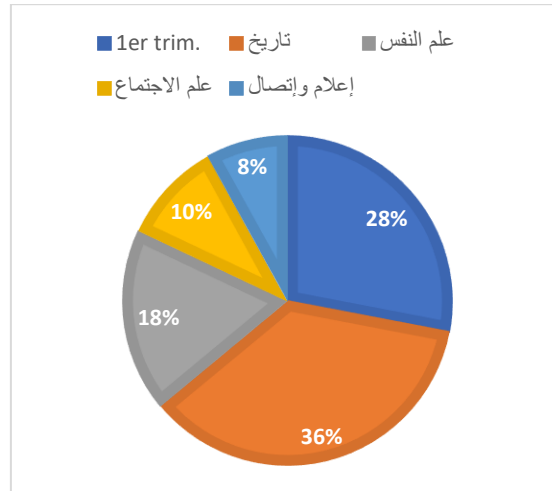
الشكل رقم 04: يمثل نسبة المستوى الدراسي للعيينة.

3) التخصص:

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
علم المكتبات	14	28%
تاريخ	18	36%
علم النفس	09	18%
علم الاجتماع	05	10%
إعلام وإتصال	04	08%
المجموع	50	100%

جدول رقم 09: يمثل التخصصات المترددة على المكتبة.

- يتضح لنا من خلال الجدول أنه الفئة الأكثر إستفادة من خدمات المكتبة الجامعية والتي تتردد أكثر على المكتبة المركزية هي تخصص تاريخ بنسبة 36% ويليهما طلبة علم المكتبات بنسبة 28% ثم تليها التخصصات الأخرى وهذا لأن الطلبة أكثر إختيارا لتخصص التاريخ وتليها التخصصات الأخرى لأنها تعتبر تخصصات جديدة وعدد المقاعد قليلة، وكذلك لأن المكتبة المركزية بدورها تتوفر على مصادر ومراجع كثيرة في تخصص تاريخ بكل أنواعها وقتلتها في التخصصات الأخرى بالمقابل.



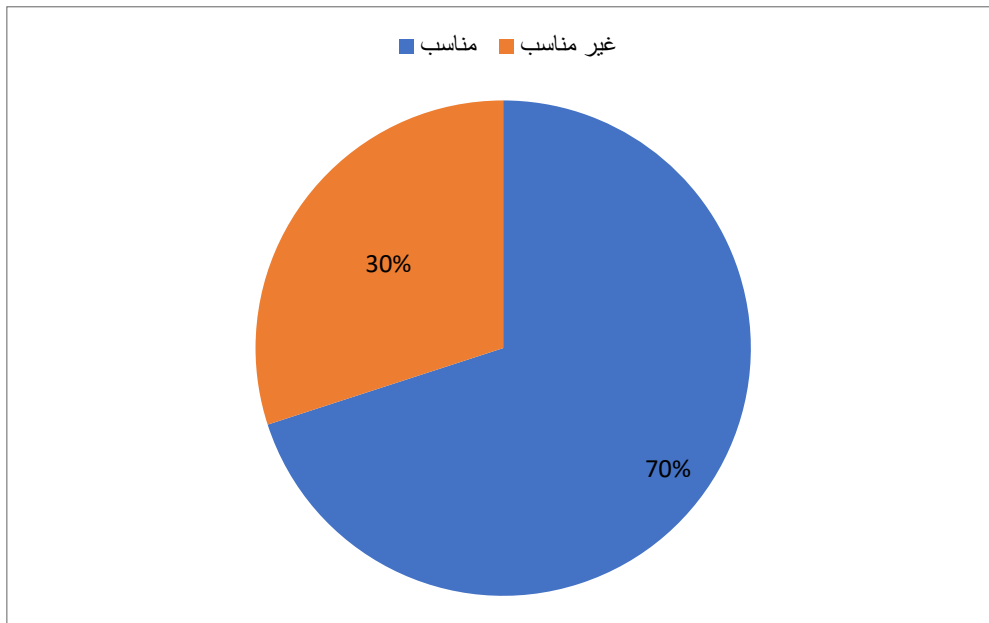
الشكل رقم 05: يمثل نسبة التخصصات المترددة على المكتبة.

4) رأي الطلبة في مبنى المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
مناسب	35	70%
غير مناسب	15	30%
المجموع	50	100%

جدول رقم 10: يمثل موقع المكتبة بالنسبة للمستخدمين.

- يرى بعض الطلبة أن موقع المكتبة المركزية مناسب بنسبة تقدر ب 70% وذلك راجع إلى قرب موقعها من أقسام الدراسة مما يسهل للطالب الوصول إليها لإقتناء ما يريده الطلبة في وقت قصير بينما هناك فئة من الطلبة ترى أن موقعها غير مناسب بنسبة 30% وذلك لبعدها عن قاعات المحاضرات وتحتاج إلى وقت للذهاب إليها.



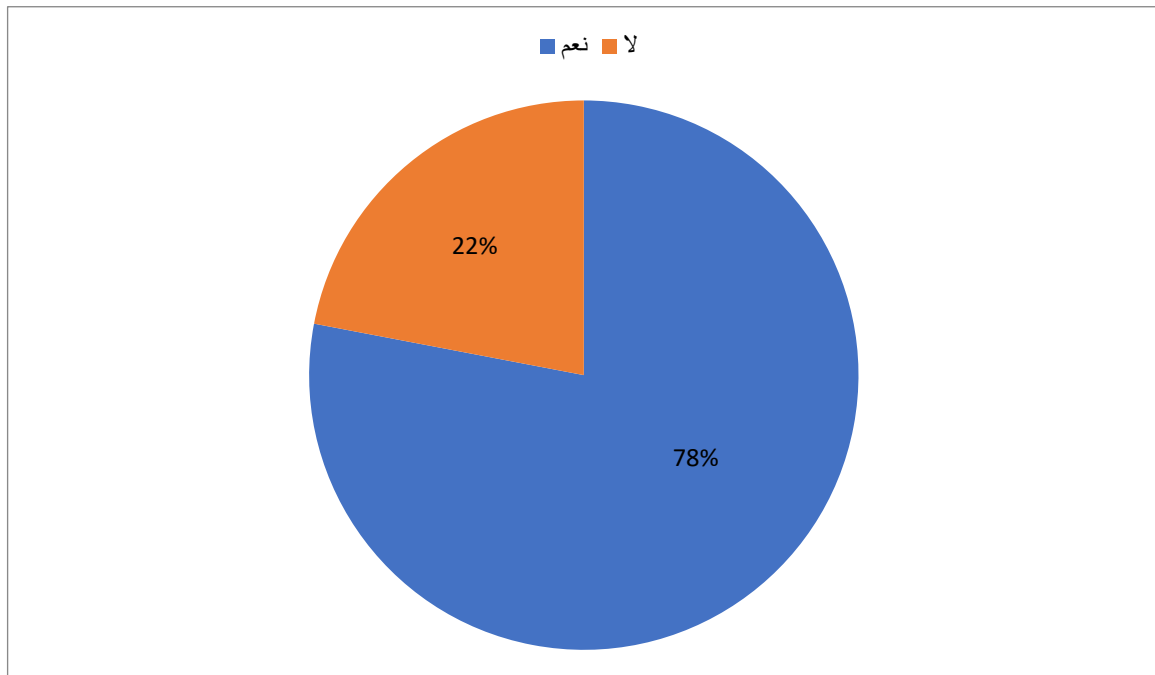
الشكل رقم 06: يمثل نسبة موقع المكتبة بالنسبة للمستخدمين.

(5) تتردد الطلبة على المكتبة الجامعية

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 11: يمثل تردد الطلبة على المكتبة الجامعية.

- يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الطلبة يترددون على المكتبة بشكل كبير نظرا لما تلبيه من إحتياجاتهم ورغباتهم وما يبحثون عنه من معلومات والمصادر وإنجاز البحوث والرسائل الجامعية والتحضير للإمتحانات بنسبة 78% أما الفئة الأخرى فتتردد على المكتبة بنسبة قليلة فقط من أجل إعارة الكتب أو البحوث فقط بنسبة 22%.



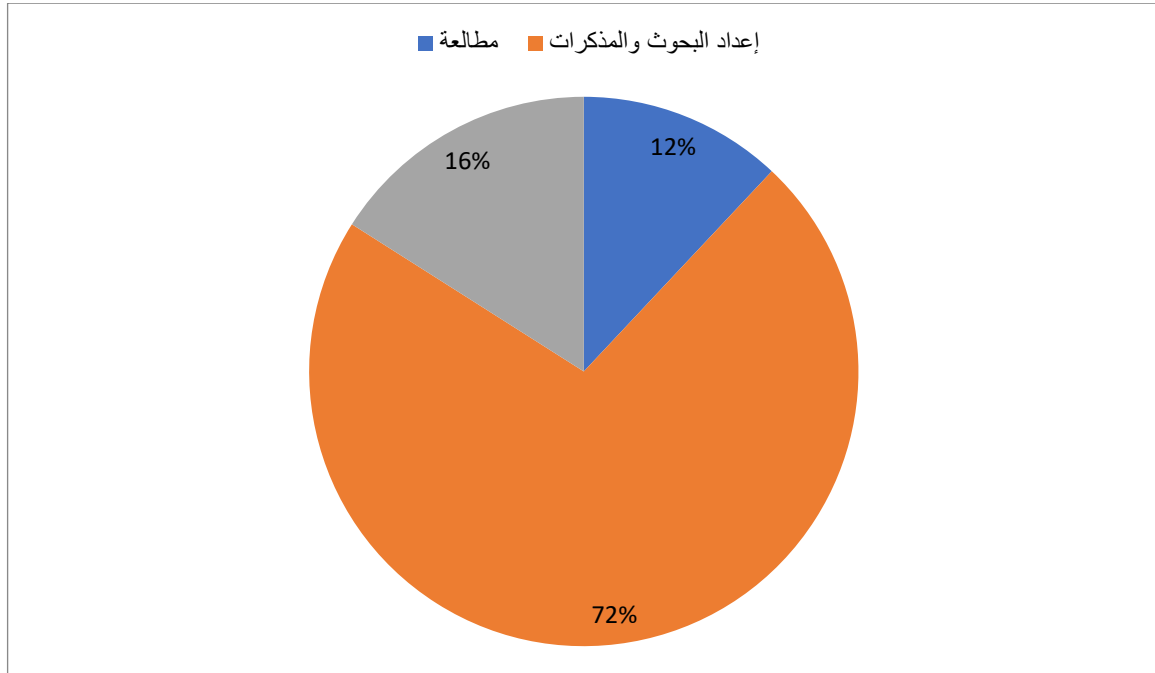
الشكل رقم 07: يمثل نسبة تردد الطلبة على المكتبة الجامعية.

