

وزارة التعليم العالي و البحث العملي  
جامعة مولود معمري -تيزي وزو-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية



واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية  
الجزائرية: خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو "تمودجا"

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم المكتبات تخصص: تسيير ومعالجة  
المعلومات

تحت إشراف الأستاذة:

رميني واهيبة

من إعداد الطالبة:

باشا فتيحة

السنة الجامعية 2025/2024



وزارة التعليم العالي و البحث العملي  
جامعة مولود معمري - تيزي وزو -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية



واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية  
الجزائرية: خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وز "تمودجا"

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم المكتبات تخصص: تسيير ومعالجة  
المعلومات

تحت إشراف الأستاذة:

رميني واهيبة

من إعداد الطالبة:

باشا فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	جامعة مولود معمري - تيزي وزو -	أ. حمزة لعجال
مشرفا ومقررا	جامعة مولود معمري - تيزي وزو -	أ. واهيبة رميني
ممتحنا	جامعة مولود معمري - تيزي وزو -	أ. خالف نسيمة

# الإهداء

إلى والديا العزيزين

إلى عرجونة وجودي في الحياة التي وهبتي نبضة حنانها وسقتني من روحها الإكرام و  
كستني من نعمة الله

إلى.....أمي الغالية التي لا وجود منها إلا واحدة

إلى من سهر على راحتي وأفعمني بكل النصائح التي سرت بها طوال مشواري الدراسي  
إلى من زرع في روحي تربية زادت من غلاوة نفسي و بفضلها خلقت لأحيا سعيدة

إلى.....أبي الغالي

إلى التي ساندتني بالنصائح و قدمت لي كل الدعم

وحرصت على إرضائي ووهبت لي حنايا يديها و أنا صغيرة

إلى.....ساجية الأخت المحبة

إلى زوجها

إلى شريكة دربي في الحياة اعز واغلي أخت توأم روحي التي ساندتني من كل النواحي

إلى.....صارة الغالية

وإلى كل افراد عائلتي وعائلة زوجي

إلى شريك دربي في الحياة زوجي الغالي الذي كان نعم الاب والأخ ساندني من كل

النواحي

إلى كل أقاربي و قريباتي

إلى صديقاتي الدراسة رشيدة ونصيرة وكنزة

## فتيحة

# كلمة شكر

بقلب مليء بالإمتنان والعرفان والإحترام نتقدم بالشكر الجزيل إلى من ساعدنا في إعداد هذا العمل المتواضع.

وتشكرا خالصا نقدمه للأستاذة المشرفة "رميني واهيبة" على النصائح والإرشادات التي قدمتها لنا.

كما نشكر كل أساتذة تخصص علم المكتبات والتوثيق على إرشاداتهم القيمة وصبرهم الجميل علينا.

وكل العاملات والعاملين في "المكتبة المركزية مولود معمري بتيزي وزو" وهذا الشكر تقديرا لهم على الدعم المقدم لنا لإتمام مذكرتنا وعلى إكتساب الخبرة الميدانية.

كما نشكر كل من ساعدنا ماديا أو معنويا من قريب أو من بعيد للقيام بهذا العمل.

# فهرس المحتويات

## قائمة المحتويات

اهداء

شكر

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

البطاقة الفهرسية

الملخص

مقدمة.....1

### الجانب المنهجي

1- إشكالية الدراسة.....4

2- فرضيات الدراسة.....5

3- أهمية الدراسة.....5

4- أهداف الدراسة.....5

5- أسباب اختيار الموضوع.....6

6- المنهج المتبع.....7

7- مجتمع الدراسة وعينة البحث.....8

8- أدوات جمع البيانات.....9

- 9- حدود الدراسة ..... 11
- 10- تحديد المفاهيم والمصطلحات ..... 12
- 11- الدراسات السابقة ..... 14

### الجانب النظري

- تمهيد ..... 19

#### الفصل الأول: دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع الأكاديمي

- المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية ..... 19

- 1- نشأة المكتبات الجامعية ..... 19

- 2- تعريف المكتبة الجامعية ..... 21

- 3- أنواع المكتبات الجامعية ..... 22

- 4- وظائف المكتبة الجامعية ..... 22

- 5- الإدارة الحديثة بالمكتبات الجامعية ..... 23

- المبحث الثاني: مقومات المكتبة الجامعية وأثرها في دعم التعليم والبحث العلمي ..... 28

- 1- دور المكتبة الجامعية في خدمة التعليم والبحث العلمي ..... 28

- 2- دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع ..... 29

- 3- أهداف المكتبة الجامعية ..... 30

- 4 - خصائص المكتبات الجامعية ..... 31

- 5 - مقومات المكتبات الجامعية ..... 31

- المبحث الثالث: تحديات المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية: ..... 34

- 1- دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ..... 34
- 2- وظائف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ..... 35
- 3- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتصالات في المكتبات الجامعية ..... 37
- 4- أهمية ربط المكتبة الجامعية بشبكة الأنترنت ..... 41
- 5- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية ..... 41
- خلاصة الفصل ..... 43

### الفصل الثاني: أهمية خدمات المعلومات في تحقيق رسالة الجامعة

- تمهيد ..... 45
- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المعلوماتية ..... 46
- 1- مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ..... 46
- 2- أسباب ظهور خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ..... 49
- 3- أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ..... 49
- 4- متطلبات الخدمات المكتبية ..... 50
- 5- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات ..... 55
- المبحث الثاني: أنواع خدمات المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية ..... 56
- 1- خدمات المعلومات غير المباشرة (الفنية) ..... 56
- 2- خدمات المعلومات العامة (خدمات مباشرة) ..... 57
- 3- خدمات المعلومات الحديثة (الإلكترونية) ..... 67
- 4- الخدمات المكتبية الإلكترونية إمتداد للخدمات المكتبية التقليدية ..... 75

77	5- مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .....
78	المبحث الثالث: تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .....
78	1- تعريف التقييم .....
79	2- أسباب التقييم .....
79	3- مستويات (معايير) التقييم .....
83	4- طرق التقييم .....
85	5- أهداف التقييم .....
86	6- مراحل (خطوات) التقييم .....
88	خلاصة الفصل .....

### الجانب التطبيقي

	الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو
90	تمهيد .....
90	المبحث الأول: تقديم المكتبة المركزية مولود معمري تيزي وزو .....
90	1- نشأة المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو .....
91	2- مصالح المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو ومهامها .....
92	3- امكانيات المكتبة المركزية .....
92	3-1- الموارد المالية .....
92	3-1- الموارد البشرية .....
93	3-3- التجهيزات المادية .....

94	3-4- الرصيد الوثائقي المطبوع .....
95	3-5- المجموعات الرقمية .....
99	المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة النتائج .....
99	1- عرض وتحليل النتائج .....
138	2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .....
141	3- النتائج العامة للدراسة .....
144	- الإقتراحات .....
147	خاتمة .....
150	القائمة الببليوغرافية .....

الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
76	يمثل مقارنة بين خدمات المعلومات الحديثة والإلكترونية	1
93	يمثل الموارد البشرية بالمكتبة	2
93	يمثل تجهيزات المكتبة المركزية	3
94	يمثل إحصائيات الرصيد الوثائقي المطبوع الموجود بالمكتبة المركزية مارس 2025	4
95	يمثل إحصائيات المجموعات الرقمية في المستودع الرقمي للمكتبة الجامعية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	5
96	يمثل الأقرص المدمجة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	6
97	يمثل عدد القواعد البيانات تجارية والقواعد البيانات الوصول الحر المتوفرة في النظام الوطني للتوثيق عن بعد	7
99	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	8
100	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	9
101	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الصنف	10
101	يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	11
102	يمثل نسبة التردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	12
103	يمثل تفضيلات زيارة المكتبة	13
104	يمثل سبب الارتياح إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	14
106	يمثل الخدمة أو الخدمات المكتبية التي تعتمد عليها لتلبية حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية	15
107	يمثل نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعمل بكثرة في المكتبة	16
108	يمثل نوع مصادر المعلومات الرقمية التي يستعملها بكثرة لتلبية الحاجيات المعلوماتية	17
109	يمثل العلم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة	18

	المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو	
110	يمثل الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو التي استفاد منها الأساتذة	19
112	يمثل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث الكم	20
113	يمثل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع	21
114	يمثل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث اللغة	22
115	يمثل الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث الحداثة	23
116	يمثل الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو كافية لتلبية الحاجيات	24
117	الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو كافية لتلبية الحاجيات المعلوماتية	25
118	يمثل الخدمات المكتبية كافية لتلبية الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية	26
119	يمثل مدة اعارة الوثائق خارجيا	27
119	يمثل عدد الوثائق المسموح باعارتها خارجيا	28
120	يمثل توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة	29
121	يمثل الفهرس التقليدي المطبوع وكفايته لتلبية حاجياتك في البحث البيبليوغرافي	30
122	يمثل مرافقة وتوجيه المكتبي أثناء عملية البحث البيبليوغرافي التقليدي والآلي	31
123	يمثل تقييم لمستوى أداء المكتبي	32
125	يمثل تقييم مستوي التحكم في استعمال الحاسوب و ملحقاته المادية والبرمجية	33
126	يمثل الانطباع حول خدمة التكوين	34
127	يمثل الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول "البيئة الرقمية"	35
128	يمثل صعوبات التي تواجه الاساتذة في البحث عن المعلومات	36

129	يمثل الأسباب التي تمنع الأساتذة من الإستفادة من خدمات المعلومات	37
131	يمثل المشاكل والصعوبات التي تواجه الاساتذة عند التعامل مع توزيع	38
133	يمثل علاقة س1 هل تتردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟ و س 10 هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع؟.	49
134	يمثل العلاقة س5- ما نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعملها بكثرة في المكتبة؟و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟	40
136	يمثل العلاقة بين س6- ما نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعملها بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟	41

## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يمثل وظائف الإدارة في المكتبات	25
2	يمثل مقاومات المكتبة الجامعية	33
3	يمثل مقومات خدمات المكتبة	54
4	يمثل خطوات عملية استرجاع المعلومات	66
5	يمثل أنواع خدمات المعلومات	74
6	يمثل صورة لواجهة المكتبة المركزية	91
7	يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	99
8	يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	100
9	يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب الصنف	101
10	يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	102
11	يمثل نسبة التردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	103
12	يمثل نسبة تفضيلات زيارة المكتبة	104
13	يمثل سببية نسبة الإرتياد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	105
14	يمثل نسبة الخدمة أو الخدمات المكتبية التي تعتمد عليها لتلبية حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية	106
15	يمثل نسبة نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعمل بكثرة في المكتبة	107
16	يمثل نسبة نوع مصادر المعلومات الرقمية التي يستعملها بكثرة لتلبية الحاجيات المعلوماتية	108
17	يمثل نسبة العلم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو	109
18	يمثل نسبة الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو التي استفدت منها الأساتذة	111
19	يمثل نسبة الرصيد نسبة الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث الكم	112

113	يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع	20
114	يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث اللغة	21
115	يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث الحدثة	22
116	يمثل نسبة الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو كافية لتلبية الحاجيات	23
117	يمثل نسبة الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو كافية لتلبية الحاجيات المعلوماتية	24
118	يمثل نسبة الخدمات المكتبية كافية لتلبية الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية	25
119	يمثل نسبة مدة اعادة الوثائق خارجيا	26
120	يمثل نسبة عدد الوثائق المسموح باعادتها خارجيا	27
121	يمثل نسبة توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة	28
122	يمثل نسبة الفهرس التقليدي المطبوع وكفايته لتلبية حاجياتك في البحث البيبليوغرافي	29
123	يمثل نسبة مرافقة وتوجيه المكتبي لك أثناء عملية البحث البيبليوغرافي التقليدي والآلي	30
124	يمثل نسبة تقييم لمستوى أداء المكتبي	31
126	يمثل نسبة تقييم مستوى التحكم في استعمال الحاسوب وملحقاته المادية والبرمجية	32
127	يمثل نسبة الانطباع حول خدمة التكوين	33
128	يمثل نسبة الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول "البيئة الرقمية"	34
129	يمثل نسبة صعوبات التي تواجه الأساتذة في البحث عن المعلومات	35
130	يمثل نسبة الأسباب التي تمنع الأساتذة من الإستفادة من خدمات المعلومات	36
131	يمثل نسبة المشاكل والصعوبات التي تواجه الأساتذة عند التعامل مع المكتبي	37

## قائمة المختصرات

المختصر	الإسم الكامل
ALA	Association Américaine des Bibliothécaires (American Library Association)
AFNOR	Association Francaise de Nrmalisation
ASJP	Algerian scientific journal platform
ASMO	Organisation Arabe de Normalisation et de Métrologie
CCDZ	Catalogue Collectif Algérien
CD- ROM	Disque Compact- Mémoire en Lecture Seule ( compact Disc Read- Only Memory)
CHAT	Communication Humain-Assistant Technologique
DRM	Digital Right Management
DSpace	DSpace plateforme de Dépôt institutionnel Open Source
IFLA	Fédération International des Associations et Institution de Bibliothèques
ISO	International Organization for Standardization
KOHA	Un Logiciel Libre de Gestion de Bibliothèque(SLGB)
OPAC	Online Public Access
PDOC	Portail de Documentation
PMB	Progiciel de Gestion de Bibliothèque
PNST	Portail National de Signalement des Thèses
SNDL	Système National de Documentation en ligne

## البطاقة الفهرسية

باشا، فتيحة

نص: أني\_واقع وآفاق استخدام الأساتذة والباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الخدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو نموذجاً/ فتيحة باشا؛ إشراف أ.واهيبة رميني.- [د.م]: [د.ن]، 2025. - 150 ص. جداول وأشكال؛ 30

سم

مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة مولود معمري تيزي وزو: 2025.

ببليوغرافيا: ملاحق.

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات في دعم نشاطهم العلمي والبحثي سواء في مجال التدريس أو إنجاز الأعمال الأكاديمية كالمحاضرات، الندوات، المؤتمرات والبحوث. ولقد جاءت هذه الدراسة من أجل توضيح مدى اهتمام الأساتذة الباحثين بخدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري واستخدامهم لها في إنتاجهم العلمي، ومدى مساهمة هذا النوع من الخدمات في رفع مستوى الإنتاج الفكري للأساتذة والتعرف على أنواع الخدمات المعلومات وأهميتها لتلبية الاحتياجات واشباع رغبات المستفيدين.

حيث إعتدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع استمارة استبيان على عينة عددها 70 أستاذ. وقد أظهرت النتائج أن الأساتذة الباحثين يستخدمون خدمات المعلومات الحديثة أكثر من الخدمات التقليدية المتوفرة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري إلا أنها غير كافية لتلبية الحاجيات ولم تصل بعد إلى المستوى المطلوب، فغالبا ما يحتاج الأستاذ بما أنه مدرس وباحث في آن واحد إلى مراجع متنوعة في جميع التخصصات العلمية، إذ هناك نقائص في الموارد الحديثة ونقص التحديث، سواء المصادر المطبوعة أو الإلكترونية ومحدودية وعي الأساتذة الباحثين بخدمات المكتبة المركزية تعد من أبرز التحديات التي تواجههم، إذ بينت النتائج وجود تباين بين حاجيات الأساتذة من المعلومات وبين ما تقدمه المكتبة من خدمات. شملت هذه الدراسة على إقتراحات تتمحور حول نشر الوعي بأهمية استخدام خدمات المعلومات وضرورة توفير الدعم من الجامعة للإرتقاء بمستوى أعلى من الجودة وتحسين الأداء وتطوير خدمات المعلومات من أجل تحقيق أهداف المكتبة المتمثلة في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية وضرورة تكثيف الجهود لتصميم خدمات معلومات جديدة تساهم في رفع مستوى الإستفادة وتدعم المسار البحثي للأساتذة الباحثين.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية، تكنولوجيا المعلومات،

المستفيدين (الأساتذة الباحثين)، التقييم.

## **Résumé de l'étude**

Cette étude vise à explorer la réalité et les perspectives de l'utilisation des services d'information par les professeurs pour soutenir leurs activités académiques et de recherche, que ce soit dans le domaine de l'enseignement ou dans le cadre de travaux universitaires tels que des conférences, des séminaires, des colloques et des recherches. Elle vise également à clarifier l'intérêt des professeurs–chercheurs pour les services d'information fournis par la Bibliothèque centrale de l'Université Mouloud Mammeri et leur utilisation de ces services dans leur production scientifique. Elle vise également à explorer dans quelle mesure ce type de service contribue à l'amélioration du niveau de production intellectuelle des professeurs. identifier les types de services d'information et leur importance pour répondre aux besoins et aux aspirations des bénéficiaires.

Dans cette étude, nous avons utilisé une approche analytique descriptive. Pour ce faire, un questionnaire a été distribué à un échantillon de 70 professeurs. Les résultats ont montré que les professeurs–chercheurs utilisent davantage les services d'information modernes que les services traditionnels disponibles à la Bibliothèque centrale de l'Université Mouloud Mammeri. Cependant, ces services sont insuffisants pour répondre aux besoins et n'ont pas encore

atteint le niveau souhaité. En tant qu'enseignants et chercheurs, les professeurs ont souvent besoin de références variées dans toutes les disciplines scientifiques. Les ressources modernes et les mises à jour, tant imprimées qu'électroniques, sont insuffisantes. La méconnaissance des services de la bibliothèque centrale par les professeurs-chercheurs constitue l'un des principaux défis auxquels ils sont confrontés. Les résultats ont mis en évidence un décalage entre les besoins d'information des professeurs et les services proposés par la bibliothèque. Cette étude incluait des propositions visant à sensibiliser à l'importance de l'utilisation des services d'information et à la nécessité d'un soutien universitaire pour améliorer la qualité, la performance et le développement des services d'information afin d'atteindre les objectifs de la bibliothèque : fournir des services de haute qualité. Il est également nécessaire d'intensifier les efforts pour concevoir de nouveaux services d'information qui contribuent à accroître les bénéfices et à soutenir le parcours de recherche des professeurs-chercheurs.

**Mots-clés** : services d'information, bibliothèques universitaires, technologies de l'information, enseignants-chercheurs, évaluation.

## **Study Summary**

This study aims to explore the reality and prospects of professors' use of information services to support their academic and research activities, whether in the field of teaching or in the completion of academic work such as lectures, seminars, conferences, and research. This study aims to clarify the extent of professor researchers' interest in the information services provided by the Central Library of Mouloud Mammeri University and their use of these services in their scholarly production. It also aims to explore the extent to which this type of service contributes to raising the level of intellectual output of professors. It also aims to identify the types of information services and their importance in meeting the needs and satisfying the desires of beneficiaries. In this study, we relied on the descriptive analytical approach. To achieve this study, a questionnaire was distributed to a sample of 70 professors. The results showed that professor researchers use modern information services more than the traditional services available in the central library of Mouloud Mammeri University. However, these services are insufficient to meet needs and have not yet reached the desired level. As both a teacher and a researcher, professors often need a variety of references in all scientific disciplines. There are deficiencies in modern resources and a lack of updating, both printed

and electronic sources. The limited awareness of professor researchers of the central library's services is one of the most prominent challenges they face. The results showed a discrepancy between professors' information needs and the services provided by the library. This study included proposals centered around spreading awareness of the importance of using information services and the need for university support to raise the level of quality, improve performance, and develop information services in order to achieve the library's objectives of providing high-quality services. It is also necessary to intensify efforts to design new information services that contribute to raising the level of benefit and supporting the research path of professor researchers.

**Keywords:** Information services, university libraries, information technology, research professors, evaluation

مقدمه

## مقدمة

تعتبر المكتبة الجامعية بمثابة العمود الفقري للجامعة، فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها ورسالتها في دعم العملية التعليمية، التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع ككل من خلال توفير المعلومات والموارد والخدمات.

ولكي تحقق المكتبة الجامعية أهدافها ووظائفها يجب عليها أن تكون متطورة ومنظمة وتحتوي على مصادر معلومات حديثة تلبي احتياجات أفراد المجتمع الجامعي وتقدم خدمات مكتبية ومعلوماتية رفيعة المستوى للاستفادة من المعلومات والموارد التي تحتويها، فالمكتبات الجامعية اليوم تختلف عن سابقتها من حيث الأهداف، المباني، مصادر المعلومات، الخدمات، المواد البشرية، الإدارة وغيرها.

إن هذه النظرة إنما جاءت نتيجة عدة تطورات منها التطورات التكنولوجية، تطور النشر الإلكتروني، والاستخدام الواسع لشبكة الأنترنت وثورة المعلومات وتزايد الحاجة الى المعلومات وتغير حاجيات الباحثين عن المعلومات وتنوعها وطلب المزيد من الخدمات الحديثة.

والمكتبات الجامعية ليست منعزلة عن هذا العالم الجديد بكل إفرزاته، أصبح لزاما عليها مسايرة مستجدات والتكيف معها لضمان بقائها واستمرارها في سوق المعلومات والخدمات، ولذا أصبحت أمام حتمية إكتساب التكنولوجيات الحديثة والعمل على الاستعمال الأمثل لها وتوظيفها لتحقيق أهداف المكتبة كمؤسسة تنقيفية تلعب دور محوري في العملية البحثية والتعليمية، وتقديم خدمات جديدة تتلائم مع طبيعة الاحتياجات التي يحتاج اليها المستفيدين، كذلك أصبح أمر ضروري إعطاء إهتمام كبير للخدمات الحديثة وادماجها بالخدمات التقليدية من أجل تخطي اي نقص في الخدمتين.

لابد من إتخاذ التدابير اللازمة لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات من أجل اشباع رغباتهم المعرفية عن طريق تصميم خدمات فعالة لكسب رضا المستفيدين وتبني التخطيط الاستراتيجي من أجل نجاح اي مكتبة.

وخدمات المعلومات هي الأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيدين إلى أوعية المعلومات من أجل استخدامها سواء بتوفير المصادر نفسها أو الأدوات والوسائل التي تساعد في الوصول إليها.

## مقدمة

ونجاح خدمات المعلومات مرتبط بخصائص المستفيدين واهتماماتهم ومعرفة احتياجاتهم ودوافعهم للحصول على المعلومات والطرق التي يستخدمونها للوصول اليها ودرجة استخدامهم لها. وتحديد الصعوبات التي تقف عائق امام تلبية حاجياتهم سيدفع بالمكتبات الجامعية إلى معرفة الفجوة وبالتالي محاولة تحسين الأداء من خلال تقديم خدمات ذات جودة ونوعية من اجل تلبية احتياجاتهم فالتخطيط والتقييم والتطوير لخدمات المعلومات سيدفع بالمكتبة الى تحقيق أهدافها المرسومة.

لقد تناولنا في هذا البحث موضوع واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

واشتملت هذه الدراسة على الجانب المنهجي وثلاثة فصول توزعت على الشكل التالي:  
**الجانب المنهجي:** خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة وهي اشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المنهج المتبع، مجتمع الدراسة، وعينة البحث، ادوات جمع البيانات، حدود الدراسة تحديد المفاهيم والمصطلحات، الدراسات السابقة.

الجانب النظري واشتمل على ثلاثة فصول ووزعت على الشكل التالي:

**الفصل الأول:** وقد تناول دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع الأكاديمي وقسم إلى ثلاثة مباحث وهي:

**المبحث الأول:** ماهية المكتبة الجامعية

**المبحث الثاني:** مقومات المكتبة الجامعية وأثرها في دعم التعليم والبحث العلمي

**المبحث الثالث:** تحديات المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية

**الفصل الثاني** تمحور حول أهمية خدمات المعلومات في تحقيق رسالة الجامعة وقسم إلى ثلاثة مباحث وهي:

**المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول الخدمات المعلوماتية

**المبحث الثاني:** أنواع خدمات المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية

**المبحث الثالث:** تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

## مقدمة

---

**الفصل الثالث:** ويتمحور حول واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو وقسم إلى مبحثين وهما:

**المبحث الأول:** تقديم المكتبة المركزية مولود معمري تيزي وزو

**المبحث الثاني :** عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

كما عرضنا النتائج العامة للدراسة الميدانية، ونتائج الدراسة على ضوء الفرضيات وفي ختام هذه الدراسة وضعنا بعض الإقتراحات التي من شأنها المساهمة في تحسين خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري وستكون نقطة بداية لكل باحث سيتناول هذا الموضوع مستقبلا.

**الجانب المنهجي**

## الجانب المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أسباب إختيار الموضوع
- 6- المنهج المتبع
- 7- مجتمع الدراسة وعينة البحث
- 8- أدوات جمع البيانات
- 9- حدود الدراسة
- 10- تحديد المفاهيم والمصطلحات
- 12- الدراسات السابقة

### 1\_ إشكالية الدراسة

تعرف المكتبات الجامعية في الآونة الأخيرة تحديات جديدة نتيجة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلال خدماتها خاصة شبكة الأنترنت التي تمتاز بقدرتها على توزيع واسترجاع كميات هائلة من المعلومات بمختلف الأشكال واللغات والموضوعات وبالتفاعلية والحينية والشمولية والسرعة هذا الى جانب انتشار المكتبات الالكترونية والتي تسمح بتشارك المصادر وتنمية المجموعات المكتبية الرقمية والبحث في فهارس المكتبات العالمية والوصول الى الفهارس الموحدة و النفاذ الى المعلومات عن بعد.

إذ أصبح بإمكان الطلبة، الباحثين والأساتذة النفاذ إلى الأنترنت عبر حواسب شبكة المكتبة الجامعية أو عبر الطرقات المتصلة بالشبكة بتسجيل رمز المستخدم وكلمة السر لإيجاد مصادر معلومات قيمة والحصول على النصوص الكاملة لمقالات الدوريات والكتب. ورغم غنى المكتبات الجامعية اليوم بمصادر المعلومات (التقليدية والحديثة) وتقديمها لخدمات متطورة ومتنوعة إلا أن الأساتذة يواجهون تحديات كثيرة لاستغلال هذه الخدمات بشكل فعال، هذا ما يدفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

**ما مدى استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو؟.**

وتنفرع من هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي خدمات المعلومات الأكثر استخداما من طرف الأساتذة الباحثين أثناء عملية

البحث والاسترجاع في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو؟.

2- ما مدى تلبية خدمات معلومات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو

للحاجيات البحثية والمعلوماتية للأساتذة الباحثين؟.

3- ما مدى رضا الأساتذة الباحثين عن الخدمات الحديثة للمكتبة المركزية لجامعة مولود

معمري بتييزي وزو؟.

4- ماهي الصعوبات والعراقيل التي تحد من إستفادة الأساتذة الباحثين من الخدمات

الحديثة للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو؟.

5- ما جدوى تكوين الأساتذة الباحثين لضمان الاستفادة القصوى من الخدمات الحديثة

للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو؟.

### 2- فرضيات الدراسة

- 1- يستخدم الأساتذة الباحثين الخدمات الحديثة أكثر من الخدمات التقليدية أثناء عملية البحث والإسترجاع في المكتبة المركزية مولود معمري بتيزي وزو.
- 2- تلبي خدمات المعلومات التقليدية في المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إحتياجات الأساتذة الباحثين.
- 3- جودة خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة تؤثر بشكل إيجابي تلبية حاجيات الأساتذة.
- 4- يواجه الأساتذة الباحثون صعوبات وعراقيل في عملية البحث والإسترجاع ما يؤثر في الإستفادة المثلى من الخدمات الحديثة للمكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو.
- 5- تكوين الأساتذة فعال جدا لضمان الإستفادة من الخدمات الحديثة للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

### 3- أهمية الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو، والتعرف على الصعوبات والعراقيل التي تواجههم لمواكبة التطورات التكنولوجية لتسهيل الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وبسرعة، وتقييم الخدمات من وجهة نظر الأساتذة الباحثين، كذا تحديد نقاط القوة والضعف فيها، ومن ثم تقديم إقتراحات وتوصيات لتحسين خدمات المعلومات وتقديمها بجودة لضمان رضى الأساتذة الباحثين وتلبية حاجياتهم التعليمية والعلمية والبحثية .

### 4- أهداف الدراسة

- التعرف على مدى استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو وإبراز العوائق والصعوبات التي تؤثر على عدم إستفادة الأساتذة الباحثين من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو ومحاولة إقتراح الحلول المناسبة لضمان تحقيق المكتبة لأهدافها المرسومة.
- توسيع المعرفة الانسانية حول إتجاهات الأساتذة الباحثين نحو خدمات المعلومات من خلال فهم سلوكهم المعلوماتي واحتياجاتهم داخل البيئة الجامعية.

## الجانب المنهجي

- معرفة معلومات جديدة لم نكن نعرفها من قبل حول مدى استفادة الأساتذة من خدمات المكتبة و الصعوبات التي تواجههم، بما يساهم في تحسين هذه الخدمات مستقبلا.
- تحليل العلاقات الموجودة بين المتغيرات وتوضيح الأسباب التي تؤثر فيها وذلك بالتعرف على واقع استعمال المكتبات للتكنولوجيا الحديثة ومدى تأثيرها على خدماتها وكيف تؤثر هذه الخدمات على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين.
- قياس مدى رضا الأساتذة الباحثين عن خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.
- تشخيص الوضع الراهن لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.
- محاولة الإلمام بأهم إحتياجات الأساتذة الباحثين والتعرف على الآفاق المستقبلية لخدمات المعلومات من خلال طرح بعض المقترحات والتصورات التي ستساهم في تحسين وتطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

### 5- أسباب اختيار الموضوع

لقد تم اختيارنا لموضوع واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات معلومات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو لعدة أسباب نذكر منها:

#### ◆ الأسباب الموضوعية

- تسليط الضوء على خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.
- التعرف ما توفره المكتبة من إمكانيات من أجل تلبية حاجيات المستفيدين منها.
- معرفة مجالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبة وتأثيرها على الخدمات المكتبية والمستفيدين.

#### ◆ الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في تناول موضوع واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات.
- محاولة إثراء البحث العلمي وميدان علم المكتبات على وجه الخصوص.
- التعرف على نقاط قوة وضعف خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

- تحسين مهارتنا واكتساب الخبرة والمعرفة في هذا المجال وتوفير أداة بحث لفائدة الأساتذة الباحثين.

- إبراز أهمية وفعالية خدمات معلومات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو في تلبية الحاجيات البحثية والمعلوماتية.

- تطبيق المفاهيم النظرية في أرض الواقع.

### 6- منهج الدراسة

المنهج هو الأسلوب أو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكلة محددة أو تفسير ظاهرة معينة من خلال ترتيب أفكاره وتحليلها وعرضها بأسلوب علمي والتوصل إلى النتائج المدعمة بالأدلة المرتبطة بموضوع البحث ويختلف منهج البحث باختلاف الظاهرة أو المشكلة محل الدراسة وملابساتها وخصائصها.<sup>1</sup> وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطويره.<sup>2</sup>

وعليه فإن المنهج الذي يتوافق مع طبيعة دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يستخدم لوصف الظواهر أو الأحداث أو المواقف كما هي عليه في الواقع، ويعمل على وصفه وصفا دقيقا من خلال جمع البيانات عنها، تصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها تعبيرا كفييا أو تعبيرا كمييا قصد الوصول إلى تفسيرات واستنتاجات وتعميمات تساهم في تطوير الواقع المراد دراسته وفهم علاقة الظاهرة المدروسة بالظواهر الأخرى، ولا يقف عند الوصف أو التشخيص، بل يتعداه إلى تقرير ما ينبغي أن تكون عليه الظواهر أو الأحداث أو المواقف مستقبلا.

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرف على الخدمات التي تتيحها المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو، وإتجاهات الأساتذة لإستخدام

<sup>1</sup> نوقان عبيدات، وآخرون، *البحث العلمي، مفهومه و ادارته و أساليبه*، عمان: دار الفكر ناشرون و موزعون، 2012، ص 188.

<sup>2</sup> عليان رحي، غنيم عثمان محمد، *مناهج البحث العلمي، النظرية و التطبيق*، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص 33.

هذه الخدمات، العراقيل والصعوبات التي تواجههم في عملية البحث والإسترجاع، إلى جانب التعرف على الأساليب الفعالة لضمان الإستفادة القصوى من خدمات المكتبة. إستخدمناه في تحليل البيانات التي تم جمعها وتفسير إجابات الأساتذة وفي الأخير توصلنا إلى نتائج عامة وإستنتاجات على ضوء الفرضيات التي وضعناها سابقا.

### 7- مجتمع الدراسة وعينة البحث:<sup>1</sup>

أ- **مجتمع الدراسة:** هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، وفي دراستنا يتمثل مجتمع البحث في أساتذة قسم العلوم الإنسانية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو والبالغ عددهم 293 فردا موزعين حسب الفئات التالية:

▪ **قسم العلوم الانسانية:** 77 أستاذا

- تاريخ 13 أستاذا، اعلام واتصال 55 أستاذا، علم المكتبات 9 أستاذا

▪ **قسم العلوم الاجتماعية:** 216 أستاذا

- علم النفس 70 أستاذا، علم الاجتماع 86 أستاذا، أرطوفوني 26 أستاذا، علوم التربية 34 أستاذا.

### ب- عينة البحث

**العينة العشوائية:**<sup>2</sup> تختار العينة العشوائية البسيطة في حالة توفر شرطين أساسيين، الأول أن يكون جميع أفراد المجتمع الأصلي معروفين و الثاني تجانس بين هؤلاء الأفراد، ففي مثل هذه الحالة يعمد الباحث الى اختيار عينة عشوائية بسيطة وفق الأساليب التالية:  
أولا: القرعة حيث يتم ترقيم أفراد المجتمع الأصلي ووضع الأرقام في صندوق خاص ويتم سحب الأرقام حتى نستكمل العدد المناسب للعينة.

ثانيا: جدول الأرقام العشوائية: هي عبارة عن جداول يوجد بها أرقام عشوائية كثيرة يختار الباحث منها سلسلة من الأرقام العمودية أو الأفقية، ثم يختار من المجتمع الأصلي الأفراد الذين لهم نفس الأرقام التي اخترناها من جدول الأرقام العشوائية ويكون هؤلاء الأفراد هم العينة المختارة.

<sup>1</sup>المصدر مصلحة الموظفين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتاريخ 07 ماي 2025

<sup>2</sup> نوقان عبيدات، وآخرون، المرجع السابق، ص 113.

اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة باعتبارها أكثر الطرق دقة في تمثيل مجتمع الدراسة حيث تمنح لكل فرد من أفراد المجتمع فرصا متساوية في أن يكون ضمن العينة دون تدخل الذاتية من طرف الباحث. ولقد تم تحديد حجم العينة ب 70 أستاذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، بحيث أعطي لكل أستاذ رقم تسلسلي من 1 إلى 293 (مجتمع الدراسة) ثم تم اختيار 70 رقما عشوائيا باستخدام القرعة ليمثلو العينة النهائية للدراسة.

بعد تحديد عينة البحث قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة مكونة 25% من الحجم الكلي لمجتمع الدراسة حيث وزعنا 100 استبياناً، واسترجعنا 70 استبياناً.

**8- أدوات جمع البيانات:** من خلال معالجتنا لموضوع واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو "نموذجاً"، إختارنا الإستبيان كأداة لجمع أكبر قدر ممكن من البيانات وإعتمدنا أيضاً على الملاحظة كأداة مساعدة إذ تمتاز بالموضوعية وتساعد في للحصول على إجابات أكثر.

**8-1- تعريف الملاحظة:**<sup>1</sup> هي عملية مراقبة أو مشاهدة السلوك الظاهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسانية وتلبية إحتياجاته. وهنا سنقوم بتلخيص أهم مزايا الملاحظة وتتمثل في:<sup>2</sup>

- دقة المعلومات بسبب ملاحظة الظاهرة ظروفها الطبيعية.
- الملاحظة من أكثر وسائل جمع المعلومات فائدة للتعرف على الظاهره أو الحادثة.
- دقة التسجيل بسبب إجرائه أثناء فترة الملاحظة.
- أسلوب الملاحظة، الأسلوب الأكثر أهمية في حال عدم التمكن من إستخدام أسلوب المقابلة والإستبيان لجمع البيانات، كدراسة الظواهر الطبيعية.
- تسمح بالتعرف على بعض الظواهر أو الحوادث التي لا يفكر الباحث او المبحوث بأهميتها ويمكن اجراء الملاحظة على عدد قليل من المفحوصين.

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دمشق: دار الفكر، 2000، ص 317.

<sup>2</sup> رجاء وحيد دويدي، نفس المرجع، ص 322.

تعتبر الدراسة الإستطلاعية الخطوة المهمة في أي بحث علمي ولقد ساعدتنا في التعرف على واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتييزي وزو. إذ قمنا بالتعرف على مكان الدراسة وملاحظة النقائص والمشكلات التي يتعرض لها الأساتذة الباحثين أثناء استخدامهم لخدمات المعلومات، حيث إعتدنا على الملاحظة لقياس فعالية الخدمات المكتبية ورقابة مدى توفر الظروف المناسبة للأساتذة في قاعة المطالعة والمتمثلة في: (توفر الانارة الطبيعية والإصطناعية، توفر التهوية، توفر لائحة التنظيم الداخلي للمكتبة، توفر الأمن، توفر أجهزة الإنذار، توفير الهدوء، طاوولات العمل الفردي والعمل الجماعي، توفير أجهزة التكيف و التبريد).

**4-1- تعريف الاستبيان:**<sup>1</sup> يمكن تعريف الاستبيان على أنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، أي انه يعبئ الاستمارة حسب فهمه للأسئلة ومدى رغبته للإجابة.

وهو وسيلة من وسائل جمع المعلومات وقد يستخدم في إطار واسع أو في إطار ضيق، وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده. إن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جيدة والحصول على إجابات كاملة.

قمنا بتوزيع الإستبيان على مرحلتين:

- المرحلة الأولى: تجريب الاستبيان

مباشرة بعد الإنتهاء من إعداد الإستبيان، قمنا بتوزيع نسخ منه على عينة محدودة من

مجتمع الدراسة والمتمثلة في 03 أساتذة متخصصين في علم المكتبات والتوثيق قصد التأكد من وضوح أسئلة الاستبيان وترابطها.

- المرحلة الثانية: توزيع الإستبيان في صورته النهائية، بعد إجراء التعديلات والتصحيحات

المناسبة قمنا بتوزيع 100 إستبياناً على أفراد عينة البحث وإسترجعنا 70 إستبياناً.

تتكون إستمارة الإستبيان من ثلاث محاور بحثية بالإضافة إلى البيانات الشخصية.

كما يلي:

<sup>1</sup> فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية. 1977، ص 53.

- **البيانات الشخصية:** وهي معلومات شخصية خاصة بالمبحوث، وشملت على الجنس، الدرجة العلمية، الخبرة المهنية، القسم، التخصص والصنف.
  - **المحور الأول:** بعنوان استخدام خدمات المعلومات الحديثة والتقليدية من طرف الأساتذة الباحثين وقد اشتمل على ثمانية أسئلة.
  - **المحور الثاني:** بعنوان تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو وقد احتوى على 15 سؤالاً.
  - **المحور الثالث:** بعنوان الصعوبات والمشاكل التي تواجه الأساتذة الباحثين أثناء استخدامهم لخدمات المعلومات وقد شمل على 14 سؤالاً.
- 9- حدود الدراسة:**

لوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة، من دراسة موضوع البحث لا بد من ضبط حدود الدراسة، وتشمل دراستنا على الحدود التالية:

- 9-1- الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة الخدمات المكتبية التي توفرها المكتبة وإتجاهات الأساتذة نحو استخدامها، التحديات التي تواجههم في البحث والإسترجاع والأساليب الفعالة لضمان الإستفادة القصوى من الخدمات الحديثة.
- 9-2- الحدود البشرية:**

نركز في دراستنا على أساتذة قسم العلوم الإنسانية الذين يستخدمون المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو والبالغ عددهم 293 أستاذا لتلبية حاجياتهم البحثية والمعلوماتية.

- 9-3- الحدود الجغرافية:** قمنا في دراستنا بتسليط الضوء على الأساتذة المترددين على المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو، ويعود سبب إختيارنا لهذه المكتبة كونها الوحيدة التي تملك إمكانيات متنوعة وحديثة على مستوى ولاية تيزي وزو مقارنة بالمكتبات الأخرى.

- 9-4- الحدود الزمنية:** تقتصر الدراسة على معرفة واقع و آفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو والصعوبات

التي تواجههم والأساليب الفعالة لضمان الإستفادة القصوى من الخدمات الحديثة في الفترة الممتدة من شهر جانفي 2025 إلى غاية ماي 2025.

### 10- تحديد و ضبط مصطلحات الدراسة:

#### - خدمات المعلومات

حسب حشمت قاسم عرف خدمات المستفيدين على أنها: "الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لمؤسسات المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا على تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية والإرشادية والإعلامية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات ومساعدتهم على تخطي المشكلات التي يعانون منها في البحث عن المعلومات وتحليلها والإفادة منها في مختلف المجالات".<sup>1</sup>

- المكتبات الجامعية: "مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع وإتاحة المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي".<sup>2</sup>

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:<sup>3</sup> يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات "بأنها ذلك الإطار الذي يحوي علوم الحاسب ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف العمل الانساني المنظم أي تكنولوجيا المعلومات لها بعدين أساسيين هما الأدوات التكنولوجية (متضمنة الشبكات) hardware و البرمجيات software اللازمة لتشغيل هذه الأدوات". وهي مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى المراد توصيله كما يتم عن طريق هذه الوسائط جمع المعلومات المسموعة

<sup>1</sup> زكي حسين الوردى، المرجع نفسه، ص 209.

<sup>2</sup> مبروك ابراهيم السعيد ، ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، ادارة المعرفة، الادارة الالكترونية، ط2، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2012، ص 41.

<sup>3</sup> منال البلقاسي، تطبيقات التحول الرقمي، Digital transformation الجزء الاول، مناهج تكنولوجيا المعلومات، نظم التشغيل، رقمنة المؤسسات، التوثيق الرقمي والتعامل مع النصوص والكلمات والصور، شهادة دولية انهت شهادات IC3,ICDL، الاسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2023، ص 49.

