الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالى و البحث العلمي
جامعة وهران

كلية الحضارة الإسلامية و العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستار
تحت عنوان

تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة :

- دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر و المكتبة الجامعية بمستغانم-

مـن إعـداد:

- ولـيد زوليـخة

تحت إشراف الأستاذ:

- أ. د عبد الإله عبد القادر

المناقشين :

- **صاحبي محمد**
- أستاذ محاضر بجامعة وهران.....رئيسا
- **سمرة حليمة**
- أستاذة محاضرة بجامعة منتوري.....مناقشا بقسنطينة
- **أ. د عبد الإله عبد القادر**
أستاذ محاضر بجامعة وهران.....مناقشا ومقررا

2007-2006

الـــــــــــــــشـــــــــــــــكـــــــــــــــر

الحمد □ فاطر السموات والارض

والصلاة والسلام على النبي محمد وعلى اله وصحبه اجمعين.

اولا اشكر خالقي بقول احد الشعراء:

اوليتني نعـــما ابوح بشـــكرها وكفيتـــني كل الامور باســـرها

فلاشـــكرنك ما حييت وإن امـــت فلتـــشكرنك اعظمي في قبـــرها

استفتح هاته الكلمات بتوجيه الشكر الخالص إلى:

استاذي و مؤطري الدكتور عبد الإله عبد القادر الذي كان بمثابة نور اظاء لي درب العلم و ما بخل علي كلما إحتجته فله الشكر الجزيل.

اشكر اختي و حبيبتي حليمة التي كانت سندي ودعمي والتي سهرت معي وتحملتني.

اشكر عمال و مدير مكتبة معسكر ومديرو عمال مكتبة مستغانم .

اشكر كل من عبد طريق العلم امامي وحظن هذه الفكرة منذ ولادتها إلى ترعرعها وخروجها الى النور.

إلـــى كـــل بـــاحـــث و طـــالـــب عـــلـــم

فـهـرس الـمـحـتـويـات

الشكر

الإهداء

المقدمة العامة.....10

الجزء الأول:الجانب المنهجي و النظري

أهمية تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية الجامعية

الفصل الأول: المكتبة و خدماتها

مفهوم المكتبة.....19

المبحث الأول:المكتبة الجامعية

1- المكتبة الجامعية 20

2-المكتبة الجامعية كجهاز للمعلومات.....20

المبحث الثاني:الخدمات المكتبية.....22

1-الخدمات المكتبية.....23

2-أنواع الخدمات المكتبية.....23

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات و المكتبة الجامعية.....49

المبحث الأول:تكنولوجيا المعلومات.....50

1- تكنولوجيا المعلومات تطور و حداثة.....50

2-تكنولوجيا المعلومات و أقسامها.....51

المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات و ضرورتها في المكتبة الجامعية.....59

1- تكنوتوجيا المعلومات و المكتبات الجامعية.....59

2 - تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية 61

3-استرجاع المعلومات على الخط المباشر.....64

المبحث الثالث:التقييم طريق للاقتراب من الواقع 109
1-التقييم كوسيلة.....109
2-مراحل التقييم 109
3-التقييم و أهدافه.....110
4-تكنولوجيا المعلومات و التقييم.....114
الفصل الثالث: الجانب المنهجي
المبحث الأول :إجراءات الدراسة.....122
1-أساسيات موضوع البحث 122
المبحث الثاني: الإشكالية و الفرضيات.....123
1-1الإشكالية.....123
1-2 تساؤلات حول الإشكالية.....125
1-3الفرضيات.....125
المبحث الثالث:المنهج المتبع و العينة.....126
1-تعريف منهج البحث العلمي.....127
2-العينة المختارة.....129
المبحث الرابع:أدوات البحث.....130
1-خطوات البحث.....131
2- حدود البحث.....132
3-الدراسات السابقة.....132
الجزء الثاني:الجانب التطبيقي : دراسة تطبيقية لمدى مطابقة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية (مكتبة معسكر -مكتبة مستغانم)
الفصل الرابع: تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الخدمات المكتبية الجامعية
مقدمة.....154
المبحث الأول: تحليل الجداول الخاصة بالموظفين في جامعتي معسكر و مستغانم....156
1-المحور الأول: المكتبي و الخدمات المكتبية.....160
2-المحور الثاني: المكتبي و المستعمل.....209

3-المحور الثالث: المكتبي و تكنولوجيا المعلومات.....213

- خلاصة النتائج المتحصل عليها في تحليل الاستبيان الخاص بالموظفين.....219
1 -موظفي مستغانم.....219
2-موظفي معسكر.....221
المبحث الثاني: تحليل الجداول الخاصة بالاستمارة الموجهة للمستعملين.....224
1-المحور الأول: المستفيد و المكتبة 227
2-المحور الثاني : المستفيد و الخدمات المكتبية.....238
3-المحور الثالث: المستفيد و تكنولوجيا المعلومات.....248
المبحث الثالث: خلاصة النتائج المتحصل عليها في تحليل الاستبيان لكل من المستفيدين في مكتبتي معسكر و مستغانم.....254
1-المستفيدين في مستغانم.....254
2- المستفيدين في معسكر.....256
المبحث الرابع:استنتاج عام.....257
- النتائج في ضوء الفرضيات.....259
الخاتمة.....264
البيبليوغرافية.....274
الملاحق.....282

فهرس الجداول

قائمة الجداول الواردة في المذكرة الخاصة بتحليل الاستبيانات لكل من مكتبتي معسكر ومستغانم .

رقم الجدول	عناوين الجداول(الأسئلة المطروحة في الاستبيان)	الصفحة
	الاستبيانات الخاصة بالموظفين في مكتبتي معسكر و مستغانم	
01	عدد الموظفين في كلا المكتبتين	156
02	الجنس	157
03	مستوى الدراسي	157
04	الوظيفة	159
	المحور الأول :المكتبي و الخدمات المكتبية	
05	ماهي الخدمات المتوفرة لدى مكتبتكم؟	160
06	هل تجد صعوبة في التعامل مع الخدمات الموجودة في مكتبتكم؟	163
07	إذا كانت إجابتك ب "نعم"فيما تتمثل هذه الصعوبات؟	164
08	هل هناك مشاركة من طرف المستفيد قبل عملية الاقتناء؟	166
09	إذا كانت إجابتك ب "نعم" كيف يتم ذالك؟	167
10	إذا كانت إجابتك ب "لا"لماذا ؟	168
11	ما هي انواع الفهارس المعتمدة لدى مكتبتكم؟	169
12	ايها اكثر استخداما من طرف المستفيد؟	170
13	ماهي الصعوبات التي تتلقاها في فهرسة الوثائق التقليدية؟	171
14	ما رايك في الفهرس الالي؟	172
15	على اي اساس يتم الترتيب داخل مكتبتكم؟	173
16	كيف يتم ترتيب الوثائق عند تصنيفها؟	174
17	ما هو نظام التصنيف المعتمد لدى مكتبتكم؟	175
18	ما الصعوبات التي تتلقاها عند عملية ترتيب الرصيد الوثائقي على الرفوف؟	176
19	كم تستغرق عملية التكشيف من وقت للتمكن من وضع مدخل لكل وثيقة؟	177
20	ما الكشفات المتداولة في مكتبتكم ؟	178
21	هل هناك سهولة في استخدام الكشفات بالنسبة للمستفيد؟	178
22	كم تستغرق عملية الاستخلاص من وقت؟	179
23	هل يمكن للمستفيد إن يكتفي بالاستخلاص لمعرفة وجود المعلومة التي يريدها؟	180
24	هل تفضل إن تكون عملية الاستخلاص على حامل إلي؟	181
25	اي الاعارات تعتمدونها في مكتبتكم؟	182
26	أي الانظمة تعتمدونها في عملية الإعارة في مكتبتكم؟	183
27	ما هي الطرق الاكثر استعمالا عند عملية الإعارة؟	184
28	ما رايك في الإعارة الالكترونية	185
29	ما هي الكتب المرجعية المعتمدة لدى قسم المراجع الخاص بمكتبتكم؟	186

30	كيف يصل المستفيد للخدمة المرجعية؟	188
31	هل ادخل الإعلام الآلي اقسام المراجع؟	189
32	إذا كانت إجابتك ب"لا" فهل هناك ضرورة لإدخاله في قسم المراجع؟	190
33	فيما تتمثل أهمية البيبليوغرافيا في مكتبتكم؟	190
34	ماهي اشكال البيبليوغرافيا المعتمد لدى مكتبتكم؟	192
35	هل تعتمدون الإعلام الآلي في الببليوغرافيا؟	193
36	هل هاته الخدمات متوفرة لدى مكتبتكم؟	194
37	فهل ترى ضرورة في إدخال هاته الخدمة في مكتبتكم؟	195
38	إذا كانت إجابتك ب "نعم" فماهي انواع النسخ المعتمدة لديكم؟	195
39	هل خدمة النسخ وسيلة حديثة ل: جلب المستفيدين ،إيصال المعلومة لأكثر من شخص في نفس الوقت؟	196
40	ما هي الطرق المعتمدة للقيام بهذه الخدمة في مكتبتكم؟	197
41	ما رايك في عملية الإشهار والترويج في المكتبة؟	199
42	فيما تتمثل الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية؟	200
43	هل تتوفر هذه الخدمة لدى مكتبتكم؟	201
44	إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل تعتمدون على(هناك مجموعة من الاقتراحات) ؟	202
45	إذا كانت إجابتك"بلا"فهل ترى ضرورة في خدمة الترجمة في المكتبة الجامعية؟	203
46	ما الفائدة من الترجمة داخل المكتبة الجامعية؟	204
47	هل تتوفر لديكم خدمة تدريب المستفيدين؟	205
48	ما هي الاسباب التي تدفع المكتبة لتدريب المستفيدين؟	206
49	ما هي الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين في مكتبتكم؟	207
50	إذا كانت مكتبتكم لا تحتوي على هذه الخدمة فهل تفضل وجودها لديكم؟	208
	المحور الثاني:المكتبي و المستعمل	
51	من هم الاكثر ارتياد على المكتبة؟	209
52	هل تجد صعوبة في إرضاء المستفيد؟	210
53	إذا كانت إجابتك"بنعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات؟	211
54	إذا كانت إجابتك"بنعم" فيما يمكن حصر هذه الاساليب أو الصعوبات؟	212
	المحور الثالث:المكتبي و تكنولوجيا المعلومات	
55	اي الوسائل الحديثة اعتمدت في المكتبة؟	213
56	اي الخدمات المكتبية مستها تكنولوجيا المعلومات؟	215
57	هل اعتماد تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية في المكتبة الجامعية؟	216
58	إذا كانت إجابتك"بنعم" فهل بسبب(هناك مجموعة من الاقتراحات)؟	217
59	إذا كانت إجابتك"بلا"هل تعتقد إن المكتبة قادرة على الاستمرار بكل ما هو تقليدي في وسط مجتمع المعلومات؟	218

الاستبيانات الخاصة بالمستعملين في مكتبتي معسكر و مستغانم

رقم الجدول	عناوين الجداول(الأسئلة المطروحة في الاستبيان)	الصفحة
01	الجامعة	224
02	الجنس	225
03	عدد المستعفيدين في كلا المكتبتين؟	226
	المحور الاول: المستعمل و المكتبة	
04	هل تتردد على المكتبة؟	227
05	هل تعتبر المكتبة مكان ل(هناك مجموعة من الاقتراحات)	229
06	ماهي الدوافع التي ترغبك في المكتبة؟	230
07	ما هي المواد المكتبية الاكثر استخداما من طرفك؟	232
08	ما هي الوسيلة المعتمدة لحصولك على المعلومات؟	234
	المحور الثاني:المستعمل و الخدمات المكتبية	
09	ما هي الخدمات المباشرة التي تساعدك في عملية البحث لدى مكتبتكم؟	238
10	كيف يمكن الاستفادة من الوثيقة التي تحتاجها؟	241
11	ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟	244
12	في حالة الإجابة "بغير راض"أو"نوعا ما" ما هي الأسباب؟	246
	المحور الثالث:المستعمل و التكنولوجيا الحديثة	
13	هل مست تكنولوجيا المعلومات مكتبتكم الجامعية؟	248
14	إذا كانت إجابتك"بنعم" فما هي الوسائل المتوفرة لدى مكتبتكم؟	249
15	هل تحسن عملية البحث في الفهرس الالكتروني؟	251
16	هل يساعدك المكتبي اثناء البحث في الفهرس الالكتروني؟	252
17	هل ترى ضرورة في إدخال التكنولوجيا على الخدمات المكتبية؟	253

الجزء الأول

الجانب النظري و المنهجي

أهمية تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية الجامعية

الـــجـــزء الأول

الـجـانـب الـنـظـري و الـمـنـهـجي

أهمية تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية الجامعية

الـفصل الأول : المكتبة و خدماتها

- مفهوم المكتبة

المبحـث I: المكتبة الجامعية

1- المكتبة الجامعية

2- المكتبة الجامعية كجهاز للمعلومات

3- دور ووظائف المكتبة الجامعية

المبحـث II: الخدمات المكتبية

1 –الخدمات المكتبية

2- أنواع الخدمات المكتبية

الفصل الثاني: المكتبة الجامعية و تكنولوجيا المعلومات

المبحـث I - تكنولوجيا المعلومات

1- تكنولوجيا المعلومات

2 - أقسام تكنولوجيا المعلومات

المبحث II- تكنولوجيا المعلومات و ضرورتها في المكتبة الجامعية

1 – تكنولوجيا المعلومات و المكتبات الجامعية

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية

3- أشهر الأنظمة المعمول بها في المكتبات الجامعية

المبحث III – التقييم طريق للاقتراب من الواقع

1- مفهوم التقيم

2-اهداف التقييم و طرقه

3- -تكنولجيا المعلومات والتقيم

الفصل الثالث : الجانب المنهجي

المبحث I : إجـراءات الــدراسة **:**

1- أساسيات موضوع البحث

2- أهداف البحث

3- النتائج

المـبـحـث II: الإشكالية و الـفرضـيات

1-الإشكالية

2-الفرضيات

المبـحـث III: الـمـنهـج المـتـبـع و العـيـنة

1-منهج البحث العلمي

2 -العينة المختارة

المـبحث IV: أدوات البـحـــث

1- خطوات البحث

2- حدود البحث

المقدمة العامة

المـــقـــدمـــة الـــعـــامـــة :

إن مفهوم ثورة المعلومات يدل على كل تغيير أو تعديل في مختلف المجالات سواءا من الناحية الشكل أو المضمون،ولقد اختلفت التسميات و تعددت" فالفوتفلور" يسميها بالموجة الثالثة و المقصود هنا مجتمع الاعلمة (In formalisation) و هي ماتسمى بحضارة الإصغاء للآخرين .

و يرى " والتر بروستون " بأنها مجموعة تغيرات تحدثها تقنية المعلومات ، تقنية الاتصالات من جهة و أجهزة الكومبيوتر من جهة ثانية .

أما الدكتور محمد فتحي عبد الهادي فيفضل تسمية هذا التطوربمجتمع المعلومات Information société.) ، و يقول بأن هذا المجتمع غير واضح المعالم بشكل تام حيث كان التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع معلوماتي حيث الاتساع و التنوع في الكم و الكيف .

كما يرى الدكتور حسن عماد مكاوي أنه يمكن تسميتها بتفجير المعلومات Explosions (Information

والمقصود هنا اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومة ليشمل مجالات النشاط كافة وهناك من يسميها بثورة المعلومات أو عصر المعلومات وذالك لما يشهده العالم من تحول في عنصريى الزمان و المكان ، و من الممكن أن نجمع كل هاته التسميات حول التطور التكنولوجي بالقرية الإلكترونية وذالك بالسيطرة على التدفق اللامتناهي للمعرفة و الأفكار و الرموز و تسهيل عملية الاتصال و الاستفادة من المعلومة عبر العالم ككل في ساعات معدودة .

ومهما اختلفت المفاهيم فإن هاته الثورة أو التطورات لها ركائز موحدة أولها حرية تسويق المعرفة سقوط الحوادث التقليدية بين الأمم و الشعوب، ظهور بيئة دولية تقوم على المعلوماتية .

من هنا يمكن القول إذا اختلف الباحثون في تحديد العناصر الأساسية لثورة المعلومات فلا اختلاف على العناصر التي تقوم عليها هاته الأخيرة أي تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر(COMPUTER HARDWARE)،التي تتكون من وحدة المعالجة المركزية وحدة الذاكرة، وسائل تخزين البيانات، المدخلات و المخرجات.

أما العنصر الثاني فهو التحكم الآلي (OTOMATIC CONTROL) أي تحكم من منظور المعلوماتي و العنصر الثالث هو تكنولوجيا الاتصالات (TIONSA COMMUNIC).

والعنصر الرابع البرمجيات (SOFTWARE)، و هندسة المعرفة NOWLEDGE ENGINEERING K)، و هندسة البرمجيات .SOFTWARE ENGIEERING.

و هنا يمكن القول أن ثورة المعلومات ترتكز أساسا علي الحاسب الآلي و ما يلحق به من عتاد و برمجيات و قدرات علي التخزين و الاسترجاع ثاني عنصر تكنولوجيا الاتصالات،و العنصر الثالث هو منظومة إدارة المعلومات.

في ضوء ما تقدم في تحديد المفاهيم حول التسميات الحاصلة في مجال التطور التكنولوجي يبقي الاتفاق واحد على أن هذا التطور هو مزيج بين وسائل الاتصال عن بعد مع شبكات المعلومات و الحواسيب،مما أدى إلى إنجازات مذهلة في مختلف المجالات ، حيث حولت روتين المجتمعات و هي في طريقها إلى تغييره جذريا في زمن تكون فيه الرقمنة أمرا ضروريا و التكنولوجيا أمرا عاديا ، و نحن اليوم في مجتمع المعلومات المنافسة تنطلق أساسا من المعلومة و القوي من لديه القدرة على مواجهة هذه المعلومات المتزايدة في كل يوم بل و في كل ساعة.

وتبقى ثورة المعلومات هي مزيج بين التقدم التكنولوجي المذهل، و الثورة المعلوماتية الفائقة و الذكاء الاصطناعي، و أمام هذا كله لابد من مستويات عالية حديثة من التعليم و التدريب الذي يواكب تطورات العصر.

لذا يمكن اعتبار المكتبة الجامعية نقطة نظام ووسيط يربط بين المعلومة و المستفيد، فمن البديهي أن تكون هي أساس التقدم الحقيقي في تطور التعليم الجامعي.

فالمكتبة الجامعية تعتبر المرآة للرصيد الفكري باختلاف أنواعه و حوامله، لذا فهي مطالبة اليوم بقيادة هذا التغير

و كيفية التعامل معه لمواكبة التطورات اللامتناهية و التي تحمل في طياتها الإيجاب و السلب، و الذكي من يعرف كيف ينتقي الأصح.

ويبقى هدفها الأول و الأخير إرضاء المستفيد، لذا لا بد من هذا المكان أن يتحول من شكله التقليدي إلى مركز معلوماتي ، ولا بد أن يحتوي كل أشكال المعلومة من كتب ، مجلات، دوريات، حوامل إلكترونية و الاستفادة من الانترنت، و توفير كل سبل التي تسهل الوصول للمعلومة، لذا لابد من تحويل كل ماهو تقليدي من الخدمات و المواد المكتبية ، إلى آخر التطورات خاصة مع ظهور المصادر الإلكترونية و تأليه الخدمات المكتبية مع ظهور البرمجيات المخصصة لتسيرها .

لقد أصبحت المكتبة الجامعية مؤسسة كغيرها من المؤسسات، إلا أنها تتميز بخصوصياتها من ناحية البناء

و المنتوج و الرصيد فنجد لها إدارة خاصة بها و كذا ميزانية و إستراتيجية لتسيـــرها ، كما لها جمهورها الخاص ، و هذه النقاط جعلت من هذه المؤسسة سوقا وثائقيا ذو إســتراتيجية في تسويق الوثائق بها و كذا في تقيمها .

إن مفهوم المكتبة اليوم تجاوز المفهوم القديم باعتبارهـــا مخزن للوثائق أو مكانا للمطالعة، بل أصبحت اليوم تتعدى ذلك حيث هناك تكنولوجيات خاصـــــة بتسيير الخدمات المكتبية، و أصبحت تتميز برصيديها الالكتروني، و جمهورها الواسع و تجهيزاتهـا المتطورة و التقدم الهائل في خدماتها.

لذا فمن الضروري أعادة النظر فـي مكتـباتنـــا الجامـعية و محاولة الدخول إلى عالم المعلوماتية و الاستفادة من التكنولوجيات الحديثـــة و المفهوم المتطور للمكتبة الجامعية ، و التي مازالت اغلبها تسير بالشكل التقليدي الروتيني لذا فكرنا محاولين فـــي بحثنا تسليط الضوء على المكتبات الجامعية و بالأخص مكتبات الغرب فأخذنا كنموذج للدراسة مكتبة عبد الحميد بن باديس بمستغانم و مكتبة مصـطفى اسطنبولي بمعسكر ، كـون هاتـيــن الأخيرتين من المكتبات الحديثة النشأة .

فكـان مـوضـــوع بحـثنا تـحت عنوان " تقييم الخدمات المكتـبيــة فـي ظـل التـكـنولوجيـا الحـديثة " و ما هدا البحث إلا محاولة للاقتراب من واقعنا الميداني ولاكتشاف الثغرات التي تعاني منها مكتباتنا الجامعية .

لذا قمت بتقسيم البحث إلى قسمين: قســـم نظري و منهجي و قسم تطبيقي .

حيث احتوى القسم الأول ثلاثة فصول، فكان الفصل الأول تحـــت عنوان: " المكتبة و خدماتها " حيث ركزت هنا على المكتبة الجامعية بخدماتها و أهدافها و مـخـتـلـــف خصوصياتها و بعدها الفصل الثاني تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات و المكـتـبـة الـجـامعية " و تحدثت في هذا الفصل عـن مجـمـوعة مـن النـقاط التـــي تخص تكنولوجيا المعلومات، و أدخلت عنصر التقييم في مبحث آخر للإلمام بالمـفـاهيـــــم الخـاصة بالعنوان.

كما ركزت على ضرورة تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة الجامعية.

و بعدما أعطيت نظرة و توضيحا حول هذه المفاهيم جاء دور الفصـــل الثالث بعنوان " الجانب المنهجي " حيث لهذا العنوان أهمية كبرى في أي بحث علـــمي،فقـمـت بتحديد إجراءات الدراسة بما تحويه من نقاط مهمة.

و حددت الإشكالية و الفرضيات الـتـي تـعتبر أهم عنصر في البحث بصفة عامة أو هي النقطة المركزية فيه و بعدها المنهج المتبع الذي يعتبر الهيكل القانوني الذي تسير عليه مختلف البحوث و بعدها العينة وأدوات الـبـحـــث الـتي تعتبر الوسيلة الأساسية للاقتراب من الجانب الميداني و التأكد من الفرضيات المقترحة والوصول للحقائق العلمية .

ثم جـــاء الجزء الثاني و هو الجزء التطبيقي و قد احـتـوى هذا الأخير الفـصـل الرابع تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الخدمات المكتبـيـة ".

ثم قمـت بتحلـيـل الاستبيان لكل من الموظفين و المستعملين في كلا المكتبتين، و أخيرا جاء دور النتائج عامة المتعلقة بتحليل الاسـتـبـيـانات و كذا النتائج في ضوء الفرضيات و آخر عنصر كان للخاتمة تقريبا هذه هي الخطوات التي اتبعـتها لإجراء هذا البحث محاولة تسليط الضوء على الفرضيات المقترحة ، و الله ولي التـوفـيـــــق .

الفصل الأول

المكتبة و خدماتها

الفـصـل الأول

الـجانـب الـنـظـري

الخدمات المكتبية في المكتبة الجامعية

المـبـحـث I: الـمكتبـة الـجامعيـة

1- المكتبة

2- المكتبة الجامعية

3 – المكتبة الجامعية كجهاز للمعلومات

4- دور ووظائف المكتبة الجامعية

المـبـحـث II: الـخدمـات الـمكتبيـة

1 –الخدمات المكتبية

2- أنواع الخدمات المكتبية

مفهوم المكتبة:

يمكن تعريف المكتبات بطريقة مبسطة بأنها مؤسسات اجتماعية علمية، أعدّت لاستقبال القـــراء و تزويدهم بمجموعـات مختلفة من المطبوعـات و المواد السمعيـة و البصريـة التي تناسب احتياجـات و مستويات القراء المختلفة، و ترتب المطبوعات و المواد العلمية في المكتبات طبـقا لخـطـــط و طرق خاصة حيث يسهل الرجوع إلى المعلومـة و استرجاعها بأقـــل جهد ممكن و في وقت قصيرو للمكتبات مظاهر تميزها عن غيرها من المؤسسات:

- المكتبة تزود بمجموعات من الكتب و المواد الأخرى التي تناسب احتياجات المستفيدين
- تـــوفر مكان الاطلاع باعتبارها من المعلومة داخل و خارج المكتبة .
- توفر المـواد المـكـتبية و تـسمح بإعارتها للاستفادة من المعلومة داخل و خارج المكتبة.

المكتبة لا تحصر خدماتها لفئة محـــددة دون غيرها ، بل نجد المكتبات بإختلاف أنواعها تمس كل فئات المجتمع ، فهناك مكتبات الأطـفال خاصة بالأطفال و العامة خاصة بكل من يشتـــرك والجامعية و يـــرها مـن الأنواع المختلفة للمكتبات ،[1] و تبـقـى كـلمـــة مـكـتبة دالة على مكان الاطلاع ، مكان بيع المطبوعات ، و نجد الغرب يفرقون بين الألفاظ ففي الانجليزية يطلق على مكان الاطلاع Library ومكـان بـيـــع الكتاب بـ Book shop ، و تبقى المكتبة بصفة عامة من أهم المراكز العلمية والمـــــؤسسات الوثائقية ذات خدماتها فكرية، علمية، وتـثـقـيـفـية، الغاية منها الرقي و الرفع مـــن مـســـتـــوى المجتمع ، و النهوض به في عالم المعلوماتية الذي لا حدود له و كل مكتبة لها خدماتها وأهدافـها و ذلك حسب أنواعها و سيكون موضوع دراستنا المكتبة الجامعية التي تعتبر من أهـــم أنـــــواع المكتبات كونها تلم شريحة معتبرة من المجتمع .

---

(1) حسان ، عبابدة .- استخدام الحاسوب في المكتبات و مراكز المعلومات .- [د .م] : المكتبة الوطنية ، 1995 .- ص 9.

المبحث I: 1- المكتبة الجامعية:University Library

لقد استخدم هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزءا مهما جدا بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي و تتميز هذه المكتبة بخدماتها لطلاب المرحلة الجامعية ، و كذا طلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس بالجامعة و قد تشمل خدماتها الباحثين حتى لو من خارج الجامعة.

و تقوم هذه المكتبة كغيرها من المكتبات بتجميع و تنظيم و تسيير مجموعاتها من الكتب والدوريات و المواد السمعية البصرية و غيرها من مصادر المعلومات المساندة للعملية التعليمية والبحثية بالجامعة ، و ذلك لأن هدف المكتبة الجامعية إرضاء القارئ بصفة عامة ، و تدعيم المناهج الدراسية والبحوث داخل ، ومن المعروف أن مصطلح المكتبة الجامعية يندرج تحت المكتبات الأكاديمية. ولكن هذا لا ينفي انه يدرج أيضا للتعبير عن مكتبات أخرى ، كالمكتبة الرئيسية للجامعة ، ومكتبة الكلية/المعهد ، بالإضافة إلى الوحدات المكتبية المتخصصة في الأقسام العلمية و تعرف بمكتبات الأقسام . هكذا فأي هذا المصطلح سيكون للدلالة على المكتبة الرئيسية للجامعة والمكتبة العلمية المركزية، ومكتبات الكليات والمعاهد ، ومكتبات الأقسام

2- المكتبة الجامعية كجهاز معلومات :

أمام هذا الانفجار المعلوماتي لم تعد المكتبة بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء لاحتياجات القراء والباحثين في المعلومات ، و بالتالي ظهرت الحاجة الماسة لتطوير مفهوم المكتبات لتتحول إلى جهاز معلومات يقوم بجميع الخدمات لإرضاء القراء و الرفع من مستوى المكتبة و السعي دائما لتوفير المعلومة في الوقت القصير و الجودة في أداء الخدمات .فإذا كانت المكتبة التقليدية تهتم باقتناء الكتب و فهرستها و تصنيفها ثم تقديم الخدمات المكتبية كالإعارة و المراجع ، و الاطلاع الداخلي ، فإن جهاز المعلومات يهتم إضافة لما اهتمت به المكتبة التقليدية [1].

(1)عبد المنعم موسى ، غادة .- المكتبات و مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها تسويقها .- القاهرة : دار الهدى، [د ، ت] .- ص . 121

بمحاولة استخدام الحاسبات الآلية في الخدمات المكتبية ، و كذا الاهتمام بعمليات النشر و التحري، والترجمة و التصوير و النسخ، و تحتاج المكتبة لقيامها بدورها كما ينبغي إلى متخصصين في هذا المجال و كذا أخصائيين في المعلومات (Inf.Specialistic) المدربين أو المكونين في علوم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات.

3- دور ووظائف المكتبة الجامعية:

و نظرا لمكانة المكتبة الجامعية وسط مجتمع المعلومات و تأثيرها على المجتمع بصفة عامة فإن لها دورا أو أدوارا ووظائف جد مهمة في تقديم الخدمة المكتبية و المتمثلة في:

- إرشاد مساعدة المكتبي للقراء أو المستفيدين بصفة عامة و هنا تظهر عملية الإعارة و التصوير وخدمات الإرشاد .

- التعاون و التنسيق للإستفادة من مصادر المعلومات داخل و خارج الوطن .

- تقديم أوتسهيل طرق التعامل مع المكتبة و هذا دور المكتبي أو أخصائي المعلومات.

و تبقى الوظيفة الرئيسية و المهمة الأساسية للمكتبة الجامعية هي مساندة البرامج الدراسية و مساندة عملية البحث في الجامعة. و لنجاح هذه الوظائف لا بد من تسيير محكم و لا بد من إدارة قوية تعي قيمة المكتبة و المكتبيين و تعي الدور الرئيس الذي أنجزت من أجله.[1]

(1)عبد المنعم موسى ، غادة .- المكتبات و مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها تسويقها .- القاهرة : دار الهدى، [د ، ت] .- ص 121

المبحث II : الخدمات المكتبية:

1 - الخدمات المكتبية كوسيلة لايصال المعلومة : لقد وردت في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة للخدمة المكتبية من أبرزهاتعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لإستخدام الكتب و بث المعلومات ".و يعرفها ربحي عليان على " أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف "[1].

و يعرفها ميقيل ديون(DEWEY)الذي يقول أن مفهوم الخدمة المكتبية هو "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف " [2] ، و عرفها هارود " بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها و مقتنياتها أفضل استخدام .

و يمكن القول أن الخدمات المكتبية و المعلومات تعتني بالأنشطة و العمليات و الوظائف والإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات . ممثلة في العاملين من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات إلي يحتاجها بأسرع الظروف و أيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديه من حاجيات للمعلومات. و ملخص القول من كل هذه التعاريف أن الخدمات المكتبية هي كل ما تقوم به المكتبة من توفير المواد المكتبية و تيسير استخدامها من جانب جميع الأعضاء أي الأساتذة ، الباحثين و الطلاب و للخدمات المكتبية أنواع هي:

---

(1) النوسية ، غالب عوض .- خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .- عمان : دار الصفا ، 2000 .- ص 21.

(2) ربحي مصطفى العليان .- مقدمة في علم المكتبات و المعلومات .-عمان : دار الفكر ، 1999.-ص27 .

2- أنواع الخدمات المكتبية: يرى معظم المختصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات تنقسم بشكل عام إلى قسمين :

-أ- الخدمات الفنية أو الخدمات غير مباشرة : فهي كل ما يتعلق بطلب و استلام و تهيئة و إعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى إلى أن تضل إلى المستعمل فهي كافة الإجراءات و العمليات الفنية المطلوبة لاقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة بكافة المراحل الضرورية للكتاب قبل وصوله إلى الرف ، دون أن يراها المستفيد أو القارئ و لكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات و تشمل الخدمات الفنية ، تحديد الاحتياجات و الاقتناء و التسجيل لمصادر المعلومات بالإضافة إلى عمليات الفهرسة و التصنيف والإعداد البيبليوغرافية [1] و غيرها.

1-2 **خدمات تحديد احتياجات المستفيد و التزويد :** تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات الفنية للمكتبات و مراكز المعلومات و ذلك لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة الأخرى (الفنية و العامة) ،سوف يعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجياتهم للمعلومات ، وبناء سياسة مناسبة للتزويد بناءا على نتائج الدراسة والقيام بعملية التقييم للمواد و المصادر المطلوبة بالطرق المختلفة تم اختيار المناسب منها و أخيرا تجليد هذه الموارد وصيانتها و إجراء العمليات اللازمة لها [2] و تعتبر عملية اختيارمصادر المعلومات من الخدمة المهمة والتي يجب أن تعطي اهتماما كافيا من قبل المكتبات ومراكز المعلومات ، وذلك لأن الإنتاج العلمي و الفكري واسع جدا في أشكاله و موضوعاته و لغاته و مستوياته ، حيث ينشر ملايين الكتب سنويا و تصدر أكثر من مليون دورية في العالم و لهذا يجب أن تكون هناك سياسة واضحة و مكتوبة .للاختيار تمكن المكتبة ومراكزالمعلومات من توفير مصادر المعلومات الجيدة والمناسبة للقراء والباحثين وتجنب المكتبة ومراكز المعلومات من المصادر الرديئة شكلا ومضمونا.

ربحي ،مصطفى العليان .- نفس المرجع السابق .-ص 202.

(1) النوسية ، غالب عوض .- نفس المرجع السابق .- ص27.

وهذا يتم من خلال عملية تقييم دقيقة لمصادر المعلومات التي تصدر عن مراكزمختلفة ،و يمكن اختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها و تقييمها بطريقة مباشرة عندما تقدم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب أو بطريقة غير مباشرة من خلال اختيارها من دليل الناشرين وإعلاناتهم في الصحف و الدوريات، أو من خلال البيلوغرافيات المختلفة و خاصة الموضوعية و الوطنية منها . ويجب أن تتأكد المكتبات و مراكز المعلومات من أن المصادر التي تم اختيارها غير متوفرة لديها [2] ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات توفير مصادر المعلومات المختلفة من خلال أربع طرق رئيسية هي: الشراء ، و الإهداء و التبادل و الإيداع .

2-2 الفهرسة : هي عملية الأعداد الفني لأوعية المعلومات من كتب و دوريات و تقارير ونشرات و مخطوطات و أفلام و مصغرات فيلمية و خرائط و اسطوانات و غيرها بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأسير الطرق و في اقصر وقت [1] فهي عملية إنشاء الفهارس و الوصف الفني لمواد المعلومات و تقسم الفهرسة إلى قسمين :

أ/ الفهرسة الوصفية : catalogage descriptif و يقصد بها وصف الكتب و الأوعية الفكرية وصفا ماديا أي ذكر عنوان الكتاب ، اسم المؤلف ،المطبعة ، مكان النشر ،الناشر ،السنة ...الخ غير ذلك من عناصر البطاقة الفهرسية بهدف التعرف على الكتاب و تكوين صورة واضحة عنه قبل الاطلاع عليه و يكون هذا الوصف على شكل بطاقة فهرسية تدون عليها جميع هذه البيانات.

ب/ الفهرسة الموضوعية : catalogage matière

يقصد بالفهرسة الموضوعية ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يتعلق بالمحتوى الفكري أو الموضوعي لمواد المعلومات . [2].

(1) عمر احمد ، الهمشري .-اسسيات علم المكتبات و توثيق المعلومات .- عمان : المؤلفان، 1990.- ص 122

(2)امين ، المجداوي .- المدخل إلى علم المكتبات و المعلومات .- عمان : جمعية المكتبات الأردنية، 1982 .- ص 109 – 124

و في عملية اختيار رؤوس الموضوعات يقوم المفهرس بإختيار كلمة أو عدة كلمات تعبر عن الموضوع الذي يمكن أن تتجمع تحته في الفهرس البيليوغرافية بطاقات كل المواد التي تعالج هذا الموضوع و ترتب رؤوس الموضوعات مع الحالات المكملة لها ترتيبا هجائيا في الفهرس أوالبيبليوغرافية (1) ، و لهذه الأخيرة عدة أهداف أهمها ما يلي :

1 - إظهار ما يوجد بالمكتبة من مواد معلومات عن موضوع معين

2- إظهار ما يوجد بالمكتبة أو بمركز المعلومات من مواد معلومات عن موضوعات ذات صلة بالموضوع المستعلم عنه . تتجمع البطاقات الناتجة عن الوصف المادي و الموضوعي وفقا لنظام معين لتنتج لنا فهرسا ، يعتبر بمثابة الوسيط ما بين المستعمل و المواد المكتبية و هو بذلك يشكل لنا قائمة أوبيان يتضمن كل ما تشتمله المكتبة من مواد مكتبية تم اقتناءها لخدمة روادها . كما أنه للفهرس وظيفتين أساسيتين هما :

ب/-أ – وظيفة الإيجاد : و هي تسهيل إيجاد وعاء معين بالمكتبة عن طريق اسم المؤلف أوالعنوان أو بديل مناسب للعنوان ، كالكلمة المفتاحية ،تاريخ النشر ، مكان النشر ،سنة النشر .. عندما يكون المؤلف و العنوان غير مناسبين أو غير كافيين للتحقيق

ب/ب- وظيفة التجميع : فهي الربط و العرض معا ، أعمال مؤلف معين ،طبعات عمل معين ... و تتطلب كل وظيفة من الوظيفيين نقاط إتاحة (Access points) أو المدخل في الفهرس حيث يتم التعبير عن هذه النقاط حرفيا أو رقميا أو كلا هما معا (2) . و نجد للفهرس عدة أنواع كفهرس المؤلف الذي ترتب فيه البطاقات حسب أسماء المؤلفين هجائيا ، وفهرس العنوان الذي يخضع لنفس

(1) احمد ، الهمشري .- المرجع في علم المكتبات .-عمان: دار الشروق، 1999 .- ص 155.

(2) محمد فتحي ، عبد الهادي .- الفهرس الموضوعية : دراسة في رؤوس الموضوعات العربية .- ط .1 .- جدة : دار الشروق ،1999 .- ص15 .

الترتيب و كذا الفهرس الموضوعي الهجائي الذي يعتمد على الرؤوس اللفظية المرتبة هجائيا إضافة إلى الفهرس المصنف المرتب حسب التصنيف المستخدم في المكتبة ويعتمد في ترتيبه على رموز نظام التصنيف و مثال ذلك فهرس المذكرات في مكتبة قسم علم المكتبات ، أما الفهرس القاموسي فيجمع كل هذه الأنواع مرتبة ترتيبا هجائيا ، وتأخذ الفهارس عدة أشكال منها الفهرس المطبوع (الكتاب) الذي يحتوي معلومات على الكتب المقتناة من طرف المكتبة وفقا لخطة معينة مطبوعة على شكل سجل أو دفتر، وهناك الفهرس المحزوم وهو عبارة عن أغلفة مقواة تفتح وتغلق بمفتاح خاص ، وتلصق عليها قصاصات تسجل عليها البيانات والمعلومات عن الكتب ، إما الفهرس البطاقي فعبارة عن بطاقات سميكة من الحجم الدولي مقاس 7.5 x12.5سم توضع في إدراج معدنية أو خشبية مصممة لهذا الغرض ولهذه الأشكال ميزات متشابهة متمثلة في سهولة الاستخدام .[1]

غير أن هناك مشاكل تعترض مستعمليها كالتلف السريع صعوبة المراجعة و التغير فيها واستغراق الوقت الطويل في الحصول على المعلومة خاصة لمن لا يحفظ الحروف الهجائية. و أكثر ما يهمنا في هذه الأنواع من الفهارس هو الفهرس الالكتروني الذي يستخدم الحاسوب لتخزين بياناته البيبلوغرافيا و استرجاعها في وقت الحاجة من طرف القارئ ، وأكثر ما يميز الحاسوب هو السرعة الفائقة في تخزين المعلومة وتخزين كميات ضخمة من البيانات البيبلوغرافية في حيز محدود ، وهذه الميزات لا تنفي سلبياته والمتمثلة في ارتفاع تكلفة تشغيله أو تأثره بالفيروسات التي تسعى لتخريب البرامج وتقيده بالتيار الكهربائي ...الخ[2].

(1) محمد فتحي ، عبد الهادي .- الفهرسة الموضوعية : دراسة في رؤوس الموضوعات العربية .-ط2 .- جدة : دار الشروق، 1981.-ص15.

(2) خليفة ، شعبان عبد العزيز .- الفهرسة الوصفية للمكتبات : المطبوعات و المخطوطات .-الرياض : دار المريخ .- [د.ت] .-ص 103.

فالفـــهـرسة هي العملية الفنية التي تساعدنا على معرفة مختلف المواد المكتبية بمختلف أنواعها ، و جمعـــها فـي بيان شامل و نتيجة هذه الأخيرة الفهارس التي تخضع معظمـــها للترتـيب الهجائي و إن اختلفت أشكالها .

3-2 التصنيف: la classification" هو ترتيب المـعلـــومات الموجودة بالمكتبة ترتيبا من شأنه أن يجعل جميع الكتب التي تبحث في موضوع واحد، في مكان واحد على الأرفف نجاورها أوثق الكتب التي لها صلة بموضوعها" ، و يعـرف عمر أحمد الهمشري التصنيف على انه " وضع الأشياء المتشابهة بعضها جنب بعض ، أي تـرتيب الأشياء على مـــا بينها من تشابه و اختلاف كما يعرف تصنيف الكتب بأنه فن اكتشاف موضوع الكتاب و الدلالة عـــليه برمز من رمـــوز خـــطـــة التـــــصنيف المـتـــبـعة فـــي الـــمـــكـتـبـة " [2]

1-3-2 خطوات التصنيف: les étapes de classification

- أول خطوة هي تقرير موضوع الكتاب، و الهدف الذي قصد إليه المؤلف من تأليفه. ثاني خطوة : تعيين أو تحديد رقم التصنيف الملائم و ذلك بالاعتماد على نظام التصنيف . ثالث خطوة : وضع رقم التصنيف على بطاقة فهرسية للكتاب و على ظهر صفحة العنوان ، و علـــى بطـاقة استعارة الـكـــتب و فـــــقـــا للـنظام الـــــــذي تتـبـعه المـــــــكتبة .

2-3-2 التصنيف و عناصره الجيدة : les types de classification : هناك ثلاثة أنواع و هي :

التصـــــنـــيف الـــرقمي : نجده في تصنيف ديوي العشري ، و التصنيف المقتبس من التصنيف العشري العالمي و تعـتـمد عـليه بعـض المكتـبات دون أخـــرى لما يستغرقه من وقت

3-3-2 - التصنيف الحرفي: نجده في المكتبات المتخصصة أكثر من غيرها و هو قليل الاستعمال

---

(1) خليفة ، شعبان عبد العزيز -. الفهرسة الوصفية للمكتبات : المطبوعات و المخطوطات .-الرياض : دار المريخ -. [د،ت] .-ص 103.

(2) عمر احمد ، الهمشري .- المرجع في علم المكتبات و المعلومات -. عمان : دار الشروق ، 1997 .

2-3-4- التصنيف الحرفي الرقمي : هو المعروف في المكتبات العامة و المخصصة و تعتـــمده مكتـــبة الكونقرس ، إذ تستخدم الأحـــرف الهجائية الكبيرة للموضوعـــات الرئيسية ، و الفرعية من نظام " كتر" الذي يمتاز بصـفة الاختصار و التفريغ للوصول إلـى صـفـة التوسيع ،و الحديث قياس بالنسبة لتصنيفي بليس و بروان [1] ، إذن التصنيف هـــو عمليـة تجميع و ترتيب المواد المكتبة و فقا لما بينها من تـشابـــه و اخـتلاف و ذلك بالاعتماد على أنظمة تسهل الوصول السريع للمعلومة . ، و لا تـتـــم المعالجة الفنية للوثيقة إلا بعد إضافة عملية التكشيف و الاستخلاص حيث يعتبر التكشيف من أهـــم العمليات التي يرتكز عليها التحليل الموضوعي .

2-3-5 التكشيف : **Infixation** هي عملية تحليل المحتوى الإعلامي لسجلات المعرفة و التعبير عن هذا المحتـــوى بـلغـــة نظـــام التكشيف أو بعبارة أخرى هو " العملية التي تقوم بوصف محتوى الوثيقة بمفاهيم تستخرج منها لتحليلها ، أما نظام التكشيف فهومجموعة الإجراءات المحددة لتنظيم محتويات سجلات المعـــرفة لأغـراض الاسترجاع و البث [2]

و من خلال كل هذا يمكن القول أن التكشيف هو استخراج الكلمـــات المفتاحية الدالة على محتوى الوثيقة المكشفة ، و ترجمتها إلى لغة وثائقية اعتمادا على أدوات التـكشيف و يبقى الغرض من التكشيف الاسترجـــاع و البـــث للمعلومـــات .

2-5-1 مراحل التكشيف :- مرحلة التخطيط : و هناك لا بـــد مـــن معرفة إحتياجات المستفيد و التي ستلبي من خلال هذا الكشاف الذي سيكون ناقض و مـفـيـــدا كما يجب إتخاذ عدة قرارات منها ما يتعلق بوضع حدود التغطية في الكشاف و القواعد التي سيعتمد عليها في التكشيف . **- مرحلة التنفيذ:** فتتمثل في تحليل محتوى الوثيقة ، و ذلك بفحصها الأغراض المفاهيم المتناول فيها ، و تعد ذلك تحـديـد مـؤشرات المحتوى من خلال تحديـد موضـوع أو موضـوعات الوثيقة من قبل المكشف حيث يعبر عن هذه المفاهيم بكلمات دالة و تجهيز قائمة بالمواصفات الممكنة للكشاف .

---

(1) محمد فتحي ، عبد الهادي .- مبادئ التصنيف .- [د،م] .- [د،ت] .- ص 33-44.

(2) محمد فتحي ، عبد الهادي .- التكشيف لاغراض استرجاع المعلومات .- القاهرة : دار الغريب .- [د ،ت] .- ص12 .

و تحول بعد ذلك قائمة المفاهيم المشتقة إلى مصطلحات كشفية مقبولة و تترجم إلى لغة وثائقية بعد ذلك يتم إضافة مؤشرات المكان لهدف توجيه المستفيد مباشرة إلى ذلك الجزء من الوثيقة الذي يحتوي على المعلومات التي يرشدنا إليها رأس الموضوع أو مؤشر المحتوى في الكشاف و قد تكون هذه المؤشرات هي رقم الصفحة في الكتاب أو الرقم المسلسل في حالة تكشيف البيبلوغرافية .

فهي تشتمل على عدد من التسجيلات المرقمة بعد كل هذا تأتي عملية تجميع المداخل الناتجة و التي فيها يقوم المكشف بتسجيل نتائج عمله على وسيط ما سواء باستخدام نماذج مطبوعة أو بطاقات حيث تخصص بطاقة لكل مدخل موضوعي ، و أحيانا تسجل على الوثيقة نفسها فترتب البطاقات والنماذج بعد إعدادها و مراجعتها وفقا لخطة ترتيب معينة . حيث يتم ضم بعض البطاقات تحت رأس موضوع واحد ، بدلا من تشتتها تحت رؤوس متعددة و العكس ، مع إضافة الحالات، بينما الخطوة الأخيرة في هذه المرحلة هي اختيار الشكل المادي الذي سيعرض فيه للكشاف النهائي حيث أن العامل المهم في نجاح الكشاف هو الطريقة الذي سيعرض بها سواء على شكل بطاقي ، كتاب أو على منفذ حاسوب ، و مهما اختلف الشكل ، لا بد أن يكون إدراك النظام و ترتيب المصطلحات سهلا.

من خلال الخطوات التكشيف يتبن لنا كيفية إعداد الكشاف الذي يعتبر قائمة منهجية تعطي معلومات كافية عن كتل مادة لإمكان الوصول إليها عن طريق رقم الصفحة الموجودة فيها أو أي رموز توضح موقع المادة في تسلسل ما .و هناك العديد من أنواع الكشافات فهناك كشاف بأسماء المؤلفين ، أو العناوين أو المواضيع ، و في كل نوع ترتب المواد المكتبية ترتيبا هجائيا إما لأسماء المؤلفين أو العناوين أو للمواضيع ، و تتميز هذه الأنواع بالسهولة و البساطة في الاستخدام و هناك أيضا الكشاف القاموسي و هناك الكشاف المترابط الذي يربط بين مصطلحين مفردين أو أكثر لإنشاء موضوع جديد يعتمد على العوامل البولينية للبحث ، و هناك كشاف تبادل العناوين يعتمد في إعداده على الحاسوب بإستخدام الكلمات في عناوين الوثائق كمؤشرات للمحتوى كما يعتمد على تدوين الكلمات المهمة في العنوان حيث تظاهر العناوين ككلمات في الترتيب الهجائي [1] .

(1)أحمد ، بدر .- التكشيف و الاستخلاص : دراسات في التحليل الموضوعي .- القاهرة: دار قباء ، 2001 .- ص 50.

و يمكن أن نذكر مجموعة من النماذج للتوضيح أكثر نبدأ بكشاف الكلمات الدالة في السياق:

أ/ كشاف الكلمات الدالة في السياق kwic :

يتكون هذا الكشاف من الكلمات الدالة أو الهامة في عنوان ما ، و ترتب الكلمات فيه ترتيبا هجائيا مع الحرص على بيان السياق الذي وردت فيه كل كلمة ، و ذلك بتسجيل بقية العنوان و معنى ذلك أنه الكشاف الذي يتكرر فيه العنوان تبعا لعدد الكلمات المهمة المكونة له .