6) أسباب تردد الطلبة على المكتبة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
12%	06	مطالعة
72%	36	إعداد البحوث والمذكرات
16%	08	التحضير للإمتحانات
100%	50	المجموع

الجدول رقم 12: يمثل أسباب تردد المستخدمين على المكتبة الجامعية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الكثير من الطلبة يترددون على المكتبة من أجل إعداد البحوث والرسائل الجامعية وذلك راجع إلى الوسائل التي تقدمها المكتبة من أجل تحفيز الطلاب على البحث العلمي وما توفره من أرصدة وثائقية ومصادر المعلومات وذلك بنسبة 72% مقارنة بنسبة 16% التي تتردد على المكتبة من أجل التحضير والمراجعة للإمتحانات، أما النسبة 12% هي نسبة الطلبة الذين يترددون على المكتبة من أجل المطالعة وهي نسبة قليلة نظرا لعزوف أغلبية الطلبة عن المطالعة وغياب الوعي الثقافي وظهور ما يسمى بالأنترنيت.



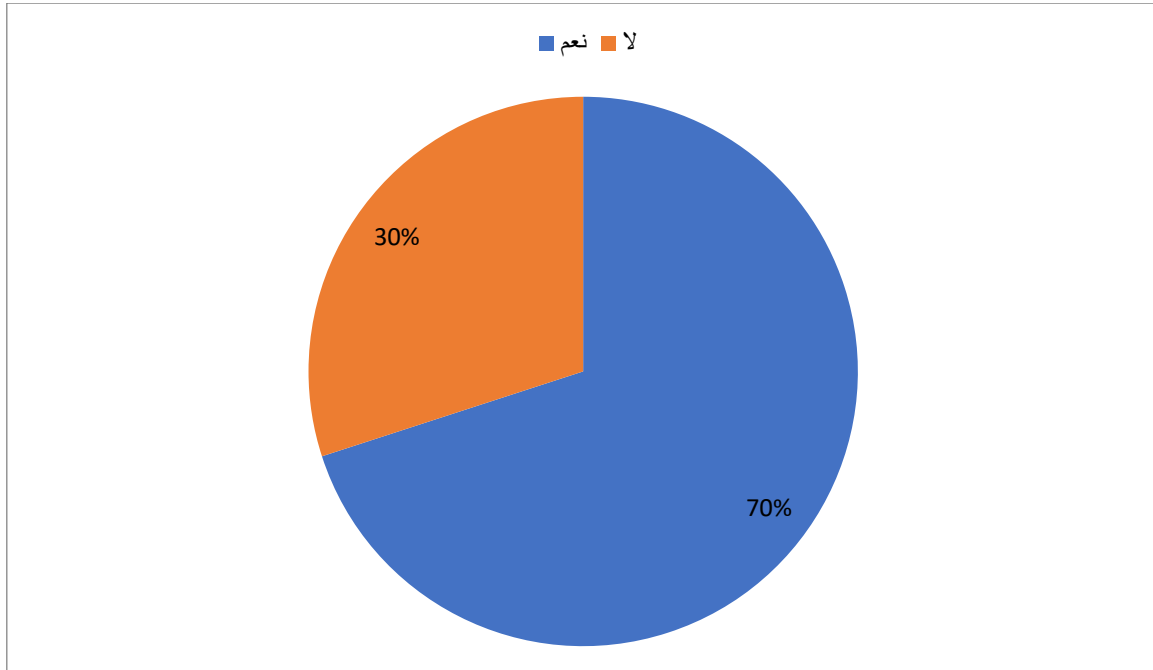
الشكل رقم 08: يمثل نسبة أسباب تردد المستخدمين على المكتبة الجامعية.

(7) تجهيزات المكتبة

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

الجدول رقم 13: يمثل ملائمة تجهيزات المكتبة للمستخدمين.

- من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 70% يرون أن التجهيزات المخصصة للمكتبة كافية وذلك راجع لتوفر المكتبة على أجهزة البحث عن المعلومات وتوفر شبكة الإنترنت بشكل مجاني ووجود قاعات للإعلام الآلي التي هي في تصرفهم أثناء إنجاز بحوثهم ومذكراتهم، بينما يرى البعض الآخر، مقارنة بعدد الطلبة الذين يرون أنها غير كافية بنسبة 30% لأن بعض أجهزة الإعلام الآلي قليلة وبعضها يحتاج إلى الصيانة وأيضا وجود تذبذب في شبكة الإنترنت وإنقطاعها وقت الحاجة..



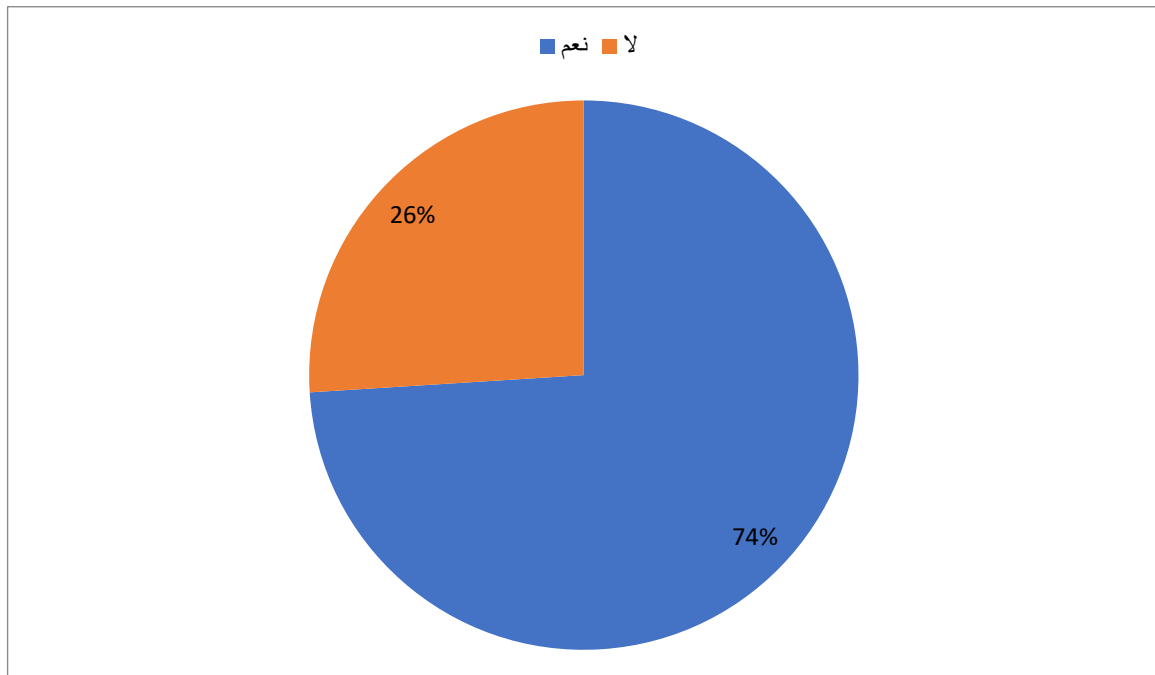
الشكل رقم 09: يمثل نسبة ملائمة تجهيزات المكتبة المركزية للمستخدمين.

(8) تردد الطلبة على المكتبات الجامعية غير المكتبة المركزية

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 14: يمثل تردد الطلبة على المكتبات الجامعية الأخرى غير المكتبة المركزية.

- يتبين لنا من خلال الجدول أن الكثير من الطلبة يترددون على المكتبات الجامعية الأخرى بنسبة 74% غير المكتبة المركزية وهذا راجع إلى حصولهم على مصادر للمعلومات من جهة أخرى، أما نسبة 26% فهي لا تتردد على المكتبات الجامعية الأخرى لأن المكتبة المركزية تلبي إحتياجاتها وتوفر لها مصادر للمعلومات وتقدم لها الخدمات التي تحتاجها في البحث العلمي.



الشكل رقم 10: يمثل نسبة تردد الطلبة على المكتبات الجامعية غير المكتبة المركزية.



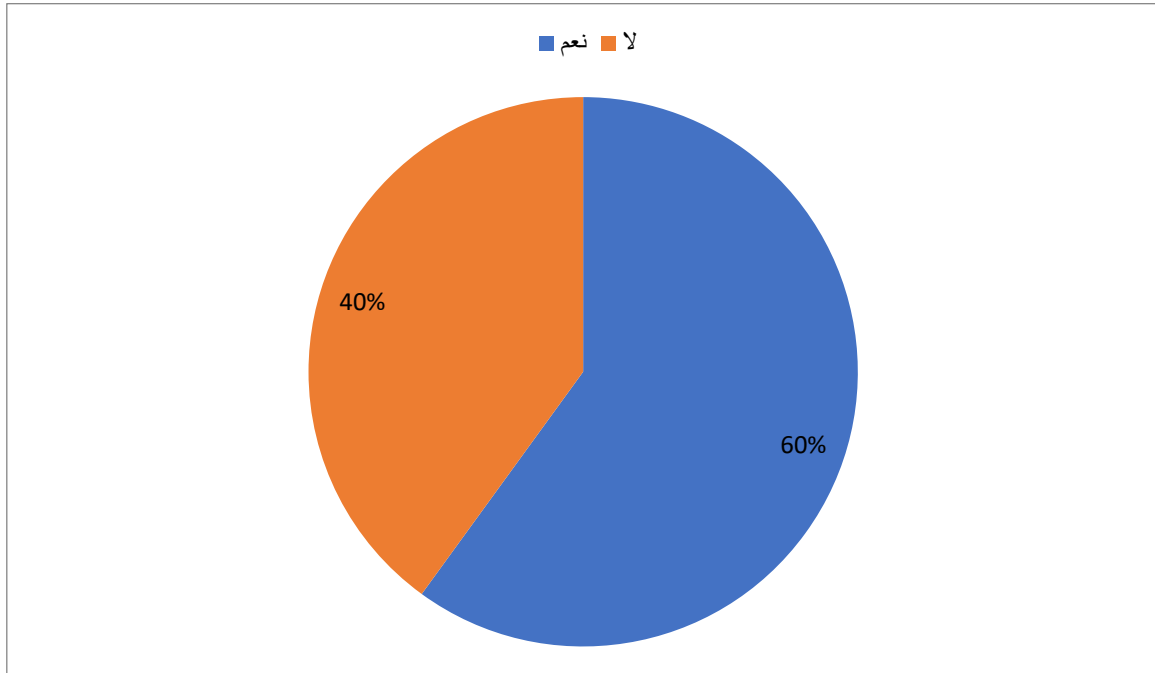
المحور الثاني: الإعارة في المكتبة الجامعية:

9) نظام الإعارة في المكتبة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

جدول رقم 15: يمثل مناسبة نظام الإعارة في المكتبة من طرف المستفيد.