أو المكتوبة أو المصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة الرقمية ثم تخزين هذه المعلومات ليتم استرجاعها في الوقت المناسب أو يتم نشرها ونقلها وتبادلها من مكان إلى آخر .

- **المستفيد (الأساتذة الباحثين):**<sup>1</sup> يعرف المستفيد بأنه " شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً أي الشخص الذي يستفيد من موارد المكتبة وخدماتها ومصطلح المستفيد أفضل من الزبون والعمل، حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك، ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح رائد المكتبة، فالأخير قد يحمل معنى مساند أو دائماً للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع" والأساتذة الباحثين هم خبراء أكاديميين يجمعون بين التدريس و البحث العلمي من جهة، و تطوير و إدارة الخدمات المكتبية والمعلوماتية من جهة أخرى .

- **التقييم:** عبارة عن أداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين وهو أيضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة، "كما تقتضي عمليات التقييم تحديد مجموعة من الأهداف بحيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> لزهرة بوشارب بولوداني ، المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية، دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف ، رسالة لنيل درجة ماجستير في علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2005-2006، ص 162.

<sup>2</sup> السعيد بوعافية ، مقياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية، تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2006، ص 96.

### 11- الدراسات السابقة

#### 11-1- الدراسات العربية

الدراسة الأولى:<sup>1</sup> هي عبارة دراسة للباحث غانم نذير تحت عنوان الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة نموذجاً وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، حيث تناول البحث موضوع الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بالتطورات المختلفة والعوامل المؤثرة في تزايد أهمية خدمات المعلومات الإلكترونية.

وقد تطرق في هذه الدراسة لجزء من موضوع دراستنا والمتمثل في الخدمات الإلكترونية بشكل عام، إذ وضح مجالات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية بمدينة قسنطينة وأثرها على الخدمات المكتبية والوقوف على الأساليب والعوامل التي تعيق تطور هذه الخدمات.

وقد إعتد الباحث على المنهج التحليلي عبر تجميع وتحليل النتائج المتحصل عليها من عينة تشمل 20 متخصص في علم المكتبات و 187 أستاذ وباحث موزعين على جامعات مدينة قسنطينة، إعتد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات وقام أيضاً بالمقابلة مع مسؤولي المكتبات. ولقد توصل من خلال الدراسة الى أن معظم الأساتذة الباحثون يعتبرون بأن لهذه الخدمات دور كبير في تنمية القدرات العلمية والبحثية.

الدراسة الثانية:<sup>2</sup> دراسة الباحث كداوة عبد القادر تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الجزائر وسط نموذجاً وهي رسالة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق بجامعة الجزائر سنة 2014 حيث تناولت هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية ومدى التحول إلى الخدمات الإلكترونية.

وتناولت الدراسة جزءاً من موضوع دراستنا وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

<sup>1</sup> نذير غانم ، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية، 2010.

<sup>2</sup> عبد القادر كداوة، تأثير تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائري، جامعات الجزائر وسط نموذجاً، أطروحة دكتوراه علوم قسم علم المكتبات والتوثيق ، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014.

إن الموظفين المؤهلين والمدربين في مجال خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية من أهم عناصر الإدارة الفعالة وبهم يتحقق الهدف الرئيسي من وجودها وهو تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين وضرورة تخصيص ميزانية مستقلة، توفر المكتبة خدمات تقليدية أكثر من الخدمات الحديثة وتعتمد على الإدارة التقليدية لتسيير المكتبات.

### 11-2- الدراسات الأجنبية:<sup>1</sup>

#### الدراسة الأولى:

**Alassaf, Abir, constrution d'une offre de Services pour le Public Universitaire en Syrie, approche managériale, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication**

عرفت المكتبات الجامعية السورية تغييرا في نمط تقديم خدماتها بفعل التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم، فوجدت نفسها أمام ضرورة ادماج التقنيات الحديثة من أجل تطوير خدماتها بما يلبي الحاجيات المتغيرة للمستفيدين وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة لنيل رضاهم خاصة وأن المكتبات الجامعية ليست المصدر الوحيد للمعلومات في ظل توافر بدائل أخرى.

هدف هذه الرسالة هو المساهمة في تحقيق توازن العرض بين والطلب في المكتبة الجامعية السورية، ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء إحصاء كمي ونوعي من خلال الطلبة والأساتذة والمسؤولين عن المكتبات الجامعية لمعرفة الوضعية الحالية للمكتبات الجامعية والإحتياجات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين منها وفي الأخير محاولة تصور عرض للخدمات على أساس الإحتياجات المعلوماتية المعلنة والضمنية لمجتمع المستفيدين.

من ضمن إقتراحات الدراسة:

- إتاحة وتسهيل الوصول لمصادر المعلومات خاصة قواعد البيانات العالمية.
- تثمين الإنتاج الفكري الأكاديمي وتنظيمه في شكل مستودعات رقمية.
- تحديث فضاءات المكتبة (الإستقبال، فضاء المطالعة العامة، الجامعات والفضاءات الفردية... الخ).

<sup>1</sup> ALASSAF, Abir, *constrution d'une offre de Services pour le Public Universitaire en Syrie, approche managériale*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, université lumière lyon 2, école doctorale ,education psychologie information etcommunication, 2011.

- تدريب وتكوين المستفيدين على البحث الوثائقي والإستفادة من الخدمات المقدمة وتقديم الخدمات المضافة حسب إحتياجات المستفيدين.

ومن ضمن العوائق التي تقف وراء عدم قدرتها على مواكبة التطورات التكنولوجية منها:

- قلة الميزانية لبناء المجموعات الرقمية.

- عدم وضع أسس لتكييف خدمات المعلومات مع التغيرات الطارئة في مجتمع المعلومات.

دراسة اخري : دراسة<sup>1</sup> john crawford

The use of electronic information services by students at glasgow caledonian university : background to the project and introductory focus groups

تناولت الدراسة موضوع استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية من طرف الطلبة والأساذة بجامعةتي glasgow caledonian university و leeds metropolilan بالمملكة المتحدة حيث إعتد على المناهج النوعية والكمية لمعالجة هذا الموضوع وقام بتوزيع الإستبيان على عينة من الطلبة والأساذة بكلتا الجامعيتين، قصد معرفة إستخدامهم لمصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة مجاناً عبر شبكة الأنترنت، كما قام الباحث بدراسة تأثير إستعمال هذه المصادر سواء على الطلبة أو الأساذة من خلال تحليل الإرشادات المرجعية لأعمالهم العلمية ومعرفة مستويات إعتمادهم على هذا النوع من المصادر. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها: إعتماذ الطلبة والأساذة المنتمين إلى تخصصات العلوم الطبية بشكل أكبر على خدمات المعلومات الإلكترونية وعلى المصادر المرتبطة بها سواء كانت مجانية أو بمقابل.

وقد مكنتنا هذه الدراسة من معرفة بعض العوامل المؤثرة في استعمال هذا النوع من الخدمات والمصادر الخاصة فيما يتعلق بطرق تنظيمها وإتاحتها.

---

<sup>1</sup> John Crawford, The use of electronic informatio services by students at glasgow caledonian university, background to the project and introductory focus groups in, *journal of librarianship and information science*, vol 34, no 1, march2002.

### • مناقشة الدراسات

- لقد ركز غانم نذير على الخدمات الإلكترونية فقط وتمثل جزء من موضوعنا وركز على توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية بمدينة قسنطينة وأثرها على الخدمات المكتبية والوقوف على أساليب والعوامل التي تعيق تطور هذه الخدمات وإعتمد في توزيع الإستيبيان موزعة على عدة جامعات وموجه للطلبة والأساتذة ومقابلة مع مسؤولي المكتبة لقد إعتمد على المنهج الإحصائي.

أما كداوة عبد القادر إعتمد على تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وخدمات المعلومات كمتغير تابع وتناول أيضا جزءا من موضوعنا وفي النتائج توصل إلى أن المكتبة تتوفر على خدمات تقليدية أكثر من الحديثة والمكتبة تعتمد على الإدارة التقليدية في التسير، وإعتمد على إستبيان موجه للطلبة والأساتذة.

نفس الشيء بالنسبة للدراسات الأجنبية تناولت جزء من موضوعنا وركزت أكثر على خدمات المعلومات الإلكترونية.

أما الإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة أننا ركزنا على خدمات المعلومات بصفة عامة (تقليدية والإلكترونية).

### • أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة

ساعدتنا هذه الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وكيفية صياغة الإشكالية، تحديد المنهج المناسب وتحديد أدوات جمع البيانات المناسبة وإثراء الجانب النظري وتكوين نظرة خلفية عن موضوع الدراسة والمساعدة في إعداد خطة البحث ومعرفة الفجوات التي غفل عنها الباحثين وإعتمدنا عليها كنقطة انطلاق لموضوع الذي دراستنا.

# الجانب النظري

## الفصل الأول: دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع الأكاديمي

### المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية

1- نشأة المكتبات الجامعية

2- تعريف المكتبة الجامعية

3- أنواع المكتبات الجامعية

4- وظائف المكتبة الجامعية

5- الإدارة الحديثة بالمكتبات الجامعية

### المبحث الثاني: مقومات المكتبة الجامعية وأثرها في دعم التعليم والبحث العلمي

1- دور المكتبة الجامعية في خدمة التعليم والبحث العلمي

2- دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع

3- أهداف المكتبة الجامعية

4 - خصائص المكتبات الجامعية

5 - مقومات المكتبات الجامعية

### المبحث الثالث: تحديات المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية

1- دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

2- وظائف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

3- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية

4- أهمية ربط المكتبة الجامعية بشبكة الأنترنت

5- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية جزءا من المجتمع الحديث نظرا لدورها الريادي في خدمة المجتمع الأكاديمي والمجتمع المحلي من خلال توفير المعلومات والخدمات المعلوماتية. وتشهد المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر تطورات ملحوظة من عدة جوانب منها زيادة الطلب على المعلومات، تحديات التطورات التكنولوجية ومتطلبات استخدامها وتأثيرها ما يفرض عليها ضرورة التكيف مع المستجدات، ومسايرتها لضمان بقائها واستمرارها في أداء خدماتها وتحقيق رسالتها.

## المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية

1- نشأة المكتبات الجامعية:<sup>1</sup>

تعتبر المكتبات الجامعية من أقدم أنواع المكتبات ظهورا في التاريخ والتي ارتبطت بقيام الجامعات في القرن الحادي عشر والثاني عشر ميلادي في كل من باريس، إيطاليا وبريطانيا، حيث لعبت الجامعات دورا بارزا في حركة الكتب، إذ كانت تعين موردين للكتب وناسخين وتشرف عليهم، كما كانت تحتفظ بالكتب، تدرسها وتؤجرها للطلبة، منه ظهور الحاجة الملحة لتأسيس مكتبة تابعة للجامعات مثل: مكتبة باريس 1289م، جامعة أكسفورد وكمبرج في بريطانيا، مكتبة جامعة براغ في ألمانيا 1348م، والتي استخدمت في البداية أسلوب الأديرة في التنظيم، ثم تحولت الى الترتيب الموضوعي، أما في عهد النهضة فقد بدأ الاهتمام بالمكتبات خاصة في إيطاليا، حيث تميز هذا العصر بالحماس للتعليم الذي أدى الى ظهور الحاجة للكتب وأصبح الاستساخ لا يكفي ولا بد من ظهور وسيلة جديدة وسريعة لنشر المعرفة وكانت الطباعة بالحروف المتحركة في أواسط القرن الخامس عشر ميلادي على يد الألماني "غوتنبرغ" حيث يعتبر من أهم الأحداث في تاريخ الثقافة.

ارتبطت نشأة المكتبات الجامعية في الجزائر بقيام الجامعات في العهد الاستعماري الفرنسي، إذ أن معظم مراكز التعليم والتكوين كانت تعتمد على الكتاتيب والزوايا والمساجد التي كثيرا ما كانت تحوي مخطوطات وتقوم مقام الكتب العامة في نشر العلوم الفقهية

<sup>1</sup> رشيد يحيوي، إحتياجات مستخدمي المكتبات الجامعية من مصادر المعلومات الإلكترونية، دراسة ميدانية بجامعات قسنطينة 1-2-3، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، قسم التقنيات الأرشيفية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، 2018-2019، ص 24.

والدينية لا غير. ولقد مرت الجامعات الجزائرية بمرحلتين أساسيتين هما:<sup>1</sup>  
 - المرحلة الاستعمارية: بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 تم تأسيس مدرسة الطب بالجزائر العاصمة، ثم بعدها تم صدور قانون 1879/12/20 القاضي بإنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق والأداب، والعلوم إلى جانب العلوم الطبية والصيدلية لخدمة المعمرين.

ثم الحقت أرصدة مكتبة الطب بالمدارس الجديدة أين تحولت المكتبة الجامعية إلى مؤسسة تلبى إحتياجات التعليم العالي المشتركة إذ بلغ رصيدها ما بين 1957 و 1958 حوالي 48631 كتابا.

- مرحلة الاستقلال:<sup>2</sup> حيث شهدت هذه المرحلة إنشغال بالمهام الكبرى من طرف الدولة كتأسيس الجامعات والتشييد، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات فيما بعد مثل: جامعة وهران، قسنطينة، عنابة وتيزي وزو.

وفي الثمانينيات كانت بمثابة النقلة النوعية بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث تنوعت وتعددت. وبحلول منتصف سنوات التسعينيات بدأت عملية الأتمتة في المكتبات الجامعية وظهرت مشاريع المكتبات الرقمية الجامعية، حيث دشنت أول مكتبة رقمية بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة في 2006/03/04

فالمكتبة تعد أحد ركائز الجامعة وجزءا فعالا لها، وإذا كان من العادي تصور مكتبة خارج نطاق الجامعة، فلا يمكن التصور أبدا أن تكون هناك جامعة دون مكتبة تساند وتساهم في العملية التعليمية، فالذي يربط الجامعة بالمكتبة هو الهدف المشترك الذي يسعى كل منهما لتحقيقه، إذا الجامعة والمكتبة الجامعية صنوان لا ينفصلان، فالجامعة بدون مكتبة تبقى هيكل فارغا دون روح وفي المقابل المكتبة الجامعية خارج نطاق الجامعة وبدون مستفيدين تبقى صرحا بلا فائدة. ونستطيع القول أن الجامعة عبارة عن مؤسسة للتعليم العالي والبحث تمنح درجات أكاديمية في مختلف التخصصات، كما توفر كلا من التعليم الجامعي والدراسات العليا.

<sup>1</sup> لزهرة بوشارب بولداني، المرجع السابق، ص ص 44.

<sup>2</sup> لزهرة بوشارب بولداني، المرجع السابق، ص ص 45.

وتلعب المكتبات على مستوى الجامعة دورا محوريا في النهوض بالتعليم والبحث العلمي، من خلال مشاركتها الفعالة في صلب العملية التعليمية، وتمثل عضا رئيسيا في المنظومة الأكاديمية ككل، وذلك ككيان تابع للجامعة وخادما لأهدافها وداعما لسياساتها التعليمية، وفي الوقت ذاته ككيان له إستقلاليته وتفرده.

منذ ظهور المؤسسات الأكاديمية تمّ إلحاقها بمكتبات جامعية متنوّعة من أجل دعم عمليّة التّعليم والبحث العلمي، من خلال توفير مصادر المعلومات والخدمات المكتبية لدعم برامج هذه المؤسسات بفاعلية، ومن ثم أصبحت المكتبات الجامعية الشريان الحيوي للمؤسسات الأكاديمية لفاعليتها في عملية التّحصيل الأكاديمي والبحث العلمي.

## 2- تعريف المكتبة الجامعية:

عرّفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنّها: "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلّبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التّدرّس والأبحاث والخدمات"<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا على أنّها: "إحدى مؤسسات التّعليم العالي التي تقدّم خدماتها إلى مجتمع الأساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعات"<sup>2</sup>.  
وعرّفها سعيد أحمد حسن بأنّها: "ذلك النّوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيّنا، وهو مجتمع الأساتذة والطلّبة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكليّة أو المعهد، حيث توفّر لهم الكتب الدّراسية من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة"<sup>3</sup>.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن المكتبة الجامعية عبارة عن مؤسسة تعليمية ثقافية، أكاديمية ومعلوماتية تهدف إلى جمع، تنظيم وتوفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها مع تقديم خدمات ذات جودة ونوعية، بالتّالي تحقيق أهداف المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين والمساهمة في نشر المعرفة وتطوير البحث العلمي.

<sup>1</sup> محمد هاني، المدخل الى علم المعلومات والمكتبات والتوثيق، دسوق: دار العلم واليمان للنشر والتوزيع، 2016، ص

110.

<sup>2</sup> مبروك إبراهيم السعيد، المرجع نفسه، ص 41.

<sup>3</sup> محمد هاني، المرجع نفسه، ص 110.

### 3- أنواع المكتبات الجامعية: يمكن التمييز بين أربعة أنواع وهي:

#### أولاً: المكتبة المركزية<sup>1</sup>

تمثل العصب الرئيسي للجامعة، بحيث كل جامعة ولها مكتبتها المركزية التي تقوم بالإشراف على كلّ المكتبات الموجودة بالجامعة، إذ تقوم على توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة داخل الجامعة، تتكفل أيضاً بالجوانب الفنية والتنظيمية والعلمية. وهي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة.

#### ثانياً: مكتبات الكليات

تكون هذه المكتبات داخل الكليات الجامعية، تقدّم خدماتها لمجتمع المستفيدين، وهي مكتبة متخصصة تعمل على جمع الكتب المرجعية من موسوعات، معاجم، قواميس ومواد أخرى، تكون مجهزة بأحدث الوسائل والتقنيات لإسترجاع المعلومات.

#### ثالثاً: مكتبات المعاهد<sup>2</sup>

تكون هذه المكتبات داخل المعاهد والمدارس العليا، توفر مصادر معلومات في كلّ التخصصات، وهي تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

#### رابعاً: مكتبات الأقسام

توجد هذه المكتبات داخل الأقسام، تقدّم مجموعاتها وخدماتها حسب تخصص القسم التابعة له.

### 4- وظائف المكتبة الجامعية

للمكتبات الجامعية عدة وظائف يمكن تلخيصها على النحو التالي:

✓ بناء وتنمية المجموعات المكتبية حسب إحتياجات المجتمع الجامعي.

✓ معالجة الرّصيد الوثائقي وتنظيمه حسب التقانين المعمول بها.

<sup>1</sup> محمد هاني، المرجع السابق، ص ص 112 - 113.

<sup>2</sup> نسيم بادية، حمزة ندي، جاهزية المكتبات الجامعية لتوظيف تقنية الإستجابة السريعة QRcode دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، 2009-2020، ص 24.

- ✓ تقديم الخدمات المكتبية المتنوعة.
- ✓ التعاون بين المكتبات داخل وخارج الوطن.
- ✓ تبادل المعلومات العلمية من خلال شبكات المعلومات.
- ✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام مصادر وخدمات المكتبة.
- ✓ إعداد برامج تدريبية وإرشادية متنوّعة للمستفيدين من المكتبة مثل تنظيم جولات داخل المكتبة، تقديم المحاضرات وغيرها.

### 5- الإدارة الحديثة بالمكتبات الجامعية:

الإدارة هي ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق نوع من التنسيق والتعاون بين جهود الأفراد من أجل تحقيق هدف عام. فالمكتبة الجامعية ملزمة بوضع تنظيم متطور وتسيير مناسب يستجيب لمتطلبات العصر، من ترشيد لمواردها، مصادرها وتنسيق لخدماتها، تحسين لأساليب الإتصال وتوضيح خطوط المسؤولية بين أفرادها وتشمل وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية على:

- **التخطيط:** يعتبر أول عنصر يركز عليه أي نشاط، فهو عنصر فعال في نجاح أعمال المكتبة الجامعية أي دراسة الجدوى.
- **التنظيم:** هي العملية التي تجمع بين الموارد البشرية والمادية، من خلال تصميم بنية المنشأة أو هيكلتها. وتتناول هذه العملية تحديد التقسيمات الإدارية، ووضع الخرائط التنظيمية المفصلة، توصيف الأعمال والأدوار، وكذا تحديد علاقات السلطة، مع تصميم العمل وبيئته بما يحقق الإنسجام مع الأفراد ومتطلباتهم.<sup>1</sup>
- **التوجيه:**<sup>2</sup> أي قيادة الأفراد، أو العاملين والإشراف عليهم، توجيههم وإرشادهم على كيفية تنفيذ الأعمال وإتمامها وتحقيق التنسيق بين الجهود مع تنمية التعاون الإختياري

<sup>1</sup> كريمة مكاني، التنمية المهنية بالمكتبات الأكاديمية بالجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة دراسة حالة أخصائيي مكتبة جامعتي وهران ومعسكر، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2020، ص 83.

<sup>2</sup> سامية سماجي، استخدام مبادئ الإدارة العلمية في مكتبات دور الثقافة دراسة ميدانية في الشرق الجزائري، أطروحة للحصول على شهادة ماجستير علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2001، ص

بينهم من أجل تحقيق هدف مشترك. ويرتكز هذا العنصر على معالجة الأخطاء والهفوات التي تحصل نتيجة ممارسة العمل في المجالات الفنية والإدارية.

■ **التنسيق:** يهدف هذا العنصر إلى ربط وتوحيد الجهود بين أقسام المكتبة والوظائف المختلفة التي يؤديها رؤساء الأقسام والعاملين في المكتبة.

■ **إعداد التقرير والمتابعة:**<sup>1</sup> يتمثل في اختيار الموظفين الأكفاء من المتخصصين في التوثيق والمكتبات والمعلومات بما يتماشى مع طبيعة الأعمال المنجزة في المكتبة الجامعية والخدمات المقدمة للمستعملين ويستحسن أن تكون هناك قوانين واضحة تحدد المؤهلات والخبرات المطلوبة لكل مترشح أو طالب للتوظيف في المكتبات الجامعية.

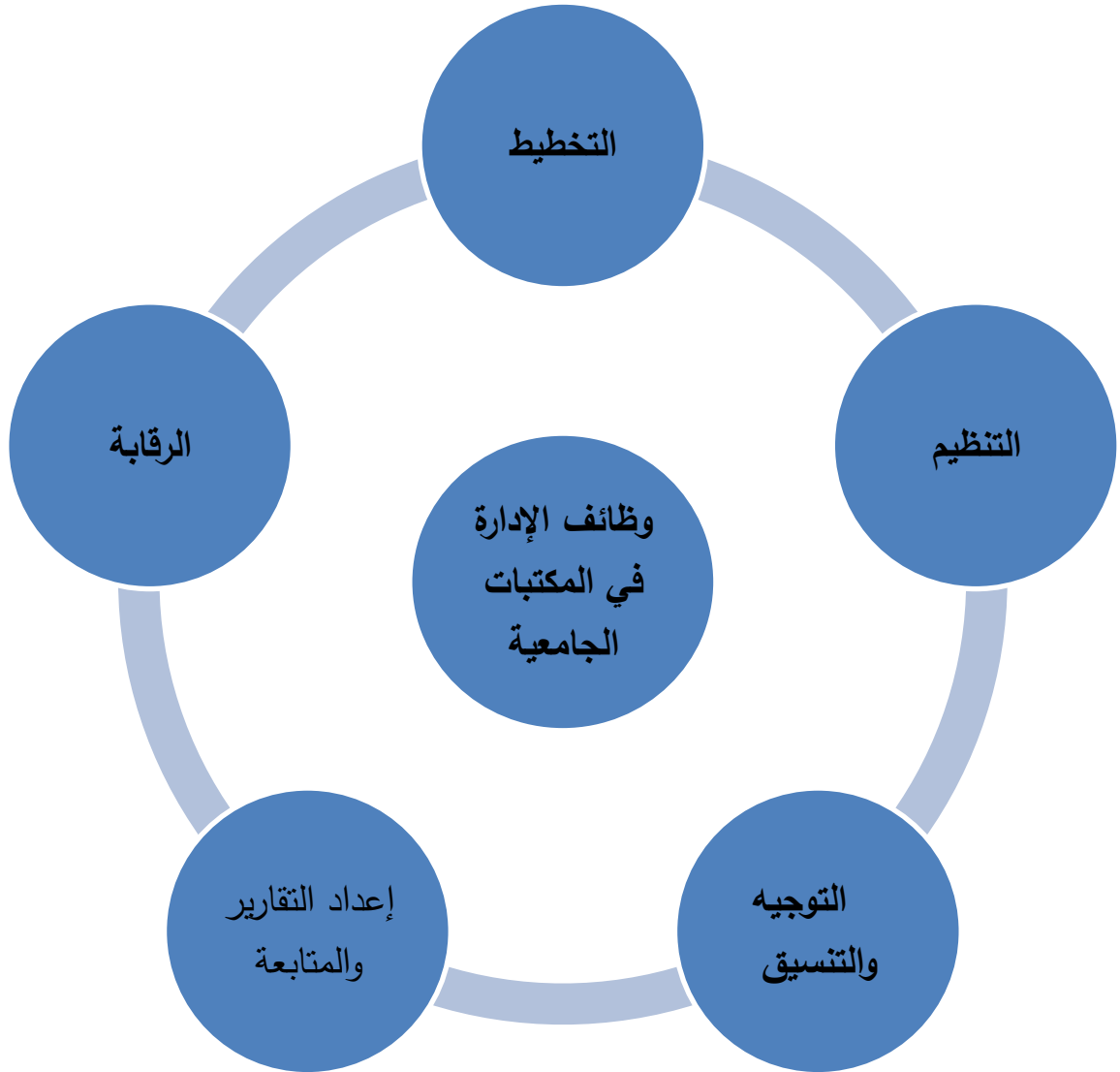
■ **الرقابة:**<sup>2</sup>

هي العملية التي ترى بها الإدارة هل الذي حدث كان من المفروض أن يحدث، وإذا لم يكن كذلك فلا بد من إجراء التعديلات الضرورية. وتتميز الرقابة عن بقية الوظائف الإدارية الأخرى بالمتابعة الدائمة والمتجددة، كما تلعب دوراً مهماً في تحديد كفاءة الإدارة ورفع مستوى الأداء. ولها أثرها وفعاليتها في متابعة سير التنفيذ لمعرفة مدى قدرة الجهاز التنفيذي على استخدام المواد المتاحة وإدارتها بكفاءة لتحقيق الأهداف المرجوة.

والمخطط الموالي يلخص وظائف الإدارة في المكتبات

<sup>1</sup> كريم مراد، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نمودجا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2008، ص 83.

<sup>2</sup> عمر الجودي، الإدارة العامة، القاهرة: شركة الطيجي، 1981، ص، 337.



شكل رقم (1): يمثل وظائف الإدارة في المكتبات  
المصدر: من إعداد الطالبة

■ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:<sup>1</sup>

يري هشام بن عبد الله العباس أن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات هو مفهوم يركز على رضا العملاء، وجودة الخدمة المقدمة، كما يعتبر إتجاها حديثا نسبيا لتحسين فعالية مؤسسات المعلومات وتحقيق المرونة بها، وذلك من خلال مشاركة كل الأفراد في إتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم، بهدف إزالة الإهمال والوصول إلى الأداء الصحيح من المرة الأولى.

5-1- الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية:<sup>2</sup>

هي تطبيق أسس الإدارة العلمية المعاصرة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة الأنشطة والأدوات للحصول على أحسن النتائج بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل مصاريف وجهد، في أقصر وقت ممكن، بكفاءة تنظيمية عالية، حتى الأنشطة والخدمات المكتبية التي تساهم في الإنتاج وحفظ وتوصيل المعلومات الفورية إتصلت بالعملية الإدارية، إذ بفضل الإدارة العلمية تتيح للمكتبات الجامعية مجموعة من التقنيات العلمية تساعد في أعمالها السابقة بطريقة سليمة تجعلها تصل إلى الأهداف المسطرة وتحقيقها بكفاءة ونجاح.

إذ تعتبر الإدارة العلمية في المكتبات الجامعية أسلوبا يستخدم في التسيير لتحقيق أهداف المكتبة، ولنجاح الإدارة لابد من توظيف إمكانيات بشرية، مادية وتقنية في مختلف المصالح الإدارية، من هنا نستطيع القول أن نجاح المكتبة متوقف على إستخدام أساليب الإدارة العلمية.

5-1-1- إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية<sup>3</sup>

تناولت تعاريف إدارة المعرفة من عدة جوانب منها إدارة المعرفة هي طريقة التعامل بين العاملين، من خلال توفير الوسائل اللازمة لذلك لتؤمن المشاركة الجماعية في الخبر، التقييم والثقافة. وتشمل إدارة الموارد البشرية ودعم إبداع المعرفة وإستعمال التكنولوجيا كأداة لإدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية.

<sup>1</sup> رشيد يحيوي، المرجع السابق، ص 42.

<sup>2</sup> سامية سماجي، المرجع السابق، ص 77.

<sup>3</sup> صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص 20.

**5-1-2- الإدارة الإلكترونية للخدمات الإلكترونية<sup>1</sup>**

في عملية أتمتة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الحديثة في تقليل استخدام الورق، تبسيط الإجراءات، القضاء على الروتين، الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

**5-1-3- إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية:<sup>2</sup>**

ليس من اليوم من لم يلاحظ شريط متحرك في أسفل شاشة التلفاز على قنوات الأخبار، ذلك أن الأحداث أصبحت تتزايد بسرعة، فلا للمحطات القدرة على نقلها كلها، ولا للمشاهد الوقت للانتظار بث الخبر بالطريقة التقليدية، فعامل الوقت أصبح مهما جداً، خاصة في ظل زيادة معدل تلقينا للمعلومات عبر مختلف الوسائط والتقنيات، مكالمات هاتفية، بريد الكتروني... وغيرها من قنوات المعلومات، المفيدة منها في أعمالنا وغير مفيدة، فنحن في أمس الحاجة الى تنظيم حياتنا واستغلال كل دقيقة منها بفعالية وفيما يفيدنا. إذا كلمة وقت مرتبطة بالإدارة بالأخص وقت العمل، وتعتبر إدارة المكتبات إدارة الأعمال، إذ يجب منح الوقت للمهام وكذا للمكتبي، ويجب أن تكون فعالة لنجاح أهداف المكتبة.

**5-1-4- إدارة الكوارث والأزمات بالمكتبات الجامعية**

تكمن مهمة المكتبة في خدمة المستفيد، مما يجعلها عرضة للكوارث والأزمات سواء على الرصيد أو مشكلات الحفظ، إذ يمكن القول أن المكتبة مسؤولة عن توفير المعلومات اللازمة للتعامل مع الأزمات قبل وأثناء حدوثها في البيئة التي تخدمها، ومواجهة هذه الكوارث عائد بالدرجة الأولى إلى العاملين في المكتبة ومدى قدرتهم على التعامل مع هذه الأزمات وإيجاد حلول لها من أجل إستمرار تقديم الخدمات بعد وقوع الكارثة.

<sup>1</sup> عبد الرزاق السالمي علاء، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 2008، ص 39.

<sup>2</sup> Mancini Marc, *Time Management*, New yourk: Megraw Hill, 2003, p 1.

## المبحث الثاني: مقومات المكتبة الجامعية وأثرها في دعم التعليم والبحث العلمي

1- دور المكتبة الجامعية في التعليم والبحث العلمي:<sup>1</sup> على الرغم من أن الوظيفة الرئيسية للمكتبة الأكاديمية تتركز في تقديم المصادر والخدمات المكتبية التي تحقق الأهداف والبرامج التعليمية للقسم أو المعهد الذي تنتمي إليها، إلا أن هناك أدوار أخرى تختلف من مكتبة لأخرى، ويرجع أحمد بدر ذلك إلى اختلاف أشكال وأنواع المكتبات الأكاديمية، فمثلا مكتبات المعاهد المتوسطة التي تستجيب لإحتياجات خري المدارس الثانوية للذين لا يستطيعون مواصلة تعليمهم الجامعي لمدة أربع سنوات، فهي تزود مستفيديها بالمهارات المهنية وبالتعليم العالي اللازم لأداء أعمالهم بكفاءة، لذا تقوم المكتبات هنا بتغطية مختلف الموضوعات التي يقوم المعهد بتدريسها مع مراعاة الإحتياجات الدقيقة للطلاب بالنسبة لأعمارهم، خلفياتهم الثقافية، مستوياتهم الفكرية وأهدافهم المهنية، كما ينبغي أن تقوم المكتبة بتقديم برامج رسمية وغير رسمية للتدريب على إستخدام المكتبة، إضافة إلى الخدمات الأخرى كتشجيع القراءة وإقامة الندوات والمعارض.

ونجد أيضا مكتبات الأقسام، مكتبات الكليات وكذلك المكتبات الجامعية المركزية التي تخدم طلبة دراسات التدرج وما بعد التدرج التي تشجع على إستخدام المصادر التعليمية، وتقوم بتقديم إختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي في القسم والكلية، إضافة إلى تعليم إستخدام المكتبة وإعداد البحوث العلمية ويحتاج الأمر مجموعة واسعة من مصادر المعلومات وسياسة مرنة للإعارة وأختصاصى معلومات كفؤ يتوجب عليه - إضافة إلى الكفاءات اللازم إمتلاكها- أن يحيط بالتطورات العامة في مجال التعليم الجامعي، المناهج وطرق التدريس، ذلك حتى يكون قادرا على الإسهام الإيجابي في العملية التعليمية من جهة، ومن جهة أخرى ملائمة لإحتياجات المستفيدين مع تنظيم المكتبة الذي يجب أن يستوعب حجم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وحجم الدراسات الجامعية وإحتياجات المجتمع الذي تخدمه. كما أنه للمكتبة الجامعية دورا أعظم في خدمة التعليم عن بعد خاصة بعد تطورها بإستخدام

<sup>1</sup> فوزية كوار، "المكتبة الجامعية ودورها في البحث العلمي المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أدرار"، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة أدرار (الجزائر)، مج21، ع1، 30 مارس 2022، ص ص215-233 متوفر في الموقع الإلكتروني التالي متاح على الخط <http://asjp.cerist.dz> بتاريخ الولوج: 22 ماي 2025 على الساعة 06:00 سا.

التكنولوجيات الحديثة، حيث أنه بدون خدمات مكتبية وإرشاد إلى كيفية الإستفادة من مصادر المعلومات، فإن طلاب التعليم عن بعد قد يفقدون خبرة تعليمية ذات جدوى لهم.

ولهذا تصبح المكتبة الجامعية ذات العلاقة بالتعليم عن بعد منوطة بمهام إضافية كالمشاركة في عملية التدريس، تطوير برامج حاسوبية تفاعلية لمساعدة الطلاب في إستخدام موارد المكتبة بفعالية، تبسيط عملية التوصل لقواعد البيانات والمواد الفريدة، وتنفيذ نظام مكتبات مدمج يتم إختياره ليحل محل النظام القديم في الجامعة.

ويزداد دور المكتبة الجامعية في العملية التعليمية في الوقت الحالي، كونها أداة إكمال البرامج التعليمية المقررة، ويعود إليها مستوى التدريس وتعزيزه لما توفر من كتب ومراجع، إلى جانب أنها تنمي عادات وثقافات ضرورية لتهيئة المستفيد والباحث للعصر القادم (عصر المعرفة)، كالتعليم الذاتي والتعاوني وتعلم مهارات التفكير كالتلخيص، الإستنباط، النقد والمقارنة... إلخ، وتنمية عادة القراءة التي يعد العزوف عنها في الوطن العربي سبب الأزمة الثقافية العربية.

واليوم أصبح ينظر إلى المكتبة الجامعية كمخبر يتم فيه تطبيق البرامج المدرسية، من هنا يتجلى الدور الواضح للمكتبة الجامعية في خدمة التعليم والبحث للمجتمع الأكاديمي بأكمله، بالإضافة إلى دورها الذي تلعبه في خدمة المجتمع.

## 2- دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع<sup>1</sup>:

المكتبة الجامعية أهم جهاز تعليمي في كيان الجامعة وأداة فعالة في يد الأستاذ الذي عليه دمجها كوسيلة هامة ينتهي إليها تحسين مهارات القراءة والبحث، وتزويد الطلاب بخبرات ومعارف مواكبة لتطورات العصر وتساهم في تبني علاقات إنسانية جيدة، ذلك من خلال احتكاكه مع الآخرين.

تعتبر المكتبة الجامعية العامل الأكثر أهمية في دفع المجتمعات للتقدم، فهي لا تقوم فقط بدورها الأساسي المتمثل في تقديم المعلومات، بل تكون عند الناس الخبرات وتنمي ميولهم ورغباتهم، وتخلق الباحث والمفكر والفيلسوف.

<sup>1</sup> سميرة كحلات، المكتبة الجامعية في تأسيس مجتمع المعرفة، رسالة شهادة الدكتوراه، علم المكتبات ومراكز التوثيق، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2014، ص ص 173-175.

إذ تعتبر المكتبة الجامعية محركاً أساسياً للتنمية والتطور الوطني، وتعمل اليوم على مواجهة التحديات الناتجة عن التغيرات البيئية التي تعاشها، في مقدمتها الاستفادة الحالي وما يكتفه من غموض وتنوع في إحتياجاته، لذا علينا حث الخطى لتبيين الإتجاهات الحديثة في إحتياجات المستفيدين وسلوكياتهم تجاه التعلم والبحث.

### 3- أهداف المكتبة الجامعية:<sup>1</sup>

✓ تلبية حاجيات المستفيدين منها من خلال توفير مصادر المعلومات وتقديم خدمات ذات جودة ونوعية.

✓ دعم عملية التّعليم بالجامعة من خلال توفير مصادر المعلومات الشّاملة لكل حاجيات المستفيدين منها من أساتذة وطلبة.

✓ دعم عملية البحث العلمي من خلال توفير إحتياجات الباحثين والأساتذة.<sup>2</sup>

✓ نشر خلاصة البحوث الجامعية على نطاق واسع.

✓ إثراء مجموعات المكتبة بالإصدارات الحديثة خاصّة في الحقول التي تشتهر بها الجامعة.

✓ تعميم خدمات المكتبة في كلّ فروع الجامعة من خلال توزيع المكتبات الفرعية بين كليات الجامعة.

✓ توظيف مكتبيين من ذوي الخبرات العالية.

✓ تقديم تحفيزات للمكتبيين العاملين في المكتبة لتشجيعهم على البقاء والإستمرار في خدمة الجامعة.<sup>3</sup>

✓ حماية التراث الفكري والحفاظ عليه وإتاحته للإستعمال.

✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.

<sup>1</sup> احمد نافع المدادحة، *المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات*، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص32.

<sup>2</sup> أحمد نافع المدادحة، المرجع نفسه، ص 39-40.

<sup>3</sup> محمد الفيتوري، المبروك خلق الله، *تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية*، القاهرة: دار حميثر للنشر، 2020، ص ص 43-44.

#### 4- خصائص المكتبات الجامعية:

تتميز المكتبات الجامعية عن غيرها من المكتبات والتي اكتسبتها طابعا ودورا فعلا في تقديم خدمات ورضا المستفيدين وبالتالي تحقيق أهداف المكتبة، ومن بين هذه الخصائص:

- تنوع مصادر المعلومات، التي تفتتها المكتبة الجامعية، إذ عادة ما تحصل المكتبة الجامعية على الكتب والدوريات والمخطوطات والرسائل الجامعية، والنشرات والتقارير، بالإضافة إلى المواد السمعية والبصرية والمصغرات وغيرها من المواد إلى جانب قواعد البيانات. وتعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماته المتمثلة في الفهرسة الآلية، الإعارة الرقمية، خدمات الإحاطة الجارية... الخ.
- سرعة وسهولة وصول المستفيدين للمعلومة الدقيقة.
- توفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة من خلال توفير كل الإمكانيات التي تساعد المستفيد.
- تسهل تنظيم المعطيات وإسترجاعها من خلال وضع أدوات بحث فعالة.
- تنوع أغراض الإستخدام.

#### 5- مقومات المكتبات الجامعية<sup>1</sup>

- لكي تؤدي المكتبة الجامعية الحديثة رسالتها على أكمل وجه، يجب أن تتوفر على مجموعة من مقومات أو عناصر هي:
- موقع متوسط ومناسب من مختلف النواحي: يلعب موقع المكتبة دورا مهما ويؤثر بشكل مباشر في التردد على المكتبة والإستفادة من مصادرها وخدماتها، يجب أن يحتلّ موقع المكتبة قلب أو وسط الجامعة لتسهيل الوصول إليها.
  - المبنى هو المركز الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبة لتقديم خدماتها، وهو المكان الذي تؤدي فيه العمليات والأنشطة المكتبية ويستوعب الرصيد الوثائقي للمكتبة. يجب أن يتوفر المبنى على التجهيزات الخاصة بالإضاءة، التدفئة، التهوية، الإنذار وغيرها.
  - ويكون مصمم من النواحي الجمالية والعملية والوظيفية ليكون مكتب جامعية ومؤثت تأثيرا مناسباً ويأخذ بالحسبان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها.

<sup>1</sup> عمر أحمد الهمشري، المكتبة ومهارات إستخدامها، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص 62.