ب/ كشاف الكلمات الدالة من خارج السياق : kwoc هـــنا تؤخذ الكلمات التي يتم بناء عليها ترتيب العناوين هجائيا في kwic من مكانها في العنوان ، حيث توع في الهامش الأيسر ، بيـنما يرد العنوان في هذا النوع من الكـشـافات هو كيفية معالجة المصطلحات المركبة أي المكونة من أكثر من كلمة .

ج/ كشاف الكلمات المفتاحية المضافة إلى السياق kwac : و جـاء هذا النوع من أجل مواجهة مشكلة كشاف الكلمات المفتاحية في السياق الذي يعتمد على عنوان الـمقـــال ، فـقد ل يعبر هذا العـــنوان بصدق و بدقة عن محتوى المقـــال أو على الأصح أن المؤلف لا يقم بإختيار كلمات عنوانه لتصلح كمداخل كشفية ، و بالتالي فقد جـــــاء التفكيـر لإضافة بعض المصطلحات التي تدعم القوة الدلالية للعناوين [1] . و هـــناك كشاف النصوص و هو هجائي للكلمات الرئيسية في أي عمل يعمل على بيان موضوعها في النص و يغطي السياق الذي وردت فيه ،و سيخدم هذا النوع في النصوص البالغة في الأهـمـيـة كالقوانين الدساتير و الكتب المقدسة و الأعمال الأدبية البارزة و هو يفيد في بيان موقع جملة أو عـــبارة ، يتم استرجاعها عن طريق تذكر كلمة تقع في النص المطلوب ، أما كشـــاف الاســـشهادات المرجعية فهو عبارة عن قائمة تشتمل على الأعمال المستشهد بها من قبل المؤلف مرتبة وفـقا لنـظام مـعين ، حيث يرد كل عمل مصحوبا بقائمة البيبلوغرافيا بالأعمال التي استشهدت بها . [2] فالتكشيف إذا عملية أساسية في المعالجة الفنية حيث يمثل في استخراج الكلمات المفتاحية الدالة عن الوثيقة و ترجمتها إلى لغة وثائقية اعتمادا على أدوات التكشيف و تمر هذه العملية بمرحلتين أساسيتيـــن التخطيط و التنفيـــــذ .

---

(1)أحمد ، بدر .- التكشيف و الاستخلاص : دراسات في التحليل الموضوعي .- القاهرة: دار قباء ، 2001 .- ص 50.

(2)محمد فتحي، عبد الهادي.- المعالجة الفنية لاوعية المعلومات.- القاهرة: مكتبة غريب .- [د ، ت].- ص 97 .

و النـاتج عـنها هـــــو الكشاف الذي يتوفر في عدة أشكال و له أنواع عديدة ، لا يتوقف التحليل الموضـــــوعي هــنا عـــند التكشيف و التـــصنيف بل لا بـــد من الاستخلاص الذي يعتبر من أهـــــــم الخطوات التـــــي تساعد في عـمـلـيـة استـرجـاع الـمـعـلـومـات.

6-2 الاستخلاص: condensation الاستخلاص هو تحليل الوثائق من أجل تقديم أهم ما تشمل عليه من أفكار و معلومات. أما المـــستخلص فـهو تمثيل مختصر ، دقيق و موضوعي لمحتويات وثيقة ما و غالب ما يكون مصحوبا بوصف بيبلـيوغرافي يمكن من الوصول إلى الوثيقة الأصلية و بعبارة أخرى فالمستخلص هو ناتج التحليل الشـامل لمحتوى المادة المستخلصة .و الاستخلاص هو عملية فكرية مكملة للتكشيف حيث أننا لا نستـــــطيع أن نستخلـــص إلا بعد قراءة نص الوثيقة و استـخـراج الـكـلـمات الدالـة مـنها والأفـكـار التي تـهـدف إلـيها و الـمستخلص بـدوره يـــرشد المـستفيـد إلـى الوثيقـة الأصليـة .

1-6-2 خطوات الاستخلاص: هنـــــاك ثلاث خـــــــطوات للمستخلص:

أ- تحديد المعلومات البيبلوغرافية الخاصة بالوثيقة قيد الاستخلاص لتحديد ذاتيتها و لتميزها عن غيرها من الوثائق و تشتمل هذه الأخيرة البيانات البيبلوغرافـــية الخاصة بالعنوان ، و بالمؤلف كذا الخاصة بالإحالة إلى المصدر .

ب - إعداد النص المستخلص و كتابته و هنا يتم تقرير محتويات المستخلص و أسلوبه و طوله،فأول شيء قبل الاستخلاص هو القراءة الجيدة للوثيقة و تكرار القراءة و بعدها الكتابة في مسودة بالاعتماد على الملاحظات الرئيسية وأخيرا مراجعة نص المسودة الأولى للتأكيد من دقتها وتصحيح ما جاء بها من أخطاء .[1]

ج- طول المستخلص : و هذا النوع من المستخلصات تركيزه دائمـــا علـــى مدى حداثة المعلومة الواردة في الوثيقة المستخلصة و احتياطات القراءة و طبيعة و سعة الوثيقـــة الأصـلية و طبيعة الموضوع .[2]

---

[1] محمد ، محمد عبد الهادي .-التكشيف و الاستخلاص .-[د. م] : [د . ت] .- ص 132-133 .

[2] عمر ، أحمد الهمشري .- المرجع في علم المكتبات و المعلومات .- عمان : دار الشروق ، 1997.-ص 343 .345 .

2-6-2 أنواع المستخلصات : les types de condensation

هناك المستخلصات النقدية التي تعطي تقييما حول المحتوى و تمثل وجـهة نظر كاتب المستخلص ، بينما المصغرة فتوضع عنوان الوثـيقـــــة المستخلصـــة و تـــــكون على شكل مستخلصات مفتاحيه ، وكذا الإحصائية التي هي عبارة جداول مناسبة لعرض بيانات معينة و يتميز هذا النوع بالموضوعية و الإيجاز و سهولة القراءة إضافة إلى المستخلصات المقتبسة و التي تبين ما تشتمل عليه الوثائق من أفكار ومعلومات ، و هنــاك أيضا ما يسمى بالمستخلصات الموجهة و هي التي توجه لفئة محددة من المستفيدين تهدف الى توفير الـوقت و الجهد [1] ، كما هناك المستخلصات الدلالية و الإعلامية و هي الأكثر استعمالا، حيث يقـــــوم المــستخلص في الميدان بتحضيرها ، و تعتبر وصفية حيث أن الدلالية تعطي صورة عـــــن محتوى الوثيقة انطلاقا من قراءتها و بدون شرح ، كما تعتبر هذه المستخلصات غير مكلفة و لا تأخذ وقـــتا طويلا في الأعداد ، بينما الإعلامية فتحتوي على مقدمة عرض ، و خاتمة ، هذا النوع مكلف و يحتـــاج إلـــى متـخصص موضوعي ، كما يأخذ وقتا طويلا في الأعداد .

3-6-2 فوائد الاستخلاص : les avantages de conduction نلمس مجموعة من الفوائد يمكن استخلاصها فيما يلي :

1- الاقتصاد في الوقت أثناء القراءة

2- الاستخلاص لأغراض الإحالة الجارية

3- الارتفاع بمستوى خدمات التكشيف

4- سهولة إعداد المراجعات العلمية و سهولة البحث في الإنتاج الـفكري فالاستخـــلاص إذن هو عملية فكرية لا تتم إلا بإتباع خطوات معينة و الناتج عبارة عن مستخلصات عـديدة لكل منها فائدته الخاصة [2].و هناك خدمة أخرى تعتبر من الخدمات الغير مـباشرة و هـــي خدمة البـيبـلـوغـرافـية والـتـــي تعتبر من أهم الخدمات لتـسهيل الوصول للـــمعلومة .

---

(1)عمر ، احمد الهمشري .- المرجع في علم المكتبات و المعلومات .- عمان : دار الشروق ، 1997.- ص 343 .345 .

(2) حسان ، عبابدة .- استخدام الحاسوب في المكتبات و مراكز المعلومات .- [د ، م] : المكتبة الوطنية, 1995 .- ص 59 .

2-7-البيبلوغرافية : تعتبر من الخـــدمات المـهـمـة التي يقوم بها المكتبي و تتطلب مجهود من أجل تسيير طرق البحث و الوصول للمعلومة و يمكـــن تعريفها على أنها جمع المعلومات عن الكتب و غيرها من المصادر ووصفها و تنظيمها وفق قـواعد معينة ، و تـــعتبر هذه الخدمة أساسية و ضرورية في المكتبات الأكاديمية و المتخصصة و الوطنية بسبب طـــبيعـــة جمهورها المتكون غالبا من الطلبة و الأساتذة و الباحثين و لها هذه الخدمة دورها الرئيسي أمام التضـــخم الخاص في الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله و موضوعاته و لغاته و كل هذا من اجل تيسير سبـــل البحث و ربح الوقت فيمكن القول إذا أن البيبلوغرافيا أدلة أو مفاتيح للوصـــــول إلـى مصادر المعلومات ، و على المكتبي في المكتبة أن يهتـــم بالـنقاط الـــتـــاليـــة في مجال البيبلوغرافية:

- اختيار البيبلوغرافية المختلفة اللازمة و المناسبة.
- توفير البيبلوغرافيات المختلفـــــة الباحثين و إعلامهم عن توافرها .
- إرشاد الباحثين و تدريبهم على كيفية استخدام البيبلوغرافية المختلفة .
- تقديم معلومات بيبلوغرافية عن بعض المصادر للباحثين .

والمكتبة الناجحة هي التي تقوم بإعداد قوائم بيبلوغرافية مختلفة قد تأتي بناءا على طلب من الباحثين أوتـوقعـا لحاجـة معينة ، ويمكن أن يكون قسم المراجع مسؤولا عن هذه الخدمات البيبلوغرافية وذلك بالتنـسيق مع الأقسام الأخرى خاصة قسم التزويد والفهـرسة والإعارة فـي تقـديم هذه الخدمات [1]، بعد أن تقوم المكتبة بتنظيم رصيدها من خلال العمليات السابقة يكون الناتج فهـــرسا جاهزا،نظام تصنيف متبع كشافا مستخلصا ، بيبلوغرافية و كلها أدوات لاسترجاع المعلومات .

و كل ما سبق من خدمات هي مجهودان كبيرة يقـــوم بها المكتبيين داخل المكتبة أي عمليات في الخفاء و التي تصل المستعمل مجهزة سواء تـــقليديـــة أو الكترونيا كقائمات البيبلوغرافية وبطاقات فهرسية أوالفهرس الالكتروني أو المصادر التي تمر بعدة مراحل قبل أن ترتب على الرفـــوف وتصنف و كل هذا من أجل إرضاء المستفيد.

(1) نسيم ، الصمدي .- الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة .- [د ، م] ,[د ،ت] .-ص 17 - 18 .

حيث و محاولات المكتبين لا تتوقف هنا بل مازالت الجـــــهود مستمرة من التنظيم و الإجراءات الداخلية لتيسير الوصول للمعلومة في وقت وجـيـــز لأن الهـــم الأول و الأخر بالنسبة للمستفيد هو الحصول علىالمعلـــومة فـــي أسـرع وقت و بأقل جـــــهد و من هنا نتطرق إلى الخـــدمـــات الـتـــي يـــهتـــم بها المستعمـــــــل أو القارئ أو التـــي لها علاقة مباشـرة معه.

ب - الخدمات العامة للقراء (المباشرة) : سبق وأن عّرفنا بهذا النوع من الخدمات سنتطرق الآن للتجزئة في هذه الخدمات لأنه هناك تكامل وطيد بين هذه الخـدمـات و ما سبق من خدمات غير مباشرة ، و التي في النهاية تقديم المكتبة الجامعية من خلالها و يـــبدأ بالإعارة لأنـها الأسلـوب الأول والمباشر للإسـتفادة مـن الـمـصـاريـف الـمكـتبة .

1- الإعـــــارة : يعرف الحز يمي الإعـــارة على أنها " مجموعة من الخدمات و الإجـــراءات إلي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستنفدين لإستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر و إعادتها في الوقت المحدد" [1]

و هناك تعريف آخر لسعيد أحمد حسن حيث يقول " هي عملية تسجيل و استخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها داخل و خارج المكتبة بالاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم [2] و بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة" و كان لفلكسنر (FLEXER) تعريف مختصر فقال " هي النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريـــــدها من خلال اتـــصال شخصي و نظام التسجيل " [3] . - و للإعارة دوافع جعـــلت لها ضرورة في المكتبات بإختلاف أنواعها و الجامعية بصفة خاصة يمكن أن نلخصها في مجموعة نقاط : - المستعملين للمكتبة يختلفون من واحد لأخر فهناك من يفضلـــون القراءة في البيت بإعتـبـاره المـكان الأنـــسب .

- البعد الجغرافي للمكتبة يظهر المستعمل لأخذ المصادر التي يحتاجها كون المسافة لا تسمح له
- بالقراءة داخل المكتبة و ذلك عبر الأنظمة التعاونيـــة للإعارة .

---

[1] الحزيمي ، سعود عبد الله .- خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 1994 .- ص 15 .

[2] لسعيد ، أحمد حسن .- المكتبات المتخصصة .- عمان : دار الصفاء ، 1986 .-ص 187 .

[3] النوسية ، غالب عوض.- خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .- عمان : دار الصفاء ، 2000 .-ص 34 .

- عدم تلائم وقـت فراغ المستعمل أو القارئ مع أوقات المكتبة .
- الوصف النفسي للمستعملين فالكثير يرفضون الاختصاصات والفوضى كجو للقراءةأوالأصوات المرتفع للحفظ ، أو فوضة الكراسي و غيرها من عادات و طباع .
- الجو الداخلي للمكتبة لا يستوعب الإعداد الكبيرة من المستفيدين خاصة في أوقات الامتحانات.
- الدوافع الاقتصادية، الوضع المادي لغالب القراء لا يسمح لهم بشراء كما يحتاجونه وهناك دوافع دينية، اجتماعية أو صحية .(1)

1-1 مهام قسم الإعارة : لقسم الإعارة مهام مختلفة ومتعددة نذكر أبرزها:

- توفير الكتب أو مصادر المعلومات للمستنفدين بأسرع وقت ممكن واقل جهد وبأيسر الطرق.
- وضع بطاقات خاصة بالمستفيدين ترتب وتنظم من اجل ضمان الوثائق بالنسبة للمكتب و تسهيل عملية الإعارة للمستفيد وللمكتبي.
- القيام بعملية تنظيم سجلات الإعارة المطلوبة .
- القيام بعملية تنظيم وتقديم إحصائيات الإعارة التي تعكس عدد الكتب المعارة شهريا أو سنويا.
- التبليغ عن الكتب المتأخرة و القيام بإرسال تحذير أو إشعار للمستفيد.
- فحص الكتب المتواجدة على الرفوف والتأكد من وجودها سليمة في أماكنها وذلك حسب أرقامها
- المساهمة في وضع أنظمة الإعارة و شروطها من حيث القراء و المنتفعون المسموح لهم بالإعارة
- عمل الإجراءات الخاصة بخدمات الإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى و متتابعة السجلات وتطبيق العقوبات و الغرامات المتعلقة بذلك و كل هذه المهام و غيرها تقام من أجل أمرين أثنين : أولا إرضاء المستعمل و ذلك لتوفير الوثيقة أو المعلومة أيا كان حاملها بأسرع وقت وأيسر الطرق .و ثانيا المحافظة على الوثائق أو المواد المكتبية داخل المكتبة و ذلك بالمتابعة المستمرة و النظام الغير متناهي و من المهام نتطرق الآن إلى ما يسمى بأنواع الإعارة.(2)

---

(1) النوسية ، غالب عوض.- خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .- عمان : دار الصفاء ، 2000 .-ص 35 .

(2) الحزيمي ، سعود عبد الله .- خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 1994 .- ص 16 .

2-1 – أنواع الإعـــارة: تنقـــسم الإعـــــــارة إلي قسمين سواء عامة أو خاصة أو أكاديمية

أولا : الإعارة حسب الرفوف : و فـيـهـــا هـــي الأخـــرى نـــوعـــــان .

أ/ نظام الأرفف المفتوحة : هذا النظام يسمح لجميع المستفيدين الدخول إلى المكتبة و التجول بين الأرفف لإختيار المواد المكتبية الـتي يرغبون في قراءاتها واستعاراتها و يحتاج هذا النظام إلى عدة متطلبات منها:

- تدريب المستفيدين على كفيه الوصول إلى الأرفف و إخراج الكتب المطلوبة منها و إعادة ترتيبها
- توفير مساحات واسعة بين الأرفف لإعطاء المستفيـــــدين التـــجول بينـــــها بسهولة.
- يعتبر هذا النظام أساسيا في المكتبات العامة والأكاديمية ولهذا النظام ايجابيات وسلبيات و لنبدأ بإيجابياته
- يسمح لكل مستفيد التجول و الدخول بين الرفوف و من ثم اختيار الكتاب المنـاسب .
- يرغب المستفيدين على استخدام المكتبة و ذلك في حرية الاختيار عبر الرفوف .

أما سلبياته فتتمثل في ما يلي :

- عند إعادة الكتب إلى الرفوف توضـع بطـرف عشوائية سواء بالقصد أو بدون قصد .
- النظام المفتوح سيتعدى عدد كبير لقاعات الـمـطـالعة
- المواد المكتبية معرضة للتلف و الفقدان .
- خلـق جومن الفوضى أثناء القيام بعملية البحث في إعداد تـتجاوزالمـساحات المـوجـودة الأرفف.

ب- **نـظـام الأرفف المغـلـوقـة :** هذا النظام عكس النظام السابق حيث لا توجد في حرية التحول بين الرفوف ، بكل تكون فيه عملية الإعارة أكثر تنظيمـــا حيث تكون هناك وسيط أي المكتبي الذي يقوم بالبحث في الأرفف بعد أن يعين المستعمـــل نمـــوذج خاص للإعـــارة .(1).

(1). لسعيد ، احمد حسن .- نفس المرجع السابق .- ص 35 -39 .

كإعطائه رمز الكتاب و عنوان بطرق منظمة، و أحيانا يمكن للمســـــتفيد أن يستفيد من المكتبـــي مباشرة حيث يستطيع التوضيح لعدة معلومات .ولهذا النظام ايجابياته المتمثلة في :

- يحافظ على النظام في الأرفق حيث يعيد الكتب إلى مكانها الصحيح .
- تتجنب المكتبة تلف وفـقدان المـــــواد المكتبية .
- تجنب المكتبة الفوضى في التجوال الحد بين الأرفق .
- توفر التكاليف شراء الأثاث وخصوصا مناضد وكراسي المطالعة .

أما سلبياته فتتمثل في ما يلي : الوقت المستغرق من طرف المستفيد عند عملية البحث في الفهارس (1) اختلاف العنوان مع محتوى الكتـــــاب يضيع الوقت للباحـــــــث وذلـــــك فـــــي التـــــكرار المستمر للبحث للحصول علـــى المـعلـومة المطلوبة .

ثانيا: الإعارة حسب الاستخدام: وهناك نوعان لهذه الإعارة.

الإعارة الـــداخلـيـة: الإعارة الداخـلـية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفق المفتوحة وتعني هذه الإعارة عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية كالمجلدات وبعض النسخ النادرة والقواميس الباهظة الثمن . وغيرها من الوثائق المهمة، حيث يسمح بإعارتها داخليا، أي داخل المكتبة وتعاد في نفس اليوم بعد الانتهاء من الاستفادة منها وهذه الإعارة شكلية .

- الإعـارة الـداخـليـة لغـير مضـبوطـة : وهنا يمكن للمستفيد أن ينتفع بالمادة المكتبية داخلي بدون أي عملية تسجيل أو تدخل من الموظف وهنا يقوم المستفيد بنفس عملية إعادة الكتاب على الرف أو وضعها على مناضد المطالعة ليقوم المكتبي بمهمته في إعادتها إلى الرفوف .

(1) النوسية ، غالب عوض .- خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .- عمان :دار الصفاء ، 2000.-ص 39-41 .

- **الإعارة الخارجية :** فيها نوع من الحرية في الاستفادة من الـــكتاب للباحثيـــن أو الأســاتذة أو الطلبة أو بعبارة اخرى كل من له بطاقة المكتبة وهنا يقوم المكتبي بتسجيل الكتاب وتحديد مدة الإعارة، بعد أن تعرفنا على أنواع الإعارة وأهدافها سنتطرق الآن إلى الأنظمة المشـــهورة فـــي الإعارة وقبل ذلك لا بد من معرفة ما هو النـظـــام الجـــيد للإعـــارة.

3-1- تعـريـف نـــظـام الإعـــارة الـجـيـدة : هو مجموعة من السجلات والاجرءات التي يتم أداؤها للإتمام عملية الإعارة وضبط حركة الكتب التي يتم إعارتها آلة المستفيدين ونظام الإعارة الجيد هو الذي من خلالها يمكن معرفة المستعير من حيث اسمه ورقم هوايته وعنوانه ، تاريـــخ الإعارة والإرجاع المادة المكتبية من حيث المؤلف ، العنوان ....الخ فهـناك النظـم التقليديـــة و الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة و أنظمة الإعارة المحوسبة ، و بـــما أننا في صدد تحديـد المفاهيم فستوضع بعض الأنظمة التقليدية (1).

- **أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية و تشمل :**

1- **نظام السجل :** تقوم الكثير من المكتبات بأفراد سجلات للإعارة ، إذا كانت المكتبة صغيرة الحجم ، حيث تقوم المكتبة بتسطير السجلات تسطير رأسيا و تقسم السطور إلى خانات تتضمن المعلومات التالية إسم المستعير ، عنوان المستعير ، اسم الكتاب ، اسم المؤلـــف ، رقم الكتاب المتسلسل، رقم التصنيف ، تاريخ الاستسلام ، تاريخ الإرجاع ، توقـيع المستلم وتخصص لكل منتفع صفحة من السجل ، تدون عليها جميع الكتب التي استعارها المنتفع في فترة معينة.

(1) النوسية ،غالب عوض .- خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .-عمان : دار الصفاء ، 2000 .-ص 42- 44 .

و بعض المكتبات تقوم بترقيم الصفحات وإعلام المنتفع بذلك لسهولة الرجوع إلى صفحة عنـــد الإعارة و ترتب الـمعلـومات بأحد الأساليب اما بترتيب الاعارات واحدة بعد الأخرى دون أي فاصل مميز أو تسجيل الاعارات وفق تاريخ الإعارة بتخصيص صفات مستقلة باعتبارها ليوم واحـــد أو تخصيص صـفـحـة مـــسـتـقـلـة لـكـل واحد [1].

2- **نظام بطاقات الجيب (نيوآرك):** كان مؤسس هذا النظام جون كوتون دانا استخـــدمه فـي مكتبة نيوآرك العامة و يرتكز هذا النظام على الإجراءات المادية التالية :

- لكل مستعمل مسجـــل بطاقة تعرف ببطاقة المستعمل ،لكل كتاب بطاقة عليها اسم المؤلف، عنوان الكتاب، رقم التصنيف.

- يجهز الكتاب بورقة تلصق في الصفحة الأخيرة يكتب عليها تواريخ الاسترجاع وجيب صغير لبطاقة الكتاب.

3-نظـــام براول (الجيـوب) : هذا النظام بريطاني الأصل ، يكثر استخدامه في معظـــم المكتبات الصغيرة منها و الكبيرة لسهولة تطبيقه .لتطبيق هذا النظام بشكل جيد يجب إتبـاع الخطوات التالية:

- يزود كل كتاب بجيب ورقي، و بطاقة استعارة و استمارة تاريخ.
- يلصق الجيب في الجهة الداخلية من غلاف الكتاب .
- وضع بطاقة الاستعارة في جيب الكتاب .(2)

إلصاق استمارة التاريخ في الجهة المقابلة كجيب الكتاب . إعارة كل مستعير بطاقات ، حيث تكون على شكل ظرف صغير مثل جيب الكتاب يدون عليها إسم المستعير و عنوانه الكامل و تكـون عدد البطاقات بعدد الكتب ، والمواد المسمـوح بها لإستعارتها فـي المرة الواحـدة

(1) غالب عوض النوسية .- خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .-عمان : دار الصفاء ,2000 .-ص 47.

(2) همشري, عمر احمد ، ربحي مصطفى العليان .- اساسيات في علم المكتبات و التوثيق والمعلومات.- عمان :دار الصفاء،1990 .- ص 220.-226

4-نظام النسائم (الجذاذات الثلاثة المؤقتة): يستخدم هذا النظام في المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات ويعتمد بالدرجة الأولى على المستعير لأنه هذا الأخير هو من يملأ القسيمة التي تحتوي على ما يلي: إسم المستعير، عنوانه، توقيعه، عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه التسلسلي وتاريخ الإرجاع ...الخ.

نظام المؤشر : يختلف هذا النظام عن غيره من حيث شكله يتميز بإطار خشبي كبير ذو عيون كثيرة توضع فيها قوالب أو جذاذات كرتونية تمثل الكتب في المكتبة و يكون لكل واحدة منها رقم تصنيف و لونه بالأزرق من أحد طرفيها و الأحمر من الطرف الثاني و بالنظر إلى المؤشر يستطيع القارئ أن يعرف إذا كان الكتاب الذي يريده موجودا في المكتبة أم معارا فيكون اللون الأحمر إذا كان موجودا [1]

أما عملية الإعارة فتتم وفق نظام السجل و غالبا ما يستخدم في المكتبات ذات الرفوف المغلقة . إذا كانت هذه مجموعة من الأنظمة القديمة في الإعارة و التي مازال بعضها يستخدم لحد الآن و بما أن هدف المكتبة الرئيسي هو إرضاء القارئ و إيصال المعلومة بأسهل الطرق و في وقت قصير. فإن الملاحظة أن هذه الأنظمة تتطلب وقتا طويلا في انجازها حيث استغراق الوقت و تكرار الجهد لذا هناك ضرورة لوجود حلول أكثر سهولة فظهرت أنظمة أخرى باستخدام الآلات أو أنظمة الإعارة المحوسبة و التي سنتطرق إليها في الجانب الحداثة في الخدمات المكتبية و ننتقل الآن إلى الخدمات أو الخدمة المرجعية .

1- الخدمة المرجعية :

إن الخدمة المرجعية تعتبر الواجهة الحقيقية للمكتبة ذلك لأنها تجمع بين المستفيدين و الأوعية الفكرية والوثائق ، و الخدمة المرجعية تهتم مباشرة بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات في استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث و تعتمد في الأساس على المعالجة الفنية للوثائق والمتمثلة في الفهرسة ،التصنيف ، التكشيف (2) و الاستخلاص و التي لو لا ها لما تكونت كشافات الفهارس البيبلوغرافيات المستخدمة من طرف المستفيد لغرض الوصول إلى ما يبحث عنه ، و تسمى بعملية استرجاع المعلومات ،إذن فالخدمة المرجعية تكون مرجع يعود إليه المستفيد.

(1) همشري, عمر احمد ، ربحي مصطفى العليان .- نفس المرجع السابق.- ص 48. 49.

(2) السيد، السيد الناشر .- الأوعية المرجعية : ماهيتها ، فئاتها ، خدماتها .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ،[د ت].-ص 198.

فيتحول هذا المرجع من مجموعة من المهام في الخفاء إلى واقع جاهز يسمح بالتعامل مباشرة مع المستفيد و يحتوي قسم المراجع ما يلي :المعاجم و القواميس ،الموسوعات معاجم التراجم و السير ،المراجع الجغرافية ، الكتب الإحصائية البيبلوغرافيات ، الكشافات ، المستخلصات ، الأدلة ، الكتب السنوية أوالحوليات ، الموجزات الإرشادية.

2 -1 أنواع الخدمة المرجعية : هناك اثنان المباشرة و الغير المباشرة

1-1-2 الخدمة المرجعية المباشرة : أ- خدمات المراجع و المعلومات و المقصود بها المساعدة الشخصية للمستفيد في متابعتهم للمعلومات ، الإجابة على أسئلتهم و تزويدهـــم بـالمعلومات التي تتطلب بحثا بيبلوغرافيا توظف إمكانيات المكتبي في موضوع البحث .

ب- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة و المواد المكتبية التي تحتويها فيساعدون المستفيد في تعليمه كـيـفـية البحث في الـتفهرس البطاقـي .

2-1-2 الخدمة المرجعية الغير مباشـرة : تحتوي هذه الخدمة على مجموعة من الأنشطة يقوم بها أمناء المراجع لتسهيل عملية إيصال المعلومة للمستفيد و تتمثل هذه الأنشطة في اختيار المواد المرجعية وبعدها ترتيبها ثم تبادل الإعارة مع المكتبات ثم تقيـم خدمات قسـم المراجع و هناك مهام أو وظائف أخرى كالمساعدة في عمليات الـتصـوير ، ترتيب بطاقات الفـهارس ، إعارة بـعض المـواد الـمكـتبية ... الخ [1]

2-1-2 مستويات الخدمة المرجعية : للـخدمة الـمرجعية ثلاثة مستويات تتمـثـل فـي:

3-1-2: الخدمة المرجعية المتحفظة : و هنا يكتفي المكتبي بـالتأثير على المـراجع أو المصادر التي يحتمل أن يجد فيها استفسارات لإجابة السائل و هنا يكون المكتبي وسيط لإيضاح كيفية استخدام المصدر بالنسبـة للمستفيد و كذا معاونته فإيجادإجابات لتساؤلاته.

---

(1) kotez. William .introduction to refrence works. P6

2-1-4 الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) Mode Orlliddong référence

2-1-5 الخدمة المرجعية التامة (القصوى): maximum références service هنا يتعدى دور المكتبي الإجابة عن الأسئلة التي يطرحها المستفيد في إيضاح كيفية استخدام المصادر.بل يحاول المكتبي أو إحصائي المراجع تجهيز أو تحضير الإجابة لمنحها جاهزة و كاملة للسائل.

2- وسائل الخدمة المرجعية : هناك عدة مسائل لتقديم الخدمة المرجعية و هي :

أ - المقالة الشخصية و الزيارة : و هنا يتقابل المتخصص مع المستفيد أو السائل مباشرة و يطرح أسئلته التي يريد من خلالها إجابة عملية و هنا لا بد أن تتوفر الخبرة الكافية لدى الموظف المسئول لكي يقوم بواجبه كاملا و صحيحا .(1)

ب - البريد العادي : هنا تصل رسائل لقسم المراجع تحمل أسئلة أو استفسارات أو توضيحات للمفاهيم الغامضة و تكون هذه الطريقة صعبة نوعا ما و ذلك لأن الرسائل تختلف من باحث لأخر و الإجابات لا بد أن تكون ذات مفاهيم محددة ، بسيطة ، دقيقة ، وواضحة.

ج - الهاتف : و هي وسيلة أسرع من غيرها و أسهل وسيلة للاستفسار و هنا لا بد من أسئلة مختصرة واضحة و سريعة ، حيث لا بد أن تكون الإجابة أكثر دقة من الأسئلة و لهذا لا بد من موظف متخصص لديه الكفاءة و القدرة على الفهم [2] و بعد هذه الوسائل الثلاثة و التي تعبر تقليدية أو عادية جدا إلا أن التكنولولوجيا الحديثة لم تترك بابا إلا و طرقته و سنترك هذا الجانب للمحور الثاني لمعرفة مدى تأثير هذه التكنولوجيات على الخدمات المكتبية الجامعية و تبقى هذه الأساليب أو الطرق كلها إجراءات من أجل إرضاء المستعمل و محاولة إيصال المعلومة للمستعمل أو المستعمل في أسرع الأوقات و أيسر السبل ، و هناك خطوات يتبعها المكتبي أو المتخصص في قسم المراجع إن وجد و هي كالتالي: أ -تلقي السؤال المرجعي بأي طريقة كان سواء الهاتف، الفاكس السؤال المباشر أو غيرها من الطرق.
ت- تحليل السؤال المرجعي جيدا قبل الإجابة .

(1) نسيم الصمادي .- الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة .- [د. م] : [د ن] ،[د . ت].- ص17- 28 .
(2) جاسم محمد جرجيس .-المراجع و الخدمات المرجعية .- ص14.

ج- البحث عن الإجابة من مصادر مختلفة متوفر لدى القســم

د- ثم تقديم الإجابة بالطريقة المناسبة فقد تكون باليد مباشرة أو الهاتف أو الفاكس ، البريد العادي ، البريد الالكتروني أي حسب الوسيلة التي يستعملها السائل أو التي تتوفــر لديــه و تــساعده

3- خدمة الإحاطة الجارية canent Awareness : و تعــرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلفة المتوفرة حديثا فــي المكتبات و مراكز المعلومات و اختيار المواد الأكثر استخدام من طرف الباحث أو المستفيد ، و بالتالي تسجيل المواد من طرف المستفيد ثم إحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبـة أو مراكز المعلومات ، و نجد هذا النوع من الخدمات يتوفر بكثرة في المكتبات الأكاديمية و خاصة الــجامعية و تعتبــر خدمة مباشرة ما بين المستعمل والمكتبة و للمستعمل حرية الاختيار للمــصادر التي يريدها و تسعى المكتبة لتوفيرها و إرضاءه وذلك من أجل تطوير سياسيتها و تحسين إنتاجياتها و خدمــاتها و التخطيط المستقبلي لبرامجها و تتضمن هذه الخدمة مجموعة من النشاطات يمكن حصرها فيما يلي :

1- استعراض الوثائق و المصادر التي تصل المكتبة و تصفحها و هنا يتفنن المتخصصون في كيفيــة استــعـراضها من اجل جلــب الــزبائن أو القراء و ذلك بالاعتماد على استراتيجيات التعامل و أساليب العرض و الترغيب .

2- اختــيار الــمواد التي تناسب احتياطات القراء و تعد الاختصاصات.

3- إعلام القارئ عما يفيده – أو عن المواد المهمة بالطرق اللائمة و هناك طرق أخرى تعتمدها المكتبات أو مراكز المعلومات من أجي الإحاطة الجاريــة أو الإعــلام عـما في المكتبة ، كنشر المعلومات عبر الصحيفة الخاصة بالمكتبة سواء شهريا أو سنويا أو كلما يطــرق جديد في المكتبة لوحة الإعلانات و العرض و هي أيضا من الأساليب المباشرة التي يمكــن أن يستفيد منها كل القراء المترددين على المكتبة تداول الدوريات ،تنظيم معارض للكتب ، الاشتراك فــي الــخدمــات الــمــركزية للمعلومات الاشــتراك في شبــكات المعلومات [1].

(1) السيد السيد الناشر .- الأوعية المرجعية: ماهيتها , فئاتها, خدماتها .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ,[د.ت].-ص 199 .

4- -خدمة البحث بالاتصال المباشر: ONLINE SEARCH

و هي من الطرق السريعة جدا مقارنة لما سبق من خدمات ، و هي عبارة لنظام سريع و مباشر لاسترجاع المعلومات عن طريق الحاسوب و المحطات الطرفية (TERMINALS) التي تقوم بتزويد الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم و بنوك و قواعد المقروءة آليا و لهذه الخدمة أربع عناصر رئيسية

- قواعد أو بنوك المعلومات مخزنة بالحاسوب و تقرأ أليا
- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين
- اشتراك المكتبات في هذه القواعد و تبحث فيها كجزء من خدماتها
- لا بد من باحث يعرف كيف يتعامل مع الخدمة . [1]

و لهذه الخدمة فوائد كثير نذكر منها:

- الوصول المباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات .
- يكون البحث أكثر فعالية بفضـــــل الإمكانيـات الواسعـة.
- القدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج ، الحداثة في المعلومات.
- السرعة في البحث.
- إمـكانيـة البحث في قواعد المعلومات الغير متوفرة بشكل مطبوع[2] .

أمـا كيفيـــة تقديم الخدمة فيمكن تلخيصها في المقابلة مع المستفيد قبل إجراء البحث ،اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسـبـــة الاتصال بنظام المعلومات المناسب أو شبكة المعلومات و إجراء البحث المباشر ، ثم تقييم النتائج و تـــقـــديهما للمستفيد و الاحتفاظ بنسخة منها ، و كـــل هـذا يحتاج دائما إلى استراتيجيات خاصة لذلك هناك ضرورة في تواجـــد التـخـصـصين مـن جـهـة و تـــدريـــب المـــسـتـفيدين مـــن جهة .

---

(1) ربحي مصطفى العليان .- خدمة البحث بالاتصال المباشر .- [د. م] : ، [د. ت] .- ص 2.

(2) شيد ، لوسي .- مقدمة إلى نظام المعلومات المبينة على الحاسوب .- [د. م] : ، [د. ت] .- ص418 .

5- خدمة تدريب المستفيدين: وهي من أهم الخدمات المباشرة التي تعتمدها المكتبات بشكل كبير و ذلك لتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تساير التكنولوجيا الحديثة و تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات للطرفين أي المكتبة و المستفيد ، و هناك برامج لتدريبهم في غاية الأهمية في المكتبات الجامعية و ذلك بسبب ضخامتها و درجة استيعابها لجمهورها الكبير مقارنة مع غيرها من أنواع المكتبات و تأتي هذه البرامج لعدة أسباب أولها أن يأتي المستنفدون الجدد جاهلين طريقة التعامل مع هذا النوع من المكتبات أو ليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها و تنظيمها و خدماتها، لذا هناك ضرورة لتهيئتهم و تدريبهم كسر الحواجز بين المستفيد الجديد و المكتبة.

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

ثالثا: الفلسفة الجديدة للمكتبات و التي تفرض على المكتبي أن يصل إلى المستفيد و إفادته قبل أن يصل المستفيد إلى المكتبي.

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

خدمة التصوير لمصادر المعلومات : - تعتبر هذه الخدمة هي الأخرى أسلوب لتسهيل الوصول للمعلومة في حالة وجود وثائق مهمة لا تسمح باستعارتها و لا يمكن الاستفادة منها في وقت و جيز إن هناك ضرورة لتوفير آلة الطبع لتسهل هذه المهمة خاصة في المكتبات الجامعية و الاستفادة من خدمة التصوير تمكن في مجال تبادل الوثائق من خلال تصويرها و توفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي الباحثين للمحافظة على الأصل ، و يمكن تقسيم خدمة التصوير أو النسخ إلى قسمين [2].

---

[1] ربحي ، مصطفى العليان .- برامج تعليم القراءة في المكتبات الجامعية .-[د .م] : [د. ت] .- ص 28.

(2) محمد ،فاضل عزيز .- دور الترجمة في الخدمة المكتبية .-[د .م] : [د. ت] .- ص 07 .

أولا : التصوير الفوتوستاتي ، وهذا ما نراه غالبا في معظم المكتبات و إلا أن الاستفادة من هذه العملية محدودة كونـــها تـــقتصـــر على فـئة مـعينة كالأســاتذة و الإداريين و أحـيانا الباحثين .

ثانيا: التصوير المصغر على الميكرو فيلم أو الميكرو فيش و غيرها وهذا يتطلب أجهزة و معدات مكلفة إذا استطاعت المكتبة توفير هذه الخدمة تكون قد تجاوزت مشكلة الإعارة المغلقة و خطوة كبيرة إلا أن شكاوي الطلبة لا تنتهي فما هو اللغات و عدم تمكن القارئ منها .

هنا ظهر ما يسمى بخدمة الترجمة لغرض إيصال المعلومة و الاستفادة من المصادر الأجنبية.إذن سنتطرق الآن إلي الخدمة الخاصة.

5- خدمة الترجمة Tradiction:

إن الحواجز اللغوية هي الأخرى عائق للكثير من القراء و المستفيدين من المكتبة لذا على المكتبة التخفيف من هذه المشكلة و ترجمة المواد الأجنبية خاصة المهمة منها المواد المتداولة بشكل كبير و نادرا ما نجد هذه الخدمة متوفرة ، إلا أن تقديم هذه الخدمة ليس بالأمر العسير ، فيمكن تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة و المطلوبة و إعداد مستخلصات لهذه المصادر، و مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين أو المؤسسات التي يمكنها القيام بذلك ، و توفير المصادر الأجنبية المترجمة و المنشورة و تقديمها للباحثين ، و يمكن توفير مترجمين داخل المكتبة للاستفادة المباشرة منهم و نلاحظ ظهور ما يسمى ببرامج الترجمة لتسهيل المهم أكثر و ربح الوقت في الاستفادة من المعلومة .[1]

[1] ربحي ، مصطفى العليان .- برامج تعليم القراءة في المكتبات الجامعية .-[د .م] : [د. ت] .- ص 28.

6- خـدمــات أخـــرى :

إن الخدمات التي سبق ذكرها من مباشرة و غير مباشرة لا تعني أنها الخدمات النهائية و المعتمدة في كل المكتبات و لكن يمكن القول أنها الخدمات الأساسية و التي غالبا ما تتوفر في جميع المكتبات بطريقة أو بأخرى. [1] إلا انه هناك خدمات أخرى تقتصر على نوع خاص من المكتبات و نأخذ مثال المكتبات الخاصة بالأطفال تتميز بخدمات خاصة بالأطفال كرواية القصة، العروض الموسيقية و الغنائية و المسرحية، المسابقات الألعاب و الرسم... كلها خاصيات و خدمات توفر في مجتمع الأطفال و نجد المكتبات العامة و المدرسية تتميز بخدماتها التي تقدم للمرضى في المستشفيات، و للعجزة و المعاقين و حتى السجناء، و هكذا هو نفس الحال مع باقي المكتبات. أي يمكن القول أن الخدمات تحدد حسب نوع المكتبة و حسب نوع الجمهور المتردد على المكتبة و تبقى في النهاية الخدمات المكتبية سواء المباشرة أو الغير مباشرة هي المرآة الرئيسية لتقديم المكتبة بصفة عامة. [2] و ما يجري الآن في عالم المعلوماتية لا بد من نظام حديثة تساير هذه الخدمات فما تأثر التكنولوجيات على الخدمات المكتبية، و ما هي تكنولوجيا المعلومات و ما هي الخدمات التي تأثره بهذه الأخيرة.

---

[1] نفس المرجع السابق.- ص 9 .

[2] حشمت قاسم.- الخدمات المكتبية في المكتبة والبحث.- ص 201 .

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات
و المكتبة الجامعية

الـفصـل الـثانـي

تكنولوجيا المعلومات و المكتبة الجامعية

المـبـحـث I – تكنولوجيا المعلومات

1- تكنولوجيا المعلومات حداثة و تطور

2 - تكنولوجيا المعلومات و اقسامها

المـبـحث II- تكنولوجيا المعلومات و ضرورتها في المكتبة الجامعية

1- تكنولوجيا المعلومات و المكتبات الجامعية

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية

3- أشهر الأنظمة المعمول بها في المكتبات الجامعية

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية

مـبـحـثIII – التقييم طريق للإقتراب من الواقع

1- مفهوم التقييم

2-التقيم و اهدافه و طرقه

3- تكنولوجيا المعلومات و التقييم .

المبحث I-تكنولوجيا المعلومات :

1- تكنولوجيا المعلومات حداثة و تطور: يمكن تعريفها علي انها كل الوسائل و الأدوات اللازمة للتخزين و الاسترجاع و يتمثل ذلك في تكـنولوجيا الاتـصالات بـعناصرها من الـفاكس ،و التـلفزيون والراديو التلـكس، و الفـيديـو تـكس و اسـتخدام الحـاسبات الآلية و شـبكات الـمـعلومـات و مـراصد المعلومات وشبكات الانترنيت،و المؤتمرات عن بعد واستخدام القمرالصناعي والـبـريـد الالكتروني، و غيــرها من و سائل الاتصال .

و يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة المجالات المعرفية والعملية و تقنية و هندسية واجتماعية و الإجراءات الإدارية و التقنيات المستخدمة،والجهود البشرية المبذولة في جميع المعلومات المختلفة وتخزينهاومعـالجتا وبثها واسترجاعـها،مما يـخلق تفاعـلات بين هـذه التقـنيـات و المعارف و الإنسان المتعامل معها لكافة قدراته و تبقى تكنولوجيا المعلومات علم خاص قائم بذاته يهتم بمعالجة و توصيل المعلومات باستخدام الآلة مع وسائل الاتصال لنقلها للمستفيد .

كما يمكن أخذ تعريف **I.MIKMAILOV**)الذي قال "أنها تستعمل للدلالة على الأنشطة المتصلة بتصميم الحاسبات و إنتاجهاواستخدامها و كذلك بالجوانب الدراسية و العلمية لقضايا ومشاكل المعلوماتية ،هي خليط من المعلومات والتكنولوجيا [1] .

(1)لسود نزار عيون.- واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات من واقع المؤتمر الثامن للمعلومات.- القاهرة : دار المصرية, اللبنانية, 1997 . -ص11.

وهومجال يتضمن بنية و تركيب خصائص المعلومات و الاتصالات و نظرياتها وتخزينها واسترجاعها كما يشمل نظم شبكات المعلومات التي تمثل الوسيط بين مصادر المعلومات والمستفيد منها ".و هنا يمكن الحديث عن أقسام التكنولوجيا المعلومات للتوضيح أكثر [1] .

2- تكنولوجيات المعلومات و اقسامها : إن أقسام تكنولوجيات المـعلومات حددت بقسمين و ذلك حسب ما أجمع عليه المتخصصون في هذا المجال و هما:

تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع و تكنولوجيا البث و التوصيل.

2-1 تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع : لتكنولوجيا التخزين و الاسترجاع ارتباطا وطيد بتكنولوجيا الحواسب و اختراعها علامة بارزة صاحبت تطور عالم المكتبات و المعلومات ، و أدت إلى زيادة قدرتها على تخزين المعلومات و الاسترجاع و المقصود هنا هو استعمال أحدث المستجدات التي أفرزتها التكنولوجيا في مجال التخزين و الاسترجاع.

2-1-1 التـخـزيــن : من المعروف أن المعلومات قابلة للضياع و النسيان إذا لم تسجل كتابة ، و ذلك ما نجده عند رجوعنا إلى الإنسان البدائي الذي حفظ رموزه و صوره على جدران الكهوف . و الألواح الطينية ، و استعمال ورق البريدي كأداة للكتابة و الرق كمادة تاريخية حتى العصور الوسطى إلى أن شاع استخدام الورق كمادة أساسية و رخيصة الثمن للكتابة .

---

(1)-المعادي محمد.- إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة : الأصول العلمية وتطبيقات المعلومات وتكنولوجيا.- الرياض : دار المريخ, [د. ت] . -ص 199

و في الوقت الحاضر توجد كثير من الأفكار و المعلومات التي يتحتم تسجيلها و حفظها حتى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة ، و بما أن عصرنا الحالي هو ما يطلق عليه بثورة المعرفة أو انفجار المعلومات ، و كذلك نظرا للزيادة الكبيرة في حجم الوثائق مما يؤدي إلى كبر المساحة المخصصة لحفظها و كذا تعتقد الخدمات و بطئها و أمام هذه الإبعاد التي تنبعث من مشكلة التضخم أصبحت الحاجة ملحة لاستخدام طرق و أساليب متطورة لحفظ الوثائق ، و كانت من جملة ذلك استخدام التكنولوجيا المتطورة كاستخدام المصغرات الفيلمية الإعلام الآلي و غيرها [1] و يتطور التكنولوجيا تعددت أشكال التخزين و التي يمكن ذكرها فيما يلي

2-1-2 - أشكال التخزين :

لكي يسهل علينا الحصول على المعلومات بشكل سريع و بسيط و غير مكلف علينا أولا أن نعتد على التقنيات الحديثة أثناء التخزين، و ذلك ما سنراه في أشكال التخزين المتعددة .

أ-**التخزين الآلي :** إن هذا المفهوم إن عبر عن شيء إنما يعبر عن الآلة باختلاف أنواعها و المقصود هنا هم الحاسوب و الوسائل السمعية البصرية و التي تعتبر الأسلوب الوحيد لمواجهة ثورة المعلومات . [1]

(1)-المعادي محمد. -نفس المرجع السابق. -ص.200.

ب- أالتـخـزيـن الـمـصـغـر: هو تصغير الوثيقة الأصلية ،دون تقليص في حجم معلوماتها و تستعمل لقراءتها أجهزة خاصـــة بهذا التخزين المصغر، و كل هذا في عصر المعلومات يعتبر اختصارا للمكان و طبعا لهذه الحوامل أجهزة كالحاسوب التي تقوم بتسهيـل عـمليـة الـتـخـزين و الاسـترجاع فيها .

ج-التخزين العادي : هو تخزين الوثيقة نفسها دون التغيير في شكلها و لا حجمها . و ترتيبها يكون على الرفوف مباشرة بطريقة منظمة تسهل الرجوع إليها.

بعدما تعرفنا على أشكال التخزين لا بد من التطرق إلى الوسائل التي تساعد هذا التخزين .

2-1-3 وسائـــل الـتـخـزيـــن : إذا أردنا الحديث عن و سائل التخزين فانه جدير بنا التحدث أولا عن الورق .

الـــورق : رغم وجود وسائل أخرى منافسة له ، يبقى الورق الوسيلة الأساسية في التخزين التقليدي و الملاحظ أن من سلبياته أنه سريع التأثر بالعوامل الطبيعية و قابلية للتلف .

- ب - الأشـــكـــال الـمـصـغـرة : هي عبارة عن أوعية معلومات غير تقليدية ، لا تقرأ محتوياتها بالعين المجردة ، سواء كانت على الورق أو على أشرطة فلمية تتم قراءتها باستعمال أجهزة قراءة خاص و للأشكال المصغرة أنواع تتمثل في [1]:

---

[1] المعادي محمد.- إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة: الأصول العلمية وتطبيقات المعلومات وتكنولوجيا.- الرياض : دار المريخ, [د. ت] .- ص 199 .