- من خلال الجدول يتضح لنا أن نظام الإعارة المتبع في المكتبة مناسب وذلك بنسبة 60% لأن طول مدة الإعارة كافية وتعطيهم وقت كافي لإعارة ما يحتاجونه فمعظم الطلبة راضون عن مدة الإعارة والتي تتيح لهم مصادر المعلومات بشكل واسع حتى تغطي رغباتهم المعرفية، أما الفئة الأخرى ترى أنه غير مناسب بنسبة 40% وذلك راجع إلى طول مدة إعارة المراجع والمصادر فهناك طلبة لا يقومون بإرجاع مصادر المعلومات في الوقت المناسب.



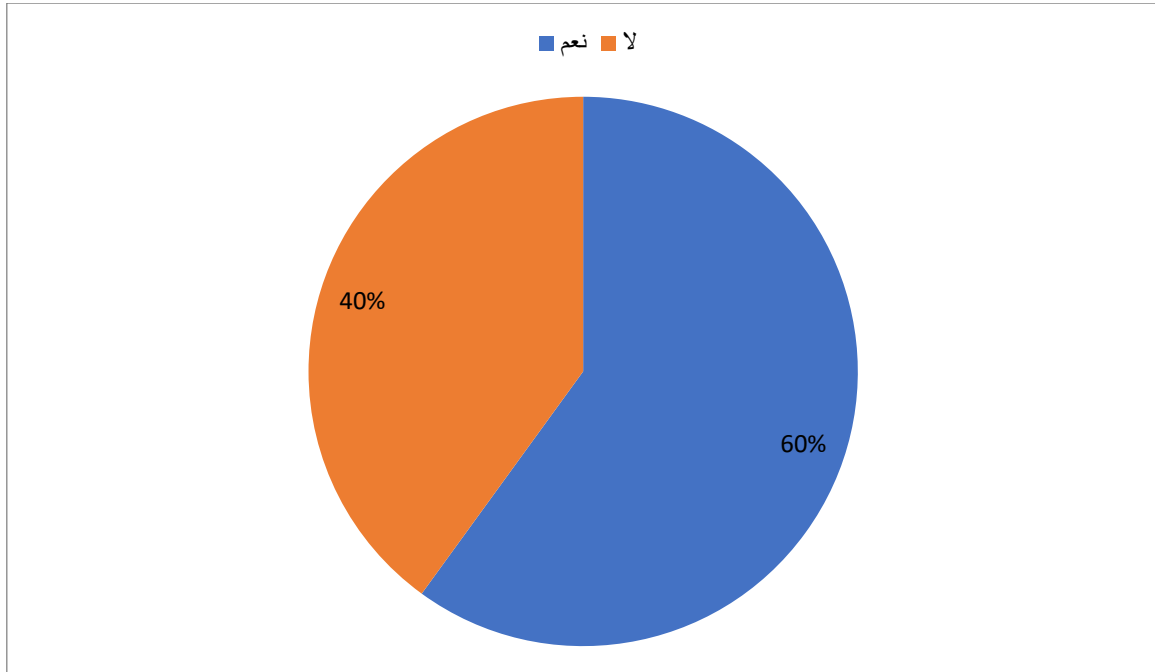
الشكل رقم 11: يمثل نسبة مناسبة نظام الإعارة في المكتبة من طرف المستفيد.

10) مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 16: يبين مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات.

- يبين لنا الجدول أن مدة الإعارة الخارجية كافية لمصادر المعلومات وذلك بنسبة 60% وذلك راجع لتقديم المراجع للطالب من أجل إعداد بحثه في وقت كافٍ وعلى مهل بطريقة سليمة وكافية مع توفرها كل الوقت، بينما يرى الطلبة الآخرون أن مدة الإعارة غير كافية وذلك بنسبة 40% لأنه هناك من يقوم بإعارة مصادر المعلومات بدون إرجاعها في وقت إنتهاء مدة الإعارة فهناك طلبة يحتاجون لتلك المصادر المعارة ويجدون أنها ليست متوفرة على مستوى المكتبة المركزية..



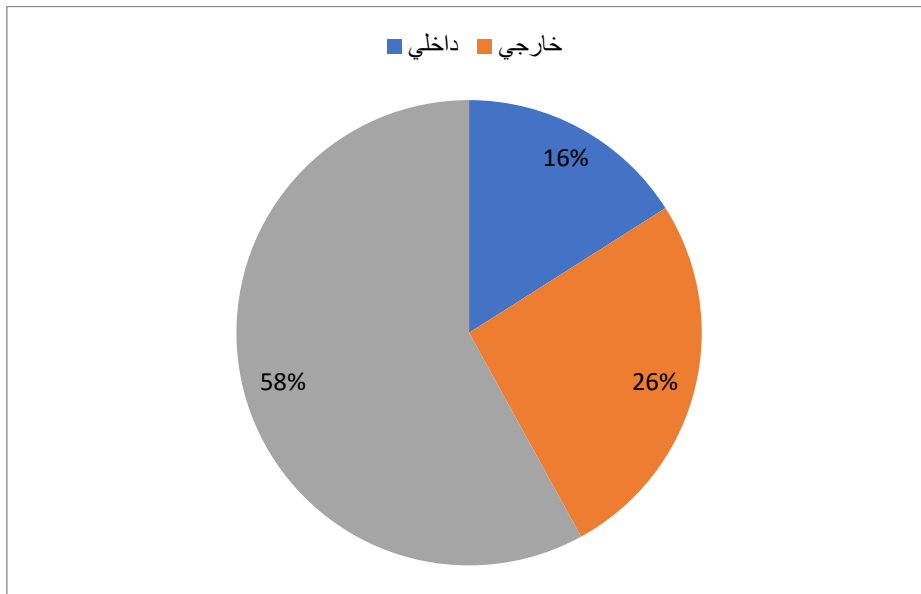
الشكل رقم 12: يبين نسبة مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات.

11 استعمال مصادر المعلومات

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
داخلي	08	16%
خارجي	13	26%
داخلي وخارجي	29	58%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 17: يمثل إستعمال مصادر المعلومات من طرف المستخدمين.

- يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 58% وذلك بسبب رغبة الطالب في إستعماله لمصادر المعلومات وتحقيق إحتياجاته العلمية والبحثية، وهناك فئة من الطلبة يفضلون إستعمال مصادر المعلومات داخليا وخارجيا بنسبة 26% يفضلونها خارجيا لأن هناك من يريد إنجاز أبحاثهم في وقت قياسي والحصول على معلومات كافية، أما نسبة 16% تفضلها داخليا فقط وذلك بسبب عجزها عن أخذ الكتب لثقل وزنها وهناك من يعتمدون على مصادر أخرى للبحث كشبكة الإنترنت والمواقع الإلكترونية لتسهيل الحصول على المعلومات وإنجاز بحوثهم في أقل وقت وجهد ممكن.



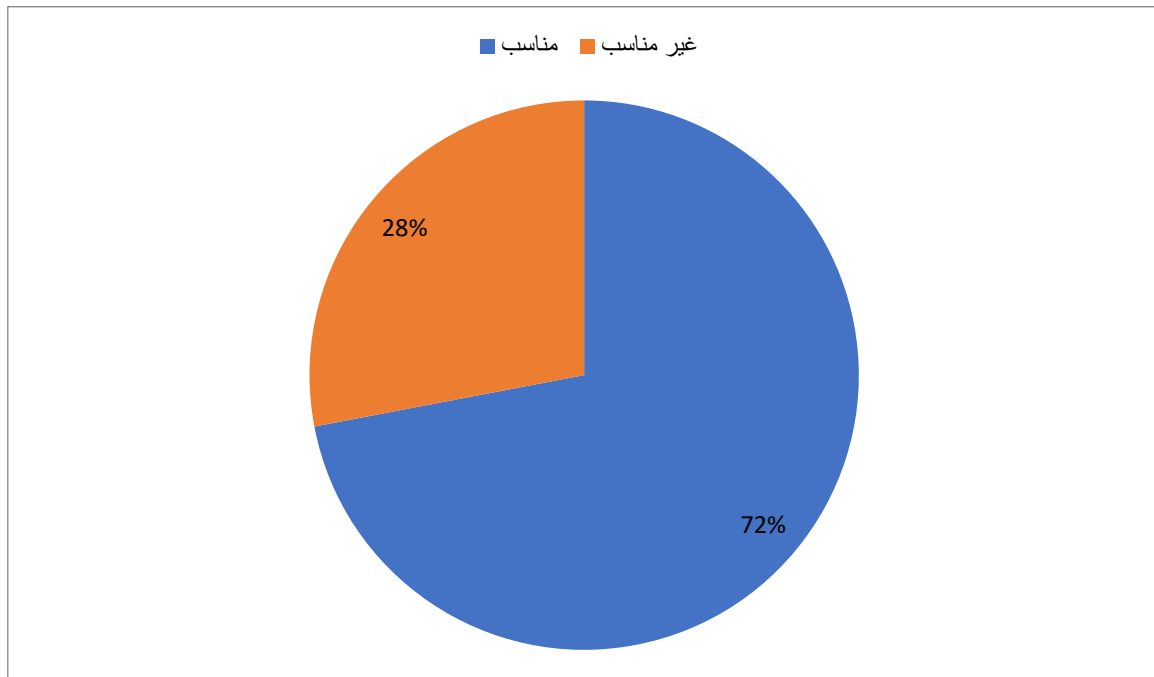
الشكل رقم 13: يمثل نسبة إستعمال مصادر المعلومات من طرف المستخدمين.

## (12) أوقات فتح و غلق المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
مناسب	36	72%
غير مناسب	14	28%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 18: يمثل أوقات فتح وإغلاق المكتبة.

- يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة الطلبة 72% ترى أن أوقات فتح وغلق المكتبة مناسب لأنها تفتح طيلة أيام الأسبوع وأيام الدراسة بمعدل 6 ساعات في اليوم وهذا الوقت كافي حتى يستخدم المستفيد مصالح البحث دون عجلة وبكل أريحية، مقارنة بنسبة 28% ترى أنها غير مناسبة لأنها تفتح وقت المحاضرات وتغلق في وقت مبكر لا يكفيهم لإستغلالها جيدا ولأنها بعيدة عن أقسام الدراسة.



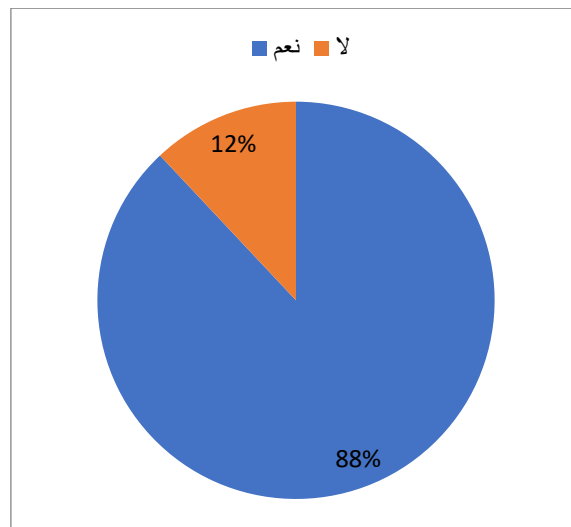
الشكل رقم 14: يمثل نسب أوقات فتح وغلق المكتبة.

13 دور المكتبي في المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	44	88%
لا	06	12%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 19: يمثل دور المكتبي في المكتبة

- نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة من الطلبة متمثلة ب 88% يرون أن المكتبي يقوم بدور فعال في المكتبة لأنه يقوم بمساعدة الطلبة أثناء بحثهم عن المعلومات ويحيب على إستفساراتهم وإرشادهم نحو مصادر المعلومات وتعريفهم بوسائل البحث خاصة الطلبة الجدد لا يستغنون عن خدماتهم لأنه ليس لديهم خبرة في عملية البحث كما أن المكتبي يقوم بالإجراءات الفنية في المكتبة نظرا لما يمتلكه من خبرة مقارنة بفئة الطلبة التي تقدر نسبتها 12% التي ترى أن المكتبي لا يقوم بدور فعال وذلك بإعتبار أنه لا يساعدهم في إرشادهم وتوجيههم عند مواجهة مشكل في البحث عن مصادر المعلومات وكذلك لأنه لديهم خبرة في إستعمال وسائل البحث ولا يحتاجون للمكتبي كما أن هناك بعض العاملين بالمكتبة لا يحسنون معاملة الطلبة فلا يتعامل الطلبة مع المكتبي.



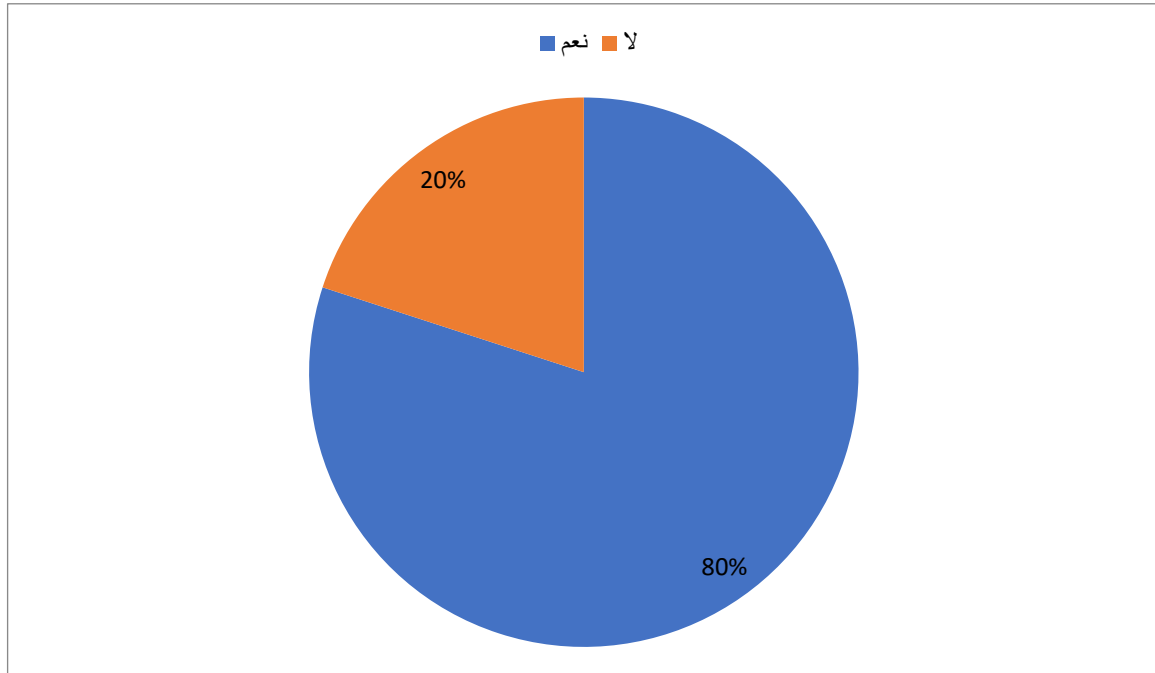
الشكل رقم 15: يمثل دور المكتبي في المكتبة.

14) اعتماد الطلبة على المكتبة في بحوثه

الإحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 20: يمثل كيفية إعتمااد المستفيد على بحوثه في المكتبة.

- يتبين لنا من خلال الجدول أن المستفيد يستعمل بنسبة كبيرة رصيد المكتبة والتي تقدر بنسبة 80% وذلك بسبب توفر المكتبة على مصادر المعلومات بكل أنواعها وأشكالها وتوافق معظم المراجع مع المقررات الدراسية بالجامعة مقارنة بالطلبة التي تقدر نسبتها 20% الذين لا يستعملون رصيد المكتبة فهم يعتمدون طرق أخرى للبحث عن معلوماتهم كشبكة الإنترنت والمواقع الإلكترونية ويعود ذلك إلى حداثة الرصيد وتماشيه مع المقررات الدراسية.



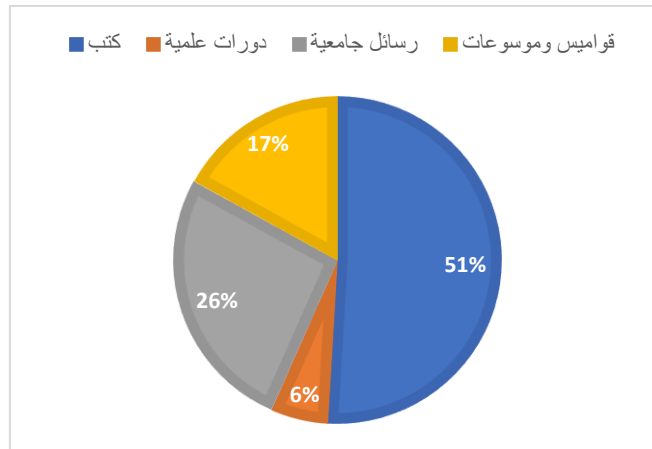
الشكل رقم 16: يمثل كيفية إعتمااد المستفيد على بحوثه في المكتبة.

(15) نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحثه

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
54%	27	كتب
05%	03	دورات علمية
22%	14	رسائل جامعية
18%	09	قواميس وموسوعات
100%	50	المجموع

الجدول رقم 21: يمثل أنواع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحثه.

- نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد أكثر في بحثه العلمية هي الكتب بنسبة 54% لأن الكتب تعتبر أهم المصادر في إنجاز البحوث العلمية والأكاديمية فهي أم العلوم والمعارف وهذا لسهولة إستعمالها من طرف الطالب ، وتليها الرسائل الجامعية بنسبة 22% لأنها تقوم بمساعدة الطلبة على إنجاز بحثهم وتعتبر كمرجع ونموذج مهم في إنجاز المذكرات والأطروحات والبحوث الأكاديمية وإرشادهم في إنجاز منهجية البحث وفي المرتبة الثالثة تأتي القواميس والموسوعات بنسبة 18% وهي أقل إستخداما في البحوث العلمية، بينما تحتل الدورات العلمية المرتبة الأخيرة بنسبة 06% لأنها وثيقة جديدة للطلاب.



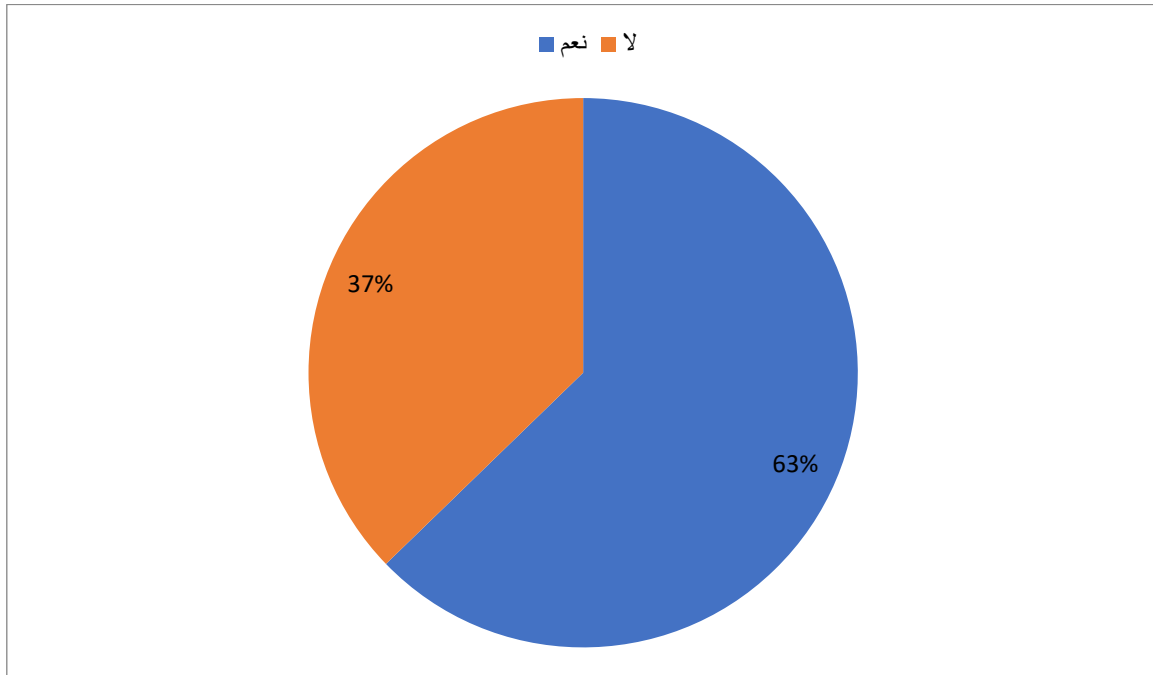
الشكل رقم 17: يمثل أنواع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحثه.