- مجموعات مناسبة كما ونوعا من مصادر المعلومات المتنوعة تضمّ المواد المطبوعة، والسمعية البصرية والمحوسبة، منظمة وفق أحدث الأساليب العلمية.
- موارد بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا للعمل بها ويعتبر العنصر البشري من أهم ركائز المكتبة الجامعية لأداء رسالتها في خدمة الجامعة والمجتمع المحلي ويرتبط حجم الكادر البشري فيها على حجم وطبيعة محتوياتها، عدد كليات وأقسام الجامعة وحجم رواد المكتبة. ويشترط في الكادر البشري الخضوع للتكوين المستمر للتأقلم مع المستجدات. ويمكن حصر الكادر البشري في الفئات التالية: مختصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال.
- مجموعة كافية من الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى<sup>1</sup>.
- فهرس الكتروني أو قاعدة بيانات ببليوغرافية محلية.
- التشابك مع عدد من قواعد البيانات وبنوك المعلومات العلمية من خلال شبكات المعلومات وبخاصة شبكة الأنترنت.
- خدمات مكتبية ومعلوماتية حديثة محوسبة، مثل خدمات إسترجاع المعلومات والإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات وغيرها.
- جمهور أو مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية، وتخدم المكتبة الجامعية مجتمع الجامعة بكلّ عناصره فضلا عن إمتداد خدماتها لتشمل أيضا المجتمع المحلي، ويمكن تقسيم المستفيدين من المكتبة الجامعية إلى:
- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
- أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.
- أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في الجامعة.
- الباحثون في مختلف حقول المعرفة البشرية وطلبة الدّراسات العليا داخل الجامعة وخارجها.
- المجتمع المحلي ككل.
- ميزانية مناسبة تأخذ بالحسبان التطورات والتغيرات المتلاحقة في المجال.

<sup>1</sup> الهمشري عمر أحمد، المرجع السابق، ص 62 - 63.

- إدارة فعالية تعمل على التنسيق بين الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتوفرة بغرض تحقيق الأهداف الموسوعة.
  - مناخ تنظيمي مناسب، يساعد على تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين وتحقيق الرفاهية النفسية والمادية لهم، بغرض تحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين على حد سواء.
- والمخطط الموالي يلخص مقومات المكتبة الجامعية.



شكل رقم (2): يمثل مقومات المكتبة الجامعية

المصدر: من إعداد الطالبة

من هنا نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات بالتجهيزات والتقنيات أصبحت عنصراً أساسياً من متطلبات المكتبات الجامعية، إذ ظهرت حتمية إحداث التغيير ومواكبة التطورات التي تشهدها المكتبات وأن تعمل على إدارته والتخطيط له كوسيلة منها للبقاء والاستمرار والمنافسة في سوق المعلومات وخدماتها، إذ تساهم هذه التكنولوجيا في تخزين المعلومات، معالجتها، إسترجاعها، بثها وإيصالها إلى المستفيد بسرعة وفي الوقت المناسب.

### المبحث الثالث: تحديات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي

لقد تغير مفهوم المكتبة الجامعية من مجرد مكان لحفظ الرصيد الوثائقي إلى مكان لنشر العلم والمعرفة ولقد أثرت التطورات التكنولوجية في تحرر المكتبات من التفكير التقليدي، حيث أصبحت المكتبات الجامعية مؤسسات حيوية والقلب النابض للجامعة ولتحقيق هذه القفزة لابد من وضع مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى، وعن طريق هذه الوسائط يتم جمع المعلومات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة الرقمية، ثم تخزينها ليتم إسترجاعها في الوقت المناسب أو يتم نشرها ونقلها وتبادلها من مكان إلى آخر من أجل تسهيل الخدمات المكتبية والقضاء على المشاكل التي تمنع المستفيد من الوصول إلى للمعلومات.

#### 1- دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية<sup>1</sup>

هناك عدة أسباب تدعو إلى حتمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، منها:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنوياً بنسبة تعادل 10%.

<sup>1</sup> ليلي ميدون، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية"، *مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية*، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، مج 06، ع 02، 13 أكتوبر 2022، ص ص، 983. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 23 ماي 2025 على الساعة 17:29 سا.

- تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي، ونتيجة تدخل الاختصاصات العلمية وتكاملها، الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب.
- تعاظم أهمية مصادر المعلومات، الأمر الذي دفع بكل مؤسسة ومركز علمي إلى إنشاء المكتبة الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.
- التخفيف من أعباء الاعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والاستفادة من خدمات الإستخلاص والتكشيف الآلية، خاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
- الإستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها والوصول إلى المعلومات وإسترجاعها، بثها ونسخها بسهولة وسرعة.
- المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
- توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل والاستغناء عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن كالموسوعات، الدوريات، الكشافات والمستخلصات بالأقراص الليزرية (CD- ROM).
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان، وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة مهما كانت مساحتها.
- مواكبة تطورات مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطور البحث العلمي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ليلي ميدون، المرجع السابق، ص 984.

2- وظائف تكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات له أهمية كبيرة في إنجاز الوظائف الفنية في المكتبات كما يلي:

- تنمية المجموعات بإقتناء الوثائق المطلوبة، حيث يلعب الحاسوب، البرمجيات وأدوات الإتصال دورا مهما في تحضير الطلبات وتحويلها إلى الناشرين وتوجيه رسائل تذكير عند التأخر في وصول الوثائق ومقارنة بيانات الناشرين مع الفواتير ورصد الحسابات ودفع جميع المستحقات.

- الوصف المقنن لأوعية المعلومات باستغلال بيانات الوثائق الموجودة بملفات المقتنيات، حيث تتم عملية الفهرسة مسبقا وإستغلال قاعدة بيانات التي تتحصل عليها العمليات الأخرى كالتصنيف، الإعارة وغيرها.

- التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهارس، حيث تعطى الوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظام المعتمد.

- إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية وذلك فور إدخال قيد الوثيقة الجديدة على قاعدة المعلومات.

- ضبط الدوريات وذلك بالتحكم في اشتراكات الدوريات دفع الفواتير للناشرين والمطالبة بالأعداد الناقصة.

- التحكم الجيد في إعارة الكتب والوثائق وذلك بإنشاء ملف للمستعيرين ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرامج الإعارة وتسيير الوثائق بأنواعها وتخصصاتها المختلفة والمستعيرين بمختلف شرائحهم.

- إعداد الكشافات الآلية للوثائق بمختلف أنواعها لوضعها في متناول المستفيدين، لتكون من بين الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم واهتماماتهم.

<sup>1</sup> ناصف فرج موسى، سعد عبد السلام المبرين "توظيف تكنولوجيا الإتصال في تطوير المكتبات الجامعية"، مجلة جامعة سرت العلمية العلوم الإنسانية، جامعة طبرق، مج 10، ع1، يونيو 2020، ص ص 10-11. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 30 ماي 2025 على الساعة 12:29 سا.

تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر حتمية ضرورية في المكتبات ومراكز التوثيق وتستخدم في كل المجالات.

إن المكتبات الجامعية الحديثة تسعى إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة في كافة الوظائف التي تقوم بها سواء المتعلقة بالعمليات الإدارية المستخدمة في إدارة موارد المكتبة وكذلك كافة مراحل السلسلة الوثائقية، حيث تطبق على عمليات الاختيار، الطلب والتزويد والمعالجة الفنية للرصيد مثل الفهرسة الآلية والتكشيف والاستخلاص الآلي.

-إستخدام التصانيف الآلية كالأشترار في قاعدة بيانات تصنيف ديوي وبدرجة أكثر أهمية إستغلال ما توفره هذه التكنولوجيات في تقديم خدمات معلومات حديثة دقيقة وفعالة.

### 3- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية

انعكست التطورات السريعة في مجال المكتبات والتقدم التكنولوجي على مجمل العمليات الإدارية والفنية التي صعبت مهمة المكتبي من جهة، والعناء للمستفيد في الحصول على الوثائق من جهة أخرى، لذا ظهرت حتمية مواكبة هذه التطورات وذلك بالإنقال من مكتبة تقليدية إلى مكتبة رقمية أو الكترونية. لذا إتجهت معظم المكتبات الجامعية إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتي سنحاول عرض مكوناتها فيما يلي:

**3-1- الحاسوب:** هو جهاز إلكتروني له القدرة على إستقبال المعلومات والبيانات وإخترانها ذاتيا بواسطة برنامج أو تطبيقات تشمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة، وهو آلة مكونة من عدد من المعدات ( hardware ) تتعامل مع البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات تسمى البرامج (software) تدار من طرف أشخاص.<sup>1</sup>

**3-2- الأنترنت:** تمتاز شبكة الأنترنت بقدرتها على حمل وتوزيع كميات هائلة من المعلومات المنشورة بمختلف الأشكال واللغات والموضوعات وبالتفاعلية والشمولية، والسرعة في إسترجاع المعلومات، إذ خدمات المعلومات الحديثة باتت مرهونة بمدى إرتباطها بالأنترنت، عليه يستطيع الطلبة والباحثين الأكاديميين النفاذ إلى الأنترنت عبر حواسيب شبكة المكتبة الجامعية والحصول على كل المعلومات التي يريدونها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وهيبية غراممي، *تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية*، الجزائر، جامعة الجزائر، 2008، ص 28.

<sup>2</sup> عمر أحمد همشري، المرجع السابق، ص 83.

**3-3- البرمجيات:**<sup>1</sup> التطبيقات البرمجية هي مجموعة من التعليمات، أو البيانات، أو البرامج الإلكترونية المستخدمة لانجاز، وأداء مهام محددة يحتاج إليها المستخدمون، أي التطبيقات البرمجية هي البرامج و التطبيقات، التي تمكن أجهزة الحاسوب من أداء الأعمال التي يرغب في انجازها المستخدم على الحاسب الآلي، أو غيره من التطبيقات المادية، وهي تختلف من برامج النظام (System Applications) التي يقتصر عملها على تشغيل الحاسب الآلي نفسه، والتطبيقات البرمجية عبارة عن نظام أو برامج يتم تنفيذها لتلبية مجموعة معينة من المتطلبات وهي نظم لجمع البيانات، حفظها، معالجتها وتقديمها عبر الحاسب الآلي، وتعد التطبيقات البرمجية سلسلة من البرامج، البيانات والتعليمات المستخدمة في أجهزة الحاسب الآلي لمساعدة المستخدمين من العمل على الحاسب الآلي وإنجاز المهام والأعمال المطلوبة ومن أمثلة تلك البرمجيات: البرمجيات المكتبية، مثل سنجاب والبرمجيات مفتوحة المصدر مثل برنامج كوها (Koha)، برنامج (Pmb)، برنامج (Open Biblio).. الخ. والبرمجيات المجانية،.. الخ .

هنا سنعرض بعض النظم المتكاملة في المكتبات الجامعية منها: نظام اليونيكور Unicorn ، نظام Horizon، نظام دوبيس وليبس Dobis/Libis.

**3-4- شبكات المعلومات:**<sup>2</sup> عبارة عن ربط جهازي حاسوب فأكثر، أي مجموعة من الأجهزة مع بعضها البعض وذلك لتبادل البيانات وموارد الكمبيوتر مثل: الطابعات، الملفات وغيرها، وتراسل البيانات وإستخدام البريد الإلكتروني، أما عن إستخدامه في المكتبات الجامعية تتمثل في:

- الإقتناء والتزويد التعاوني والمركزي
- خدمة الإحاطة الجارية والبحث الإنتقائي للمعلومات.
- توثيق المعلومات لعمل الكشافات والمستخلصات الخاصة بمقالات الدوريات والتصنيف والفهارس التعاونية والفهارس الموحدة.

<sup>1</sup> محمد حسن محمد أبوقطة، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في جمهورية

كوريا الجنوبية، دراسة حالة وإمكانية الإفادة منها في جمهورية مصر العربية، رسالة مقدمة للحصول على درجة

الماجستير في التربية قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، جامعة كفر الشيخ، كلية التربية، 2024، ص 40.

<sup>2</sup> ليلي ميدون، المرجع السابق، ص 982.

3-5- قواعد البيانات:<sup>1</sup> عبارة عن بيانات منظمة يمكن الوصول إلى محتوياتها وإدارتها وتحديثها بسهولة، إذ تحتوي ملخصات ونصوص كاملة للدراسات العلمية المتخصصة مع إعطاء البيانات الكاملة لإتاحة الوصول إلى مصدر المعلومات وتعتبر نظاما متكاملًا يخص مقتنيات المكتبة.

- قواعد البيانات تؤمن الوصول المباشر إلى المعلومات في عدة مجالات، مثلا: استخدام الإتصال المباشر للفهرس الموحد والتعاون في مجال الفهرسة للنظم والمكتبات المختلفة المشتركة، استخدام نظام إتصال مباشر للإقتناء والتزويد، التعاون في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات ومراكز المعلومات... الخ.<sup>2</sup>

3-6- الرقمنة: تتمثل عملية الرقمنة في تحويل الأشكال الورقية التقليدية إلى الشكل الرقمي سواء كانت نصية، صوتية أو شكلا آخر قصد توفير أماكن خزن وسهولة تحديث المعلومات وسرعة الوصول إليها.

3-7- الحوسبة السحابية<sup>3</sup>: أصبحت الحوسبة السحابية الأكثر شيوعا في المكتبات الجامعية لما لها من مميزات ساهمت في تقديم خدمات ذات جودة، وتبين أن استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أدى إلى تحسن ملحوظ في عدة جوانب من خدمات المكتبة. وأسفرت البيانات المجمعّة عن وجود تحسن كبير في العمليات الفنية، مما ساعد في إدارة الفهرسة، التصنيف والمعالجة المادية للمواد بكفاءة أعلى، كما شهد فهرس المكتبة الإلكتروني OPAC تحسنا واضحا من حيث سهولة الوصول والبحث عن المواد وتحسنت كل العمليات المكتبية وكذا انشاء المستودعات الرقمية وتخزين المحتوى الرقمي وساهمت في تسريع عمليات الطلب والتسليم، مما عزز كفاءة الخدمة وجودتها مما سهل على المستفيد تلبية حاجياته بشكل أكثر فعالية ويعزز دور المكتبة كمنصة تعليمية وبحثية متقدمة.

<sup>1</sup> ليلي، ميدون، المرجع السابق، ص ص 982-983.

<sup>2</sup> محمد الفيتوري المبروك خلف الله، المرجع السابق، ص 25.

<sup>3</sup> علياء إبراهيم أحمد، "دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، دراسة حالة على المكتبة المركزية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل" *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة*، مج 05، ع 33، 2024، ص 4782. متاحة على الخط <http://usrij.com >wp-content> uploads> تاريخ الدخول: 30 ماي

2025 على الساعة 12:29 سا.

3-8 الأقرص المكتنزة: تستخدم في المكتبات في إختزان الفهارس المتاحة للجمهور بالمكتبات وحفظ المعلومات المهمة والنادرة مثل المخطوطات.<sup>1</sup>

ظهر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر بشكل كبير على الخدمات المقدمة للمستخدمين، وكذلك طريقة إسترجاع المعلومات مما سهل في تسيير وإدارة الموارد المكتبية وذلك بفعل ظهور المكتبات الرقمية والإلكترونية للمستخدمين في نفس الوقت وبكل سهولة ومن أي مكان في العالم إذ بإمكان المكتبات الجامعية من إحداث التغيير الذي يساعد على تحقيق أهداف المكتبة والمتمثلة في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية وتلبية حاجيات المستخدمين، وذلك بتطبيق هذه العمليات:

- توفير الإتصالات المعقدة بقواعد البيانات إلكترونياً.
- نقل وبث المؤتمرات الإلكترونية والندوات والنشاطات الثقافية والعلمية المتنوعة بأقصى سرعة ممكنة.
- توفير الخدمات على الخط المباشر لكافة المستخدمين في كل مكان في العالم.
- تقديم الخدمات المعلوماتية.
- تعلم إستخدام المكتبة.
- تقديم الخدمات الحديثة مثل الإحاطة الجارية والبيث الانتقائي للمعلومات، وخدمات التكشيف والإستخلاص والخدمات البيبليوغرافية وغيرها.
- الدقة والسرعة في إجراءات الخدمات المكتبية.
- التحول في إستراتيجية امتلاك وإقتناء المجموعات إلى إتاحة المعلومات للمستخدمين.
- إستحداث خدمات مرتبطة بشبكة الأنترنت كخدمة الفهارس المتاحة على الخط، خط الموقع الإلكتروني، ظهور المكتبات الرقمية...إلخ.

<sup>1</sup> Grander, *Richard k, education of library & Information Professionals Recent & Futur Prospects*, New York: Libraries Unlimited, 2007, P 86.

#### 4- أهمية ربط المكتبة بشبكة الأنترنت<sup>1</sup>

- التأثير في نوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين، حيث أصبحت أكثر دقة وسرعة وشمولية.
- أثرت على أغلب مصادر المعلومات وتحولت من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني.
- تنوعت خدمات المعلومات بشكل غير إعتيادي.
- فتح مجالات التعاون بين المكتبات في عدة مجالات.
- التطوير في طبيعة مهنة المكتبيين بشكل واضح للعيان.
- زيادة الفعالية وتطوير الأداء في العمليات الفنية وخدمات المعلومات.
- تسهيل إدارة المعلومات وعملياتها.
- توفر التكنولوجيا إمكانات متعددة ومتنوعة للبحث والإسترجاع للمعلومات.
- تحقيق الإستثمار الأمثل لمصادر المعلومات وإمكاناتها الهائلة في تخزين وتنظيم وحفظ وإسترجاع المعلومات لتفي بالإحتياجات المتطورة للمستخدمين.

#### 5- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية:<sup>2</sup>

- ✓ تزايد المنشورات الإلكترونية ما يفرض على المكتبة إعادة النظر في سياسة الإقتناء.
- ✓ إرتفاع تكاليف مصادر المعلومات في المقابل محدودية ميزانية المكتبة الجامعية وعدم إستقلاليتها.
- ✓ تنوع مصادر المعلومات والحاجة إلى معالجتها وتنظيمها وإسترجاعها.
- ✓ توجه المستخدمين نحو خدمات المعلومات عن بعد.
- ✓ الإتجاه نحو الوصول الحر للمنشورات العلمية.
- ✓ المستجدات الرقمية وتأثيراتها على المكتبات من مختلف النواحي كالمبنى، التجهيزات، المهنة المكتبية، مصادر المعلومات، تقنيات ومعايير المعالجة وغيرها.
- ✓ تواجه المكتبات مشكلة التمويل بسبب زيادة الإحتياجات.

<sup>1</sup> محمد الفينيتوري، المبروك خلق الله، المرجع السابق، ص 14.

<sup>2</sup> عبد القادر كداوة، "تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية، خدمات المعلومات الإلكترونية-نموذج، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلة تموج، مج4، ع2، ديسمبر 2016، ص ص 150-151. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 16 نوفمبر 2024 على الساعة 05:55 سا.

- ✓ نقص التدريب خاصة على وسائل التكنولوجيا الحديثة، مع نقص الكوادر البشرية والإمكانيات المادية كالحواسيب والإنترنت، مع عدم إدخال المكتبة للأنظمة المتطورة.
- ✓ السرقة العلمية والاختراقات، لذا لا بد من توفر أنظمة حماية للمعلومات كالتشفير مثلا.
- ✓ تعقد إحتياجات المستخدمين.
- ✓ نقص في عملية التواصل والتوجيه مما يؤدي إلى عرقلة التواصل بين الطلبة والموظفين وعدم تلبية إحتياجات المستخدمين.

## خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل توصلنا إلى الأهمية الكبيرة من إدماج تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، إذ أصبح أمراً ضرورياً رقمته مصادر المعلومات لتصبح في متناول المجتمع الأكاديمي الذي يعتمد في كل مجالات حياته على التكنولوجيا لأنها سهلت نمط عيشه وكذلك ساهمت في تحسين وظائف المكتبة، كذا تقديم خدمات بأحسن كفاءة مما سهل وصول المستخدمين إلى المعلومات مثلاً عن طريق قواعد البيانات الإلكترونية والمستودعات الرقمية، ويكون الوصول من أي وقت ويمكن الوصول إلى وثيقة واحدة في آن واحد من طرف عدة مستخدمين.

وساهمت كذلك التقنيات الحديثة في المكتبات في تحسين الإدارة والتسيير بفضل البرمجيات والنظم الآلية التي سهلت العمل واقتصدت في الوقت وكذا تسهيل عملية إسترجاع المعلومات، كذا تبادل المعارف واكتساب المعرفة من التجارب السابقة رغم النجاح الكبير في تحقيق الأهداف المسطرة للمكتبة بفضل تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات، إلا أنها تواجه عدة تحديات تقف وراء إكمال التقدم والرقى بالبحث العلمي إلى أعلى الدرجات، إذ على كل مكتبة توفير التدريب المستمر سواء للموظفين أو المستخدمين وما لاحتضناه غياب التقنيات الحديثة في بعض المكتبات لنقص الدعم المادي وتعتبر تكنولوجيا المعلومات وسيله فعالة وضرورة لنجاح أهداف المكتبة ألا وهي تلبية حاجيات المستخدمين وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات بإستخدام تقنيات حديثة ومواكبة التطورات الحاصلة في العالم.

## الفصل الثاني: أهمية خدمات المعلومات في تحقيق رسالة الجامعة

### تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المعلوماتية

- 1- مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
- 2- أسباب ظهور خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
- 3- أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
- 4- متطلبات الخدمات المكتبية
- 5- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات

المبحث الثاني: أنواع خدمات المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية

- 1- خدمات المعلومات غير المباشرة (الفنية)
- 2- خدمات المعلومات العامة (خدمات مباشرة)
- 3- خدمات المعلومات الحديثة (الإلكترونية)
- 4- الخدمات المكتبية الإلكترونية إمتداد للخدمات المكتبية التقليدية
- 5- مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

المبحث الثالث: تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

- 1- تعريف التقييم
- 2- أسباب التقييم
- 3- مستويات (معايير) التقييم
- 4- طرق التقييم
- 5- أهداف التقييم
- 6- مراحل (خطوات) التقييم

خلاصة الفصل

## تمهيد

يعرف العالم في الوقت الحالي إنفجاراً معلوماتياً ووثائقياً رهيباً، وأمام هذا الوضع أصبحت المكتبات ملزمة بمواكبة التطورات وأن تكون بمثابة جهاز معلومات متطور قصد تلبية حاجيات رواده من أساتذة، باحثين وطلبة بأسهل الطرق وفي أقرب وقت ممكن، فالمكتبات الجامعية أو مكتبات الكليات تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة أو الكلية ذاتها، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي يبقى هدفها التعليم، البحث وخدمة المجتمع.

إن الحاجة الملحة لإرضاء مجتمع المستفيدين من خدمات المكتبات والمعلومات؛ وضعت القائمين عليها أمام ضرورة الإهتمام بتقويمها والوقوف على مواطن القوة والضعف فيها والتخطيط والتفكير في كل عنصر من العناصر المكونة لها، ومع إزدياد الأعباء المالية المترتبة عن تضاعف النفقات ودخول الأوعية الحديثة ضمن العناصر المكونة لمجموعات المكتبات أصبح لزاماً على المكتبات اتخاذ الإجراءات التي من شأنها التوفيق بين الإمكانيات المتاحة والأهداف المسطرة لتحقيق نجاعة أكبر لأنظمة المعلومات.

وفي هذا الإطار تدخل عملية التقويم التي تعتبر أداة ضرورية بما تتيحه من مناهج وأدوات تقدم المعلومات المناسبة لأصحاب القرار داخل أنظمة المعلومات لاتخاذ المبادرات المناسبة لتحسين الأداء وبالتالي الوصول إلى الإجابة عن كل الحاجيات الخاصة بالمستفيدين، ولقد عرفت الخدمات المكتبية قفزة نوعية في طريقة معالجة وبتث المعلومات التي كانت تسير بطرق تقليدية، تتطلب بذل جهود ووقت كبير لمعالجة مصادر المعلومات وصعوبة الوصول وإسترجاع المعلومات بالنسبة للمستفيد والعمل على تقديم خدمات ذات جودة لجميع فئات المجتمع، لكن لابد من دراسة إحتياجات المستفيدين وهل فعلاً تلك الخدمة المقدمة ذات جودة ونوعية؟ لذا تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض عام لخدمات المعلومات المتوفرة في المكتبات ومراكز المعلومات والعوامل المؤثرة فيها.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المعلوماتية

### 1- مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

#### 1-1- تعريف الخدمة:

**أ- لغة:** عرف قاموس قطر المحيط فعل خدم يخدم وجمعها خدم وخدمات، فمعنى خدم الرجل رجلاً آخر أي مهنة وعمل له، فهو خادم جمع خدام وخدم ومؤنثها خادمة وخدمات ومعنى اخدم الرجل أي يخدم نفسه ويقدم لنفسه خدمة، ومعنى فعل أخدم أي وهب خادماً، وإستخدام أي إتخذ خادماً وجعله يخدمه.<sup>1</sup>

**ب- إصطلاحاً:** هناك تعاريف عديدة للخدمة ونذكر منها:

حسب تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق AMA الخدمة هي: "النشاطات أو المنافع

التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة".<sup>2</sup>

أما كوتر فيعرف الخدمة على أنها: "أي عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه للآخرين، ويكون غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بمنتج مادي".<sup>3</sup>

#### 1-2- تعريف المعلومات (Information):

عرفت كما يلي: "هي البيانات التي تمت معالجتها، تحليلها وتفسيرها لتحقيق هدف معين أو لإستعمال محدد لأغراض إتخاذ القرارات أو حل المشاكل".

وهناك من ركز على " أنها نتيجة تجهيز أو معالجة البيانات وهي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من هذه البيانات، والمعرفة هي الأفكار والمفاهيم والحقائق المستنتجة من مجموعة هذه التقارير".<sup>4</sup>

قد تكون معلومات عن الأماكن أو الأشياء أو عن الناس بالتالي المعلومات هي أية معرفة تكتسب من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو أية وسائل أخرى للحصول على

<sup>1</sup> بطرس البستاني، قطر المحيط، قاموس لغوي ميسر، بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995، ص 141.

<sup>2</sup> هشام بن عبد الله العباس، تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت، ط2، مكتبة الملك فهد، 2009، ص21.

<sup>3</sup> أحمد إبراهيم بودريان، تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، رسالة مقدمة

لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العلمية للمعلومات، جامعة منتوري، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، 2011، ص 50.

<sup>4</sup> أحمد إبراهيم، المرجع نفسه، ص 51.

المعلومات، ولها أبعاد مختلفة تتمثل في البعد النفسي، البعد القانوني والأخلاقي، البعد التعليمي، بعد تكنولوجي، بعد إجتماعي، بعد إقتصادي.

قبل الشروع في تعريف خدمات المعلومات نشير إلى نقطة مهمة وتداخل في مفهوم المصطلحات "الخدمات المكتبية" و"خدمات المعلومات" أو "خدمات المستخدمين".

إن المقياس الحقيقي لنجاح أي نظام معلومات يرتبط بمدى تلبية إحتياجات المستخدمين من المعلومات ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه الأنظمة، والمكتبة الجامعية من خلال وظيفتها كمكتبة بحث تخدم المجتمع الأكاديمي، يجب أن تهتم بهذه الوظيفة الهامة والأساسية للمكتبات الحديثة.

عند بحثنا في أدبيات موضوع الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات باللغة العربية وجدنا أن المؤلفين يستخدمون مصطلحين هما: الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، إذ يمكن إعتبار خدمات المكتبية جزء من خدمات المعلومات، والمصطلح الأول يرتبط بالمفهوم التقليدي للمكتبة، والذي يعتبرها نظاما تقليديا يقدم ما توفر لديها من كتب ومصادر للمستخدمين ضمن الأسس النظرية والعلمية لعلم المكتبات، والمصطلح الثاني يعتبر نتيجة منطقية تجسد التغيرات التي صاحبت تطور الخدمات المقدمة من طرف المكتبات ومراكز المعلومات في عصر المعلومات.<sup>1</sup>

**1-3- تعريف خدمات المعلومات:** هناك عدة تعريفات وردت في أدبيات علم المكتبات ونذكر منها:

ورد في المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات على أن الخدمة المكتبية هي: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتّ المعلومات"<sup>2</sup>.

عرفت خدمات المعلومات: "هي الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المؤسسات المعلوماتية ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة

<sup>1</sup> نبيلة كوداش جندي، دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي، دراسة حالة مكتبة جامعة زيان عاشور بالجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية والإجتماعية، 2018-2019، ص 96.

<sup>2</sup> غالب عوض النواسية، خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 21.

لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات".<sup>1</sup>

وكما عرفت "هي الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الاستفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم الرصيد الضخم من المعلومات، ومن شأنها أيضا إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظّم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه التّتموية".<sup>2</sup>

- **خدمات المعلومات:**<sup>3</sup> "مختلف الجهود التي تقوم بها الكوادر البشرية القائمة على المكتبة من طاقم إداري ومكتبيين وذلك من خلال مختلف العمليات العلميّة والفنيّة والإدارية، وهذا من أجل اقتناء مختلف مصادر المعلومات التي تكون منتقاة وفق سياسة تنمية المجموعات ومعالجتها وتنظيمها وتسييرها وحفظها، من أجل إتاحتها للمستفيدين ومساعدتهم على الحصول على المعلومات التي يحتاجونها ضمن ذلك الكمّ الهائل من المصادر المتوفرة كون المعلومة متوفرة بشكل واسع، كما أن خدمات المعلومات هي عملية تفاعل بين جميع الإمكانيات الماديّة والبشرية والمالية والتكنولوجية التي توفرها المكتبة بسرعة وبأقلّ جهد".

ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن خدمات المعلومات هي: عبارة عن مجموعة من الجهود والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات للإشهار والتعريف بالمجموعات ومصادر المعلومات وكذا الرصيد الوثائقي من أجل الاستفادة المثلى، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة ونشاط الفرد وأنماط إحتياجاتهم للمعلومات ولكي تتجح المكتبة في تأدية رسالتها على أكمل وجه وتحقيق الأهداف التي وضعتها، لا بد من التفاعل والرضا من طرف المستفيد عن الخدمات المقدمة.

<sup>1</sup> أمجد الجوهري، متولي النقيب، *خدمات المعلومات في البنية الرقمية*، القاهرة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2014، ص 7.

<sup>2</sup> زكي حسين الورد، محبل لازم المالكي: *مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية*، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص 209.

<sup>3</sup> رميساء بن جميل، *النصوص التنظيمية وأثرها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري*، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث في علم المكتبات وعلوم الاعلام والإتصال، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2024، ص27.

## 2- أسباب ظهور خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية<sup>1</sup>

- زيادة الإنتاج الفكري بدرجات متسارعة وإرتفاع تكلفة الاشتراك بها.
- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله إلى طالبه.
- تعدد أشكال الإنتاج الفكري من كتب ودوريات ووسائل سمعية بصرية.
- تعقد الإرتباطات الموضوعية وتشنت المعلومات.
- تعدد لغات الإنتاج الفكري ونقص الترجمة.
- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
- عدم وجود مركز معلومات جامعي يقوم باستقبال المعلومات والإشتراك فيها وتوزيعها على طالبيها ضمن طبعة متفق عليها<sup>2</sup>.
- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف من خلالها على الإنتاج الفكري الحديث.
- نقص الوسائل الفعالة التي يمكن الإعتماد عليها في حفظ وإسترجاع المعلومات.

## 2- أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية<sup>3</sup>

- توفير مصادر معلومات التي تتناسب مع إحتياجات المستفيدين.
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
- متابعة الإحتياجات التي تتغير حسب ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- تلافي النقص الحاصل في المعلومات نتيجة تشنت الإنتاج الفكري في مواسم النشر المتعددة.
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم مع إحتياجات المستفيدين.

<sup>1</sup> عبد الباقي بونس إسماعيل، دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة: الشركة العربية

المتحدة VIP، 2024، ص ص 16-18.

<sup>2</sup> محمد هاني، المرجع السابق، ص 34.

<sup>3</sup> محمد هاني، المرجع النفس، ص 35.

## 4- متطلبات الخدمات المكتبية

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل، لا بد من توفير عدة متطلبات (مقومات) أساسية تركز عليها، وتتمثل هذه المتطلبات في:<sup>1</sup>

**أولاً: مصادر المعلومات (Information Sources):**<sup>2</sup> تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات ومراكز المعلومات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها على مدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والإستجابة الفعالة لإحتياجات المستفيدين من خدماتها.

ومصادر المعلومات هي كل ما تفتنيه وتجمعه المكتبات ومراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالآتي:

**أ- مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية):** هي أساس الخدمة المكتبية، وهي العمود الفقري لها وتشمل الكتب بكافة أنواعها، الكتيبات والنشرات، الدوريات، التقارير العلمية وتقارير البحوث، وثائق المؤتمرات، الرسائل الجامعية، وثائق براءات الإختراع والمواصفات والمقاييس الكشافات والمستخلصات وغيرها.

**ب- مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية):**<sup>3</sup> هي الأوعية التي تعتمد على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو معاً، وتظهر في أشكال متنوعة و من أشهرها الشريط، القرص والأسطوانة، وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه. وتنقسم مصادر المعلومات غير المطبوعة إلى ثلاثة أنواع هي:

<sup>1</sup> عزت خير الكلياني، *نظم تطور خدمات المكتبات الحديثة*، عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2015، ص 183.

<sup>2</sup> غالب عوض النواسي، المرجع السابق، ص 26.

<sup>3</sup> عوض غالب النواسية، المرجع السابق، ص ص 23-24.

1- **المواد البصرية (Visual matériels):** وهي المواد التي تعتمد على حاسة البصر في تحصيل المعلومات التي تحملها، ومنها: النماذج، الكرات الأرضية، الملصقات، الصور، الرسوم التوضيحية والتخطيطية، الشرائح، الشرائح الفيلمية والأفلام الثابتة، المصغرات الفلمية (الميكروفيلم، الميكروفيتش، الألترافيتش والميكروكارد) ...إلخ.

2- **المواد السمعية (Audio Materials):** وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها، ومنها: الأسطوانات الصوتية، الأشرطة الصوتية، الأسلاك الممغنطة.

3 - **المواد السمعية البصرية (Audio Visual Materials ):** وهي المواد التي تعتمد على السمع و البصر لإدراك المعاني والمعلومات التي تحملها، ومنها: الأفلام الناطقة، أفلام الفيديو، الشريحة الفيلمية الناطقة، الفيلم الملفوف الناطق وغيرها.

ج- **مصادر المعلومات الإلكترونية:** تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات مراكز المعلومات في القرن العشرين. وتعرف مصادر المعلومات الإلكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر ممغنطة أو ليزرية بأنواعها، أو تلك المصادر المخزنة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر (on line) أو داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق الأقراص المتراسة (cd rom) وغيرها.<sup>1</sup>

وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الإلكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكن حصرها في:

- مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر (On Line)
- مصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراسة (Cd Rom)
- مصادر المعلومات على الأشرطة الممغنطة (Magnetic)
- مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية وغير البيبليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية.

<sup>1</sup> غالب عوض النواسية، نفس المرجع، ص 24.

- مصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة، ومصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.

ثانيا: الكادر البشري المؤهل:<sup>1</sup> يعتمد نجاح الخدمات المكتبية على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها:

- 1- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
  - 2- طبيعة وحجم المجموعات المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
  - 3- نوعية وأعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
  - 4- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبات كالمحاضرات والندوات وغيرها.
- لهذا لا بد أن تأخذ المكتبة بعين الاعتبار العوامل المذكورة أعلاه في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة من المتخصصين وفقا لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها، ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات إلى ثلاث فئات وهي:

- 1- **العمال الفنيون:** وهم الذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة، التصنيف، طلب الكتب وإرشاد القراء...إلخ.
  - 2- **الإداريون:** وترتكز أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.
  - 3- **العمال غير الفنيين:** ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية أو الكتب وإعارتها واسترجاعها، تنظيم الكتب على الرفوف وغيرها من الأعمال، بالإضافة إلى هذه الفئات الثلاث هناك أيضا المختصين، الموضوعيين ومبرمجو الحاسوب ومحلولو النظم.
- من هنا نجد أن القوة العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، إذ لا يمكن للمكتبة أو مركز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها، والكادر يجب أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا، وأن يتميز بسرعة البديهية والقدرة على التعامل والإتصال الفعال المؤثر مع القراء، وأن يمتلك ثقافة عالية وشخصية إجتماعية جذابة.

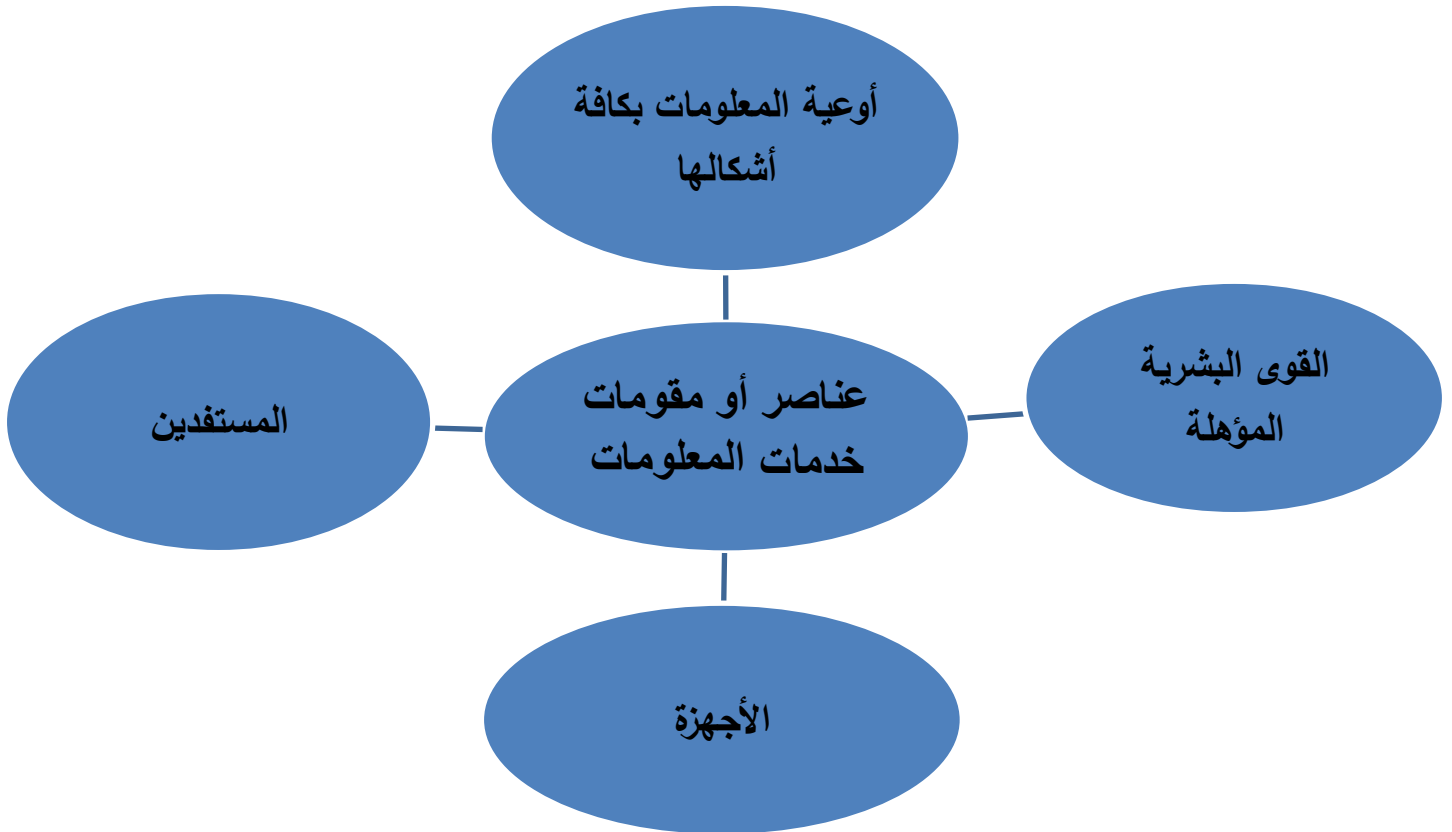
<sup>1</sup> محمد خميس الحباطي، خدمات المكتبات والمعلومات في البنية الرقمية: مفهوما، وأنواعها، وتسويقها، ومعايير تقييمها، الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2023، ص 17.

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستخدمين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية:<sup>1</sup> يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل، وهذا يتم بتوفير:

- القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة، ومناضد المطالعة والقراءة.
  - أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات، والمرافق الصحية المختلفة.
  - الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات العلمية وأجهزة التصوير.
  - أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
  - قواعد البيانات البيبليوغرافية وغير البيبليوغرافية، وموقع الكتروني للمكتبة على الأنترنت في المكتبة.
  - الإرشادات والتعليمات الخاصة بإستخدام الحواسيب وخصوصا المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة.
  - الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف بإستخدام المكتبة ومصادرنا المختلفة.
  - وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف، الفاكس، التلكس وغيرها.
  - أماكن لإستراحة الباحثين والدارسين والإضاءة، التهوية، التدفئة والتبريد.
- رابعاً: المتطلبات المالية (الميزانية):<sup>2</sup> تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامية ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة من أجل شراء مصادر المعلومات المختلفة. وتشمل: الأجهزة، كأجهزة التصوير، أجهزة المواد السمعية والبصرية، المصغرات الفلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة والبرمجيات المختلفة وغيرها.
- والمخطط الموالي يلخص متطلبات خدمات المعلومات فيما يلي:

<sup>1</sup> محمد خميس الحباطي، المرجع السابق، ص 18.

<sup>2</sup> محمد خميس الحباطي، المرجع نفسه، ص 18.



شكل رقم (03): يمثل مقومات خدمات المعلومات

#### المصدر من إعداد الطالبة

تستند خدمات المعلومات في تحقيق رسالتها الجامعية إلى أربعة مقومات رئيسية تتسم بالتكامل والإنسجام، إذ كل مقاوم يكمل الأخرى، ومن هنا سنحاول إبراز أهمية كل مقاوم على حدى:

- تعتبر أوعية المعلومات بمختلف أشكالها سواء مطبوعة أو إلكترونية أو سمعية بصرية المصدر الرئيسي لتزويد المستخدمين بالمعارف والبيانات الضرورية لدعم البحث العلمي والعملية التعليمية.

- كما تمثل التجهيزات التقنية البنية التحتية التي تتيح تنظيم المعلومات وتخزينها وإسترجاعها بجودة عالية وتسهل الوصول إلى الموارد الرقمية الحديثة.