ج- الميكرو فيلم :

يعتبر من أقدم الأشكال المصغرات الفيلمية و هو عبارة عن فلم تصويري يصنع من البلاستيك في الغالب ، يتكون من سلسلة من الصور الفوتوغرافية المصغرة و تصور على افلام قياس 8 ملم 12 ملم ،35 ملم ، 70ملم ، 105 ملم تعتبر الأفلام ذات القياس 12 ملم و 35 ملم أكثر الأنواع شيوعا و استخداما ، و يتوقف اختيار المكتبة لنوع الأفلام حسب الأجهزة المتوفرة لديها ، و محتويات الأفلام لا يقرأ بالعين المجردة و إنما تحتاج لأجهزة ،و آلات لهذه العملية

د- االيمكروفيش :

هو عبارة عن بطاقة أو شريحة فيلمية شفافة تحتوي صورا مرتبة في صفوف أفقيا و عموديا ، و القياسي المعياري لشريحة الميكروفيش تبلغ 105 x 148 و يتراوح عدد الصور أو اللقطات ما بين 20 و مئات اللقطات و لكن غالبا ما تكون 98 لقطة للشريحة الواحدة و تكمن أهميته في استعابة لأعداد كبيرة من الصفحات لوجود إمكانيات التصغير المتناهي ، و يمتاز بتجميل عدد كبير جدا من الصفحات على البطاقة الواحدة ، و كذا سهولة حفظه و استخدامه و استنساخه كما أنه له إمكانية إضافة معلومات جديدة للبطاقة ، و مدة حفظه تقدر بمئات السنين ، و يمكن أن تقرأ هذه المعلومات بالعين المجردة .

هـ - الشريط الممغنط :

و هو شريط مصنوع من مادة البلاستيك ، مغطاة بطبقة من أكسيد الحديد الممغنط يسمح بتخزين المعلومات بصفة دائمة .

و - القرص الممغنط :

يتكون من مجموعة من الخطوط كل منها ينقسم الى قطاعات كما أن الوصول فيه للمعلومة يكون بشكل مباشر و بطريقة انتقائية و قدرته في التخزين محدودة [1] .

---

[1] صوفي عبد اللطيف.- المكتبات الحديثة : مبانيها وتجهيزاتها .- الرياض : دار المريخ ، 1992 م.- ص 203.

س ـ قرص الفيديو :

مصنوع من خامة بلاستيكية مغطاة بطبقة ذات حساسية عالية تبلغ 120 بوصة ، والتسجيل على كلا الوجهين و يستغرق في تشغيل الوجه الواحد ساعة كاملة .

ح ـ الأقراص البصريـــة : هي وسائل بصرية تعمل جميعها وفق أساليب متنوعة في المعالجة الضوئية للمعلومات و تعتمد أساسا على أجهزة الليزر انتشارها مذهل جدا و ذلك تبعا للتطورات التي لا تحدها حدود في المعلومات الدقيقة ، كما أن وسائل التخزين للمعلومات و خاصة في المكتبات الثانوية ليست فقط عبارة عن أشعة أو حواسيب ، بل هناك مواد بصرية بسيطة ستحدث عنها بعد ما تأخذ نظرة على الاسترجاع .

2-1-2 الاســتــرجــاع: إن استرجاع المعلومات مهم جدا عند طلبها أو الحاجة إليها و لذلك تستعمل المكتبات طرق و أساليب تسمح بالرجوع إلى هذه المعلومات بأسهل الطرق و أقل وقت ممكن.

كانت عملية الاسترجاع في القدم تتطلب وقتا طويلا ، و أحيانا لا يمكن العثور على المعلومة المطلوبة نظرا للطرق البدائية المستعملة ، أما اليوم في عصر التطور عدت هذه المهمة سهلة و يسيرة بشكل منظم واضح ، و ذلك نظرا لإستخدام وسائل أكثر استفادة و أكثر إفادة لتخزين البيانات و المعلومات ، فكان بذلك استخدام الأقراص الضوئية التي بإمكانها تخزين و استرجاع المعلومات في أجراء من الثانية مهما كانت المعلومة ، بدلا من الدقائق أو الساعات التي يستغرقها التخزين بالأسلوب المتبع مع الأشرطة المغناطيسية أو النسخ باستخدام الميكروفيلم الذي سبق و أن تحدثنا عنه في التخزين [1].

4-1-2 الوسائل التي تسهل عملية الاسترجاع :

أ ـ المواد البصرية: و هي كثيرة و متعددة نذكر منها ما يلي

ـ الشرائح الفيلمية : و هي عبارة عن مجموعة من الصور يربط بينها وحدة الفكر أو الموضوع ، و تكون مرتبطة ترتيبا منطقيا تعين المشاهد على فهم الموضوع و تعرض هذه المواد في غرفة مظلمة و على شاشة بيضاء .

---

(1) صوفي عبد اللطيف . ـ نفس المرجع السابق(بتصرف) . ـص 204- 205.

و تنقسم هذه الشرائح إلى نوعين (شرائح الفيلمية الوحيدة الإطار، و الشرائح الفيلمية المزدوجة الإطار).الشفافيات transparence و هي عبارة عن ألواح دقيقة شفافة تحمل رسالة يمكن عرضها على شاشة العرض ، و توجد الشفافات المفردة و الشفافات المحملة و تعرض هذه المواد بواسطة جهاز التعرض فوق الرأسي و الذي يطلق عليه أحيانا جهاز العرض الأمامي أو السبورة المضيئة .

- **المواد السمعية Audio Media**-و قد انتشرت انتشارا كبيرا في زمننا المعاصر و استخدمت لتحقيق عدة أهداف تعليمية و ترفيهية في أغراض شتى للإفراد و المجتمعات، وما نشاهده اليوم من إقبال على المواد السمعية و أجهزتها خير شاهد على ذلك ، بل إن الناس على اختلاف مجتمعاتهم و أماكن تواجدهم يتبادر ون في اقتناء أحداث ما تخرجه المصانع من أجهزة تسجيل حقيقية الحمل و زهيدة الثمن، و تشمل هذه المصادر النوعين التاليين:

1-الاقراص الاسطوانية Disc Records

2-الأشرطة الصوتية **:** تشمل الشريط المفتوح ، شريط كاسيت الخرطوش *

- **المواد السمعية البصرية : Audio Visuel Media** و هي التي تعتمد في استقبالها على حاستي السمع و البصر معا و في وقت واحد و تشمل على الأفلام السينمائية الناطقة (الصور المتحركة) و البرامج التلفزيونية و التسجيلات المرئية [1].

---

* الخرطوش: شريط بلاستيكي رقيق محفوظ في علبة اكبر من حجم الكاسيت العادي وينتقل بضعف سرعة الكاسيت العادي ويتفوق بجودة صوتية عالية ويلف في بكرة وتسمى أيضا بالشريط الحلقي

(1) الهوش أبو بكر محمود .- تقنية المعلومة ومكتبة المستقبل .- مصر : مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية, 1996 م.- ص 97 .

و يمكن أن تشمل أيضا على أقراص بأدق الشرح و التفسير و التعليق ، أي عندما يتم عرضها على نحو متكامل مع التسجيلات الصوتية ، ففي هذه الحالة تعتبر الشرائح و الشرائح الفيلمية مواد سمعية بصرية .

و بعد الحديث عن تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع سأتحدث و لو بشكل موجز عن تكنولوجيا البث و التوصيل

2-1-5 تكنولوجيا البث و التوصيل : لقد تسببت التطورات المذهلة في قطاع الاتصال عن بعد في بث و توزيع المعلومات ، و ذلك بالاعتماد على أحدث الطرق و الأساليب و يمثل مفهوم تكنولوجيا الاتصالات في أبسط صورة ، تبادل و توصيل المعلومات من مكان لآخر بالاعتماد أو باستعمال وسائل الاتصال و التي من أهمها(1) .

- **الهاتف** : هو أداة اتصال لا يمكن الاستغناء عنها ، و هو أداة ربط بين المكتبي و القارئ ، فيمكن الاستفادة عن بعد في حالة غياب شبكة الانترنيت داخل المكتبات و هناك ما يسمى بهاتف الفيديو الذي ينقل الصورة الثابتة أو المتحركة ، فالخطوط الهاتفية أصبحت تستخدم لتوصيل المعلومات المنطوقة ، بالاتصال المباشر On Line و عن طريق الحاسوب الالكتروني و كذلك هاتف اللمس الضوئي الذي يمكن المستفيد من نقل المعلومات مباشرة للحاسوب الالكتروني .(2) .

---

(1) اسامة ، حامد علي .- مكتبات المدارس الثانوية .- القاهرة : دار الثقافة العلمية ، 2001 .- ص .ص 40-41 .

(2) حسن الشافعي .- مجموعة المصادر بالمكتبة المدرسية.- ص70- 80.

- **الكوابل المحورية** : و تعتمد على الطاقة الكهربائية في نقل و بث المعلومات .

- **الميكروفون Microwave vconsmission:** و هو أسلوب متقدم جدا من الاتصالات اللاسلكية السريعة .

- **الآليات البصرية Fibre optiques:** وسيلة اخرى متقدمة في توصيل المعلومات باستخدام أشعة الليزر .

- **الفاكسي ميلي Fac simili:** طريقة مثلا في نقل المعلومات من المصادر الأصلية .

- **الفيديو تكس** vidéotex**:** وسيلة فعالة وتوصيل المعلومات والنصوص للمستفيد في مقره

- **الأقمـــار الصنـاعيـة satellites:** و احدث تكنولوجية الاتصالات بالنسبة للمـكتـبـات و المعلومات في الأقمار الصناعية و التي هي مركبات فضائية تلعب دورا فعالا في توزيع المعلومات و يمكن إرجاع تكنولوجيا الاتصالات عبر الأقمار الصناعية إلى عام 1962 أين استعمل لأول مرة القمر الصناعي للاتصالات اللاسلكية ما بين القارات عبر الأطلنطي **(1)**.

بعدما تعرفنا على هذه المفاهيم لا بد من التعرف على مفهوم التقييم كي نستطيع الربط بين الخدمات و التكنولوجيا الحديثة .

(1) حسن ، الشافي .- مجموعة المصادر في المكتبة المدرسية .- ص .ص 70-80 .

المبحث II : تكنولوجيا المعلومات و ضرورتها في المكتبة الجامعية :

1- **التكنولوجيا الحديثة و المكتبات الجامعية** : إن المكتبة أيا كانت ليست هدفا في حد ذاتها ، و أنما هي وسيلة لتحقيق غاية ، و لا يمكن تحقيق هذه الغاية إلا من خلال استثمار مواد المكتبة و على الرغم من الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية في العملية التعليمية ، إلا هناك من الوقائع ما يؤكد انخفاض مستوى الاستفادة من المكتبات الجامعية و خدمات المعلومات المتاحة خاصة في الجامعات العربية (1).

و من المعروف أن المكتبي عادة لا يعتبر الاهتمام الأكبر بالمستفيد و هذا بسبب غياب الحوار بين الباحث و المكتبي و هذا الحوار الغائب هدفه التعرف على الحاجات العلمية للباحث بالتحديد موضوع بحثه و هنا يأتي دور المكتبي الذي يفيد الباحث بالمصادر و الإشارات التي تريد الثقة بين الطرفين و بالتالي تتمكن المكتبة من تنمية مقتنياتها و اقتناء التقنيات لتحسين خدماتها و تشجيع البحث العلمي و الباحث في المكتبات الجامعية التقليدية يهتم غالبا بالفهارس و الكشافات و غيرها من موارد البحث التقليدية و بالتالي سيستغرق وقتا طويلا ، و يبذل جهدا متكررا و بالتالي ينتج عنه نقص في قوائم البحث العلمي ، و فوق كل هذا غياب المراجع المهمة و الحديثة التي تتناول أحداث الساعة من الموضوعات العلمية ، الأمر الذي يصيف الباحث أثناء بحثه .

1-طالبي , محمد الصادق , عميمر زهيرة . مصادر المعلومات الالكترونية والمكتبة الجامعية الجزائرية: علم المكتبات.- مذكرة ليسانس.- قسنطينة , 1999 .- ص 47 . 48 .

و أمام هذا الكم الهائل من الانفجار المعرفي و المعلومات هناك ضرورة تجبر المكتبات الجامعية على مسايرة التطور و استخدام مصادر المعلومات الالكترونية لتخزين محتوياتها ، و تقديم خدماتها للمستفيدين و الباحثين عن طريق الاتصال المباشر ، و هذا طبعا يستلزم تجهيزات الكترونية كالحواسب أو المنافذ الالكترونية و البرامج المجهزة .

وهنا ينحصر دور الباحث في أن يضغط علو زر من كرسيه و يتحدث إلى الجهاز لتصله الإجابة في وقت و جيز و بدقة محكمة و للباحث كل الحرية في اختيار طريقة الحصول على المعلومة و حرية اختيار نوع الحامل و كل هذه الإجراءات تتم في لحظات فيغادر الباحث مكتبة و بحوزته كل ما يحتاجه من المعلومات و بالتالي تكون العملية سريعة ، دقيقة و مريحة فشتان بين الخدمات الحديثة الالكترونية ، و استخدام التقنيات في المكتبة التقليدية غيرت منها قلبا و قالبا، و هنا يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة تخدم بالدرجة الأولى أهداف المكتبة بصورة أفضل خصوصا المكتبة الجامعية و بالتالي هذا ما يسمح للمكتبين و أخصائي المعلومات برفع الوقت و توفير الجهد لأن الهدف الرئيسي للمكتبة هو إرضاء القارئ و توسيع المكتبات الجامعية لخدماتها و تنويعها لإشباع الحاجات العلمية المختلفة في مجتمع عصري يعتبر المعلومة القلب النابض للمجتمع .

و تبقى مكتباتنا الجامعية تعاني من عدة مشاكل تمنعها من الرقي و النهوض بخدماتها في ظل التطورات أي الالتحاق بركب الحضارة و هذا لا يعني انه هناك محاولات حتى و لو كانت قليلة فهي خطوة تفسح للمكتبة الجامعية لفتح طريق التطور و الحداثة ، و الانطلاقة الصحيحة تساوي الوصول السريع .

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية :

إن تقنية استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية لها تأثير كبير على هذه الأخيرة و هذا من حيث الإجراءات و الخدمات المعلومات و هناك ثلاث عناصر متكاملة متداخلة فيما بينها و هي التقنية الحديثة للإنسان ،مصادر المعلومات و التي تنتج لنا نظاما يظهر من تفاعل الإنسان مع الآلة و انتشار هذا النظام في المجتمع سوف يشجع المستفيدين الاعتماد على الآلة مباشرة للحصول على المعلومات دون الحاجة إلى المكتبي .في الوقت الحاضر يجري تطوير رموز (أقراص مدمجة حاسوبية) تستوعب المحتويات الكاملة بالمكتبة الجامعية و أخذت هذه الأخيرة على عاتقها بتشجيع المستفيدين على تعلم التقنية الحديثة مثل كيفية استخدام الحاسوب الآلي و معالجة البيانات ، البرمجة ، الميكنة و كل هذه الآليات أو التقنيات من حواسيب و أقراص و غيرها أصبحت متوفرة و بأسعار مقبولة كما صمت الجامعات في بعض الدول المتقدمة شبكات المعلومات حيث تسمح لطلباتها باستخدام قواعد البيانات عن طريق منافذهم الالكترونية الخاصة لسد حاجياتهم العملية دون الذهاب إلى المكتبة.**(1)**.

(1) طالبي , محمد الصادق , عميمر زهيرة . -مصادر المعلومات الالكترونية والمكتبة الجامعية الجزائرية : علم

و يبقى التزايد في استخدام مصادر المعلومات الالكترونية منتشرة عامل بعد عام و انخفاض أسعار التقنيات التي نتج عن التنافس بين الشركات المصنعة للآليات باختلاف أنواعها و بأنواعها و بأجود التركيبات و التطور التقني الهائل و السريع الغير متناهي جعل من هذه التكنولوجيا أمرا عاديا سهل الاستخدام و دخل ضمن البديهيات و أصبحت كلما ظهرت تقنية طغت على سابقتها أو على الأقل خففت من فعاليتها و كل هذا يخفف من الضغط على المكتبي الذي بدوره يتفرغ لمساعدة القراء و الباحثين . و نظرا لما تتميز به مصادر المعلومات الالكترونية من حيث الدقة ، السرعة و الكفاءة الجيدة في التخزين و الاسترجاع فهي أيضا تساعد على توفر الحيز المكاني و هذا لأن التقنيات الحديثة لا تحتاج إلى مساحات كبيرة لحفظها ، و هذا ما جعل المكتبة الجامعية تسعى إلى اقتناءها من اجل الاستفادة منها في تطبيق إجراءاتها أولا ، ثم تشجيع استعمالها من قبل الباحثين و الطلبة و هنا لا بد من متخصصين في هذا الميدان .

وقد سمحت هذه التكنولوجيا للمكتبات الجامعية من الحصول على المعلومات خارج حدود مكتباتها و ذلك باستخدام ما يسمى بالمودم Modem و كذا الخط المباشر On-line دون أن ننسى دور الانترنيت التي ضاعف من عمليات الإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة على الحاسبات المتصلة بها ، فيمكن أن نجد في الانترنيت عناوين خاصة بالمكتبات و كذا يمكن الولوج في هذه المكتبات عن بعد و تفحص فهارسها و كشافاتها دون لمس للفهارس أو غيرها .

و الوصول إلى المعلومة عن طريق الخط المباشر On line سهل المهمة أكثر ، و لعلى المصادر أكثر أهمية و أكثر استخدام لأنها متاحة لكل شرائح المجتمع دون تحديد المكان أو الزمان الذي يريدها فيه الباحث ، و يمكن توقع مكتبة جامعية الكترونية أو رقمية 100 % و بما أنني في صدد الحديث عن المكتبات الجامعية و تكنولوجيا المعلومات فنجد أهم الأجهزة التي دخلت المكتبات و هي الحواسيب،التهوية،التدفئة التي تعتبر كلها تكنولوجيات حديثة كانت في زمن مضى. **.(1)**

---

(1) طالبي , محمد الصادق , عميمر زهيرة .- نفس المرجع السابق.- ص49 .

بينما اليوم فهي أكثر من شيء عادي ، و أصبحت حديث غالب المكتبات كيفما كانت تحتوي ما سبق ذكره ، و المهم عندنا المحرك الرئيس للمكتبة و الذي أصبح اليوم هو جهاز الحاسوب الذي أصبح يسهل عملية تسيير المكتبة و تنظيم الخدمات فكيف يمكن حصر فوائد الإعلام الآلي في المكتبة الجامعية .

2-1- فائدة الإعلام الآلي على المكتبة الجامعية :

أ- **ضرورة التأليه** : تؤلى المؤسسة الوثائقية من أجل تحسين تسيير المؤسسة بإعادة تنظيم العمليات المقام بها لتغيير طرق عمل المكتبات حيث يمكن اختصار المدة الزمنية لبعض الوظائف الثقيلة و المتكررة مثل الفهرسة و الإعارة .

و من جهة اخرى الانشطال في تحسين الخدمات المقدمة للمستعملين هذه الخدمات تتمثل أساسا في إتاحة الوثائق الوجيهة في أحسن الآجال ووضع أدوات بحث وثائقي ذي جودة ، و الفهرس الآلي و المتعدد المقياس الوصول يجعل من مرحلة البحث عن المعلومة البيبلوغرافية للمستعملين سهلة التطبيق و ذي جودة و سرعة بدون أي تشابه مع الطرق التقليدية المقامة على الفهارس المطبوعة المتعددة و ذات الوصول التدريجي .

و كذا خدمة الإعارة إذا تمت حوسبتها تساعد على تخفيض المدة الزمنية للتبادلات و كذا الضغط داخل المكتبة للاستفادة من المعلومة سواء داخل المكتبة عن طريق الإعارة الداخلية أو خارج المكتبة بالإعارة الخارجية و حسب " جاكسون " يمكن تلخيص فائدة التأليه في المكتبات الجامعية في النقاط التالية .

---

(1) السيد السيد النشار .- الأوعية المرجعية : ماهيتها, فئاتها ,خدماتها.-الإسكندرية: دار الثقافة العلمية,2002.-ص ص50-50

– **تحسين الوظائف التقليدية :** الإعلام الآلي يجب أن يمكن من تحسين سرعة وجود المصالح التقنية للمكتبة (للاقتناءات ،الفهرسة ،الإعارة ...الخ) .

- التحكم في التكاليف الأتمتة تمكن المكتبة من أخذ فكرة عن تكاليف تسيير النظام

- تحسين الخدمات للمستعملين و الذي يمكن أن يتجسد بسرعة معالجة الوثائق التي أصبحت ممكنة بفعالية الأدوات الآلية و كذلك بواسطة الخزانات البيبلوغرافية الآلية .ربط الأنظمة الآلية للمكتبات يعطي للمستعمل فهرس موحد للموارد الوثائقية التي تتواجد في المكتبات .

- تحسين أدوات التسييرويفهم من جهة الإحصائيات والتقاريرالمختلفة التي تعطي صورة على نشاط المكتبة ومن جهة أخرى مختلف جداول التسيير التي يمكن للإعلام الآلي أتاحتا دوما .

- مواجهة أزمنة النظام التقليدي حتى لا نبقى على هامش التطور الحاصل في هذا الميدان

3 - استرجاع المعلومات على الخط المباشر :

لكي يكون استرجاع المعلومات يجب توفر الشرط الأساسي لذلك و هو مصادر المعلومات الالكترونية ، و تتم العملية باستخدام إمكانيات مكونات الحاسوب ، ووسائل الاتصال و البناء الشكلي لاسترجاع المعلومات التي يطلبها المستفيد النهائي ، و هذا ما يسمى بالبحث المباشر في قواعد البيانات ، و التقنيات المستخدمة في ذلك هي تقنيات المحسبة ، تقيات نظم البرمجيات ،تقنيات نظم الاتصال ، إضافة إلى تقنيات بناء الشبكات [1].

(1) السيد السيد النشار .- الأوعية المرجعية : ماهيتها, فئاتها ,خدماتها.-الإسكندرية: دار الثقافة العلمية,2002.-ص 52.

و ما يمكن الإشارة إليه أن هناك ثلاثة عوامل أدت إلى تطور خدمات الاسترجاع على الخط المباشر على المستوى العالمي بصفة عامة ، أولها وجود الهيئات و الشركات .

و الجمعيات إلى غير ذلك من المؤسسات التي تقوم بتجهيز المجموعات الضخمة من المواد البيلوغرافية ، و ثانيها تطور التكنولوجيا الاتصال عن بعد و الحواسب .

أما العامل الثالث فيتمثل في توفير الخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاوجة بين مصادر المعلومات و التطورات التكنولوجية الحديثة.

أما فيما يخص الصفات المرتبطة باسترجاع المعلومات على الخط المباشر نذكر في ثلاثة عناصر و هي كالتالي : اقتسام الوقت و الفورية و الصفة الايعازية أو التحاورية و يعني اقتسام الوقت ببساطة اقتسام وقت تجهيز الحاسوب بين عدة أنشطة مستقلة و يقصد به كذلك توزيع وقت التجهيز كلما احتاج إليه بما يؤدي إيهامه في معظم الأوقات بأنه المستفيد الوحيد من إمكانات الحاسوب الصفة الثانية الفورية و تعني استجابة الحاسوب بسرعة تكفل التفاعل مع عمليات البحث الايعازي الذي يقوم به المستفيد و تتمثل في الصفة الثالثة في التحاور بين المستفيد و الحاسوب لإدخال تعديلات فورية على إستراتيجية و تقنية مخرجاته بناء على ما يتلقاه من النظام .[1]

و لفهم التحاور بين المستفيد و الحاسوب ارجع إلى المثال المعطى في المرجع السابق الذكر ص 51 إن الاسترجاع الآلي للمعلومات لا يتم عن طريق الخط المباشر فقط بل الافراص البصرية كذلك ، لما لها من تأثير على هذه الأخيرة .

---

(1) السيد السيد النشار .- نفس المرجع السابق.-ص.53

بما أن نظم الاسترجاع المباشر من السوق بل ستصبح مكملة لها و تكون بمثابة عامل توازن غي عالم المعلومات.

و لكي يقوم الباحث بالبحث في نظام على الخط المباشر يجب أن يمر بمرحلة تحضيرية و التي تتمثل في : اختيار مراصد البيانات ، و اختيار نظام الاتصال و إعداد الإستراتيجية البحث و بعد الانتهاء منها ، يبدأ بعد ذلك التعامل مع المنفذ تنفيذ البحث ، و عادة ما يمر هذا الأخير في نظام استرجاع المعلومات على أربعة مراحل :

3-1- **إجراءات الوصول** : حيث يتصل المستفيد بالحاسب المحمل عليه مرصد المطلوب و يعرفه بنفسه باعتباره مستفيدا معتمدا ثم يتطلب السماح له بالوصول إلى ملف يعينه و تتسم خطوات الاتصال بالنظام كما يلي:

أ- وضع زر جهاز المنفذ و المحول Modem أو بين المنفذ و الطابعة يلي ذلك التأكد من أن المفاتيح Speed, Party, Duplet local في أوضعها الصحيحة .

ب- طلب رقم الهاتف المناسب لذلك

ج- تحويل الإشارات إلى المنفذ و ذلك يوضع الساعة من المقرنة الصوتية أو بضغط زر الربط الموجود على الهاتف أو المنفذ في حالة استعمال المودم أو المحمول السلكي .

د- تسجيل أو إدخال الرمز اللازم للتحقيق من المنفذ ، حيث يتيح هذا الأخير للحاسب الالكتروني أو شبكة الاتصالات تهيئة المعلومات التي ترسلها بما يتناسب و مواصفات المنفذ المستخدم .

ه- إدخال كلمة السر Passwordاللازمة لشبكة الاتصالات و عادة ما تشتمل على عنصر يحدد النظام أو الحاسب الالكتروني المضيف الذي ترغب في الاتصال به.

لفهم التحاور بين المستفيد والحاسوب إرجع إلى المثال السابق الذكر.

و- إدخال كلمة السر اللازمة لنظام الاسترجاع على الخط المباشر و التي تحدد هويته الهيئة المستفيدة من النظام. بعد الانتهاء من المرحلة الأولى تأتي المرحلة الثانية و هي:

2-3 مداومة البحث:

و فيها يختبر المستفيد استراتيجيات البحث المختلفة ، من الممكن استعمال مختلف الأدوات المساعدة التي يكفلها النظام لنفسه و القدرة على تعديل البحث كنتيجة لما تم استرجاعه .

3-3- معالجة النتائج:

و فيها يحدد الشكل الذي تقدم فيه النتائج إلى المستفيد بمعنى ما إذا كانت تستطيع على الخط المباشر أو خارجه و يتم فيها ذلك تحديد شكل المخرجات و مقدار لبيانات التي تطبع عن كل تسجيله فضلا عن توقيت الحصول على النتائج .

3-4- **إجراءات الفصل** :

و فيها يتم إنهاء الاتصال و الخروج من النظام بعد إتمام إجراءات البحث .و لإسترجاع المعلومات على الخط المباشر عدة مزايا نوجزها فيم يلي :

أ- السرعة الكبيرة حيث تظهر نتائج البحث على الخط المباشر فورا و يمكن الحصول على المخرجات مطبوعة في دقائق.تساعد هذه النظم المستفيد في إجراء البحث المعقد و الذي يتطلب إجراءه بحث في أكثر من مرصد ، و من ثم فإن الباحث يمكن أن يطمئن إلى تغطية جميع مصادر المعلومات المتاحة في أثناء البحث أو ما يسمى بالشمول .

ب- فورية تجديد المعلومات حيث تجدد مراصد البيانات شهريا أو أسبوعيا، و غالبا ما تتم قبل توزيع إعداد دوريات الاستخلاص المطبوعة على الشركتين.

ج - سهولة الوصول إلى عدد كبير من الكشافات و مراصد البيانات التي قد لا تكون متاحة محليا أو لا يوجد لها نظير مطبوع. لكن هناك مجموعة من الصعوبات أو العيوب تتمثل فيما يلي:

- نقص التغطية الراجعة فمعظم المراصد تغطي المنشورة في فترة الستينات و السبعينات حتى الآن

- حاجة أمناء المكتبات إلى وسيط بين الخدمات و المستفيد و هو من يقوم بعملية البحث و ما يتبع ذلك من وقت و مصادر يحتاجها تدريب الباحث أو الوسيط. (1) .

نستخلص انه يمكن تألية العمليات الفنية و ذلك بفضل النظام المحسب التي تتبعها المكتبة

و التي تسهل على الباحثين و تساعدهم في الوصول للمعلومة بسرعة .

وتأليةهذه العمليات تسهل استرجاع المعلومات آليا بفضل الخط المباشرأوالأقراص البصرية.

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية الجامعية :

نظرا للتراكم المعرفي و كثرة الطلبات أي تعدد الاحتياجات و تعدد التخصصات كلها أسباب جعلت من المكتبة الجامعية من المكتبة الجامعية و تفكر في استراتيجيه لتغيير مسارها و لا يوجد باب أو حل سوى حل التألية للخدمات المكتبية لتسهيل عملية التخزين و الاسترجاع و لتخفيف الضغط على المكتبة و تخفيف الضغط عن الباحثين أو بعبارة اخرى إرضاء القارئ و إيصال الكم الهائل و النافع و الجيد في الوقت الوجيز و الشكل المربح و تقاس كفاءة المكتبة كمركز معلوماتي بما تحويه من معلومات كما كيفا و بما تحويه من خدمات نظرا لكونها تنفرد بخصائص معلوماتية في الحداثة Aetnalite و الإحاطة الجارية Misea jours مما يجعلها المصدر الواقعي و المرآة الحقيقية لمجتمع المعلومات و الخدمات التي مستها التكنولوجية الحديثة و تحولت من عمل [2] اليدوي روتيني ، إلى عمل تقني دقيق.

تكنولوجيا المعلوملت في المكتبة الجامعية:

- سبق و أن تحدثت عن ضرورة تكنولوجيا المعلومات في حيز المكتبات و إن جئنا لندقق في نوعية هذه التكنولوجيات .

د.محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص49.

نجد أن المحرك الرئيسى لكل ماهو جديد داخل المكتبة هو الحاسوب و ذالك كون الحوامل الإلكترونية و مختلف أنواعها، و البرامج وبإختلاف تطوراتها و قواعد البيايانات المتعددة و الشبكات و قدراتها على إتصال المعلومات كل هذا لا يعني شيئ دون محرك رئيسي يقوم بتوضيف هاته الوسائل

إذن فالحواسيب هي أهم نقطة لابد من التطرق إليها للإنهاء بوابة التكنولوجيا المعلومات (1)

الحواسب: فكلمة computer كلمة إنجليزية تعني comput بمعنى يحسب و نقول في العربية الحاسب الآلى ، الحاسوب ، العقل الإلكتروني، و كيفما و كيفما إختلفت التسميات فالإتفاق واضح في كونه جهاز لمعالجة البيانات و المعلومات بعمليات حسابية، منطقية و بطريقة آلية وما يمتاز به هذا الجهاز يمكن جمعه في هاته النقاط : الدقة، التخزينفي الذاكرة الداخلية أو أشرطة ممغنطة وأقراص ممغنطة أو حوامل أخرى ، سهولة التشغيل ، و الإستفادة من المعلومات دون تعقيده لذا تعتبر الحواسب من أهم مستجدات التكنولوجيا المعلومات التي لم تترك بابا إلا وطرقته ، فكان لمكتبة حظها الأوفر ، كونها الوسيط بين المعلومة و المستفيد و هذ بعد الزيادة الفعالية في حجم المعلومات عجز الطرق التقليدية علم الإستعاب الكامل و الإفادة السريعة و الدقيقة .

---

1)د محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل ، أبومغلي .- نفس المرجع السابق.- ص50 .

و هذا ما أدى إلى إنتاج أجهزة متفوقة لتقوم بهاته المهام و هذا بعد أن مر الحاسوب بأربعة أجيال ليصل إلى الجيل الخامس حين ظهر ما يسمى بالليزر الذي لديه دور كبير و مهم في حواسيب هذا الجيل و هذا الإستخدام أقراص تخزين ضوئية تستوعب كما هائلا من المعلومات على القرص الصلب و تمتاز بالسرعة الفائقة ، وللتوضيح أكثر سنقترب من مفهوم إستخدام الحاسوب في المكتبة و ناتمس التحول من ماهو تقليدي ، إلى ماهو إلكتروني محسوب.(1)

2- تكنولوجيا المعلومات سبيل لتطور المكتبات:

من أهم التطورات التي ساعدت على دخول الحاسوب مجال المكتبات هي إستعمال المكتبات وأجهزة فهرسه للرقم الدولى الموحد للكتاب (ردمك) (ISBN) والرقم الدولى المعياري للدوريات (ISSIR) (ردمد) و اللذات بفضلها يتم تحديد هوية الكتاب أو أي دورية للناشرين و يمكن إعتبارها مفتاحي إسترجاع مفيدين في نظام المبدنية على الحاسوب ،وكذالك ظهور التقنيين الدولى للوصف البيبليوغرافي (ISBD) والطبعة الثانية من قواعد الفهرسة الإنجلوأمريكية (AARCS) مما ساعد على تطورحوسبة التسجيلات البيبليوغرافية للمواد المكتبية ، وقد سميت هذه المرحلة بمرحلة النظام التقاونية ، و بعدها جاءت مرحلة البحث بالإتصال المباشر بواسطة الحاسوب ، و قد نشطت في هذا المجال عدة مؤسسات من بينها المكتبة الوطنية الأمريكية (السبعينات) التي قامت بتقديم خدمات البحث بالإتصال المباشر لمقالات و مستخلصاتها، ثم جاءت .

3-مرحلة النظم و البرمجيات الجاهزة (الثمانينيات) :

و من أشهر البرمجيات هناك: 1- برنامج دويس ليبس DOBIS / LIBIS

WINISIS .CDS/ISIS WINDOWS -2

MINISIS -3 . ميناسيز .

و بعدها مرحلة الأقراص المتراصة 1990 (CD – ROM): و هنا بدأ الإعتماد عليه نحو سيط مادي جديد تستخدم فيه أشعة الليزر في تخزين و إسترجاع المعلومات، و ظهر، نشر الإلكتروني، و إستخدام الأنترنت في المكتبات و مراكز المعلومات، و أمام هاته المراحل التي ما زالت في سير التطور، أصبح اليوم من البديهي إدخال الحاسوب في المكتبات ، و هاته المراحل التي سيق ذكرها سهلت عملية إدخاله المكتبة و الإستفادة منه في ظل ما يسيمى بالإنفجار المعلوماتي الذي جعل السيطرة على المعلومات بطريقة تقليدية امر مستحيل أمام حجم الإنتاج الفكري المتزايد و أمام التطورات التي لا نهاية لها . حيث أصبح التركيز على المعلومة و تطورها بعض النظر عن نوعية الحامل .

بعد التعرف على مدى اهمية الحاسوب كجهاز مسير لكل ماهو جديد لا بد الأن من التعرف على البرمجيات و أنواعها و مدى فائدة إستخدامها في المكتبات .

---

(1) د.ناظم الزهيري، طلال.- النظم الآلية في استرجاع المعلومات.-عمان:دار المسيرة،2004 .- ص105.

1-3البرمجيات: Les Programme

إنها مجموعة من الأوامر المتتالية و المتكاملة ،المحولة إلى نظام إسغلال في الحاسوب و بدونها هيكل من غير روح و هناك نلمس مدى أهمية التكامل بين الحاسوب كجهاز و البرمجيات محرك لهذا الجهاز و تقسم البرمجيات إلى:

2-3 **البرمجيات حسب مجال عملها:**

-أ- برمجيات النظام (System . Software): تقوم بتشغيل الحاسوب و تنظم علاقة وحداته و تحتوي هذه البرمجيات على برامج التشغيل التي تقوم بإنجاز الشركة المنتجة للحاسوب، فتعمل على ضبط عمليات التشغيل و الوحدات الملحق به (1)

و هناك البرامج المساعدة مثل برمجية Windows وهناك برمجية التأليف (Compilation .Software) تقوم بترجمة التعليمات بإحدى لغات البرمجة (PLA – ADA – POSCAL- BASIC …..).

وأخيرا هناك البرمجيات التطبيقية (Application Software) مخصصة لعمليات معينة و يتم تطبيقها في مؤسسات محددة مثل: برمجيات المهني التجارية (المحاسبة)

3-3 البرمجيات حسب جهات الإعداد : و تحتوي على البرمجيات المصممة داخليا أو محليا ، و البرمجيات الجاهزة .

4-3 البرمجيات حسب الإستخدام: و تنقسم كالتالى:

أ- البرمجيات الأحادية

ب- البرمجيات النظم المتكاملة

ج- البرمجيات الشبكيات

د- برمجيات الاقراص المتراصة (CD / ROM)

ه- برمجيات الاوعية المتعددة (الأوساط المتعددة)

و- برمجيات النشر المكتبي

ز- برمجيات معالجة النصوص .

5-3 البرمجيات حسب أسلوب معالجتها للبيانات: و منها البرمجيات الكلاسيكية و نذكر منها (CDS/ ISIS و برمجيات المستفيد النهائ الموجهة للباحثين من غير المتخصصين بالتوثيق و نظم الإسترجاع الآلى بمساعدتهم في إعداد الكشافقات و البيبليوغرافيا بسهولة و كفاءة و هناك أيضا برمجيات إسترجاع النصوص الكاملة و برمجيات مدير المعلومات الشخصي و من أهم أنواعها برمجيات معالجة النصوص و الجداول و النشر المكتبي إضافة إلى قواعد البيانات بيبليوغرافيا وأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا البرمجيات التي تتعامل مع النصوص المكتوبة و المرسومة هي برمجيات النص ما فوق التقليدي.(1)

(1)د. ناظم الزهيري ، طلال .- نفس المرجع السابق .- ص 105 .

3-6- أشهر البرمجيات الجاهزة في مجال المكتبات:

1-6-- Min Isis : و هو نظام عام آلى محسوب لمعالجة المعلومات و إدارة قواعد البيانات و يستخدم في عدة تطبيقات الخاصة بالمكتبات، و لقد تم بقريب هذا النظام من طرف مركز التوثيق و المعلومات في جامعة الدول العربية و آخر طبعة لهذا النظام SMA ، حيث يسمح – بإنشاء و إدارة قواعد البيانات دون الحاجة إلى برمجة خاصة.

- يمتاز بالبساطة في التعامل معه و السهولة في توسيعه أو الصيانته.

- يشرف على هذا النظام مؤسستان كبيرتان اليونيسكو و المركز المعلومات والتوثيق التابع لجامعة الدول العربية.

- النظام متاح بالغات العربية، الإنجليزية و يمكن تنفيذ النظام بأكثر من لغة نفس الجهاز.

- يدعم النظام مفهوم قاعدة البيانات المتكامل بحيث يمكن من الإستفادة من المعلومات المشتركة لاكثر من مستفيد في نفس الوقت، و يخزن المعلومات بأسلوب ثابت.

- بإمكان النظام: إنشاء قواعد بيانات حسب رغبة المستفيد و السماح بإدخال تسجيلات جديدة عليها، و التعديل أو الإلغاء و الحفاظ على سرعة .

- الدخول في القاعدة المنشأة ويسمح بإستعراض كلى أو جزئى للتسجيلات .

- معالجة البيانات مزدوجة اللغة " عربي / لا تيني " .

- يسمح بالطباعة الكاملة أو الجزئية للتسجيلية، و ينقل البيانات من القواعد البيانات إلى قواعد بيانات نظام آخر بالمواصة الدولية ISO 2907 و المواصفة العربية 668 .

---

(1)WWW.ELYASSER.GOV.SA.- CONSULTATION LE 25/09/2006.

- إمكانية تطور التطبيقات المتخصصة بإستخدام خدمات المبرمجة المتقدمة والمتوفرة في النظام .

- **Data Mining** : هو برنامج لكشف وتصنيف المعطيات تسمح بإكتشاف أو إيجاد العلاقات الجديدة ما بين المعطيات وتحديد نوعية أصناف نماذج هذه المعطيات مثلا: يمكن السماح لأحد الزبائن في مجال التامين أن يوضح عامل الإنطلاق لزبائن آخرين لديهم علاقة بالمؤسسة.(1)

- **Texte Mining :** هو مجموعة التقنيات والطرق والمنهجييات الموجهة إلى المعالجة الأوتوماتيكية للمعلومات النصية كملفات مراكز الإستدعاء، برامج البريد الإلكتروني ، و يقوم أيضا بتحقيقات من أجل معرفة درجة رضا القارئ و تحديد الإحتياجات و الهدف من هذا تنظيم وترتيب المعلومات و إستخلاص المواضيع و هذا من منظور التحليل السريع . قصد إكتشاف المعلومات المخبئة أو تحديد القرارات بطريقة إلكترونية عن طريق (Email والرد أيضا يكون بنفس الطريقة، لتقديم هذه الخدمة وتسهيلها للقارئ لابد من متخصصين و تتمثل نوعية النص المصغر TEXTE MINIG في الوثائق الغير مكتوبة و تتمثل فوائده في:

تحديد نص أوجزء منه من أجل إستخراج المركبات الدالة التي لها معنى.

- تنظيم و إنشاء خطوط داخل مفهوم الوثيقة .

- تحليل المعطيات و ربطها مع المعلومات مع مراعاة الوعية و الكمية المهنية

- إنشاء قواعد تكشيفية بطريقة آلية حول الوثقة. ويعتبر Dater Mining و Texte Mining من الأنظمة الهامة في مجال الكشيف .**(1)**

---

(1) WWW.ELYASSER.GOV.SA.- ONSULTATION
LE 25/09/2006.

2-6/ نظام CDS- ISIS :

نظام مخصص لتخزين و إسترجاع البيانات يقوم بإدارة قواعد ابيانات الغير عددية مصمم للإستخدام في مجال المكتبات والتوثيق و المعلومات و يمكن إستخدامه في إدارة البيانات في أشكال غير بيبلوغرافية مثل: الأدلة و النصوص الكاملة و الأرشيف الصحفي:

طريقة تصميم قاعدة بيانات فيه تكون حسب إحتياجات المكتبي و تحتوي عناصر يحددها ، هو و في الغالب ماتحددب: **-أ- الحقول**: (مؤلف ، عنوان ، الناشر، سنةالنشر ..... الخ)

- ب- أطوال الحقول: حسب الحاجة

-ج- رمز الحقل: يمكن أن يكون حرفي ، أو رقمي أو حرفي ورقمي و يسمح لنا هذا النظام بإمكانية التعديل في القاعدة البيانات (بالتحديث ، الإلغاء التعديل...) مع إمكانية المعالجة باللغتين عربي لاتيني ،و يسمح بإسترجاع البيانات بكافة المستويات و إظهار التسجيلات كاملة أو مجزءة و لديه إمكانية الطباعة، و نقل البيانات من نظام الأخر مع الغلتزام بالمواصفات الدولية.

و يتطلب هذا النظام حاسوب مصغر، ذاكرة 640 كيلوباتة ، مشغل أقراص سنة ، قرص صلب 40 ، شاشة ، طباعة و نقل البيانات من نظام تشغيل POS طبعة 3.1 فوق، و هذا النظام يوزع مجانا من مكتبة (شومان) و الإستفادة منه تكون بطريقة يسيرة جدا .

3-6-/ نظام Dobis libis : يعد من بين الأنظمة المتكاملة المتضمنة لعدد من الملفات الأساسية المتصلة بالبيانات التي يتم إدخالها للنظام مرة واحدة للإفادة منها في كل الأنظمة الفرعية .

و تتميز هذه البرامج الجاهزة عن البرامج ذات الصنع المحلي في حماية المعلومات و تأمينها و ذلك باستخدام كلمات التمرير و السماح بالوصول إلى قواعد المعطيات انطلاقا من شبكة الانترنيت أو الانترانت Internet / Intranet و تسمح هاذ البرامج أيضا ببث و استقبال الرسائل الالكترونية والإجابة على التساؤلات . ، و عندنا في الجزائر الفهرس الموحد و الذي يحتوي على الفهرس الجزائري للدوريات CAP : يعطينا مكان وجود مجموعات الدوريات المتواجدة في المكتبة و يعتبر وسيلة لإرساء تقاليد تعاون بين المكتبات في مجال اقتناء و إتاحة الوثائق الأولية .

و هناك الفهرس الجزائري للأطروحات CAT : و هو قاعدة بيانات تشير إلى مكان وجود الأطروحات في المكتبات الجامعية و مراكز البحث ، و مؤسسات أخرى..الخ (1)

و ما هذه المشاريع إلا أساليب لتوحيد العمل داخل المؤسسات الوثائقية و محاولة للخروج من العمل اليدوي إلى العمل المتطور الراقي و بالتالي إرضاء الحاجيات المتنامية للمستعملين بالإضافة إلى البرامج الآلية الجاهزة ،هناك برامج محلية على مستوى مدينة وهران و المتمثلة في البرامج الآلي " باديس " Badis المطبق بالمدرسة العليا للأساتذة « ENSET » و البرنامج الوثائقي Biblio Thèqueمكتبة .

(1)د.ناظم الزهيري، طلال.- النظم الآلية في استرجاع المعلومات.-عمان:دار المسيرة،2004 .- ص107.

-4-6/ **برنامج BADIS :** لقد صمم برنامج BADIS من طرف تقني في الآلات الصناعية بمساعدة مكتبي ، و كتب هذا البرنامج بلغة " دلفي ثلاثة " Delphi التي تلائم عمل الأجهزة و الخدمات حسب الاستعمال ، و يمتاز هذا البرنامج بليونة حيث يمكن إضافة أو حذف بعض الخدمات ، كما

يتعدى عمل هذا الأخير إلى الأعمال الإدارية و ذلك عن طريق استغلال بنوك المعلومات التي تحتوي عليها في التخزين و استرجاع المعلومات مع اختلافاتها كتسيير ملفات الطلبة عن طريق الاخصاءات كما يمكنه استيعاب الرسائل الصوتية و الصور الفوتوغرافية ، و منه و من أهم الخدمات المكتبية التي يوفرها هذا البرنامج .،يوجد بالبرنامج جدول لإدخال كل المعلومات الخاصة بالوثيقة و القيام بالبحث عن طريق رقم التصنيف ، اسم المؤلف ،العنوان ، رقم الجرد ...الخ.

و يوجد قاعدة معطيات تحتوي على مجموعة من الجداول الخاصة بالوثيقة حيث يوجد بها الرمز ، العنوان إسم المؤلف ، دار النشر ، تاريخ النشر الرقم الدولي الموحد ، و هناك أيضا قاعدة الإعارة يعتمد

برنامج باديس على ملف خاص يحمل اسم ملف تسيير الإعارة و الذي يقدم هذه الخدمة للمستعمل حسب رمز الكتاب ، اسم المؤلف ، العنوان ، تاريخ الإعارة ، تاريخ الإرجاع و أخيرا الملاحظةو هناك أيضا ملف الثراء الذي يسمح للقراء بإدخال معلوماتهم الخاصة و هناك بعض الخانات المساعدة مثل البحث بالترتيب الأبجدي، أول أو آخر رقم للقارئ إضافة أو حذق قارئ و غيرها.(1).

(1)د.ناظم الزهيري ، طلال .- نفس المرجع السابق .- ص 108

6-5/ **برنامج الآلي الوثائقي مكتبة Bibliothèque :** يقوم هذا البرنامج بتسيير الإعارة حيث يعطي معلومات للرواد حول الرصيد المعلوماتي الذي يحتوي عليه المركز و كذا تحديد مدة الإعارة و الإرجاع آليا عن طريق الطابعة و تمكين المستخدمين من الاتصال المباشر بالمكتبات و الأرصدة المشتركة في شبكة خاصة و تسير الوثائق و المكانز .وضع استعداد زمني لوضع قاعدة معطيات وثائقية على شبكة الانترنيت و استقبال الرسائل الالكترونية و إمكانية الرد عليها بدون الخروج من البرنامج كما لهذا البرنامج واجهة مسيرة للخدمة العامة .

6-6/ برنامج "سنجاب " Syngeb : يسمح هذا النوع من البرنامج بتسيير المعلومات تحت أشكال التبادل الموحد وفق معيارISO باستعمال بنوك المعلومات المتوفرة في مركز البحث عن المعاونة العلمية و التقنية CERIST يحتوي على عملية البحث الوثائقي التي تسمح بالوصول المباشر و السريع إلى المعلومة الموجودة ضمن الرصيد الوثائقي و التي تعمل على نقط الوصول إلى ISBN فيما يخص الكتب و ISSN فيما يخص الدوريات و هو بذلك يمنح فرص عديدة لكل من القراء و مستعملين آخرين بالحصول على معلومات محددة بطريقة سهلة و سريعة .

و يقدم هذا البرنامج تكوين الأرصدة انطلاقا من قواعد البيانات إدخال قوائم بيبلوغرافية ، معالجة المعلومات المركبة تحت معيار عولي تسير الإعارة و ملفات القراء ، تسير الاقتناء و الجرد . .(1).

---

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص40.

من الواضح الجلي أن البرمجيات الوثائقية لعبت دورا كبيرا في تسهيل البحث الوثائقي و بالتالي سرعة الحصول على المعلومة المطلوبة في وقت قصير و بشكل و جيز و تبقى البرمجيات من أهم التكنولوجيات الحديثة التي مشت المكتبات الجامعية و يمكن اعتبارها المحرك الرئيسي و المنظم و لتسير المكتبة .(1)

ما فيما يخص قواعد البيانات الوطنية : فقد أنجزت قاعدتين هما :

6-7/ **البيبلوغرافي الوطنية BIBNAT :** و هي منتجة بفضل تأليه البيبلوغرافيا الوطنية المنجزة من طرف المكتبة الوطنية .

6-8/ **ألجيرينا ALGERINA :** تصميم هذه القاعدة كان إجابة على إرادة إحصاء و إشارة أنواع الوثائق المنتجة حول الجزائري الخارج أطروحات ،كتب ، مقالات ، دوريات ....الخ) تطوير هذه القاعدة يتركز على الاستفادة بعد المعالجة للبيانات البيبلوغرافية المشار إليها في الأدلة المطبوعة أو قواعد البيانات الأجنبية) منها 40 قاعدة متوفرة في المصلحة) و سيلة تمكن من استرجاع الوثاق الالكترونية على الانترنيت الخاص بالجزائر هي في طور الانجاز .كما يمكن التوضيح أن المنتجات الأربعة المذكورة (ALGERINA , BIBINAT ,CAP,CA) طورت بواسطة برمجية سنجاب و متاحة على شبكة الانترنيت

. DZ WWW.CERIST.عنوان عبر الأنترنات .