## (16) الرصيد الوثائقي المتوفر اثناء في المكتبة الجامعية الذي يحتاجه المستفيد

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	32	64%
لا	19	36%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 22: يمثل توفر المكتبة الجامعية على الوثائق أثناء البحث.

- نستنتج من خلال الجدول أن أكبر نسبة من الطلبة أجابوا أن المكتبة المركزية تتوفر على مصادر معلومات والتي تقدر ب 64% لما تحتويه على مختلف مصادر المعلومات من كتب ودوريات ورسائل جامعية من قواميس وموسوعات وشبكة الإنترنت وغيرها في كل التخصصات مقارنة بنسبة 38% الذين يرون أن المكتبة المركزية لا تتوفر على مصادر معلومات وهذا راجع إلى قلة الرصيد الوثائقي في بعض التخصصات كعلم المكتبات والإعلام والاتصال ووجود الكتب ذات النسخة الواحدة التي يحتاجها الطلبة في إعداد المذكرات والبحوث الأكاديمية العلمية.



الشكل رقم 18: يمثل نسبة توفر المكتبة الجامعية على الوثائق أثناء البحث.



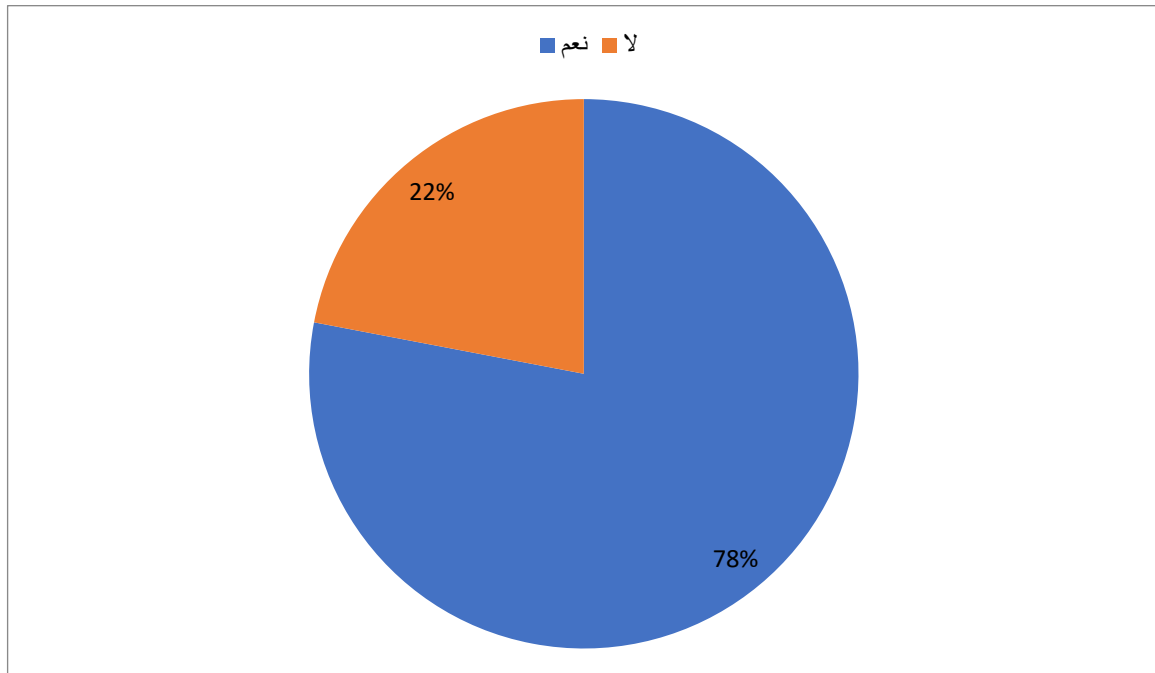
المحور الثالث: خدمات المكتبة الجامعية والعوائق التي تواجه المستخدمين:

(17) رضى الطلبة عن الخدمات المتوفرة في المكتبة المركزية

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 23: يمثل رضا المستفيد على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية.

- نستنتج من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من المستخدمين راضين عن الخدمات المقدمة والمتاحة من طرف المكتبة المركزية بنسبة 78% وذلك راجع إلى توفر المكتبة على خدمات ذات كفاءة وتوفر على مختلف المصادر والأوعية المعلوماتية بكل أشكالها وأنواعها مقارنة مع نسبة 22% التي ليست راضية عن الخدمات المتاحة وذلك لأنها تختلف إحتياجاتهم البحثية ورغباتهم العلمية وقلة المراجع في بعض التخصصات كعلم المكتبات.



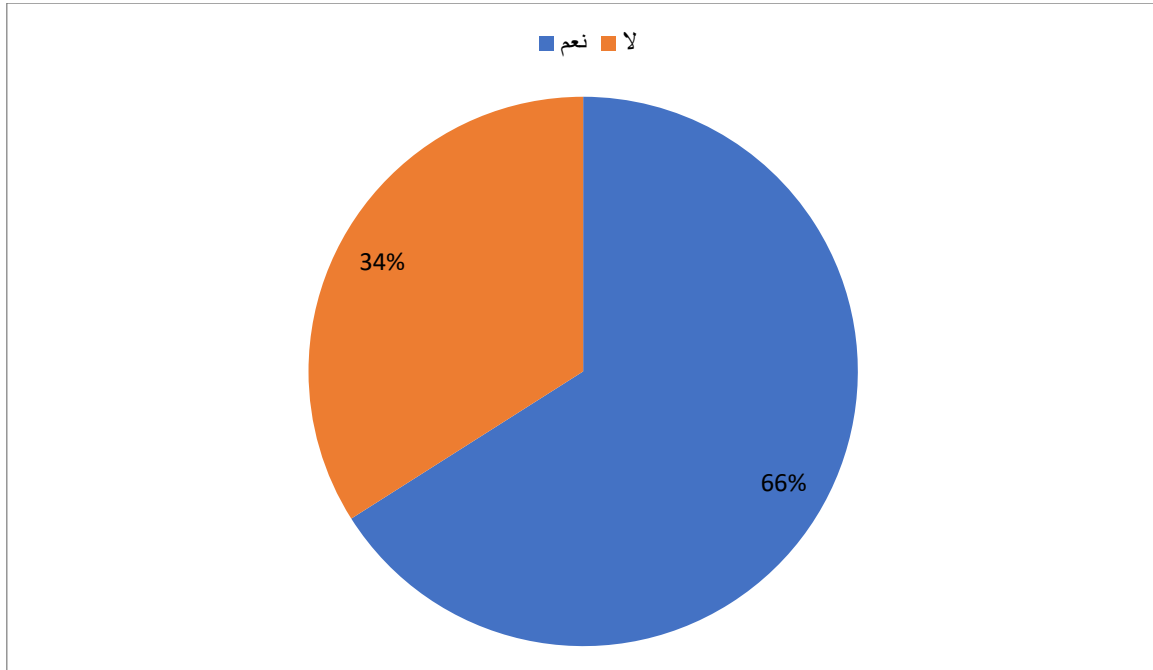
الشكل رقم 19: تمثل نسبة رضا المستفيد على الخدمات المكتبية من طرف المكتبة المركزية.

## 18) مدى تلبية المكتبة المركزية لرغبات المستفيد

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	33	66%
لا	17	34%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 24: تلبية المكتبة الجامعية لرغبات المستفيد.

- يتبين لنا من خلال الجدول أن المكتبة الجامعية تلي رغبات المستفيدين المعرفية وذلك بنسبة 66% من وجهة نظرهم وذلك راجع لتوفرها على مختلف الخدمات المكتبية وإحتوائها على مصادر المعلومات المختلفة وما تقدمه من إرشادات وتوجيهات والإجابة على إستفسارات المستفيدين من قبل المكتبي، بينما ترى فئة أخرى من الطلبة والتي تقدر نسبتها 34% أنها لا تلي إحتياجاتهم المعرفية وذلك لعدم وجود مصادر كافية تحتاجها في بحوثها العلمية.



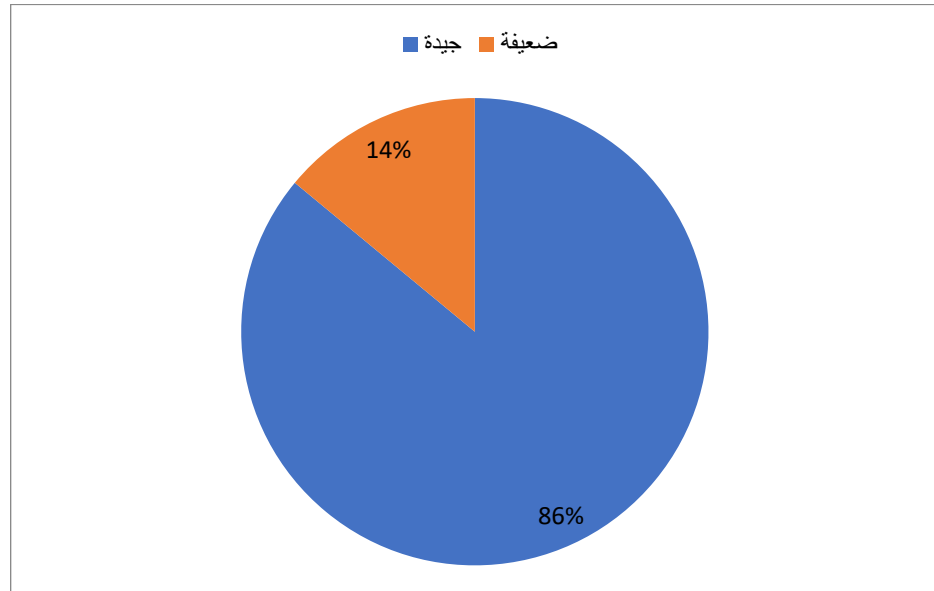
الشكل رقم 20: يمثل نسبة تلبية المكتبة الجامعية لرغبات المستفيد.