- يعتبر المستخدمون المحور المركزي لرسالة المكتبة الجامعية، ويقاس نجاح خدماتها بمدى وعيهم بالخدمات المقدمة وإستثمارهم لها في أنشطتهم الأكاديمية والبحثية.

- أما الكفاءات البشرية المؤهلة فتعتبر عاملا حاسما في تنظيم الموارد وتوجيه المستخدمين

وتقديم الإرشاد اللازم لهم، إذ يساهم تكوينهم المهني والتقني في رفع مستوى فعالية وجودة الخدمات.

5- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات: تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى متأثرة بعدة عوامل أهمها:

• **مجتمع المستخدمين:**<sup>1</sup> حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم، مستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستخدمين، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يظم: الطلبة، المدرسين وأعضاء الهيئة الإدارية، ويختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع المستفيد، وأن تضع التسهيلات اللازمة التي تمكن كل فئة من الاستفادة منها وفقا لطبيعتها واحتياجاتها.

• **أهداف المكتبة:** التي يشترط أن تكون موافقة وخاضعة لأهداف المؤسسة الأم، إذ لا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال وضع العمليات، النشاطات، البرامج التي تندرج ضمن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

• **حجم المكتبة:** إذ تشكل المعطيات المرتبطة بحجم المكتبة من حيث البناء، المساحة والمجموعات المكتبية، ومختلف العمليات والإجراءات الفنية والتنظيمية وعدد المستخدمين وفئاتهم، عنصرا مهما في تحديد شكل وأهداف الخدمات المكتبية المقدمة.

• **العاملين في المكتبة:**<sup>2</sup> من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم، فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبير إلى حد ما، ويتمتعون بمؤهلات عالية، ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

• **موازنة المكتبة:** حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة، كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

<sup>1</sup> غانم نذير، المرجع السابق، ص ص 154-155.

<sup>2</sup> سيهام عميمور، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص ص 27-

• عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات، فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي يخصه.

### المبحث الثاني: أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

إن نجاح رسالة المكتبة مرتبط بجودة ونوعية الخدمات المقدمة ومنه ضمان رضا المستفيدين منها، فما هي أنواع الخدمات المقدمة؟ وما هي مميزاتها؟.

#### 1- خدمات المعلومات غير المباشرة (الفنية)

هي الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بصفة غير مباشرة، وتكون متوافقة مع طبيعة إحتياجات المستفيدين وتشمل على:

▪ خدمة التزويد: التزويد عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين لها من خلال المصادر المختلفة للتزويد كالشراء، الإهداء التبادل والإيداع القانوني وكذلك ضمن ميزانية اختيار محددة من أجل إنماء وتطوير مجموعات المكتبة المختلفة لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين<sup>1</sup>. وتشمل هذه العملية على:<sup>2</sup>

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحجاتهم من المعلومات.

- إعداد سياسة تنمية المجموعات المكتبية.

- تقييم المواد المكتبية لإختيار المناسب منها.

- تجليد المواد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب.

▪ خدمة الفهرسة: هي عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات المختلفة لجعلها في متناول المستفيد بأيسر الطرق، وفي أقصر وقت، وتنقسم الفهرسة إلى قسمين:

أ- الفهرسة الوصفية: ويقصد بها الوصف المادي للأوعية المعلومات لتكوين صورة مصغرة عنها لتسهيل عملية التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض من خلال مجموعة بيانات بيبليوغرافية (إسم المؤلف، العنوان، الطبعة...).

<sup>1</sup> عليان رحي مصطفى ، أبو عجمية يسرى، تنمية مطبوعات المكتبة، التزويد، عمان: دار الصفاء، 2000، ص 66.

<sup>2</sup> مراد كريم، مجتمع المعلومات أثره في المكتبات الجامعية، مدينة قسنطينة نموذج، مذكرة دكتوراه، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص 107.

ب- **الفهرسة الموضوعية:** يقصد بالفهرسة الموضوعية ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يتعلق بالمحتوى الفكري أو الموضوعي لمواد المعلومات وتمثيله برؤوس الموضوعات أو أرقام التصنيف<sup>1</sup>

## 2- خدمات المعلومات العامة: (خدمات مباشرة): **public services**:<sup>2</sup>

هي خدمات معلومات تتضمن أنشطة وعمليات يقدم من خلالها العاملون بالمكتبة المعلومات ومصادرهما من المكتبات ومراكز المعلومات بشكل مباشر. فتضمن عمليات تداول مصادر المعلومات بشكل مباشر دون وجود أي حواجز وتنقسم إلى نوعين:

### 2-1- خدمات المعلومات التقليدية وتشمل على:

1/ **خدمة الإعارة:**<sup>3</sup> وهي عملية تسجيل مصادر المعلومات لإستخدامها داخل وخارج المكتبات أو مراكز المعلومات لمدة زمنية محددة، وتعد الإعارة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين وبها يقاس فعالية المكتبة وغالبا يشرف عليها موظف يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للمستعير والتأكد منها في حالة إرجاعها من قبل المستفيد، ويلحق بذلك خدمة الإعارة الآلية الذاتية. بحيث يستطيع المستعير تسجيل الكتب أو تحديد الإعارة بنفسه دون الرجوع للموظف المختص في المكتبة.

أو هي إتاحة الإطلاع على مصادر المعلومات لإستخدامها داخل وخارج المكتبة للإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، وتنقسم الإعارة إلى:

أ- **إعارة داخلية:** تقدم هذه الخدمة لمستعملي المكتبة على أن يتم إسترجاع الوثيقة في نفس اليوم وهي تخص الوثائق المحدودة النسخ مثل الموسوعات والقواميس.

**إعارة خارجية:**<sup>4</sup> يقصد بها السماح للمستفيدين بأخذ مصادر المعلومات خارج المكتبة بشروط معينة مع أتباع كافة اللوائح المكتبية.

<sup>1</sup> أمين المجداوي، المدخل الى علم المكتبات والمعلومات، عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982، ص 109-124.

<sup>2</sup> ياسر يوسف عبد المعطي، تريسالشر، موسوعة علوم المكتبات والمعلومات القاهرة، دار الكتاب الحديث، 2023، ص 463.

<sup>3</sup> مصطفى علي اللحام، المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات، ط1، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016، ص ص 112-113.

<sup>4</sup> مصطفى اللحام، المرجع السابق، ص 48.

**2/ الخدمة المرجعية:**<sup>1</sup> يتضمن هذا النشاط البحث عن المعلومات لتلبية حاجيات المستخدمين ويستمد العاملون في الخدمة المرجعية، ويعود هذا الرضا إلى معرفة الأمين بمختلف الأنشطة والخدمات السابقة، لاسيما بالنسبة للتزويد والتحليل الموضوعي.

**3/ خدمة الإرشاد القرائي والاطلاع الداخلي:** تشمل هذه الخدمة الرد على إستفسارات المترددين إلى المكتبة، وتوفير الإمكانات التي من شأنها الإرتقاء بمستوى الأداء في المكتبة وإتاحة كافة أوعية المعلومات للإستخدام وتذليل كافة الصعوبات التي تواجههم أثناء تعاملهم مع الأجهزة والفهارس أو أوعية المعلومات وتوفير وقت المستفيد في الوصول إلى المعلومة التي يريدونها بدقة وسهولة.

**4/ خدمة تدريب المستخدمين:** هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات أو مراكز المعلومات من أجل بلوغ الأهداف المرسومة وذلك بتمكين المستخدمين من التفاعل مع الخدمات المكتبية واستخدامها كأدوات لتطوير البحث العلمي.<sup>2</sup>

إن التدريب المناسب للمستخدمين يعد من الأمور الضرورية لضمان الإستخدام الأمثل لخدمات المعلومات، والهدف الأساسي من تدريب المستخدمين هو مساعدتهم في تطبيق الطرق الفنية للتوثيق والمعلومات بانتظام ودقة وشمول أثناء قيامهم بالبحث وإكتسابهم المهارات التي يحتاجونها للإستخدام الكامل لإمكانات خدمات المعلومات وأن يشتركوا بفعالية في نظام المعلومات من أجل تحقيق هدفهم المزدوج كمستخدمين ومنتجين لها.<sup>3</sup>

**5/ الخدمات الببليوغرافية:**<sup>4</sup> ويندرج تحت هذه الخدمة مجموعة من وسائل إسترجاع المعلومات التي تتوفر بالمكتبة الجامعية من خلال إعداد قوائم ببليوغرافية عن أوعية المعلومات وتنظيمها وفق قواعد معينة تتوفر بالمكتبة مثل: الفهرس اليدوي، الفهرس الآلي، الكشافات والمستخلصات، أدلة المواد السمعية والبصرية، الفهرس الموحد وغيرها.

<sup>1</sup> ناريمان اسماعيل متولي، محمد فتحي عبد الهادي، *الإتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات*، ط1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص 47.

<sup>2</sup> الطباع عبد الله عيسى، *علم المكتبات الإدارة والتنظيم*، بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1982، ص 48.

<sup>3</sup> عبد الهادي محمد فتحي، *مقدمة في علم المكتبات*، القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص 161.

<sup>4</sup> فيصل عبد الله حسن الحداد، المرجع السابق، ص 117.

إن هذه الأدوات الإستراتيجية لها دور مهم، حيث تمثل المفاتيح التي تمكن المستفيد من خدمات المكتبة الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات، ومع تضخم الانتاج الفكري في العصر الحالى وتتنوع أشكاله وموضوعاته وتشعب إحتياجات المستفيدين وضيق الوقت لديهم تم الاتجاه إلى إستخدام النماذج المتطورة من الخدمات الببليوغرافية بفضل تطبيق الحاسب الآلي.

**6/ خدمة التصوير والإستنساخ:**<sup>1</sup> والتي تمكن بواسطتها الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من الكتاب أو المجلة أو المقال أو أي مرجع... الخ، أو إسترجاع معلومات معينة عن طريق المصغرات الفيلمية.

وترتبط خدمات المعلومات بحجم المكتبة، فكلما كانت المكتبة أكبر وتتنوعت خدماتها، كلما كانت الحاجة لخدمات التصوير أكبر، حيث يلاحظ وجود أقسام كبيرة للتصوير في المكتبات الكبيرة مع عدد كبير من الكوادر المتخصصة بعمليات التصوير المختلفة كالميكروفيلم، الميكروفيش، الطباعة والإستنساخ وأن خدمة التصوير المختلفة تدخل في إطار الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها، عليه لوحظ أن إدارات المكتبات والتي تشمل على أقسام المراجع والإعارة وغيرها من شعب الخدمات العامة وتعتبر خدمة التصوير امتدادا طبيعيا لخدمة الإعارة، والتصوير نوعين: تصوير فوتوستاتي وتصوير مصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش.<sup>2</sup>

**2-2- الخدمات غير التقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات:**<sup>3</sup> هي الخدمات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات، حيث واكبت المكتبات الجامعية التغيرات المتلاحقة وغيرت

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، *خدمات المعلومات information services*، عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2017، ص ص 372-373.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، *خدمات المعلومات*، المرجع السابق، ص ص 374-375.

<sup>3</sup> كريمة عمروش ، محمد فتحي عبد الهادي، "قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور *servperf* المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بنيزي وزو. نموذجاً"، *مجلة ألف، اللغة، الإعلام والمجتمع مصنفة في فئة ب*، جامعة الجزائر 2، مج 11، ع 2-4، 2024، ص 378-379. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 03 ماي 2025 على الساعة 04:49 سا.

طريقة تقديم خدماتها بما يتلائم مع البيئة الرقمية بشكل يضمن الاستغلال الأمثل للموارد وتسهيل أنشطتها لتكون في مستوى تطلعات جمهورها، وتشمل هذه الخدمات على:

1/ خدمة الإحاطة الجارية: تهدف إلى إحاطة المستفيد بكل ما هو جديد في مجال تخصصه، وإعلامه بكل ما يستجد من أنشطة في المكتبة، حيث تعد المكتبة قائمة بالمصادر التي يريد المستفيد الإطلاع عليها وهذه الخدمة توفر الوقت والجهد وسهولة الوصول إلى المعلومات بشكل دوري ومستمر، ويمكن للمكتبة تقديم خدمة الإحاطة الجارية من خلال:

أ- مواقع التواصل الاجتماعي: blogs , wikipédia, youtoub, twitter, facebook

ب- الملخصات السريعة RSS fils .

ج- لوحة الإعلانات: بإعلام المستفيدين بالجديد بقوائم المقتنيات الجديدة، وعرض صفحات الغلاف.

د- الإتصال الهاتفي: هي وسيلة سريعة لإعلام المستفيدين بخدمات الإحاطة الجارية عن طريق الاتصال الهاتفي وإخبارهم بمصادر المعلومات التي وصلت إلى المكتبة حسب إهتماماتهم الموضوعية.

هـ- نشرات الإحاطة الجارية: تقوم المكتبة بإصدار نشرات أو قوائم دورية من أجل تعريف المستفيدين بالمصادر التي أضيفت حديثاً إلى مقتنياتها.

## 2/ خدمة البث الانتقائي للمعلومات (البام):<sup>1</sup>

عرفها CONNOR، على أنها: نظام يتضمن إجراءات سواء يدوية أو آلية لتوفير خدمة إحاطة جارية (موجهة) للفرد، وذلك باختيار الإنتاج الفكري المحتمل أن يكون ملائماً لمجال اهتمامات ذلك الفرد أو هي خدمة معلومات تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة والمكتبات البحثية بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت إلى المكتبة حديثاً حسب مجالات اهتمامه وتكون هذه الخدمة موجهة إلى الفرد أو المستفيد مباشرة، بحيث يتم إنشاء ملف شخصي للمستفيد يحتوي على مستخلصات حسب تخصصه واهتمامه، وهذا ما

<sup>1</sup> عطوي نصيرة، المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب، دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016، ص 50.

يجعله على دراية بمصادر المعلومات الحديثة بشكل دوري ومستمر وهذا من شأنه تطوير البحث العلمي وتوسيع المعارف وتعميمها ويتم إرسال هذه الملفات بأساليب يدوية أو آلية.  
أ- الأسلوب اليدوي:<sup>1</sup>

يتم الإعتماد عليه عندما يكون عدد المستفيدين محدودا إعتقادا على الذاكرة لإرسال الوثائق أو الوثيقة المستلمة حديثا أو إشارة عنها إلى المستفيد حسب اهتماماته، مع ترجمة هذه الاهتمامات إلى أرقام تصنيف ومصطلحات تستخدم بالمكتبة.

ب- الأسلوب الآلي: يعتمد على ملفين في غاية الأهمية وهما: ملف أو حقل موضوعات إهتمام المستفيد، ملف أو حقل فئة المستفيد، وتتمثل أهمية الملف الأول أنه عند تقديم خدمة من خلال تقارير البث الإنتقائي التي يقدمها الحاسوب، يقوم النظام بالمطابقة بين المواضيع التي حددت مجال المستفيد من قائمة رؤوس الموضوعات المستخدمة وبين رؤوس موضوعات الوثائق الجديدة التي تم تحديدها لتلك الوثائق، وقد تعتمد هذه الخدمة اليوم على المطابقة والإرسال بواسطة البريد الإلكتروني.

### 3/ خدمة التكشيف والاستخلاص:

أ- خدمة التكشيف: يعتبر التكشيف أحد أشكال التحليل الموضوعي للوعاء وفن تمثيل المعلومات الموجودة في وثيقة ما بتعابير تعرف وتميز كل معلومة عن باقي المعلومات، وهذه التعابير تستعمل في عملية استرجاع تلك المعرفة من مصدرها، وهذه التعابير متعلقة ببعضها البعض إذا كانت المعلومات كذلك والعلاقة بينهما يمكن أن تشبه بعلاقة الفرع بالأصل، أما التعابير فيمكن أن تكون مكونة من كلمة واحدة أو مركبة من كلمتين أو أكثر وهي تكون المداخل في قوائم الكشافات.<sup>2</sup>

والتكشيف هو عملية إعداد الكشافات، أو إعداد مداخل الكشاف وبواسطتها يمكن للباحث الوصول إلى المعلومات في مصدرها. وعليه فإن التكشيف مهمة جدا لتوفير وصول للمستفيدين إلى الموارد المكتبية دون عناء في البحث بإعتباره وسيلة إسترجاع داعمة لتحقيق

<sup>1</sup> أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014، ص ص 93-94.

<sup>2</sup> الهوش أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة: دار الفجر، 2002، ص 76.

أهداف المكتبة من خلال توفير المعلومات للمستفيد وتشجيع التعليم مع دعم البحث العلمي باستمرار، كما تجدر الإشارة إلى أنه توجد أنواع عديدة للكشافات حسب نوع الوعاء والمحتوى المكشوف وحسب طريقة ترتيب المداخل ومنها كشاف العناوين، كشاف المؤلفين، الكشاف الموضوعي، كشاف الكتب... الخ.

### أهمية خدمة التكشيف

- الوصول للمواد التي يحتاجها المستفدون بسرعة وكفاءة من خلال التسهيلات التي تقدمها.  
- توفير وقت المستفيد بإحاطته مباشرة للمواضيع المتشابهة التي يبحث عنها.  
- زيادة الطلب على موارد المكتبة مع إمكانية وصول المستفيد للمصادر التي لا يعلم بوجودها.

- يساهم التكشيف في تحسين الخدمات المكتبية وزيادة رضا المستفيدين.  
- يساهم التكشيف في الترويج للمواد المكتبية بشكل أفضل لكسب أكبر قدر ممكن من الباحثين والمستفيدين.

ب- **خدمة المستخلصات:**<sup>1</sup> المستخلص هو تمثيل مختصر ودقيق لمحتويات الوثيقة بأسلوب شبيه بأسلوب الوثيقة الأصلية ودون أي إضافة أو نقد.

وتهدف عملية الإستخلاص إلى تحقيق الأغراض التالية:<sup>2</sup>  
- سرعة الإحاطة الجارية لمواجهة تضخم المعلومات وكثرتها.  
- الإقتصاد في وقت القراءة، حيث تقدم خلاصة ما يوجد في الوسائط بتركيز شديد.  
- الإقتصاد في تكاليف البحث عن طريق البحث الإنتقائي والإحاطة الجارية.  
- تسيير الإنتقاء والإختيار من خلال البث الإنتقائي للمستخلصات.  
- تسيير بحث الإنتاج الفكري من خلال بحث المراجع والبحث الشامل من خلال المستخلصات الموجزة جدا.

<sup>1</sup> أحمد بدر، وآخرون، **التكشيف والأستخلاص، دراسات في التحليل الموضوعي**، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2002، ص 163.

<sup>2</sup> محمد هاني، **المكتبات أنواعها، أوعيتها، خدماتها**، ط1، دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2006، ص ص 228-229.

- رفع مستوى كفاءة التكشيف لأن تكشيف المستخلصات يتم بسهولة وسرعة عن طريق تكشيف الوسائط الأصلية، وإعداد القوائم الببليوغرافية .

**4/ خدمة ذوي الإحتياجات الخاصة:** وتشمل المعاقون (حركيا وجسديا وعقليا)، المعاقون سمعيا، المعاقون بصريا المكتبات عادة تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية للأصحاء من الناحية العقلية والجسدية والانفعالية ومع ذلك حتى تكون خدماتها شاملة وتغطي احتياجات كافة شرائح المجتمع الذي توجد فيه، لا بد لها أن تقدم جزءا من خدماتها إلى فئات خاصة من القراء لهم ظروف ومستويات وإحتياجات خاصة، فهذه الفئة من القراء لم تكن المكتبات تحسب لهم حسابا حتى تغيرت نظرة المجتمع والمؤسسات لهذه الفئة وأصبح لهم دور في المجتمع، فقد أخذت المكتبات على عاتقها وضع برامج خاصة لهم في خدماتها أو تعطيهم الرعاية والإهتمام ومع ذلك فإن هذه الفئات بحاجة إلى المعلومات وخدمات مكتبية تماما كحاجة الإنسان العادي.<sup>1</sup>

**5/ خدمة البحث بالاتصال المباشر Online Searching :** ظهرت هذه الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك بسبب تعدد احتياجات المستفيدين وكثرة مصادر المعلومات، والتطورات التكنولوجية السريعة التي أدت إلى عدم قدرة المكتبات على إيصال المعلومات بسرعة للإعتماد على الخدمات التقليدية. ولهذه الخدمة تسميات متعددة نذكر منها: البحث الآلي المباشر، الاسترجاع على الخط المباشر، التواصل على الخط، البحث على الخط المباشر أو الفوري.

ويمكن تعريف خدمة البحث بالاتصال المباشر على أنها "نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية (Teminals Modems) والمحولات، إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين وإسترجاع المعلومات المقروءة آليا"<sup>2</sup>

ولتحقيق هذه الخدمة يجب توفير البنية التحتية والتكنولوجية المناسبة من المحطة الطرفية (terminal) أو المطراف المنفذ، الهاتف (téléphone)، المحول (المعدل) (modem)، شبكة الاتصالات (communication net work)، قواعد مختلفة للبيانات (data bases)،

<sup>1</sup> غالب عوض النواسية، المرجع السابق، ص 229.

<sup>2</sup> غالب عوض النواسية، المرجع نفسه، ص 236.

تجهيز قواعد البيانات (vender)، اختصاصي البحث المباشر (on line searcher)،  
المستفيد النهائي الذي طلب المعلومات (end user).<sup>1</sup>

إذ لا بد من توفير حواسيب لتخزين ومعالجة وتنظيم وإسترجاع المعلومات وبرمجيات  
وثائقية، طابعات، خط هاتفي وأنترنات، مختصين والمستفيدين.  
وتتقسم خدمات البحث على الخط المباشر التي يقدمها الموردون والمجمعون كقيمة مضافة  
(value added) إلى:

أ- خدمات البحث التقليدية على الخط المباشر: تقدم العديد من قواعد البيانات مثل:  
ديالوج (dialog)، كوستيل (questel)، أوربت (orbit).

ب- خدمات البحث المتخصصة على الخط المباشر: وتتيح الاتصال بأنواع متخصصة من  
قواعد البيانات مثل: DBE- LINK للدخول إلى قواعد البيانات باللغة الألمانية.<sup>2</sup>

ج- خدمات البحث من خلال ناشري ومجمعي قواعد البيانات: مثل إيبسكو (EBSCO)  
وبروكست (PROQUEST).

- مرافق المعلومات: التي توفر الإتصال بالعديد من قواعد البيانات مثل خدمات  
(OCLC FIRST SEARCH).

6/ خدمة إسترجاع المعلومات: تعني الحصول على معلومات يحتاج إليها المستفيد عن  
طريق تصفح عدد كبير من الوثائق، الكتب، الدوريات وغيرها من أوعية المعلومات بواسطة  
إستخدام التقنية لأن الطرق التقليدية في البحث تعتبر معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً.<sup>3</sup>

ويعرفه المعجم الموسوعي:<sup>4</sup> بأنه الحصول على الوثائق أو أوعية المعلومات التي تحويها  
المكتبة أو أي مجموعات أخرى، ذلك بإسترجاعها بطريقة انتقائية، وأن وسائل الإستفادة  
تتراوح ما بين كشافات مبسطة أو فهرسة أوعية المعلومات في المكتبة إلى بطاقات مثقبة أو  
تسجيلات ميكروفيلمية تحتاج إلى أجهزة ومعدات باهظة التكاليف، ويعتبر التصنيف

<sup>1</sup> حسان حسن عبادة، المكتبات الإلكترونية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة، عمان: دار المعتر، ص 86.

<sup>2</sup> مصطفى أحمد حسين، قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات، ط1، القاهرة: الدار المصرية  
اللبنانية، 2008، ص 192.

<sup>3</sup> عبد الباقي اسماعيل، المرجع السابق، ص 47.

<sup>4</sup> عبد الباقي اسماعيل، المرجع نفس، ص 47.

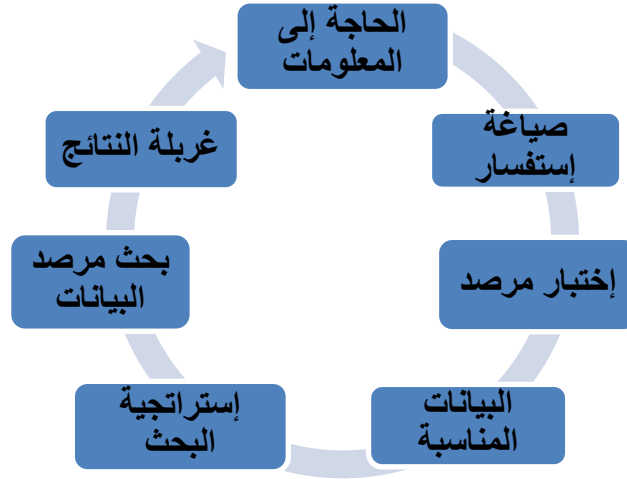
والتكشيف والبحث الآلي من أنظمة استرجاع، وفي الحاسب يكون استرجاع المعلومات هو الحصول على المعلومات من مواقع تخزينها داخل أو خارج الحاسب".

ومنه فخدمة إسترجاع المعلومات هي عملية الوصول إلى الإنتاج الفكري اعتماداً على نظم أو برمجيات وثائقية لإسترجاع المعلومات، حيث تقوم المكتبات بجمع وتنظيم المعلومات وتخزينها في أنظمة آلية وإسترجاعها من طرف المستخدمين بسرعة وبأقل جهد عكس نظم إسترجاع المعلومات التقليدية بإستعمال الفهارس الموضوعية والبليوغرافيات والكشافات والمستخلصات المطبوعة. والإجابة على الإستفسارات تستغرق وقتاً وجهداً كبيرين فالمستفيد يعتمد بالدرجة الأولى على نظم إسترجاع المعلومات.

وتتم عملية إسترجاع المعلومات وفق الخطوات التالية:<sup>1</sup>

- 1- تحويل حاجة المستفيد إلى المعلومات إلى حاجة معلنة (إستفسار محدد).
  - 2- قيام أخصائي المعلومات بإختيار أنسب مرصد للبيانات لإجراء البحث فيها.
  - 3- وضع إستراتيجية البحث المناسبة ومضاهاتها مقابل مرصد البيانات.
  - 4- إستعراض ما يسفر عنه البحث من نتائج من جانب المسؤول عن البحث وإستبعاد المواد غير الصالحة قبل تقديمها للمستفيد وتوصيل نتائج البحث للمستفيد.
- والمخطط الموالي يلخص خطوات إسترجاع المعلومات:

<sup>1</sup> رحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، المرجع السابق، ص 332.



شكل رقم (04): يمثل خطوات عملية إسترجاع المعلومات

#### المصدر من إعداد الطالبة

ويمكن إسترجاع المعلومات في ثلاث مستويات هي:<sup>1</sup>

- الإرشادات المرجعية إلى مصادر الأولية للمعلومات.
- المستخلصات العلمية للإنتاج الفكري.
- المعلومات الأصلية نفسها سواء على شكل نصوص علمية كاملة أو على شكل حقائق أولية أو غير ذلك.

7/ خدمة الترجمة:<sup>2</sup> هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية من لغة إلى لغة، لمساعد الباحثين في الإطلاع على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية، من خلال معالجة التشتت اللغوي وتخطي الحواجز اللغوية نتيجة عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة أخرى.

ولكي تكون خدمة الترجمة فعالة لابد من تحديد احتياجات المستفيدين، وبما أنها إحتياجات متشابكة ومعقدة لذلك نجد أن الترجمة لا تفيد إلا في التعامل مع اللغات التي تحظى بنسبة ضعيفة من الإنتاج الفكري، أما في حالة اللغات التي تحظى بنسب عالية من الإنتاج الفكري فيفضل تشجيع تعليم اللغات للمستفيدين.

<sup>1</sup> عليان رحي مصطفى، المرجع السابق، ص 331.

<sup>2</sup> عبد الباقي يونس، المرجع السابق، ص 40.

8/ الخدمات الإعلامية:<sup>1</sup> مجموعة من الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لجذب القراء والمستفيدين، للتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها وتتبع أهمية الخدمات الإعلامية في المكتبات ومراكز المعلومات من قدراتها على تحقيق أهداف، منها جذب أكبر عدد من المستفيدين وتعريفهم بسياسة المكتبة، مع خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة، وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم هذه الخدمة كإقامة المعارض للكتب وعرض الكتب الجديدة وإقامة المحاضرات والندوات.

9/ خدمة النشر:<sup>2</sup> خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة، أو أن يؤسس لها جهاز خاص، وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة، لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية وإصدار المطبوعات الثانوية التي تظم مصادر المعلومات البيبليوغرافية، الكشافات، المستخلصات والأدلة.

### 3- خدمات المعلومات الإلكترونية:

مع تطور تكنولوجيا المعلومات والتقدم الرهيب في التقنيات المستخدمة في معالجة المعلومات وطرق الحصول عليها، أولت المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات أهمية كبيرة لهذه التقنيات، حيث ركزت تقريبا على استخدام التكنولوجيا في كل العمليات المكتبية وفي كل الخدمات، فظهر نوع آخر من خدمات المعلومات، تعرف بخدمات المعلومات الإلكترونية.

### 3-1- تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية: هي "الخدمات التي تعتمد في أدائها على

التقنيات الحديثة للمعلومات الناتجة عن الإندماج بين الحاسبات وشبكة الاتصالات"<sup>3</sup>. وعرفت المنظمة الدولية لتوحيد القياس ISO "بالخدمات المقدمة من خلال الموزع (server)، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات مثل خدمات

<sup>1</sup> عطوي نصيرة، المرجع السابق، ص 53.

<sup>2</sup> عطوي نصيرة، المرجع نفسه، ص 53.

<sup>3</sup> محمد خميسي الحباطي، المرجع السابق، ص 73.

الفهرس العام المتاح للجمهور على الخط المباشر (OPAC) وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية، ووسيلة الإتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة".<sup>1</sup> من خلال هذه التعريفات نستخلص أن خدمات المعلومات الإلكترونية هي خدمات تقدمها المكتبة عن طريق الأنترنت وتساعد الباحثين في الحصول على المعلومات بسهولة وبأقل جهد أي هي عبارة عن خدمات تعتمد على وسيلة التكنولوجيا لبث واسترجاع المعلومات، وتكمن أهميتها في تحسين الخدمة وتسريعها وتخفيف الأعباء على المكتبي والمستفيد.

### 3-2- أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية

1/ قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر:<sup>2</sup> لقد ساهمت قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر في تطوير البحث العلمي وكذا سهولة وصول الباحثين والمستفيدين إلى مصادر المعلومات، فهي مجموعة من البيانات والمعلومات المنظمة والمخزنة الكترونياً، بإستخدام نظام يعتمد على الحاسوب والشبكات، ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة بطريقتين هما:

- إنشاء قواعد معطيات خاصة بالمكتبة.

- الإشتراك في قواعد معلومات محلية أو خارجية من خلال موقعها على الأنترنت، بحيث يسمح للمستفيد الدخول للموقع والإستفادة منه في أي وقت يشاء، ولا يلزم حضوره إلى المكتبة، وعندها يتم تخصيص اسم مستخدم وكلمة مرور لكل مستفيد للإستفادة من هذه الخدمة.

2/ خدمة تسويق خدمات المعلومات:<sup>3</sup> يمكن النظر إلى تسويق خدمات المعلومات في المكتبات على أنه تسويق إجتماعي Social Marketing أكثر منه تسويق يرتكز على

<sup>1</sup> عبد الباقي يونس اسماعيل، المرجع السابق، ص 61.

<sup>2</sup> رانيا بوعفان، عبد المالك بن السبتي، "واقع إتاحة خدمات المعلومات الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي"، مجلة المعيار، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، مج 26، ع 3، الجزائر، 2020، ص 1216. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 16 نوفمبر 2024 على الساعة 04:49 سا.

<sup>3</sup> غادة عبد المنعم موسي، بحوث في نظم وخدمات المعلومات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000، ص ص 16-

المنتج Product-Centred Marketing، فالتسويق الاجتماعي لا يركز على الحد الأقصى للربح أو تغطية كل التكاليف، لكنه يركز على تحسين رضا المستهلك Consumer أو المستفيد تجاه الخدمات المقدمة، بالتالي أخذ رد فعل مريح ومفيد تجاهها، ثم يأتي تحقيق العائد المادي في المرتبة الثانية.

فمصطلح تسويق خدمات المعلومات هو مصطلح شامل لكل الأنشطة الخاصة بتشجيع استخدام مصادر المعلومات المختلفة من أجل تحقيق أهداف المكتبة أو مركز المعلومات، ويتحقق ذلك عن طريق دراسة مجتمع المستفيدين واحتياجاتهم وإقامة علاقة طيبة معهم.

**3/ خدمة البريد الإلكتروني<sup>1</sup> Electronic Mail:** هو أبرز ما يميز الإتصال عبر شبكة الأنترنت، ويستمد البريد الإلكتروني تعريفه من تعريف الوسائل الإلكترونية، وهي تكنولوجيا تفاعلية تعمل من خلال أجهزة الكمبيوتر وتسهل الاتصال الشخصي بنوعه الفردي والجماعي سواء للمعلومات النصية texte أو الصوتية voice أو الصورة المرئية photos، فهو نظام يمكن بموجبه لمستخدم الأنترنت تبادل الرسائل مع مستخدم آخر أو مجموع مستخدمين من خلال تخصيص مساحة على الخادم الخاص بهم لتكون مخصصة للبريد الإلكتروني، بالتالي يكون لكل مشترك مع هذا المزود مساحة فرعية خاصة به ويعطي المشترك عنوانا خاص به يمكن من خلاله إستقبال الرسائل الإلكترونية والتواصل مع الآخرين.

ويعد البريد الإلكتروني الخدمة الأكثر شعبية من الخدمات الإتصالية الأخرى التي تقدمها شبكة الأنترنت.

**4/ خدمة إتاحة المجموعات الرقمية:** تعرف المجموعات الرقمية حسب قاموس odllis بأنها مجموعة من المصادر التي تم تحويلها إلى شكل رقمي ويشمل الدوريات، الكتب الرقمية، الأعمال المرجعية، والمواد الأخرى المتاحة عبر الويب. إن تقديم المكتبات الجامعية لهذه الخدمة مكنها من تحقيق الأهداف التالية:

<sup>1</sup> السعيد مبروك خطاب، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الإتصالات وثورة المعلومات، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص 182.

- تحول المكتبات إلى دور نشر رقمية للأعمال المتاحة عبر الوصول الحر، من خلال توزيع دوريات الوصول الحر والمساهمة في إنشاء المستودعات أو الأرشيفات الرقمية المفتوحة.

- بناء نظم للوصول الحر مستفيدة من البرمجيات المتكاملة في إدارة مجموعاتها وخدماتها.

- رقمنة الأعمال التي انتهت حقوق تأليفها وإتاحتها مجاناً مع التركيز على حفظها.

**5/ خدمة إعارة الوثائق الرقمية:** إن إعارة الوثائق الرقمية يعد أمراً غير ممكننا في حالة تقديمها للمستفيد على حالتها الطبيعية لأنه بالإمكان الاحتفاظ بها وتوزيعها لعدد غير محدود من الأفراد، بالتالي لا يمكن السيطرة على انتشارها لذلك تم ابتكار برامج تعمل على مراقبة تلك النسخ ببرامج إدارة القيود الرقمية (DRM).

بعبارة أخرى هذه البرامج تجعل من الوثائق الرقمية سلعة تالفة بعد مدة زمنية محددة، فهي تمنع من نسخ أو مشاركة وثيقة رقمية على جهاز آخر وتسمح خدمة الإعارة و ما ارتبط بها في البيئة الرقمية بتقديم مجموعة من التسهيلات منها: السماح بتجديد الكتب وإمكانية طباعة جزء منها مباشرة من موقع المكتبة وإمكانية التصوير، إمكانية إشعار المكتبة بانتهاء مدة الإعارة للمواد التي استعارها.

**6/ خدمة التشابك والتعاون بين المكتبات:**<sup>1</sup> أدركت المكتبات مؤخراً أنه من الصعب أن تعمل لوحدها بمعزل عن بقية المكتبات الأخرى خاصة في ظل التطورات المتلاحقة في المجال التكنولوجي، لذا ظهرت الكثير من المشاريع التعاونية بين المكتبات للقيام بمهامها وهذا من شأنه تحسين وتسهيل الخدمات وتنويعها والتقليل من التكاليف، ومن بين المشاريع نجد البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية المتواجدة ضمن مشروع الفهرس الموحد.

**7/ خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية:**<sup>2</sup> الدوريات الإلكترونية عبارة عن مرصد بيانات تمت كتابته، مراجعته، تحريره وتوزيعه إلكترونياً، وتمثل أحد مصادر المعلومات التي

<sup>1</sup> فريحة محمد كريم، كرمادي شمس الدين، "واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة في ظل تحديات البيئة الرقمية: المكتبات العامة لولاية عنابة وسط (دراسة تحليلية)"، *مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد رقم 26، العدد 03، جامعة عنابة، 06 سبتمبر 2020، ص 404. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 19 نوفمبر 2024 على الساعة 04:00 سا.

<sup>2</sup> عبد القادر كداوة، "تأثير تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، ص 93.

لا يوجد لها نسخة رقمية بالمعنى المتطور لمفهوم النشر الإلكتروني، لهذا تلجأ العديد من المكتبات إلى الإشتراك في الدوريات الإلكترونية العلمية، هذا لما لها من أهمية كرسد معرفي منخفض من حيث التكاليف وغني بالمعلومات العلمية والتقنية القيمة.

**8/ خدمة الإجابة عن الإستفسارات:**<sup>1</sup> تعتمد هذه الخدمة على خبرة اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة على الأسئلة، بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الطريق الصحيح للتوصل إلى المعلومات والإجابات المطلوبة.

وتكون حاجة السائل دائما محل احتمالات عديدة، فقد يسمي السائل وثيقة أو مجموعة وثائق يمكن معرفتها عند الرجوع إلى فهرس المكتبة أو الببليوغرافيا ذات العلاقة، وقد يبحث السائل عن حقيقة أو بيان محدد ويحل هذا الاستفسار عن طريق المصدر الذي يتضمن الإجابة وقد يعرف السائل السؤال الذي يهمله وهذا هو أكثر الاستفسارات حداثة بل ربما أهمها وغالبا ما يكون الجواب عن مثل هذا الاستفسار على شكل ببليوغرافيا أو مسح لأدبيات الموضوع وهذا يفرض معرفة السائل على وجه التحديد، علما بأن السائل يطرح سؤاله عادة بعبارات تعكس ما يعرفه وليس ما لا يعرفه، كذلك قد تتلقى المكتبات استفسارات عن طريق البريد أو عبر وسائل اتصال أخرى.

وتعتمد درجة الشمولية في الإجابة عن هذه الأسئلة والإستفسارات على الفترة الممنوحة وعلى مستوى السائل نفسه وإمكانات المكتبة من حيث العاملين فيها ومدى توافر المصادر فيها.

وتتمكن المكتبة من استخدام قواعد المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى وإن لم تكن المكتبة مالكة للحاسب، ويتم ذلك بتوجيه الاستفسارات إلى تلك القواعد والتي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب.<sup>2</sup>

**9/ خدمة فهرس المكتبة:**<sup>3</sup> تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحتويه وتقتنيه المكتبة من مصادر المعلومات وقد اتجهت معظم المكتبات الكبيرة بما

<sup>1</sup> رشيد يحيوي، المرجع السابق، ص 102.

<sup>2</sup> أحمد محمد عادل السنهوري لمرجع سابق، ص 75

<sup>3</sup> نبيلة كوداش جندي، المرجع السابق، ص 128.

فيها المكتبات الوطنية والمكتبات الجامعية والمكتبات العامة إلى تحويل فهارسها من الشكل التقليدي إلى الفهارس الآلية، الأمر الذي سهل على المكتبات إتاحتها للمستخدمين من خلال الشبكات (سواء كانت شبكة محلية أو خارجية) ومنها شبكات الانترنت أو ما يعرف بالفهرس المباشر على الانترنت.

**10/ خدمة الدردشة<sup>1</sup> CHAT:** تعد مواقع الدردشة فرصة للمعلنين للوصول إلى المستخدمين المستهدفين الذين يناقشون موضوعا معينا ويرى المعلنون أن مستخدمي الدردشة بإمكانهم رؤية الإعلان والتفاعل معه أثناء الحوار بينهم.

**11/ الإعارة ما بين المكتبات:**<sup>2</sup> عمليات الإعارة للكتب وأوعية المعلومات الأخرى التي تتم بين مكتبتين أو أكثر بهدف التعاون المشترك، وتتم هذه الإعارة عادة للمواد غير الموجودة أو غير متاحة في المكتبة بينما تتوفر في مكتبة أخرى. وهناك نظام إعارة مواد المكتبية بين المكتبات محليا ودوليا، وهو نظام معروف يمكن للمستخدم أن يحصل من خلاله على كتاب أو رسالة علمية وغيرها. ومع التطور التقني في الحاسبات والمعلومات بدأت خدمة الإعارة تتحسن من حيث كسب الوقت في أماكن إستلام المادة المطلوبة خلال ساعات أو في اليوم نفسه بسبب المراسلات الالكترونية السريعة.

**12/ خدمة العلاج بالقراءة:** تعتبر من الخدمات المهمة في مجال المكتبات والمعلومات، وتتم عبر مواد ومصادر معلومات تساهم في علاج بعض الأمراض التي تصيب المستخدمين بالتعاون مع المعالج المختص وتعرف هذه الخدمة باسم الببليوثيرابيا *Bibliotherapy* بمعنى العلاج عن طريق إستخدام مصادر المعلومات.<sup>3</sup>

و تقريبا مجمل خدمات المعلومات أصبحت إلكترونية مثل خدمة النشر وخدمة التسجيل في المكتبة...إلخ.