وهناك أنظمة آلية متعددة تستخدم في المكتبة الجامعية يمكن جمع بعضها فيمايلي:

---

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.-نفس المرجع السابق.-ص41.

- نظام ALICE **:** هو نظام لمكينة المكتبات من شركة (سوفت لينك) بإستراليا يعرف فيها و في أروبا بإسم ALICE و في و.م.أ بإسم ANNIE و في مناطق أخرى يعرف بإسم OASIS .
- ALEPA**:** نظام الذي إستخدم في مكتبة مبارك العامة ومومن النظم العربية.
- ALIS**:** هو نظام معلومات المكتبة و الذي أنتجه مركز المعلومات متاح في إصدارات، المبسطة ، المتوسطة و الكاملة.(1)
- AMLIS**:** نظام موجه للمكتبات الخاصة ، العامة و الأكاديمية.
- BOOK WHERE 2000 CATALOGIG SOFT WARE**:** هو مجموعة برامج للمستفدين بالبحث في الملايين من قواعد البيانات المتوفرة بالمكتبات من خلال تسجيلات مارك عبر معيار 39-50 .
- BIBHOSCAPE**:** برنامج الادارة و بناء البيبليوغرافيات .
- KOHO – OPEN SOURCE LIHRARY .SYSTEM**:** برنامج متكامل للمكتبات يقوم ببناء فهرس متاح على الخط المباشر.
- LIBERTY AUTOMATED LIBRARY SYSTEM**:** برنامج الإدارة المكتبات و يوجد له نسخة تجريبية .

THE LIBRARIAN**:** برنامج متكامل للمكتبات يشمل على العديد من الانشطة المكتبية و يمكن لكا مكتبة إختيار ما يناسبها في التطبيق.

(1)د.ناظم الزهيري، طلال.- النظم الآلية في استرجاع المعلومات.-عمان:دار المسيرة،2004 .- ص110.

- LIBRARY TOOLS .COM: برنامج سهل الإستخدام للتدريب على إستخدام تصنيف المكتبة الكونجرس و تصنيف ديوي.
- PHPMY LIBRARY: برنامج متكامل يمكنه العمل من خلال الانترنت بسهولة يسمح بتصدير و إستراد البيانات و المعلومات.
- URICA SITES: نظام آلى يعمل في بيئة الشبكات و يدعم تبادل الإعارة بين المكتبات.
- LIBRARY ASSOCITE:تقدم برنامج الإدارة فهارس المكتبات هو FASTCAT .
- NETLIBRARY .COM: يقدم تطبيقات متنوعة تتعلق بالنشر الإلكتروني وربطها بنظم المكتبات مثل نظم إدارة إعادة الكتب الإلكترونية وهناك الألاف من البرامج المتطورةواللامتناهية،في جميع الخدمات و إستراتجيات التسيير للمكتبة.**(1).**

7/ قواعد البيانات:

7- 1 قاعدة البيانات: هي مجموعة من التسجيلات التي يتم تقسيمها إلى مجموعة من الحقول المتجانسة و يمكن تصنيفها كالتالى:

ـ أ قواعد البيانات المصدرية: (قواعد البيانات غير البيبليوغرافية)

ب- قواعد البيانات مرجعية: (قواعد البيانات البيبليوغرافية) .

(1)د.ناظم الزهيري، طلال .- نفس المرجع السابق .- ص 104

2-7 – نظام CDS – ISIS:

نظام مخصص لتخزين و إسترجاع البيانات يقوم بإدارة قواعد البيانات الغير عددية مصمم للإستخدام في مجال المكتبيات و التوثيق والمعلومات ويمكن إستخدامه في إدارة البيانات في أشكال غير بيبليغرافية مثل : الأدلة و النصوص الكاملة و الأرشيف الصحفي. طريقة تصميم قاعدة بيانات فيه تكون حسب إحتياجات المكتبي و حسب العناصر التي يحددها.

أ- الحقول: (مؤلف ، عنوان ، الناشر ، سنة النشر ..... إلخ).

ب-أطوال الحقول : حسب الحاجة

ت-رمز الحقل : يمكن أن يكون حرفي، أورحمتي، أو حرفي رحمتي .ويسمح لنا هذا النظام بإمكانية التعديل في قاعدة البيانات (بالتحديث، الإلغاء التعديل .....) مع إمكانية المعالجة باللغتين عربي لا تيني، و يسمح بإسترجاع البيانات بكافة المستويات وإظهار التسجيلات كاملة أو مخزنة و لديه إمكانية الطباعة ، ونقل البيانات من نظام الآخر مع الإلتزام بالمواصفات الدولية.

و يتطلب هذا النظام حاسوب مصغرة ، ذاكرة 640 كيلوبايت ، مشغل الأقراص سنة، قرص صلب 40 ميغابايت، شاشة ، طابعة نظام التشغيل POS طبعة 3.1 عنها فوق، وهذا النظام يوزع مجانا من مكتبة (شومان) والإستفادة منه تكون بطريقة يسيرة جدا .(1)

(1)د.ناظم الزهيري، طلال.- النظم الآلية في استرجاع المعلومات.-عمان:دار المسيرة،2004 .- ص157.

وهناك أنظمة آلية متعددة تستخدم في المكتبة الجامعية يمكن جمع بعضها فيما يلى : نظام ALICE : هو نظام لميكنة المكتبات من شركة (سوفت لينك) باستراليا يعرف فيها و في أوروبا بإسم ALICE و في و .م .أ بإسم ANNIE و في المناطق أخرى يعرف بإسم OASIS .

- ALEPA **:** نظام ألف الذي إستخدم في مكتبة مبارك العامة وهومن النظم المعربة.
- ALIS**:** هو نظام معلومات المكتبة و الذي أنتجه مركزالمعلومات متاح في إصدارات، المبسطة و الكاملةوهناك عدة طرق الإسترجاع المعلومات بضوء نظامي CDS/ISIS و MINISIS و هم من أحسن البرامج المطبقة في مكتبة كما سبق الذكر .
- فيمكن لإسترجاع أن يكون عن طريق إسم المؤلف أو مؤلفين كما هو معمول به في نظام الأهرسة والتكشيف.
- الإسترجاع عن طريق العنوان(TITLE) الكتاب أو الباحث أو المادة المطلوبة، حيث يمكن إسترجاع المعلومات من أي جزء من العنوان، ويتم تكشيف البيانات آليا.
- ||إسترجاع عن طريق الوصفات (DESCNIPTIONS) أو كلمات المفتاحية
- (MONDS KEY) و التي تمثل مجموعة من رؤوس الموضوعات.(1) .

(1)د.ناظم الزهيري، طلال .- نفس المرجع السابق .- ص 158

- الإسترجاع عن طريق الملف الرئيسى (MOUSTER FILE): و هذا ما يسمح لنا بإسترجاع مجموعة من التسجيلات بشكل متسلسل أو غير متسلسل حسب أرقامهاو ينظم الملف كل التسجيلات في قاعدة واحدة.(1).

- و أخيرا الإسترجاع بطريقة القاموس أو الملف المقلوب (Dictionory inverted File هنا يستطيع المستفيد التأكد من أسماء المؤلفين و العنوانين والكلمات المفتاحية التي يريد إسترجاع المعلومات بواسطتها وله أهمية كبيرة في نظام CDS / ISIS .

بعد التعرف على الحاسوب و ضرورته في المكتبة و التعرف على البرمجيات و قواعد البيانات يمكن أن نتطرق الان إلى مدى تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا داخل المكتبة الجامعية

الحاسوب و تأثيره على الخدمات المكتبية: من المجالات التي مستها تكنولوجيا المعلومات مايلي : أ- **الحاسوب وخدمة التزويد:**

سبق و أن تحدثنا عن هته الخدمة وغيرها من الخدمات من الناحية التقليدية، و معروف ان خدمة التزويد تعتمد ثلاثة وظائف اساسية :وظائف خاصة بطلب المواد المكتبي، وظائف لمتابعة المواد تحت الطلب و أخيرا وظائف محاسبة لها علاقة بالميزانية (دفع الفواتير، إصدار الشيكات، تقارير مالية ...) ففى نظام التزويد الآلى (المحوسب) يتم تحويل الإجراءات اليدوية إلى إجراءات آلية و ما يقوم به الحاسوب في هذا النوع من الاخدمات يمكن حصره في النقاط التالية:**(1)** .

---

(1)علي كمال شاكر.-شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات و المعلومات.-القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،2006.

-اعداد اوامر الشراء: و دلك بطباعة امرالشراء الدي يجتوي على بيانات المادة المتوفرة في المكتبة مع ذكر عدد النسخ المراد شراءها.(1)

- البحث و التدقيق : عندما يتم إدخال البيانات البيبليوغرافية حول المادة المرغوب إقتناءها في قاعد النظام ، يقوم الحاسب بمطابقة هذه البيانات على سجلات المواد المتوفرة في ملف الفهرسة و في ملف المواد تحت الطلب و تكون هذه المطابقة كالتالى:

- الارقام المعيارية (رد م ك) (رد م د)

- العنوان

- المؤلف

- الطبعة

- تاريخ النشر

- شكل المادة (وعاء ورقي ، نسخة مصغرة)

- لغة المادة ، وربما تتم المطابقة بخاصية أخرى مناسبة للبحث كترقيم مكتبة الكونجرس .

- إعداد الطلبات : و ذالك بتحويل البيانات البيبليوغرافية بعد تدقيقها يويا أو آليا إلى شكل مقروء فيتم إدخال هذه البيانات في ملف الذي يشتمل سجل لكل مادة طلبتها المكتبة ، و يتكون هذا السجل من حقول تضم البيانات حول رقم الضبط الطالب .

-تاريخ الطالب

- رقم أمر الشراء.

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص47 .

- إسم أو رمز الوكيل

- رمز نوعية الطالب

- السعر

- إسم أو رمز بدأ الميزانية

و لهذا الملف إرتباط آلى بملف الوكلاء الناشرين، ملف الميزانية و ملف التوصيات حيث لكل هذه الملفات حقول خاصة به كرقم الهاتف، رقم الفاكس العنوان البريدي ... و غيرها .

- كما هناك برنامج مستقل للمتابعة يتضمن فترات زمنية محددة من شهر إلى ثلاثة أشهر .

- يقوم بضبط الآلى للحسابات المالية

- و طباعة التقارير الغحصائية على الشكل قوائم و يمكن أخذ أمثلة هاته القوائم.

- قوائم المواد المكتبية التي وردت عن طريق التبادل و الأهداف

- قوائم المقتنيات المكتبية من الدوريات .

- قوائم الطلبات خلال فترة

- قوائم المواد المكتبية تحت الطالب. **.(1)**

وهكذا يحول الحاسوب العمل اليدوي الروتيني لعمل أكثر دقة و إنتظام و بالتالى يستفيد من خدمة التزويد في إمكانية الإطلاع على محل ماهو جديد حيث توفر شبكة الأنترنات ، و كذا تفادي التكرار عند تحديد الإحتياجات و بالتالى الإستفادة من رصيد الجديد، و تلبية حاجيات المستفيد . إستغلال الميزانية بالشكل الصحيح و كذا القدرة على التعامل مع طرق الحقول على المواد المكتبية المختلفة (الشراء، التبادل ، الهدايا).

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي .- نفس المرجع السابق .- ص 49

إستغلال الميزانية بالشكل الصحيح و كذا القدرة على التعامل مع طرق الحقول على المواد المكتبية المختلفة (الشراء، التبادل ، الهدايا).

وسهولة الوصول إلى البيانات لوضع جميع العناوين التي وصلت من باعة الكتب و الناشرين وكذا القدرة على بحث ملف التفصيلات عن باعة الكتب و الناشرين لتعيين أهمها اقدر على تزويد مادة معنية.**(1)**

- ب **الحاسوب وخدمة الفهرسة و التصنيف:**

إن الفهرسة تعتبر بطاقة تعريف لمحتوى المكتبة وهي من الأساليب التي تسهل عملية البحث و الوصول للمعلومة، إلا ان الفهرسة الوصفية و الموضوعية عملية مقعدة تتطلب الكثير من الجهد و الوقت و هناك مشاكل أخرى تتعلق بشكل الفهرس في حد ذاته، وخاصة الفهرس البطائ وهو الأكثر إستخداما في المكتبات و يمكن حصر مشاكل هذا الفهرس في في إنتاجه صيانته ، وإستعماله، ولكن اليوم و أمام هاته التطورات المذهلة أصبح بالإمكان حوسبة الفهارس التقليدية في المكتبات و مراكمز المعلومات، و بالتالى إغلاق ما يسمى بفهرس البطاقات و ما يمكن أن يستخدم كبديل عن الفهرس البطاقي هناك كل من :

ب-1 الفهرس الآلى المباشر (On line catalogue) : و يمتاز بالسرعة و الدقة وإمكانية تحديثه بشكل أسرع وإمكانية تحديثه بشكل أسرع و إمكانية الوصول إليه من خلال محطات طرفية متباعدة و من عدد كبير من المستفيدين في نفس الوقت .

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي .- نفس المرجع السابق .- ص 50

ب-2 و هناك أيضا فهرس مفردات الحاسب على الميكرو فيلم (Computer out put of Microfilm com) و يعتبر فهرس إقتصادي ، وجذاب ويمكن إستبداله بسهولة و يمتاز بالصغر في الحيز إذا قارنا مع الفهرس البطاقي .

- نظام الفهرسة المحوسبة:

يحتوي هذا النظام على :

1- **المدخلات(In put)** : و هي البيانات البيبليوغرافية المتعلقة بالمواد المكتبية المدخلة في الحاسوب بناءا على برنامج معين، و تكون عملية الإدخال المعلومات بطريقة مباشرة بإستخدام لوح المفاتيح او بطرق غير مباشر كإعتماد الحوامل الإلكترونية (الاقراص ، الأشرطة الممغنطة) و تشمل إجراءات الفهرسة المحسوبة.(1)

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي.- نفس المرجع السابق .-ص50

2-تعبئة لإئتمان إدخال Input sheet: تحتوي البيانات بيليوغرافية ، يتم الإحتفاظ بهذه الإستمارة بسجل خاص بهدف الرجوع إليها للتصحيح و الصيانة البيانات إلا أنه لا ينصح بإتباع هذه الطريقة.

3- **المعالجة (Processing)** : يقوم الحاسوب بكل الإجراءات المنطقية والرياضية المطلوبة بناءا على التعليمات البرنامج المتبع ، فيتم إنشاء ملفات مختلفة إعتمادا على الطبيعة المعلومات المدخلة ، وتصمم العناوين و الكلمات المفتاحية ، وملف ارقام التصنيف ، وملف بيانات النشر .

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي.- نفس المرجع السابق .-ص51.

4- **المخرجات (Out put):** هناك أشكال متعددة يمكن للحاسوب إخراجها من الفهاس:

- أ- الفهرس البطاقي

- ب- فهرس الكتاب أو المطبوع.

- ج- الفهرس الممغنط:وهذا الشكل يسهل عملية تبادل المعلومات بين المكتبات و مراكز المعلومات.

- د- فهرس الميكروفيلم و الميكروفيش .

- ه- بيبليوغرافيات متنوعة.

- و- قوائم بمواد المعلومات التي تمت فهرستها وتصنيفها حديثا.

- ز – تقارير الفهرسة مثل عدد و موضوعات المواد التي تمت فهرستها في فترة زمنية معينة.

5-أشهر الفهارس هناك فهرس(أوباك) : (Opac on line public Access)

إن الكثير من المكتبات اليوم تقوم بتخزين البيانات البيبليوغرافية عن تقنياتها عن مصثادر معلوماتية في الحاسوب على شكل قواعد معلومات محلية متاحة للبحث بالإتصالات المباشر لجميع المستفدين**(1)** ، و هي ما تعرف بإسم فهارس الوصول المباشر العامة (أوبا) و تسهل عملية البحث المؤسسات عبر محطات ضرفية و بواسطة شبكة الإتصالات السلكية و اللاسلكية.

---

(1) حسان عبابدة .- استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات .-[د -م] : المكتبة الوطنية ،1995.- ص 96.

و البحث في هذا النوع من الفهارس يتطلب من المستفدين القدرة على إستخدام الحواسيب و المعرفة بالفهارس وكذا طرق إسترجاع المعلومات ، وإن ما يمكن للفهارس الإلكتروني القيام به مجال الفهرسة يمكن جمعه في النقاط التالية:

- خلق بطاقات الفهرسة الخاصة بالتسجيلات المخزنة في الحاسوب.

- القيام بفرز مداخل الفهرسة حسب رقم التصنيف ، العنوان، المؤلفالموضوع و الوصول إلى التسجيلات من خلال هاته النقاط .

- القيام بالتعديل في حالة وجود أخطاء في البيانات بطريقة آلية سريعة

- إنتاج بطاقات إرشادية خاصة بالفهارس.

- ضمان سلامة البيانات بوجود نظام أمن خاص

- وجود الإحالات الإستعانة بها (أنظر) ، (أنظر أيضا) .

- إستعباد تسجيلات لمواد مشطوبة او مفقودة .

- إمكانية الوصول إليه من مناطق جغرافية متبياعدة .

- **فوائد إدخال الحاسوب في عملية الفهرسة** :

- تخزين كميات هائلة من المعلومات

- سهولة الاسترجاع عند الطلب بدقة و بسرعة .

(1) حسان عبابدة .-نفس المرجع السابق.-ص.96.

- التنظيم عند إخراج المعلومة

- السرعة في معالجة البيانات

- تخفيف الضغط في المكتبة و تسهيل مهمة الباحثين و العاملين في المكتبات

- تفادي تكرار الجهد من الطرفين

كل هذه الفوائد و غيرها تجعل هناك ضرورة في تأليه عملية الفهرسة و هذه الفهارس الآلية فيها نوعان هما: أ – تحسين الفهارس الجارية

ب- تحين الفهارس الراجعة .

و غالبا ما تفضل المكتبات البدء بتأليه نشاط فهارسها الجارية التي تتناول عدة عوامل تساعد على وضع هذا التحقيق أمرا ممكنا و يسيرا و بثمن معقول و تعد من جهة أخرى حل للعديد من المشاكل التي تصادف المستعمل و المستفيد يوميا في المكتبة.

- فتسمح لنا عملية التأليه بإمكانية استخدام التسجيلة البيبلوغرافية المحسبة المعدة سابقا في نشاط التزويد

- إمكانية الحصول على التسجيلة البيبلوغرافية الآلية جاهزة في شكل مقروء آليا من جهات تجارية أو من جهات مركزية كالمكتبات الوطنية

التي تعد إصداراتها البيبلوغرافية الجارية في شكل مقروء آليا على وسيط صالح للمعالجة الآلية و هذا ما تعرف به المكتبات الأوروبية كمكتبة الكونجرس مثلا .

---

(1) حسان عبابدة .- استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات .-[د -م] : المكتبة الوطنية ،1995.- ص 98.

- كما انه هناك إمكانية تجمع المكتبات في تشكيل واحد بهدف تصميم و تشغيل مشروع مشترك لتأليه فهارسها و مساهمة كل واحد منها في تكاليف تصميم النظم و تحويل بياناتها البيبلوغرافية إلى شكل مقروء آليا و أمام تحسين الفهارس الراجحة فهناك أراء كثيرة تعتبرها أمرا منافيا للاعتبارات الاقتصادية و ذلك كونها مشروعات ضخمة مكلفة و نجد هذا النوع في مكتبة الكونجرس و يسمى بمشروع تراجع Recon، و هناك مشروع الفهرس المئوي الآلي لدار الكتب و الوثائق في مصر .

إن عملية التأليه في الفهرسة جعلت من هذه الخدمة أسلوبا أو طريقا سهلا و يسيرا و مفضلا للطرفين المستعمل و المكتبي، و هذه العملية مطبقة في كل المكتبات الجامعية في الدول الأوروبية و حتى العربية.

ج- الحاسوب وخدمة الإعارة:

يقوم نظام الإعارة المحسوبة بمراقبة وضبط إعادة المواد التي تحتويها المجموعان المكتبية على إختلافها ، و يسهل عملية إسترجاع هذه المجموعات من المستفيدين ، حيث تكون قد خزنت المعلومات الخاصة بالمواد المعارة و معلومات عن المستعيرين في الأسطوانات جاهزة للإستعمال بصفة مستمرة و يمكن لهذا النوع من الإعارة أن يقوم ب:

أ- إعارة المادة: حيث يقرء رقم بطاقة المستعير وكذالك رقم المادة المطلوبة إستعارتها بواسطة فارئ الرموز دون الحاجة إلى إدخال هذه الارقام عن طريق لوح المفاتيح و هذا الأن أرقام المستعيرلاين تم طبعها (1).

---

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص55 .

ب- إستلام الموا المعارة و هذا بقراءة رقم المادة المعارة.

ج- إسترجاع معلومات المواد المعارة عن طريق المداخل (المؤلف ، رقم المادة.....)

د- معلومات عن المستعير : و يكون النظام قد أخذ هذه المعلومات و قام بالاستفادة منها بتسجيلها

ه- كما يقوم بإسال اشعارات عن الكتب المتاخر : و هذا باصدار امر للنظام بالضغط على بعض المفاتيح فيقوم بطبع إشعارات للمسعيرين عن المواد المتأخرة و توجه إلى المستعيرين ، و في حالة عدم الإستجابة يقوم النظام بضمهم إلى صف المتأخرين و هذا بعد إنقضاء المدة المحددة، فلا يسمح له بإستعارة المزيد من المواد.

كما ان هذا النظام يقوم بتوفير ملفات تقوم بتسهيل عملية الإعارة مثل : - ملف الكتب المرقمة حسب التصنيف المتبع داخل المكتبة

- ملف الإعارة المرتب حسب أرقام النسخ

- ملف الغرامات المالية حسب رقم الإشعار بالغرامة

- ملف بعدد النسخ المتوفرة لدى المكتبة عن كل مادة(1). .

و ما يمكن قوله عن نظام الإعارة المحوسبة انه اسلوب ترغيبي ، ووسيلة حديثة لتسيير المكتبة وإرضاء القارء ، حيث يتوفر النظام على السرعة في تحديد العناوين و تحديد مولقعها على الرفوف . ويقوم بتقديم معلومات فورية عن المستعير (تاريخ الإستعارة، تاريخ الإنتهاء، فترة الإعارة....).

---

1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – نفس اتلمرجع السابق.-بتصرف.

- كما يتميز النظام بسرعة تحديد عناوين المواد المطلوبة حجزها للمستعيرين و تحديد هذه الفئة المستعيرة و تاريخ إنتهاء فترة حجز المواد .

- تقديم معلومات حديثة عن الإشعارات التي ترسل إلى المستفيدين الذين إستعاروا المواد المكتبية وماهي الإجراءات اللازمة حيلها؟

- مساعدة الموظفين علي تنظيم المواد المكتبية بتقديم معلومات لإدارة المكتبة عن مدى إستعمال هذه المواد

- التكيف مع المستجدات المفاجئة .

كل هاته الاجراءات يقوم بها الموظف ببذل جهد كبير و إستغراق وقت طويل إضافة إلى كون هذه المهام بصفة تقليدية و تعتبر عملية روتينية تتطلب عدد من الموظفين إضافة إلى الفوضى الغير متانهية في ضياع المواد المكتبية و عدم القدرة على السيطرة على المستفيدين .لذا فنظام الإعارة المحوسبة بإمكانه الإعانة على ثلاث خدمات معلوماتية :

أولها المعلومات عن المستعر – ثانيا المعلومات عن المواد المعارة ، وثالثا معلومات عن عملية الإعرة نفسها ومن خلال هاته النقاط يمكن السيطرة الكاملة حول خدمة الإعارة بطريقة آلية . (1)

كما ان مواد المكتبية الحديثة كالحوامل الإلكترونية تتطلب أنظمة محوسبة من طريقة الإقتنمناء على تقديمها إلى المستفيد حيث يمكن خلق ما يسمى بالإعارة الإلكترونية ، فيتم الإستفادة من هذا النوع من المواد الحديثة بطريقة آلية ، سريعة، دقيقة، ذات جودة حيث يمكن الإستفادة من القرص المضغوط من طرف أكثر من مستفيد في وقت وجيز، وهذا بتوفر الحواسيب كوسيلة للمطالعة و للإعارة و هكذا يتم الإستفدة من المعلومة بطريقة آلية و حديثة .

---

1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص55

د- الحاسوب و خدمة التكشيف:

إن الكشافات المنجزة عن طريق الحاسوب تعتمد مسبقا على الكشافات المجهزة يدويا ، حيث يتم إدخال المسطلحات عن طريق الإنسان فإعتمادها الاساسي على العقل البشري .

ه- الحاسوب و خدمة التكشيف :

و فيه يتم اختيار الكلمات الدالة من الوثيقة بالطرق الآلية لتكوين رؤوس مدا خيل الكشاف و تحديد المصطلحات الكشفية بدون وساطة بشرية ، و الطرق الفنية التي تتبع اكتشاف العياران والرجوع إلى المكانز والتحليل اللغوي،والتحليل الإحصائيواحتمال تردد المصطلحات **(1).**

-1 ابرز نظم التكشيف :

-1-1 تكشيف الكلمات : يستعمل كلمات الوثيقة كشاف و لا يمارس التقنيين لأشكال المداخل و يسمى بالتكشيف الحر و يكون اشتقاق الكلمات فيه من عناوين الوثائق أو من النص الكامل ،هذا ما ساعد على ظهور نوعين من التكشيف :- تكشيف الكلمات الدالة على السياق : يعتبر انتقائي بحيث يسجل المهم من النص ، فلا يتعدى سطر الكشاف العناصر الثلاثة .

-الكلمة الدالة: و هي الرأس أو المدخل في تسلسلها الهجائي.

- **السياق**: يتمثل في الكلمات المحيطة بالكلمة الدالة **(2)**.

- **الرمز (Code)** : و هو الإشارة المرجعية التي تربط المداخل بالبيانات البيبلوغرافية و تتميز الكشافات بإمكانية التجهيز عدد كبير من العناوين بسرعة و بشكل رخيص و يعكس الكشاف المصطلحات الحديثة ، لأن الكلمات المستخدمة كنقاط إتاحة أكثر ، إلا أن العناوين لا تكون تلخيصا دقيقا لمحتوى الوثيقة و تشتت مداخل الموضوع الواحد يؤدي إلى عدم التحكم في المصطلحات.

---

(1) احمد محمد, الشامي.- الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحسابات (إنجليزي-عربي) , المجلد الثاني.- القاهرة:المكتبة الأكاديمية ,2001.-ص 257.

(2)محمد فتحي, عبد الهادي .- التكشيف والاستخلاص, المفاهيم, الأسس, التطبيقات.- ط2.- القاهرة:الدار المصرية اللبنانية,2002..-ص 83.

-2-1 تكشيف النصوص :

و يتعلق هذا النوع بمتن الوثيقة أو بنبضها الكامل و ناتج العمل هنا هو كشافات ألبائية لكل الكلمات الرئيسية بعض النظر عن الكلمات غير المهمة كالحروف أدوات التعريف...الخ

- 1-3 تكشيف المفاهيم : يعتمد فحص الوثائق الأصلية و تحديد الأفكار التي نوقشت فيها ، ثم اختيار المصطلحات التي تبدو مناسبة سواءا تطابقت أم لم تتطابق مع المصطلحات التي استخدمت بواسطة مؤلف الوثيقة

و- الخدمات البيبلوغرافية و االحاسوب : و قد عرفت هذه الخدمة تحولا و تغيرا عما كانت عليه ، حيث تسعى للحصر الداخلي و الخارجي لمحتويات المكتبة بطريقة آلية

ز- الخدمة المرجعية : تهدف إلى مساعدة المستفيد لاستخدام مجموعة المكتبة بشكل و تجعله مفيد قادرا لإدراك ما يصبوا إليه من المعلومات التي تلبي حاجاته الفعلية ، و يتم ذلك عن طريق قدرته و كفاءة

المكتبي على إرشاد المستفيد إلى الوثيقة و إمكانية التفاعل بينه و بين المستفيد لتحليل الأسئلة وصولا إلى الهدف المطلوب .

ز-خدمة البحث الانتقائي للمعلومات: تهدف إلى تزويد الطلبة و الباحثين بمستخلصات وثائقية بصفة دورية تحوي المعلومات و البيانات التي تدخل ضمن اهتماماتهم**(1).**، و تعد هذه الخدمة في حد ذاتها نشاطا جديدا في مجال الخدمة المكتبية.

1 مر احمد الهمشري ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان : دار الشروق ، 1997 ،ص 343.

ح-الإحاطة الجارية : و هي تعريف الباحث و إعلامه بالمعلومات الحديثة في مجال تخصص أي إن خدمة الإحاطة الجارية تتعلق المنشورة حديثا ثم اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الباحثين أو المتخصصين ، ثم إرسال بياناتها لمختلف الوسائل إضافة إلى إمكانية البحث الآلي المباشر و التي تعد من أرقى الخدمات و أهمها، إذ تتطلب خطوات هامة ينبغي إتباعها للبحث عن المعلومات أهمها وجود الموضوع بعد ذلك لا بد من تحويل المداخل إلى لغة معينة ، و تنسجم مع المداخل التي استخدمت أصلا عند إدخال البيانات ، و تخزينها لأن صياغة المداخل التحليلية و إستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة و البرنامج هي الوسيلة التي تمكننا من الوصول إلى المعلومة ، بعدها يتم تشغيل الجهاز و طرح السؤال المطلوب للتحصيل على الإجابة في النهاية ، و من بين

الخدمات الحديثة نجد أيضا خدمة الاشتراك في بنوك و قواعد المعلومات ، حيث نجد المكتبة بمفردها لا تستطيع أن تجمع الأعداد الهائلة من المطبوعات المنشورة و لو كان ذلك في حدود الاختصاص فقط لذا يمكن الحل في توزيع العمل بين المكتبات و بنوك و قواعد المعلومات.

ط- الحاسوب و خدمةالتصنيف :

هو عملية تحديد الفئات الموضوعية التي تنتمي إليها الوثيقة آليا باستخدام الكمبيوتر ، و أهم عنصر يعتمده التصنيف عموما هو الرمز لأنه يعد وسيلة لتسهيل استرجاع و تبسيط المعلومات و ذلك من خلال استخدامه في فهارس البحث المباشر بصفة عامة(1) .

(1) حسان عبابدة ، استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات .[د -م] : المكتبة الوطنية 1995، ص 96.

و كي يكون جيدا لا بد من مجموعة من الصفات و هي : الاختصار ، البساطة ، التغيير ، المرونة ، القدرة على التذكر .و نجد التأليه قد مشت نظام ديوي العشري حيث أصبحت الطبعة العشرون ابتدءا من 1993 متاحة في نص دوس Dos version و تسمى بديوي الالكتروني و يضم كل الجداول الرئيسية ،القوائم الإضافية ، الكشاف النسبي و الدليل الإرشادي للطبعة العشرين على قرص مدمج CD-ROM.لهذا النظام مجموعة من الميزات نذكر منها -إتباع التصنيف لأسس منطقية التي يجب أن تسير عليها أي خطة تصنيف جيد التصميم.

- يعد رمزه العشري رمزا معبرا لتسهيل البيبلوغرافية ،مرنا حيث يمكن إضافة مفاهيم جيدة و جديدة بحسب الحاجة . -استخدام التقسيمات الموحدة فيه حيث يمكن لكل موضوع واسع كان أو مخصصا إضافة علامات ثابتة تدل على الشكل الذي عولج به الموضوع و هذا لا يعني أن لهذا النظام عيوبا فنجد انه يعد لإستخدام الترفيف و ليس للاستخدام الآلي [1]. و هناك أيضا نظام التصنيف العشري العالمي:

التصنيف العشري العالمي:

لقد أنتج هذا التصنيف العامة للاستخدام الآلي ، على الرغم من مشكلة التفسير الآلي للدلالات الرموز و العلامات التركيبية لهذا وضعت مجموعة من الاقتراحات لتوعيه إلى النظام الآلي منها :

- المراجعة الكاملة و الشاملة للبناء الهرمي المنطقي للنظام لما يوجد فيه من تضارب و تصريحات غير سليمة مأخوذة من نظام ديوي .-استخدام الكلمات ككتلة لرقم التصنيف و ذلك بإعداد قاموس مدموج برقم التصنيف -التعاون بين محرري التصانيف العامة الأخرى لتطوير تكوين الموضوع الأساسي في الأجزاء التي يتم مراجعتها لوضع أسس للترقيم الأساسي(1) .

(1)ناهد محمد سالم ، نظم التصنيف الحديثة ، دراسة مقارنة الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، [د –ت] ص 111

- و ما يمكن قوله أن هناك تغيرات هامة في حياة التصنيف العشري العالمي منها إجراءات التعديل لتحسين النظام على الحاسوب الآلي و بالتالي الاستجابة لمتطلبات مستخدمة على المستوى العالمي و هناك تصانيف اخرى كتصنيف مكتبة الكونجرس ، و التصنيف البيبلوغرافي لبلسي و تصنيف الكولون .

ي- الحاسوب و خدمة الإسخلاص : و فيه يتم تمييز الكلمات المفردة و إحصاء ترددها في النص الذي وردت فيه بعد استبعاد الكلمات ذات الدلالة العامة كأدوات التعريف و التنكير و حروف الجر و ضمائر الوصول ...

و من الأسباب التي أدت إلى التفكير في الاستعانة بالحسابات للقيام بعملية الاستخلاص نذكر ما يلي : الزيادة في حجم الإنتاج الفكري – صعوبة ملاحظة الإنتاج الفكري نتيجة لتزايد الفاصل الزمني ما بين نشر الوثيقة الأصلية و نشر المستخلص (1).

و الهدف من البحث في الاستخلاص الآلي هو جعل برنامج الحاسوب يقرأ الوثيقة و يكتب مستخلصا لها و ذلك عن طريق برمجة الحاسوب لاختيار جمل معينة من الوثيقة .

و يبقى الهدف الأول و الأخير من التكنولوجيا الحديثة هو إرضاء المستعمل و الرفع من مستوى المكتبة الجامعية و الالتحاق بركب الحضارة و التقدم.

ك- الحاسوب و إدارة المكتبة:

للحاسوب االدور الأكبر في كل وظيفة من وظائف تسيير المكتبة و يعتبر من الجانب الإداري المراقب الرئيسي لكافة الخدمات و طرق التسيير.

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . – تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع،2002 .- ص50 .

وذالك يخلق شبكة داخل المكتبة في حد ذاتها إن توفر الحاسوب و الإستعانة به في هذه الخدمات و غيرها من الخدمات كحدمات الإحاطة الجارية و البث الإنتقائي للمعلومات يجعل من المكتبة مركز معلوماتي مهم مساير للتطورات المذهلة حيث يجعل من عملية التسيير داخل المكتبة عملية منتظمة و دقيقة وسهلة. (1)

كما يمكن إعتباره وسيلة مكملة للخدمات التقليدية و مطورة لها وهذا ما يجعل المكتبة الجامعية تتحكم في مك الهائل من المعلومات و بالتالى الدخول في ما يسمى بعصر التطورات أو الثورة المعلوماتية فتتحول المكتبة من مؤسسة وثائية صماء إلى مؤسسة معلوماتية ومركز بحث متطور صدى واسع.

لذا سنتطرق الأن إلى ماهو أوسع ألا و هو البحث بالإتصال المباشر ثم شبكة الأنترنيت و علاقتها بالمكتبة .البحث بالإتصال المباشر: (On – line seaching) : هو نظام للإسترجاع المعلومات بشكل سريع وذالك بالإستعانة بالحاسوب لإضهار لإسترجاع المعلومات و محطات طرفية (terminals) و المحاولات (Modems) بالإضافة إلى برمجيات الجاهزة التي تمكن المستعين من الإجراءات المتعلقة بالتخزين و الإسترجاع الآلى للمعلومات .

(1)محمد سلامة ، عبد الحافظ .، وائل، أبومغلي . –نفس المرجع السابق.-بتصرف.

هناك من يسمى البحث بالإتصال المباشر بالبحث الآلى المباشر، أو الإسترجاع أو التواصل على الخط المباشر أو البحث على الخط المباشر أو الفوري.

- ومع إختلاف الأسماء لا تختلف فوائد البحث بالإتصال المباشر .
- **1/ فوائد البحث بالإتصال المباشر**:
- - الإجابة عن الإستفسارا و إرشادهم إلى ما يحتاجونه من معلومات سواء رقمية ، نصية ، أسماء، حقائق .... و غيرها من معلومات ، و الإحالة إلى مصادر المعلومات لربح الوقت و توفير الجهد.
- - يحتوي مجموعة من القواعد المعلومات التي تضم نصوص للمقالات و معلومات يحتاجها الباحث.(1)
- الإحاطة الجارية و البث الإنتقائى للمعلومات.
- المساعدة على إنشاء شبكة محلية أو إقليمية للمعلومات .
- تسهيل عملية تبادل الوثائق و المطبوعات .
- تطوير خدمات الإعادة بين المكتبات .
- سرعة في الغجراء عمليات البحث و الشمولية في إعطاء المعلومة .
- البساطة في الإستخدام و التكلفة المادية المعقولة .
- القدرة على التحديث و الغضافات المستمرة.
- ربح الوقت و الجهد و تقليل من الاعمال الروتينية في عمليةالبحث.

(1) د. بن سبتي ، عبد المالك .- محاضرات في تكنولوجيا المعلومات .- قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة .- ص155

و كي يتم الإتصال المباشر في البحث عن المعلومة لا بدج من المحطة الطرفية ، الهاتف ، المحمول ، شبكة الإتصالات ، قواعد مختلفة للبيانات و مجهز لهذه القواعد ، إختصاصي في المجال البحث المباشر و في نهاية المستفيد الذي طلب المعلومة.

بتوفير هذه العناصر لا يبقى امام المكتبة سوى إختيار معلومات محسوب .

2/ إختيار نظم المعلومات المناسبة:

أ- تحديد الأهداف العامة و الخاصة للمكتبة.

ب- تحديد حاجات المستفيدين من المعلومات .

ج- تحديد الأطراف أو الجهات التي تحتاج للمعلومات.

د- تحديد المكونات الرئيسية لنظام المعلومات : كالمداخلات ، و الأجهزة البرمجيات SOFTWARE ، قاعدة البيانات ، Date Bas ، الإجراءات الافراد ، الإدارة.

ه- تحديد شكل المعلومة و طريقة عرضها و أوقات جمعها.

و- تحديد طريقة تخزين المعلومات (نوعية الحامل) .

ز- تحديد نوع الأجهزة الحاسوب المناسبة.

ح- الرقابة على النظام .

وهكذا تعبير خدمة البحث بالإتصال المباشر من الطرق أو التكنولوجيا الحديثة التي تلحض الطريق أمام المستفيد و ترضية من ناحية ، السرعة ، الدقة و الجودة في المعلومة.

ونتوسع أكثر للنقل إلى ما يسمى بشبكة الإتصالات التي تربط العالم كله و تقدم العديد من الخدمات اللامتناهية و هي شبكة الأنترنت.

3/ الأنترنت و الأنترانت:

الأنترنت (Internet) هي الشبكة العالمية أو شبكة الشبكات و هي شبكة من الحاسبات بإختلاف أحجامها تربط ببعضها البعض عن طريق بروتوكولات تسهل التبادل في المعلومات ، و هي شبكة تساعد في إجراء الإتصالات عبر العالم ككل بين الأفراد و الجماعات و يستفاد منها في مجال المكتبات في الإتصال بين مراكز المعلومات و الدخول في فهرس مكتبات متنوعة و تقدم العديد من الإجابات عن الإستفسارات المرجعية و البحث في الدوريات الإلكترونية ، كما يمكن تبادل الخبرات المكتبية من خلال الإشتراك في اللقاءات و المؤتمرات ، و تمكن أيضا من التوغل في مكتبات عبر العالم من خلال العناوين الإلكترونية حيث يتم الإطلاع، التفحص ، و الإستفادة بالطريقة التي تريح المستفيد . سواء الطبع أو حوامل إلكترونية .

و ظهر أمام هذا التطور أيضا ما يسمى بالإنترانت (intranet) و هي شبكة داخلية مستقلة تربط عدة مستخدمين بإستخدام أحدث تكنولوجيا الأنترنت و تمتاز بالكفاءة و الفعالية.

و الفوارق الموجودة بين الأنترنت و الإنترانت يمكن جمعها فيما يلي:

- الأنترانت شبكة داخلية في مؤسسة معينة على عكس الأنترنت فهي شبكة عالمية .

- يمكن للأنترانت إستخدام الأنترنت أما العكس تعرقله أسباب فنية و أمنية.

- السرعة في الوصول للمعلومة عبر الأنترانت أكثر منه في الأنترنت .

- الأنترانت تمتاز بالسرعة الفائقة في نقل البيانات و كذا السرعة في النمو و التطور كما لا تتطلب أنظمة كثيرة لحماية هذه الشبكة فالأنترانت شبكة محلية لها محدويتها في التعامل مثلا يمكن خلق شبكة أنترانت بين المكتبات الجامعية و هذا يعتبر مشروع سائر حاليا من أجل الإستفادة من المواد المكتبية في مختلف المكتبات الجامعية الوطنية مثلا و بالتالى التبادل في المعلومات و خلق روابط علمية بين الطلبة و توسيع المجال المعلوماتي .

و نعود الأن للحديث عن المجالات التي يمكن إستخدام الأنترنت فيها داخل المكتبة الجامعية .

4/ الأنترنت و المكتبة الجامعية:

نظرا لما تتميز به هذه الشبكة من إمكانيات هائلة في توفير المعلومات عبر قواعد البيانات و الكشافات ، و تقديم الخدمات المرجعية ، و الإجابة على الإستفسارات و سهولة الإتصال بالطرق المختلفة فيمكن للمكتبة أن تستفيد من هذه الشبكة في إطار :

- البريدج الإلكتروني (Electronic – Email) : حيث تسهل عملية تبادل الرسائل الإلكترونية بين المكتبات و العلماء و الباحثين أينما كانوا و ذالك بقلة التكاليف ، و السرعة في الحصول على المعلومة ، حرية إختيار الوقت المساعد للإستفاة من الرسالة ، تسهيل المراسلات الدولية .

- إنشاء الرسالة و توجيهها بطريقة آلية لتبعث نفسها في الوقت المحدد و المكان المعين و الشخص المقصود حسب التعليمات المقدمة .

- كما يمكن لهذه الشبكة إجراء عملية الإعارة بين المكتبات و عقد المؤتمرات عن بعد ، النشر الإلكتروني، إجراء المراسلات الخاصة بالتزويد و الإقتناء. وذالك بالإتصال المباشر مع الناشرين و الموردين داخل و خارج الوطن ، كما تسهل الشبكة عملية الدخول في فهارس المكتبات العالمية المتاحة عبر الإنترنات كمكتبة الكونجرس الامريكية (www.library of congress) .

- تمكن أيضا من الإشتراك في الدوريات كمواقع الصحف الأردنية مثلا (الرأي www.alrahi.com)

- السماح بالإستفاة من المراجع الإلكترونية مثل القواميس اللغوية ،كشافات الدوريات، الأدلة، الفهارس، وغيرها من الموجزات الإرشادية.

- المساعدة في عملية إختيار الكتب و فحص العناوين الجديدة و السماح بشراءها و طلبها من الناشرين و ذالك ما نجده في المواقع المتاحة عبرالشبكة للإستفادة من عملية التزويد للمكتبات مثل موقع شركة أمازون (www.amazon.com) .

- توفير الخدمات المرجعية من رصيد متنوع ، الأدلة للعناوين الخاصة بالمؤسسات و المنظمات ، الإجابة عن الأسئلة المرجعية معقدة الإتصال بالبنوك و قواعد المعلومات العالمية.

- التعاون المكتبي و الوصول إلى النصوص الوثائقية و إسترجاعها .

- تسويق المعلومات عبر العالم ، حيث تقوم المكتبة بالتعريف بنفسها (بمجموعاتها ، و منتجاتها و صفاتها المعلوماتيةو توضح إستراتجية تسويقها لخدماتها و منتجاتها .

- التعلم و التعليم عن بعد لتطوير مهارات المستفيدين و هذا لا يعني أن الأنترنت في المكتبة معناها حل كل المشاكل المرافقة للمكتبة بل هي محاولة لتحقيق كم هائل من المعلومات في وقت وجيز و بشكل مريح.حيث يبقى لها سلبياتها كالقرصنة و ذالك بوصول مستخدمين غير مرغوب فيهم .

- التجسس وسرقة الهوية الذاتية، و فقدان سرية المراسلات ، غياب التصريح بأمور قانونية لحماية المعلومة (مصداقية المعلومات) .

- بقرض البريد الإلكتروني للإختراقات و المضايقات ، الغزو الثقافي الاجنبي ، تهريب الأمول ، تجاوز حقوق النشر و تأثيرها على النشاط العقلى للإنسان .

إذا لا بد من الذكاء في كيفية الإستهلاك و التعامل مع المعلومة ، و الحذر في إقتناءها و الإبتعاد عن الترغيب فيما يفسد الأخلاق... الخ و أما هذه التكنولوجيات نجد اليوم مكتباتنا مازالت تعاني من النقص في المتخصصين و المسيرين لها. و مازالت حركة سيرها بطيئة بإعتمادها على الخدمات التقليدية الروتينية رغم توفر الأجهزة و البرمجيات .

المبحثIII : التـــــــــــقـــيـــــيـــم طريق للاقتراب من الواقع

1- التقييم كوسيلة: يمكن أن نعرف التقييم لغويا و اصطلاحا لتوضيح هذا المفهوم .

أ- **لغويا** : التقييم "كلمة مشتقة من فعل قيم الذي يعني تحديد الثمن تقدير القيمة : كتقييم الأثاث البضاعة مثلا .و هناك مفهوم تحديد قيمة لينشئ معين أي تعيين ثمن يعادلها .

و حسب لاروس le grand la rousse" هي عملية تحديد قيمة الشيء ، و تعني أيضا الكمية و القيمة المقدرة (1)

ب- **إصلاحا** : إن التقييم هو : أداة إدارية يجري تطبيقها للتعرف على مدى فعالية المكتبة في خدماتها للوفاء باحتياجات المستفيدين مناه و لتحديد مواطن القصور و الفشل في الخدمة و اقتراح التي يمكن أن تتكفل بتحسين هذه الخدمة (2) .

2 لماذا التقييم؟ : - وضع مقياس بداية (نقطة البداية) يظهر هذا المقياس مستوى الانجاز الذي تحققه الخدمة الآن

- تبرير وجود خدمة المعلومات و تعد دراسة التبرير تحليلا للمكاسب المجانية من الخدمة أو هي تحليل العلاقات بين المكاسب و النفقات .

- تحديد المصادر المحتملة للإخفاق أو التردي في الخدمة و ذلك من أجل رفع مستوى الأداء

3 مراحل التقييم : هناك مجموعة من الخطوات لا بد إتباعها للحصول على نتائج ايجابية.

(1) صبحي ، حمودي ، المنجد في اللغة العربية المعاصرة ، بيروت : دار الشروق 2000 ، ص 98.

(2) ولفرد, لانكستر, نظام استرجاع المعلومات, القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع, 1979 , ص 178-

في تقييم الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الاكتشاف و الإيجاب أو السلب في الخدمة المراد تقييمها .

3-1 **تحديد مجال التقييم** : و ذلك يكون عن طريق تحديد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يرد التقييم عليها ، و الهدف الرئيسي من التقييم هو الحصول على المزيد من المعلومات حول كل ما هو ايجابي أو سلبي في الخدمة المراد تقيمها.

3-2 تصميم برنامج التقييم : و هنا لا بد وضع خطة تنفيذية تقوم بتجميع البيانات اللازمة للإجابة على الأسئلة المطروحة في تحديد المجال ، و لا بد أيضا من تحديد البيانات اللازمة للإجابة على كل سؤال .

3-3 تنفيذ التقييم : و في هذه المرحلة يتم تجمع البيانات و تعرف هذه المرحلة بالمدة الزمنية الطويلة التي تستغرق لعملية التنفيذ .

3-4 تعديل النظام أو الخدمة بناء على نتائج التقييم:

و هنا يتم تنفيذ بعض التوصيات أو كلها و هنا تطبق نتائج التقييم لتطوير النظام

4- التقيم و اهدافه و طرقه : إن عملية التقييم قد تكون شخصية (تقديرية) أو موضوعية ، فالدراسات الشخصية – المبينة على الآراء الآخرين حيث يسمح للمستنفدين أن يعبر عن رأيه بكل حرية اتجاه الخدمة المراد تقيمها و عن طريق جمع هذه الآراء لا بد أن يكون هناك تحليلا تشخيصيا.(1) ، يبحث عن اكتشاف سبل تحسين الخدمة و يمكن استخدام بعض أنواع المحاكاة كبديل لذلك .

(1) عبد الحميد ، اعراب ، تقييم انظمة المعلومات : دروس ، الجزائر : [د.ن]، 2006

و إذا تم استخدام دراسات "حقيقة" فباستطاعة القائم على التقييم أن يسعى لإشراك جميع المستفيدين على أساس تطوعي و أن يكون الاختيار للعينة عشوائي ، و هذا الاختيار الأخير هو الأفضل و الأكثر شيوعا في البحوث العلمية .**(1)**

1-4 لوحة القيادة : تقنية مقتبسة من التسيير الاقتصادي للمؤسسات و هي من بين الوسائل لتقييم نشاط

المؤسسات الاقتصادية ، جاءت في إطار ما يسمى بالعلوم الاقتصادية و تم اقتباسها من مجال تسيير

المؤسسات الوثائقية لأن الباحثين يعتبرون بأن المؤسسات الوثائقية هي مؤسسات تعتمد في تسيرها على العنصر المالي زيادة على العناصرالأخرى،الموارد البشرية،الموارد المادية الخ...