## تقييم المستفيد لخدمة المكتبية (19)

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
86%	43	جيدة
14%	07	ضعيفة
100%	50	المجموع

الجدول رقم 25: يمثل تقييم المستفيدين لخدمات المكتبة المركزية.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الكثير من الطلبة ترى بأن المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تقدم خدمات جيدة بنسبة 86% نظرا لما تمتلكه من إمكانيات مادية وبشرية وتوفرها على المادة العلمية وتقدم خدمات متنوعة كالقيام بدورات تدريبية في مجال علم المكتبات والإجابة على الإستفسارات التي يطرحها الطلبة من طرف المكتبي وتقوم بتوجيههم نحو مصادر المعلومات ولأنها تكون مفتوحة طيلة أيام الأسبوع كونها توفر مصادر المعلومات وتلبي رغبات وإحتياجات المستفيدين أما النسبة المتبقية 14% غير راضون عن الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية لأن خدماتها لم تصل إلى المستوى المطلوب من التطور الحاصل في المكتبات الأخرى.



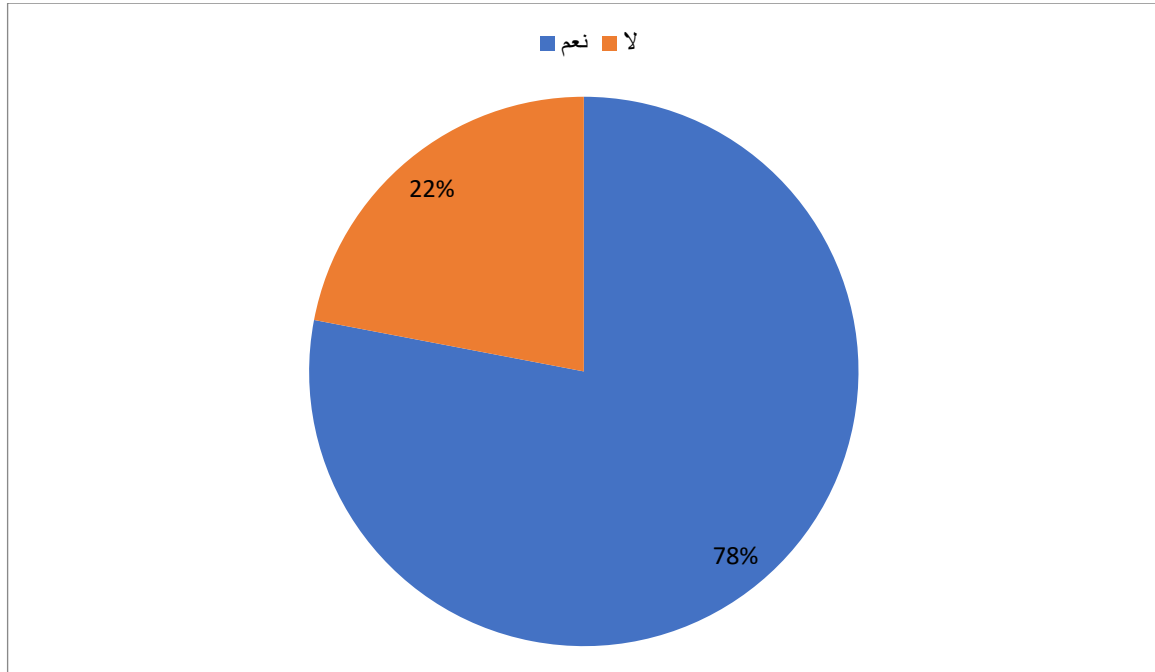
الشكل رقم 21: يمثل نسبة تقييم المستفيد للخدمات المكتبية المركزية.

المشاكل و الصعوبات التي يواجهها المستفيد اثناء البحث العلمي (20)

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 26: يمثل الصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي.

- نستنتج من خلال الجدول أن نسبة 54% من الطلبة يواجهون مشاكل أثناء البحث الوثائقي وهذا راجع إلى نقص في دور مصلحة توجيه الطلبة في البحث وعدم معرفتهم إستخدام وسائل البحث ولا يوجد لديهم مهارات البحث خاصة الطلبة الجدد وقلة المادة العلمية في بعض التخصصات مقارنة بنسبة 46% التي أكدت أنها لا تواجه مشكلة أثناء البحث الوثائقي لأنها تتقن إستخدام وسائل البحث ولديها خبرة في إستعمالها.



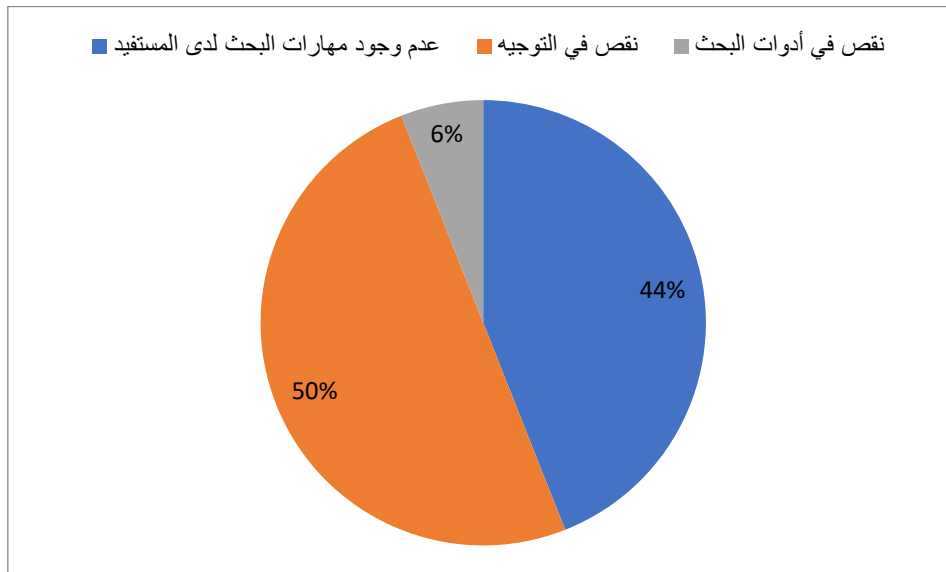
الشكل رقم 22: يمثل نسب الصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي.

(21) نوع المشاكل و الصعوبات التي يواجهها المستفيد في المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
عدم وجود مهارات البحث لدى المستفيد	22	44%
نقص في التوجيه	25	50%
نقص في أدوات البحث	03	06%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 27: يمثل نوع المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستفيد في المكتبة.

- يتبين من خلال الجدول أن نوع المشاكل التي يواجهها المستفيد في المكتبة هو وجود نقص في التوجيه بنسبة 50% لأن المكتبي ليس لديه الخبرة الكافية في التعامل مع الطلبة ونسبة 44% ترى أنه ليس لديها من مهارات ودراية بوسائل البحث وليس لديه الخبرة في البحث عن المعلومات، ومقارنة بعينة الطلبة التي تواجه مشكل نقص في أدوات البحث والتي تقدر ب 06% وذلك لعدم معرفة الطلبة بكيفية البحث وإستخدام وسائل البحث (الفهرس الآلي).



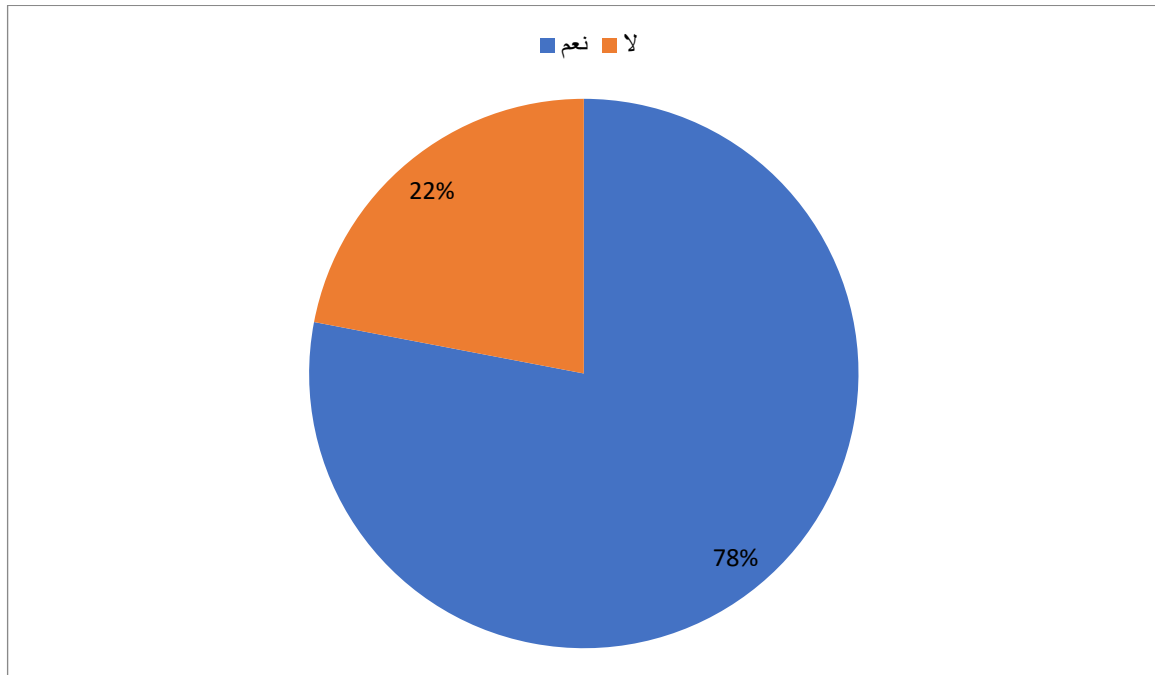
الشكل رقم 23: يمثل نسبة نوع المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستفيد في المكتبة.

22) مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة التي تلبي احتياجات المستخدمين

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 28: يمثل مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة التي تلبي إحتياجات المستخدمين.

- نلاحظ من خلال الجدول أن المكتبة تتوفر على مصادر معلومات كافية تلبي إحتياجات المستخدمين بنسبة 78% وهذا راجع إلى أهمية مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله المعرفي مقارنة بنسبة 22% فهي ترى أن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة لا تلبي رغبات المستخدمين.