<sup>1</sup> أمال هادف، كمال بوكرازة، خدمات المعلومات وأساليب التسويق "دراسة جريدة الشروق أون لاين الجزائرية"، مجلة *البحوث والدراسات الإنسانية*، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، العدد17، الجزائر، 2018، ص 152. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 30 مارس 2025 على الساعة 20:15 سا.

<sup>2</sup> عبد الغفور عبد الفاتح قاري، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، مكتبة فهد الوطنية، 2000، ص 165.

<sup>3</sup> يوسف عيسى عبد الله، علم المعلومات والتوثيق أساسيات علم المكتبات والمعلومات، ط1، دسوق، دار العلم واليمان للنشر والتوزيع، 2025، ص93.

**13/ خدمة التسجيل بالمكتبة على الخط:** هذه الخدمة تتيح للمستفيدين بالتسجيل الآلي عن طريق موقع إلكتروني دون الإنتقال إلى المكتبة والإستفادة من الرصيد الموجود في المكتبة دون عناء وتعيب.

من خلال ما تطرقنا إليه سابقا ارتأينا إلى تلخيص أنواع خدمات المعلومات في المخطط الشامل.



شكل رقم (05): يمثل أنواع خدمات المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة

## 4 - الخدمات المكتبية الإلكترونية امتداد للخدمات المكتبية التقليدية:

كثيرا ما طرحت إشكالية الخدمات المكتبية خلال السنوات القليلة الماضية كنتيجة لتطبيق التكنولوجيات الحديثة في تصميمها بأشكال جديدة ومستحدثة، لاسيما شبكة الانترنت التي أدى الاعتماد عليها من طرف المكتبات إلى بروز خدمات إلكترونية، مكنتها من تلبية احتياجات وبلوغ فئات جديدة من المستخدمين بفضل ما توفره من إمكانيات كالإتاحة عن بعد. وقد اتضح بجلاء من الإتجاه السائد منذ التسعينات من القرن الماضي أن يكون في المكتبات باختلاف أحجامها نظما تعمل على الخط المباشر، تقوم من خلالها بانجاز مهامها الإجرائية اليومية.

بالإضافة إلى ارتباطها بشبكة ضخمة للاتصالات تمكنها من الإفادة من المصادر المتاحة في شتى أنحاء العالم وتسمح شبكة الانترنت حاليا من الوصول إلى العديد من المصادر مثل فهارس المكتبات المتاحة على الخط ومراسد بيانات النصوص الإلكترونية، فضلا عن إتاحة إمكانيات تبادل الرسائل وتوفير مقومات البريد الإلكتروني ونقل الملفات، الشيء الذي يمكن المستخدم من الإفادة من مجموعات الكترونية ضخمة من النصوص والوثائق بفضل برمجيات المكاتب المتكاملة التي تسير مثل هذا التعامل واسع المدى ولم تبقى المكتبات على هامش التكنولوجيات الحديثة على الخدمات التي تقدمها من جهة وعلى سبل الإفادة منها من طرف المستخدم من جهة أخرى.<sup>1</sup>

حيث أدى الإعتماد المتزايد على هذه التكنولوجيات خاصة شبكة الانترنت إلى بروز نوعين من الخدمة، خدمات تقليدية ونقصد بها التي تكون مباشرة مع المستخدم أي الحضور إلى المكتبة وخدمات إلكترونية وهي الشكل الجديد والمستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات، وتقدم إما محليا عبر الشبكة المعلوماتية المحلية للمكتبة، كما تمكن المستخدم الإفادة من موارد ومصادر المكتبة دون أن يتطلب الأمر منه الوجود الفعلي بالمكتبة من خلال ارتباطه بالشبكة العالمية التي أصبحت تمثل همزة الوصل بينه وبين المكتبة عن بعد حيث نادى بعض الباحثين إلى ضرورة أن تشكل الخدمات التقليدية الجوارية المنطلق الأساسي لتطوير الخدمات الإلكترونية وعلى ضرورة أن تقوم كل عملية لتصميم وتطوير

<sup>1</sup> اودري جروس، ترجمة حسمت قاسم، تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز

خدمات مكتبية الكترونية جديدة على أساس بعدين أساسيان للعمل في المكتبة بشكل عام وهما: تحديد خدمات جديدة واستغلال فضاءات جديدة تتمثل في الفضاء الافتراضي التشابكي الجديد. وهو ما يؤدي إلى خلق امتدادات جديدة للمكتبة تشكل تواصلا طبيعيا بين الخدمات المكتبة الالكترونية وخدمات المكتبة التقليدية وتحقيق التكامل والتناغم الوظيفي بينهما.

من هذا المنطلق حاولنا المقارنة بين الخدمات المكتبية التقليدية والخدمات الحديثة من خلال التطرق إلى أوجه التشابه والاختلاف فيما بينهما:

الخدمات المعلومات التقليدية	خدمات المعلومات الالكترونية	أوجه التشابه
تحمل كلا الخدمتين نفس الهدف وهو توفير الوصول إلى المعلومات		
تلبية حاجيات المستفيدين والباحثين		
تقديم مصادر موثوقة		
توفر التفاعل بين المستفيدين		
التمويل والصيانة والتحديث		
الوصول إلى المعلومات		
للوصول الى المعلومات يجب الذهاب إلى المكتبة والبحث في الفهارس يدويا	الوصول عن بعد عبر الانترنت وقواعد البيانات الرقمية	
الزمن و السرعة		
استغراق وقت طويل للبحث واستعارة الكتب	سرعة الحصول على المعلومات وتصفح وثيقة واحدة في نفس الوقت ومن طرف عدة مستفيدين	
نوعية المصادر		
كتب مطبوعة، مجلات ورقية، أطروحات مطبوعة	كتب الكترونية، مجلات وأطروحات رقمية من خلال قواعد البيانات	
الخدمات المقدمة		
استعارة الكتب المساعدة المرجعية	تحميل الكتروني/ البحث الآلي /الإعارة	

الإعارة بين المكتبات....الخ	الرقمية، الدردشة...الخ
<b>التفاعل</b>	
مباشر وجها لوجه	عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نظام الدعم ومواقع التواصل الإجتماعي
<b>التكلفة</b>	
الكتب غالية عند الشراء	أقل تكلفة مثلا الكتب متاحة إلكترونيا

**الجدول رقم(1): يمثل مقارنة بين خدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية**

المصدر: من إعداد الطالبة

**5 - مستقبل خدمات المعلومات<sup>1</sup>**

نشأت علاقة بين معظم الناس والحاسوب ومن باب أولى البحث عن المعلومات التي كانت الهاجس الأول للناس قبل ومع اشتداد ارتباطهم ب"سطح المكتب"، الناس أصبحوا يتحدثون على الانترنت سواء من خلال المحادثة العادية chatting أو حتى الصوتية، وأصبحوا يأخذون مناهج دراسية بواسطة الانترنت ويديرون أموالهم ويبحثون عن شريك حياتهم ويقروون الصحف ويطلعون على ما يستجد في السينما، إن الفئة الموصولة بالانترنت Connected تدعم المكتبات قدما إلى تطبيق الإستخدام التقني وتفعيله، والمكتبات بدورها تعتمد على هذا الدعم المعنوي من قبل هذه الفئة لجعل خدماتها على مستوى تطلعاتهم. إذ تعتبر المكتبات الرقمية كنتيجة لثورة الاتصالات وتطبيقاتها، حيث كانت واحدة من نواتج تلك الثورة التي شهدتها الالفية الثالثة، فهي تمثل ذروة المكتبات المعتمدة على التقنيات في الوقت الحالي وخاصة تقنيات الحاسوب والشبكات ومن السمات التي ربما تتنافس فيها المكتبات الرقمية هو وجود خدمات مجانية لتحميل أعداد كبيرة من الملفات المحوسبة من نصوص وصور وملفات ملتميديا وبرامج وغيرها ولكن هذا آثار حماس المنادين بحقوق النشر وحماية الملكية الفكرية ونقصد هنا حقوق المؤلف في خطر.

<sup>1</sup> الدباس ريا أحمد عبد الرحيم، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار دجلة، 2008، ص 181

**المبحث الثالث: تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:** يعتبر التقييم أحد أدوات الإدارة الإستراتيجية ولقد برز الاهتمام بالتقييم لدى المكتبيين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينات وتزايدت بعد استخدام الحاسوب في المكتبات ويأتي هذا الإهتمام نتيجة عدم رضا المستفيدين والخبرة عند استخدام التكنولوجيا والحاجة إلى رد الإعتبار لمهنة المكتبات.

### 1- تعريف التقييم:

أ- لغة: "تقدير قيمة عمل بالنسبة لمساهمته الأدبية أو العلمية في موضوع من الموضوعات".

التقييم من الفعل قَوَّمَ والتقييم بمعنى التقدير والتكمين وهو دراسة واقعة وإعطاء وجهة نظر متعلقة بالموضوع وإظهار سلبياتها و إيجابياتها<sup>1</sup>.

"التقويم يعني إضافة قيمة على شيء أو أمر أو شخص تبعاً لدرجة توافقه مع غرض منشود"<sup>2</sup>.

وحسب المعجم التقليدي: " التقويم هو تقدير قيمة نشاط ما أو شيء ما "<sup>3</sup>.

### ب- اصطلاحاً:

" التقييم هو عملية تهدف إلى الحكم الموضوعي عن العمل المقدم كالتعريف على مدى نجاح الهيئة أو فشلها في تحقيق الأغراض التي أنشئت من أجلها، كما يعنى التقييم تطبيق المنهج العلمي لتحديد مدى نجاح الأداء لبرنامج ما والتقييم ليس نشاطاً ذهنياً وإنما يستهدف جمع البيانات التي تفيد في حل المشكلات وصناعة القرارات"<sup>4</sup>.

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن التقييم يعتمد على مقارنة النتائج المحققة فعلياً على أرض الواقع مع الأهداف التي تم وضعها مسبقاً من أجل تحديد الانحراف المسبب في عدم بلوغ الأهداف ومحاولة اقتراح الحلول للتغلب على المشكلات وذلك اعتماداً على معايير ومقاييس محددة على سبيل المثال معيار IFLA.

<sup>1</sup> Dictionaries **OXFORD WORD POWER , English, Arabic** , London: libraryies unlimited, 2004 ,p117.

<sup>2</sup> سامي عريفح، القياس و التقويم، عمان : دار مجدلاوي ، 1999، ص 17.

<sup>3</sup> لا تكستر ويلفرد، تقييم الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات، الرياض : مطبوعة الملك عبد العزيز، 1996، ص 3.

<sup>4</sup> عبد الباقي يونس اسماعيل، المرجع السابق، ص 95.

## 2- أسباب التقييم:

- مراقبة نوعية الخدمات المقدمة التي تمثل أحد الوظائف الأربعة لإدارة أي مكتبة (التخطيط ؛ التنظيم ؛ الإدارة ؛ المراقبة).
- التأكد إذا كانت المكتبة حققت أهدافها وتلبي حاجات مستخدميها وبالتالي التقييم يمثل أداة تسيير تسمح للعاملين بها من معرفة إلى أي حد يستجيبون لحاجات ومتطلبات المستعملين والتعرف على مواطن القوة والضعف في الخدمات.
- يرى لانكستر Lancaster أنه للتقييم أسباب وهي:
- الرغبة في وضع مقياس (نقطة بداية) يظهر مستوى الإنجاز الذي تحققه الخدمة الآن، فإذا ما أدخلت تغييرات فإنه يمكن قياس الآثار أو النتائج من خلال مقارنتها بنقطة البداية التي حددت من قبل.
- تبرير وجود هذه الخدمة، وتعد دراسة التبرير أو الجدوى تحليلاً للمكاسب المجنية من الخدمة أو هو تحليل للعلاقة بين المكاسب والنفقات.
- تحديد المصادر المحتملة للإخفاق أو التزدي في الخدمة وذلك من منظور مستوى الداء في تاريخ ما في المستقبل.
- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.<sup>(1)</sup>

## 3- مستويات ومعايير التقييم

- 3-1- التقييم الشامل ( الكلي ): هو تقويم وصفي بطبيعته لقياس نجاح تشغيل نظام ما أي معدل النجاح الذي يحققه دون محاولة تحديد مواطن الفشل في الخدمة ودون تحديد الطرق أو الأساليب التي يمكن من خلالها الزيادة في فعالية المكتبة.

## 3-2- التقييم الجزئي

- " هو تقويم شخصي يتجاوز التقويم الشامل، فيحاول تحديد الأسباب الكامنة وراء الوصول إلى مستوى معين من الفاعلية، وهذا يمكن من إعطاء الحلول والاقتراحات اللازمة لتحسين أداء النظام في المستقبل " <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> لا نكستر ويلفرد، خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمه، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 2000، ص 6.

أما مستويات تقويم خدمات المعلومات فتتقسم إلى:

**المستوى الأول:** تقييم فعالية الخدمة (اعتبارات رضا المستفيدين)<sup>1</sup>: ويضم المعايير التالية:

أ- **معيار التكلفة:** وهي معايير الكلفة المالية بالنسبة للمستفيدين والجهد المبذول في تعليم كيفية الإفادة من الخدمات المقدمة واسترجاع الوثائق.

ب- **معايير الوقت:** تتمثل في المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوغرافية، أيضا بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق؛ بالإضافة إلى الوقت الذي يقضيه المستفيد في انتظار دوره في الإفادة من نظام الخط المباشر مثلا.

ج- **معايير الجودة:** المقصود بها شمولية التغطية، الاسترجاع، الجدة وصحة المعلومات.

**المستوى الثاني:** ويضم المعايير التالية:

**تقويم فعالية التكلفة:** وهو ما يتعلق برضا المستفيد بالنسبة لكفاءة خدمات المعلومات واعتبارات التكلفة ويشمل هذه المستويات التالية:

1- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوعات التي تم استرجاعها.

2- تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع الذي تم استرجاعه.

هنا نقيس مدى كفاية نظام المعلومات من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه، ويرى

لانكستر أنه من الممكن الارتفاع بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:

أ - المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض كلفة تحقيق هذا المستوى.

ب - الاحتفاظ بالتكاليف كاملة ثابتة مع الارتفاع في مستوى الأداء.

**المستوى الثالث<sup>2</sup>:**

**تقويم عائد التكلفة ( فعالية التكلفة ):** وهنا البحث عن الفائدة التي تعود للمستفيد نتيجة

خدمة المعلومات ومدى استفادة الرواد من الخدمات المكتبية؛ مثال: قواعد البيانات.

أي معرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها، وأهمية خدمات المعلومات مقارنة بالتكاليف التي يتطلبها تشغيل هذه الخدمات.

<sup>1</sup> زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص 341.

<sup>2</sup> زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص 342.

هذه المستويات تشترك في: (التكلفة، المستفيد) مهما تكن الإمكانيات المؤطرة والنتائج المسطرة يجب أن تخدم المستفيد وهو الهدف الأمثل وكل ما تصادفه المؤسسات من مشاكل في تناقص الميزانية يؤثر على الخدمات.

### المعيار الأول: الفعالية

تحقيق الأهداف المسطرة مادامت التكلفة مرتبطة بالإمكانيات والمستفيد مثلا: خدمة التصوير والاستنساخ، أهم الخدمات التي ترتبط بالتكلفة لتوفر هذه الخدمة الوقت والجهد بالنسبة للمستفيد. فهي خدمة حيوية عوض قضاء نصف اليوم للمقال أو فصل، فتوفر المكان والحيز بالإضافة إلى المحافظة على الوثائق من السرقة أو التمزيق. ويراعي فيها إمكانيات المستفيدين حتى تساهم في نشر المعرفة والاستفادة من مصادر المعلومات.

### المعيار الثاني: الوقت

فالتطلب ملتمز بالوقت لأن لديه وقت لإنجاز البحوث، الاستفادة من بعض الوثائق والبحث على الخط المباشر لتقليل كلفة الوقت.

### المعيار الثالث: الجودة (هل الرصيد يشمل على اهتماماتك).

إن الميزانية للمكتبات مرتبطة بالموازنة بين كل فئات المؤسسات وعناصرها، وبالتالي تحقيق الأهداف بكل التكاليف المتوفرة فالمسير الناجح يحقق النتائج حسب الإمكانيات المتاحة وبالتالي اقتناء الأهم فالمهم.

يرى فريدريك لانكستر أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم عليها وفق مقياس التكلفة والوقت والنوعية، وعليه فالخدمة يجب أن تقدم بتكلفة تشعر المستفيدين أنها متاحة له وفق إمكانياته، مع العلم أنه يرى أن سهولة الإفادة من مصدر المعلومات ومدى توافرها والسهولة في الحصول على المصدر المناسب عوامل رئيسية تؤثر في عملية الاختيار حيث عدم الاكتفاء بالبيانات الببليوغرافية بل لابد من توفير الوثيقة كاملة التكلفة مثلا، عملية التصوير لابد أن تكون تكاليفها معقولة لزيادة إقبال المستفيدين على المكتبة، نفس الشيء لخدمات الإنترنت؛ الوقت الطويل ينفر الرواد فالوقت مسألة مهمة لتحقيق أهداف المكتبة؛ النوعية هل الظروف المناسبة للمطالعة متوفرة في المكتبة مثل: أدوات البحث، الأماكن، الهدوء... إلخ.

للقيام بأي دراسة تقييمية لا بد من الإعتماد على المعايير الكمية والنوعية للوصول إلى الأهداف المرجوة.

**1\_دراسة الجدوى:** لا بد من وجود دراسة جدوى متكاملة عن وجود هذا النظام لتحديد أهدافه والغاية منه وتطويره من خلال القضاء على سلبياته وإيجاد الحلول البديلة والممكنة.

**2\_ تطابق أهداف المكتبة مع أهداف المؤسسة:** إن تحديد الأهداف ووضوحها وتحديد مسار المعلومات تعد من المعايير الإدارية المهمة للمكتبة فمن الضروري تطابق أهداف المكتبة مع أهداف المؤسسة لتحقيق أقصى المكاسب وتقديم أفضل الخدمات مع الالتزام بالأهداف التي وضعت لأجلها.

**3- استمرارية العمل في المكتبة منذ نشأتها (المرونة):** وهذا من حيث الاستمرارية في الفضاءات الموجودة في المكتبة أو إمكانية الزيادة منها في رصيدها وخدماتها والحفاظ على مرونتها.

**4- وجود القوى العاملة (القوة البشرية):** من الضروري توفر المكتبة على مدير يديرها ويوزع المهام على فريق العمل ذوي الخبرة والتخصص، لأن ضعف العمال يضعف المكتبة وينقص من فعاليتها.

و حدد ألوري ALURI المقاييس الآتية لتقييم خدمات المعلومات:

**1- الاستدعاء<sup>1</sup>:** ويعني القدرة على استرجاع الإنتاج الفكري الملائم عندما يقدم سؤال ما للنظام، كما أنه قد يعني استرجاع مواد أو وثائق ووثيقة الصلة بالموضوع من قاعدة المعلومات، وبالتالي فهو يعبر عن مدى إمكانية النظام لاسترجاع كل الوثائق أو بدائلها التي لها صلة بطلب البحث من قاعدة المعلومات. وتكمن أهمية الاستدعاء في أنه مقياس لفعالية الخدمة، أي مدى نجاحها في تلبية احتياجات المستفيدين، وكذا نجاح إستراتيجية البحث المتبعة وقد تختلف متطلبات الاستدعاء باختلاف المستفيدين وفئاتهم.

**2- التحقق:** هو قدرة النظام على عدم استرجاع الوثائق أو بدائلها غير المتصلة بالموضوع، أي تجنب الإنتاج الفكري غير الملائم عند الإجابة على سؤال يوجه إلى النظام وتشير نسبة

<sup>1</sup> عبد الباقي يونس اسماعيل، المرجع السابق، ص 100.

التحقق إلى النسبة المئوية للفرد ذات المعلوماتية أو الأوعية التي تم استرجاعها وتسليمها للمستفيد وحكمه بصلاحياتها من بين الوثائق المسترجعة.

**3- جهد المستفيد:**<sup>1</sup> يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في اجراء البحث عن المعلومات، أما في البحث المفوض فانه يقاس على أساس مقدار ما ينفعه المستفيد في وقت إجراء البحث، أو انتظاره لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الأنظمة التي يكون استخدامها عن طريق المستفيد لحين مجيء دوره.

**4- زمن الاستجابة:**<sup>2</sup> وهو الوقت المستغرق ما بين تقديم الطلب وما بين الحصول على نتائج الطلب.

**5- الجودة:** وتعني نسبة الوثائق التي لم يراها المستفيد من قبل أي الوثائق التي يحصل عليها من مؤسسة المعلومات لأول مرة نتيجة البحث في مجموع الوثائق الصالحة المسترجعة وتصلح نسبة الجودة بشكل خاص في تقييم عمليات بحث الإنتاج الفكري التي تم إجرائها لأغراض الإحاطة الجارية.

**4- طرق التقييم:**<sup>3</sup> هناك عدة طرق يمكن الاعتماد عليها لتقييم خدمات المعلومات في المكتبات ومنها:

**1- المقابلة الشخصية interview :** تكون مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.

**2- الملاحظة (observation):** حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد وتبرز أهميتها في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة التي يكثر فيها الطلب على الخدمات من الرواد كما أنها تتم دون تحمل المستفيد عناء أسئلة المقابلة أو الإستبيان وعناء السؤال وعناء الإجابة.

<sup>1</sup> زكي حسن الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص 339.

<sup>2</sup> زكي حسن الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع نفسه، ص 340.

<sup>3</sup> رجي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، المرجع السابق، ص ص 396-397.

3- الاستبيان (questionnaires): من أكثر الأدوات استخداماً لقياس مدى الاستفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات لقياس فعاليتها مقابل احتياجات المستفيدين.

4- المنهج الإحصائي (statistical methods): ويعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فعالية خدمات المعلومات، وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وتساهم في صنع العلمية من البيانات التي يمكن التأكد من صحتها عن طريق نظرية الاحتمالات.

5- دراسة الحالة:<sup>1</sup> ويرتكز هذا الأسلوب على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عنها، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان، ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب إلى المال والوقت.

6- التقييم بواسطة المعايير والمواصفات ( standard ) : وهي عبارة عن مجموعة من القواعد والإرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين بهدف اصدار الأحكام عليها لتطويرها والإرتقاء بها. وهي نوعين:

أ- المعايير الكمية: تعرض بواسطة أرقام من شأنها توجيه المكتبة لاتخاذ القرارات السليمة والمناسبة في تقدير كمي كتحديد المساحة اللازمة، عدد الموظفين... إلخ.

ب- المعايير النوعية: وهي على شكل تعليمات وتوصيات تخص تسيير وتقويم المكتبة لتحسينها والرفع من مردوديتها وهناك عدة أنواع منها: مواصفات وطنية مثل "AFNOR" ، مواصفات إقليمية: مثل "ASMO" ، مواصفات عالمية: مثل "ISO 11620"

ومن أمثلة المعايير في مجال المكتبات والمعلومات جمعية المكتبات الأمريكية ALA التي أصدرت العديد من الأدلة والمكتبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الجامعية، IFLA دليلاً أو وثيقة لقياس جودة الخدمات الجامعية.

وتسمح المواصفة الدولية ISO 2789 التي يعتمد عليها الاستبيان الإحصائي لليونسكو بوصف موسع للمكتبات وأنشطتها ويتم جمع ومعالجة البيانات الإحصائية الخاصة بالمكتبة في ثلاثة مستويات:

<sup>1</sup> رحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، ص ص 397-398.

**المستوى المحلي:** يعطي لمسير المكتبة أداة للتخطيط والتصحيح اللازمين لتطوير نظام المعلومات.

**المستوى الوطني:** يسمح للسلطات بمعرفة استعمال الموارد المتوفرة لتحديد الأولويات بين المكتبات وما بين القطاعات.

**المستوى الدولي:** يعطي صورة لباقي العالم عن تطور الجوانب المعرفية والثقافية في بلد معين بإبراز الأولوية المعطاة لها مع توفير إمكانية المقارنة مع البلدان الأخرى.

ونجاح العملية التقييمية (النماذج والمناهج) لا يضمنه أسلوب واحد بل يمكن الجمع بين أكثر من أسلوب ومن ثم استخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لتطوير فعالية المكتبة أو مركز المعلومات.

### 5- أهداف التقييم

إن الهدف من أي خدمة مكتبة هو إرضاء المستفيدين (الرواد)، والتقييم أداة إدارية هدفها الرئيسي تحديد مواطن القوة والضعف، واقتراح الطرق الكفيلة بتحسين الخدمة المكتبية وبالتالي يمكن حصر أهداف هذه العملية في العناصر التالية:

1. فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة أو نظام المعلومات.<sup>1</sup>
2. التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المكلفة بتقديم الخدمة المكتبية بهدف تطويرها ورفع مستواها.
3. التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها مع تحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
4. وضع تخطيط مستقبلي من شأنه رفع مستوى الخدمة المكتبية.
5. حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات والمجموعات وتقويمها.
6. تقويم أداء العاملين بالمكتبة أو نظام أو مركز المعلومات الذين يقدمون الخدمة المكتبية والتعرف على مدى تحقيق أهدافها.

<sup>1</sup> لا نكستر ويلفرد، تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 14.

7. توفير أكبر عدد ممكن من المعلومات للمجتمع بأسهل الطرق وأسرعها وتسهيل عملية البحث، وتحسين مردودية الخدمات المقدمة.
  8. تحسين إجراءات العمل وممارستها ومنه زيادة الإنتاجية.
  9. تخصيص ميزانية إعداد مشاريع مماثلة في أماكن أخرى.
  10. قياس مدى رضا مجتمع المستفيدين عن مصادر المعلومات المتوفرة .
  11. التأكد من الاستغلال الكامل للطاقات المتوفرة بالكفاءات المطلوبة بها يتضمنه من إضافة خدمات أو موظفين جدد أو إلغاء بعض الأنشطة والأعمال وتحويل موظفيها إلى أعمال أخرى<sup>1</sup>.
  12. تكوين صورة دقيقة لمدى شمول المقتنيات ومدى عمقها ومدى الاستفادة منها.
  13. وضع مؤشر أو أساس يمكن من بناء عملية تنمية المقتنيات<sup>2</sup>.
  14. تحسين الخدمة التي يقدمها العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات للمستفيد<sup>3</sup>.
- 6- مراحل ( خطوات ) التقييم:<sup>4</sup>

- 1- تحديد مجال التقييم: أي تحديد الوسط المدروس والأهداف المنتظرة من الدراسة إلى جانب طرح أسئلة حول الكفاءة بوجه عام، والتغطية والتجهيز والتكيف واللغة والبحث.
- 2 - وضع برنامج التقييم: ويشمل وضع خطة تنفيذية لتجميع البيانات اللازمة للإجابة على الأسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأسرع وأكفأ الطرق، وفي هذا المجال يستخدم الأسلوب المؤلف في تصميم التجارب ويتم إجراء التجربة بالتوزيع العشوائي لعناصر موضوع الدراسة على مجموعتين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، ويتم قياس متغيرين هما المتغير المستقل أي المعالجة والمتغير التابع وهو خصائص الموضوعات التي يعتقد أنها سوف تتغير بعد المعالجة.

<sup>1</sup> أحمد بدر، المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998، ص 237.

<sup>2</sup> ربحي، مصطفى عليان، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص 199.

<sup>3</sup> لا تكستر ويلفرد، خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمه، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 2000، ص 11.

<sup>4</sup> زكي حسين الورد، المرجع السابق، ص 332.

3- تنفيذ التقييم:<sup>1</sup> هي أطول مراحل التقييم من حيث المدى الزمني ويتم فيها تطبيق وتنفيذ مخطط سابق.

4- تحليل النتائج وتفسيرها: ويمكن أن تبدأ هذه الخطوة قبل الإنتهاء من خطوة التنفيذ وعلى مسؤول التقييم أن يضمن تدفق البيانات باستمرار من بداية التنفيذ لكي يتمكن من اختزالها بشكل مناسب للتحليل والتفسير، وفي هذه الخطوة يقوم المسؤول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل، والعنصر الأخير في خطة التحليل والتفسير يتعلق بقيام مسؤول التقييم بتقييم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء الخدمات.

5- تعديل الخدمات: يتم فيها تنفيذ الاقتراحات على أرض الواقع من طرف الإدارة من أجل تعديل النظام وتحسينه وبناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.

<sup>1</sup> زكي حسين الوردى، المرجع السابق، ص 343.

## خلاصة الفصل

تعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية مرآة تعكس نشأة أهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على تلبية حاجيات المستخدمين، وجودة هذه الخدمات هي التي تؤدي إلى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها.

وتعتمد خدمات المستخدمين على إدارة وتسيير العنصر البشري وكفاءته بالدرجة الأولى والقدرة على التخطيط الإستراتيجي ثم المجموعات المكتبية بكل أشكالها وأنواعها ثم يركز على طبيعة ووعي المستخدمين وقدرتهم التفاعلية والإعتماد على الإستثمار المستدام في المورد البشري والتكنولوجي إذ يمكن للمكتبة أن تتحول إلى بيئة تفاعلية تواكب تطورات الأساتذة والمستخدمين في عصر الرقمنة والمعرفة .

الجانب التطبيقي

**الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات  
بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة  
مولود معمري بتيزي وزو**

تمهيد

**المبحث الأول: تقديم المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو**

- 1- نشأة المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو
- 2- مصالح المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو ومهامها
- 3- إمكانيات المكتبة المركزية

3-1- الموارد المالية

3-1- الموارد البشرية

3-3- التجهيزات المادية

3-4- الرصيد الوثائقي المطبوع

3-5- المجموعات الرقمية

**المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة النتائج**

1- عرض و تحليل ومناقشة النتائج

2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

3-النتائج العامة للدراسة

- الإقتراحات

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمرى بتيزى وزو

### تمهيد:

إرتأينا فى هذا الفصل إلى دراسة الواقع الميدانى لإستخدام أساتذة قسم العلوم الإنسانية لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى بتيزى وزو والصعوبات والعراقيل التى تحد من إستفادة الأساتذة الباحثين من خدمات المعلومات، كما حاولنا تقديم بعض الحلول التى رأيناها مناسبة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المكتبة من أجل الرقى بها وتحقيق الأهداف المنشودة وحاولنا رسم آفاق مستقبلية لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى تيزى وزو وذلك من خلال تجسيد مشروع الرقمنة ومحاولة تصميم خدمات معلومات جديدة تساهم بشكل كبير فى تلبية حاجيات الأساتذة الباحثين وبالتالى تحقيق اهداف المكتبة والرقى بالمكتبة إلى أعلى المراتب لتتمكن فى المستقبل من منافسة مكنتبات الدول المتقدمة.

**المبحث الأول: تقديم المكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى تيزى وزو**

### **1- نشأة المكتبة المركزية بجامعة مولود معمرى**

تم إنشاء المكتبة المركزية الجامعة لجامعة مولود معمرى فى أكتوبر سنة 1977 بالمركز الجامعى واد عيسى، لتطور المكتبة من ناحية جودة الخدمات، كذا من الناحية المرفقية، ومن مكتبة صغيرة إلى مكتبة جامعىة تفى بالغرض، حيث كان ذلك وفقا للمراحل الزمنية التالية:

بقلب مدينة تيزى وزو؛ "Le Studio" 1978: كان المقر بالسينما.

1980: كان المقر بالطابق الأرضى بكلية الآداب واللغة العربية واد عيسى.

1983: كان المقر بالمركز الجامعى لتيزى وزو بحسناوة 1 بسعة 400 مقعد.

الترحيل عام 2008 من حسناوة 1 إلى حسناوة 2 إلى يومنا هذا والمبنى الخاص بها مطابق للمواصفات الدولية لمباني المكنتبات.



شكل رقم (06): يمثل صورة لواجهة المكتبة المركزية\*

## 2- مصالح المكتبة المركزية ومهامها:

أ- الأقسام الإدارية: تتمثل في:

- إدارة المكتبة المركزية: تحت إدارة مديرة، إلى جانب أمانة المكتبة.

- خلية الإعلام الآلي: ضمان السير الحسن لشبكة الإنترنت وصيانة أجهزة الإعلام الآلي.

ب- الأقسام العلمية والتقنية:

عملا بأحكام المادة 21 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 17 أوت سنة 2004

المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة\* تشمل المكتبة المركزية على أربعة مصالح:

- مصلحة الاقتناء: يتمثل دور المصلحة في اقتناء وتزويد المكتبة وفق معايير علمية

وشروط إجبارية، ذلك لإختيار الكتاب العلمي الأنسب للأستاذ الباحث وللطالب، لذلك تولي

\*الدليل الخاص بالمكتبة المركزية

\*القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 17 أوت سنة 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

<sup>2</sup> المكتبة المركزية. جامعة الجزائر2. أبو القاسم سعد الله. بوزريعة. الجزائر. - [https://bibliotheque.univ-alger2.dz/khadidja\\_wordpress/?page\\_id=612](https://bibliotheque.univ-alger2.dz/khadidja_wordpress/?page_id=612)

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو

إدارة المكتبة أهمية قصوى لهذه المصلحة من حيث تحديد سمات السلاسل الوثائقية التي يتم تتميتها لتحقيق أهداف المكتبة الرامية إلى تلبية الحاجيات الوثائقية لجميع المستفيدين الفعليين والمحتملين.\*

- **مصلحة المعالجة الببليوغرافية:** المعالجة الفنية والموضوعية للوثائق مع انشاء قاعدة

البيانات للرصيد الوثائقي للمكتبة وإنتاج فهرس المكتبة على الخط.

- **مصلحة البحث الببليوغرافي:** من بين مهام وخدمات المصلحة:

ضمان البحث الببليوغرافي للباحثين وتدريب المستفيدين على استخدام أدوات المكتبة.

- **مصلحة الإعارة والتوجيه:** تتمثل مهام هذه المصلحة فيما يلي:

✓ استقبال وتوجيه وإرشاد الطلبة والأساتذة؛ عملية التسجيل بالمكتبة للأساتذة والطلبة؛

عملية الإعارة، منح شهادة تبرئة الذمة للطلبة المتخرجين.

من هنا نستنتج أن هذه المصالح الأربعة تعمل في حلقة متكاملة، تسهر على ضمان

حسن سير المكتبة لبلوغ وتحقيق غاية واحدة ألا وهي تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين من خلال ما توفره من خدمات متنوعة.

### 3- إكانات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري تيزي وزو لسنة 2025

3-1- **الموارد المالية:** تخصص ميزانية سنوية لاقتناء والتزويد بالمواد المكتبية تختلف

من سنة لأخرى، أما عن ميزانية المواد الغير المكتبية فتدخل في ميزانية الجامعة.

3-2- **الموارد البشرية:** يعتبر العامل البشري القلب النابض للمكتبة نظرا للدور المهم الذي

يلعبه حيث نجد معظم موظفي المكتبة المركزية متخصصين في ميدان علم المكتبات

والتوثيق كما نجد متخصصين في الإعلام الآلي وتخصصات أخرى بمجموع 53 عاملا

موزعين على النحو التالي:

\* معلومات متحصلة عليها من طرف أمانة المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

العدد	التخصص
40	متخصصين في مجال علم المكتبات في مختلف الرتب
05	متخصصين في الإعلام الآلي في مختلف الرتب
10	موظفين في رتب الاداريين
06	عون رقابة
02	عامل من فئة OP
03	منشط جامعي مستوى 1
<b>66</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم (2): يمثل الموارد البشرية بالمكتبة\*

3-3- التجهيزات المادية:

العدد	تجهيزات المكتبة	الرقم
35	الخزائن	01
35	المكاتب	02
180	الطاوولات	03
1500	الكراسي	04
310	الرفوف	05
203	أجهزة الإعلام الآلي	06
20	الطابعات	06
20	آلات النسخ	08
06	جهاز الو يفي (wifi)	09
10	قارئ الرموز (douchettes)	10
15	لوحات عرض الإعلانات	11

\* معلومات متحصلة عليها من طرف أمانة المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

04	الماسح الضوئي	12
09	العربات	13
06	المكيفات الهوائية	14
01	المطافئ العادية	15
01	المدفئة المركزية	16
<b>38</b>	أجهزة الإطفاء	17

الجدول رقم (03): يمثل تجهيزات المكتبة المركزية\*

3-4- الرصيد الوثائقي المطبوع

النسبة المئوية	المجموع	عدد العناوين	اللغات	% إجمالي
74.90	30834	19088	اللغات الاجنبية	كتب
		11746	اللغة العربية	
16.35	6603	4471	اللغات الاجنبية	رسائل وأطروحات
		1915	اللغة العربية	
02.50	1032	856	اللغات الاجنبية	دوريات
		176	اللغة العربية	
01.80	804	569	اللغات الاجنبية	مراجع
		235	اللغة العربية	
04.85	1856		اللغات الأجنبية	مقالات
<b>100%</b>	<b>41127</b>			<b>المجموع</b>

الجدول رقم (04): يمثل إحصائيات الرصيد الوثائقي المطبوع الموجود بالمكتبة المركزية مارس 2025

3-5- المجموعات الرقمية

أ- المستودع الرقمي للمتوجات العلمية لجامعة مولود معمري تيزي وزو :

\* معلومات متحصلة عليها من طرف أمانة المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

<https://dl.ummtto.dz>

من أجل تنمية الرصيد الرقمي وتلبية حاجيات المستخدمين المتزايدة في عصر الانفجار المعلوماتي، قامت المكتبة بإنجاز مشروع مستودع رقمي يحتوي على المنتجات العلمية للجامعة بهدف الحفظ الرقمي والتواصل العلمي، بدأ هذا المشروع عام 2017.

المجموعات	العدد
أطروحات الدكتوراه	1764
أطروحات الماجستير	1258
أطروحات لدكتوراه علم الطب	491
أطروحات المهندسين	714
مذكرات الماستر	20889
مطبوعات أكاديمية	124
مظاهرات علمية	05
مقالات علمية دولية	104
<b>المجموع</b>	<b>25149</b>

جدول رقم (05): يمثل إحصائيات المجموعات الرقمية في المستودع الرقمي للمكتبة

الجامعية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

✓ مصادر رقمية: تجارية/ الشراء

ب- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المدمجة/ الشراء:

قامت المكتبة المركزية بتنمية مجموعاتها الرقمية باقتناء مصادر المعلومات

الإلكترونية على الأقراص المدمجة في عدة تخصصات ولغات.

ج- الأقراص المدمجة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو:

الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

الرقم	التخصص	اللغة	عدد الأقراص	عدد النسخ
01	الإعلام الآلي	الفرنسية	76	74
02	هندسة معماري	الفرنسية	04	15
03	الهندسة المدنية والميكانيكية	الفرنسية	10	31
04	اقتصاد	الفرنسية / العربية	11	26
05	الكيمياء - الرياضيات الفيزياء	الفرنسية	16	78
06	الإلكترونية والإلكترونية	الفرنسية	20	68
07	متعددة التخصص	الفرنسية/العربية/ انجليزية	19	57
08	القانون	العربية	05	08
العدد الاجمالي			161	209

جدول رقم (06) يمثل: الأقراص المدمجة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزو\*

ج- مصادر المعلومات الإلكترونية عبر الخط المباشر: تجارية/ الاشتراكات



-المكتبة الرقمية الجامعية لديوان المطبوعات الجامعية

\* معلومات متحصلة عليها من طرف أمانة المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزو

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري تيزي وزو

الرابط " Numérique de l'Office des Publications Universitaires

الإلكتروني: <http://www.iqraa.opu.dz/iqraa>

إقرأ "Bibliothèque"

تدفع المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري تيزي وزو الاشتراك في المكتبة الرقمية لديوان المطبوعات الجامعية" إقرأ" التي تزود الطلاب والأساتذة الباحثين بالكتب والمراجع والمطبوعات عن بعد، تغطي كافة التخصصات ومتعددة اللغات.

Techniques de l'ingénieur  "تقنيات المهندس"

الرابط الإلكتروني: <https://www.techniques-ingenieur.f>

كل سنة تدفع المكتبة المركزية الاشتراك في قاعدة البيانات لمجلة «تقنيات المهندس» رغم ثمنها الباهظ. يعود اختيارها الى:

توفير معلومات دقيقة وموثوق بها من قبل أفضل الخبراء، لتلبية رغبات المستخدمين الذين يطالبون بتوفيرها دون انقطاع؛ ارتباطها بالاحتياجات التعليمية والبحثية للجامعة كما نشير الى أن المجلة غنية جدا وفيها تحديث واستكمال وتجديد دائم.

### • النظام الوطني للتوثيق عن بعد

Documentation enLigne

النظام الوطني للتوثيق على الخط يسمح بتصفح الوثائق الإلكترونية الوطنية والدولية، التي تشمل جميع ميادين التعليم والبحث العلمي، وفرته وزارة التعليم العالي حيث تدفع الكثير من قواعد بيانات رقمية متخصصة ومتعددة التخصص في مختلف اللغات لفائدة المؤسسات الجامعية ومنه تشترك وتستفيد جامعة مولود معمري تيزي وزو.

العدد	قواعد البيانات
18	قواعد بيانات تجارية
33	قواعد بيانات الوصول الحر
51	العدد الاجمالي

الجدول رقم (07): يمثل قواعد البيانات المتاحة عبر النظام الوطني للتوثيق عن بعد

✓ مصادر المعلومات الرقمية المنشأ عبر الخط

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

د- المنصات والفهارس الرقمية عبر الخط:

1- فهرس المكتبة على الخط OPAC الرابط الالكتروني:

[bummto.ummo.dz/opac/](http://bummto.ummo.dz/opac/)

الفهرس المتاح على الخط المباشر للمكتبة الجامعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو من المنتجات الرقمية للمكتبة بعد حوسبتها، متاح للمستخدمين والإفادة منه وتسهيل الوصول للمصادر سواء من قبل المستخدمين أو من قبل العاملين في مجال المكتبات للأغراض الفنية.



2- الفهرس المشترك الجزائري - Catalogue Collectif Algérien

CCDZ لرابط: [www.ccdz.cerist.dz](http://www.ccdz.cerist.dz): الفهرس المشترك الجزائري فهرس وطني يضم مجموعة من الأرصدة الوثائقية للمكتبات الجزائرية، تشترك المكتبة المركزية في تنمية الفهرس المشترك الجزائري منذ سنة 2012.



3- البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات [www.pnst.cerist.dz](http://www.pnst.cerist.dz)

Portail National de Signalement des Thèses: البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات وسيلة شاملة للوصول إلى الإنتاج العلمي للباحثين فيما يخص الأطروحات. تشترك المكتبة في إثراء رصيد البوابة منذ سنة 2008. ه- الخدمات المقدمة عبر الموقع الالكتروني للمكتبة:

<http://ummo.dz/bibliothèque>

- متابعة جديد المكتبة وخدمة الإحاطة الجارية؛
- البحث في الفهرس العام للمكتبة على الخط OPAC
- خدمة سؤال جواب
- طلب التسجيل بالمكتبة على الخط
- المشاركة في اقتراح المقترنيات
- الدخول مباشرة من الموقع الى مختلف المجموعات الرقمية
- خدمة البث الانتقائي للمعلومات

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

▪ روابط قواعد البيانات المتوفرة على الانترنت عبر الوصول الحر.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

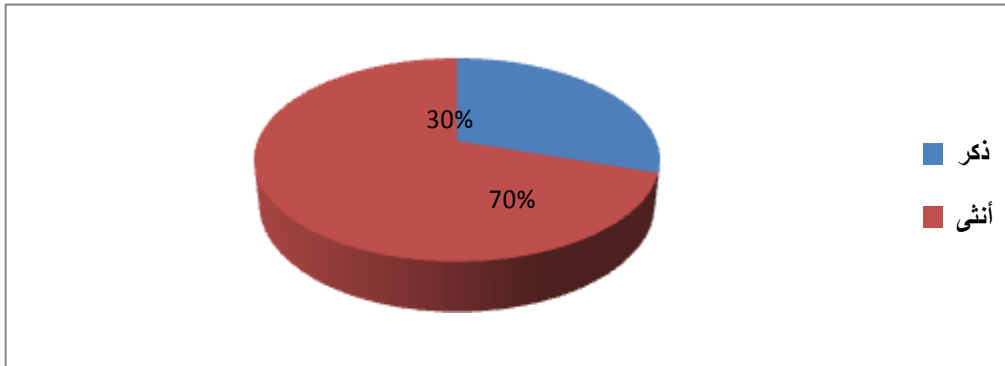
1- عرض وتحليل النتائج:

البيانات الشخصية

1- الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
30.0%	21	ذكر
70.0%	49	أنثى
100.0%	70	المجموع

جدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



الشكل رقم (07): يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

التعليق:

يتضح لنا من خلال الجدول أن فئة الأساتذة إناث يفوق فئة الذكور، إذ تقدر نسبة الإناث بـ 70%، مقابل 30% من فئة الذكور وهذا راجع إلى كون نسبة الإناث في المجتمع أكبر من الذكور من جهة، من جهة أخرى الذكور لا يملون أكثر إلى تخصصات العلوم الانسانية والاجتماعية، بل لهم ميولات علمية وتقنية أو يكون كذلك حسب طبيعة المجتمع المدروس.

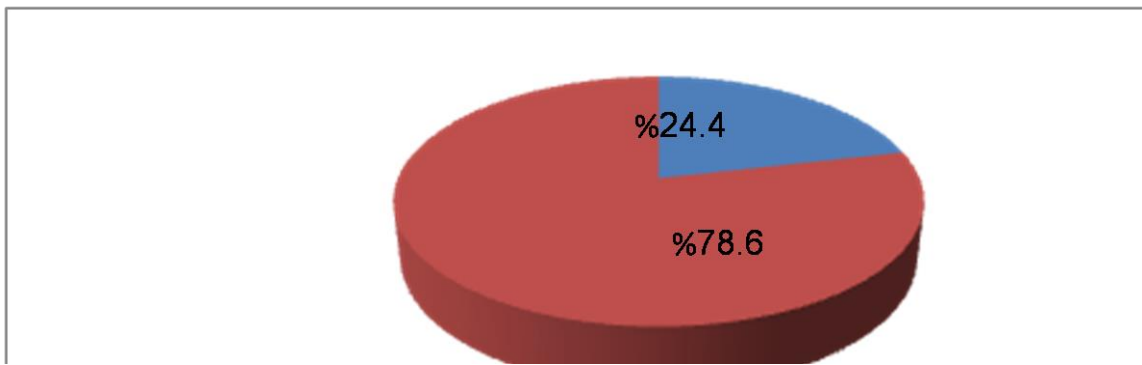
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 2- الدرجة العلمية:

النسبة	التكرار	الفئة
21.4%	15	ماجستير
78.6%	55	دكتوراه
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية



الشكل رقم (08): يمثل نسبة الدرجة العلمية

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن فئة الأساتذة الحاملين لشهادة الدكتوراه تحتل الريادة بنسبة 78.6 %، تليها فئة الأساتذة الحاملين لشهادة ماجستير بنسبة 21.4 %، ويمكن تفسير ذلك، أن أغلبية الاساتذة المتحصلين على دكتوراه هم الفئة الأكثر ترددا إلى المكتبة بحكم أن الجامعات تحرص على الرفع من درجة الكفاءة واختيار العنصر البشري المؤهل، تحسين جودة التعليم العالي والبحث العلمي، والإرتقاء إلى أعلى الدرجات.

### 3- الصنف:

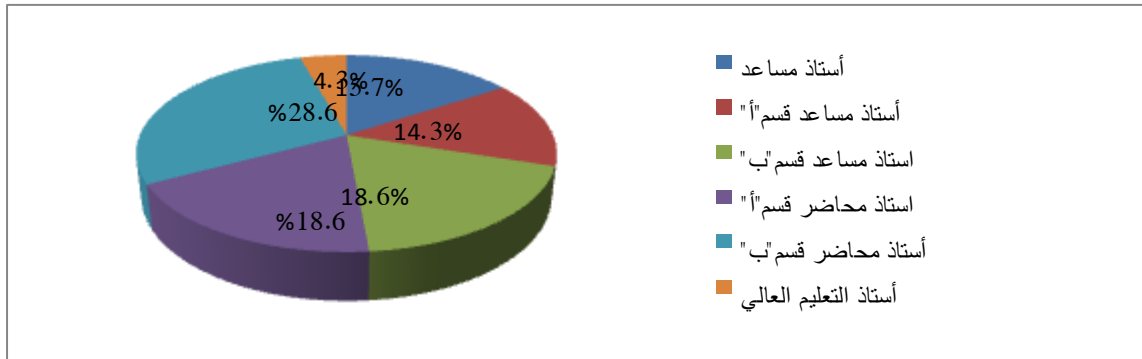
النسبة	التكرار	الفئة
15.7%	11	أستاذ مساعد
14.3%	10	"أستاذ مساعد قسم أ"
18.6%	13	"أستاذ مساعد قسم ب"
18.6%	13	"أستاذ محاضر قسم أ"
28.6%	20	"أستاذ محاضر قسم ب"

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

4.3%	3	أستاذ التعليم العالي
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الصنف



الشكل رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الصنف

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن فئة أستاذ محاضر قسم "ب" تحتل الصدارة بنسبة 28.6% من العدد الإجمالي للعينة، تليها فئتي أستاذ مساعد قسم "ب" وأستاذ محاضر قسم "أ" بنسبة 18.6%، ثم أستاذ مساعد بنسبة 15.7%، أما الفئات المتبقية فتمثل أقل نسبة، إذ تقدر فئة أستاذ مساعد قسم "أ" بنسبة 11.4%، وأخيرا فئة أستاذ التعليم العالي بنسبة 4.3%. وهذا راجع إلى وجود تنوع في المستويات الأكاديمية لأفراد العينة.

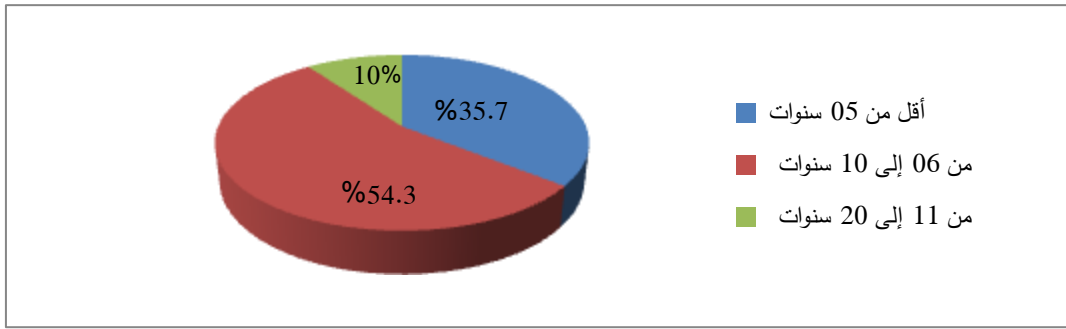
### 4- الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الفئة
35.7%	25	أقل من 05 سنوات
54.3%	38	من 06 إلى 10 سنوات
10.0%	7	من 11 إلى 20 سنة
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (11): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

#### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية متفاوتة، بحيث الأكثر استعمالاً لذوي الخبرة من 06 إلى 10 سنوات بنسبة 54.3%، أي أن معظم الأساتذة لديهم خبرة متوسطة في مجال التعليم، لتليها في المرتبة الثانية فئة الأساتذة الذين يملكون خبرة أقل من 05 سنوات، بنسبة 35.7%، وهذه الفئة وظفت حديثاً وتعتمد على خدمات المعلومات من أجل تغطية النقص في الخبرة، تأتي في المرتبة الأخيرة فئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة 10%. وهذا راجع إلى الخبرة الكبيرة المكتسبة خلال المسار التعليمي.

المحور الأول: استخدام خدمات المعلومات الحديثة والتقليدية من طرف الأساتذة الباحثين.

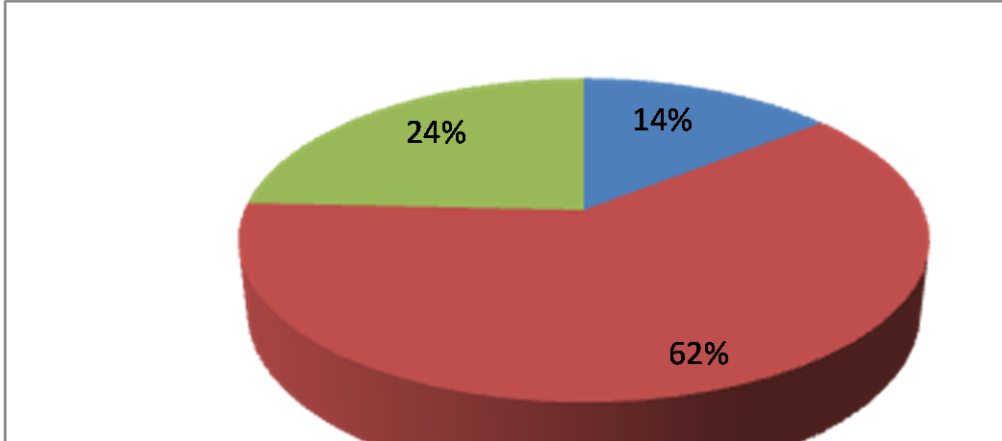
#### 5- التردد إلى المكتبة:

النسبة	التكرار	الفئة
14.3%	10	دائماً
61.4%	43	أحياناً
24.3%	17	نادراً
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (12): يمثل التردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمرى بتيزى وزو



الشكل رقم(11): يمثل نسبة التردد الى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى بتيزى وزو  
التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يترددون على المكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى أحيانا، حيث كانت النسبة بـ 61.4%، بينما يترددون نادرا نسبة 24.3% ، في الأخير نسبة التردد الدائمة قدرت بنسبة 14.3%، ويعود هذا التفاوت إلى عدم تلبية المكتبة لاحتياجات المستفيدين أو عدم وجود تفاعل أو بعد المكتبة، أو استخدامهم للمكتبة عن بعد.

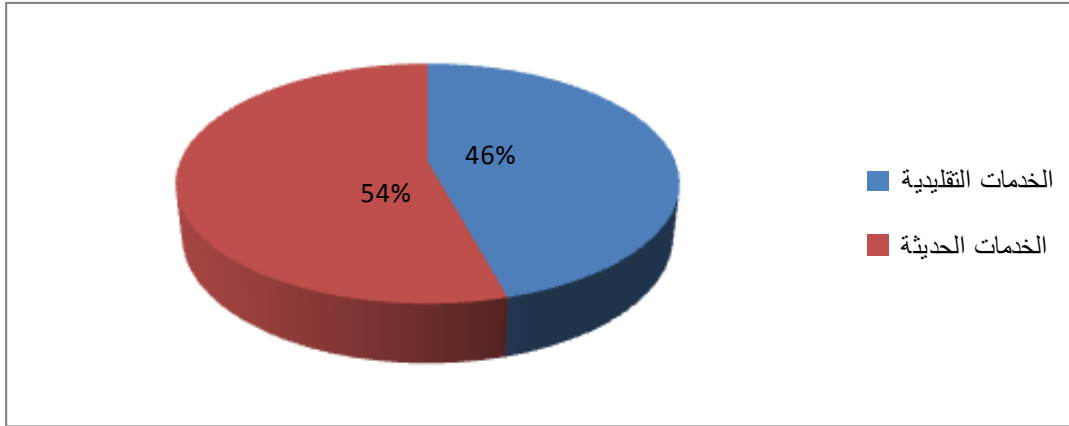
### 6- تفضيلات تلبية الحاجيات المعلوماتية:

النسبة	التكرار	الفئة
54.3%	38	الخدمات الحديثة
45.7%	32	الخدمات التقليدية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (13): يمثل تفضيلات تلبية الحاجيات المعلوماتية

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (12): يمثل نسبة تفضيلات تلبية الحاجيات المعلوماتية

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة يفضلون الخدمات الحديثة وتمثل بنسبة 54.3% في حين يفضلون الخدمات التقليدية بنسبة 45.7% و ذلك بنسبة متقاربة ويعود السبب إلى موثوقية الخدمات التقليدية وإمكانية لمس المرجع وتصفحه وهناك من يفضل الخدمتين معا الخدمات التقليدية لأنها تشجعه أكثر على الفهم والتعمق أما الخدمات الحديثة تنقص عليه عبئ التنقل وريح الوقت والجهد.

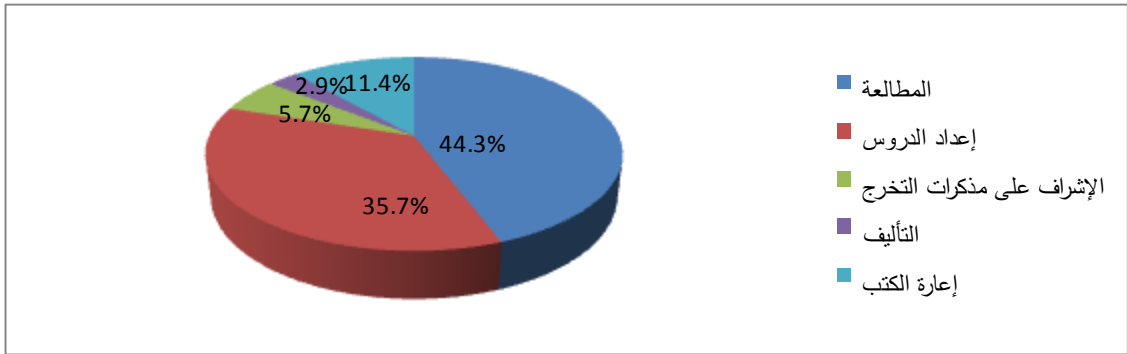
### 7- سبب الارتياح إلى المكتبة

النسبة	التكرار	الفئة
44.3%	31	المطالعة
35.7%	25	إعداد الدروس
5.7%	4	الإشراف على مذكرات التخرج
2.9%	2	التأليف
11.4%	8	إعارة الكتب
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (14): سبب الإرتياح إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (13): يمثل نسبة سبب الإرتياد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

#### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه تفاوت في أسباب الإرتياد إلى المكتبة الجامعية مولود معمري بتيزي وزو، حيث تحتل المطالعة أعلى نسبة بـ 44.3%، تليها إعداد الدروس بنسبة 35.7%، من ثم إعارة الكتب بنسبة 11.4%، في حين نجد أن الإشراف على المذكرات يمثل نسبة 5.7%، ويأتي في المرتبة الأخيرة التأليف بنسبة 2.9%.

ويعود إستخدام الأساتذة للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري للمطالعة وإعداد الدروس بنسب عالية إلى كون مصادر المعلومات بها تتوافق مع مناهج الدراسة مما يدل على أن ذات المكتبة لها أهمية كبيرة، وتعتبر أداة بيداغوجية توفر مصادر معلومات تتكيف مع البرامج الدراسية. وما لاحظناه أن نسبة الإعارة قليل، وهذا راجع إلى إستخدام مصادر أخرى دون الذهاب إلى المكتبة، بمعنى الإعتماد على المكتبات الرقمية وتصفح الكتب آليا، في حين يمثل الإشراف على المذكرات والتأليف النسبة الضعيفة، وهذا راجع إلى نقص المراجع والمصادر المتخصصة، كذا الاعتماد على الانترنت لتلبية حاجياته العلمية والتعليمية والبحثية.

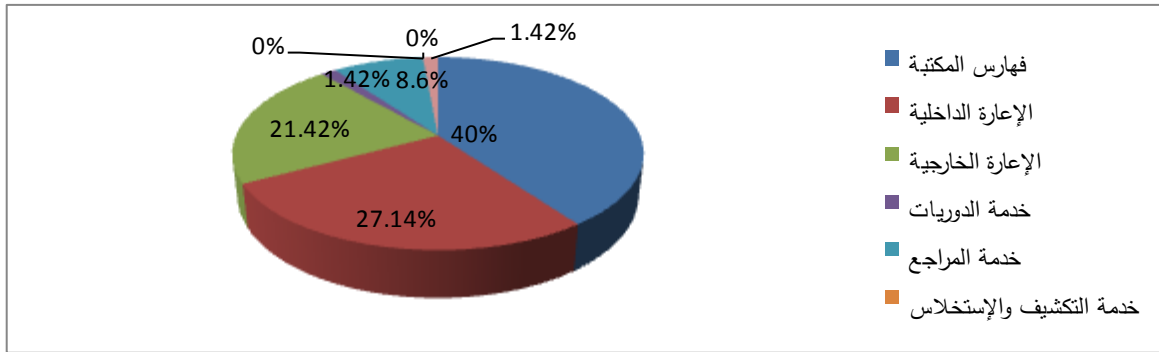
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 8- الخدمات المكتبة التي يعتمد عليها لتلبية الحاجيات العلمية والتعليمية والبحثية

النسبة	التكرار	الفئة
40.0%	28	فهارس المكتبة
27.14%	19	الإعارة الداخلية
21.42%	15	الإعارة الخارجية
1.42%	1	خدمة الدوريات
8.6%	6	خدمة المراجع
0%	0	خدمة التكشيف والاستخلاص
0%	0	خدمة التوجيه والارشاد
1.42%	1	خدمة التصوير
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (15): يمثل الخدمة أو الخدمات المكتبية التي تعتمد عليها لتلبية حاجياتك التعليمية والتعليمية والبحثية



الشكل رقم (14): يمثل نسبة الخدمة أو الخدمات المكتبية التي يعتمد عليها لتلبية الحاجيات التعليمية والتعليمية والبحثية

التعليق:

يتضح من خلال الجدول الخدمات الأكثر إستخداما من طرف الأساتذة هي فهارس المكتبة بنسبة 40.0%، تليها خدمة الإعارة الداخلية بنسبة 27.14%، بعدها الإعارة الخارجية بنسبة 21.42%، من ثم نجد الخدمات الأقل استخداما كخدمة المراجع بنسبة 8.6%، خدمة الدوريات كذا خدمة التصوير بنسبة متساوية وهي 1.42%، أما بخصوص

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

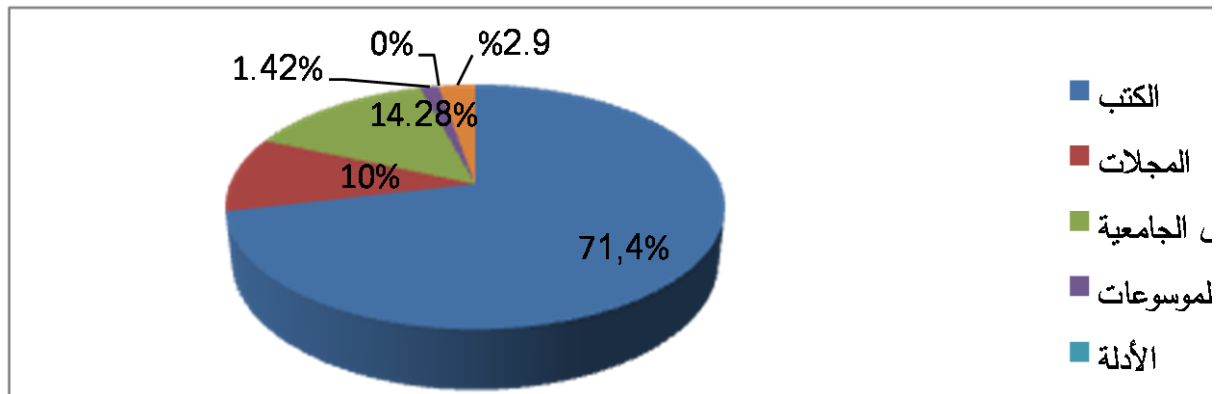
مولود معمري بتيزي وزو

خدمتي التكشيف والاستخلاص والتوجيه فهي منعدمة. وهذا راجع الى استخدام موقع المكتبة دون التنقل الى المكتبة وبالتالي ربح الوقت.

### 9- نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعمل بكثرة في المكتبة

النسبة	التكرار	الفئة
71.4%	50	الكتب
10%	07	المجلات
14.28%	10	الرسائل الجامعية
1.42%	1	الموسوعات
0%	0	الادلة
2.9%	2	القواميس
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم 16: يمثل نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعمل بكثرة في المكتبة



الشكل رقم (15): يمثل نسبة نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعمل بكثرة في المكتبة

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الأساتذة يستخدمون في المكتبة بكثرة الكتب كمصدر بنسبة 71.4%، بعدها الرسائل الجامعية بدرجة متوسطة بنسبة 14.28%، ثم المجلات بنسبة 10%، بدرجة أقل نجد الاعتماد على القواميس بنسبة 2.9%، الموسوعات بنسبة 1.42%، أما بالنسبة للأدلة فهي منعدمة تماما، يمكن تفسير اعتماد

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

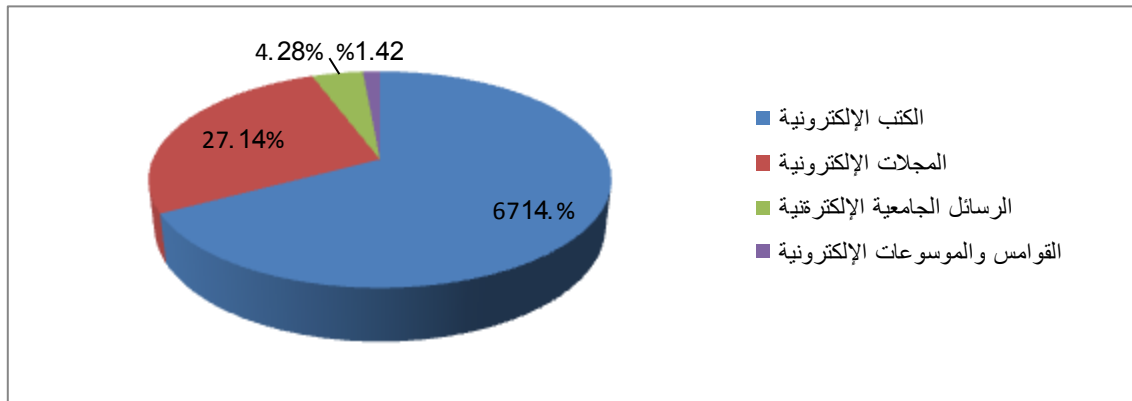
مولود معمري بتيزي وزو

أغلبية الأساتذة على الكتب لما تحتويه من معلومات قيمة وموثوقة من شأنها مساعدتهم في الحصول على المعلومات.

10- نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعملها بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

النسبة	التكرار	الفئة
67.14%	47	الكتب الإلكترونية
27.14%	19	المجلات الإلكترونية
4.28%	3	الرسائل الجامعية الإلكترونية
1.42%	1	القواميس والموسوعات الإلكترونية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (17): نوع مصادر المعلومات الرقمية التي يستعملها بكثرة لتلبية الحاجيات المعلوماتية



الشكل رقم (16): يمثل نسبة نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعمل بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأساتذة يعتمدون على الكتب الإلكترونية كمصدر أولي للحصول على المعلومات بنسبة تقدر بـ 67.14%، يليها الاعتماد على المجلات الإلكترونية بنسبة 27.14%، ثم الاعتماد على الرسائل الجامعية بنسبة 4.28%، في حين نجد أن الاعتماد على القواميس والموسوعات ضعيف جدا بنسبة 1.42%.

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

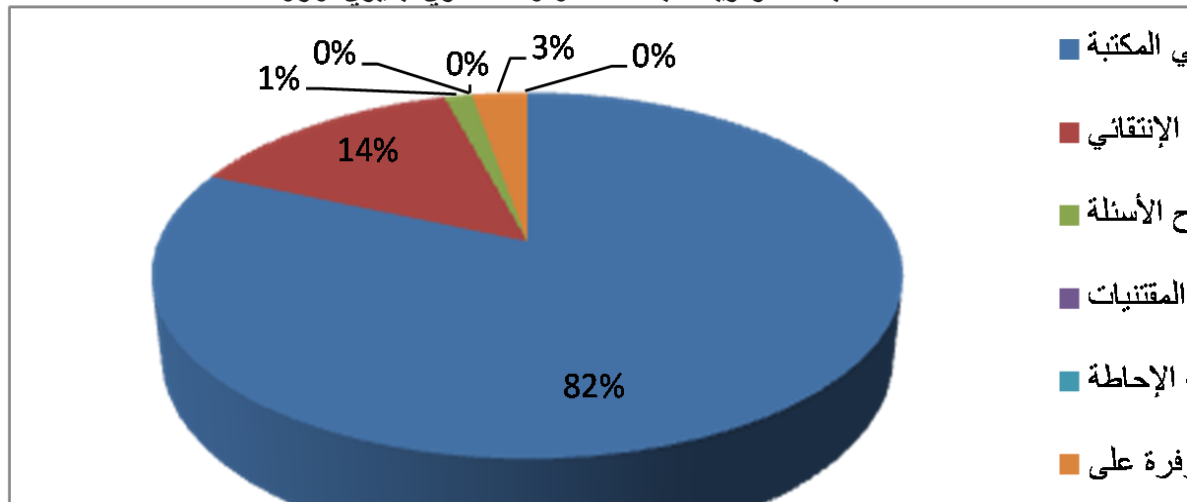
### مولود معمري بتيزي وزو

ويعود ذلك إلى أن الكتب الإلكترونية والمجلات هي المصدر الأول للحصول على المعلومات وذلك لسهولة الوصول إليها من جهة ومن جهة أخرى الوقت الزمني القصير المستغل في ذلك.

11- العلم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

النسبة	التكرار	الفئة
81.42%	57	خدمة التسجيل في المكتبة
14.28%	10	خدمة البث الانتقائي
1.42%	1	خدمة طرح الأسئلة
0%	0	المشاركة في اقتراح المقتنيات
0%	0	متابعة جديدة المكتبة وخدمة الإحاطة الجارية
0%	0	روابط قواعد البيانات المتوفرة على الانترنت عبر الوصول الحر
2.85%	2	خدمة الدخول مباشر من الموقع إلى مختلف المجموعات الرقمية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (18): يمثل العلم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.



الشكل رقم (17): يمثل نسبة العلم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو

#### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن معظم الأساتذة يعتمدون على خدمة التسجيل في المكتبة وذلك بنسبة 81.42%، تليها خدمة البث الانتقائي بنسبة 14.42%، وفي المرتبة الثالثة تأتي خدمة الدخول مباشر من الموقع إلى مختلف المجموعات الرقمية بنسبة 2.85%، وفي المرتبة الأخيرة نجد الاعتماد على خدمة طرح الأسئلة بنسبة 1.42% ويعود ذلك إلى كون خدمة التسجيل في المكتبة يتعامل معها المستفيد مباشرة، أما قلة استعمال الخدمات الأخرى، فمن المحتمل أن يكون جراء عدم إلمام الأساتذة بهذه الخدمات ولا يستعملون خدمة المشاركة في المقتنيات وهذا ما يؤثر سلبا على تحقيق أهداف المكتبة.

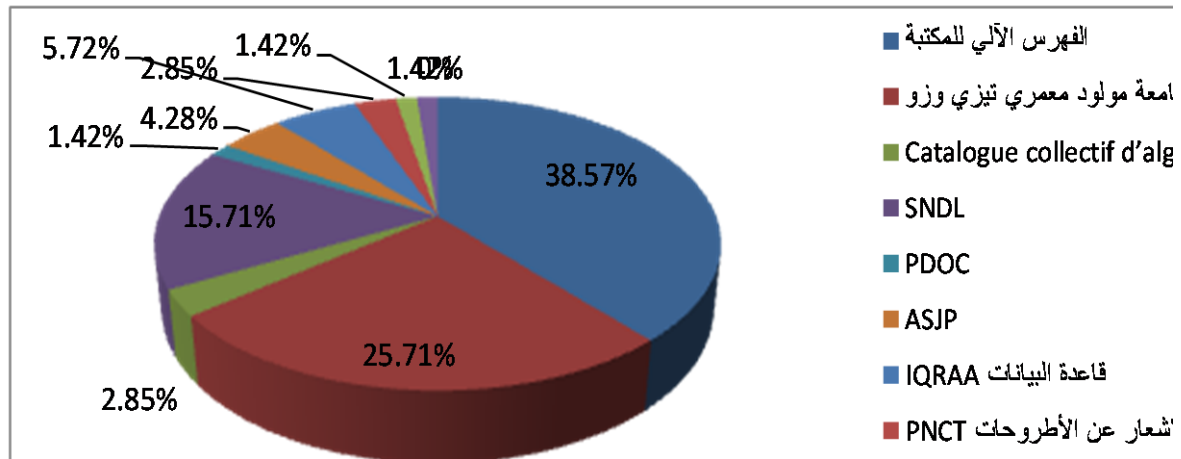
#### 12- الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو التي استفدت منها

النسبة	التكرار	الفئة
38.6%	27	الفهرس الآلي للمكتبة
30.0%	18	الفهرس المشترك لجامعة مولود معمري بتيزي وزو
2.9%	2	الفهرس المشترك الجزائري Catalogue collectif d'algerie
15.7%	11	النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL
1.4%	1	المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC
4.3%	3	المجلات العلمية الجزائرية ASJP
5.7%	4	قاعدة البيانات IQRAA
2.9%	2	البوابة الوطنية لاشعار عن الأطروحات IPNCT
1.4%	1	المستودع الرقمي IDSpace
1.4%	1	قاعدة بيانات TECHNIQUE DE L'INGÉNIEUR
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (19): يمثل الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو التي استفدت منها الأساتذة

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (18): يمثل نسبة الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو التي استفدت منها.

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن الأساتذة يعتمدون بكثرة على خدمة الفهرس الآلي للمكتبة بنسبة 38.57%، تليها خدمة الفهرس المشترك لجامعة مولود معمري بنسبة 25.71%، بعدها الإعتماد على النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL بنسبة 15.71%، ثم الإعتماد على قاعدة البيانات IQRRA بنسبة 5.72%، يليها الإعتماد على تطبيق ASJP للمجلات العلمية الجزائرية بنسبة 4.28%، بينما يبقى الإعتماد على خدمة الفهرس المشترك الجزائري Catalogue Collectif D'algerie ضئيلا بنسبة 2.85%، كذا بالنسبة للبوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNCT بنسبة 2.85%، في الأخير تأتي خدمة PDOC بنسبة 1.42%، كذا المنصة الوثائقية الجزائرية لقاعدة البيانات بنسبة 1.42%، نفس الشيء بالنسبة لخدمة المستودع الرقمي DSpace الذي يمثل أيضا نسبة 1.42% ويعود ذلك إلى تقيد الخدمة بشروط التسجيل مثل قاعدة البيانات SNDL و IQRRA، أما الفهرس الآلي للمكتبة والفهرس المشترك للدخول المباشرة دون قيود أما القواعد الأخرى فمعظم الأساتذة أجابوا أنهم لا يعرفونها ولم يستعملوها من قبل.

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

المحور الثاني: تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية

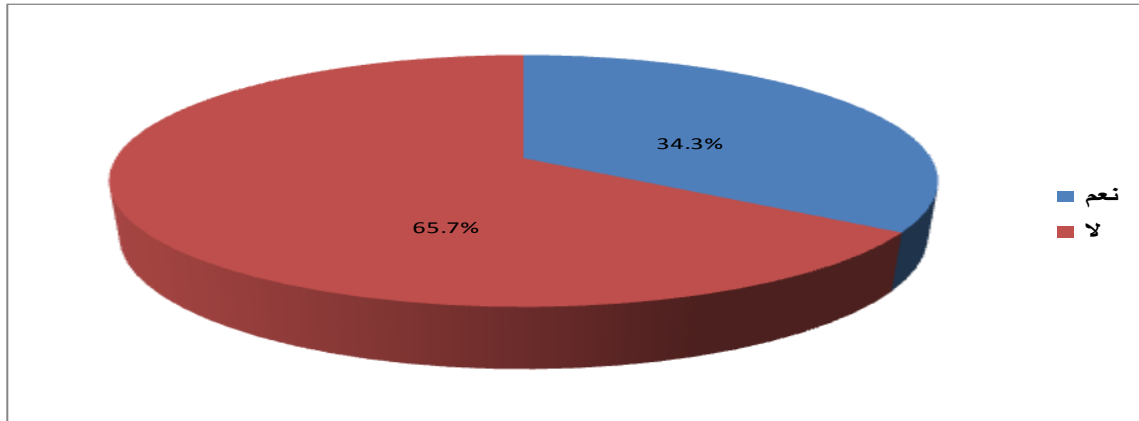
لجامعة مولود معمري بتيزي وزو

13- الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية

من حيث الكم

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	24	34.3%
لا	46	65.7%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (20): الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث الكم



الشكل رقم (19): يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبة الذي يلبي الحاجيات التعليمية و التعلمية والبحثية من حيث الكم

التعليق

ينتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة كانت إجابتهم أن الرصيد المتوفر في المكتبة لا يلبي حاجياتهم البحثية من حيث الكم وذلك بنسبة 65.7%، في حين أن نسبة 34.3% ترى أن الرصيد لا يلبي حاجياتهم البحثية، وهذا راجع إلى نقص المراجع في بعض التخصصات وتوفرها في تخصصات أخرى، عدم القدرة على إستعارة الكتاب لمحدوديته في بعض التخصصات مثل علم المكتبات والتوثيق.

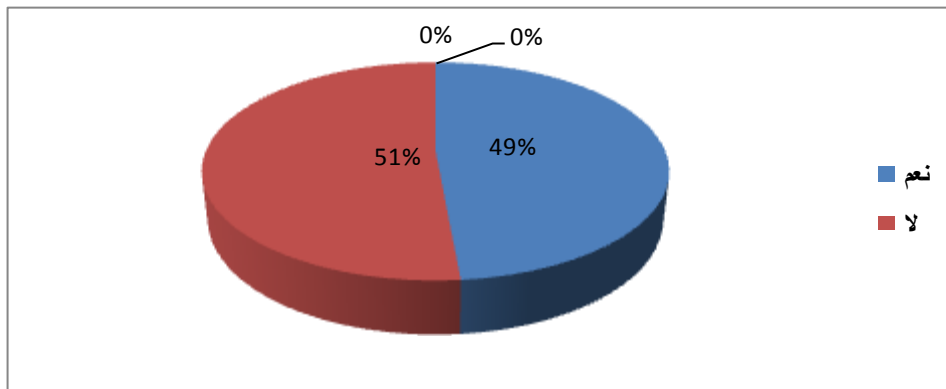
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

14- الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الاحتياجات التعليمية والتعلمية و البحثية من حيث النوع

النسبة	التكرار	الفئة
%48.6	34	نعم
%51.4	36	لا
%100.0	70	المجموع

الجدول رقم (21): يمثل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية و البحثية من حيث النوع



الشكل رقم(20): يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي الذي يلبي الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم الأساتذة أجابوا أن الرصيد المتوفرة في المكتبة لا يلبي حاجياتهم البحثية من حيث النوع وذلك بنسبة 51.4%، في حين نسبة 48.6% منهم أجابوا أن الرصيد يلبي حاجياتهم البحثية، ويعود سبب عدم تلبية الرصيد الوثائقي لحاجياتهم من حيث النوع إلى عدم توافق المجموعات مع المتطلبات التكنولوجية.

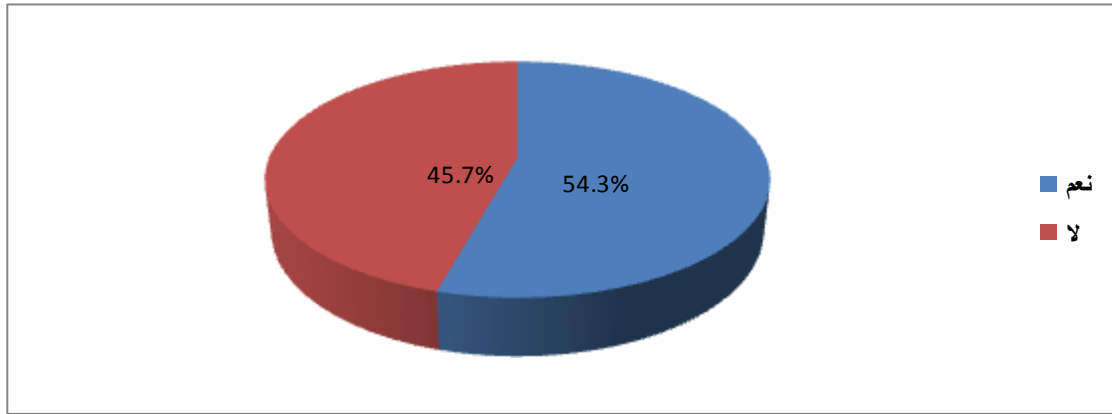
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

15- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والبحثية من حيث اللغة

النسبة	التكرار	الفئة
54.3%	38	نعم
45.7%	32	لا
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (22): يمثل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعليمية والبحثية من حيث اللغة



الشكل رقم (21): يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والتعليمية والبحثية من حيث اللغة

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأساتذة أجابوا أن الرصيد المتوفر في المكتبة لا يلبي حاجياتهم البحثية من حيث اللغة بنسبة 54.3% ، في حين أجابت فئة تقدر بـ بنسبة 45.7% عكس ذلك ويعود ذلك إلى أن أغلبية الوثائق المتوفرة في المكتبة موجودة باللغات الثلاثة العربية، الفرنسية والإنجليزية، وهذا مرتبط بالتخصصات، فمثلا تخصص علم المكتبات والتوثيق المراجع باللغة الأجنبية قليلة في المقابل هناك من يفضل الإعتماد على اللغة العربية أثناء بحثه عن المعلومات بحكم عدم إتقانه للغة.

16- الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي الحاجيات التعليمية والبحثية

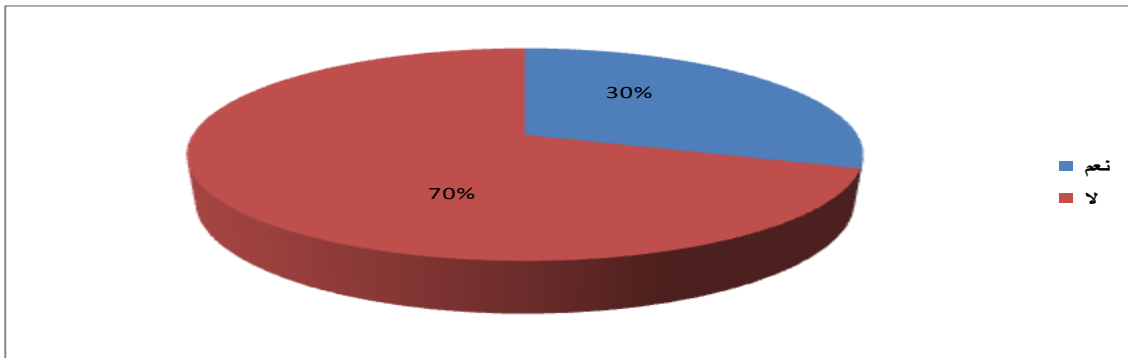
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### من حيث الحداثة

النسبة	التكرار	الفئة
30.0%	21	نعم
70.0%	49	لا
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (23): يمثل الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعليمية



### والبحثية من حيث الحداثة

الشكل رقم (22): يمثل نسبة الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك

التعليمية والتعليمية والبحثية من حيث الحداثة

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة أجابوا أن الرصيد المتوفرة في المكتبة لا يلبي حاجياتهم البحثية من حيث الحداثة بنسبة 70.0% في حين اجابت الفئة المتبقية ان الرصيد يلبي حاجياتهم البحثية بنسبة 30.0% ويعود ذلك إلى أن أغلبية الرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة قديم نوعا ما وعدم تحديث بعض المراجع.