- و تساعد لوحة القيادة على التقييم التنبيئ Evaluation préventive و ذلك لإعطاء معلومات حول نشاط المؤسسة لتجنب حالات الأزمات .- تساعد على التقييم الاستدراكي Rétroactivité و ذلك لمعرفة مستوى تحقيق الأهداف لتصحيح المناهج و كذا الأهداف نفسها .- يساعد على تقييم الفعالية أي وضع علاقة ما بين النتائج و الأهداف - يساعد على تقييم المر دودية و ذلك بمقارنة النتائج مع الوسائل (2)

- يساعد على تقييم النجاعة Pertinence علاقة الوسائل بالأهداف و تعتبر لوحة القيادة بمثابة لوحة القيادة السيارة .

---

(1) عبد الحميد ، اعراب ، تقييم انظمة المعلومات : دروس ، الجزائر : [د.ن]، 2006

(2) عبد الاله, عبد القادر, مقياس التقييم : محاضرات ، وهران : [د .ن] 2004.

تتكون من مجموعة من المؤشرات التي تساعدنا على تحيقي الأهداف و تجاوز الحوادث و يمكن للوحة أن تكون نوعا ما معقدة و ذلك بسبب اعتمادها على مؤشرات مركبة لكن تساعد أساسا على تحسين معرفتنا للواقع و تتجسد لوحة القيادة في الأخير في وثيقة مكتوبة مجهزة حسب منهجية مضبوطة .

بعد التعرف على هذه المفاهيم حول التقييم سوف أتطرق إلى أشهر التقنيات المعروفة في مجال الوثائق .

4-2- تقنية سلاسفيتش : حرمان القارئ Frustraction de l'usager » تعتمد هذه النظرية على التقييم الجزئي و تقوم بتجديد مستوى عدم تلبية الحاجيات و تعتمد كذلك على الحاجيات المعبر عنها من طرف القراء ، كما أنها تسمح بإعطاء معلومات حول الأسباب التي جعلت المكتبة لا تلبي رغبات القارئ ، و تعتمد نظرية سلاسيفيتش على النقاط التالية :

أ- سياسة الإعارة

ب- سياسة للاقتناءات

ج- النظام و التسيير الداخلي للمكتبة.

د- سلوك المستعمل(1)

إن هذه التقنية و من خلال هذه النقاط الأربعة تحاول تقييم فعالية سياسية دوران الكتاب و تقييم فعالية مصالح للاقتناءات و تقييم فعالية تسيير و كذا فعالية القارئ .

(1)عبد الاله, عبد القادر, مقياس التقييم : محاضرات ، وهران : [د .ن] 2004.

4-3-تقنية أور ORR : تسمى أيضا بقدرة المؤسسة على إعارة الوثائق و الكتب ، اعتمدت هذه التقنية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960 لقياس ، أو لتقييم فعالية المكتبات الجامعية الطبية ، ثم تقييم هذه التقنية على 92 مكتبة طبية و تهدف إلى البحث في قياس نسب تغطية طلبات القراء و كذلك الوقت المستغرق لتلبية هذه الطلبات ، تعتمد هذه التقنية على المبدأ البديهي البسيط ، و هو أن للمكتبة هدف رئيسي هو الإجابة عن طلبات القراء في أسرع وقت ممكن.

4-1 تقنية Humbrreg:اعتمدت التقنية على مؤشر أساسي هو عرض القراء على الوثائق بمعنى أننا نقوم بعرض القراء على مجموعة المعلومات الموجودة داخل الوثيقة .

تعتبر هذه التقنية بمثابة تقنية للتقييم نشاط المؤسسة على أساس صحيحة و ذلك كون القارئ هو العنصر المهم في جميع الحالات و هنا اعتمدت تقنية على مصطلحين أساسيين العرض المباشر و العرض الغير مباشر .

-يتمثل الأول في تسجيل القارئ في كل مرة يطلع فيها على وثيقة معينة ،أما المصطلح الثاني من خلال الأنظمة المتطورة في معالجة و توزيع المعلومات عبر شبكات و بنوك المعلومات

-5- تقنية موريس : تهدف هذه التقنية إلى تقييم بعض النشاطات المهمة في المؤسسات التوثيقية(1).

(1)عبد الاله, عبد القادر, مقياس التقييم : محاضرات ، وهران : [د .ن] 2004.

و من أهم النشاطات التي تحظى بالأولوية في التقييم بالنسبة لموريس هي الإعارة (إعارة الوثائق)، و ذلك أنه يرى أن متابعة دوران الوثائق هي أهم الأدوات التي تمكن من الوصول إلى حساب مؤشرات أساسية حول عملية التسيير الفعلية للمؤسسة الوثائقية . بعد التعرف على هاته النظريات سنتطرق إلى مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على التقييم.

تكنولوجيا المعلومات و التقييم:

إن ماضهر في مكاتب من تطورات للبرمجيات و تعدد الحوامل وطرق التسيير جعل تقييم سير النكتبة بالشكل التقليدي و معايير قديمة في غاية الصعوبة و التعقيد، و نظرا للإنفجار المعلوماتي المتزايد في كل ثانية من برامج لطرق التزويد إلى غاية وصول المعلومة للمستفيد . و أصبح ه\ا الأخير هو العنصر الرئيسي للتقييم، لأن الهدف الأول من التقييم هو رضا المستفيد وذالك برفع كفائة المكتبة مع مراعات الجودة ، الدقة ، السرعة ، و عليه فقد أصبح من الظروري إشراك المستفيد صاحب الحاجة الفعلية للمعلومات في الحكم على صلاحية المعلومة المسترجعة من النظام ، و لا فائدة للمعلومة دون مستفيد فمع التطور الكبير الذي حصل في صناعة نظم إسترجاع المعلومات الآلية و إتساع نطاق إستخدامها وكذالك تنوع المستفيد، ظهرت العديد من أساليب التقييم و التي مجملها تصب إلى قيامه للكفائة النسبية لهذه النظم لذا يمكن التطرق إلى مايسمى المستويات التقييم النظم .

1- مستويات تقييم النظم:

أ- المستوى الأول: تقييم فعالية النظام التي تتصل بإعتبارات رضا المستفيد(1).

---

(1) ولفراد لانكستر: نظم إسترجاع المعلومات : ترجمت حشمة قاسم . القاهرة: مكتبة الغريب ، 1981 ، ص 159 .

ب-المستوي الثاني : تقييم فعالية التكلفة التي تتصل برضا المستفيد عن الكفائة الداخلية للنظام .

ت- المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة المتصلة بأهمية النظام مقابل تكاليف تشغيله (1).

و الملاحظة أن مستويات التقييم تتصل عموما بمقاييس التكلفة سواء كانت التكلفة مادية أو جهد مبضول مع حساب الوقت المستفيد لإجراء عملية البحث، و منها يمكن القول بأن مستويات التقييم ترتبط بما يأتي:

أ-رضا المستفيد عن نتائج العملية البحثية .

ب-ضا مشغلى للنظام من وسطاء و منفذيين عن إجمالى ما يحصلون عليه من مبالغ مقابل خدماتهم مقارنة بحجم الجهد المبذول في مراحل البحث .

- المؤسسة التمويلية من العاءدات مقارنة مع تكاليف تشغيل النظام .

و هناك عدة عوامل و مقاييس للتقييم يمكن أن نذكر على سبيل المثال :

- عدد التسجيلات المخزنة في النظام ، و يرمز لها بالحرف N .

- عدد التسجيلات التي كان لها أهمية فعلية مناسبة بعد الإختبار الشخصي و يرمز لها ب (**W**

ومن خلال هذه الرموز وغير هاأشأت معادلات رياضية كعامل الإتفاق الذي يساوي (M/N). وغيرها من النظريات و بما أننا في صدد الحديث على التقييم إرتأينا الحديث عن كفاءة النظام .

2/ **كفاءة النظام:** ففي الذي يتم فيه قياس كفاءة الإسترجاع بمقاييس نوعية ترتبط مخرجات النظام ، فإن كفاءة النظام تتأثر باغلمدخولات و التي نذكر منها : - نوعية الوثائق التي يحتوي عليها النظام (**1**).

(1) الزهيري ، طلال ناظم : النظم الآلية لإسترجاع المعلومات ، كمان : دار المسيرة ، 2004 ، ص 105 .

- الحد الذي يمكن التعرف من خلاله على المحتوى الموضوعي لهذه الوثائق
- مدي صلاحية لغة النظام
- مرونة برمجيات البحث .
- سهولة التعامل مع وجيهات المستفيد .(1)

إذا فالكفاءة في تقييم النظام تكون مرتبطة بوجود عومل ذات تأثير مباشر على إرتفاع أو إنخفاض مستوي الكفاءة و ذالك إنطلاقا من رغبة المستفيد في البحث عن المعلومة لإشباع حاجاته الموضوعية المرتبطة .

- تعيين التاطبيقات الأحسن للخدمات المكتبية

إذن يمكن الإعتبار (Libqual): تحقيق حول جودة الخدمات المكتبية حيث يجتهد هذا التحقيق مجموعة من العناصر في طرح الأسئلة و هي:

أ- الجوانب الملموسة (Tangibilité): وتضم التجهيزات، البرامج ، الهيكل العام للمكتبة ، المظهر اللائق، راحة المستفيد وغيرها من النقاط حسب نوعية الدراسة .

ب- الإعتمادية (Fiabilité) : و تضم الوقت المستغرق، الكفاءة والتأهيل مستوى الخدمات، التطوير .. الخ .

(1) الزهيري ، طلال ناظم : النظم الآلية لإسترجاع المعلومات ، كمان : دار المسيرة ، 2004 ، ص 105 .

ت-الإستجابية(Réactivité): و تضم مدى فهم المكتبي للمستفيد، و السرعة في تأدية الخدمة ، الحضور، التمكن....الخ

ث-السلامة(الأمان)(Assurance): راحة القراء و شعورهم بالأمان ، تبسيط المستوى بالتقارب و التفاهم، إستعمال الإصطلاحات السهلة ، الإبتسامة، الليونة .... الخ

و هذه النقاط الخمس تدرس من ناحية الملاحضات الخاصة بهم (و من ناحية طموحاتهم وذالك بتحديد الأسئلة ودرجة الإجابة.

و هناك أساليب مختلفة وطرق في طور التجديد كل مرة من أجل سد الثغرات و رفع من مستوى المكتبة و جودة الخدمات و كل هذا يكون بمواكبة التطورات لإرضاء القارئ. التقيم بأي طريقة يعتبر من اهم الوسائل التي تتيح الفرصة في إعادة النظر و التطوير و التحسين من نوعيى الخدمات، و هذا التسيير داخل المكتبة .

نشاطه البحثي و العلميو العملى وذالك مرورا بإستخدامه بنظم إسترجاع المعلومات المتاحة له ، و إنتهاءا بحصوله على المعلومة التي يريدها،

---

www.elyassir.com.- consulté le 21/10/2006 Le cite .

و هناله سلسلة مترابطة من الوثائق التي يرتبط قسم منها بالمستفيد و القسم الآخر بالوسيط و القسم الآخير بالنظم إسترجاع المعلومة.

إذا لا بد من برامج لتقييم هذا النوع من التكنولوجيات داخل المكتبة و بالأخص الجامكعية منها، لذا سنأخذ على سبيل المثال : في تقييم الجودة و نوعية خدمات المكتبات هناك برنامج يسمى ب(Libqual) و أخر (Servqual) و المعروف أن برنامج (Servqual) أشمل من نظيره (Libqual) و المقصود بالأول Services /qualité بمعنى خدمة الجودة و المقصود به تقييم مؤسسات بإختلاف أنواعها و يعتبر من الطرق البسيطـــــةو الحديثة نوعا ما بالتقييم .

أما Libqual فهى مشتقة من Library / qualité بمعنى جودة المكتبة . و هذا البرنامج أو الطريقة الحديثة هيى وليدة البرنامج Servqual وهي أكثر تحديد بحيث تخص مؤسسات الوثائقية و بالأخص المكتبات . و هي عبارة عن مجموعة من خدمات تستعمل من أجل التقصي و الكشف عن نوعية الخدمات للمستعملين تقدم هذه الخدمالت من قبل جمعية البحث، الوثيقة الأساسية لهذا البرنامج هي مختصر الواب (web) يقوم بمعاينة و مساعدة المكتبات لتقيم و تحسين الخدماتية المكتبية ، يثقف هيئة التغيير و ينشر المكتبة عبر الواب

- توفير معلومات لتقييم المعلومات المزدوجة
- رفع الخصائص التحليلية لإعضاء المكتبة قصد معالجة المنعطيات .

Le cite :

www.elyassir.com.- consulté le 21/10/2006 .

الفصل الثالث
الجانب المنهجي

الـفـصـل الـــثـــالـــث
الجانب المنهجي

مـقــدمـــة :

المبحث I : إجـراءات الــدراسة :

1- أساسيات موضوع البحث

2- أهداف البحث

3- النتائج

المـبـحـث II: الإشكالية و الـفـرضـيات

1-الإشكالية

2- الفرضيات

المبـحـث III: الـمـنـهـج المـتـبـع و العـيـنة

1-تعريف منهج البحث العلمي

2-العينة المختارة

المـبحث IV: أدوات البـحـــث

1-خطوات البحث

2-حدود البحث

3-الدراسات السابقة

إن البحث العلمي هو السبيل للوصول لحقائق عملية و ذلك منذ الأزل ، و علم المكتبات كغيرها من العلوم لها اهتمامها بالبحث العلمي حيث نرى هذا الاهتمام في الأسس الموجودة في هذا العلم و نظرياته و فلسفته و كذا إظهار دوره في كافة العلوم بصفة عامة ،حيث هناك العديد من العلماء في مجال المكتبات يهتمون بالبحث العلمي بشكل دقيق وواضح لقد أصبح البحث العلم الهيكل الذي ينظم الأذكار و يوصلها بطريقة علمية خالية من الجدول ، و البحث العلمي كغيره من أنواع البحوث له منهجه الخاص و هو الأكثر اعتمادا عند الباحثين وطلاب الدرجات العليا لذا يمكن القول أنه سمة واضحة للتقدم والتطوروالازدهار المعاصر على مستوى أي مؤسسة و أصبح ينفق عليه من تجل التطوير و سمي بالبحث و التطوير Research and develapment كما وضح الكاتب . أ.د.عامر قنديلجي في كتابه البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية كما وضح أيضا الترابط الموجود بين التطور و البحث العلمي و أشار إلى ضرورة الاهتمام بالباحثين و العلماء من اجل التطور و الرقي.

لذا نجد أن البحث العلمي مقيد بمنهجه العلمي و الذي يمكن القول انه الهيكل القائم لبناء الحقائق العلميةو توضيحها أو نقدها أو غيرها من خطوات البحث العلمي.

فلا بد من الاعتماد على البحث العلمي للتمكن من ترتيب أفكارنا و إيصالها بطريقة ممنهجة و سليمة.

وبما أننا في مجال المكتبات فان المكتبة مصدر حضاري للرقي الاجتماعي ، وذلك لما تضمه من مختلف الأوعية للإنتاج الفكري في مختلف المجالات.

و بالتالي فهي من أهم محركات البحث العلمي و كي تتمكن المكتبة من المحافظة على مكانتها و تأدية خدماتها على أحسن وجه لا بد لها من مسايرة الحداثة , لذا لجأت المكتبات بصفة عامة و المكتبة الجامعية خاصة لاستغلال التكنولوجيا الجديدة التي افرزها التقدم العلمي , و بالتالي مواجهة ما يسمى بانفجار المعلومات.

إن المكتبة الجامعية الناجحة هي التي لديها صدى في مختلف المجالات و التي لديها اكبر عدد من المستفيدين ولا يكون إرضاؤهم و كسبهم, إلا بتوفير أجود, أحسن و أدق الخدمات.

المبحث I: إجراءات الدراسة:

1- أساسيات موضوع البحث:

1-1 أهمية الموضوع:

اخترنا موضوع تقييم الخدمات في المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة نظرا للنقاط التالية:

- لكون المكتبة الجامعية مركز إشعاع علمي ذي أهمية كبرى في العملية لتعليمية, لكن بالرغم من ذلك فان الباحث في المكتبات الجامعية التقليدية يشكو من عدة نقائص تعرقل بحثه.

- ضرورة تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات حديثة و ذلك لكسب الوقت بالنسبة للباحث.

- لا بد أن لا تبقى عملية البحث في الفهارس و الكشافات و غيرها من الوسائل التقليدية عملية روتينية مملة.

- التطور المذهل لتكنولوجيا الاتصالات عن بعد و الفيض الهائل من المعلومات جعل هناك ضرورة لخدمات آخر تطور في المكتبات الجامعية و التي هي موضوع دراستنا.

2-1 أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في النقاط التالية:

- محاولة معرفة الخدمات التي أدرجتها التكنولوجيا الحديثة بالمقارنة مع الخدمات التقليدية.
- الكفاءات و القدرات الهائلة للمهتمين بالمكتبة الجامعية من أهم الدوافع التي تؤدي للرفع من مستواها.
- ضرورة إطلاع المكتبة الجامعية على محيطها وما حيز الحداثة و بالتالي إرضاء المستعمل.

3-1 النتائج التي نرغب في الوصول إليها:

- الاقتراب من المفاهيم الخاصة بالخدمات الجامعية.
- محاولة معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية الجامعية.
- الاقتراب بهذا المفاهيم إلى ارض الواقع و محاولة معرفة مدى مطابقة الجانب النظري في المكتبات الخاصة بالغرب الجزائري و بالأخص مكتبة مستغانم و مكتبة معسكر.
- تسليط الضوء على الجانب الحداثة في المكتبات الجامعية.
- محاولة معرفة سلبيات ما جاءت به تكنولوجيا المعلومات للمكتبة الجامعية.

المبحث II : الإشكالية و الفرضيات

1-1 الإشكالية:

إن المكتبات باختلاف أنواعها أنجزت لهدف تقديم خدمات معلوماتية لفئات معينة, و تعتبر الخدمات المكتبية الرابط بين المكتبة و المستعمل أو المستعمل, لذلك نجد أن نوعية الخدمات

المكتبية لها تأثير مباشر وقوي جدا على السلوك المستقبلي للمستعمل, وذلك وارد عبر كل الأزمنة و منذ ظهور المكتبات التي كانت تعتمد الجانب التقليدي إلى المكتبات التي مست في خدماتها جانب الحداثة, وذلك ما نراه في المكتبات الأوربية الأخر حداثة مقارنة مع مكتباتنا التي ما زالت في طور التحسين. وقد أكدت الدراسات السابقة و البحوث التي أجريت في مجال الخدمات المكتبية , ان هناك ضرورة حتمية للتماشي مع التطور التكنولوجي و تطور حاجيات القراء.

و المعروف عندنا أن المكتبات الجامعية هي الأكثر فعالية في المجتمع و ذلك لموقعها الحساس و تعاملها مع فئات مختلفة من طلبة و باحثين, أستاذة و موظفين و مثقفين.ما يعرف على المستوى النظري هو ان هناك فرق بين المكتبة الجامعية وغيرها من المؤسسات الوثائقية وذلك يحكم هيكلها القانوني و انتمائها الإداري وكذا تنظيمها وخدماتها المؤدات وذلك ما نراه في مكتباتنا الجامعية بالجزائر, والتي تلقى نوعا من الاهتملم نظرا لتوفرها على ميزانية خاصة بها وكذا الكفاءات المطلوبة في المسيرين لها والإمكانيات المادية و بناياتها,وغيرها من الظروف التي تسمح بخدمات أحسن وأرقى. فمن المنظور غالبا ما تكون الخدمات التي تعتمدها المكتبات الجامعية تتوقف على مستوى الإمكانيات من جهة وعلى مستوى حاجيات القراء من جهة اخرى.فهل هذا هو الحال في مؤسساتنا الجامعية؟ وما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية، وبما أن التقييم للمصطلح الوارد في أذهان المسيرين والمكتبيين, فهو بالاقتراب أكثر من الجانب الميداني و بالتالي المقارنة بين الأخير و بين الجانب النظري.

2-1 تساؤلات حول الإشكالية:

3-1 الـــفـــرضـــيـــات:

أ- للوصول لمجتمع راقي لابد من قارئ واعي ، وللوصول لقارئ واعي لابد من خدمات تكنولوجية متطورة تتضمن الدقة ،السرعة ، الجودة و غيرها من الظروف الحسنة إذن التكنولوجيا من الضروريات

التي تعتمد عليها لبناء مكتبة جامعية متطورة .

ب- تعتبر الخدمات المكتبية وسيلة بين القارئ و المكتبة ، فما مدى تأثير هذه الخدمات على القارئ.

ج- إن المحرك الرئيسي للخدمات المكتبية هو المكتبي لذا لابد من مكتبي ذو كفاءات عالية وتكوين مسبق.

د- إن الدور الأساسي للمكتبة من المنظور التسويقي هو إرضاء القارئ بالدرجة لذلك أصبح من الضروري مراعاة تطور متطلبات أو حاجيات القراء التي صارت تختلف وتتطور بتطور التكنولوجيا .

ه – إن مصطلح التسويق في المكتبات جعل هناك ضرورة للاهتمام بالمنتوج و الرفع من مستواه من ناحية الشكل و المحتوى مع أساليب الإشهار و للإعلان عن هذا المنتوج ، كل هذا جعل من المكتبة مكانا واسعا أو سوق يتطلب تعامل خاص و معرفة كاملة بالمستهلك ونوعيته و محيطه و اهتماماته من أجل الرفع من مستوى المكتبة .، إذن لابد من الكفاءات و المتخصصين في الميدان .

و- بما أن المكتبة الجامعية الأكثر صلة بالمستعمل من غيرها لابد أن تكون لخدماتها أرقى و أحسن و نظرا للمكانة التي تحتلها لابد من تقييم شامل لخدماتها و ذلك للنهوض بها للالتحاق بركب التطور و الوصول للهدف الخدماتي الذي تسعى المكتبة من أجله ألا و هو رضا المستعمل

المبحثIII :المـــنـهـج الـمـتـبـع و العينة :

لا يمكن إقامة أي دراسة علمية صحيحة دون منهج و ذلك كون هذا الأخير يساعد الباحث على التفكير الذي يؤدي إلى إستكشاف الدراسة التي يمكن أن تضاف إلى الرصيد الفكري الإنساني إضافة إلى تحقيق الأمانة العلمية و العرض المنطقي و كذا الأحكام النقدية الموضوعية ، لذا لابد من تعريف منهج البحث العلمي تعريف علميا واضحا .

1 - تعريف منهج البحث العلمي :

تعريف المنهج : هو الطرق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة ، و ذلك عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسير العقل و تحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة مقبولة و معلومة .

تعريف البحث : هو مجموعة من القواعد العامة المستخدمة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم بواسطة طائفة من القواعد العامة ، و يمكن تعريفه على أنه محاولة لإكتشاف المعرفة و تنميتها و فحصها و تحقيقها يقتضي تدقيق و نقد عميق ، و بعدها عرضها بشكل متكامل و ذكي و البحث هو ايضا استعلام دراسي جدي أو اختبار و غرضه اكتشاف حقائق

جيدة أو تفسيرها أو مراجعة للنظريات و القوانين المتداولة و المقبولة في المجتمع و في بعض الأحيان هذه النظريات أو القوانين بطريقة علمية على مؤسسات لم تتم الدراسة حولها و يتم إثبات هذه النظريات و القوانين أو نفي وجود في مؤسسة ما مع التأكيد على ضرورة وجودها .و بعد التعرف على منهج البحث العلمي بصفة عامة يمكن الان التجزئة و نظرا للاختلافات في تحديد أنواع المناهج العلمية أخذت تقسيمتين من التقسيمات الخمسة التي كان أولها تصنيف سمير محمد نك مور ick Moore و الذي قسم المناهج الى سبعة أقسام هي :

1- المنهج المسحي : Survey Method و يقسمه الى :

أ- مسوحات الملاحظة

ب-موسوحات الاستبيان

ج- موسوحات المقابلة

2- البحث التجريبي :

3- البحث التاريخي

4- بحوث العمليات

5- دراسات الحالة

6- دراسات الأداء

7- قياسات الأداء و التقييم

و التقسيم الأخير كان تصنيف عامر قنديلجي الذي قسم إلى

1- المنهج التاريخي (الوثائقي)

2- المنهج الوصفي (المسح)

3- المنهج الوصفي (دراسة الحالة)

4- المنهج التجريبي

5- المنهج الإحصائي

6- مناهج أخرى .

و يتم اختيار المنهج حسب طبيعة الموضوع و نوعية الدراسة المتبعة و بما أنني في صدد دراسة ميدانية لكل من المكتبة الجامعية لمستغانم و كذا المكتبة الجامعية لمعسكر ، و بما أن موضوع الدراسة هو تقيم الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات .

فأنسب منهج لهذه الدراسة هو الوصفي / المسحي لذا يمكن تعريف هذا المنهج كالتالي :

تعريف المنهج الوصفي (المسحي) : هو طريقة يعتمدها الباحثون للحصول على معلومات علمية دقيقة و يؤثر هذا المنهج في كافة الأنشطة الثقافية و السياسية

1 – جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة

2- صياغة التعليمات أو النتائج

3- الخروج بمجموعة من الاقتراحات أو التوصيات.

و يمكن القول أن المنهج المسحي هو تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية كالمكتبات مثلا من حيث نشأتها إدارتها ، خدماتها و غبرها من النقاط المتعلقة بهذه المؤسسة كموضوع للدراسة . و بما أن هدف المنهج الوصفي هو نفسه هدف الدراسة و نمس ذلك في الحصول على الحقائق حول الموضوع المراد دراسته و تحديد و تشخيص المجالات التي حدث فيها المشكل و التي تحتاج إلى

تحسينات و هناك نقطة أخرى تربطها ببحثي و هي التنبؤ بالمتغيرات المستقبلية فضلا عن توضيح التغيرات الماضية .، و هذه النقاط من أهم النقاط التي أدت بدراستي لإتباع المنهج الوصفي المسحي .

2- العينة المختارة :

قبل الحديث عن العينة المختارة لابد من معرفة المقصود بالعينة .

أ- تعريف العينة : إنها نموذج يشمل جانبا من وحدات المجتمع المعني بالبحث تكون ممثلة له و يمكن القول انه من خلال العينة يمكن أخذ فكرة واضحة حول مجتمع الدراسة ، و طبعا يتم اختيار العينة عادة وفق أسس و أساليب علمية متعارف عليها و حسب نوعية العينة يتم الاستعانة بأدوات البحث كالاستبيان أو المقابلة .

فبعد تحديد مجتمع البحث المنتظمة و تشخيصه أفراد المجتمع تم اختيار و تحديد العينة و التي كانت عشوائية ، و كذلك حسب طبيعة الموضوع و كي أتمكن من إعطاء فرصة متساوية لكل فرد من أفراد المكتبة بأن يكون ضمن العينة المختارة حيث كانت هناك عينتين عينة بالموظفين و عينة خاص بالمستعملين في كلا المكتبتين حيث كان العدد الإجمالي للمستعملين 7163 مستعمل مسجل و الموظفين 50 موظف في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس أما المكتبة الجامعية لمصطفى اسطنبولي بمعسكر فكان العدد الإجمالي للمستعملين 8170 مستعمل و 46 موظف فتم أخذ عشوائيا 150 طالب و 50 أستاذ أما الموظفين فتم أخذ كل العينة .و في معسكر 150 طالب و 50 أستاذ و الموظفين جميعا .دون تحديد التخصص أو الجنس أي عشوائيا

المبحثIV : أدوات البحث

إن المصادر كيفما كانت تعتبر أدوات للبحث و في الغالب تتم الاستفادة منها في الجانب النظري ، حيث الجانب التطبيقي هو المهم في البحث العلم و فيه يتم تحديد الموضوع و دراسته من النواحي المراد دراستها حيث يحتاج الباحث بصفة عامة إلى أداة مساعدة أو أدوات في بعض الأحيان و هذه الأخيرة يستطيع عن طريقها النزول إلى ميدان البحث و الاقتراب أكثر من الحقائق العلمية و ذلك سواء عن طريق الملاحظة أو المقابلة بأنواعها أو الاستبيان بأنواعه فأجد نفسي في هذا البحث قبل الوصول إلى الاستبيان هناك دوافع أدت بي إلى هذا البحث و من أهمها الملاحظة التي سمحت لي بمعرفة بعض النقائص التي نسمع كثيرا عنها و تساءلت هل فعلا تأثرت مكتباتنا الجامعية بالتكنولوجيا الحديثة فوجدتني اقترب من الموضوع أكثر عن طريق المقابلة و ذلك بالزيارة الشخصية لكلا المكتبيتين .

و حلت داخل هاتين المكتبيتين منطلقة مما ألحظة داخلها و اقتربت من المسؤولين مباشرة و توصلت إلى المفاهيم عامة كان لا بد من التأكد منها عن طريق الموظفين والمستعملين و هنا جاء دور الاستبيان فقبل الحديث المفصل عن هذه الخطوات لابد من تعار يف بسيطة لكل من هذه الأدوات

أ- الملاحظة : يمكن تعر يفعا على أساس أنها المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة و تسجيلات الملاحظات أول بأولى

ب- المقابلة : هي المحادثة أو الحوار موجه بين الباحث و المبحوثين بهدف الوصول إلى حقائق توضح والغموض و تفيد البحث و بطبيعة الحالة غالبا ما تكون الأسئلة

مفتوحة لتعطي الفرصة للمبحوث للتعبير و إعطاء رأيه بصراحة مع تركيز الباحث على المفيد لموضوعه.

و للمقابلة أنواع منها الشخصية و التلفونية أو عن طريق الانترنيت.

هو مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة و التي يمكن أن تؤكد أو تنفي ما عندنا من فرضيات حيث يتم الأخذ برأي الأغلبية و هناك طرق لإيصال هذه الاستمارات ,ممكن البريد أو الفاكس إذا كانت المسافة بعيدة وفي غالب الأحيان ما يكون التوزيع مباشر يدويا بين الباحث و العينة المدروسة .

1- خطوات البحث :

وهذا ما وصلت إليه بعد إن مررت بالملاحظة التي من خلالها تبادرت إلى ذهني أسئلة واسعة النطاق و التي كان مفادها معرفة الخطوط العريضة للوصول إلى النقاط الغامضة الخاصة بموضوعي.

فاكتفيت بالسؤال على الميزانية المخصصة للخدمات هل هي ثابتة أم متغيرة مع التطور التكنولوجي. و السؤال الثاني كان مباشرا حول ما مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على المكتبة الجامعية ومن خلال هذا السؤال كانت هناك مجموعة من المعلومات الجديدة بما فيها أهمية التخصص وضرورة تالية الخدمات المكتبية و ضرورة الرفع من الميزانية حسب الأجهزة وغلائها. و نقاط اخرى سمحت لي بتحديد أسئلة الاستبيان التي كانت محددة ومغلوقة لتفادي التمادي في الإجابة ولتسهيل المهمة على المبحوثين.

بعد الحديث على الخطوات التي اتبعتها قبل إنشاء الاستبيان يمكن أوضح حدود البحث:

2- حدود البحث:

والمقصود هنا الحدود الموضوعية والجغرافية والتاريخية للبحث وما يمكن احدده هنا هو الحدود الجغرافية والحدود الزمنية

2-**1- الحدود الجغرافية** : المكتبة المركزية لجامعة معسكرو المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

2-**2- الحدود الزمنية:** لا يمكن إعطاء حدود زمنية دقيقة ولكن يمكن تحديد هذه الحدود بالعام الدراسي ل: 2005-.2006

3- الدراسات السابقة:3-1 **الدراسة الأولى** : كانت للاساتذ حكيم أو ملفار ، المكتبات الجامعية الجزائرية " الوضع الحالي واقع و آفاق " الجزائر :2000.

- كان تركيز هذه الدراسة حول المكتبة الجامعية و أهميتها و تأثيرها في المجتمع مقارنة مع بعض الدول الأوروبية (ألمانيا، الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، فرنسا) . كما تطرق الباحث في دراسته إلى جانب التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية أو التأليه كما سماها الباحث و هذا الجانب له صلة بموضوع دراسي الذي هي بعنوان تقييم الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات " .

و قد اخترت هذه الدراسة كدراسة أولى نظرا لعنصر مهم جدا و الذي من خلاله اتضحت لي عدة نقاط و أولها اخذ نظرة شاملة للوضع في المكتبات الجامعية الأوروبية و سأحاول أخذ لمحة عن بعض الدول الأوروبية و عن وضعية الخدمات فيها و مدى الحداثة التي توصلت إليها ، أو بعبارة أخرى مكانة المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة ، و لنبدأ بألمانيا .

I- **المكتبات الجامعية في بعض الدول الأوروبية** :

1-1 **المكتبة الجامعية في ألمانيا** : تحتل الجامعية مكانة مهمة جدا نظرا لماردها الوثائقية تنظيمها و فعاليتها و هي أيضا متعددة الوسائط و الخدمات الالكترونية ، نأخذ مثال عرض الخدمات على الخط المباشر الذي هو في تطور مستمر نتيجة لما توفره الإمكانيات التكنولوجية ، ولها أيضا عرض غني عبر أبواب يتكون من الفهارس ومعلومات حول المكتبة .

---

(1) حكيم ،أو ملفار.- المكتبات الجامعية الجزائرية: " الوضع الحالي واقع و آفاق ".- الجزائر :2000.

، المكتبة الرقمية (أطروحات دوريات على الخط المباشر ، وثائق تراثية مرقمة كما هناك عدة مبادرات للتحسين من وضع المكتبة الجامعية في أوروبا ، نذكر منها مبادرة الفيدرالية لوضع مصلحة وطنية لتوفير الوثائق الالكترونية و سمي بـ SUBITO و قد تلقت هذه المصلحة رواجا كبيرا و تمكنت من جمع الوثائق الجامعية لتصبح نظام واحد في خدمة الطلبة .

و هناك مبادرة الوزارة الفدرالية للتربية و البحث الذي كان لها الحظ الأوفر في ترقية المشاريع التي تسمح برقمنة الوثائق التي تسهل الوصول للمعلومة الأكاديمية ، و غيرها من

المبادرات الأخرى . و كل هذه التحركات تعبر عن مدى تفطن المتخصصين و المسؤولين لأهمية المكتبة الجامعية في المجتمع و ضرورة التكنولوجيا الحديثة فيها

2-1 المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة الأمريكية :

إن التطور في الإبداعات التكنولوجيا في الو.م.أ في مجال المكتبات له صدى صارخ في العالم ، فنجد في المكتبات الجامعية ما يسمى بالفهارس المشتركة و التصانيف ، الإعارة بين المكتبات،طرق التسييرإدخال المصغرات في المكتبات السمعي البصري و كذا الإعلام الآلي فنجد أن السلطات الأمريكية هي الأخرى كان لها دورها في مساندة عملية التحديث ، و كذا الدعم بالوسائل الهامة التي منحت من طرف وزارات الدولة و المؤسسات الرسمية كالمؤسسة الوطنية للعلوم اللجنة الوطنية للمكتبات و المعلومات العلمية ، مجلس موارد المكتبات ...الخ .

و هناك قانون رسمي بحانوت خدمات المكتبات الصادر ب 1965 و الذي يحث على المساعدة المالية للتعليم و البحث في علم المكتبات، و إعانات لكبر المكتبات البحث الجامعية.

و هناك مبادرات يمكن تلخيصها فيما يلي :

- إنشاء مكتبات للحفظ، برامج خاصة مثل مشروع المصغرات للجرائد الأجنبية.

- إنشاء عدة شبكات للفهرسة – مجموعات مكتبة البحث – هذا المشروع يجمع العديد من المكتبات لتنسيق للاقتناءات و تقاسيم موارد هذه المؤسسات – مجلس موارد المكتبات من اجل ترقية البحث ، و هذا ليس فقط لإتاحة الوثائق اللازمة على مختلف الأوعية الضرورية لبرامج التعليم الجامعي و إنماء لتشجيع البحث و ترقية عادة القراء و توفير الحاجيات التوثيقية للبرامج الجامعية .

و كل هذه المساهمات سهلة من عملية التالية داخل المكتبات الجامعية، وكذا رفع مستواها و مكانتها في مجتمعها و فرضها لوجودها في العالم.

حين نجد عشرات من أجهزة الإعلام الآلي في متناول الطلبة للوصول إلى الفهرس الآلي .

1- و هناك برمجة إعلامية سميت ب (BOLLOTS) و تعتبر العملية الكبرى لتأليه البيبلوغرافية للمكتبات باستعمال نظام ذو تقاسم الوقت ، و هذا النظام يستعمل للفهرسة و لجميع الخدمات التقنية

وكذلك ظهور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة بصفة عامة ووسيلة الإعلام الانترنيت بصفة خاصة .

Le cite : el yassser .gov.sa :consulté le :12/04/2006

2- غيرت طرق العمل على مستوى المكتبات الجامعية الأمريكية ، فهي تقدم معظم الموارد الالكترونية على الواب و نجد كل مصلحة لها مسؤوليتها على تصميم و تحديث صفحاتها على الواب في أيطار قاعدة توجيهية ، و يستعمل الواب أيضا الاتصال ما بين مصالح المكتبة ، و نأخذ مثال لمكتبة بروستن الجامعية صممت صفحات لخدماتها الداخلية تقدم فيها توجيهات تساعد على الفهرسة و التكشيف و كذلك دلائل تقنية .

1-3- المكتبات الجامعية في كندا :

نجد صحوة شاملة في مجال المكتبات في كندا و نلاحظ ذلك في اهتمام مؤتمر عمداء مسئولي جامعات كينيك GEPUQ و التي تهتم بتنسيق المكتبات ، فتدرس كل الموارد المتاحة في المحافظة ، و تقدم مشروع تعاون ما بين المكتبات الجامعية على مستوى مجموعات البحث .

و هناك مشروع شبكة (Pebuquild) التي هي مصلحة تسعى إلى التوفير اليومي للوثائق

- التعاون ما بين المكتبات الجامعية لكليبك و أنتا ربو.

- التالية و الشبكات ، حين طورت المكتبات بجامعة كينيك شبكتها المقدمة للمستعمل و بعدها ظهرت الشبكة المحو سبة للمعلومات ، و يظهر اثر التكنولوجيا جليا في المكتبات الجامعية لكندا، في تطور الاتصالات عن بعد ، و الشبكات ، تقنية الوصول إلى المعلومة وترابط الأنظمة

- الاستعمال المعمم لمستخدمي الكمبيوتر الشخصي

- تطور و تعدد خدمات المعلومات المقدمة مباشرة إلى المستعمل

- التطور الكبير لسهولة و طرق الوصول للمعلومة

- ترقية تأليه الإعارة بين المكتبات .

- إرساء أنظمة التحويل الالكتروني للوثائق

- مشروع التأليه في الوظائف التقليدية للمكتبة (اقتناء، معالجة، إتاحة، إعارة...)

و كل هذه التطورات تخلق جوا من المناقشة بين المكتبات الجامعية عالميا

4-1 المكتبات الجامعية بفرنسا :

إن لفرنسا دورها في محاولة الرفع من مستوى مكتباتها الجامعية فنجد مساهمة مديرية مكتبات فرنسا و المطالعة العامة ، أنجزت مع وكالة التقنين الفرنسية ووكالات التقنين

الأجنبية و المنظمة الدولية للتقنيين من اجل المواصفات التي تطبق على الوثائق و خاصة تلك التي تعني الفهرسة التكشيف الموضوعي و غيرها . (1)

و هناك أيضا دائرة التعاون و التأليه ،حيث اهتمت بالبحث البيبلوغرافي الآلي ، و هناك مديرية التخطيط و التطوير الجامعي ،اهتمت بإنشاء فهرس مشترك وطني للكتب المحفوظة في مكتبات قطاع التعليم العالي .هذا البرنامج يسمى بـ Panacataogue .

إن هذه الدراسة إنارة أمامي الدرب لمعرفة أو للاقتراب من المكتبات التي مواقعها في مجتمع المعلوماتية مجتمع الحضارة و التطور، مجتمع فإننا في جميع الميادين ، و إن تغلب علينا فإننا تغلب علينا بالعلم و المعرفة فأين هي مكتباتنا العربية من كل هذا التطور ؟ .

Le cite : el yassser .gov.sa :consulté le :12/04/2006

II- الدراسة الثانية : المكتبة الجامعية في بعض الدول العربية :

هذه الدراسة مشت في جانبها النظري جزء من موضوع دراستي حول المكتبة الجامعية وخدماتها و أهدافها و غيرها من العناصر المهمة.

و من خلال هذه الدراسة نلتمس الفوارق الشاسعة بينها و بين ما سبقتها من مكتبات جامعية أوروبية.

و يمكن تلخيص هذه الدراسة كما يلي : إن المكتبات الجامعية في الدول النامية لها دور مسؤولية كبيرة نحو تأهيل مجتمعاتنا للتعامل مع التقدم العلمي و التكنولوجي الحادث في العالم المتقدم و الأخذ بيد هذه المجتمعات إلى أسباب التقدم و الرقي و سد الفجوة القائمة بين المجتمعين المتقدم و النامي .

و بعدما تحدث على جامعة حلوان و التي هي أول جامعة تكنولوجية في مصر و يؤكد بعدها على أهمية المكتبة الجامعية قائلا : " بدون مكتبات الجامعية لا تستطيع الجامعة تحقيق رسالتها و الاستجابة لمتطلبات العصر و مواكبة.

الثورة العارمة في حقل المعلومات و ذلك لما تقدمه من خدمات قادرة على الاستجابة للاحتياجات الفعلية لجمهور المستفيدين.

مرسي طاهر السيد ، الخدمة المكتبية في مكتبات جامعة حلوان 2004 ، مصر، و هي رسالة ماجستير.

و بعدها تحدث في الجانب النظري على ماهية الخدمات المكتبية ، و أهدافها خصائصها وبعدها وضح في الجانب التطبيقي نشأة جامعة حلوان و بناءها و تجهيزاتها و الموظفين بها ،و اهتماماتها وأهدافها ...و غيرها من النقاط الخاصة بالجامعة .

و الملاحظ في نتائج هذه الدراسة الجانب السلبي طفئ على الجانب الايجابي و نذكر مثلا :

- عدم وجود معايير مصرية تحدد المواصفات التي يجب أن تكون عليها المكتبات الجامعية في مصر.

- و جود نسبة عالية من مكتبات الكليات خارج الحرم الجامعي.

أما فيما يخص الخدمات المكتبية فنجد.

- عدم وجود هيكل تنظيمي لمكتبات جامعة حلوان و بالأخص مستوى ثاني للإعارة يقوم بتسيير المكتبة و مراقبة خدماتها.

- عدم وجود نظام فهارس محكم.
- قصور البيانات البيبلوغرافية في المستخدمة في عمليات الفهرسة .

- عدم وجود سياسة واضحة اتجاه عملية الفهرسة .

- قلة التجهيزات اللازمة لتسير إتاحة الفهرس للمستفيدين

- افتقار تطبيق خطط المتبعة بالمكتبات إلى التوحيد

- ندرة عمليات إعداد الكشافات و المستخلصات بالمكتبات موضوع الدراسة

- لا يوجد تبادل للإعارة .

و هناك نتائج كثيرة جدا في الجانب السلبي فإذا كان هو الحال في المكتبة الجامعية لحلوان، و التي تعتبر حسب الباحث أول جامعة تكنولوجيا في مصر ، فما هو الوضع في المكتبات الأخرى،و أين هي اهتمامات المسؤولين أو متى تأخذ الدول النامية نصيبها من التقدم و إلى متى تبقى مكتباتنا الجامعية العربية بصفة عامة غالب خدماتها تقليدية .

- الدراسة الثالثة :

هذه الدراسة أكثر حداثة من سابقتها ، و قد اهتم الباحث في بداية دراسته بالقانون رقم 101 لسنة 1992 بشأن إنشاء الجامعات الخاصة ، و الذي رغم الإمكانيات المادية لم ينشر القانون رسميا أو غير رسميا أية بيانات عما تحويه مكتبات هذه الجامعات من إمكانيات ، و لم يشترط على هذه الجامعات تخصص نسبة معينة من ميزاتها لتمويل مكتباتها و الارتقاء بمستوى خدماتها .

و تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما تحويه المكتبات في هذه الجامعات الخاصة من إمكانيات ، و ما هي نوعية الخدمات التي تؤديها هذه المكتبات للمستعملين ، كيف تقارن الخدمة المؤدات بما يتوقعه المستفيدين كما حاول الباحث في هذه الدراسة التعرف على الأساس العلمي الذي ابتعه كل مكتبة من المكتبات وقت إنشاؤها و حصر الإمكانيات المادية و البشرية المتاحة و التعرف على الخدمات التي تقدمها كل مكتبة من المكتبات و ذلك مع استطلاع رأي المستفيدين في الخدمات و كان الهدف من دراسته دراسة تأثير عناصر المزيج التسويقي على إعداد المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة من خلال المكتبات .

صلاح محمد فهمي علي الحجازي ، مكتبات الجامعات المصرية الخاصة : دراسة ميدانية .- مصر: 2005.- ص23

و قد ركز أيضا على خدمات المكتبات الجامعية و قياس أدائها و كانت أهم خدماتها خدمات المراجع و لإعارة و تبادلها بين المكتبات و الدوريات ، و الخدمات البيبلوغرافية و الإحاطة

الجارية .و البث الانتقائي للمعلومات و خدمات التصوير و استخدامات الأقراص الضوئية وقواعد البيانات و خدمة الانترنيت و التعليم عن بعد .

2 كيف يتم وضع الفهرس الآلي :

تنظيم البيانات في استمارة إدخال تملأ يدويا ، و بعدها تدخل في ملفات النظام ، و تتكون هذه الملفات من أسماء المؤلفين ، ملف العناوين ، ملف رؤوس الموضوعات أو الواصفات ، ملف أرقام التصنيف ، ملف الناشرين ، ملف أرقام التسجيل ، ملف أرقام الاسترجاع ، و كل هذه الملفات تسهل من عملية الفهرسة .

-3 **فوائد إدخال الحاسوب في عملية الفهرسة** :

- تخزين كميات هائلة من المعلومات

- سهولة الاسترجاع عند الطلب بدقة و بسرعة .

- التنظيم عند إخراج المعلومة

- السرعة في معالجة البيانات .

- تخفيف الضغط في المكتبة و تسهيل مهمة الباحثين و العاملين في المكتبات

- تفادي تكرار الجهد من الطرفين

كل هذه الفوائد و غيرها تجعل هناك ضرورة في تأليه عملية الفهرسة و هذه الفهارس الآلية فيها نوعان هما: أ- تحسين الفهارس الجارية ، ب- تحسين الفهارس الراجحة .

و غالب ما تفضل المكتبات المبدأ بتأليه نشاط فهارسها الجارية التي تتناول الأوعية المنتجة حديثا ، و تقوم هذا النوع من الفهارس على أساس عدة عوامل تساعد على وضع هذا لتحقيق

أمرا ممكنا و يسيرا و بثمن معقول ، و تعد من جهة اخرى حل للعديد من المشاكل التي تصادف المستفيد يوميا في المكتبة .

فتسمح لنا عملية التأليه بإمكانية استخدام التسجيلة البيبلوغرافية المحوسبة المعدة سابقا في نشاط التزويد .

- إمكانية الحصول على التسجيلة البيبليوغرافية الآلية جاهزة في شكل مقروء آليا من جهات تجارية، أو من جهات مركزية كالمكتبات الوطنية ‘و هذه كلها خدمات مكتبية أريد الاقتراب منها من خلال موضوع دراستي.

و قد انتهى الباحث موضوعه بمجموعة من التوصيات نركز فقط على التوصيات الخاصة بالخدمات المكتبية و المتمثلة في:

- فيما يخص الانترنيت لابد من توفير اكبر قدر من المقالات الموثق فيها والمتصلة بالتخصصات العلمية.

- إنشاء ملفات بحثية في الموضوعات التي تتصل بالتخصصات العلمية بالجامعات .

- توفير الاتصال بقواعد البيانات العالمية و تيسير الاستفادة منها لجميع المستفيدين .

- الاهتمام بتطوير أداء الخدمة في المكتبات .

وهناك العديد من الدراسات حول الخدمات المكتبية لكن بشكل متفرق،فهناك من أجرى دراسة حول تأثير التكنولوجية على التزويد مثلا والفرق بين الموضوع الخاص بتكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الخدمات المكتبية والمواضيع السابقة هي أن هذه الدراسة تلم بكل الخدمات الفنية وهي محاولة لمعرفة الجديد الذي جاءت به التكنولوجيا الحديثة في أيطار الخدمات المكتبية الجامعية والاختلاف أيضا في الجانب التطبيقي الذي سيكون في دراستي

حول مكتبتين من الغرب الجزائري المكتبة المركزية للمركز الجامعي مصطفى اسطنبولي معسكر والمكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس لمستغانم .

الدراسة الرابعة:

كما هناك مجموعة من الدراسات في مختلف الدول العربية حول تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المكتبات و مراكز المعلومات بصفة عامة و ذلك ما نجده في المؤتمر للمعلومات الذي نظم من طرف الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و الأرشيف ، حيث نركز هذه الدراسة على المواضيع التي تمس موضوع الدراسة و بالضبط التأثيرات الحاصلة في المكتبات الجامعية .

I - **المقال الأول** :

الدكتور محمد مجاهد الهلالي لكلية الآداب في جامعة السلطان قابوس يتحدث في تدخل له عن الاستخدام الآلي في مكتبة جامعة السلطان قابوس و يبين في دراسته أن تأثير التكنولوجيا و التطورات المذهلة في مجال المعلومات على مكتبتهم قد فرض عليها أعباء جديدة مما جعل هناك ضرورة في إعادة النظر في هياكلها و استراتيجياتها و نظمها و تدعيم مواردها البشرية و المادية و تعديل تشريعاتها و لوائحها إضافة الى الطرق و أساليب تقديم خدماتها كما تحدث الباحث عن الحاجة الماسة إلى نظم جديدة و مبادئ

و قواعد و ذلك للسير الحسن و الاستفادة الحق من هذه التطورات و قد يحتاج هذا التغيير إلى إدارة الموارد البشرية و المادية على أساس المشاركة ثانيا استخدام أحداث التقنيات للوصول إلى أجود و أدق الخدمات ثالثا الحاجة الماسة لتطوير مهارات العاملين والمستفيدين .