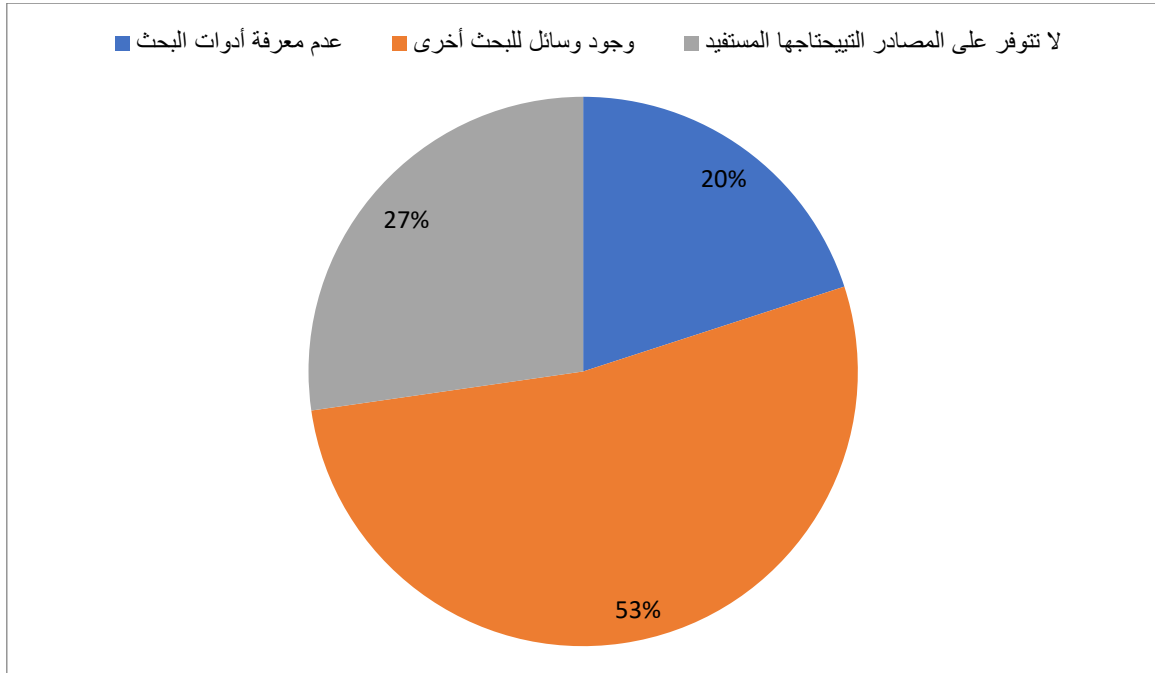
الشكل رقم 24: يمثل نسبة مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة التي تلبي إحتياجات المستخدمين.

(23) أسباب عدم استخدام الطلبة للمكتبة المركزية

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
عدم معرفة أدوات البحث	11	22%
وجود وسائل للبحث أخرى	29	58%
لا تتوفر على المصادر التي يحتاجها المستخدم	15	30%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 29: يمثل أسباب عدم استخدام الطلبة للمكتبة.

- يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الطلبة الذين لا يستعملون المكتبة بنسبة 58% لأنه يوجد وسائل أخرى للبحث كالأترنت، وفي المرتبة الثانية نسبة 30% لا تتردد على المكتبة لأن المكتبة لا تتوفر على مصادر المعلومات التي يحتاجها المستخدم في بحوثه العلمية بنسبة 22% لا تتردد عليها لأنها لا تلم بوسائل البحث والعزوف عن القراءة وعدم تلبية رغباته.



الشكل رقم 25: يمثل أسباب عدم استخدام المستخدمين للمكتبة.

## (24) اقتراحات حول تحسين الخدمة المكتبة في المكتبة المركزية

هذا السؤال مفتوح: يرى أغلبية المستفيدين أنه لتحسين الخدمات المكتبية في المكتبة الجامعية يتم من خلال إقتناء مصادر جديدة تلبي إحتياجات المستفيد ورغباته وإستخدام أخصائي معلوماتي في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات وإستخدام طرق حديثة في البحث من خلال إجراء دورات تكوينية للتعلم وكيفية البحث وإرشاد الطلبة ومواكبة التطورات الحاصلة في المكتبات وإستخدام التقنيات الحديثة للقيام بالخدمات المكتبية والتطوير من وسائل البحث والتحسين في عملية إرشاد وتوجيه المستفيدين في التوجه نحو الرصيد الوثائقي وكذلك تحسين من خدمة الإنترنت وخدمة التصوير والإستنساخ والقيام برقمنة الرصيد الوثائقي الموجود على مستوى المكتبة.



## 8. النتائج العامة للدراسة:

وسنعرض فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

- إن التخصص الأكثر إستعمالا للمكتبة هم تخصصات الماجستير تاريخ بنسبة 36%.
- تمثل المكتبة موقعا إستراتيجيا مناسباً ومساحته واسعة ومبنى كبير، لكن ما يعاب عليها أنها لا توفر مكان يناسب ذوي الإحتياجات الخاصة.
- نلاحظ أن معظم الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية المركزية لجامعة ابن خلدون بشكل كبير لأنها تلي إحتياجاتهم البحثية.
- يرى المستجوبين أن التجهيزات في المكتبة الجامعية ملائمة في حين يرى البعض الآخر أنها غير كافية بنسبة 30% وهذا راجع لنقص صيانتها.
- تمثل نسبة 60% مدى رضى المستفيدين على نظام الإدارة وعلى التوقيت المعمول به.
- أغلبية المستجوبين راضين عن مدة الإعارة الخارجية ويرون أنها ملائمة.
- الطلبة يفضلون إستخدام مصادر المعلومات داخليا وخارجيا بنسبة 58%.
- في حين الطلبة الآخرين يفضلونها خارجيا بنسبة 26% و16% تفضلها داخليا فقط، وذلك بسبب رغبة الطالب في إستعماله لمصادر المعلومات وتحقيق إحتياجاته العلمية في كل الأوقات.
- عبر المستفيدين من المكتبة الجامعية عن رضاهم من أوقات فتح وغلق المكتبة.
- نسبة كبيرة من الطلبة يرون أن المكتبي له دور فعال في المكتبة بإعتبار أنه يساعدهم ويقوم بإرشادهم وهذا بنسبة 88%.
- أغلبية المستفيدين يقومون بإستخدام الكتب كوثيقة يحتاجونها في بحوثهم نظرا للقيمة التي تحظى بها الكتب، في حين أن نسبة قليلة تستخدم القواميس والدوريات العلمية.
- المكتبة الجامعية تتوفر على الوثائق التي يحتاجها المستفيد أثناء البحث بنسبة 64% مقارنة بنسبة قليلة 38% الذين يرون أن المكتبة المركزية لا تتوفر على مصادر المعلومات.

- أغلبية الطلبة راضون عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية بنسبة 78%.
- يتضح من خلال الإستجواب للطلبة أن الخدمة المكتبية بالمكتبة المركزية جيدة وتلبي إحتياجاتهم بنسبة 86%.
- هناك بعض الصعوبات والمشاكل تواجه الطالب في بحثه الوثائقي مثل نقص أدوات البحث وعدم معرفة المستفيد إستخدام مصادر المعلومات.
- يرى نسبة 58% من الطلبة الذين لا يستخدمون المكتبة ويستخدمون وسائل أخرى كالإنترنت.

### 9. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات ومقارنة نتائج الدراسة للفرضيات التي سبق لنا طرحها توصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

#### النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

والتي صيغت كما يلي: إن الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية الجامعية لجامعة ابن خلدون تتميز بالفاعلية وذلك من وجهة نظر المستفيدين من خدماتها.

- تبين من نتائج الدراسات أن المكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون تلبي حاجيات روادها وهم راضون عن خدماتها المقدمة لهم من خلال دورها الإيجابي في تنمية ثقافتهم المعرفية والعلمية.
- يمكن القول إن الفرضية العامة تحققت بشكل كبير من خلال النتائج المتوصل إليها عن طريق الإستبيان والملاحظة تبين أن المستفيد راض عن الخدمات المكتبية المقدمة له.

#### النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

والتي تمثلت صياغتها على النحو التالي: إن الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة الجامعية المركزية في جامعة ابن خلدون تيارت مناسبة مع إحتياجات المستفيدين ورغباتهم.

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتلخص في:

- الإمكانيات المادية المتمثلة في تجهيزات المكتبة من (مبنى وأجهزة ومساحة) فهي مناسبة وتلائم حاجيات المستفيد بنسبة 70% وهذا ما يتضح من خلال الجدول رقم 10 والجدول رقم 13.

- أما بالنسبة للمساحة وموقع المكتبة بالنسبة للمستفيدين فهي ملائمة لهم وهذا من خلال الجدول رقم 10 بنسبة 70%.

#### النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: إن المستفيدين راضون عن الخدمة المكتبية التي يتم تقديمها من طرف المكتبة الجامعية لجامعة ابن خلدون.

وأهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تمثلت في:

- المستفيدين راضون عن نظام الإعارة في المكتبة المركزية الجامعية وذلك بنسبة 60% كما هو موضح في الجدول رقم 15.

- المستفيدين راضون عن توفر الرصيد الوثائقي في المكتبة المركزية الجامعية أثناء بحوثهم بنسبة 64% من خلال الجدول رقم 26.

- المستفيد راض عن الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المركزية بنسبة 76% هذا من خلال الجدول رقم 23.

- المستفيد قيم الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية على أنها جيدة بنسبة 86% من خلال الجدول رقم 25.

- المستفيد يرى أن المكتبة المركزية تلي رغباته المعرفية بنسبة 66% من خلال الجدول رقم 24

#### النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

والتي تمثلت صياغتها على النحو التالي: هناك عوائق وصعوبات يعاني منها المستفيدين من المكتبة لا تجعلهم غير راضون عن حاجياتهم المعلوماتية والوثائقية بصورة مطلقة.

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- المستفيدين من المكتبة المركزية يواجهون صعوبات ومشاكل أثناء بحوثهم العلمية كنقص في التوجيه بنسبة 50% وهذا من خلال الجدول رقم 27.