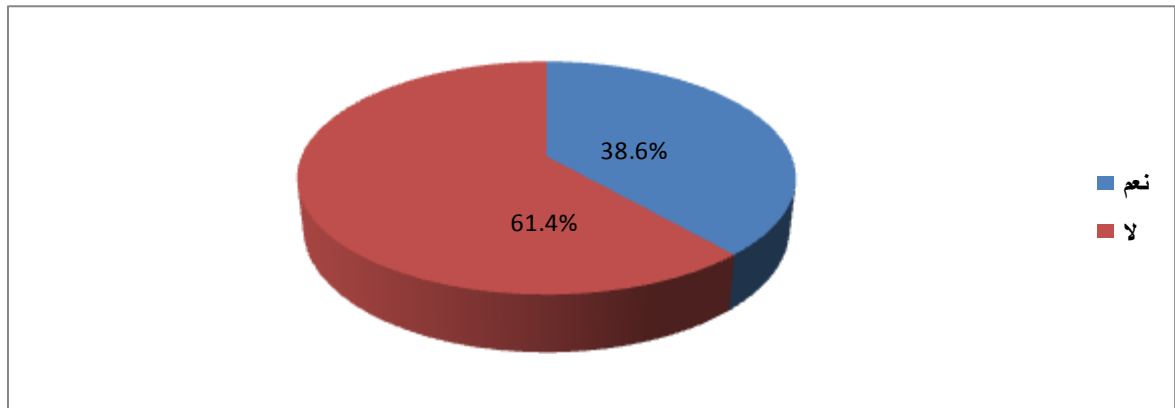
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 17- الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو كافية لتلبية الحاجيات

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	27	38.6%
لا	43	61.4%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (24): يمثل الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو كافية لتلبية الحاجيات



الشكل رقم (23): يمثل نسبة الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو كافية لتلبية حاجياتك

#### التعليق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم الأساتذة لا يعتمدون على خدمات المعلومات التقليدية وهذا بنسبة 61.4%، في حين الأساتذة الذين يعتمدون على الخدمات التقليدية قدرت نسبتهم بـ 38.6%، وهذا التفاوت راجع إلى كون الخدمات التقليدية في المكتبة غير كافية، وغالبا ما يتم التزاحم بين الطلبة والأساتذة على كتاب واحد، ناهيك عن استغراق وقت كبير وجهد للحصول على المراجع.

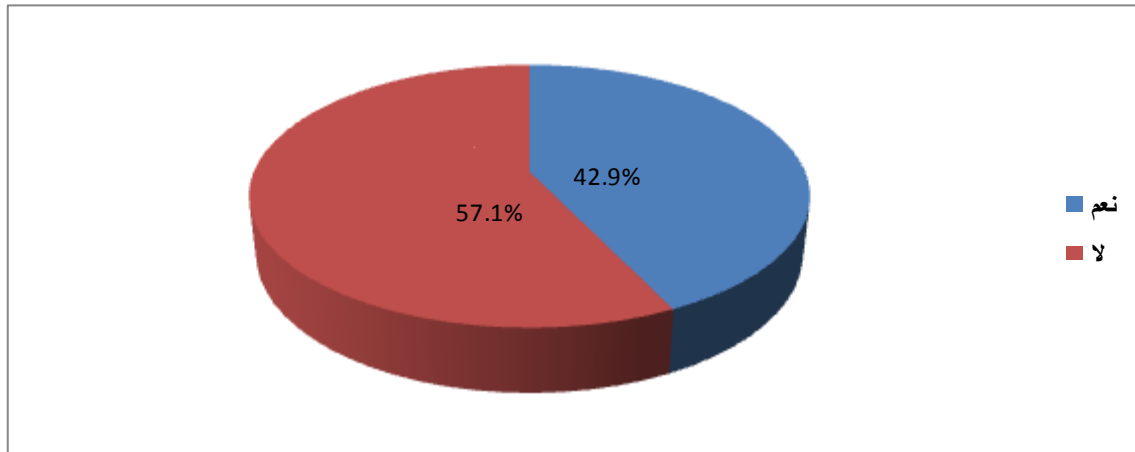
18- الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو كافية لتلبية الحاجيات المعلوماتية

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمرى بتيزى وزو

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	30	42.9%
لا	40	57.1%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (25): يمثل الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى بتيزى وزو كافية لتلبية حاجياتك المعلوماتية



الشكل رقم (24): يمثل نسبة الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمرى بتيزى وزو و كافييتها لتلبية الحاجيات المعلوماتية

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم الأساتذة يرون أن خدمات المعلومات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة غير كافية لتلبية حاجياتهم المعلوماتية وهذا بنسبة 57.1%، في حين يرى بعض الأساتذة أنها تلبي حاجياتهم بنسبة 42.9% ، وهذا راجع إلى كون الخدمات الحديثة المتاحة في المكتبة غير كافية، فغالبا ما يحتاج الأستاذ بما أنه باحث في آن واحد إلى مراجع متنوعة في جميع التخصصات العلمية لكن يصعب الوصول إليها وذلك بتقيدها بحقوق المؤلف.

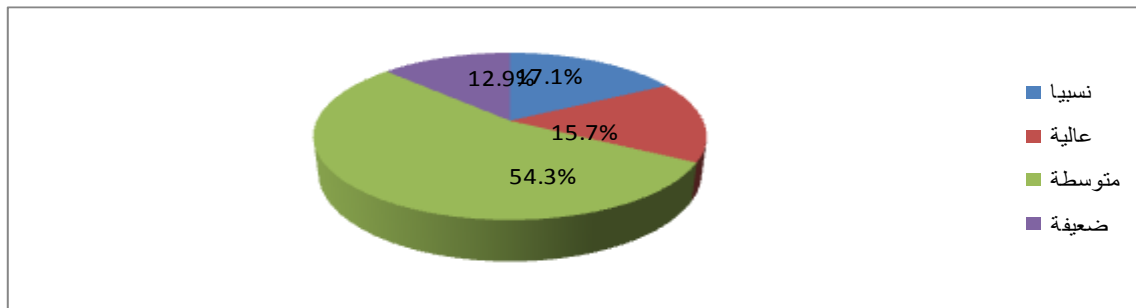
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 19- الخدمات المكتبية كافية لتلبية حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية

النسبة	التكرار	الفئة
17.1%	12	نسبياً
15.7%	11	عالية
54.3%	38	متوسطة
12.9%	9	ضعيفة
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (26): يمثل الخدمات المكتبية كافية لتلبية الحاجيات التعليمية والتعلمية والبحثية بدرجة



الشكل رقم (25): يمثل نسبة الخدمات المكتبية كافية لتلبية حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن الخدمات المكتبية تلبية إحتياجات الأساتذة بنسبة متوسطة تقدر ب 54.3% في حين ترى فئة من أفراد العينة أنها تلبية حاجياته نسبياً تقدر بنسبة 17.1% بينما نسبة 15.7% ترى أنها تلبية حاجياته بنسبة عالية ونسبة 12.9% ترى أنها تلبية حاجياته بنسبة ضعيفة وهذا دليل على أن هناك نقص في الحداثة والمتطلبات التكنولوجية.

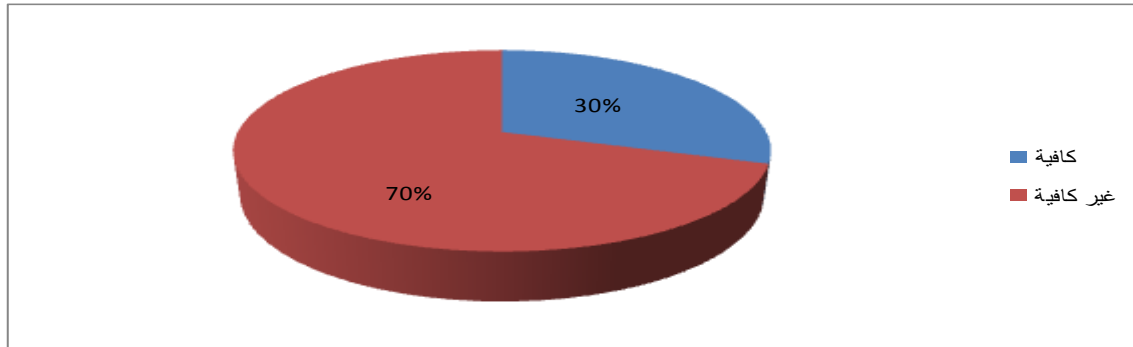
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 20- مدة إعاره الوثائق خارجيا

النسبة	التكرار	الفئة
30.0%	21	كافية
70.0%	49	غير كافية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (27): يمثل مدة اعارة الوثائق خارجيا



الشكل رقم(26): يمثل نسبة مدة اعارة الوثائق خارجيا

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن معظم الأساتذة يرون أن مدة الإعارة الخارجية غير كافية بنسبة 70.0% وبنسبة 30.0% يرون أنها كافية وهذا راجع إلى أن الأساتذة لديهم إنشغالات متعددة وبالتالي لا يمكنهم الإطلاع بشكل كافي على المراجع خلال مدة الإعارة.

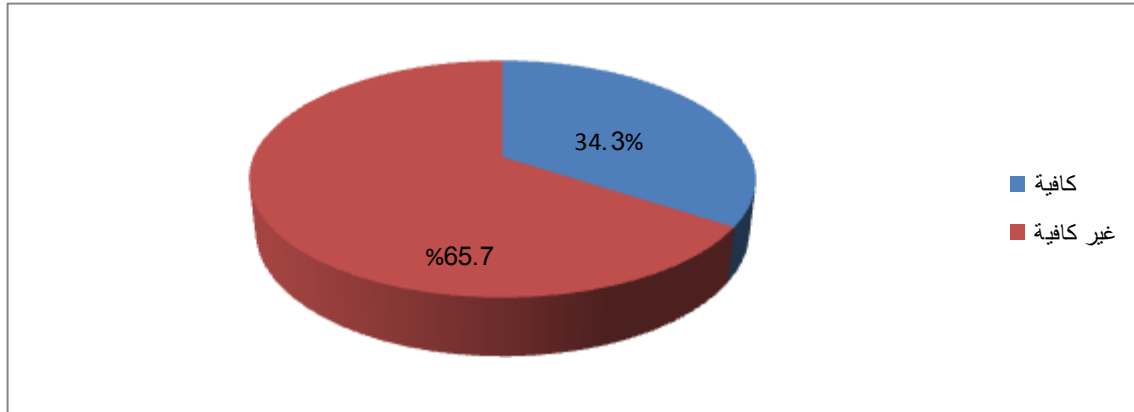
### 21- عدد الوثائق المسموح باعارتها خارجيا

النسبة	التكرار	الفئة
34.3%	24	كافية
65.7%	46	غير كافية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (28): يمثل عدد الوثائق المسموح باعارتها خارجيا

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (27): يمثل نسبة عدد الوثائق المسموح باعارتها خارجيا

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن معظم الأساتذة يرون أن مدة الإعارة الداخلية غير كافية بنسبة 65.7% في حين ترى نسبة 34.3% أنها كافية وهذا راجع إلى أن الأساتذة يحتاجون إلى مراجع كثيرة ذات نوعية لاستعمالها في التدريس، تحضير المداخلات، إعداد المقالات... إلخ.

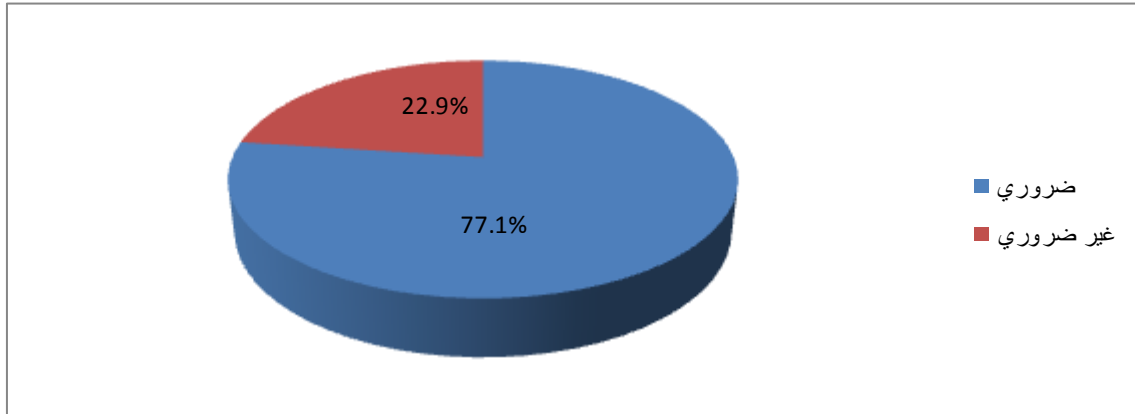
### 22- توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة

النسبة	التكرار	الفئة
77.1%	54	ضروري
22.9%	16	غير ضروري
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (29): يمثل توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم(28): يمثل نسبة توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة يرون أن خدمة تصوير المراجع في المكتبة ضروري بنسبة 77.1% والباقي يرون أنها ليست ضرورية بنسبة 22.9% و هذه الخدمة تساهم في نيل رضا الأساتذة من قبل المكتبة وتخفيف الأعباء عليه وعبئ التنقل إلى خارج الجامعة لتصوير المراجع مع إمكانية إستعمال الهاتف النقال للتصوير.

23- الفهرس التقليدي المطبوع وكفايته لتلبية الحاجيات أثناء البحث البيبليوغرافي

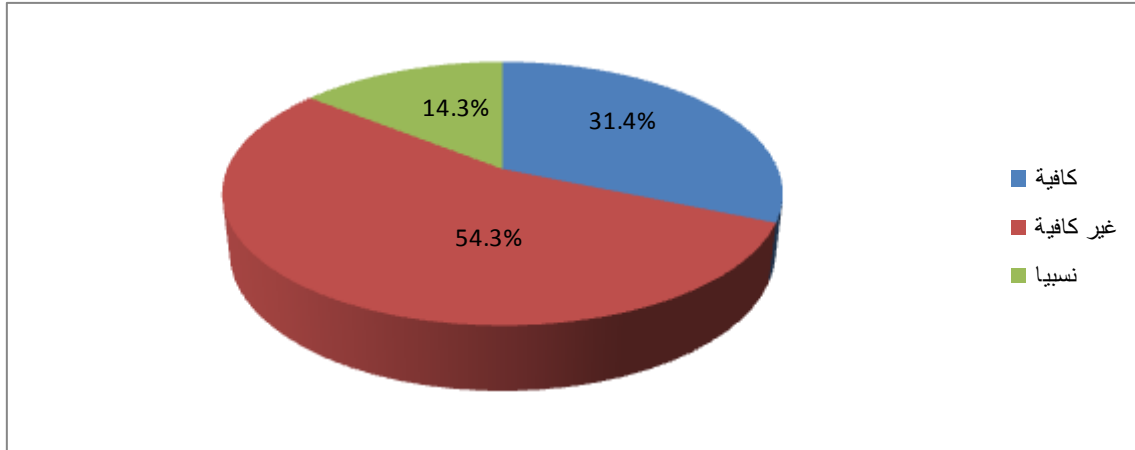
الفئة	التكرار	النسبة
كافية	22	31.4%
غير كافية	38	54.3%
نسبياً	10	14.3%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (30): يمثل الفهرس التقليدي المطبوع وكفايته لتلبية حاجياتك في البحث

### البيبليوغرافي

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم(29): يمثل نسبة الفهرس التقليدي المطبوع و كفايته لتلبية حاجيات في البحث البيبليوغرافي

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن الفهرس التقليدي المطبوع غير كاف لتلبية حاجيات معظم الأساتذة أثناء البحث البيبليوغرافي بنسبة 54.3% في حين أفراد من العينة يرون أن الفهرس كاف بنسبة 31.4% بينما تري بقية أفراد الفئة أن الفهرس التقليدي يساعدهم أثناء البحث البيبليوغرافي نسبيا بنسبة 14.3% ويعود ذلك إلى استغراق وقت وجهد كبير أثناء عملية البحث والبحث البيبليوغرافي في تطور مستمر هذا ما يستدعي تحديث الفهرس التقليدي أيضا.

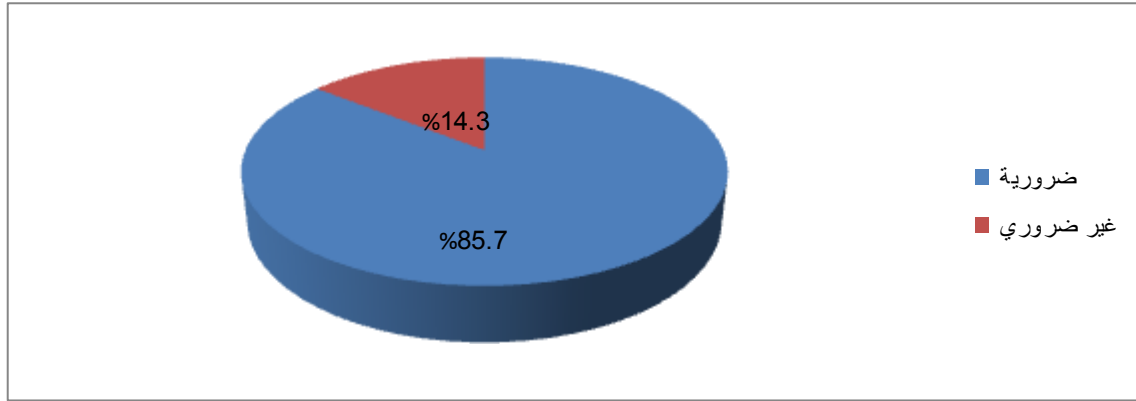
### 24- مرافقة وتوجيه المكتبي أثناء عملية البحث البيبليوغرافي التقليدي والآلي

الفئة	التكرار	النسبة
ضروري	60	85.7%
غير ضروري	10	14.3%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (31): يمثل مرافقة وتوجيه المكتبي لك أثناء عملية البحث البيبليوغرافي التقليدي والآلي

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (30): يمثل نسبة مرافقة وتوجيه المكتبي أثناء عملية البحث الببليوغرافي التقليدي والآلي

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة يرون ضرورة مرافقة وتوجيه المكتبي أثناء عملية البحث الببليوغرافي التقليدي والآلي بنسبة 85.7% في حين ترى فئة قليلة من أفراد العينة أنه لا داعي لمرافقة المكتبي أثناء عملية البحث الآلي والتقليدي بنسبة 14.3% وهذا راجع إلى أن عملية التوجيه في المكتبات تعتبر عملية محورية لريح الوقت والوصول إلى مصادر المعلومات المطلوبة والتوجيه إلى كيفية استعمال قواعد البيانات ولا بد من التواصل الذي يساهم في فهم إحتياجات المستفيدين.

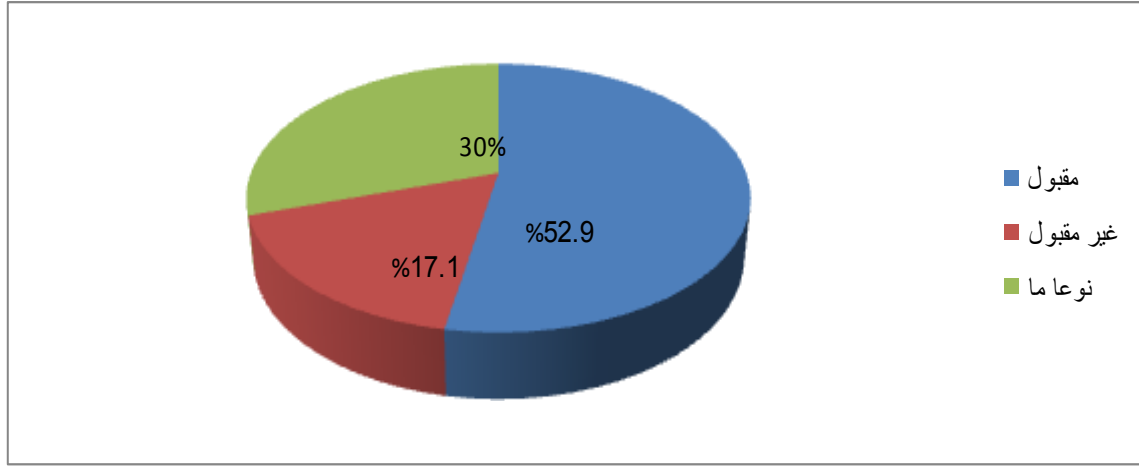
### 25- تقييم مستوى أداء المكتبي

الفئة	التكرار	النسبة
مقبول	37	52.9%
غير مقبول	12	17.1%
نوعا ما	21	30.0%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (32): يمثل تقييم لمستوى أداء المكتبي

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم(31): يمثل نسبة التقييم لمستوى أداء المكتبي

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة يرون أن مستوى أداء المكتبي مقبول بنسبة 52.9% وفئة متوسطة يرون أن أداء المكتبي مقبول نوعا ما أي بنسبة 30.0% والأقلية من أفراد العينة يرون أنه غير مقبول ويرجع ذلك إلى أن أغلبية المكتبيين تنقصهم مهارات الاتصال.

26- ما هي اقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

- تفعيل سياسة التخطيط الإستراتيجي
- إقتناء مصادر جديدة تلبي حاجيات المستفيدين بما في ذلك حاجيات الأساتذة و مشاركتهم في إختيار مصادر المعلومات
- تقوية علاقة التواصل مع الأساتذة
- مساندة التطورات التكنولوجية من خلال زيادة الإعتماد على الرقمنة في المكتبة لتوفير أكبر قدر من المراجع الإلكترونية خاصة الكتب المنشورة سابقا والتي لا تتوفر فيها كل النسخ.
- تمديد مدة الإعارة وإعتماد البطاقة الكترونية للإعارة.
- الإطلاع على النماذج الدولية للمكتبات الجامعية.

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بتيزي وزو

- محاولة تكثيف خدمات المكتبة.
  - دمج الببليوغرافيا بالوسائل التكنولوجية الجديدة.
  - إجراء دورات تكوينية لتعليم كيفية البحث عن المعلومات.
  - إعطاء الأهمية الكبيرة لعملية التوجيه والتنشيط.
  - تحسين خدمة البحث.
  - إضافة خدمة التصوير والاستنساخ.
  - مواصلة رقمنة كل الرصيد الوثائقي لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم.
  - توفير الكتب باللغة الأجنبية لبعض التخصصات.
- المحور الثالث: الصعوبات والمشاكل التي تواجه الأساتذة الباحثين أثناء استخدامهم لخدمات المعلومات.

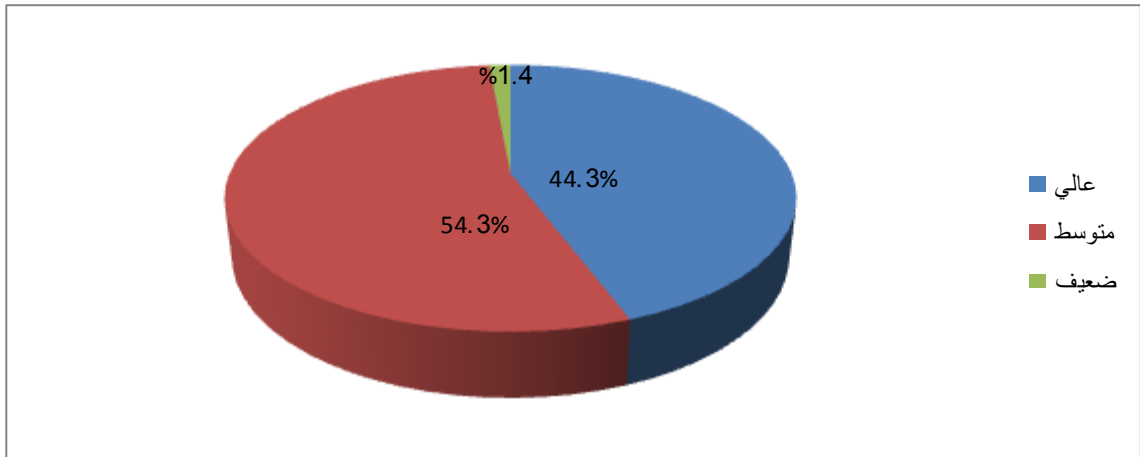
### 27- تقييم مستوي التحكم في استعمال الحاسوب و ملحقاته المادية والبرمجية

النسبة	التكرار	الفئة
44.3%	31	عالي
54.3%	38	متوسط
1.4%	1	ضعيف
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (33): يمثل تقييم مستوي التحكم في استعمال الحاسوب و ملحقاته المادية والبرمجية

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم(32): يمثل نسبة تقييم مستوى التحكم في استعمال الحاسوب وملحقاته المادية والبرمجية والتعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة متمكنين من الحاسوب بدرجة متوسطة بنسبة 54.3% وهناك من يتحكم في الحاسوب بدرجة عالية بنسبة 44.3% وبقية الفئة تتحكم بالحاسوب بدرجة ضعيفة بنسبة 1.4% ويعود ذلك إلى أن أكثر من 98% من الأساتذة متمكنين من استخدام الحاسوب ولديهم مهارات للإستفادة من قواعد البيانات والخدمات الرقمية بسهولة وهذا مؤشر جيد سيساهم في تطوير البحث العلمي وكذلك التعامل مع أي نظام جديد سوف تتبناه المكتبة مستقبلا.

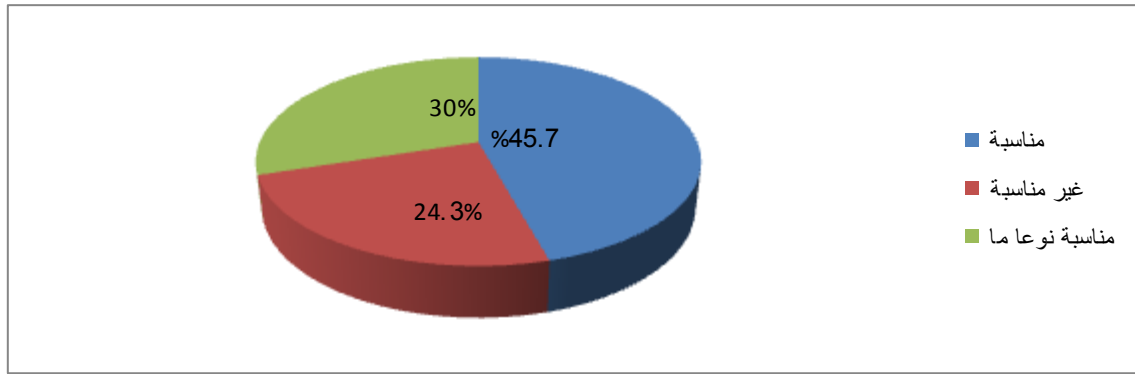
### 28- الإنطباع حول خدمة التكوين

الفئة	التكرار	النسبة
مناسبة	32	45.7%
غير مناسبة	17	24.3%
مناسبة نوعا ما	21	30.0%
المجموع	70	100.0%

الجدول رقم (34): يمثل الإنطباع حول خدمة التكوين

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم(33): يمثل نسبة الإنطباع حول خدمة التكوين

### التعليق

ينتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة يرون أن خدمة التكوين مناسبة بنسبة 45.7% بينما يرى 30% أنها مناسبة نوعا ما في المقابل يرى 24.3% أنها غير مناسبة وهذا يعود إلى ضعف المحتوى وقلة التفاعل أو عدم تلبية الحاجيات مما يفرض على المكتبة دراسة أوجه القصور والعمل على تجاوزها لضمان تكوين فعال وشامل.

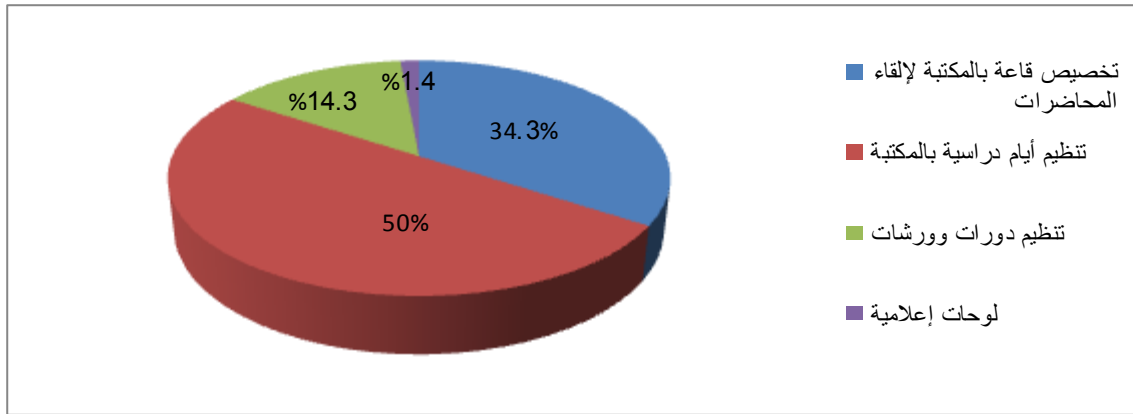
### 29- الأساليب الفعالة لتكوين المستخدمين حول "البيئة الرقمية"

النسبة	التكرار	الفئة
34.3%	24	تخصيص قاعة بالمكتبة لإلقاء المحاضرات
50.0%	35	تنظيم أيام دراسية بالمكتبة
14.3%	10	تنظيم دورات وورشات
1.4%	1	لوحات إعلانية
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (35): يمثل الأساليب الفعالة لتكوين المستخدمين حول "البيئة الرقمية"

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (34): يمثل نسبة الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول "البيئة الرقمية"

التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة يرون أن الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول البيئة الرقمية يكون بتنظيم أيام دراسية بالمكتبة بنسبة 50% متبوعا بتخصيص قاعة لإلقاء المحاضرات بنسبة 34.3% ثم تنظيم دورات وورشات بنسبة 14.3% في حين الفئة المتبقية ارتكزت على اللوحات الإعلامية بأقل نسبة 1.4% وهذا يعود إلى رغبة الأساتذة الإعتماد على أساليب وأنشطة تعزز معارفهم بشكل مباشر لذا لا بد من التركيز على الأنشطة الحضورية التفاعلية ونشر الوعي بأهمية هذه الأنشطة.

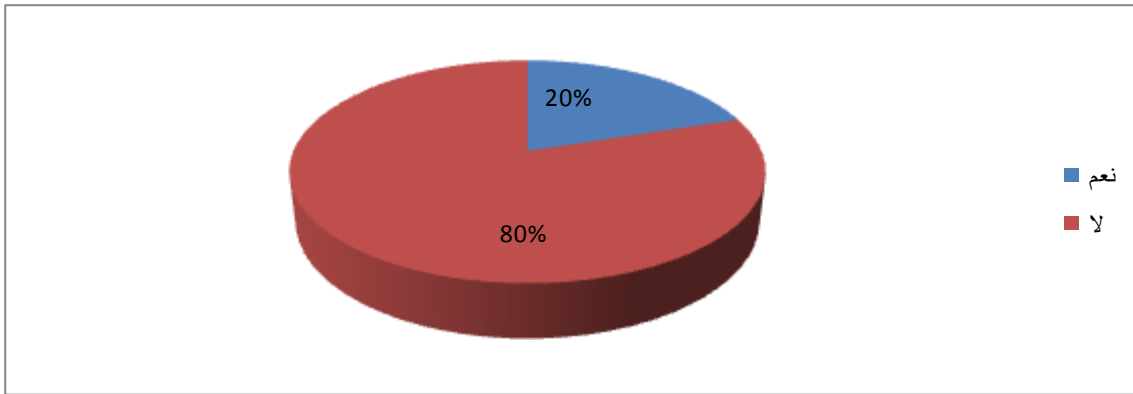
30- صعوبات في البحث عن المعلومات

النسبة	التكرار	الفئة
20.0%	14	نعم
80.0%	56	لا
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (36): يمثل صعوبات التي تواجه الأساتذة في البحث عن المعلومات

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (35): يمثل نسبة صعوبات التي تواجه الأساتذة في البحث عن المعلومات  
التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة لا يواجهون صعوبات أثناء البحث عن المعلومات بنسبة بـ 80.0% في حين فئة تقدر بـ 20.0% يواجهون صعوبات في البحث عن المعلومة يعود ذلك أن أغلبية أفراد العينة يتحكمون في التقنيات الحديثة مع التحكم في عملية البحث بينما الفئة الأخرى تجد صعوبات في الوصول إلى المعلومات ولغياب الإتصال بشبكة الانترنت ونقص في عدد الحواسيب وعدم تمكنهم من تقنيات البحث في مثلاً قواعد البيانات.

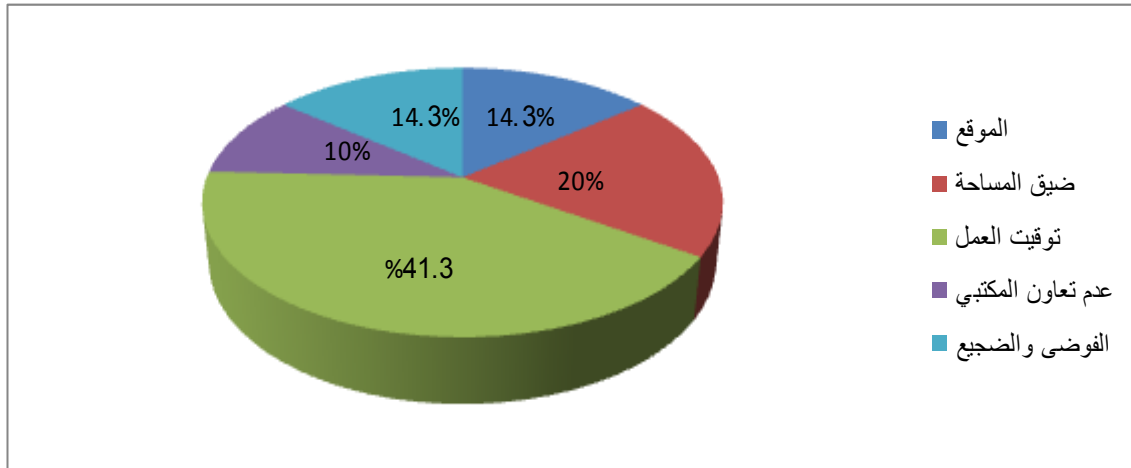
### 31- الأسباب التي تمنعكم من الإستفادة من خدمات المعلومات

النسبة	التكرار	الفئة
14.3%	10	الموقع
20.0%	14	ضيق المساحة
41.4%	29	توقيت العمل
10.0%	7	عدم تعاون المكتبي
14.3%	10	الفوضى و الضجيج
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (37): يمثل الأسباب التي تمنع الأساتذة من الإستفادة من خدمات المعلومات

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو



الشكل رقم (36): يمثل نسبة الأسباب التي تمنعكم من الإستفادة من خدمات المعلومات  
التعليق

يتضح من خلال الجدول تفاوت آراء الأساتذة حول الأسباب التي تمنعهم من الإستفادة من خدمات المكتبة بحيث نسبة 41.3% أرجعت السبب إلى ضغط توقيت العمل و 20.0% أرجعت السبب إلى ضيق مساحة المكتبة في حين 14.3% أرجعت السبب إلى موقع المكتبة وعدم توفر ظروف مناسبة للمطالعة كالفوضى والضجيج بينما 10.0% أرجعت السبب إلى غياب التوجيه والإرشاد من طرف المكتبيين العاملين في المكتبة وهنا يمكن تفسير التفاوت في الآراء إلى عدم تخصيص أوقات للذهاب إلى المكتبة نتيجة ضغط توزيع جداول توقيت التدريس وعدم فرض قوانين صارمة للحفاظ على النظام الداخلي داخل المكتبة ومحدودية عدد الحواسيب المخصصة للبحث الببليوغرافي داخل المكتبة.

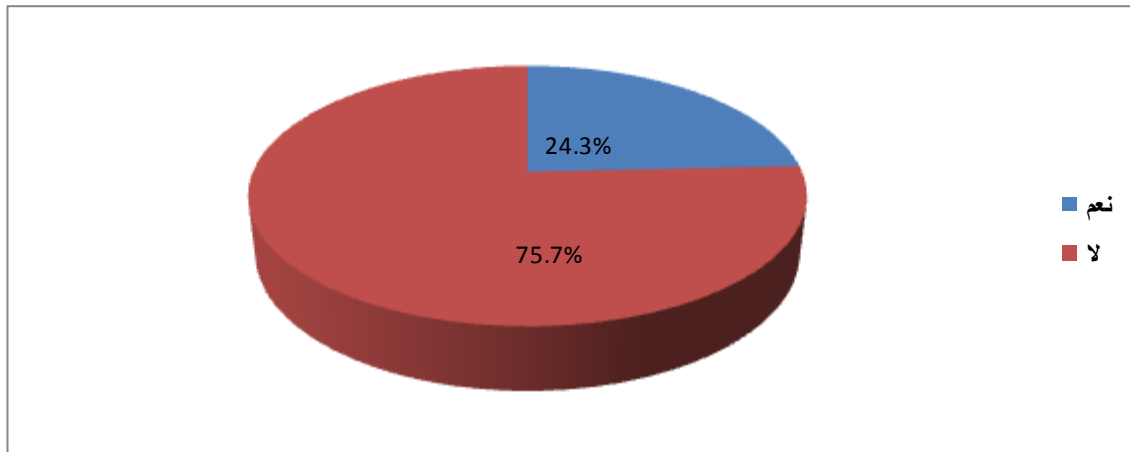
## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 32- المشاكل وصعوبات عند التعامل مع المكتبي

النسبة	التكرار	الفئة
24.3%	17	نعم
75.7%	53	لا
100.0%	70	المجموع

الجدول رقم (38): يمثل المشاكل والصعوبات التي تواجه الأساتذة عند التعامل مع المكتبي



الشكل رقم (37): يمثل نسبة المشاكل والصعوبات التي تواجه الأساتذة عند التعامل مع المكتبي

التعليق

يتضح من خلال الجدول تفاوت آراء العينة حول الصعوبات التي تواجههم عند التعامل مع المكتبي، بحيث أقرت نسبة 75.7% بعدم تلقيها صعوبات في حين أقرت نسبة 24.3% بمواجهتها لصعوبات ويعود ذلك إلى رضا أفراد العينة على حسن معاملة المكتبي وحرصه على إرشاد وتوجيه المستفيدين في المكتبة.

## الفصل الثالث: واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات المعلومات بالمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بتيزي وزو

### 33- ماهي إقتراحاتكم لمواجهة هذه الصعوبات

- تنمية مهارات الإتصال الشفوي عند المكتبيين.
- ممارسة رقابة دورية من قبل المسؤولين في المكتبة على المكتبيين لضمان ممارسة مهامهم على أكمل وجه.
- توفير خدمات تصفح الكتب رقميا دون التنقل الى المكتبة.
- إتاحة قوائم الإقتناءات الجديدة.
- توفير فضاءات للبحث العلمي خاصة للعلوم الإنسانية.
- تطوير وتعميم الخدمات.
- إثراء الرصيد الوثائقي كما ونوعا.
- توفير الإمكانيات المادي والبشرية وتوفير برمجيات اكثر مرونة وحدائة.
- تحسين تدفق الأنترنت.
- توفير خدمة النسخ و التصوير.
- زيادة مدة الإعارة.

الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة  
مولود معمري بيتيزي وزو

الجدول المركبة: (Tableau croisé)

لقد قمنا بدمج مجموعة من الأسئلة من كل محور والتي تحمل المتغيرات المتضمنة لموضوع الدراسة من خلال استخراج العلاقات التي تؤثر وتتأثر فيما بينها.

1/ العلاقة بين س1 هل تتردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بيتيزي وزو؟ و س 10- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع؟

Tableau croisé 10س3 * م2س1						
المجموع	م2س1			التكرار	نعم	م3س10
	نادرا	احيانا	دائما			
34	8	19	7	النسبة	لا	م3س10
48,6%	47,1%	44,2%	70,0%	التكرار		
36	9	24	3	النسبة	المجموع	م3س10
51,4%	52,9%	55,8%	30,0%	التكرار		
70	17	43	10	النسبة		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	النسبة		

جدول رقم (39): يمثل العلاقة بين س1 هل تتردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بيتيزي وزو؟ وس 10- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع؟

التعليق

يتضح من خلال الجدول أن العلاقة بين السؤال (1) المتمثل في تردد الأساتذة إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بيتيزي وزو والسؤال (2) المتمثل في الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبة اذا كان يلبي حاجيات الأساتذة التعليمية والتعلمية والبحثية من حيث النوع إذا نستخلص أن أغلبية الأساتذة المترددين دائما للمكتبة يمثل 7 و 5 منهم يرون أن

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بيتيزي وزو

الرصيد الوثائقي لا يلبي احتياجاتهم بنسبة 71.4% ، و 2 فقط يرون أنه يلبي حاجاتهم إذا رغم التردد إلى المكتبة إلا أن معظمهم غير راض عن الرصيد الوثائقي وبالمقابل الأساتذة المترددين أحيانا فهي نسبة منخفضة وتمثل 23 و 15 منهم غير راضون ونجد 8 راضون 44.2% وتتراوح نسبة الأساتذة المترددين أحيانا ب 30%.

منه نستنتج أن هناك علاقة تأثير واضحة بين تردد الأساتذة للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بيتيزي وزو ورضا الأساتذة عن الرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة من حيث النوع، فكلما كانت درجة التردد كبيرة كلما كانت درجة الرضا كبيرة.

2- العلاقة بين س5- ما نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعملها بكثرة في

المكتبة؟ و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

Tableau croisé م3س16 * م2س5						
المجموع	م2س5			م3س16		
	القواميس	المجلات	الكتب			
38	1	8	29	التكرار	الخدمات	م3س16
54,3%	50,0%	44,4%	58,0%	النسبة	التقليدية	
32	1	10	21	التكرار	الخدمات	م3س16
45,7%	50,0%	55,6%	42,0%	النسبة	الحديثة	
70	2	18	50	التكرار	المجموع	م3س16
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	النسبة		

جدول رقم (40): العلاقة بين س5- ما نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعملها

بكثرة في المكتبة؟ و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن أكثر المصادر التقليدية استعمالا في المكتبة المركزية بجامعة مولود معمرى هي الكتب وتمثل 29 اي بنسبة 58% يرونا أن الكتب تلبى احتياجاتهم المعلوماتية ونسبة 42% يرون أنها لا تلبى احتياجاتهم من هنا نستنتج أن هناك ما يقف حاجز أمام تلبية الحاجيات، لذا لابد من تحديث الكتب أما المجالات فتستخدم بنسبة متوسطة ونسبة 44,4 يرون أنها تلبى احتياجاتهم ونسبة 50% يرونا أنها لا تلبى حاجياتهم. و 54.3% يرون أن مصادر المعلومات تلبى احتياجاتهم. نوع المصادر التقليدية التي يعتمد عليها الأساتذة تؤثر على تفضيله لنوع الخدمات وقد تتأثر نوع المصادر المستخدمة بالخدمات المتوفرة في المكتبة من هنا يتبين لنا إذا كانت المكتبة تتوفر على خدمات تقليدية جيدة فإن الأساتذة سيكتفون بمصادر المعلومات المطبوعة كلما كان الأساتذة يعتمدون على المصادر الورقية مثل الكتب والمجلات حتما سيفضلون الخدمات التقليدية وكلما ظهرت حاجة إلى استعمال الخدمات التقليدية تظهر العلاقة بين نوع المصدر المعتمد من طرف الأساتذة والخدمة المعتمدة إذ تعد علاقة تأثير وتأثر تتأثر بعوامل التكنولوجيا مثلا ويكون حسب احتياجات المستفيد.