و توصل في نهاية الدراسة أن إدخال الحاسوب إلى المكتبة بالجامعات العربية ضرورة ملحة للالتحاق بمجتمع المعلومات .و لا بد من رفع الميزانية الخاصة بالمكتبات و ذلك لغلاء التجهيزات و ضرورة الدراسات الجادة قبل التطبيق كما لا بد من التكامل ما بين المكتبين المتخصصين و المهندسين ،و المبرمجيين في المكتبة .(1)

II– **المقال الثاني :**مداخلة الدكتور عبد الإله عبد القادر لجامعة وهران تحت عنوان الواقع الانتقالي لأنظمة المكتبات و المعلومات في الجزائر و ركز في تدخله عن الحديث عن أنظمة المكتبات و المعلومات و ديناميكية الانتقال ووضع هنا إلى تعدد التقنيات و التحولات السريعة غيرت من الاقتراب السائد من مفهوم التسيير .و أكد أن هذا التطور المذهل في المعلومات لا يعني أن مكتباتنا عجزة و إنما هناك إمكانيات الانتقال و لكن هناك شروط للتحفيز و ذلك باكتساب الوسائل التكنولوجية و تخصيص ميزانية لكل ما هو جديد خاصة البرمجيات التي هي في تطور مستمر و التي تعتبر العمود الأساسي لمواكبة التطور،والاشتراك في بنوك و قواعد المعطيات .(2)

---

(1) Le cite : el yassser .gov.sa :consulté le :10/05/2006
(2) عبد القادر، عبد الإله .- الواقع الانتقالي لأنظمة المكتبات و المعلومات في الجزائر.- المداخلة

كما تحدث عن الانترنيت كمركز ديناميكية التحول و صعوبة الانتقال و ذلك لأن الالتحاق بشبكة الانترنيت مرهون بالإمكانيات التقنية ، و التسهيلات و الترخيص التي توفرها مصالح البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ، و لحد الآن تبقى الشبكة الهاتفية عاجزة على تلبية

كل الطلبات ،مما جعل الاشتراك في الانترنيت أمرا صعبا ، كما تبقى قيمة الاشتراك عائق يواجه المرشحين و انتهى الباحث بخاصيتين تتميز بهما أنظمة المكتبات و المعلومات في الجزائر و هي أنها تمشي على نمط التباين و الاختلاف في ما بينها و استحواذها لوسائل وتقنيات التحكم في التطور السريع يبقى تدريجي و بطيء مقارنة مع ما وصلت إليه المكتبات في الدول الأوروبية (1) .

المقال الثالث :

للدكتور نزار عيون السود من دمشق تحت عنوان واقع و آفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق و مكتباتها.و تحدث الباحث هنا على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعات و المكتبات و مراكز البحث العلمي و لخصها في مجموعة من العناصر فنذكر منها:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الكري ، تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات
- التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية و تطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من الموظفين .
- تطوير الخدمات المكتبية و المعلوماتية الحالية.

---

(1) عبد القادر، عبد الإله .- نفس المرجع السابق

- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات و قواعدها و الوصول إلى المعلومات واسترجاعها و بثها بسهولة و سرعة فائقة.
- المساعدة في إقامة نظم إلية تعاونية بين المكتبات و الجامعات و مراكز البحث العلمي
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان .

و هذه كلها أسباب دفعت بكل المكتبات و يخص الباحث مكتبة دمشق إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة إليها .

و يصرح الباحث على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في مكتبات الجامعية بدمشق لا يزال ضيق جدا كما قال أنه لا ينبغي أن هناك مشاريع أولية انحصرت في الدراسات الأولية والتحليلية و هناك بعض الخدمات التي ادخل إليها الإعلام الآلي كالفهرسة و من المنتظر تجهيز المكتبة المركزية و مكتبات الكليات بشكل واسع جدا و كل هذا من اجل إرضاء القارئ و مسايرة التطورات التي لا حدود لها(1) .

المقال الرابع : و كانت هذه المداخلة للدكتور شريف كامل شاهين بالسعودية و كانت تحت عنوان " واقع الخدمات الفنية لأوعية المعلومات في المكتبات": دراسة للتقنيات و مسح للتطبيقات في مصر و السعودية

Le cite : el yassser .gov.sa :consulté le :15/05/2006

و يقول الباحث أن الهدف من هذه الدراسة هو مساعدة المكتبات و مراكز المعلومات العربية على التعامل السليم المتقن مع أوعية المعلومات المحسبة و هناك أهداف فرعية ذكرها الباحث في مجموعة من النقاط يمكن تلخيصها كما يلي :

- التعرف على أوجه تأثير هذه الأوعية على سياسات بناء و تنمية مجموعات المكتبة .

- التعرف على التقنيات المتوفرة لوصف أوعية المعلومات المحسبة

- التعرف على أسس التحليل الموضوعي لتلك الأوعية و كيفية التطبيق .

استكشاف مجموعة من الأدوات الضبط البيبلوغرافي المنشورة و التي تهتم بأوعية المعلومات المحسبة بفرض التعرف على أكثر عناصر الوصف استخداما بها .

و أكد الباحث أن المكتبة العربية الجامعية بحاجة إلى من يأخذ بيدها و يدعوا إلى الأمام للخروج من قوقعة التقليد و العمل اليدوي إلى عالم الحداثة و التطورات و الرفع من مستوى مكتباتنا ، و يؤكد على إن الدراسات المكثفة في هذا المجال ترفع من مستوى المكتبة وضرورة التوعية و التحسين لأهمية الرقي بمفهوم المكتبة لنحتل مرتبة من مراتب الحضارة و لنجعل للمكتبة الجامعية وزنا وسط مجتمعاتنا .

مقالات اخرى :

و هناك مجموعة من المقالات التي لها نظرة واسعة و شاملة لتكنولوجيا المعلومات فنجد الأساتذة : ابتسام زكية من فلسطين تتحدث عن تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات و نجد الأستاذ حسن محمد السعالي من ليبيا له مداخلة بعنوان شبكة الانترنيت العالمية و استخداماتها في المكتبات و مراكز المعلومات .كما هناك مداخلة لعضو هيئة التدريس بقسم المكتبات و المعلومات الأستاذ ظافر أبو القاسم بديري لجامعة الفاتح طرابلس يتحدث عن دور المكتبات في مواجهة الانترنيت . لم أدقق في هذه الدراسات و غيرها كونها شاملة وواسعة و تخص المكتبات بصفة عامة لكنها دراسة جديرة بالاهتمام نظرا لتماشيها مع التطور بصفة عامة.

الخاتمة :

إن كل ما سبق من دراسات يؤكد على ضرورة مسايرة الحداثة و ذلك لما نراه من انفجار معلوماتي ، و كذا ضرورة الاهتمام و النهوض بالمكتبات الجامعية و ذلك كونها تأخذ شريحة اكبر من المجتمع و هي شريحة الطلبة الجامعيين و ما نريده هو طالب ، واعي ،مثقف و متحضر و لن نحصل على هذا إلا إذا طورنا جامعاتنا و رغبنا فيها و بالتالي الحجر الأساسي للجامعة هو المكتبة الجامعية إذن بطريقة مبسط لا بد من مكتبة متطورة ذات خدمات عالية تتميز بالسرعة و الدقة و الجودة و يكون الهدف الأول و الأخير لها هو إرضاء المستعمل و جلب أكبر عدد ممكن من المستعملين و لن يتم هذا إلا عن طريق متخصصين في ميدان علم المكتبات و كذا توفير ميزانية خاصة بالمكتبة الجامعية شرط أن تكون هذه الأخيرة ، غير ثابتة بمعنى أنها بتزايد الأجهزة و البرمجيات التي أصبحت اليوم جد متطورة و غالية الثمن . لذا كان موضوع دراستي هو تقييم المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة و ذلك للاقتراب إلى الميدان و معرفة الوضع أو الواقع السائد في كل من مكتبة الجامعية مستغانم و المكتبة الجامعية معسكر ، ووضع باب للمقارنة بين هاتين المكتبتين لمعرفة ما وصلت إليه المكتبات الجامعية في ظل الحداثة و ذلك ما سنلمسه في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة و بعد تعرفنا على الجانب النظري الذي تعودناه حبرا على ورق في غالب الأحيان نحاول اليوم أن نتقرب من الخدمات و مدى تطورها في ارض الواقع . للوصول لبحث سليم لا بد من منهج سليم و المنهج هو الهيكل الذي يقوم عليه البحث فأما هيكل صامد فبحث مجدي ونافع وإلا فهيكل هش فبحث رديئ وما ارجوه هو أن يكون هيكل بحثي صامد ويمكن وصف هذا الفصل بأنه صلة الربط والتوضيح بين الجانب

النظري والجانب التطبيقي في هذا البحث ويمكن القول انه البوابة التي من خلالها يمكن الوصول إلى ما يسمى بالجداول وتحليلها.

الـجزء الـثانــي

الجانب التطبيقي

دراسة تطبيقية لمدى مطابقة
تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
(مكتبة معسكر – مكتبة مستغانم)

الـجـــزء الـــثـــانـــي

الـجانـب الـتطبيقـي

دراسة تطبيقية لمدى مطابقة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات (مكتبة معسكر - مكتبة مستغانم)

الفصل الرابع :تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الخدمات المكتبية الجامعية

المبـحث I: تحليل الاستبيان الموجه للموظفين في جامعتي معسكر و مستغانم

1- المحور الأول : المكتبي و الخدمات المكتبية

2- المحور الثاني : المكتبي و المستعمل

3- المحور الثالث : المكتبي و التكنولوجيا الحديثة

المبـحث II: نتائج الاستبيان لكل من موظفي مستغانم و معسكر

1-موظفي مستغانم

2-موظفي معسكر

المبحث III: التحاليل الاستبيان الموجه للمستعملين بجامعة معسكر و مستغانم

1 - المحور الأول: المستعمل و المكتبة

2 - المحور الثاني: المستعمل و الخدمات المكتبية

3 - المحور الثالث : المستعمل و التكنولوجيا الحديثة

المبحث IV : نتائج الاستبيان لكل من مستعملي معسكر و مستغانم

- استـنـتاج عـــام

- النتائج في ضوء الفرضيات

الخاتمة العامة

الـبـيـبلـيـوغـرافـيـة

الـمـــلاحـــق

الفـصـل الـرابـع

تكنولوجيا المعلومات و تاثيرها علي الخدمات المكتبية الجامعية

المبحث I: تحليل الاستبيان الموجه للموظفين في جامعتي معسكر و مستغانم

1-المحور الاول : المكتبي و الخدمات المكتبية

2-المحور الثاني : المكتبي و المستعمل

3-المحور الثالث : المكتبي و التكنولوجيا الحديثة

المبحث II: نتائج الاستبيان لكل من موظفي مستغانم و معسكر

1- موظفي مستغانم

2-موظفي معسكر

المبحث III: التحاليل الاستبيان الموجه للمستعملين بجامعة معسكر و مستغانم

1 - المحور الأول : المستعمل و المكتبة

2-المحور الثاني : المستعمل و الخدمات المكتبية

3- المحور الثالث : المستعمل و التكنولوجيا الحديثة

المبحث IV : نتائج الاستبيان لكل من مستعملي معسكر و مستغانم

المبحث V : استنتـــاج عـــــام

لمبحث VI: النتائج في ضوء الفرضيات

- الخاتمة العامة

- البيبليوغرافيا

- الملاحق

لقد تضمن هذا البحث كل من الملاحظة و المقابلة و الاستمارة و التي تعتبر من اهم أدوات البحث عامة.و ما يمكن قوله عن الملاحظة انها الخطوة الأولى التي دفعت بي للتفكير في هذا الموضوع ، حيث من خلال ملاحظتي لأهمية المكتبة الجامعية و لوضعها في بلادنا و ما تعانيه من نقائص باعتمادها الأسلوب التقليدي ففكرت في الاقتراب أكثر من الموضوع و يمكن القول أن الملاحظة كانت عن طريق الزيارة الميدانية لبعض المكتبات الجامعية ، كمكتبات الجامعات بوهران ، مكتبة مستغانم ،مكتبة معسكر،مكتبة جامعة ابن خلدون تيارت ، المكتبة الجامعية للجزائر العاصمة ... و غيرها من مكتبات الغرب الجزائري وكذا عن طريق الزيارة بمواقع الانترنيت التي أعطتني نظرة حول المكتبات في بعض الدول العربية ، و الاروبية ، و هذا ما جعلني أقارن بين مستوياتها و لأتمكن من الاقتراب أكثر قمت بالخطوة الثانية التي تمثلت في المقابلة الشخصية لمسؤولين المكتبتين موضوع الدراسة حيث كانت المقابلة مع مسؤول المكتبة الجامعية بمستغانم يوم 2006/04/14 و مقابلة مسؤولة مكتبة معسكر يوم 2006/04/28 و كانت هاته المقبلات شفهية ، و اعتبرتها نقطة من الخطوة الاستطلاعية ، حيث كانت الأسئلة نفسها أسئلة الاستبيان الموجهة للموظفين حيث قمت بمقابلات مختلفة مع الموظفين داخل المكتبتين و هذا قبل إجراء عملية توزيع الاستبيان إلا أني دققت مع المسؤولين في مسألة الميزانية ، طريقة التوظيف ، طريقة اقتناء الكتب طريقة إدخال التكنولوجيا الحديثة و هاته النقاط أفادتني كثيرا عند قيامي بعملية التحليل للاستمارة ، كما أني تلقيت التسهيلات اللازمة طوال فترة انجاز الرسالة .

و بعد هذه الخطوة وجدت نفسي أما كم هائل من المفاهيم و الحقائق المتناقضة فيما بينها في بعض الأحيان فقمت بتحديد الأسئلة و الاستعانة بالأداة الثالثة و التي قربتني أكثر من

الحقائق و المفاهيم الغامضة إلا وهي أداة الاستبيان.فقمت بوضع أسئلة محددة ومغلوقة حيث تفاديت الاجابات المفتوحة لتفادي الكلام الزائد و الإجابات الفوضوية و هدا بعد أن حددت عينة الدراسة التي كانت متكونة من 54موظف في كلا المكتبتين ، و المستفيدين أيضا ، وعينة الموظفين تكونت من 26موظف في مستغانم و 28 في معسكر أما عينة المستفيدين فتكونت من ثلاث فئات مختلفة الطلبة ، الاساتذة ، الباحثين (طلبة الماجستير) ، حيث كان عددهم الاجمالي 724 مستعمل ، 341 بنسبة 47.09 % في معسكر و 383 بنسبة 52.90% في مستغانم ، و اشرفت على تقسيم هذه الاستمارات فتلقيت صعوبات مع فئة الموظفين في مستغانم نظرا لعدم التخصص في ميدان علم المكتبات و المعلومات ، كما أن اختيار العينة قد كان عشوائي نظرا لطبيعة الموضوع .

كما أني قسمت الاستمارتين إلى محاور فكانت عند الموظفين كالتالي :

المحور الأول : " المستعمل و المكتبة "، المحور الثاني : " المستعمل و الخدمات المكتبية " المحور الثالث:" المستعمل و التكنولوجيا " أما الموظفين فكان المحور الأول :" المكتبي و الخدمات المكتبية " المحور الثاني : " المكتبي و المستعمل " ، المحور الثالث : " المكتبي و التكنولوجيا الحديثة " و احتوت كل هاته المحاور على مجموعة من الأسئلة المفلوقة المقيدة بعنوان المحور ، و كانت استمارة الموظفين أطول من استمارة المستعملين و ذلك كون المحور الثالث يتكون من مجموعة من الخدمات المكتبية .

و قد استغرق توزيع هذه الاستمارات أكثر من يومين نظرا للحرص على استعادة كل الاستمارات الموزعة و هذا ما أنقص من ضياع الاستمارات ، و لم أتلقى صعوبات عند المستعملين نظرا لبساطة الأسئلة و وضوحها عكس الموظفين الذين اضطررت لمساعدتهم عن طريق شرح بعض المفاهيم المتعلقة بالخدمات المكتبية ،و كل هدا من اجل الاستفادة من

هده الاستمارات و الوصول لحقائق صحيحة و دعم الملاحظة و المقابلة، و بعد عملية البحث و جمع المعلومات جاءت مرحلة الاحصاء و التحليل التي سنراها في الفصل الرابع من الجزء الثاني.

المبحث I :

الجداول الخاصة بالموظفين في جامعتي معسكر و مستغانم :

1- تحليل الجداول : **الخاصة بالمعلومات العامة :**

عدد الموظفين في كلا المكتبتين:

مكتبة	العدد	النسبة
مكتبة معسكر	28	% 51.85
مكتبة مستغانم	26	%48.14

لقد تم أخذ العينة ككل و ذلك كون عدد الموظفين قليل ومن الإمكان اخذ العينة ككل حيث كان عدد الموظفين 28 في معسكر بنسبة 51.85% و أما مستغانم فكان عدد الموظفين 26 بنسبة 48.14% وهذه الأعداد في كلا المكتبتين كافية لتغطية الخدمات داخل المكتبتين وعدد الموظفين موزع بشكل منظم على الخدمات من اجل سد الثغرات (انظر الجدول رقم1).

-1

2- الجنس: الجدول رقم 02

الجنس	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
أنثى	% 31.48	% 24.07
ذكر	%20.37	% 24.07

و هذا الجدول خاص بالجنس: والهدف من الجنس هو معرفة أي الفئتين أكثر في مجال المكتبات الإناث ام الذكور .

فنجد عدد الإناث في معسكر اكبر من عدد الذكور وذلك بنسبة 31.48% للإناث أما الذكور 20.37% على مكتبة مستغانم التي كان فيها عدد الذكور متساوي مع عدد الإناث وذلك بنسبة 24.07% لكلا الفئتين ،(انظر الجدول رقم 2) .

المستوى الدراسي:

الجدول رقم 03 :

المستوى الدراسي	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
ابتدائي	%00	% 00
متوسط	% 00	% 00
ثانوي	% 5.55	% 09.25
جامعي	% 42.59	% 37.03
ما بعد التدرج	% 1.85	% 1.85

وبعدها التساؤل عن المستوى الدراسي وذلك لمعرفة عدد المتخصصين و لمعرفة المستوى داخل المكتبة, وقد حددت جميع المستويات مع العلم أنني لم أتوقع إجابة عن المستوى

الابتدائي و المتوسط إلا أن البحوث لا تبنى بالاحتمالات فقد حددت مستوى الابتدائي والمتوسط والثانوي والجامعي وما بعد التدرج فكانت الإجابة عن المستوى الابتدائي متوقعة حيث كانت بنسبة 00 % لكلا المكتبتين , ونفس الوضع بالنسبة للمستوى المتوسط 00% لكلا المكتبتين إلا المستوى الثانوي وبالتحديد حسب تدقيق الموظفين السنة ثالثة ثانوي حيث 3 بنسبة 5.55% في مكتبة معسكر هؤلاء الموظفين فقط هم توظيف فيما قبل التشغيل بمعنى تقاعد لفترة معينة فنجد واحدة مسؤولة عن الإعارة الخاصة بالأساتذة حيث تسهل هذه العملية على الأساتذة حيث لا يقف الأستاذ مع الطلبة وتوفر لهم المعلومات المرداة. وأما 2 البقية فيعملون في مصلحة الإعارة وفي مستغانم نجد5 بنسبة 9.25% موظفون بنفس الطريقة أي ما قبل التشغيل وتوظفوا عن طريق المسابقة . إما المستوى الجامعي فقد كان في معسكر23 بمعدل 42.59 وهو معدل جد مقبول إلا أنهم ليسوا جميعا في تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية حيث يبلغ عدد المتخصصين في معسكر 15 متخصص في مجال علم المكتبات والبقية اختلفت تخصصاتهم ما بين الحقوق والأدب,المحاسبة,علم الاقتصاد وبالمقارنة مع موظفي مستغانم نجد نسبة التخصص كانت أكثر في معسكر حيث كان عدد المتخصصين في مستغانم لا يتجاوز 9متخصصين مع العلم أن المستوى الجامعي كان في مكتبة مستغانم بنسبة 37.03 % .

اما فيما يخص ما بعد التدرج فنجد واحدة في معسكر بنسبة 1.85% وذلك في تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية ونجد واحد في مستغانم بنفس النسبة وفي نفس التخصص (انظر الجدول رقم3)

الوظيفة:

الجدول رقم 04 :

الوظيفة	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
محافظ مكتبي	% 1.85	% 1.85
ملحق مكتبي	% 1.85	% 1.85
ملحق مكتبات	% 38.88	% 11.11
مساعد مكتبات	% 5.55	% 1.85
عون تقني	% 1.85	% 29.62
عون مساعد	% 1.85	% 1.85

لقد تعددت المهام في المكتبة الجامعية وبالتالي هناك مجموعة من الوظائف وكان هنا السؤال من اجل الوصول إلى التقسيم الوظيفي فحددت الوظائف العامة المعرفة في مجال علم المكتبات وقد كانت محافظ رئيسي,محافظ مكتبي ,ملحق مكتبات ,مساعد مكتبات, عون تقني وأخيرا فكانت الإجابة على محافظ رئيسي ومحافظ مكتبي بعدد 1 بنسبة 1.85% لكل وظيفة وذلك لكلا المكتبتين وحدث التغيير في الوظائف الأخرى فنجد ملحق مكتبات بعدد 21 بنسبة 38.88% في معسكر و6 بنسبة 11.11% في مستغانم وغالبهم في كلا المكتبتين يعملون في مصلحة الإعارة . واكبر الموظفين نجدهم في مصلحة الإعارة التي تتطلب عدد من الموظفين لتلبية حاجيات المستعملين .

ونجد عدد مساعد مكتبات في معسكر اكبر من مستغانم وذلك ب 03 بنسبة5.55% في معسكر و1 بنسبة1.85% في مستغانم .

ونجد وظيفة عون تقني ب 01 بنسبة 1.85% و16 بنسبة 29.62% في مستغانم . وذلك كون هذا العدد كله موظف عن طريق ما قبل التشغيل وما هي إلا محاولة لسد الثغرات في المكتبة ونجد عون مساعد بنسبة 1.85في كلا المكتبتين (انظر الجدول رقم-4-).

1- المحور الأول المكتبي والخدمات المكتبية:1- ما هي الخدمات المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

الجدول رقم 05:

اهيالخدمات المتوفرة لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
خدمة الفهرسة	% 15.85	% 48.14
خدمة الإعارة	% 51.85	% 48.14
خدمة التكشيف و الاستخلاص	% 07.40	% 40.74
خدمة الاقتناء	% 14.81	% 35.18
خدمة التزويد	% 14.81	% 31.48
خدمة البيبلوغرافية	% 09.25	% 37.03
خدمة الترجمة	% 00	%00
خدمة النسخ photo copé	% 16.66	% 22.22
خدمة البحث بالاتصال المباشر	% 51.85	%48.14
خدمة الإحاطة الجارية	% 38.88	% 33.33
خدمة الدوريات	% 40.74	% 46.29

لقد تعمدت تحديد كل الأسئلة و ذلك لتجنب الأسئلة المفتوحة لتفادي الإجابات العشوائية و أيضا بطبيعة الموضوع و للحصول على الدقة في البحث فكانت الخدمات المعتمدة كما هي موضحة في الجدول و هذه هي أغلب الخدمات المتوفرة لدى المكتبات الجامعية بصفة

عامة ، و أجد في هذا السؤال تضارب في بعض الإجابات و ذلك لعدم معرفة الموظفين للخدمات المتوفرة لديهم ، أو انطوائهم على الخدمة الموكلة إليهم.

كما لا أنسى أهمية التخصص في مجال علم المكتبات و المعلومات ، و هناك بعض الخدمات المتفق عليها و هي واضحة لجميع الموظفين تمثلت في الفهرسة، الإعارة ، خدمة الاتصال بالبحث المباشر و ذلك بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و ذلك كون هذه الخدمات يعرفها أغلب المتعاملين مع المكتبة ، و بدأ الاختلاف واضحا في الخدمات الأخرى حيث كانت خدمة التكشيف و الاستخلاص غير واضحة لأغلبية الموظفين و ذلك بنسبة 7.40% في معسكرويعود هذا لانطواء أغلب الموظفين للمهام الموكلة إليهم فقط أما في مستغانم فكانت نسبة ب 40.74 % ذلك بتصريح من الموظفين أنهم يعرفون بتوفر هذه الخدمة و لا يعرفون كيف تتم أو ما هي أهميتها و ذلك نظرا لعدم تخصصهم في الميدان ، و نجد خدمة الاقتناء و التزويد و عدد الموظفين الذين يعرفون هذه الخدمة هو 8 بنسبة 14.81% في معسكر و يعود ذلك دائما لنقص المتخصصين في الميدان و كيف تتم الخدمات الأخرى دون خدمة التزويد و الاقتناء فهما أهم خدمة للمكتبة .

و نجد الإجابة في مستغانم ب 19 بنسبة 35.18% في الاقتناء و17 بنسبة 31.48 % في التزويد و الملاحظ هنا أن هناك 2 أجابوا بنعم لخدمة الاقتناء و نفوا خدمة التزويد هي المرحلة الثانية بعد الاقتناء و هذا إن دل إنما يدل على عدم معرفة بعض المصطلحات الخاصة بالمكتبة المؤسف أن هاتين الخدمتين واضحتان حتى للعامة فلا يمكن للسوق أن يقام دون منتوج و لا ينجح السوق إلا إذا كان هناك مراعاة للمحيط و الاحتياجات هذا في مجال السوق . و المكتبة سوق و الكتاب منتوج فكيف للموظف داخل المكتبة أن يجهل المفاهيم العامة للمكتبة ووجدت السبب الأول و الأخير ه البعد عن التخصص.

و نجد الإجابة عن خدمة الاقتناء في معسكر بنسبة 9.25% ذلك يعود إلى عدم معرفة الموظفين بالخدمات الأخرى و نجد النسبة ب 37.03% في الإجابة عن الخدمة البيبلوغرافية في مستغانم و هذا يعود دائما لإحتكاك الموظفين دائما ببعضهم البعض و بالتالي تمكنهم من معرفة الخدمات مع عدم معرفته بالتفاصيل في هذه الخدمات و ذلك حسب أقوال الموظفين أنفسهم و قد أتفق الموظفون في كلا المكتبتين على أن خدمة الترجمة غير متوفرة و ذلك بنسبة 00% و هذا يدل على أن المكتبة مازالت في طور النمو و لم تصل بعد الى الرقي الذي وصلت إليه المكتبات في الجامعات الاروربية و التي تعتبر هذه الخدمة و غيرها من الخدمات الناقصة في مكتباتنا أكثر من عادية .

و بعدها جاء الدور على الإحاطة الجارية بنسبة 38.88 % في مكتبة معسكر و33.33 % في مستغانم و تبقى النسبة المتبقية لا تمكل فكرة حول هذه الخدمة و التي هي متوفرة في كلا المكتبتين و هذا ما استنتجه من إجابة أغلبية الموظفين و كذا من خلال الحوار المباشر معهم و كذلك عن طريق الملاحظة التي سمحت لي بالاقتراب أكثر من المكتبيتين و تبقى النسبة إلي لم تعرف بوجود هذه الخدمة أو عدم وجودها راجع إلى غموض هذه الخدمة بالنسبة للبعض لها بمفاهيم أخرى غير مفهوم خدمة الإحاطة الجارية .

و تبقى خدمة الدوريات غامضة بالنسبة لفئة قليلة جدا في كلا المكتبتين فنجد نسبة 40.74% بالنسبة لمعسكر46.29% بالنسبة لمستغانم و ذلك كون هذه الخدمة يمكن اعتبارها خدمة مباشرة مع المستعملين و بالتالي هي خدمة واضحة جدا بالنسبة لأغلبية الموظفين و يبقى مصطلح الدوريات هو الاول ثم يأتي مصطلح الخدمات المرجعية.

و الذين لا يعرفون هذه الخدمة داخل المكتبة هم الموظفون عن طريق ما قبل التشغيل أي لديهم عقود محددة للتوظيف لديهم تخصصات اخرى و يصرحون أنهم يجهلون الكثير عن المصطلحات الخاصة بعلم المكتبات و العلوم الوثائقية (انظر الجدول رقم 5)

الجدول رقم 06:

و بعدها جاء هذا السؤال هل تجد صعوبة في التعامل مع الخدمات الموجودة في مكتبتكم ؟

هل تجد صعوبة في التعامل مع الخدمات الموجودة في مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	% 33.33	% 18.51
لا	% 18.51	% 29.62

و كان الهدف من هذا السؤال التأكد من السؤال السابق و التأكد من ضرورة التخصص في ميدان علم المكتبات و العلوم الإنسانية و حدد الإجابة بنعم أو لا فكانت 18.51% بنعم و 33.33% ب لا في معسكر حيث انعكست النسبة في مستغانم 29.62 % إجابتهم بنعم لوجود الصعوبة و 18.51% ب لا للصعوبة في التعامل مع الخدمات المكتبية و ذلك يعود طبعا لكثرة التخصص في معسكر حيث 15 موظف متخصص و مستغانم كان أغلب الموظفين في تخصصات أخرى حيث عدد المتخصصين لا يتجاوز 9 و قد إكتفى الإفراد الذي أجابوا بنعم للصعوبة في التعامل مع الخدمات المكتبية أعادوا السبب الى بعدهم عن الميدان و إلى كونهم لم يتلقوا تدريبات في مجال المكتبات ، و أن وظيفتهم تنحصر في البحث عن المرجع و إعادته لمكانه بعد ما تنتهي عملية الإعارة (أنظر الجدول رقم 6).

و قد تلى هذا السؤال سؤال توضيحي إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

الجدول رقم07 :

إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الوقت المستغرق في هاته الخدمة	%3.70	%11.11
الجهد المتكرر	%1.85	%11.11
إكتضاض المعلومات	%5.55	%29.62
تزاحم الطلبات أوتعدد الاحتياجات	% 16.66	% 29.62
معالجة الخدمات بطريقة تقليدية	% 3.70	%10.81
لست متخصص في علم المكتبات	%18.51	% 29.62

و اقترحت بالإجابة الوقت المستغرق في هاته الخدمة و الجهد المتكرر و اكتضاض المعلومات و تزاحم الطلبات أو تعدد الاحتياجات معالجة الخدمات بطريقة تقليدية و أخيرا لست متخصص في علم المكتبات .فنجد النسبة الأكبر كانت لست متخصص في علم المكتبات و ذلك في كلا المكتبتين و النسبة الأكبر لمستغانم حيث الإجابة كانت 29.62% و 18.51 % بالنسبة لمعسكر و كان هذا تأكيد على الاجابات السابقة و بعدها تزاحم الطلبات أو تعدد الاحتياجات بالنسبة بمستغانم 29.62 % و معسكر ب 16.66 % و هذا يلاحظه العامة أن المكتبة الجامعية بدأت تفرض وجودها في الجامعة و بالتالي لها تأثيرها و النتيجة تزاحم الطلبات أو تعدد الاحتياجات كما كانت الإجابة . و اتفق موظفو مستغانم على أن اكتضاض

المعلومات أيضا من الأسباب المؤدية إلى الصعوبة في التعامل مع الخدمات المكتبية و ذلك بنسبة 29.62 % كما كانت هذه الإجابة في المرتبة الثالثة أيضا بالنسبة لمعسكر لكن فقط بنسبة 5.55 % و يؤكدون على أن التخصص ينقص من اكتضاض المعلومات أو بعبارة أخرى يسهل التعامل مع المعلومة و الوصول إليها خاصة مع البرامج الجديدة المجهزة فقط لتسيير لكل من المعالجة للخدمات بطريقة تقليدية و كذا الوقت المستغرق في هاته الخدمة ، كما أكدت هذه النسبة على ضرورة الرجوع غالى الفهرس الآلي الذي عمل به في بداية السنة و تم إلغاءه للمستعملين نظرا لخسائر الأجهزة و ذلك يعود حسب المسؤولين إلى عدم اهتمام الطلبة و إهمالهم و الخشونة في التعامل مع الأجهزة و تخريب البرامج أو إلغاءها و الوقت المستغرق كون العمل يدوي أكثر من آلي أما المرتبة الرابعة كما نرى في الجدول فقد كانت للوقت المستغرق و الجهد المتكرر في الخدمة و ذلك بنسبة 11.11 % و ذلك عائد لعدم تأقلم الموظفين الجهد الموظفين عن طريق العقود و صعوبة تعاملهم مع المعلومة مم يؤدي إلى الأخطاء و بالتالي التكرار لعملية البحث في كل مرة تخفف العملية الأولى . و تبقى المرتبة الاخيرة في معسكر بالنسبة للاجابة هي الجهد المتكرر و ذلك عائد حسب الموظفين الى أقدميه الموظفين و الخبرة التي جعلت من الخدمات عادة و سمحت لهم بحفظ الرصيد بشكل آلي ،اما مستغانم فالمرتبة الأخيرة في الاجابة كانت للمعالجة الخدمات بطريقة تقليدية و كانت بنسبة 10.81% . وذلك لتوفر الفهرس الالكتروني المتاح للمستعملين والذي يسهل عملية البحث عن المعلومة والأشخاص الذين يعتبرون هذا مشكل إما لكون خدماتهم غير مؤلاة كالخدمة الأولية لعملية الفهرسة أو عملية الجرد اليدوية او الموظفين باقسام المراجع المتوفرة لدى المكتبة حيث لم يمسها الإعلام الآلي (انظر الجدول رقم-7-)

I- الاقتناء : هو من أهم الوسائل المتعددة في المكتبة و ذلك لتزويدها بالرصيد المناسب حسب النوع المكتبة و حسب احتياجات القراء.

هل هناك مشاركة من طرف المستفيد قبل عملية الاقتناء؟

الجدول رقم08:

هل هناك مشاركة من طرف المستفيد قبل عملية الاقتناء؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%50	% 42.59
لا	%1.85	% 5.55

و بعد التعرف على الخدمات جاءت خدمة الاقتناء وبعد التوضيح لها كان هذا السؤال الذي يهدف لمعرفة العلاقة الموجودة بين المكتبة والمستعمل وكذا معرفة مدى إهتمام المسؤولين بالقراء والتأكد من كون الهدف الأول للمكتبة هو رضا القارئ ،فنجد كلا المكتبتين إتفقتا على انه هناك مشاركة من طرف المستفيدين وكان ذلك بنسبة 50% بالنسبة لمعسكر و42.59% بالنسبة لمستغانم .

أما الإجابة بلا فكانت ب1.85% لمعسكر و5.55% لمستغانم وكان تبريرهم أن المشاركة إما محدودة او لا تؤخذ بعين الاعتبار في حين صرح البعض أن الأولوية في تمديد الاحتياجات والقيام بالاقتناء هي ميزانية المكتبة قبل كل شئ (انظر الجدول رقم-8-) .

ودائما كتوضيح لما سبق جاء السؤال التالي:

إذا كانت إجابتك بنعم كيف يتم ذلك؟

الجدول رقم 09:

إذا كانت إجابتك بنعم كيف يتم ذلك	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
اقتراح المستفيد للعناوين	%24.07	%18.51
اقتراح المستفيد بإضافة النسخ	%29.62	%16.66
مشاركة المستفيد في إختيار الكتاب عن طريق المعارض	%37.03	%37.03

و الهدف من هذا السؤال هو التأكيد لسؤال الجدول رقم -8- و لمعرفة إطلاع الموظفين على هذه الأساليب المعتمدة أم لا و كانت الأساليب المعروفة هي اقتراح المستفيد للعناوين ، اقتراح المستفيد بإضافة النسخ ،مشاركة المستفيد في اختيار الكتاب عن طريق المعارض و كان المرتبة الاولى هذا السؤال لمشاركة المستفيد في اختيار الكتاب عن طريق المعارض و ذلك بنفس النسبة 37.03 % كلا المكتبتين حيث هذا الأسلوب موجود بالفعل ،حيث تقام معارض لهم الكتب و للإصدارات الجديدة في مختلف التخصصات و لا يتم البيع كون الكتاب باهض الثمن و غالبا ما تقام هذه المعارض في بداية السنة أو نهايتها و ذلك لتحديد الاحتياجات و من أجل عملية الاقتناء فيتم العرض لمدة أيام ، حيث يتم كتابة العناوين المهمة بالنسبة للمستعمل في سجل خاص بالمكتبة و هذا لا يعني أن المكتبة تشتري كل الرصيد بل ترتب الأولويات مع مراعاة الميزانية طبعا .

و المرتبة الثانية كانت اقتراح المستفيد لإضافة النسخ بنسبة 29.62% في معسكر ، و كذلك بالتعامل المباشر بين الموظف و القارئ و كذا من خلال الملاحظات المتكررة خلال مزاولة العمل مما يجعل الموظف يتمكن من تحديد حاجيات القرء من نقص في الرصيد أو ندرة

الكتاب أو نقص النسخ و غيرها من احتياجات القراء أما إقتراح المستفيد لعناوين الموظفين فهي موجودة في نظر بصفة واضحة في المعارض أو في الاتصال المباشر مع المكتبي و ذلك في كلا المكتبتين بنسبة 24.07 % في معسكر و 18.51% في مستغانم **(انظر الجدول رقم 9)** كانت هذه الإجابة عن نعم و بعدها جاء دور الإجابة بلا

- إذا كانت إجابتك "بلا" لماذا ؟

الجدول رقم 10:

إذا كانت إجابتك بلا لماذا	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
محدودة الميزانية	%00	%1.85
لعدم توفير إقتراحات المستفيد	%1.85	%3.70

و أيضا سؤال يتبع السؤالين السابقين و ذلك للتوضيح أكثر و لمعرفة تبريرات المجيبتين "بلا" و كان التحديد لهذه الاجابة بنقطتين محدودية الميزانية و عدم توفير اقتراحات المستفيد فكانت الاجابة عن محدودية الميزانية بنسبة 00% و الأغلبية لم يجيبوا عن هذا السؤال فمنهم من قال أنهم لا يملكون ادنى معرفة إن كانت الميزانية ثابة أو متغيرة أو هل المكتبة مستقلة بميزانيتها أم هي تابعة لميزانية الجامعة و هناك من أجابوا بعدم توفير اقتراحات المستفيد ب 1.85% حسب المجيبتين يعود الى قلة الميزانية و كثرة الاحتياجات و الإجابة عن عدم توفير اقتراحات المستفيد فكانت ب 3.70 % إما أن يحدد المستعمل نوع الرصيد المطلوب ولا يتوفر نظرا للغلاء أو نظرا للنسخ القليلة في كتب معينة. (انظر الجدول رقم 10)

I- **الفهرسة :** عملية تساعدنا على معرفة مختلف الموارد المكتبية.

1- فما هي انواع الفهارس المعتمدة لدى مكتبتكم؟

الجدول رقم 11:

ما هي انواع الفهارس المعتمدة لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الفهرس الالي	%51.85	%48.14
الفهرس التقليدي	%51.85	%48.14
كلاهما معا	%51.85	%48.14

فإتفق الموظفون في مستغانم على أن كلا الفهرسين متوفرين و ذلك بنسبة 51.85% لكل من الفهرس الآلي ، الفهرس التقليدي و كذا كلهما معا أما في معسكر فكانت الإجابة أكثر للفهرس التقليدي و ذلك بنسبة 48.14 % و هذا يعتبر إجماع كل الموظفين وجود هذا الفهرس و بعدها الفهرس الآلي 31.33 % و تبقى النسبة التي تنفي وجوده تؤكد على انه غير متاح للجميع حيث كان في بداية السنة موجود ثم إلغاءه و بنسبة كلاهما معا 31.33 % و هي نفس النسبة التي أكدت على وجود الفهرس الآلي و لم تنفي الفهرس التقليدي .و هذا يدل على أن الفهرس المعمول به داخل المكتبة هو الفهرس التقليدي أما الآلي فلديه محدودية الاستعمال بعد ما كان متاح في بداية السنة (انظر الجدول رقم 11) .

و بعد هذا السؤال جاء السؤال التالي :- أيها أكثر إستخداما من طرف المستعمل ؟

الجدول رقم 12:

أيها أكثر استخداما من طرف المستعمل	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

الفهرس التقليدي	%37.03	%22.22
الفهرس الالكتروني	%11.11	%48.14
كلاهما معا	%3.70	%11.11

أيهما اكثر استخدام من طرف المستعمل و ذلك للتأكد على ما جاء في الجدول رقم 11 و للاقتراب أكثر من حقيقة استعمال الفهرس الآلي و من مكانة الفهرس التقليدي داخل كلا المكتبتين.،و كان نفس الاقتراح في الإجابة أي إما الفهرس التقليدي أوالالكترونيأوكلاهما معا فبنسبة لمكتبة معسكر كانت الأولوية في نظر الموظفين للفهرس التقليدي بنسبة 37.03 % و ذلك راجع لتوفير هذا الفهرس و سهولة التعامل معه ، أما الالكتروني فكان بنسبة 11.11% و ذلك يعود للاختلاف في توفير هذا الفهرس و في محدودية التعامل معه من طرف المستعملين حيث متاح لكل من الموظفين و الباحثين و الأساتذة ، و كانت نسبة كلاهما معا 3.70% و هي طبعا وجهة نظر بعض الموظفين و ربما خبرتهم في الميدان تؤكد على انه هناك تكامل بين الفهرسين وبالتالي لا يمكن نفي التقليدي بالالكتروني او العكس, اما مستغانم فكانت الأولوية للفهرس الالكتروني ب48.14% وهي النسبة الكلية للموظفين وحسب بعض الموظفين رغم وجود الفهرس الالكتروني إلا ان الطلبة يفضلون الفهرس التقليدي وذلك بنسبة 22.22% وهناك من يرى ان كلا الفهرسين مطلوب وذلك يرجع أيضا الاختلاف رغبات القراء وكذا قدراتهم وميولاتهم (انظر الجدول رقم-12-)

-ما هي الصعوبات التي تتلقاها في فهرسة الوثائق التقليدية؟

الجدول رقم13:

ما هي الصعوبات التي تتلقاها في	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

فهرسة الوثائق التقليدية		
عدم معرفة معايير للفهرسة	%11.11	%25.92
الوقت المستغرق للفهرسة	%51.85	%48.14
تكرار الجهد المبذول للفهرسة	%51.85	%48.14
نقص المراقبة للبطاقات الفهرسة	%51.85	%48.14

كان هذا السؤال من اجل الإشارة إلى دور الفهرس الالكتروني وكانت مجموعة من الاقتراحات فكانت النسبة الاولى موحدة في كل من الوقت المستغرق للفهرس, تكرار الجهد المبذول للفهرسة, نقص المراقبة للبطاقات الفهرسية.و كانت نسبة 11.11% لعدم معايير الفهرسة و هذا يعود الى التخصص في ميدان علم المكتبات و العلوم الوثائقية و نجد نفس الإجابات تكررت في مكتبة مستغانم و ذلك بنسبة 48.14% للاحتمالات الثلاثة السابقة و كانت نسبة 25.92% لعدم معرفة معايير الفهرسة و نجد هذه النسبة أكثر من نسبة معسكر و هذا دائما يعود للفرق الواضح في الموظفين ذوي التخصص حيث النسبة في معسكر اكبر من مستغانم (انظر الجدول رقم 13).

ثم جاء دور الفهرس الالي فكان السؤال التالي :

3- ما رأيك في الفهرس الآلي؟

الجدول رقم 14:

ما رأيك في الفهرس الآلي	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
ضروري	%51.85	%48.14

غير ضروري	00	00

و كان هذا السؤال من اجل إعطاء فرصة لإبداء الرأي حول الفهرس الآلي و ذلك خاصة بالنسبة للموظفين الذين نفوا وجوده أو أكدوا على محدودية استعماله ، و اكتفت باقتراحين ضروري أو غير ضروري و طبعا النسبة كانت موحدة سواء للمتخصصين أو غيرهم بأن هناك ضرورة للفهرس الآلي و ذلك بنسبة 51.85% لمعسكر و 48.14 % بمستغانم و ذلك يؤكد وعي الموظفين بضرورة التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة و كانت غير ضروري بنسبة 00% لكلا المكتبتين مع العلم أن أغلبية الموظفين أكدوا أن الفهرس الآلي يمكن أن يعني الفهرس التقليدي و أن هذه العملية ستكون يدوية بالضرورة قبل أن تتالى (انظر الجدول رقم 14) بعد خدمة الفهرسة جاء دور خدمة أخرى باللغة الأهمية و هي خدمة التصنيف .

التصنيف: هو عملية تجميع و ترتيب المواد المكتبية وفقا لما بينها من تشابه و اختلاف و ذلك بالاعتماد على أنظمة تسهل لنا الوصول للمعلومة بسرعة.

1- على أي أساس يتم الترتيب داخل مكتبتكم؟

الجدول رقم15:

على أي أساس يتم الترتيب داخل مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الموضوع	%27.77	%24.07
اللغة	% 00	% 00
النوع أو التخصص	%51.85	%48.14
عدد النسخ	%00	%00
الحجم	%00	%00

و الهدف من هذا السؤال هو الاقتراب من الموظفين و اكتشاف تعاملهم مع الخدمات المتوفرة لديهم و كانت الاقتراحات حسب أسس الترتيب للتصنيف أي الموضوع ، اللغة ، النوع ، عدد النسخ ، الحجم .فاتفق الموظفون في كل من مكتبة معسكر و مستغانم على أساس أن الترتيب يكون بالدرجة الأولى حسب التخصص و ذلك بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و اتفقوا أيضا على أن اللغة و الحجم و عدد النسخ ليست لها أهمية في الترتيب و ذلك بنسبة 00% و كان الاختلاف في الترتيب حسب الموضوع وذلك بنسبة 27.77% في معسكر و 24.07% في مستغانم و يكون هذا الترتيب حسب رأي الموظفين عندما يكون هناك رصيد معين في موضوع معين من تخصص واحد و ذلك مثلا في الأدب هناك رصيد في الشعر ، رصيد في الأدب القديم ، اللسانيات ،النحو و الإعراب ...الخ و غيرها من المواضيع في تخصص الأدب فيتم في هذه الحالة الترتيب حسب المواضيع (انظر الجدول رقم 15)

2- كيف يتم ترتيب الوثائق عند تصنيفها؟

الجدول رقم16:

كيف يتم ترتيب الوثائق عند تصنيفها	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
بشكل رقمي	%27.77	%37.03
بشكل حرفي	%00	%00
بشكل رقمي حرفي	%24.07	%11.11

و الهدف من هذا التأكيد على السؤال السابق أو التوضيح أكثر للترتيب المتبع و هذا لأن التصنيف كغيره من الخدمات له معايير دولية لذا اردت الاقتراب أكثر من خدمة التصنيف و معرفة الترتيب المتبع في كلا المكتبتين فاتفق الموظفون على ان الترتيب المتبع هو بشكل رقمي و ذلك بنسبة 33.77% في معسكر و في مستغانم 37.03% و كانت أغلب هذه الإجابات من طرف المتخصصين و المتعاملين مع هذه الخدمة مما يؤدي على أنه هذا هو الترتيب المتبع إلا أن هناك نسبة 18.08% في معسكر و 11.11% في مستغانم تجنبت بأن الترتيب المتبع هو الشكل رقمي حرفي و هذا دائما حسب رأي يعود لعدم معرفة هؤلاء للمقصود بالترتيب و تقيدهم بالمهام المكلفة لهم و محدودية معرفتهم التي تعود الى التخصص ، أما الترتيب حسب الشكل الحرفي فقد كانت 00% في كلا المكتبتين. **(انظر الجدول رقم 16).**

ثم أردت معرفة التصنيف المتبع في المكتبتين فكان السؤال التالي .

3- ما هو نظام التصنيف المعتمد لدى مكتبتكم؟

الجدول رقم 17:

ما هو نظام التصنيف المعتمد لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
C D U	%00	%00
Dewy	%00	%33.33
نظام آخر	35.18 % يشبه ديوي	%00

ويعتبر هذا السؤال كفخ للتأكيد على تمكن الموظفين من مفاهيم المكتبات أو عدم تحكمهم في المفاهيم فإذا كان الترتيب رقمي حرفي او حرفي فلا بد ان لا يكون التصنيف cduاو dewy وهنا يظهر دور التخصص في ميدان المكتبات وكذا دور الخبرة التي تقرب الموظف من جل المهام أو الخدمات.

ونجد في معسكر 09 لم يجيبوا وفي مستغانم 08 لم يجيبوا وحسب رأيهم ليست لديهم دراية بنوع التصنيف المتبع لذا تفادوا الإجابة وذلك لتجنب الإجابات الخاطئة. أما البقية فقد إتفقوا في مستغانم على التصنيف dewy وذلك بنسبة 33.33% وفي معسكر إتفقوا على نظام اخر حسب المكتبة وقالوا انه شبيه ل dewy إلا انه ليس 100% ديوي وذلك بنسبة 35.18% وكانت نسبة الإجابة على سيدوي 00% في كلا المكتبتين و00% ل ديوي في معسكر . ونظام آخر 00% في مستغانم **(انظر الجدول رقم -17-)**

4- ما هي الصعوبات التي تتلقاها عند عملية ترتيب الرصيد الوثائقي على الرفوف؟

5- الجدول رقم18:

ما هي الصعوبات التي تتلقاها عند	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

عملية ترتيب الرصيد الوثائقي على الرفوف		
استغراق الوقت الطويل	%35.18	%37.03
الجهد المبذول متكرر	%24.07	%38.88
حجم الكتاب مع مستوى الرفوف	%11.11	%7.40

وبما انه لا تخلو أي خدمة من الصعوبات جاء هذا السؤال،لم اشا ان اترك هذا السؤال مفتوحا لتعدد الإجابات ولتفادي التمادي في الإجابة. وكانت الاقتراحات حول استغراق الوقت الطويل وحول الجهد المبذول والمتكرر وحجم الكتاب مع مستوى الرفوف وكانت الاولوية في معسكر 35.18% وبعدها 24.07% للجهد المبذول والمتكرر أما حجم الكتاب على مستوى الرفوف 11.11% وذلك كون هذه العملية تقام يدويا 100% إضافة لاختلاف أحجام الكتب مقارنة مع الأرفف الثابت في مقاسها مما يؤدي إلى ضياع الكتاب (**انظر الجدول رقم-18-**) وإكتفيت بهذه الأسئلة حول خدمة التصنيف وجاء دور خدمة اخرى لا تقل فائدة عن سابقها وهي خدمة التكشيف .