- المستفيدون لا يستعملون المكتبة المركزية لأسباب كثيرة: كعدم وجود وسائل للبحث وعدم توفر المصادر التي يحتاجونها في بحوثهم من خلال الجدول رقم 29.

وعليه فإن الفرضية تحققت.

## 11. مقترحات عامة:

من خلال النتائج العامة للدراسة الميدانية قدمنا بعض الحلول والإقتراحات التي تعزز تلبية إحتياجات المستفيدين وحتى يرضى عن الخدمة المكتبية وجب ما يلي:

- ضرورة توظيف الأنظمة الآلية الحديثة في مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة.
- جلب مواضيع جديدة في تخصص علم المكتبات والمعلومات لمواكبة التطورات الحديثة في مصادر المعلومات.
- إجراء دورات تدريبية للمستفيدين على إستخدام المكتبة وكذا إستعمال الوسائل الحديثة للبحث.
- توفير الإمكانيات البشرية والمادية.
- زيادة عدد الموظفين المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات.
- توفير مراجع لتغطية النقص في الحصول على المعلومة.
- القيام برقمنة الأرصدة الوثائقية الموجودة في المكتبة.
- تعريف الطلبة والمستفيدين بوسائل البحث وتدريبهم على إستعمالها.
- توفير برمجيات حديثة تسهل على الطالب الولوج إلى وسائل البحث العلمي.
- التطوير من نظام الإعارة في المكتبة.
- مراجعة مدة الإعارة الخارجية للكتب ومراقبتها.

- القيام بدورات تكوينية في المكتبة تعرف المستفيدين بالخدمات المتاحة على مستوى المكتبة المركزية وإرشادهم والإجابة على إستفساراتهم.
- وضع أهل الإختصاص من أخصائي المعلومات المكتبي في مكانهم المناسب ألا وهو المكتبة.
- إعطاء فرصة لطلبة علم المكتبات في التكوين داخل المكتبات ضمن الإطار الأكاديمي.
- التحسيس بدور المكتبة والتعريف برصيدها الوثائقي.
- الإعلان عن المقتنيات التي تم إستحداثها في المكتبة.

خلاصة:

من خلال دراستنا الميدانية بالمكتبة المركزية، يتضح لنا أنها تلعب دور هام وفعال في تنمية وتطوير البحث العلمي، وذلك لتقديمها المعلومات والخدمات بشتى الطرق من أجل تلبية حاجيات ومتطلبات المستخدمين.

خاتمة

## الختامة:

وفي الأخير نستخلص أن فاعلية الخدمة المكتبية في الجامعات لها علاقة مباشرة بالمستفيد فهو المعيار والمقيم المباشر لخدمة المكتبة ورضاه وسد حاجياته هي المرآة العاكسة لتوعية الخدمة المقدمة له.

ومنه فإن تحسين نوعية الخدمات بها يتماشى مع احتياجات المستفيدين وبالتالي كسب ثقة المزيد منهم، وكسب اهتمام حتى الفئات المختلفة من المجتمع وتعوديهم على الإطلاع والبحث، وبهذا الدور تكون قد كسبت جمهوراً مستفيداً من غير جمهورها، وبالتالي يمكن التخلص من هاجس فقدان خدماتها وجوهر وجودها.

ولقد كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة الجامعية لدى المستفيدين في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت كما قمنا بإبراز الصعوبات التي تحول دون تقديم أفضل الخدمات، ولكن تبين أن الخدمة المكتبية لها تأثير إيجابي على رضا المستفيد بالرغم من وجود نقائص على مستوى الموظفين وكذلك الإمكانيات المادية.

كما يمكن القول أن إستمرار ونجاح المكتبة الجامعية بشكل أساسي يعتمد على مستوى الخدمات المقدمة بهدف تحقيق إحتياجات المستفيد ورغباته، إذ يعتبر هذا الأخير هو المقياس والمعيار الأساسي لتحقيق الجودة الكاملة وكفاءة الخدمة المكتبية ولا يتحقق ذلك إلا بتلبية إحتياجات المستفيد وميولاته.

ومن خلال هذا العمل سعينا إلى تبيان مكانة المكتبة الجامعية وتقييم مختلف الخدمات التي تقدم للمستفيد حيث ركزنا على الخدمة المكتبية من وجهة نظر المستفيد وكيف تؤثر عليهم وكيف تكسب رضاهم من خلال فاعليتها ومدى إكتسابها قدرات تؤهلها لتكون مركزاً لمعلوماتها فادرا على إستقطاب المستفيد.

فالمستفيد لا يستطيع الإستغناء عنها بإعتبارها ضرورة لا بد من إستخدامها والإستفادة من خدماتها، فلمكتبة كانت ولا زالت تهدف إلى كسب رضا المستفيد



# قائمة المراجع

ملاحق

- الملحق 01:

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الإستبيان:

- من إعداد الطالبة: - قسم علم المكتبات:

بلقنيشي سارة. - تحت إشراف:

العباشي بدر الدين.

جيلالي زهيرة.

زروقي ليندة.

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعومات حول موضوع تقييم فاعلية

الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية لدى المستفيدين:

دراسة ميدانية لدى رواد المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الإستبيان وكلنا أمل في الإستفادة من تجربتكم وتوظيف

المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية للبحث، وشكرا جزيلاً، تقبلو فائق التقدير والإحترام.

- الرجاء وضع (X) أمام الجواب الذي ترونه مناسب.

- تقديم مقترحات في المكان المخصص لذلك.

السنة الجامعية 2020-2021.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس

ذكر

أنثى

(2) المستوى الدراسي

ليسانس

ماستر

دكتوراه

(3) التخصص

علم المكتبات

تاريخ

علم النفس

علم الاجتماع

علوم وإتصال

(4) ما رأيك في مبنى المكتبة؟

مناسب

غير مناسب

(5) هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

نعم

لا

6) ما سبب ترددك على المكتبة الجامعية؟

المطالعة

إعداد البحوث

التحضير للإمتحانات.

7) هل تجهيزات المكتبة تلائمك؟

نعم

لا

8) هل تتردد على مكتبات أخرى غير المكتبة الجامعية؟

نعم

لا

المحور الثاني: الإعارة في المكتبة الجامعية

9) هل ترى نظام الإعارة في المكتبة الجامعية مناسب لك؟

نعم

لا

10) هل مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية؟

نعم

لا

11) كيف تفضل إستعمال مصادر المعلومات؟

داخلي

خارجي

داخلي وخارجي

12) عند إستخدامك للمكتبة كيف ترى وقت فتح وغلق المكتبة؟

مناسب

غير مناسب

13) هل يقوم المكتبي بدور فعال في المكتبة؟

نعم

لا

14) هل تعتمد في بحثك على المكتبة فقط؟

نعم

لا

15) ما نوع الوثائق التي تحتاجها في بحثك؟

كتب

دوريات علمية

رسائل جامعية

قواميس ومعاجم

16) هل تتوفر المكتبة الجامعية على الوثائق التي تحتاجها أثناء عملية البحث؟

نعم

لا

المحور الثالث: خدمات المكتبة الجامعية والوثائق التي تواجه المستفيد.

17) هل أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية؟

نعم

لا

18) هل المكتبة تلبي رغباتك المعرفية؟

نعم

لا

19) ما تقييمك للخدمة المكتبية للمكتبة الجامعية؟

جيدة

متوسطة

ضعيفة

20) هل تواجه صعوبات ومشاكل أثناء عملية البحث الوثائقي؟

نعم

لا

21) ما نوع المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة؟

نقص أدوات البحث (فهارس، قواعد البيانات)

نقص في التوجيه

نقص في الإعلان عن المكتبات الجديدة

22) هل مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة كفيلة بتلبية إحتياجاتك؟

نعم

لا

23) ما هي أسباب عدم إستخدامك للمكتبة؟

وجود فوضى بقاعة المطاعة

عدم معرفة إستخدام أدوات البحث عن المعلومة (فهرس)

24) ماذا تقترحون لتحسين الخدمة الفنية في المكتبة الجامعية؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا

الملحق 01: يمثل إستمارة إستبيان حول تقييم فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون.





الملحق 02: مبنى المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت-



الملحق 03: الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت-

## الملخص:

كان الهدف من معالجة هذا الموضوع والدراسة هو تسليط الضوء والتعرف أكثر على فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت من خلال منظور المستخدمين والمستفيدين من خدماتها، وهدفت هذه الدراسة أيضا للتعرف على أهم أنواع هذه الخدمات وأهميتها، وقد اعتمدنا في الدراسة لموضوع تقييم رضا المستفيدين للخدمة المكتبية على المنهج الوصفي واعتمدنا كذلك على الاستبيان والملاحظة كأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات والتي قمنا بتوزيعها على الطلبة المتوافدون على المكتبة المركزية، وقد أبرزت الدراسة الدور الفعال للمكتبة الجامعية من خلال تنمية الرصيد المعرفي لزاثيرها وهذا من خلال تنوع مصادر معلوماتها التي تغطي كل النقااص في المجال الدراسي، ولقد ركزنا في دراستنا على الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة الجامعية، وقمنا بتقييم جودة خدماتها من خلال ما حكم عليه المستفيد، وعليه فإن العلاقة بين المستفيد والمكتبة هي علاقة وطيدة لا يمكن لأحدهما الاكتمال دون الآخر، وما يزيد من توطيد هذه العلاقة هي توفير الخدمة المكتبية على أكمل وجه وبأحسن صورة.

## الكلمات المفتاحية:

التقييم، الخدمات المكتبية، المكتبة الجامعية، رضا المستفيد.

## Summary:

The aim of treating this topic and was to spot light and learn more about the effectiveness of the library service in the central library of Ibn Khaldoun University in Tiaret through the perspective of users and beneficiaries of its services, and this study also aimed to identify the most important types of these services and their importance. Beneficiaries: The library service is based on the descriptive approach. We also relied on the questionnaire and observation as an essential tool for collecting information and data, which we distributed to the students attending the central library.

The study highlighted the effective role of university libraries through developing the knowledge balance of their visitors and this is through the diversity of their sources of information that give all the shortcomings in the academic field. We focused in our study on the library services provided by the university library, and we evaluated the quality of its services through what the beneficiary judged. Accordingly, the relationship there is a close relationship between the beneficiary and the library, one of which cannot be completed without the other. What further strengthens this relationship is the provision of the library service to the fullest and best picture.

## key words

Evaluation, Office service, University library, benifcairy satisfaction ;