3/ العلاقة بين س6- ما نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعملها بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

Tableau croisé م3س16 * م2س6							
م2س6							
المجموع	القواميس و الموسوعات الالكترونية	الرسائل الجامعية الالكترونية	المجلات الالكترونية	الكتب الالكترونية			
38	1	1	7	29	التكرار	الخدمات	م3س
54,3%	100,0%	33,3%	36,8%	61,7%	النسبة	التقليدية	16
32	0	2	12	18	التكرار	الخدمات	
45,7%	0,0%	66,7%	63,2%	38,3%	النسبة	الحديثة	
70	1	3	19	47	التكرار	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	النسبة		

جدول رقم (41): س6- ما نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعملها بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟و س16- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

### التعليق

يتضح من خلال الجدول أن الكتب الإلكترونية تعتبر المصدر الأكثر استخداما من طرف الأساتذة بنسبة 61,7% ويستخدم بقية الفئة المجلات الإلكترونية بنسبة 36,8% من حيث الاستخدام أما من حيث التفضيل فتأتي المجلات الإلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة 45,7% وبلغت نسبة الإستعمال وتفضيل الأساتذة للمجلات الإلكترونية بنسبة 63,2% بينما الفئة المتبقية تمثل 26% يفضلون الكتب الإلكترونية أما الرسائل الجامعية الإلكترونية والموسوعات الإلكترونية فتمثل نسبة قليلة من حيث الاستخدام أو التفضيل إذ نجد 3 فقط يستخدمون الرسائل الجامعية الإلكترونية ومستخدم واحد يستخدم الموسوعات الإلكترونية بمعنى أنهم يستخدم الكتب الإلكترونية بشكل كبير لموثوقية المعلومات ويرجع ذلك إلى

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بيتيزي وزو

نقص الوعي لأهمية هذه المصادر أو صعوبة الوصول إليها بحكم تقيدها بحقوق المؤلف ومن هنا نستنتج أن نوع مصادر المعلومات يؤثر على نوع الخدمات التي يفضلها الأساتذة فمن يستعمل الكتب الإلكترونية أو الأنترنت في الغالب يفضل الخدمات الحديثة ومن يعتمد على الكتب المطبوعة أو فهارس التقليدية يفضل الخدمات التقليدية وهذا منطقي وهنا نلاحظ وجود علاقة تأثير وتأثر حيث أن نوع المصدر يؤثر على نوع الخدمة التي يفضلها الأساتذة، أما نوع الخدمة المفضلة تتأثر بنوعية المصادر المتوفرة في المكتبة والوصول إليها والقدرة على استخدامها.

## 2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية القائمة على أساس الاستبيان المكون من ثلاث محاور والمبنية وفق فرضيات الدراسة التي وضعناها مسبقا سنحاول معرفة مدى تحقق كل منها استنادا الى نتائج الإستبيان.

**الفرضية الأولى:** يستخدم الأساتذة الباحثون الخدمات الحديثة أكثر من الخدمات التقليدية لتلبية حاجياتهم التعليمية والتعلمية والبحثية وهنا ركزنا على الاستخدام أي اكثر الخدمات التي يعتمد عليها الاساتذة أثناء استخدامهم للمكتبة سواءا تقليدية أو ألكترونية. وكانت النتائج كما يلي:

- إن الأساتذة يترددون الى المكتبة أحيانا بنسبة 61.4% و يترددون نادرا للمكتبة بنسبة 24.9% وهذا ما يعكس ميولهم إلي الإستخدام الافتراضي للمكتبة وتمثل بنسبة 62.9% والذين يفضلون استعمال المكتبة بالذهاب اليها بنسبة 37,1%.

وحسب أغلبية الأساتذة يستخدمون خدمة فهارس المكتبة بنسبة 40% و الذين يعتمدون على الاعارة الداخلية بنسبة 27.1% والاعارة الخارجية بنسبة 21.4%.

\_ يستخدم الأساتذة الكتب الالكترونية بنسبة 67.14% والمجلات الالكترونية بنسبة 27% وخدمة الفهرس الآلي للمكتبة بنسبة 38.6% ويعتمدون على خدمة الفهرس المشترك بنسبة 30.6%.

منه نستنتج أن الفرضية تحققت بحيث يستخدم الأساتذة الخدمات الحديثة أكثر من الخدمات التقليدية لتلبية حاجياتهم التعليمية والتعلمية والبحثية.

**الفرضية الثانية:** خدمات المعلومات التقليدية للمكتبة المركزية بجامعة مولود معمري تلبى احتياجات الأساتذة الباحثين كانت النتائج كمايلي:

- الاساتذة يعتمدون على الخدمات التقليدية بنسبة 25.7%، أما بالنسبة لإستخدامهم لمصادر المعلومات الالكترونية قبلغت نسبة الاستخدام 67.1%.

- الخدمات التقليدية تلبى حاجيات بنسبة 38.6 والرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة يلبي احتياجاتهم بنسبة 48.6.

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بيتيزي وزو

اذن الفرضية تحققت بحكم أن الأساتذة يعتمدون على خدمات المعلومات التقليدية لكن ليس بنسبة كبيرة مقارنة بخدمات الإلكترونية وهذا راجع إلى أن بعض المراجع المتوفرة إلكترونياً تخضع لحقوق المؤلف فيرجع الأستاذ إلى المكتبة لاستعارة الكتاب.

**الفرضية الثالثة:** جودة خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري المكتبة تؤثر بشكل ايجابي على رضا الأساتذة الباحثين.

- الرصيد الوثائقي من حيث الكم يلبي فقط 34.3% بينما ولا يلبي حاجياتهم من حيث الكم بنسبة 65% وهذا راجع الى عدم توفر نسخ كثيرة.

اما من الرصيد الوثائقي من حيث النوع فيلبي احتياجات الأساتذة بنسبة 48.6% ولا تلبي الإحتياجات بنسبة 51.4% ومن حيث اللغة فيلبي الحاجيات بنسبة 54.3% ولا يلبي بنسبة 45.7% ، اما من حيث الحدائة فاغلبية الاجابات لا تلبي لان معظم الكتب وقواعد البيانات لا تخضع للتحديث.

اما خدمات المعلومات الحديثة المتاحة في المكتبة المركزية مولود معمري تلبي الحاجيات وذلك بنسبة 42.9%

من هنا نستطيع القول أن الفرضية الثالثة تحققت اذا جودة خدمات المعلومات تؤثر بالايجاب على رضا الأساتذة الباحثين فكلما كانت الخدمات ذات جودة ونوعية كلما زادت درجة الرضا لكن هناك نقص في جودة الخدمات سواء التقليدية أو الحديثة ولم تصل بعد الى مستوي الجودة بفعل ان هناك اساتذة غير راضون عنها، وهناك نقائص ومشاكل في كلتا الخدمتين، كما أن أداء المكتبي دور كبير في جذب و تشجيع الأساتذة في الذهاب الى المكتبة من خلال المعاملة الحسنة و ومساعدتهم من اجل الحصول على المعلومات

أغلبية أفراد العينة يعتبرون المكتبة مجال الدراسة تحتاج إلى تحسين مستوي خدماتها وتصميم خدمات جديدة لكسب اكبر عدد ممكن من المستخدمين.

**الفرضية الرابعة:** وملخص النتائج سنعرضها في النقاط التالية:

يواجه الأساتذة الباحثون صعوبات وعراقيل متعلقة بالبحث والإسترجاع ما يؤثر في الإستفادة المثلى من الخدمات الحديثة للمكتبة المركزية، كانت النتائج كما يلي.

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بيتيزي وزو

- نسبة مواجهة الاساتذة لل صعوبات عند التعامل مع المكتبي بلغت نسبة 24.3% في حين لا يواجهون أي صعوبات أثناء التعامل مع المكتبي بنسبة 75,7%. ومن الأسباب التي تمنع إستفادة الأساتذة من خدمات المعلومات يعود إلى توقيت العمل ويمثل 41.4% والفوضى والضجيج وكذا الموقع خاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة. وفيما يخص استخدام الحاسوب من طرف الأساتذة بصفة متوسط وبنسبة 54.3% وهناك من يستخدمه بدرجة عالية بنسبة 44.3%، وفئة لا تجيد استخدام الحاسوب وهذا دليل على نقص التدريب والتوجيه.

منه نستنتج ان الفرضية الرابعة تحققت بنسبة 100% اذ هناك صعوبات تمنع الأساتذة من الإستفادة من خدمات المعلومات ترتبط بتوقيت العمل الذي لا يساعدهم، فلا بد من تخصيص توقيت للذهاب الى المكتبة وتخفيف عبئ العمل ورغم استعمال للحاسوب بجودة من طرف أغلبية الأساتذة إلا أن هناك نقص في تدفق الأنترنت وهذا حسب آراء الأساتذة.

**الفرضية الخامسة:** تكوين الأساتذة فعال جدا لضمان الإستفادة من الخدمات الحديثة للمكتبة المركزية بجامعة مولود معمري تيزي وزو، كانت النتائج كما يلي:

- معظم الأساتذة يرون أن الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول البيئة الرقمية وذلك بتنظيم أيام دراسية بالمكتبة بنسبة 50% وتخصيص قاعة لإلقاء المحاضرات بنسبة 34.3% ثم تنظيم دورات وورشات بنسبة 14.3%، في حين الفئة المتبقية فضلت الإعتماد على اللوحات الإعلامية بنسبة 1.4%.

هذا دليل على ضرورة رغبة الأساتذة الإعتماد على التكوين خاصة على البيئة الرقمية مما يساهم في سهولة الوصول إلى الخدمات وبالتالي اشباع رغباتهم العلمية والمعرفية وتحقيق أهداف المكتبة.

وهذه الفرضية تحققت لأن معظم اقتراحات الأساتذة لتحسين خدمات المعلومات والبحث تمحورت حول ضرورة اعداد برامج تكوينية لان التكنولوجيا في تطور مستمر وذلك من خلال تنظيم أيام دراسية، تنظيم دورات وورشات، تخصيص قاعات لإلقاء المحاضرات.

### 3- النتائج العامة للدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

يلعب المكتبي دورا فعالا في إرشاد وتوجيه المستخدمين، تقديم المعلومات و مصادر المعلومات الى جانب توفير خدمات الاعارة والبحث وهذا من شأنه تعزيز المعرفة والتنمية الثقافية.

تعرض الأساتذة الباحثين عدة حواجز تمنعهم من ارتياد المكتبات والاستفادة من خدماتها ونذكر منها: ضيق الوقت، عدم امتلاك مهارات البحث، غياب خدمات الترجمة والتصوير نقص أجهزة الحواسيب المخصصة للبحث في المكتبة

استخدام الأساتذة للمكتبة ينحصر في البحث الببليوغرافي، اعداد الدروس وانجاز البحوث العلمية والتأليف ونظرا للدور الرئيسي للأستاذ الجامعي في التعليم والبحث العلمي فإن توفير خدمات معلومات ذات جودة ونوعية أمر ضروري لتلبية الحاجيات المعلوماتية و البحثية. وهناك بعض الخدمات لا يعرفها معظم الاساتذة وهناك ايضا مشكل اللغة تؤثر على استخدام خدمات المعلومات وبالتالي عدم القدرة على استرجاع المعلومات.

- بالنسبة لتردد الأساتذة على المكتبة ما استنتجناه من خلال الاستبيان نجد بعضهم يستخدمون المكتبة نادرا وهناك من يستخدمها احيانا وليس هناك من يستخدمها يوميا كون بعض الأساتذة لديهم مراجع كثيرة جمعت من خلال مساهمهم التعليمي واستخدامهم لشبكات المعلومات والمكتبات الرقمية التي تعتبر المصدر الأول للحصول على المعلومات.

من هنا نستنتج أن الكتب وشبكات المعلومات هما من الاكثر المصادر استخداما من طرف الأساتذة لسهولة الحصول عليها وبحكم موثوقيتها ولا تتطلب مهارات لاستخدامها ويعتمد على المصادر الإلكترونية لأنها تتطلب مهارات لاستخدامها مقارنة بالمصادر الإلكترونية.

وفيما يخص مصادر المعلومات الأخرى الأقل استعمالا نجد مثلا الدوريات ويستعملونها كوسيلة لنشر وبث المعلومات وخاصة أساتذة الدكتوراه يستخدمونها لنشر ابحاثهم ويشاركون في تحكيم الابحاث المنشورة ويعتبرونها كمصدر أساسي أما الأساتذة الذين لا يعتمدون عليها فربما يعود السبب إلى عدم توفرها في المكتبة وهناك من أجاب انه لا يعرف ابدا هذه

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بيتيزي وزو

الخدمة ويعتمد بعض الأساتذة على المصادر التقليدية لأنها لا تتطلب مهارات لاستخدامها مقارنة بالمصادر الإلكترونية.

وهناك من يعتمد على المصادر الإلكترونية لان المعلومات فيها أكثر حداثة.

- اعتماد مصادر المعلومات من طرف الأساتذة يكون على أساس الحداثة سواء إلكترونيا أو شكل مطبوع وأيضا على أساس سهولة الوصول وعلى أساس قيمة المعلومات والموثوقية وكذلك على أساس سهولة الاستخدام.

- معظم الاساتذة يرون أن مصادر المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري غير كافية خاصة في بعض التخصصات مثل علم المكتبات والتاريخ حسب اجابات الاساتذة وهناك غياب دراسات في المكتبة و التي من خلالها يمكن التعرف على احتياجات الاساتذة من المعلومات ومصادر المعلومات التي يحتاجون اليها وذلك من خلال مشاركتهم في عملية اختيار المقتنيات. وكذلك العمل على الاشتراك في شبكات و قواعد البيانات الاجنبية وكذلك الاعتماد على الاعارة ما بين المكتبات وهذا سيساهم في تحقيق اهداف المكتبة وتطوير البحث العلمي.

- فيما يخص خدمات المعلومات نجد أغلبية الأساتذة راضون عن بعضها مثل خدمة الإعارة بحيث نجد المكتبة لا تطبق عليهم الإجراءات الخاصة بالتأخير وهم راضون أيضا عن فهارس المكتبة وبالمقابل فخدمة التصوير لا وجود لها وهو ما يجعل الاساتذة غير راضي عن هذه الخدمة، أما خدمة الدوريات فمعظم الأساتذة لا يعرفون هذه الخدمة لذا لا بد على المكتبة بذل جهد للتعريف بخدماتها من خلال الأبواب المفتوحة مثلا.

- نقص أوعية المعلومات الحديثة لذا يجب على المكتبة أن تقيم أوعية المعلومات ووضع سياسة مكتوبة لتنمية مجموعاتها والإشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية لأنها في تحديث مستمر.

- ضعف خدمة التسويق لخدمات المكتبية وهذا ما اكده بعض الأساتذة إذ ليس لهم علم ببعض الخدمات المكتبة لذا لا بد على المكتبة الترويج لها.

- المكتبة لا تحتوي على برامج لتدريب المستفيدين وهذا ما يؤدي إلى ضعف استعمال خدمات المكتبة خاصة مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم فلا بد من القيام

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

### مولود معمري بيتيزي وزو

بالتكوين والتدريب من أجل الإلمام بمختلف التقنيات الحديثة وطريقة الاستخدام ليتمكنوا من الوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجاتهم.

- معظم الأساتذة يحملون مؤهلا جامعيًا عالي (ماجستير ودكتورا) وهذا مؤشر جيد للجامعة لكن لا بد من تعزيز الإمكانيات اللازمة للرقى أكثر لنيل الدرجات العليا.

وتتمثل أغراض استخدام خدمات المعلومات بصفة عامة في اعداد الدروس واعارة الكتب.

- أغلبية الأساتذة لديهم خبرة في استخدام الحاسوب لأنه أصبح حتمية العصر، لكن في غالب الأحيان تواجههم مشكلة نقص تدفق الانترنت وهذا حسب آراء الأساتذة.

- قاعة المطالعة تتوفر على بعض الظروف الملائمة لكن هناك نقص الأمن وطاولات العمل الفردي وضيق مساحة قاعة الأساتذة.

- تحتوي المكتبة على خدمات متنوعة وهي خدمة الإحاطة الجارية، إقتراحات المستفيدين والشكاوي، خدمات فعاليات المكتبة، أبواب مفتوحة، ورشات، الدردشة المدونات، فيديوهات فضاء خاص لذوي الإحتياجات الخاصة كالكتب الصوتية و خدمة facebook... إلخ لكن ما لاحظناه أثناء قيامنا بالاستبيان أن معظم الأساتذة لا يعرفون هذه الخدمات.

- رغم أن المكتبة تقدم خدمات متنوعة إلا أن هناك نقائص يجب عليها العمل على تخطيها مستقبلا ومحاولة تحسين برنامج سنجاب واتاحته على الخط.

- المكتبة المركزية ستعرف قفزة نوعية بتجسيد مشروع الرقمنة الذي وضعتة وستعرف آفاق جديدة بتحويل الرصيد الوثائقي من شكل مطبوع إلى رقمي وهذا سيساهم بشكل كبير في الارتقاء بالمكتبة إلى أعلى الدرجات وتحقيق الأهداف المرسومة.

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمري بيتيزي وزو

### الاقتراحات:

- انطلاقا من النتائج العامة المتوصل إليها، نقدم جملة من الإقتراحات من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المكتبية لتلبية حاجيات الأساتذة البحثية والتعليمية والعلمية:
- إدخال الأنظمة الآلية الحديثة في مختلف الخدمات المعلومات المتوفرة في مكتبة جامعة مولود معمري بيتيزي وزو والتي تسمح للأساتذة بإعداد بحوثهم العلمية.
- تنمية وإثراء الرصيد الوثائقي لتغطية النقص في بعض التخصصات مثل تخصص علم المكتبات والتوثيق.
- برمجة دورات تكوينية للمستفيدين والمكتبيين والأساتذة مع ربطها بالمستجدات التكنولوجية.
- توظيف أخصائيين في مجال علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.
- رقمنة الرصيد الوثائقي للمكتبة لتوفير النصوص الكاملة بشكل آلي.
- تطوير نظام الإعارة في المكتبة والإعتماد على الإعارة الإلكترونية.
- المشاركة في قواعد البيانات العالمية.
- تدريب المستفيدين على استخدام الفهارس وقواعد البيانات.
- الترويج للخدمات المقدمة في المكتبة للتعريف بها.
- تحديث الرصيد الوثائقي للمكتبة مع مراعاة محتوى المقررات والبرامج الدراسية وإشراك الأساتذة في عملية الإختيار.
- التكتلات للتعاون بين المكتبات والإشتراك في الدوريات العلمية المتخصصة وقواعد البيانات الإلكترونية وتوفير خدماتها عبر الشبكات الدولية من أجل الولوج إليها.
- تطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية والعمل على تقديم خدمات جديدة تتناسب وإحتياجات الأساتذة.
- التعريف بخدمات المكتبة وكيفية استخدامها وأوعية المعلومات المتوفرة فيها.
- توفير البنية التحتية المادية والتكنولوجيا المناسبة من حيث الكم والنوعية لضمان تلبية حاجيات المستفيدين.
- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية وذلك من أجل انشاء شبكة وطنية لما لا شبكة دولية ومن أجل تبادل المعلومات أي التشبيك مع المكتبات الجامعية الأخرى .

## الفصل الثالث: واقع وافاق استخدام الاساتذة لخدمات المعلومات للمكتبة المركزي لجامعة

مولود معمرى بيتيزى وزو

---

- انشاء تطبيق الذكاء الاصطناعي وذلك بتصميم خدمات جديدة تتماشى مع احتياجات المستخدمين.

تجارت

## الخاتمة

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى أن الأساتذة يستخدمون خدمات المعلومات سواء التقليدية أو الإلكترونية للعلاقة الوطيدة التي تربط بينهما فالإلكترونية ما هي إلا امتداد للخدمات التقليدية مع إدخال التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة، وتحقيق المكتبة لأهدافها مرتبط مباشرة بالمستفيد من خلال تقديم خدمات ذات جودة ونوعية.

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على واقع وآفاق استخدام الأساتذة لخدمات معلومات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بـتيزي وزو وإبراز الصعوبات والعراقيل التي تحد من قدرتهم في الوصول إلى الرصيد الوثائقي، وما توصلنا إليه أن نوع مصادر المعلومات المقدمة من طرف المكتبة له دور كبير في نجاح رسالة المكتبة رغم غنى المكتبة بالمراجع إلا أن هناك نقص خاصة في بعض التخصصات من حيث عدد النسخ والحدثة، وتطرقنا أيضا إلى تقييم مختلف الخدمات التي تقدم للأساتذة وكيف تؤثر على رضا المستفيدين وإشباع حاجياتهم المعلوماتية.

ولقد أظهرت الدراسة المطبقة على 70 أستاذ من أصل 293 أستاذ أن المكتبة الجامعية لم تصل بعد إلى مستوى تقديم خدمات ذات جودة ونوعية بحكم أن هناك أساتذة غير راضين كليا عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بـتيزي وزو، وهذه المكتبة كغيرها من المكتبات الجامعية تسعى إلى توسيع آفاقها المستقبلية وذلك بتطوير خدماتها والعمل على توفير الوسائل لإتاحتها للمستفيدين وإطلاعهم الدائم لمستجداتها، لذا لا بد على المكتبة التعريف بواقعها وهذا من خلال الندوات والمؤتمرات الدولية والوطنية والأيام الدراسية حتى يتسنى للجميع معرفة هذا الواقع ولا يكون محصورا بين جدران المكتبة، ومشاركة الجهات الوصية على المستوى المحلي أو الوطني لرفقي بالخدمة المعلوماتية وبالمهنة وبتحسين الخدمات بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين من خلال مشاركتهم في عملية إختيار الرصيد الوثائقي، وعلى كل عامل في المكتبة القيام بكل المهام الموكلة إليه ومساندة البحث وتوجيهه وتعريفه بالخدمات المتوفرة في المكتبة لكي ينال الرضا عن الخدمات المقدمة وبالتالي تحقيق رسالة المكتبة وضرورة رقمنة كل الرصيد الوثائقي والإسراع في تجسيد مشروع الرقمنة إلى جانب التحديث المستمر للخدمات المتاحة على

## الخاتمة

---

الموقع الإلكتروني للمكتبة وتحديثه مع التركيز أكثر على خدمة الترويج والتسويق للخدمات وحل مشكلة الميزانية.

# القائمة البليوغرافية

## القائمة الببليوغرافية:

أولاً: المراجع باللغة العربية

### • الموسوعات والقواميس:

- 1- البستاني بطرس، قطر المحيط، قاموس لغوي ميسر، بيروت: مكتبة لبنان، ناشرون 1995.
- 2- عبد الفتاح قاري عبد الغفور، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
- 3- عبد المعطي ياسر يوسف، تريسالشر، موسوعة علوم المكتبات والمعلومات، القاهرة، 2023،

### • الكتب

- 1- أحمد حسين مصطفى، قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات، ط1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.
- 2- اودري جروس، ترجمة حسمت قاسم، تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1998.
- 3- بدر أحمد، المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998.
- 4- بدر أحمد، وآخرون، *التكشيف والإستخلاص، دراسات في التحليل الموضوعي*، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2002.
- 5- البلقاسي منال، تطبيقات التحول الرقمي، Digital transformation الجزء الاول، مناهج تكنولوجيا المعلومات، نظم التشغيل، رقمنة المؤسسات، التوثيق الرقمي والتعامل مع النصوص والكلمات والصور، شهادة دولية انهت شهادات IC3,ICDL، الاسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2023.
- 6- الجودي عمر، *الإدارة العامة*، القاهرة: شركة الطيجي، 1981.
- 7- الجوهري أمجد، متولي النقيب، *خدمات المعلومات في البنة الرقمية*، القاهرة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2014.

- 8 - الحباطي محمد خميس، *خدمات المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية، مفهومها، وأنواعها، وتسويقها، ومعايير تقييمها*، الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2023.
- 9- خطاب السعيد مبروك، *الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات*، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 10- الدباس ريا أحمد عبد الرحيم، *المرجع في علم المكتبات والمعلومات*، عمان: دار دجلة، 2008.
- 11- دويدي رجا وحيد، *البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العلمية*، ط1، دمشق: دار الفكر، 2000.
- 12- ذوقان عبيدات وآخرون، *البحث العلمي، مفهومه وإدارته وأساليبه*، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2012.
- 13- السالمي علاء عبد الرزاق، *الإدارة الإلكترونية*، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 2008.
- 14- السعيد مبروك ابراهيم، *إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية*، ط2، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- 15- الطباع عبد الله عيسى، *علم المكتبات الإدارة والتنظيم*، بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1982.
- 16- عبادة حسان حسن، *المكتبات الإلكترونية كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير المكتبة*، عمان: دار المعتز، 2015.
- 17- العباس هشام بن عبد الله، *تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت*، ط2، مكتبة الملك فهد، 2009.
- 18- عبد المنعم موسي غادة، *بحوث في نظم وخدمات المعلومات*، الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 19- عريف سامي، *القياس والتقييم*، عمان: دار مجدلاوي، 1999.
- 20- عليان رحي مصطفى، *ابوعجمية يسرى، تنمية مطبوعات المكتبة*، التزويد، عمان: دار الصفاء، 2000.

- 21- عليان ربحي مصطفى، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005.
- 22- عليان ربحي مصطفى، خدمات المعلومات *information services*، عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2017.
- 23- عليان ربحي، غنيم عثمان محمد، *مناهج البحث العلمي، النظرية والتطبيق*، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 24- غرابية فوزي وآخرون، *أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الانسانية*، الجامعة الأردنية 1977.
- 25- غراممي وهيبية، *تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية*، الجزائر، جامعة الجزائر، 2008.
- 26- فتحي عبد الهادي، *مقدمة في علم المكتبات*، القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
- 27- الفيتوري محمد، المبروك خلق الله، *تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية*، القاهرة: دار حميثر للنشر، 2020.
- 28- الكبيسي صلاح الدين، *ادارة المعرفة*، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2005.
- 29- لا نكستر، والفرد، *تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات*، الرياض: مطبوعة الملك عبد العزيز، 1996.
- 30- لا نكستر والفرد، *خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمه*، الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز، 2000.
- 31- اللحام مصطفى علي، *المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات*، ط1، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016.
- 32- متولي ناريمان اسماعيل، محمد فتحي عبد الهادي، *الاتجاهات الحديثة في ادارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات*، ط1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- 33- المجداوي أمين، *المدخل الى علم المكتبات والمعلومات*، عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982.

- 34- محمد فتحي عبد الهادي، *المكانز كأداة للتكشيف واسترجاع المعلومات*، ط1، القاهرة: مكتبة الامام البخاري للنشر والتوزيع، 2010.
- 35- المدادحة أحمد نافع، مطلق حسن محمود، *المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات*، ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
- 36- النواسية غالب عوض، *خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات*، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 37- الهمشري عمر أحمد، *المكتبة و مهارات استخدامها*، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 38- هاني محمد، *المدخل الى علم المعلومات والمكتبات والتوثيق*، دسوق: دار العلم واليمان للنشر والتوزيع، 2016.
- 39- هاني محمد، *المكتبات أنواعها، أوعيتها، خدماتها*، ط1، دسوق: العلم واليمان للنشر والتوزيع، 2006.
- 40- الهوش أبو بكر، *التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات*، القاهرة: دارالفجر، 2002.
- 41- الوردى زكي حسين، المالكي محبل لازم: *مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية*، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 42- يوسف عيسى عبد الله، *علم المعلومات والتوثيق أساسيات علم المكتبات والمعلومات*، ط1، دسوق، دار العلم واليمان للنشر والتوزيع، 2025.
- المذكرات:

- 43- أبوقطة محمد حسن محمد، *تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في جمهورية كوريا الجنوبية، دراسة حالة وامكانية الافادة منها في جمهورية مصر العربية*، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في التربية قسم التربية المقارنة والادارة التعليمية، جامعة كفر الشيخ، كلية التربية، 2024.
- 44- أحمد ابراهيم بودريان، *تقييم الموارد البشرية و أثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية*، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الادارة العلمية للمعلومات، جامعة منتوري، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2011.

- 45- بادية نسيمة، حمزة ندي، جاهزية المكتبات الجامعية لتوظيف تقنية الاستجابة السريعة **QRcode** دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي-ام البواقي ، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2009-2020.
- 46 - بن جميل رميساء، النصوص التنظيمية وأثرها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، **دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري**، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث في علم المكتبات وعلوم الاعلام والاتصال، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2024.
- 47- بوشارب، بولوداني لزهرة، **المكتبات الجامعية داخل البيئة اللكتروافتراضية، دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف**، رسالة لنيل درجة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2005-2006.
- 48- بوعافية السعيد، **مقياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية، تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2006.
- 49- سماقجي سامية، **استخدام مبادئ الادارة العلمية في مكتبات دور الثقافة دراسة ميدانية في الشرق الجزائري**، اطروحة للحصول على شهادة ماجستير علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2012.
- 50- عطوي نصيرة، **المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب**، دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016.
- 51- عميمور سيهام، **المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

- 52- غانم نذير، *الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المجلد 1*، رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية، 2010.
- 53- كحلات سميرة، *المكتبة الجامعية في تأسيس مجتمع المعرفة*، رسالة شهادة الدكتوراه، علم المكتبات ومراكز التوثيق، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2014.
- 54- كداوة عبد القادر، *تأثير تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائري، جامعات الجزائر وسط نمونجا*، أطروحة دكتوراه علوم قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014.
- 55- كوداش جندي نبيلة، *دور الخدمات المكتبية في تطوير و تفعيل البحث العلمي، دراسة حالة مكتبة جامعة زيان عاشور بالجلفة*، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية، 2018-2019.
- 56- مراد كريم، *مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نمونجا*، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2008.
- 57- مكاني كريمة، *التنمية المهنية بالمكتبات الأكاديمية بالجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة دراسة حالة أخصائي مكتبة جامعتي وهران و معسكر*، اطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2020.
- 58- يحيوي رشيد، *احتياجات مستفيدي المكتبات الجامعية من مصادر المعلومات الالكترونية، دراسة ميدانية بجامعات قسنطينة 1-2-3*، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، قسم التقنيات الأرشيفية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018-2019.

#### • المجلات:

- 59- أمال هادف، بوكرزازة كمال، "خدمات المعلومات وأساليب التسويق" دراسة جريدة الشروق أون لاين الجزائرية، *مجلة البحوث والدراسات الانسانية*، جامعة 20 اوت 1955

- سكيكدة ع 17، 2018، ص ص 147-170 متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 30 مارس 2025 على الساعة 20:15 سا.
- 60- كوار فوزية، "المكتبة الجامعية ودورها في البحث العلمي المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أدرار"، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة أدرار، مج 21، ع 1، جامعة أدرار(الجزائر)، 30 مارس 2022، ص ص 215-233. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 22 ماي 2025 على الساعة 20:09 سا.
- 61- ميدون ليلي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية"، مجلة قبس للدراسات الانسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، مج 06، ع 02، 13 أكتوبر 2022، ص ص 972-989. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 23 ماي 2025 على الساعة 17:29 سا.
- 62- فرج موسى ناصف، سعد عبد السلام المبرين "توظيف تكنولوجيا الاتصال في تطوير المكتبات الجامعية"، مجلة جامعة سرت العلمية العلوم الانسانية، جامعة طبرق، مج 10، ع 1، يونيو 2020، ص ص 1-27، متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 30 ماي 2025 على الساعة 12:29 سا.
- 63- علياء ابراهيم أحمد، "دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، دراسة حالة على المكتبة المركزية بجامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل"، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث ال شاملة، مج 05، ع 33، 2024، ص ص 1476-1479. متاحة على الخط <http://usrij.com >wp-content> uploads> تاريخ الدخول : 30 ماي 2025 على الساعة 12:29 سا.
- 64- كداوة عبد القادر، "تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية، خدمات المعلومات الالكترونية-نموذجاً، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلة تموج، مج 4، رقم 02، ديسمبر 2016، ص ص 148-162 متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول : 16 نوفمبر 2024 على الساعة 05:55 سا.
- 65- عمروش كريمة، محمد عبد الهادي، "قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور serverperf المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بيتيزي وزو. نموذجاً"، مجلة ألف، اللغة، الإعلام و المجتمع مصنفة في فئة ب، جامعة الجزائر 2،

مج11، ع 2-4، 25 نوفمبر 2024، ص 373-394. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 03 ماي 2025 على الساعة 04:49 سا.

66- بوعفان رانيا، بن السبتي عبد المالك، "واقع اتاحة خدمات المعلومات الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي"، مجلة المعيار، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، مج 26، ع 3، الجزائر، 2020، ص ص 1210-1238. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 16 نوفمبر 2024 على الساعة 04:49 سا.

67 - محمد كريم فريحة، كرمادي شمس الدين، "واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة في ظل تحديات البيئة الرقمية: المكتبات العامة لولاية عنابة وسط (دراسة تحليلية)"، مجلة التواصل في العلوم الانسانية و الاجتماعية، مج 26، ع 03، جامعة عنابة، 06 سبتمبر 2020، ص ص 397-412. متاحة على الخط <http://asjp.cerist.dz> تاريخ الدخول: 19 نوفمبر 2024 على الساعة 04:00 سا.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

### 1- Dictionnaires

68- OXFORD WORDPOWER, Dictionnaire English Arabic, London : libraryies unlimited, 2004.

### 2-livres

69- MANCINI Marc, *Time Management*, New yourk: Megraw Hill, 2003.

70-GRANDER Richard K, *education oflibrary&Information Professionals Recent& Futur Prospects*, New York: Libraries Unlimited, 2007.

### 3- Theses et memoires

71- AIASSAF Abir, *Constrution d'une offre de Services pour le Public Universitaire en Syrie, approche managériale*,Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, université lumière lyon 2, école doctorale ,education psychologie information etcommunication, 2011.

#### 4- Article de revues

72- CRAWFORD John, « The use of electronic informatio services by students at glasgow caledonian university », background to the project and introductory focus groups in : *journal of librarianship and information science*, vol 34, n 1, march 2002.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العملي  
جامعة مولود معمري - تيزي وزو -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

استمارة استبيان

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في شعبة علم المكتبات تخصص:  
تسيير ومعالجة المعلومات تحت عنوان :

"واقع وآفاق استخدام الأساتذة الباحثين لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية:  
خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو "تمودجا"

تحت إشراف:

أ. رميني واهبية

من إعداد الطالبة:

باشا فتحة

نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، ونعلمكم أن  
المعلومات التي تدلون بها ستستعمل في إطار البحث العلمي ولا يتم نشرها لأغراض أخرى،  
وشكرا لكم مسبقا على تعاونكم.

طريقة الإجابة: وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية 2024 - 2025

## البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر

أنثى

الدرجة العلمية:

ماجستير

دكتوراه

أخرى، أذكرها؟.....

.....

الصف:

أستاذ مساعد

أستاذ مساعد قسم أ

أستاذ مساعد قسم ب

أستاذ محاضر قسم أ

أستاذ محاضر قسم

أستاذ التعليم العالي

أخرى، أذكرها؟.....

.....

الخبرة المهنية:

أقل من 05

من 06 سنوات إلى 10 سنوات

من 11 سنوات إلى 20 سنوات

أكثر من 20 سنة

المحور الأول: استخدام خدمات المعلومات الحديثة و التقليدية من طرف الأساتذة

الباحثين؟

1- هل تتردد إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

دائما

أحيانا

نادرا

2- ماذا تفضل لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

الخدمات التقليدية

الخدمات الحديثة

لماذا.....

.....

3- ما هو سبب ارتيادك إلى المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

المطالعة

إعداد الدروس

الإشراف على مذكرات التخرج

التأليف

إعارة الكتب

إعارة القوميس والموسوعات

الإبحار في الانترنت

أخرى، أذكرها؟.....

.....

4- ما هي الخدمة أو الخدمات المكتبية التي تعتمد عليها لتلبية حاجياتك التعليمية

والتعلمية والبحثية؟

فهارس المكتبة

الإعارة الداخلية

الإعارة الخارجية

خدمة الدوريات

خدمة المراجع

خدمة التكشيف والاستخلاص

خدمة التصوير

خدمة التوجيه والإرشاد

.....أخرى، أذكرها؟

.....

5- ما نوع مصادر المعلومات التقليدية التي تستعملها بكثرة في المكتبة؟

الكتب

المجالات

القواميس

الموسوعات

الرسائل الجامعية

الأدلة

.....أخرى، أذكرها؟

.....

6- ما نوع مصادر المعلومات الرقمية التي تستعملها بكثرة لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

الكتب الإلكترونية

المجالات الإلكترونية

الرسائل الجامعية الإلكترونية

القواميس والموسوعات الإلكترونية

.....أخرى، أذكرها؟

.....

7- هل لك علم بالخدمات الحديثة المتاحة عن بعد في الموقع الإلكتروني للمكتبة

المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

خدمة التسجيل في المكتبة

خدمة البث الانتقائي

خدمة طرح الأسئلة

المشاركة في اقتراح المقترحات

متابعة جديدة المكتبة وخدمة الإحاطة الجارية

روابط قواعد البيانات المتوفرة على الانترنت عبر الوصول الحر لجارية

خدمة الدخول مباشر من الموقع إلى مختلف المجموعات الرقمية

8- ماهي الخدمات المتاحة في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو التي

استفدت منها ؟

الفهرس الآلي للمكتبة

الفهرس المشترك لجامعة مولود معمري بتيزي وزو Catalogue collectif de

I'UMMTO

الفهرس المشترك الجزائري Catalogue collectif d'Algerie

النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL

المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC

المجلات العلمية الجزائرية ASJP

قاعدة البيانات إقرأ IQRAA

قاعدة بيانات Technique de l'ingénieur

المستودع الرقمي DSpace

البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNST

أخرى، أذكرها؟.....

.....

المحور الثاني: تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية

لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

9- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية

من حيث الكم؟

نعم

لا

لماذا؟  
.....  
.....

10- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية  
من حيث النوع؟

نعم   
لا

لماذا؟  
.....  
.....

11- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية  
من حيث اللغة؟

نعم   
لا

لماذا؟  
.....  
.....

12- هل الرصيد الوثائقي المتوفرة في المكتبي يلبي حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية  
من حيث الحداثة؟

نعم   
لا

لماذا؟  
.....  
.....

13\_ هل الخدمات التقليدية للمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتييزي وزو كافية لتلبية  
حاجياتك

نعم   
لا

لماذا؟.....

.....

14- هل الخدمات الحديثة المتاحة في الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة مولود

معمرى بتيزى وزو كافية لتلبية حاجياتك المعلوماتية؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بلا،

لماذا؟.....

.....

16- هل هذه الخدمات المكتبية كافية لتلبية حاجياتك التعليمية والتعلمية والبحثية بدرجة؟

نسبياً

عالية

متوسطة

ضعيف

لماذا؟.....

.....

17- ما رأيك في مدة اعارة الوثائق خارجياً؟

كافية

غير كافية

لماذا؟.....

.....

18- ما رأيك في عدد الوثائق المسموح بإعارتها خارجياً؟

كافية

غير كافية

لماذا؟.....

.....

19- هل ترى أن توفير خدمة تصوير المراجع في المكتبة:

ضروري

غير ضروري

لماذا؟.....

.....

20- هل الفهرس التقليدي المطبوع كاف لتلبية حاجياتك في البحث البيبليوغرافي؟

كاف

غير كاف

نسيباً

لماذا؟.....

.....

21- هل ترى أن مرافقة وتوجيه المكتبي لك أثناء عملية البحث البيبليوغرافي التقليدي

والآلي:

ضروري

غير ضروري

لماذا؟.....

.....

22- ما هو تقييمك لمستوى أداء المكتبي

مقبول

غير مقبول

نوعاً ما

لماذا؟.....

.....

23- ما هي اقتراحاتك لتحسين وتطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري

بتيزي وزو

المحور الثالث: الصعوبات و المشاكل التي تواجه الأساتذة الباحثين أثناء استخدامهم

### لخدمات المعلومات

24- كيف تقيم مستوى تحمكك في استعمال الحاسوب وملحقاته المادية والبرمجية؟

عالي

متوسط

ضعيف

25- ما انطباعتك حول خدمة التكوين؟

مناسبة

غير مناسبة

مناسبة نوعا ما

26- ما هي الأساليب الفعالة لتكوين المستفيدين حول "البيئة الرقمية"

تخصيص قاعة بالمكتبة لإلقاء المحاضرات

تنظيم أيام دراسي بالمكتبة

تنظيم ورشات تدريبية دورية

لوحات إعلانية

أخرى، أذكرها؟

27- هل تواجهك صعوبات في البحث عن المعلومات ؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم، أذكرها؟

.....  
.....  
.....

28- ماهي الأسباب التي تمنعكم من الإستفادة من خدمات المعلومات؟

الموقع

ضيق المساحة

توقيت العمل

عدم تعاون المكتبي

الفوضى و الضجيج

29- هل تجدون مشاكل و صعوبات عند التعامل مع المكتبي؟

نعم

لا

30- ماهي إقتراحاتكم لمواجهة هذه الصعوبات؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....