التكشيف : هو عملية أساسية للمعالجة الفنية تتمثل في استخراج الكلمات المفتاحية الدالة على الوثيقة و ترجمتها إلى لغة وثائقية . اعتماد على وسائل التكشيف التي تمر بالتخطيط و التنفيذ لتصل إلى الكشاف الذي له عدة إشكال و أنواع.

1- كم تستغرق عملية التكشيف من وقت للتمكن من وضع مدخل لكل وثيقة؟

الجدول رقم19:

كم تستغرق عملية التكشيف من وقت للتمكن من وضع مدخل لكل وثيقة	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
وقت طويل (اكسر من يوم)	%00	%00
وقت متوسط(أكثر من صف يوم)	%00	%00
وقت قصير(أكثر من ساعة)	%27.77	%14.81

التكشيف : بعد إعطاء مفهوم حول التكشيف كان السؤال الاول كم تستغرق عملية التكشيف من وقت للتمكن من وضع مدخل لكل وثيقة ؟ و قد حدد الوقت بالوقت الطويل(أكثر من يوم) و المتوسط (اكثر من نصف يوم) فاتفق الموظفون في كلا المكتبتين على أن الوقت المستغرق يمكن تحديده بأكثر من ساعة أي وقت قصير 27.77% في معسكر و 14.81% في حين أن هناك موظفتين في كلا المكتبتين اكدوا أن الوقت المستغرق وقت متوسط (أكثر من نصف يوم) و ذلك بنسبة 9.25% في معسكر و 7.77 % في مستغانم و النسب المتبقية لم تعطي إجابة لتفادي لأخطاء و لعدم معرفتهم للوقت المستغرق للتكشيف **(انظر الجدول رقم 19)**

2- ما هي الكاشفات المتداولة في مكتبتكم:

جدول رقم20:

ماهي الكشفات المتداولة في مكتبتكم؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
بطاقات	%29.62	%37.03

المطبوعات	%31.48	%00
ميكروفيلم / ميكروفيش	% 00	%00
الاقراص	%00	%00

للاقتراب من هذه الخدمة اكثر جاء هذا السؤال ،و الهدف من هذا السؤال معرفة إذا كان هناك تأثير للتكنولوجيا الحديثة على هذه الخدمة فكانت الاقتراحات حول البطاقات و كانت النسبة في معسكر 29.62% و في مستغانم 37.03 % و المطبوعات 31.48% في معسكر و 00% في مستغانم ، أما الميكروفيش / ميكروفيلم و الاقراص 00% لكلا المكتبتين و ذلك دليل بأن الكشافات المعتمدة تقليدية خالية من التكنولوجيا الحديثة في كلا المكتبتين (انظر الجدول رقم 20) لمعرفة علاقة المكتبي بالمستعمل كان هذا السؤال .

3- هل هناك سهولة في استخدام الكشافات بالنسبة للمستعمل ؟

4- الجدول رقم 21:

هل هناك سهولة في استخدام الكشافات بالنسبة للمستعمل ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%35.18	%33.33
لا	%16.66	%14.86

و حددت الإجابة بنعم أولا و ذلك لمعرفة علاقة المستعمل بالخدمات فكانت الإجابة بنعم 35.18% لمعسكر و 33.33 لمستغانم أما الإجابة بلا فكانت 16.66% لمعسكر و 14.81 لمستغانم و هذا دليل على أن هناك فئة قليلة لا تحسن استخدام الكشاف و منهم من لا يعير الكشاف اهتمام ن في حين هناك من يكتفي بالسؤال المباشر للمكتبي للحصول على المعلومة و هناك من يكتفي بالبطاقات الفهرسية و هناك من يكتفي بالرمز للحصول على الوثيقة ، و هذا الاخير معتمدا كثيرا في مكتبة معسكر **(انظر الجدول رقم 21)** و هكذا جاء دور خدمة مهمة أخرى و هي الاستخلاص : و بعد التعرف على هذه الخدمة كان السؤال الأول :

5-الاستخلاص : هو عملية فكرية تتطلب خطوات معينة للحصول على نتائج ذات فائدة لكل وثيقة

1- كم تستغرق عملية الاستخلاص من وقت ؟

الجدول رقم 22:

كم تستغرق عملية الاستخلاص من وقت .	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
وقت طويل (اكسر من يوم)	%12.96	%9.25
وقت متوسط(أكثر من صف يوم)	%31.48	%35.18
وقت قصير(أكثر من ساعة)	%3.70	%3.70

و ذلك من أجل معرفة العمل اليدوي من العمل التقليدي ، فاتفق الموظفون أن الاولوية في كلا المكتبتين بالوقت المتوسط (اكثر من نصف يوم) و ذلك بنسبة 31.48% في معسكر و في مستغانم 35.18 % في حين أن هناك 12.96% في معسكر و 9.25 % في مستغانم أجابوا بالوقت الطويل (أكثر من يوم) و أعادوا الاسباب الى تكاسل الموظفين و التماطل في أداء مهمهم ، و هناك نفس النسبة 3.70%في كلا المكتبتين أجابت بالوقت القصير (أكثر من ساعة) و كانت هذه الإجابة مناقضة لسابقتيها و هذا يعود إما لعدم معرفة المجيب للوقت المستغرق في الاستخلاص أو هناك فهلا من يقوم بهذه المهمة في ظرف قصير و هذا ما نفاه الموظفون بنسبة 12.96% في معسكر و 9.25% في مستغانم مما أدى إلى تضارب في الإجابات و ذلك لإختلاف وجهات النظر و تبقى النسب الأكبر هي الواقع المعمول به أي الوقت المتوسط (اكثر من نصف يوم (انظر الجدول رقم 22) كان السؤال حول الوقت لمعرفة فائدة التكنولوجيا الحديثة في عملية استخلاص الوقت . جاء السؤال عن دور الاستخلاص

- هل يمكن للمستفيد ان يكتفي بالاستخلاص لمعرفة وجود المعلومة التي يريدها ؟

الجدول رقم 23:

هل يمكن للمستفيد أن يكتفي بالاستخلاص لمعرفة وجود المعلومة التي يريدها ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%29.62	%24.07
لا	%14.81	%12.96

و كان الهدف من هذا السؤال معرفة أهمية الاستخلاص في المكتبة الجامعية و كان الاقتراح للاجابة " بنعم " " أو "لا" .

فاتفق أغلبية الموظفون على اهمية هذه الخدمة و ذلك بالإجابة " بنعم " بنسبة 29.62 % لمعسكر و 24.07 % لمستغانم لصالح نعم يمكن أن يكتفي المستعمل بالاستخلاص لمعرفة وجود المعلومة التي يريدها أما الاجابة بلا فقد كانت بنسبة 14.81% لمعسكر و 12.96 % لمستغانم تقول أن هناك فائدة للاستخلاص و لكن لا يمكن اعتباره الوسيلة أو الخدمة التي من خلالها يمكن الوصول للمعلومة دون الاستعانة بالخدمات الاخرى .حيث أكدت موظفتين في معسكر وواحد في مستغانم على أنه يمكن الاكتفاء بالسؤال المباشر للمكتبي للوصول للمعلومة بالنسبة للمستعملين لأن الهم الاول و الاخير للمستعمل هو الوصول السريع للمعلومة دون الاستعانة بما يتعب و يأخذ الوقت (**انظر الجدول رقم 23**) و بعدها كان هناك سؤال آخر لمعرفة مدى إدراك المكتبي لأهمية الحداثة فكان هذا السؤال .

- هل تفضل أن تكون عملية الاستخلاص على حامل آلي ؟

الجدول رقم 24:

هل تفضل أن تكون عملية الاستخلاص على حامل آلي ؟	م مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%51.85	%48.14
لا	%00	%00

و الهدف هو معرفة وعي الموظف بمدى أهمية التكنولوجيا الحديثة في المكتبة و الاحتمالات كانت" بنعم أو" لا" أو" لا غير" فاتفق الموظفون في كلا المكتبتين على ضرورة الحداثة في هذه الخدمة و ذلك بالنسبة الكاملة في معسكر 51.85 % و في مستغانم 48.14% حتى تكون الاجابة " بلا " 00% طبعا في كلا المكتبتين (انظر الجدول رقم 24) . و هنا جاء دور خدمة بالغة الاهمية و معروفة من كلا الطرفين أي المستعمل و المكتبين و جاء التعرف بهذه الخدمة بعد التعرف على خدمة الاعارة كان السؤال الاول .

الاعارة : هي مجموعة من الخدمات والاجراءات التي يمكن للمكتبة اتاحة الفرصة من خلالها للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج و داخل المكتبة و ذلك وفقا لضوابط معينة للحفاظ على الوثائق و استعادتها في الوقت المحدد .

1- أي الاعارات تعتمدونها في مكتبتكم

الجدول رقم 25 :

أي الاعارات تعتمدونها في مكتبتكم ؟		مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الاعارة حسب الرفوف	الاعارة بنظام الارفف المفتوحة	%00	%00
	الإعارة بنظام الأرفف المغلوقة	%00	%20.37
الاعارة حسب الاستخدام	الإعارة الداخلية	%51.85	%48.14
	الإعارة الخارجية	%51.85	%48.14

و ذلك لمعرفة الفرص التي تتاح للمستعمل للاستفادة من الرصيد و كذا لمعرفة تمكن الموظفين من معرفة كافة الخدمات داخل المكتبة .و كانت الاحتمالات حسب أنواع الاعارة المتوفرة في المكتبات بصفة عامة الإعارة حسب الرفوف و فيها المغلقة و المفتوحة و الإعارة حسب الاستخدام و فيها الداخلية و الخارجية .فاتفقت كلا المكتبتين على أن نظام الإعارة بنظام الأرفف المفتوحة غير متوفرة و ذلك بنسبة 00% في حين أن الإعارة بنظام الأرفف المغلوقة غير متوفرة في معسكر و ذلك باجماع الموظفين على ذلك في حين تتوفر في مستغانم بنسبة 20.37 % أما الإعارة حسب الاستخدام فقد اتفق جميع الموظفين في معسكر على توفرها الداخلية منها الخارجية و ذلك بنسبة 51.85% كما كانت المكتبة في مستغانم 48.14% لكل من الإعارة الداخلية و الخارجية و هي النسبة لكلية بالنسبة لموظفي معسكر و مستغانم و هذا ما يؤكد ما لحظناه في كلا المكتبتين أي توفر الإعارة الداخلية و الخارجية (انظر الجدول رقم 25) و جاء السؤال عن نظام الإعارة المتبع .

- أي الأنظمة تعتمدونها في عملية الإعارة في مكتبتكم؟ :

- **الجدول رقم 26:**

أي الأنظمة تعتمدونها في عملية	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

الإعارة في مكتبتكم ؟		
نظام الإعارة التقليدية	%51.85	%48.14
نظام الاعارة باستخدام الوسائل الحديثة	%00	%00

و الهدف من هذا السؤال معرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمة أو عدم تأثيرها لذلك كان الاقتراح حول نظام الاعارة التقليدية و نظام الاعارة باستخدام التكنولوجيا الحديثة فكانت الاجابة واحدة في كلا المكتبتين على وجود نظام الاعرة التقليدية و ذلك بنسبة 51.18 % في معسكر و 48.14% في مستغانم و هي العينة الكاملة في كلاهما ،حيث نفو وجود نظام الإعارة باستخدام الوسائل الحديثة و ذلك ب 00% لكلا المكتبتين و ذلك أكد ما لاحظته عند زيارتي للمكتبتين (انظر الجدول رقم 26) .

و أردت معرفة الطرق التي تتم بها الاعارة فكان السؤال .

ما هي الطرق الأكثر استعمالا عند عملية الاعارة ؟ (رتب حسب الأولويات

- **الجدول رقم 27**

ما هي الطرق الأكثر استعمالا عند عملية الإعارة ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

الفهارس	%51.85	%48.14
الكشافات	%37.03	%33.33
البيليوغرافية	%18.51	%16.66
السؤال المباشر المكتبي	% 44.44	% 44.44
عن طريق الهاتف	% 00	%00
عن طريق الفاكس	% 00	% 00
عن طريق البريد الالكتروني	% 00	% 00

- و كان الهدف من هذا السؤال نفسه الهدف السابق أي التأكيد على وجود التكنولوجيا الحديثة أو نفيها و ذلك باعطاء اقتراحات اكثر وضوحا و أكثر تجزئة لتسهيل عملية الاجابة ، فكانت الاولوية للاعارة عن طريق الفهارس في كلا المكتبتين و ذلك نسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و بعدها تلتها الاعارة عن طريق السؤال المباشر للمكتبي وذلك بنسبة 44.44% في كلا المكتبتين ثم تلتها الاعارة عن طريق الكشافات و ذلك بنسبة 37.03% بالنسبة لمعسكر و 33.33% بالنسبة لمستغانم و بعدها جاء دور الاعارة عن طريق البيليوغرافيا بنسبة 18.51% بالنسبة لمعسكر و 16.66 بالنسبة لمستغانم و الاختلاف في هذه النسب يؤكد اختلاف رغبات المستعمل في طرق و أساليب الوصول الى المعلومة و في كيفية الاستفادة من الوثيقة و الملاحظ أن النسبة الاكبر كانت للفهارس لكلا المكتبتين سواء الالكترونية بمستغانم أو التقليدية في معسكر كونها السبيل الايسر و الاسلوب الذي تعود عليه المستعمل ، أما الاقتراحات الثلاثة الباقية أي الاعارة عن طريق الهاتف ، الفاكس ، البريد الالكتروني وكلها طرق غير متوفرة في كلا المكتبتين و ذلك بنسبة 00 % و هذا ما

سبق و أن لمسته في ملاحظتي لكيفية سير الاعارة في المكتبتين **(انظر الجدول رقم 27)** .

و جاء هنا دور الاستفسار عن التكنولوجيا الحديثة و مكانتها في المكتبة الجامعية فكان السؤال .ما رأيك في الإعارة الالكترونية ؟(رتب حسب الأولويات):

الجدول رقم 28:

ما رأيك في الإعارة الالكترونية ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
سرعة الوصول للمعلومة	%51.85	%48.14
راحة المكتبي	%35.18	%16.66
ربح الوقت	%46.29	%37.03
تخفيف عملية الضغط في المكتبة	%40.74	% 33.33
عدم تكرار الجهد المبذول	% 39	%11.37

كان الهدف من هذا السؤال معرفة رأي الموظفتين حول الإعارة الالكترونية و مدى أهميتها في المكتبة الجامعية فكانت الاقتراحات ، حول سرعة الوصول للمعلومة و ذلك بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و بعدها تلتها ربح الوقت بنسبة 46.29 % في معسكر و 37.03% في مستغانم و بعدها تخفيف عملية الضغط في المكتبة بنسبة 40.74% في معسكر و 33.33% في مستغانم و بعدها تلتها عدم تكرار الجهد بنسبة 39% في معسكر حيث في مستغانم كانت هذه المرتبة لراحة المكتبي بنسبة 16.66 % و جاءت في المرتبة التي تليها راحة المكتبي بنسبة 35.18% بالنسبة لمعسكر في حين كانت هذه المرتبة في مستغانم لعدم تكرار الجهد و ذلك بنسبة 15.37% و اختلاف النسب في هذا السؤال تدل على تعداد أهمية الإعارة الالكترونية

و تدل على اختلاف اراء الموظفين حول اهمية هذه الاخيرة **(انظر الجدول رقم 28)** ، و مع تعدد الخدمات جاء دور الخدمة المرجعية بعد الحديث عن الخدمة المرجعية كان السؤال الاول .

- الخدمة المرجعية : هي الإجابة على كافة الأسئلة المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين .

1- ما هي الكتب المرجعية المعتمدة لدى قسم المراجع الخاص بمكتبتكم ؟

الجدول رقم 29: .

ماهي الكتب المرجعية المعتمدة لدى قسم المراجع الخاص بمكتبتكم ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
معاجم و قواميس	%35.18	%31.48
الكتب الإحصائية	%12.96	%22.22
المراجع الجغرافية	%22.22	%24.07
المستخلصات	% 14.81	% 20.37
الموسوعات	% 35.18	% 31.48
البيلوغرافية	% 22.22	%%18.51
الكشافات	% 24.07	%25.29
الكتب السنوية	%00	% 00
الأدلة	% 35.18	31.48
الموجزات الإرشادية	% 00	% 00

وكان الهدف من السؤال الاقتراب من رصيد الخدمة المرجعية و معرفة نوعية هذا الرصيد و اكتشاف صلة الموظفين بالخدمات المتوفرة لدى المكتبة فكانت الاقتراحات حسب الرصيد الذي

يمكن ان يتوفر في أي قسم مراجع خاص بالمكتبة الجامعية فكانت الأولوية في معسكر لتوفير كل من المعاجم و القواميس ،الموسوعات،الأدلة وذلك بنسبة 35.18% و 31.48% في مستغانم ثم تلتها الكشافات في معسكر 24.07% و 25.92 % في مستغانم و بعدها جاءت المرتبة الثالثة للمراجع الجغرافية و البيبيوغرافيا بنسبة 22.22 % في معسكر في حين كانت هذه المرتبة في مستغانم للمراجع الجغرافية فقط و ذلك بنسبة 24.07% و بعدها جاءت المرتبة الرابعة للمستخلصات بنسبة 14.81% في معسكر و كانت المرتبة الأخيرة للكتب الإحصائية بنسبة 12.96% في معسكر حيث في مستغانم كانت المرتة الرابعة للكتب الاحصائية 22.22% و بعدها المستخلصات 20.37% و أخيرا البيبلوغرافيا ب 18.51% حيث اتفقت كلا المكتبتين على عدم توفر الكتب السنوية و كذا الموجزات الارشادية 00% و هذه النسبة تنفي وجود هذا النوع من الوثائق في حين الاختلافات في الاجابة على هذا السؤال تعود لعدم التأكد و عدم التأكد يدل على عدم الاطلاع و بالتالي يمكن حصر كل هذا في تقيد كل موظف بالمهام الموكلة اليه لا غير و يمكن القول عدم الترابط بين الموظفين (انظر الجدول رقم 29) و بعدها أردت معرفة الطرق التي يصل بها المستعمل للخدمة المرجعية لإكتشاف التقليد من الحديث .

- كيف يصل المستعمل للخدمة المرجعية؟

الجدول رقم 30:

كيف يصل المستعمل للخدمة المرجعية	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
عن طريق الخدمة المرجعية المباشرة	%35.18	%31.48
عن طريق الخدمة غير مباشرة	%24.07	%18.51
الاستعانة بالوسائل التقليدية	%31.48	%27.77
الاستعانة بالوسائل الحديثة	%00	%00

و الهدف من هذا السؤال هو معرفة نوعية الوسيط بين المستعمل و الخدمة المرجعية و بالتالي إكتشاف دور التكنولوجيا الحديثة في هذه الخدمة ، و كانت الاقتراحات حسب الوسائط المتوفرة للوصول المعلومة الموجودة في أقسام المراجع ، فكانت الأولوية لوصول المستعمل للخدمة المرجعية عن طريق الخدمة المرجعية لكلا المكتبتين و ذلك بنسبة 35.18% بالنسبة لمعسكر و 31.48 % بالنسبة لمستغانم ثم تلتها الوصول للخدمة المرجعية عن طريق الاستعانة بالوسائل التقليدية و ذلك بنسبة 31.48% في معسكر و 27.77 % في مستغانم ثم جاءت بعدها لوصول للخدمة المرجعية عن طـريق الـخدمـة الـغير مباشرة و ذلك بنسبة 24.07% لمعسكر و18.51% بالنسبة لمستغانم حيث نفة كلا المكتبتين الوصول للخدمة المرجعية عن طريق بالوسائل الحديثة ، بنسبة 00% و هذا دليل على عدم توفر التكنولوجيا الحديثة في هذه الخدمة حيث هناك فرصة البحث او الوصول المباشر لخدمة المراجع و كذلك الخدمة الغير مباشرة عن طريق السؤال المباشر أو الاستعانة بالدليل او الكشاف أو البيبليوغرافية أو أي اسلوب سهل الاستفادة من رصيد الخدمة المرجعية ، و هناك ايضا الوصول عن طريق الاستعانة بالوسائل

التقليدية و ذلك ما وضحته النسب السابقة (أنظر الجدول رقم 30) و لا يفوتني أن أدخل الاعلام الالي في أي خدمة فكان السؤال :3- هل ادخل الإعلام الآلي أقسام المراجع؟

الجدول رقم 31:

هل ادخل الإعلام الآلي أقسام المراجع	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%00	%00
لا	%51.85	%48.14

و كان هذا السؤال وجيهاومباشر لمعرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة والاقتراح" بنعم" أو" لا " و اتفق جميع الموظفون في كلا المكتبتين على عدم وجود الإعلام الآلي في قسم المراجع و ذلك بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم ب "لا" في حين نعم لوجوده كانت لها نفس النسبة ب 00% في كلا المكتبتين (**انظر الجدول رقم 31**) لم أكتفي بهذه الإجابات و أردت التأكيد على ما فات و معرفة رأي المكتبي فكان السؤال .

إذا كانت إجابتك ب "لا" فهل هناك ضرورة لإدخاله في قسم المراجع؟

الجدول رقم32:

إذا كانت إجابتك بلا فهل هناك ضرورة لادخاله في قسم المراجع	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%51.85	%48.14
لا	%00	%00

و كان الهدف من هذا السؤال معرفة مدى وعي الموظفين لضرورة تألية هذه الخدمة و كانت الاقتراحات " بنعم " او " لا " فكانت النسبة الكاملة لنعم للإعلام الآلي في أقسام المراجع 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و الإجابة "بلا " 00% في كلا المكتبتين (انظر الجدول رقم 32) و لا تنتهي الخدمات هنا، بل نصل الان الى خدمة البيبليوغرافية .

الخدمة البيليوغرافية: هي مجموعة الحقائق العلمية المنظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه سواء كيانه المادي او النواحي المتعلقة بوظيفته كحامل إذن :

فيما تتمثل أهمية البيبليوغرفية في مكتبتكم ؟

الجدول رقم 33:

فيما تتمثل أهمية البيلوغرافية في مكتبتكم؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
المساعدة في اختيار الكتب	%42.59	%40.74
معرفة افضل المطبوعات في موضوع معين	%38.88	%35.18
المساعدة في التحقق من المعلومات حول أي مطبوع	%9.25	%3.70
معرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف في وقت	%22.22	%18.51

كان الهدف من هذا السؤال معرفة مدى إدراك الموظفين لأهمية هذه الخدمة المرتبة الأولى في الإجابة في كلا المكتبتين و ذلك بنسبة 42.59 % في معسكر

و 40.74% في مستغانم حيث تلتها معرفة أفضل المطبوعات في موضوع معين بنسبة 38.88% في معسكر و 35.18% في مستغانم و كانت المرتبة الثالثة في الإجابة لمعرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف في وقت محدود و ذلك بنسبة 22.22% في معسكر و 18.59في مستغانم و كانت المرتبة الأخيرة للمساعدة لتحقيق من المعلومات حول أي مطبوع و ذلك بنسبة 9.85 %في معسكر ،و 3.70% في مستغانم و هذه الإجابات الأربعة هي أهم العناصر التي تتميز بها البيبليوغرافية ، فكانت النسبة الأكبر للمساعدة في اختيار الكتب و ذلك كون هذا هو رأي جميع الموظفين **(انظر الجدول رقم 33)**

و أردت معرفة الأشكال المعتمدة في البيبليوغرافية فكان هذا السؤال المباشر .

ما هي أشكال البيلوغرافية المعتمدة لدى مكتبتكم؟

الجدول رقم 34:

	ما هي أشكال البيلوغرافية المعتمدة لدى مكتبتكم؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الاشكال التقليدية	البطاقات	%33.33	%27.77
	مطبوعات	%9.25	%12.96
الأشكال الالكترونية	مصغرات فيلمية	%00	%00
	اشرطة ممغنطة	%00	%00
	الجاسب الالي	%42.59	%38.88
	الأقراص	% 00	% 00

و كان الهدف من هذا السؤال الاقتراب من خدمة البيبليوغرافية و معرفة مدى اطلاع الموظفون على هذه الخدمة و قد حددت الإجابات حسب الأشكال المعروفة بصفة عامة و كانت هناك شكلين التقليدية و التي بدورها تنقسم الى البطاقات و المطبوعات في حين الأشكال الالكترونية تنقسم الى المصغرات الفيلمية الأشرطة الممغنطة الحاسب الآلي و في الأخير الأقراص .

فكانت النسبة الاكبر للأشكال التقليدية و تقسمت كالتالي 33.33% للبطاقات في معسكر و 27.77% لمستغانم و 2.25 % للمطبوعات في معسكر و 12.96% في مستغانم و هذا دليل على محدودية تأثير التكنولوجيا الحديثة على خدمة البيبليوغرافية و يؤكد هذا الجزء الثاني من الإجابة حيث كانت نسبة الإجابة ب 00% لكلا المكتبتين في كل من الأقراص ،الأشرطة

الممغنطة ، الأشرطة الفيلمية حيث كان هناك نصيب للحاسب الآلي الذي احتل 42.59% لمعسكر و 38.88% لمستغانم و بقيت نسبة من

الموظفين اكتفت بالإجابة على الأشكال التقليدية و ذلك ب 9.26% في معسكر و 10.26 % في مستغانم وما نستنتجه كم كل هذا هو محدودية التكنولوجيا الحديثة في هذه الخدمة و غيرها من الخدمات السابقة

(انظر الجدول رقم 34) و أدخل الإعلام الآلي في السؤال الموالي .

1- هل تعمدون الإعلام الآلي في خدمة البيبليوغرافية ؟

الجدول رقم 35:

هل تعتمدون الإعلام الآلي في البيلوغرافية	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%42.59	%40.74
لا	%00	%00

و كان الهدف من هذا السؤال التأكيد على التكنولوجيا في هذه الخدمة أو عدم وجودها و تم اختيار الاعلام الالي كون هذه الخدمة هي اكثر الخدمات توفرا في المكتبات و كانت الاحتمالات بنعم أ لا و الاجابة كانت نفسها الاجابة الموجودة في الجدول السابق أي 42.59 % في معسكر و 38.88 % في مستغانم مما يؤكد على وجود الاعلام الالي في خدمة البيبليوغرافية و هذه الخدمة متاحة في مستغانم لكافة المستعملين في حين في معسكر تقتصر الخدمة على الموظفين و الاساتذة و الباحثين .

(انظر الجدول رقم 33) و هنا جاء دور خدمات كثيرا ما نسمع عنها فهل تراها موجودة في ارض الواقع بعد الحديث عن خدمة النسخ كان السؤال الأول .

2- **خدمة النسخ**: تعتبر هذه الخدمة من اهم الخدمات التي تعتمدها المكتبات و التي من خلالها يمكن الاستفادة من المجموعة المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب او مجلة او مقال او دورية أو من مراجع اخرى او استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات القلمية إذن

1- هل هاته الخدمات متوفرة لدى مكتبتكم؟

الجدول رقم 36:

هل هاته الخدمات متوفرة لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%27.77	%14.81
لا	%24.07	%33.33

و الهدف من هذا السؤال هو معرفة توفر هذه الخدمة أولا ، و كان الاقتراح " لنعم " أو "لا" فكانت نسبة 27.77% في معسكر و 14.81% في مستغانم للاجابة بنعم ، و الاجابة " بلا " كانت بنسبة 24.07 % في معسكر و 33.33% في مستغانم و إن دل هذا الاختلاف إنما يدل على أن خدمة النسخ غير متوفرة للكافة أي في الادارة و خاص فقط للاساتذة و الباحثين و ليس لكل ، و هذا هو رأي الموظفين (انظر الجدول رقم 36).

و كان سؤال آخر من اجل معرفة و عي المكتبي للخدمات المهمة .

2- إذا كانت إجابتك " بلا" فهل ترى ضرورة في إدخال هاته الخدمة في مكتبتكم؟

الجدول رقم 37:

فهل ترى ضرورة في إدخال هاته الخدمة في مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%24.07	%33.33
لا	%00	%

و الملاحظ هنا انه في الخدمات السابقة كان هدفنا معرفة توفر الحداثة و هنا نحاول معرفة توفر الخدمة في حد ذاتها و ذلك كون هذا النوع من الخدمات غير متوفر بشكل واسع في المكتبات و خاصة المكتبات الجامعية . فأكد جميع الموظفين على ضرورة توفر هذه الخدمة في المكتبة و ذلك بنسبة 24.07 % و 33.33 % في المكتبتين أقروا بوجود هذه الخدمة (انظر الجدول رقم 37) .

و كي نطفي فرصة لكلا المجيبتين أي سواء كان "نعم " أو " لا " جاء السؤال إذا كانت اجابتك " بنعم " فما هي انواع النسخ المعتمدة لديكم ؟

3- إذا كانت إجابتك "بنعم" فما هي انواع النسخ المعتمد لديكم؟

الجدول رقم38:

فما هي انواع النسخ المعتمد لديكم ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
التصويرعن طريق الطابعة العادية	%27.77	%14.81
التصوير المصغر (الميكروفيلم)	%00	%

و المعروف هناك نوعين للتصوير إما الطابعة العادية أو عن طريق المصغر الفلمي فاتفق الموظفين الذين أكدوا بوجود **خدمة النسخ** على عدم توفر التصوير المصغر (الميكروفيلم) وذلك بنسبة 00% لكلا المكتبتين أكدوا على أن التصوير المتوفر هو حفظ النسخ بالطابعة العادية و ذلك بنسبة 27.77% في معسكر و 14.81% في مستغانم **(انظر الجدول رقم 38)**.

و للتأكيد على اهمية النسخ داخل المكتبة الجامعية أردت معرفة وجهة نظر المكتبي لهذه النقطة فكان السؤال التالي :هل خدمة النسخ وسيلة حديثة ل:

الجدول رقم 39:

هل خدمة النسخ وسيلة حديثة ل	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
جلب المستفيدين	%7.40	%11.11
إيصال المعلومة لكثر من شخص في	%44.44	%37.03

نفس الوقت		

هل خدمة النسخ وسيلة حديثة لجلب المستفيدين أم لإيصال المعلومة لأكثر من شخص في نفس الوقت .فاتفق الموظفين في كلا المكتبتين على ان خدمة النسخ هي وسيلة حديثة لإيصال المعلومة لأكثر من شخص في نفس الوقت و ذلك بنسبة 44.44% في مكتبة معسكر و 37.03% في مكتبة مستغانم حيث النسبة التي منحت لجلب المستفيدين هي 7.40% في معسكر و 11.11% في مستغانم ، و في الحقيقة كلا الإجابتين لها أهميتها إلا أن إيصال المعلومة لأكثر من شخص في نفس الوقت لها عدة نتائج أخرى كربع الوقت ، تخفيف الاكتضاض ، إرضاء القارئ و غيرها من الفوائد ، و هنا من يرى أنها أسلوب لجلب القراء كما وضحت النسب و ذلك كون القارئ يبحث عن الطرق اليسيرة للوصول للمعلومة (انظر الجدول رقم 39).

بعد هذه الخدمة جاء دور الخدمة الإعلامية ، فتم التعريف بها للتوضيح و جاء السؤال الاول كالتالي .

الخدمة الإعلامية: هي مجموعة الأساليب و الأنشطة و البرامج التي تتم في المكتبات و مراكز المعلومات لجلب القراء و التعريف بسياسة و برامج المكتبة الجامعية أو غيرها .

- ما هي الطرق المعتمدة للقيام بهذه الخدمة في مكتبتكم ؟

- الجدول رقم 40

ما هي الطرق المعتمدة للقيام بهذه الخدمة في مكتبتكم ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
المعارض	%50	%42.59
دليل المكتبة	%50	%42.59
المحاضرات	%00	%00
عناوين عبر الانترنيت	%11.11	% 18.51
قوائم الإضافات الجديدة	%44.44	%35.18
صحيفة المكتبة	%00	%%00
الاشتراك في المكاتب و المجلات	%00	%00

ما هي الطرق المعتمدة للقيام بهذه الخدمة في مكتبتكم ؟ و كان سؤالا واضحا شرا ومغلقا كغيره من الأسئلة السابقة و حددت الاقتراحات بالطرق و الأساليب المعروفة في الخدمة الإعلامية فإتفق الموظفون في كلا المكتبتين على أن هذه الخدمة تقام عن طريق المعارض بشكل واضح و ذلك بنسبة 50% في معسكر و 42.59% في مستغانم و هي نسب تؤكد وجود هذه الخدمة كون المعارض أمر ملاحظ و ملموس و يعرفها الخاص و العام و جاءت بعدها قوائم الإضافات الجديدة و هي أيضا طريقة معروفة في المكتبات الجامعية و هي تقليدية معتمدة منذ القدم و كان ذلك بنسبة 44.44% في معسكر و 35.18% في مستغانم و جاء بعدها عناوين عبر الانترنيت بنسبة 11.11% في معسكر و 18.51% في مستغانم فكفت انتباهي هذه النسبة و اقتربت من عناوين هذه المكتبتين عبر الانترنيت فوجدتها عناوين شبه جافة و لا تحتوي سوى على هيكل المكتبة أو بعض العناوين الفارغة و ذلك كون هذه

العناوين مازالت في طور الإنشاء و بما أن هذه الإجابة كانت عبر الاقتراحات فهناك من فهم توفر العنوان عبر الانترنيت يعتبر إعلان عن المكتبة ، و لكني أقصد محتوى المكتبة و الذي في الغالب يكون إما عن طريق المعارض

أو القوائم التي تغلق على الجدران و هذا ما اكتشفته عن طريق الملاحظة و كذلك المقابلة التي سمحت لي بالاقتراب من خدمات كثيرة ، و هناك أيضا ما يسمى بدليل المكبة و يعتبر وسيلة إعلامية تقليدية حيث أصبح اليوم الفهرس الالكتروني ينافسه و كانت النسبة هنا نفسها بنسبة الموافقة على المعارض كوسيلة إعلامية متوفرة لدى كلا المكتبتين و ذلك ب 50% في معسكر و 42.59% في مستغانم .

أو الاقتراحات الباقية و هي صحيفة المكتبة و الاشتراك في الجرائد و المجلات فقد احتلت نسبة 00 % أي نفي وجود هذان الأسلوبان في الإعلام حيث هناك بعض الإجابات الشفهية التي صرحت بأن هناك ما يسمى بمجلة الجامعة و تكون فيها في بعض الأحيان لفتة للمكتبة و لكن لا يمكن اعتبارها وسيلة إعلامية للمكتبة لأن الكل يعرف بوجود المكتبة داخل الجامعة و ما نريده هو معرفة ما بداخل المكتبة من رصيد

و أجهزة و موظفين و غيرها من الخدمات التي تحتاج الاهتمام الخاص.

و هذا ما يؤكد وعي الموظفين لضرورة الخدمة الإعلامية داخل المكتبة (انظر الجدول رقم 40) و نظرا للتطورات التي تجري في مجال المكتبات باستمرار فهناك مفاهيم جديدة تمثلت في التسويق و التقييم و غيرها من الاستراتجيات الحديثة لذا أردت معرفة مدى تفطن الموظفين لهذه المفاهيم فكانت هذه الفرصة هنا في سؤال الإعلام و تمثل السؤال في .

ما رأيك في عملية الإشهار و الترويج في المكتبة ؟

الجدول رقم 41:

ما رأيك في عملية الإشهار و الترويج في المكتبة ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
عملية ضرورية	%83.88	%35.18
غير ضرورية	%00	%00

و اكتفيت بالاقتراحات فقط ب هل هي ضرورة أم غير ضرورية فكان الاتفاق على ضرورية و ذلك بنسبة 38.88 % في معسكر و 35.18% في مستغانم و النسبة التي لا علم لها أو لا فكرة لها حول الموضوع اكتفت بعدم الإجابة لذلك كانت نسبة غير ضرورية ب 00% في كلا المكتبتين (انظر الجدول رقم 41).

و للتأكيد على أهمية الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية كان السؤال التالي : - فيما تتمثل الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية ؟

الجدول رقم42:

فيما تتمثل الخدمة الإعلامية في	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

المكتبة الجامعية ؟		
جلب اكبر عدد من المستفيدين	%37.03	%29.62
تعريف المستعمل بالجديد في المكتبة	%37.03	%31.48
خلف صلة بين المستعمل و المكتبة	%38.88	%35.18
التعريف بالمكتبة داخل جامعة و خارجها	%29.62	%27.77

فيما تتمثل أهمية الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية ؟ و كانت الاقتراحات حسب النقاط المعروفة ،و حسب الأهمية البارزة بصفة عامة ، فاتفق الموظفون في معسكر على أن الأهمية الكبرى للخدمة الإعلامية تتمثل في خلق صلة بين المستعمل و المكتبة و ذلك ب 38.88% و بهدها جلب أكبر عدد من المستفيدين و تعريف المستعمل بالجديد في المكتبة و ذلك بنسبة 37.03 % و كذلك اعتبروها أسلوبا للتعريف بالمكتبة داخل و خارج الجامعة و ذلك بنسبة 29.68% ، أما في مستغانم فكان لهم نفس الرأي الموجود في معسكر أي خلق صلة بين المستعمل و المكتبة و ذلك بنسبة 35.18% أما النسبة الثانية فكانت لتعريف المستعمل بالجديد في المكتبة و ذلك ب 31.48% و بعدها جلب أكبر عدد من المستفيدين ب 29.62 . % و أخير ا التعريف بالمكتبة داخل و خارج الجامعة و ذلك ب 27.77% و إن دلت هذه النسب إنما تدل علي مدى وعي الموظفين لأهمية الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية .(انظر الجدول رقم 42). و بعد التطرق للخدمة الإعلامية جاء دور خدمة الترجمة

خدمة الترجمة:

قد جاءت هذه الخدمة من اجل تخطي الحواجز اللغوية التي تشير فيها الإنتاج الفكري و ذلك للاستفادة من كل ما يصدر من معلومات و في جل اللغات و أيضا لتقريب و تسهيل عملية البحث للمستفيد

بعد التعريف بخدمة الترجمة كان السؤال قبل كل شيء معرفة وجود هذه الخدمة أو عدم وجودها فكان السؤال،1- هل تتوفر هذه الخدمة لدى مكتبتكم؟

الجدول رقم 43:

هل تتوفر هذه الخدمة لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%00	%00
لا	%51.85	%48.14

و اكتفيت في الاقتراحات بنعم لوجودها أولا . و اتفق جميع الموظفين و ذلك بالنسبة الكاملة في كلا المكتبتين بعدم وجودها و هذه النسبة الكاملة في معسكر أما مستغانم فكانت النسبة 48.14% (انظر الجدول رقم 43) .

و للتأكيد على أهمية هذه الخدمة رغم عدم توفرها في كلا المكتبتين كان السؤال التالي :

2- إذا كانت إجابتك"بنعم" فهل تعتمدون على (رتب حسب الأولويات)

الجدول رقم44:

إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل تعتمدون على (رتب حسب الأولويات)	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الحصول على ترجمات جاهزة	/	/
ترجمة الموارد حسب الطلب	/	/
نشر ترجمات كاملة للدوريات ذات الأهمية	/	/
ترجمة و نشر مقالات مختارة لدرجة أهميتها	/	/
استخدام الحاسوب الآلي مجهز ببرنامج الترجمة	/	/

إذا كانت إجابتك بنعم فهل تقدمون على الحصول على الترجمات الجاهزة أم ترجمة المواد حسب الطلب أو استخدام الحاسوب الآلي مجهز ببرامج الترجمة ، ترجمة و نشر مقالات مختارة لدرجة أهميتها ، نشر ترجمات كاملة للدوريات ذات أهمية ، و كانت هذه الاقتراحات محتملة في حين وجود الخدمة إلا أن المؤسف هو عدم توفر هذه الخدمة و بالتالي عدم الإجابة عن هذه الاقتراحات (انظر الجدول رقم 44) و جاء دور الاقتراح الثاني أي في حالة الإجابة بلا و ذلك لسد الثغرات و دقة الإجابة فكان السؤال .

3- إذا كانت إجابتك "بلا" فهل ترى ضرورة في خدمة ترجمة في المكتبة الجامعية؟

الجدول رقم45:

إذا كانت إجابتك "بلا" فهل ترى ضرورة في خدمة ترجمة في المكتبة	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

الجامعية		
نعم	%51.85	%48.14
لا	%00	%00

و كان الهدف هنا معرفة رأي الموظفين في هذه الخدمة و معرفة مكانتها و أهميتها في المكتبة الجامعية و اكتفيت باقتراح إما نعم للخدمة الترجمة داخل المكتبة الجامعية أم لا . و كان الاتفاق وضحا في النسب حيث النسبة الكلية كانت لنعم لضرورة وجود خدمة الترجمة حيث كانت النسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم أما الإجابة " بلا " فكانت عكس نعم أي 00% و إن دل هذا فإنما يدل على مدى وعي الموظفين بالنقائص الموجودة في مكتباتكم (انظر الجدول رقم 45) و للتأكد من هذا الوعي .جاء سؤال آخر.

- ما الفائدة من الترجمة داخل المكتبة الجامعية؟

جدول رقم 46:

ما الفائدة من الترجمة داخل المكتبة	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم

الجامعية		
تخطي الحواجز اللغوية لدى المستعملين	%46.29	%42.59
الاستفادة من الإنتاج الفكري الأجنبي	%40.74	%37.03
أسلوب لتسهيل إيصالا لمعلومة	%44.44	%40.74

و كانت هناك ثلاث اقتراحات و كانت الإجابات فيها متقاربة و ذلك حسب النسب في كلا المكتبتين حيث كانت الأكبر للاقتراح الأول و هو تخطي الحواجز اللغوية لدى المستعملين و ذلك بنسبة 46.29 % في معسكر و 42.59% في مستغانم و النسبة الثانية لأسلوب لتسهيل إيصال المعلومة و ذلك ب 44.44% في معسكر و 40.74 % في مستغانم و ثالثا الاستفادة من الإنتاج الفكري الأجنبي و ذلك بـ 40.74% في معسكر و 37.03% في مستغانم ، و اتفق الموظفون على أنها كلها اقتراحات صائبة لذا تعددت إجاباتهم بين الاقتراحات الثلاثة، و هناك في معسكر من أكدوا على أن الحواجز اللغوية هي في حد ذاتها تعتبر حاجز بين المستفيد و الرصيد الأجنبي و بالتالي حاجز بين المستفيد و المكتبة في بعض الأحيان .

و الترجمة تعتبر من الخدمات الضرورية التي لا بد إن تتوفر في المكتبات الجامعية التي تحمل مختلف المستويات و الرغبات و القدرات (انظر الجدول رقة 46) و هناك خدمة أخرى لها أهميتها في المكتبات و هي خدمة تدريب المستفيدين .

بعد التعريف بهذه الخدمة جاء السؤال عن وجودها أولا هل تتوفر لديكم هذه الخدمة ؟

ما هي الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين (رتب حسب الأولويات)

1- تتوفر لديكم هذه الخدمة ؟

2- الجدول رقم 47

هل تتوفر لديكم هذه الخدمة ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%00	%31.48
لا	%35.18	%5.55

و كان اقتراح " بنعم" أو "لا "، فاتفقوا في معسكر على عدم وجود هذه الخدمة و تساءلت إذا احتاج المستفيد مساعدة قالوا عليه بالسؤال المباشر للمكتبي و كان ذلك بنسبة 35.18 % للا لوجود الخدمة في حين اكتفت النسبة الباقية بعدم الإجابة و ذلك لعدم معرفتها أو أخذها فكرة حول هذه الخدمة لذا نجد بنسبة نعم لوجود خدمة تدريب المستفيدين بـ 00% أما مستغانم فقد اختلف الموظفون بين وجودها و عدم وجودها و ذلك بنسبة 31.48% لنعم لوجودها و برزوا ذلك بوجود الفهرس الالكتروني الذي يحتاجوا إلى تدريب و إلى مساعدة من طرف مكتبي و فعلا كان هذا هو الملاحظ هناك مساعد تقني يقوم بجولات داخل المكتبة للإفادة و الإعانة ، و هناك نسبة تقول لا لوجود هذه إما من باب عدم المعرفة أو من باب اعتبار تدريب المستفيدين هو وضع برنامج خاص مستمر للمراقبة و المساعدة و هذا ما أكدته النسبة 5.55% في حين هناك نسبة فضلت عدم الإجابة لتفادي الأخطاء و صرحوا بأنهم لا يملكون فكرة حول هذه الخدمة (انظر الجدول رقم 47) و بعدها جاء سؤال آخر أكثر تعمق للتوضيح .ما هي الأسباب التي تدفع المكتبة لتدريب المستفيدين (حسب الأولويات) ؟

الجدول رقم:48

ما هي الأسباب التي تدفع المكتبة لتدريب المستفيدين (حسب الأولويات) ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الانفجار المعرفي و صعوبة البحث	% 35.18	% 37.07
الفلسفة الجديدة الإدارة المكتبات و مراكز المعلومات .	%22.22	% 29.62
عدم معرفة المستفيدين سبل الوصول للمعلومات .	% 27.77	% 22.22
التطورات الحديثة التي تشهدها المكتبات	% 35.18	% 37.07

و أعطى هذا السؤال الفرصة للإجابة لكل المـــوظفين حيث كان المقصود هنا الإجابة حتى و لو لم تتوفر هذه الخـدمة و بما أن الأسئلة مفلوقة كالعادة كانت هناك اقـتـراحـــات واضحة و محددة. و الملاحظ هنا أن اتفاق الموظفين في كلا المكتبتين كان في كون الأسباب الأولى هي الانفجار المعرفي و صعوبة البحث و التطورات الحديثة التي تشهدها المكتبات و ذلك في كلا المكتبتين فنجد النسبة في معسكر بـ 35.18% و في مستغانم بـ 37.07% و بعدها جاء دور الاقتراح الثاني هو عدم معرفة المستفيدين سبل الوصول للمعلومة و هذه الإجابة كانت في معسكر بـ 27.77% و في هذا الترتيب كان الاقتراح آخر في مستغانم حين تركوا الأولوية في تقديم الأسباب للفلسفة الجديدة لإدارة المكتبات و مراكز المعلومات و ذلك بنسبة 29.62% و بعده جاء الترتيب الأخير في معسكر للفلسفة الجديدة لإدارة المكتبات و مراكز

المعلومات و ذلك بنسبة 22.22% و في مستغانم كان السبب الأخير هو عدم معرفة المستفيدين سبل الوصول للمعلومة و ذلك بنسبة 22.22% و هناك بعض الإجابات التي وافقت على الأسباب الأربعة (أنظر الجدول رقم 48) و بعدها جاء السؤال حول الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين .ما ماهي الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين في مكتبتكم ؟

الجدول رقم49:

ما هي الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين (رتب حسب الأولويات)	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الجولات الجماعية أو الفردية داخل المكتبة قيد الإجابة	/	% 31.48
استخدام الوسائل السمعية البصرية	/	% 00
توزيع نشرات كتيبات للمستفيدين	/	% 18.51
الموجزات الإرشادية	/	% 00
وضع برنامج خاص بتدريب المستفيدين .	/	% 00

و كان الهدف هنا معرفة الطرق أو الأساليب و اكتشاف مكانة الحداثة في هذه الخدمة و ذلك ما نراه في الاقتراحات في الجدول فالإجابة كانت متوقعة في معسكر أي عدم الإجابة على هذا السؤال و ذلك كون هذه الخدمة غير متوفرة ، فكان الدور هنا على مستغانم حيث إتفقوا على عدم وجود الوسائل السمعية البصرية و على عدم توفر الموجزات الإرشادية و عدم توفر برنامج خاص بتدريب المستفيدين و ذلك بنسبة 00% أما الجولات الجماعية أو الفردية داخل المكتبة فاتفقوا على وجودها بنسبة 31.48% و بعدها توزيع نشرات أو كتيبات

للمستفيدين و ذلك بـ 18.51% (أنظر الجدول رقم 49) .و كان السؤال الأخير في هذه الخدمة كمحاولة للتأكيد على ضرورة توفر هذه الخدمة و بالتالي إعطاء الفرصة للذين لا تتوفر لديهم الخدمة بإبداء رأيهم فكان السؤال .

إذا كانت مكتبتكم لا تتوفر على هذه الخدمة فهل تفضل وجودها لديكم ؟

1- الجدول رقم 50:

إذا كانت مكتبتكم لا تحتوي على الخدمة فهل تفضل وجودها لديكم ؟	مكتبة معسكر	كمتبة مستغانم
نعم	%51.85	/
لا	%00	/

و الاقتراحات كانت محدودة " بنعم " أو "لا " فلم أتلقى إجابة بالنسبة لعينة مستغانم بحجة توفر هذه الخدمة و الاتفاق الكامل علة ضرورة توفرها في معسكر و ذلك بنسبة 51.18% .

المحور الثاني : المكتبي و المستعمل

في هذا المحور كان الهدف معرفة العلاقة الموجودة بين المكتبي و المستعمل.

فتساءلت من هم الأكثر إرتياد على المكتبة ؟

الجدول رقم 51:

من هم الأكثر ارتيادا على المكتبة ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الطالب	%51.85	% 48.14
الأستاذ الباحث	%40.74	%37.03

و بما أن العينة المقصود بها داخل المكتبة الجامعية و أفرادها الطلبة و الأساتذة والباحثين فكانت هذه هي الاقتراحات للإجابة.و بطبيعة الحال إتفقوا في كلا المكتبتين أن الفئة الأكثر تعامل مع المكتبة هم الطلبة و ذلك بالنسبة الكاملة في كلا المكتبتين حيث في معسكر 51.85% و في مستغانم 48.14% أما الأساتذة و الباحثين فقد كان لهم مكانتهم في المكتبة و ذلك بنسبة 40.74% في معسكر و 37.03% في مستغانم و ذلك طبعا ما تحدده الفئة المسجلة من البداية في المكتبة حيث فئة الطلبة أكثر بكثير من الأساتذة في حين هناك أساتذة لديهم اشتراك بالبطاقات لكنهم لم يتعاملوا مع المكتبة هذه السنة و هذا ما صرحت به المسؤولية عن البطاقات الأساتذة و الباحثين ، و هذا فعلا ما تأكدت منه عندي تصفحي البطاقات شخصيا (أنظر الجدول رقم 51) .

و بعدما جاء سؤال ليكشف العلاقة بين المكتبي و المستعمل فكان السؤال .

هل تجد صعوبة في إرضاء المستعمل ؟

الجدول رقم 52:

هل تجد صعوبة في إرضاء المستعمل ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%12.96	% 25.92
لا	%38.88	%22.22

و كان السؤال مباشرا أي "نعم " أم " لا " لا غير .فنجد الصعوبة تمثلت عند موظفي مستغانم أكثر من موظفي معسكر ، و ذلك كون نسبة نعم أجد صعوبة كانت في مستغانم 25.92% و في معسكر 12.96 % أما الإجابة بلا لوجود صعوبة في التعامل فقد كانت 38.88 % في معسكر و 22.22% في مستغانم.و هنا يعود السبب الأول في هذه الصعوبات في التخصص كون المتخصصين في معسكر أكثر بكثير من مستغانم ، حيث الموظفين في مستغانم أغلبيتهم وظفوا عن طريق التعاقد .إضافة إلى ذلك بعدهم عن التخصص حيث تحاورت مع الكثير منهم و لم يصادفني واحد متخصص في علم المكتبات حيث المتخصصين يعد على الأصابع عكس معسكر حيث الأغلبية متخصصين في الميدان و الأقلية غير متخصصين و النسب تؤكد أن هناك صعوبات في مستغانم أكثر من معسكر (انظر الجدول رقم 52).

و بعدها جاء السؤال التالي للتأكد على ما قلته أو لاكتشاف فيما تتمثل هذه الصعوبات،جاء هذا السؤال.

ج- إذا كانت إجابتك "بنعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

الجدول رقم 53:

إذا كانت إجابتك "بنعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
عدم معرفة المستفيدين لطرق البحث	% 12.96	%20.37
احتياجات المستفيدين حقوق النسخ الموجودة بالمكتبة ؟	% 12.96	% 20.37
عدم احترام المستفيدين للقوانين الداخلية للمكتبة .	% 12.96	%20.37
لست متخصصا في ميدان المكتبات	% 9.25	% 24.92

وضعت مجموعة من الاقتراحات فكان الاتفاق في معسكر واضحا بالنسبة للفئة التي أكدت على وجود صعوبات و تمثلت هذه الصعوبات في عدم معرفة المستفيدين لطرق البحث و عدم احترام المستعملين للقوانين الداخلية للمكتبة و احتياجات المستفيدين تفوق النسخ الموجودة و ذلك بنسبة 12.96% و بقيت نسبة تمثلت في 9.25% اتفقوا على لست متخصصا في ميدان المكتبات ، في حين مستغانم 24.92% فضلوا لست متخصص في ميدان المكتبات و بعدها الاحتمالات الثلاثة الأخرى بنسبة 20.37 % و هذا يؤكد ضرورة التخصص كما شرحت سابقا (انظر الجدول رقم 53).

و بعدها جاء سؤال آخر لمعرفة مدى اهتمام المكتبي بالمستعمل و مدى محاولاته لإرضاء ه فكان السؤال .ما هي الأساليب المعتمدة لجلب المستعمل ؟

الجدول رقم 54:

إذا كانت إجابتك "بنعم" فيما يمكن حصر هذه الأساليب ؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
المعارض	%44.44	%48.14
الإشهار لمختلف وسائله	/	/
عملية الطبع و تمكين المستفيد منها	%00	00%
عن طريق المعاملة الحسنة	% 42.59	%37.03
عن طريق التسهيل و المساعدة من طرفكم .	%44.44	% 36.74

و كانت هناك مجموعة من الاقتراحات فاتفقوا في مكتبة معسكر إن أهم الأساليب المعتمدة هي المعارض و عن طريق التسهيل و المساعدة من طرفهم و ذلك بنسبة 44.44% في حين كانت هذه المرتبة في مستغانم للمعارض و المعاملة الحسنة و ذلك بنسبة 37.03% و جاءت المرتبة الثانية في معسكر للمعاملة الحسنة بنسبة 42.59 % في حين في مستغانم كانت هذه المرتبة عن طريق التسهيل و المساعدة من طرفهم بنسبة 36.74% أما اقتراح عملية الطبع و تمكين المستفيد منها فكان كفخ للتأكيد عن الأسئلة حول خدمة النسخ فقد كان الاتفاق واضح و هو عدم توفر هذه الطريقة و ذلك بـ00% في كلا المكتبتين أما اقتراح الإشهار بمختلف وسائله فقد فظل الموظفين عدم الإجابة (انظر الجدول رقم 54) .

و بعدها هذه الأسئلة انتقلت إلى المحور الأخير في الاستمارة ألا و هو .

المحور الثالث : المكتبي و تكنولوجيا المعلومات

و هذا الجزء هو الأهم و هو لب الموضوع و كانت الأسئلة محاولة لمعرفة دور المكتبي في تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على المكتبة و المستعمل و كذلك مدى تعامله معها ووعيه بضرورة وجودها في المكتبة الجامعية فكان السؤال الأول.

- أي الوسائل الحديثة اعتمدت في المكتبة؟

الجدول رقم55:

أي الوسائل اعتمدت في المكتبة	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
البحث في الالكتروني	%51.85	%48.14
الفهرس الالكتروني	%25.92	%48.14
توزيع نشرات كتيبات للمستفيدين	%12.96	%33.33
الحوامل الالكترونية	%27.77	%33.33

و اقترحت كل ما تيسر من وسائل يمكن إن تتوفر في المكتبة فكانت الأولوية للاقتراح الأول البحث في الانترنيت و ذلك بالنسبة الكاملة في كلا المكتبتين أي 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و هذا ما لاحظته فعلا توفر الانترنيت في كلا المكتبتين أما الفهرس الالكتروني فكانت له النسبة الأكبر في مستغانم .و ذلك بـ 48.14% أما معسكر فكانت نسبة وجود الفهرس الالكتروني بـ 25.92% .

و بعدها جاء دور الحوامل الالكترونية و البرمجيات الخاصة بتسيير الخدمات و التي توفرت في مستغانم أكثر و ذلك بنسبة 33.33% لكلا الاقتراحين أما معسكر فنسبة توفر الحوامل

الالكترونية كانت 12.96% و البرمجيات و لفت انتباهي هذا التضارب في الإجابات و من خلال ملاحظاتي الشخصية و كذا مقابلتي للمسؤولين توصلت إلى أنه في مستغانم هناك الفهرس الالكتروني و كذا البحث في الانترنيت و هذا ما تم الاتفاق عليه وحدث الاختلاف في الحوامل الالكترونية و ذلك كون هذه الحوامل لا تتوفر لكافة المستعملين و ذلك في كلا المكتبتين، أما البرمجيات الخاصة بالتسيير فهناك من لا يملك فكرة حولها ، و كذلك أيضا في كلا المكتبتين . أما الفهرس الالكتروني في معسكر فقد توفر في بداية السنة لكافة المستعملين و بعد شهرين أو ثلاثة من المستعملين في الأساتذة و الباحثين و كذلك لظروف خاصة بالمكتبة و ذلك ما أكدته النسب (انظر الجدول رقم 55) .

و بعدها وجهت سؤالا آخر لمعرفة مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية فكان السؤال: أي الخدمات المكتبية مستها التكنولوجيا المعلومات ؟

الجدول رقم56:

أي الخدمات المكتبية مستها تكنولوجيا المعلومات؟	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
خدمة الفهرس	%27.77	%48.14
خدمة الإعارة	%00	%00
خدمة التكشيف و الاستخلاص	%00	%00
خدمة الاقتناء و التزويد	%00	%00
خدمة البيلوغرافية	%24.07	%40.74
خدمة الترجمة	%00	%%00
خدمة النسخ	%27.77	%18.51
خدمة البحث بالاتصال المباشر	%35.18	%48.14
خدمة الإحاطة الجارية	%00	%00

و قدمت الاقتراح حول كل الخدمات التي يمكن أن تتوفر في المكتبة الجامعية فاتفق الكل على خدمة الفهرسة في مستغانم وذلك بنسبة 48.14% و خدمة البحث بالاتصال المباشر بنفس النسبة 48.14% و بعدها خدمة البيبليوغرافية بنسبة 40.74% و أخيرا خدمة النسخ بنسبة 18.51% أما خدمة الإحاطة الجارية و الترجمـــــة و الإعارة و التكشيف و الاستخلاص و التزويد و الاقتناء فقد كانت لها نفس الإحاطة في كلا المكتبتين أي لم تمسها التكنولوجيا الحديثة و ذلك ب 00% ، أما الفهرس في معسكر فكانت لها نسبة 27.77% و البيبليوغرافية

24.07% و البحث بالاتصال المباشر 35.18% و خدمة النسخ 27.77 % عن طريق الملاحظة كان خدمة النسخ في كلا المكتبتين متوفرة لفئة معينة كالأساتذة و الباحثين و موجودة في الإدارة و تستعمل فقط للضرورة .إما الفهرس الالكتروني في معسكر فكما سبق و إن وضحت توفر في البداية و اختفى فيما بعد بالنسبة للمستعملين و كذا الموظفين لذا حدث هذا التضارب في الإجابات و هذا ما تحدده النسب (انظر الجـــــــــدول رقم 56).

و بعد كل هذا جاء دور المكتبي لمعرفة رأيه الشخصي فيما يجري حوله من حداثة فكان السؤال :هل اعتماد التكنولوجيا ضرورة حتمية في المكتبة الجامعية ؟

الجدول رقم 57:

هل اعتماد التكنولوجيا الحديثة ضرورة حتمية في المكتبة الجامعية	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%51.85	%48.14
لا	%00	%00

واكتفيت باقتراحين نعم أو لا . فاتفق جميع العينة على ضرورة التكنولوجيا الحديثة و ذلك في كلا المكتبتين بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم (انظر الجدول رقم 56) .

و للتأكد من مقدرته على فهم المفاهيم الحديثة للمكتبة ووعيه لها يجري حوله من تطورات مذهلة في مجال المكتبات كان السؤال التالي .

د- إذا كانت إجابتك"بنعم" فهل هو بسبب: (رتب حسب الأولويات).

الجدول رقم 58:

إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل بسبب (رتب حسب الأولويات)	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
الانفجار المعلوماتي	%51.85	%48.14
السرعة العالية في المعالجة	%51.85	%48.14
الاحتياجات المتزايدة	%50	46.29%
ميول المستفيدون لكل ما هو حديث	%44.44	%31.48
تطور أساليب البحث	%51.85	%48.14
تطور مفهوم المكتبة	%37.03	%35.18

و حددت الأسباب حسب الدوافع التي أدت بالمكتبة لمسايرة الحداثة . فاتفقت العينة على الإجابة الموحدة في كلا المكتبتين على أن أهم الأسباب هي الانفجار المعلوماتي و السرعة العالية في المعالجة و تطور أساليب البحث و ذلك بنسبة 51.85% في معسكر و 48.14% في مستغانم و بعدها جاء دور الاحتياجات المتزايدة في معسكر بنسبة 50% في حين في مستغانم كانت 46.29% و بعدها جاء دور لاقتراح ميول المستفيدين لكل ما هو حديث و كان لهذا السبب نسبة 44.44% في معسكر و في مستغانم كانت هذه المرتبة لتطوير مفهوم المكتبة و ذلك بنسبة 35.18% و كان السبب الأخير في مستغانم هو ميول المستفيدين لكل ما حديث و ذلك بنسبة 31.84 % أما السبب الأخير في معسكر فقد كان لتطوير مفهوم المكتبة و ذلك ب 37.03% و كلها أسباب جد معقولة و كلها جائزة كما صرح الموظفون إلا أن

درجة الأهمية تختلف كما هي موضحة في النسب (انظر الجدول رقم 58) و كالعادة لنترك الفرصة لأصحاب الإجابة " بلا " كان السؤال التالي :

ه- إذا كانت إجابتك "بلا" هل تعتقد إن المكتبة قادرة على الاستمرار بكل ما هو تقليدي في وسط مجتمع المعلومات؟

الجدول رقم 59:

إذا كانت إجابتك"بلا" هل تعتقد إن المكتبة قادرة على الاستمرار بكل ما هو تقليدي في وسط مجتمع المعلومات	مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
نعم	%3.70	%3.14
لا	%44.44	%44.44
لا ادري	%3.70	%00

و كانت الاقتراحات" بنعم" أو " لا" أو "لا أدري " فإتفقوا في كلا المكتبتين بضرورة التكنولوجيا الحديثة لسير المكتبة في طريق الحداثة و ذلك بنسبة 44.44% في كلا المكتبتين ،أما نعم للاستمرار المكتبة بما هو تقليدي في وسط مجتمع المعلومات .فكانت لعينة قليلة تمثلت في 3.70% في معسكر و 3.14% في مستغانم و كان هذا الرأي نوعا ما غير منطقي إلا انه رأيهم الخاص و أكدوا على أن الخبرة الطويل في ميدان المكتبات تحول المكتبي إلى آلة و بالتالي قوله أنها نظرة محدودة بعيدة عن المفاهيم الجديدة للمكتبة (انظر الجدول رقم 59) .

خلاصة النتائج المتحصل عليها في تحليل الاستبيان لكل من موظفي مكتبة مستغانم ، ومكتبة معسكر :

1- مو ظفي مستغانم :

ما يمكن قوله عن هذه الفئة من عينة الدراسة هو أن :

أ- عدد الموظفين المتخصصين لا يتجاوز العشرة في حين أغلب الموظفين يعملون على أساس عقود ما قبل التشغيل و في مختلف التخصصات حيث يلقون صعوبة في التعامل مع المصطلحات و الخدمات المكتبية فنجد مثلا خدمة الاقتناء و التزويد و التي لاحظنا في التحليل أن هناك من أكد على الاقتناء و نفى التزويد و هذا إن دل إنما يدل على عدم المعرفة التامة و الكافية للمصطلحات المكتبية رغم أن هاتين الخدمتين واضحتين للخاص و العام ، و هناك من لا يعرف خدمة الدوريات و كذا نوع التصنيف المتبع في المكتبة و هذا ما أكد لي النقاط التالية :

- العمل الانفرادي أي عدم احتكاك الموظفين ببعضهم البعض

- عدم التخصص يؤدي للصعوبة في التعامل مع المصطلحات المكتبية

-عدم وجود خدمة تدريب المستفيدين

- نقص الرقابة مما يؤدي إلى إهمال الموظفين و عدم سعيهم للتعلم كي يتمكنوا من المكتبة

- محدودية المعاملة بين المستعمل و المكتبي مما يؤدي إلى الصعوبة في التعامل و إرضائه

كل هذه النقاط كما وضح الموظفين الغير متخصصين تؤدي إلى اعتبارهم إنهم مازالوا في فترة التربص و يدفع ثمن هذا التربص المستعمل الذي لا يهمه شيء مما يجري خلف الستار ، بل همه الأول و الأخير الحصول على المعلومة في وقت وجيز و بشكل دقيق مع المعاملة الحسنة .

أغلب هؤلاء الموظفين يقومون بالإعارة و التي يعتبرونها خدمة سهلة و لكنها في نفس الوقت خدمة روتينية ، و هذا لا ينفي أن هناك من الموظفين الغير متخصصين إلا أنهم متحكمين في التعامل مع المصطلحات المكتبية ذلك بحكم الخبرة و القدم في العمل و حب التعلم و الاكتشاف ، و هي فئة قليلة .

أما المتخصصين فقد تحدثوا عن المفاهيم و المصطلحات المكتبية بكل ثقة كما أكدوا على:

- ضرورة زيادة المتخصصين في المكتبة الجامعية التي تختلف عن غيرها من المكتبات و التي لا بد لها من اهتمام خاص .

- ضرورة الحداثة و تألية الخدمات التي مازالت تقليدية في حين تشهد المكتبات الاوربيية تطورا مذهلا في مجال كل خدماتها كالإعارة الالكترونية و الاقتناء الالكتروني و غيرها من التكنولوجيات التي لا حدود لها و ما يمكن قوله أن التعامل فيها أصبح بشكل رقمي الكتروني .- كما يؤكدون على أن الفهرس الالكتروني متوفر و كذا البحث البيبليوغرافي و البحث على الخط و يتحدثون على ان مكتباتهم شهدت نوع من التطور في تجهيزاتها كتوفير أجهزة الإعلام الآلي ذات الجودة في الصنع و التي يسير بها الفهرس الالكتروني مع برنامج بسيط و في متناول الجميع و هو برنامج السنجاب كما لديهم خدمة البحث البيبليوغرافي و لديهم خدمة الانترنيت المتوفرة بشكل واسع ، و ما يلاحظ عند دخول المكتبة أنها مجهزة بكاميرات حديثة لمراقبة سير المكتبة و هي مجهزة بأثاث ذو جودة .

و رغم كل هذا إلا أن هذه العينة تؤكد على ضرورة المتخصصين في التحكم على ما هو حديث و ضرورة سد الثغرات بتوفير خدمة الترجمة و النسخ ، و ضرورة الاهتمام بالحوامل الالكترونية المرافقة للكتب أي تخصيص خدمات خاصة بها و هنا يمكن الحصول على

الاقتناء الالكتروني و الجرد الالكتروني و كذا الإعارة الالكترونية و تحدثوا على ضرورة الشبكة ما بين المكتبات الجامعية .

و هذا ما يؤكد مدى وعي الموظفين المتمكنين من مفهوم المكتبة و ما تلاقيه من تطورات لا حدود لها في زمن المعلوماتية . أما فيما يخص علاقة الموظفين مع المستفيدين فيرى المتخصصين أنه لا بد من إستراتيجية للتعامل مع أي قارئ لأن المكتبة مؤسسة تستقبل مختلف الأفراد على اختلاف طباعهم.

و بالتالي لا بد من مكتبي واعي مدرك لمعنى تعامل و كسب رضا القارئ ، و لابد من دروس و محاضرات خاصة بالموظفين لتوضيح هذه النقاط ، و يحددون هذه العلاقة داخل مكتبتهم بأنها لا تتعدى كثيرا هذه المعادلة (يريد كتابا = أعطيه كتابا في حالة وجوده) في حين أن المكتبي اليوم أصبح أخصائي معلومات و تعددت مهامه و أخيرا أكدوا على ضرورة الاتفاق و العمل الجماعي لخلق روح جماعية و لتحويل العمل الروتيني إلى متعة و اكتشاف و تعلم .

2- موظفي معسكر :

لا تختلف النتائج المتحصل عليها في معسكر كثيرا عن نتائج الموظفين المتحصل عليها في مستغانم إلا انه لكل مكتبة خصوصياتها و يمكن جمعها في النقاط التالية :

أ- ان عدد المتخصصين أكثر من خمسة عشر متخصص و هذا عدد مقبول رغم وجود الموظفين عن طريق عقود ما قبل التشغيل إلا أن عددهم قليل .

ب- الموظفين متفقين على وجود خدمة الفهرسة ، الإعارة ، البيبلوغرافية و خدمة البحث على الخط ، و خدمة الاقتناء و التزويد إلا نهم اختلفوا في بعض الخدمات كخدمة الفهرس الآلي فهناك من نفى وجوده و هناك من أكد وجوده ، إلا أن الاقتراب الميداني و الملاحظة

ت- الشخصية أعطتني مبررا لهذا التضارب في الإجابات و هي أن الفهرس الالكتروني كان متوفرا في بداية السنة ، وتم أقافه لأسباب حصرها في إتلاف و إهمال و تخريب الأجهزة إلا انها حجج غير مقنعة حيث كان عدد الأجهزة لا يتجاوز الأربعة و هذا عدد قليل جدا بالمقارنة مع المتعاملين مع المكتبة و بالتالي سيكون هناك تزاحم و اكتضاض في التعامل مع هذا الفهرس و بالتالي ضغط كبير على الجهاز و صناعته أو إتلافه .

بقي الفهرس الالكتروني المفعول و لكن بطريقة محدودة أي يمكن أن يستفيد منه الأستاذ أو الباحث في بعض الأحيان .

- الحوامل الالكترونية : لقد تحدث عنها الموظفين و عن ضرورة إعادة النظر في هذه الخدمة و التي هي الآن محصورة في جمع الحوامل ، ووضعها في مكتب المسؤولة ليستفيد منها عدد قليل جدا من الأساتذة و الباحثين

- اتفقوا جميعا على وجود خدمة البحث على الخط و على التجهيزات ذات الجودة من كراسي و طاولات و كاميرات للمراقبة و فاكس و هواتف داخل المكتبة.

و كان الاختلاف أيضا في خدمة النسخ التي تتوفر بمحدودية جد كبيرة حيث أن هناك طابعة في مكتب المسؤولة و لا يسمح بنسخ أي شيء و لا لأي احد ، أي فئة قليلة جدا من الأساتذة و الباحثين و هناك من الموظفين من نفوها و اعتبروا عدم التعميم يعني عدم توفر الخدمة و توفر الخدمة يعني استفادة كل المستفيدين .

- كما أكدوا على ضرورة خدمة النسخ و الترجمة و كذا ضرورة إعادة الفهرس الالكتروني و توفير أجهزة الإعلام الآلي بشكل أوسع .

و بما أن العمل انفرادي بين الموظفين لابد من توحيد العمل للوصول للنتائج المطلوبة

- ضرورة خدمة تدريب المستفيدين أمام هذه التطورات الغير متناهية في مجال المكتبات

- التعامل مع المستعملين موجود بشكل واضح إلا أنه لابد من التطوير لإرضاء القارئ و تلبية حاجياته في وقت قصير و بشكل صحيح ،و أخيرا أشاروا إلى ضرورة الرفع في الميزانية الخاصة بالمكتبة الجامعية لتلبية التجهيزات الالكترونية و تألية الخدمات التقليدية .

تحليل الجداول الخاصة بالاستمارة الموجه للمستعملين بجامعة معسكر و مستغانم

:المعلومات العامة :

1- جداول خاصة بالاستمارة الموجهة للمستعملين بجامعة معسكر و مستغانم :

معلومات عامة :1-الجامعة :

الجدول رقم 1:

الجامعة	العدد	النسبة
جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر	341	%47.09
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	383	% 52.90

و هي معلومات شاملة من اجل أخذ نظرة مسبقة حول الجامعتين و حول المتعاملين أو المستعملين لهذا النوع من المكتبات أي المكتبات الجامعية . فأول خطوة تعرفت على العينة التي ستكون موضوع الدراسة فقد كان العدد في جامعة مصطفى اسطمبولي – معسكر- 341 و ذلك بنسبة العدد 47.09% أما جامعة عبد الحميد إبن باديس – مستغانم فقد كان العدد 383 و ذلك بنسبة 52.90% (انظر الجدول رقم 1).

الجدول رقم 2 :

الجنس :

الجنس	جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر			جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
ذكر	%16.57	% 4.14	% 2.90	% 13.25	% 3.31	% 7.73
أنثى	% 17.95	% 2.62	% 2.76	% 21.27	% 2.34	% 4.97

أما فيما يخص الجنس فكان هناك 23.76% ذكور و قد كانوا موزعين كالتالي 16.57%طالب و 4.14 % ماجستير و 2.90% أستاذ أما الإناث فقد كانوا 23.33% موزعين كالتالي 17.95طالبة و 2.62% طالة ماجستير و 2.76 % أستاذة و هذا كله في معسكر .أما فيما يخص مستغانم فعدد الذكور 24.32% مقسمة كما يلي 13.25% طالب و 3.31% ماجستير و 7.75% أستاذ أما الإناث فكانت النسبة 28.58% مقسمة على الطالبات 21.27% و الماجستير.

و الملاحظ أن النسبة متقاربة جدا بين الإناث أكثر من الذكور و قد أكد بعض الذكور أن الفرصة الأولى في التو ضيف غالبا ما تكون للإناث و ذلك نظرا كما ينتظر الطالب من واجبات و أولها الخدمة الوطنية و التي تعتبر حاجز كبير بين الذكور و فرصة التوظيف في حين تعتبر بطاقة الأعضاء أساسيات الملف قبل المسابقة للذكور طبعا و هذا ما تؤكده النسب عند الطلبة و الباحثين و كذا الأساتذة (انظر الجدول رقم 2).

الجدول رقم3

عدد المستعملين في كلا المكتبتين:

المستفيد		مكتبة معسكر	مكتبة مستغانم
طالب		34.53	34.53
أستاذ	دائم	1.51	7.04
	مؤقت	1.38	3.31
	مساعد	2.76	2.34
باحث		/	/
ماجستير		6.90	5.66
دبلوم ما بعد التدرج		/	/
دكتوراه		/	/
دكتوراه دولة		/	/

.و أردت الاقتراب أكثر من الفئة أو0 العينة المتعاملة مع المكتبة فوجدت الفئة الأكثر تعامل هم الطلبة بنسبة 34.53% في معسكر و 34.53 في مستغانم في حين الأساتذة المشاركين بالبطاقات في المكتبة في معسكر هم 69 أستاذ و أستاذة و هذا هو العدد الإجمالي أما المتعاملين مع المكتبة هذه السنة فقد كان عددهم 41استاذا و أساتذة و الاستمارات المتحصل عليها من طرفهم كانت للأساتذة الدائمين بنسبة 1.51% و المؤقتين 1.83% و المساعدين 2.76% و هذا في معسكر أما مستغانم كانت النسبة الأولى للأساتذة الدائمين و ذلك بنسبة 7.04% و المؤقتين ب 3.31% أما المساعدين فكانت لهم نسبة 2.34% و الفرق واضح في عدد الأساتذة في مستغانم مقارنة مع معسكر و هذا يعود الى كون مكتبة مستغانم أكثر قدما

من مكتبة معسكر أما الباحثين فقد كانت هناك خاصة بالماجستير فقط و ذلك في كلا المكتبتين بنسبة 6.90% في معسكر و 5.66% في مستغانم و هي نسبة تدل على أن الباحث يحتاج إلى المكتبة أكثر من غيره أما دبلوم ما بعد التدرج و الدكتوراه و دكتوراه دولة فلم يصادفني أحد في العينة و حسب تأكيدات الموظفين لست هناك بطاقات لهؤلاء في حين هناك أشخاص ماجستير .

في مستغانم لم يرد الاستمارة (أنظر الجدول رقم 3) و بعد هذه المعلومات العامة التي أعطت لنا صورة حول نوعية العينة التي ستتم عليها الدراسة جاء دور المحور الأول .

المحور الأول : المستعمل و المكتبة

1- هل تتردد على المكتبة؟

الجدول رقم:4

هل تتردد على المكتبة	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
دائما	%13.82	%5.52	%4.97	%14.22	% 4.97	% 10.49
احيانا	%20.71	%1.24	%0.69	% 19.19	% 0.69	% 2.20
نادرا	%00	%00	%00	%0.96	%00	00%
ابدا	%00	% 00	% 00	% 0.16	% 00	% 00

كان الهدف من هذا المحور معرفة علاقة المستعمل بالمكتبة و للوصول إلى هذا الهدف لابد من هذه الاسئلة التي تقربنا للوصول الى الهدف فكان السؤال الأول مباشرا .

هل تتردد على المكتبة ؟ و كانت الاقتراحات متنوعة بين دائما ، أحيانا ، نادرا ، أبدا .و حسب التقسيم السابق للعينة و للاقتراب أكثر من بعض الحقائق فضلت التحليل على أساس الطلبة ، الباحثين و الأساتذة فكانت الفئة الأكثر تعامل مع المكتبة هي فئة الطلبة و ذلك في كلا المكتبين بنسبة 13.82% في معسكر 14.22% في مستغانم و هذا ما يؤكد الإحصائيات التي تحصلت عليها في الجدول رقم 3 و هذا ما يشير إليه الجدول رقم- 4 –في الإجابة بدائما ، و هناك نسبة 5.52% للباحثين و 4.79% للأساتذة كانت لهم الإجابة بدائما و هذا في معسكر أما مستغانم فكانت نسبة الإجابة بدائم 4.97% للباحثين (ماجستير) و 10.49 % للأساتذة أما الإجابة بأحياننا فكانت هي الأخرى لفئة الطلبة نظرا لكون الطلبة هم العينة الأكبر في المستعملين فكانت 20.71 % في معسكر و 19.19% في مستغانم و بعدها جاء دور طلبة الماجستير ب 1.24% ثم الأساتذة 0.96% أما نادرا و أبدا فلم أتلقى عليها إجابة في معسكر أما مستغانم فقد كانت الإجابة بأحياننا 0.69% للطلبة الماجستير و 2.20% للأساتذة و بعدها نادرا ب 0.96% للطلبة و 0.16% للطلبة أيضا في حين لم تكن هناك إجابة بنادرا أو أبدا للأساتذة وطلبة الماجستير في مستغانم (انظر الجدول رقم-4-).

و بعدها جاء هدا السؤال :هل تعتبر المكتبة مكانا ل:

1- الجدول رقم:5

هل تعتبر المكتبة مكانا ل	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
البحث العلمي	%18.37	%6.76	%5.24	%16.16	% 5.11	%12.70
المطالعة والتثقيف	%11.60	%1.24	%0.41	%18.37	% 0.55	% 3.59

وللاقتراب أكثر أردت معرفة مكانة المكتبة بالنسبة للمستعمل فكان السؤال الموالي هل تعتبر المكتبة مكان وكانت الاقتراحات التالية إما المبحث العلمي او المطالعة والتثقيف, فاتفق الطلبة على أنها مكانا للبحث العلمي وذلك بنسبة 23.13% ومكان للتثقيف ب11.60% وهذا طلبة الماجستير في حين اخذ البحث العلمي النسبة الأكبر وذلك يفسر ب 6.76% عندهم أما الأساتذة فكانت النسبة ب 5.24% وبعدها المطالعة والتثقيف ب 1.24% لطلبة الماجستير و0.41% للأساتذة في معسكر , أما مستغانم فاتفق الطلبة والماجستير والأساتذة على أن المكتبة مكان للبحث العلمي بالدرجة الأولى وذلك بنسبة 16.16% و5.11% و12.70% أما المطلعة وتثقيف الطلبة 18.37% الباحثين (الماجستير) 0.55% والأساتذة 3.59% (انظر الجدول رقم-5-).

2- الجدول رقم6:

3- ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة؟

ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
المعاملة الحسنة من طرف المكتبي	%21.96	%3.59	%0.96	%9.25	% 4.97	%5.66
رصيد المكتبة	%17.40	%5.35	%2.76	%18.64	% 4.97	%11.04
جودة الخدمات المقدمة	%5.38	%00	%0.82	%4.14	%4.14	%12.43
نظامالتاليةفيالمكتبة	%00	% 1.27	% 1.10	% 2.48	% 3.45	% 11.87

ولمعرفة مدى أهمية رصيد المكتبة سواء من مواد بشرية او تجهيزات ورصيد كان هذا السؤال.ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة وكانت هناك إقتراحات لتحديد الإجابة فاتفق الطلبة في معسكر على ان العنصر الأول الذي يرغبهم في المكتبة والمعاملة الحسنة من طرف المكتبي وذلك ب21.96% .

ثم رصيد المكتبة ب17.40% وبعدها جودة الخدمات المقدرة ب 5.38 % وأخيرا نظام التألية ب00% وكان هذا نفسه رأي طلبة الماجستير الأولوية للمعاملة وذلك ب3.59% ثم الرصيد ب5.35 % .

وبعدها نظام التأليه ب1.27% وأخيرا جودة الخدمات المقدمة ب00% و إختلف رأي الأساتذة من ناحية الاولوية حيث كان حسب رأي الأساتذة لرصيد المكتبة ب 2.76% نظام التألية ب 1.10% و المعاملة الحسنة أخذت المرتبة الثالثة ب 0.96% .

و أخيرا جودة الخدمات ب 0.82% و عند الملاحظة نجد أن الطلبة لم يعطوا نظام التألية أي مرتبة في حين إختلف الأساتذة و الباحثين و بالاقتراب من الميدان و السؤال المباشر و كذا الملاحظة المباشرة اكتشفت محدودية إستعمال الحاسوب حين لا يستفيد الطالب من خدماته في حين هناك فرصة الاستفادة لكل من الباحثين و الأساتذة حين يستعينوا في بحثهم بالفهرس الالكتروني بدل اليدوي و يسمح لهم بالاستفادة من الحوامل الالكترونية التي تحتفظ بها المسؤولة على المكتبة .أما مستغانم فكانت الاولوية لرصيد المكتبة عند الكلية و ذلك بنسبة 18.64% و تلتها المعاملة الحسنة 9.25% و بعدها جودة الخدمات ب 4.14% و أخيرا نظام التألية 2.48% .

أما طلبة الماجستير فكان ترتيبهم كما يلي الأولوية لكل من المعاملة الحسنة و رصيد المكتبة و ذلك ب 4.97% و بعدها جودة الخدمات ب 4.14% و أخيرا نظام التألية ب 3.45% و فيما يخص الأساتذة فقد كانت الأولوية لجودة الخدمات و ذلك ب 12.43% ثم نظام التألية ب 11.87% و بعدها رصيد المكتبة ب 11.04%.

و أخيرا المعاملة الحسنة ب 5.66% و هذا إن دل على شيء أمنا يدل على أنه رغم إتاحة عملية التألية و جودة الخدمات لصالح الطالب في مستغانم إلاّ أن الأستاذ و بعده الباحث هم الفئة التي لها الحظ الأكبر في .التسهيلات و المساعدات داخل المكتبة(أنظر الجدول رقم 6).

- ما هي المواد المكتبية الأكثر استخداما من طرفك؟

الجدول رقم 7:

ما هي المواد المكتبية الأكثر استخداما من طرفك	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
الكتب	%34.53	%6.76	%5.66	%28.59	5.11 %	%12.70
الدوريات والمجلات	%2.76	%0.27	2.34 %	%0.96	%4.83	%2.34
الموسوعات والقواميس	%7.59	%3.03	%3.45	%5.80	%3.03	%8.28
الحوليات	%2.76	% 4.69	0.82 %	%1.65	2.34 %	%1.79
المذكرات	13.39 %	%1.51	1.10 %	% 4.55	1.79 %	% 3.03
الحوامل الالكترونية	% 00	% 00	%2.07	% 1.24	%4.83	%12.29

ولاكتشاف نوعية الرصيد المتوفر لدى المكتبتين كان هذا السؤال .ما هي المواد المكتبية المتوفرة لدى المكتبات الجامعية بصفة عامة .فكانت الأولوية للكتب عند كل من الطلبة بنسبة 34.53% و طلبة الماجستير ب 6.76 % و الأساتذة ب 5.66% و بعدها جاءت الاختلافات في الاقتراحات الباقية و يمكن ترتيبها كما يلي المذكرات في المرتبة الثانية بنسبة

13.39% و بعدها الموسوعات و القواميس 7.59% و بعدها الدوريات و المجلات و الحوليات بنسبة 2.76% أما الحوامل الالكترونية حسب الطلبة هي غير متوفرة أما طلبة الماجستير فبعد الكتب جاء دور الحوليات ب 4.69% و بعدها الموسوعات و القواميس بنسبة 3.03% و بعدها المذكرات بنسبة 1.51 % وبعدها الدوريات والمجلات ب 0.27% وأخيرا الحوامل الالكترونية ب 00% .

أما الأساتذة فبعد الكتب جاء دور القواميس والموسوعات ب 3.45% والدوريات والمجلات ب 2.34% والحوامل الالكترونية كان لها دورها هنا عكس رأي الطلبة والباحثين حيث كان بنسبة2.07% وبعدها المذكرات1.10% وأخيرا الحوليات0.82% وكل هذا في مكتبة معسكر .

أما مكتبة مستغانم في المواد الأكثر إستخداما كانت الكتب عند كل من الطلبة ب28.59% وطلبة الماجستير 5.11% والأساتذة 12.70% .

وبعدها جاء الترتيب التالي عند الطلبة 5.80 % للموسوعات والقواميس وبعدها المذكرات ب 4.55% وبعدها الحوليات ب1.65% ثم الحوامل الالكترونية ب1.24% وأخيرا الدوريات والمجلات ب0.96% أما طلبة الماجستير فا لمواد الأكثر استخداما بالنسبة لهم بعد الكتب هي الحوامل الالكترونية والدوريات والمجلات وذلك بنسبة 4.83% وبعدها القواميس والموسوعات ب3.03% والحوليات ب 2.34% وأخيرا المذكرات ب1.79% .

وعند الأساتذة كان تركيزهم على الحوامل الالكترونية مباشرة بعد الكتب وذلك بنسبة 12.29% وهي نسبة جد معتبرة وبعدها الموسوعات والقواميس ب8.28% ثم المذكرات 3.03% وتلتها الدوريات والمجلات ب2.34% وللحوليات أيضا دورها بنسبة 1.79% (انظر الجدول رقم-7-

الجدول رقم 8:

ماهي الوسيلة المعتمدة لحصولك على المعلومة ؟

ماهي الوسيلة المعتمدة لحصولك على المعلومة؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
الانترنت	%18.22	%6.76	%5.66	%20.44	% 5.66	%12.70
المكتبات الخاصة	%12.84	%1.51	2.34 %	%6.76	%2.76	%12.43
مكتبتك في البيت	%2.76	%2.07	%5.11	%4.55	%5.24	%12.29
مكتبتكم في الجامعة	%34.53	% 6.76	5.66 %	%29	%5.66	%12.70
مكتبات في جامعات اخرى	%5.66	%1.10	4.00 %	%14.86	% 2.90	% 3.45

عندما نأتي لنقارن بين ما شاهدناه من أراء حول المواد المكتبية المستخدمة في كلا المكتبتين نجد أن الجانب التقليدي متفق عليه عند العينة باختلاف فئاتها في كلا المكتبتين وما يلفت الانتباه أن الطلبة في معسكر ينفون وجود الحوامل الالكترونية كما حدث في الفهرس الالكتروني في حين الباحثين والأساتذة يؤكدون أنهم يستفيدون من الحوامل الالكترونية، والتي في الغالب تكون حوامل مرافقة للكتب الجديدة أو حوامل لمذكرات مهمة تستفيد منها

الإدارة لتفيد بها فئة محددة تمثلت غالبيتها بالأساتذة والباحثين في بعض الأحيان في حين مستغانم ورغم توفر الحوامل الالكترونية إلا ان الأولوية للأساتذة والباحثين دائما في حين لا ينفي إستفادة الطلبة ولكن ليس كل الطلبة ربما السنة الرابعة او ذوي الحاجة الملحة كما قال بعض الطلبة او الاستفادة منها عن طريق الأساتذة .

ولمعرفة مكانة المكتبة الجامعية وسط هذا الكم الهائل من أنواع المكتبيات و الكم الهائل من التراكم المعرفي و التطور الذي لا حدود له فكان السؤال

ماذا تعتمد للحصول على المعلومة ؟.

و كان الاقتراح حول البحث على الخط و مجموعة من أنواع المكتبات فإختلفت الإجابات بين فئات العينة الثلاثة فكان الطريق المعتمدة بالنسبة للطلبة للوصول للمعلومة هو المكتبة الجامعية بنسبة 34.53% ثم الانترنيت ب 18.22% و بعدها المكتبات الخاصة ب 12.84 % و بعدها مكتبات في جامعات أخرى ب 5.66% و فئة قليلة تعتمد مكتبة البيت و ذلك بنسبة 2.76% .

أما طلبة الماجستير فكانت المرتبة الأولى بالنسبة لهم للانترنيت و مكتبة الجامعية بنفس النسبة أي 6.76% و بعدها مكتبة البيت ب 2.07% ثم المكتبات الخاصة ب 1.51% و أخيرا مكتباتنا في جامعات أخرى ب 1.10% ، أما للأساتذة فقد كان لهم نفس إختيار طلبة الماجستير في حين اختاروا كل من الانترنيت و المكتبة الجامعية في المرتبة الأولى عند البحث عن المعلومة و ذلك بنسبة 5.66% و بعدها مكتبة البيت ب 5.11% و المكتبة في جامعات أخرى ب 4.00% و المكتبات الخاصة ب 2.34% و هي أراء العينة في معسكر .

في حين مستغانم لم تختلف العينة كثيرا عن عينتين معسكر حيث كان الاتفاق الأول لمكتبة الجامعة عند الطلبة ب 29% و بعدها الانترنيت ب 20.44% و بعدها المكتبة في جامعات

أخرى ب 4.86% و المكتبات الخاصة ب 6.76 % و مكتبة البيت ب 4.55% أما طلبة الماجستير فكانت الأولوية لكل من الانترنيت و مكتبة الجامعية بنفس النسبة 5.66% و بعدها مكتبة البيت ب 5.24% ثم المكتبات في جامعات أخرى ب 2.90% و أخيرا المكتبات الخاصة ب 2.76 % .

أما الأساتذة فقد كانت الاقتراحات بالنسبة لهم كلها ذات أهمية بالغة و كلها يمكن اللجوء إليها عند عملية البحث فكانت النسب جد متقاربة بين الاقتراحات 4 ما عدا الأخير حيث كان الترتيب كالتالي الانترنيت و مكتبة الجامعة ب 12.70% المكتبات الجامعية الخاصة ب 12.43% مكتبة البيت ب 12.29% و المرتبة الاخيرة كانت للمكتبة في جامعات أخرى بالنسبة 3.45% (انظر الجدول رقم 8) .

الملاحظة هو دور و أهمية المكتبة الجامعية بالدرجة الأولى لكل فئة العينة و في كلا المكتبتين بالإضافة للانترنيت التي أصبحت اليوم المحرك الرئيسي للبحث العلمي .

و ما يلفت الانتباه هو توفر مكتبة البيت عند الفئة الخاصة بالأساتذة و طلبة الماجستير أكثر من الطلبة

و ذلك دليل على وعي هذه العينة لأهمية المكتبة و متابعتها لتطور مفهوم المكتبة أكثر من فئة الطلبة الذي همها الاستفادة من المعلومة في الوقت و المكان المناسب، و الدليل تركيزهم على المكتبة الجامعية

و الانترنيت أكثر من غيرها و كان للمكتبة في جامعات أخرى دورها بالنسبة للطلبة و ذلك للاحتكاك الواقع بين الطلبة في مختلف الجامعات و بالتالي الحصول على محتوى أو الرصيد عن طريق التبادل في الآراء حول المكتبات أي إشهار مباشر عن طريق الطلبة إما الترغيب للمكتبة أو العكس .

و قد كان للمكتبات الخاصة دورها ،حيث الباحث بصفة عامة سواء طالب ، دراسات ما بعد التدرج أو أستاذ هدفه الأول الاستفادة من المعلومة و تختلف الرغبات ، و بعد الحديث عن إجابات هذا المحور جاء دور المحورالثاني.

المحور الثاني: المستعمل والخدمات المكتبية.

لمعرفة مدى اقتراب المستعمل أردت معرفة نوع هذه العلاقة أي هل لديه معرفة بهذه الخدمات و في نفس الوقت معرفة مستوى المكتبة،فكان السؤال الأول في هذا المحور هو :

الجدول رقم 9:

ما هي الخدمات المباشرة التي تساعدك في عملية البحث لدى المكتبة ؟

ما هي الخدمات المباشرة التي تساعدك في عملية البحث لدى مكتبتكم	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
البحث عن طريق الانترنت	%21.96	%6.76	%5.66	%34.53	% 5.66	%12.70
البحث في الفهرس الالكتروني	%4.14	%6.06	%5.66	%34.53	%5.66	%12.43
البحث في الفهرس التقليدي	%34.53	%6.76	%0.96	%16.51	%1.24	%3.86
ارشادات ومساعدات المكتبي	%14.77	% 5.93	1.93 %	%19.41	%1.38	%4.14

و كانت الاقتراحات حول الوسائل التقليدية و الحديثة فاتفقت فئة الطلبة في معسكر على الفهرس التقليدي بالدرجة الاولى و ذلك بنسبة 34.53% و بعدها الانترنيت ب 21.96 % ثم

إرشادات و مساعدات المكتبي ب 14.77% و أخيرا الفهرس الالكتروني ب 4.14% و هذه النسبة كانت للأشخاص الذين تعاملوا مع الفهرس الالكتروني في بداية السنة ،في حين تم إلغاء إتاحة الفهرس الالكتروني فيما بعد

و طلبة الماجستير إرتأوا أن الخدمات المقترحة كلها معتمدة بشكل متفاوت و لكن النسب كانت متقاربة حيث كان للبحث عن طريق الانترنيت و الفهرس التقليدي نسبة 6.76% .

و بعدها الفهرس الالكتروني ب 6.07% و ذلك كون هذه الخدمة بعد إزالتها أو تحديد إتاحتها كانت هناك فرصة للأساتذة و الباحثين أو الطلبة الماجستير من الاستفادة منها أما إرشادات ومساعدات المكتبي فقد اعتبروها حلا أخيرا بنسبة 5.93.

% أما الأساتذة ففضلوا الوسائل الحديثة في الدرجة الأولى و ذلك بنسبة 5.66% لكل من الانترنيت و الفهرس الالكتروني و بعدها إرشادات أو مساعدات المكتبي وذلك ب 1.93% و أكدوا على انه مع ظهور الفهرس الالكتروني يعتمدوا على الفهرس التقليدي و ذلك بإعطائه نسبة 0.96% ، أما العينة في مستغانم فقد جميع العينة باختلاف فئاتها على الخدمات الحديثة و التي تمثلت في الاقتراحات بالانترنيت و الفهرس الالكتروني بنسبة 34.53 % عند الطلبة و 5.66 % عند طلبة الماجستير أما الأساتذة فكانت 12.70 % للانترنيت و 12.43% للفهرس الالكتروني و بعدها في المرتبة الثانية مساعدات المكتبي و ب 19.41% عند الطلبة و 4.14% عند الأساتذة و 1.38% عند الطلبة الماجستير .

أما الفهرس التقليدي فالطلبة مازالوا بحاجة إليه و هناك من يفضله على الفهرس الالكتروني و هناك من لا يعرف التعامل مع الفهرس الالكتروني و هناك من يستعين به في حال الاكتضاض الفهرس الالكتروني و ذللك ما نجده في نسبة الفهرس التقليدي عند الطلبة ب 16.51% و عند طلبة الماجستير ب 1.24 %

و الأساتذة ب 3.25% وهناك أيضا من الأساتذة من يفضلون التعامل مع الفهرس التقليدي رغم ان الفهرس الالكتروني يتوفر لديهم خاصة بهم أي لا وجود للاكتضاض أو الفوضى ، و هناك منهم من عودته الخبرة بالتمكن من الرصيد الذي يحتاجه و كذا حفظ رموز الكتب .

و إذا جئنا للمقارنة هنا فإننا نعود للتأكد على ماجيئ في الجدول رقم -8- أي أن الانترنت أصبحت هي اللجوء الأيسر و الأحسن بالنسبة لكل من العينة تقريبا .حين نلاحظ توفر الحداثة في مكتبة مستغانم أكثر من توفرها في معسكر حيث هناك محدودية للاستفادة من الفهرس الالكتروني و الحوامل الالكترونية كما أكدت العينة **(انظر الجدول رقم 9).**

نظرا لما وصلت إلية المكتبات الجامعية الاروبية من تطور في تسهيل الاستفادة من الوثيقة أو رصيد المكتبة بصفة عامة ارتأيت أن أرى مدى توفر هذه التسهيلات في مكتباتنا ن فكان السؤال .كيف يمكن الاستفادة من الوثيقة التي تحتاجها ؟

الجدول رقم10

كيف يمكن الاستفادة من الوثيقة التي تحتاجها ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
خدمة النسخ داخل المكتبة	%00	%00	%5.68	%00	%5.11	%12.70
خدمة النسخ خارج المكتبة	%31.35	%6.76	%4.66	%31.90	%5.52	%12.70
خدمة الاعارة الداخلية	%11.74	%1.65	%0.69	%27.20	%1.65	%8.70
خدمة الاعارة الخارجية	%33.83	% 6.65	5.66 %	%34.53	%5.38	%12.70
الاستفادة من الحوامل الالكترونية	% 00	% 00	4.14 %	% 00	% 2.62	11.87 %

و كانت الاقتراحات للإجابات حول الإعارة بأنواعها و خدمة النسخ التي تعتبر من الأساليب المسهلة لعملية الاستفادة من الرصيد و كذا الحوامل الالكترونية فأتفق الطلبة ، و طلبة الماجستير بعدم توفر خدمة النسخ داخل المكتبة و ذلك بنسبة 00% لوجود هذه الخدمة أما

النسخ خارج المكتبة فكانت هي الوسيلة المعتمدة كثيرا عند الطلبة و ذلك ب 1.35% و كذا الإعارة الخارجية ب 33.83% و الإعارة الداخلية ب 11.74% أما الحوامل الالكترونية و كما سبق نفاها الطلبة .

و طلبة الماجستير حيث أعطوها نسبة 00% أما طلبة الماجستير بعد نفي خدمة النسخ داخل المكتبة فاتفقوا على أن الاستفادة من الرصيد تكون بالنسخ خارج المكتبة و الإعارة الخارجية و ذلك بنسبة 6.76% و الاعارة الداخلية ب 1.65% و الأساتذة كان لهم رأي آخر في هذه النقطة حيث اتفقوا على وجود النسخ داخل المكتبة ب 5.68% و بعدها النسخ خارج المكتبة ب 4.66% و الإعارة الخارجية كان لها دورها و ذلك بنسبة 5.66%، أما الاعارة الداخلية فلم تكن معتمدة كثيرا حيث هناك من الاساتذة من يطلع إطلاعا بسيطا داخل المكتبة و يتم إرجاعه أو أخذه و ذلك بنسبة 0.69% و لم ينفوا الحوامل الالكترونية كما فعلت باقي العينة حيث أعطوها 4.14% ،و هذا كله عائد لمحدودية استعمال التكنولوجيا الحديثة لصالح الأساتذة و بعض الباحثين في معسكر، و لم يكن رأي طلبة مستغانم بعيدا عن رأي طلبة معسكر حيث نفوا وجود النسخ داخل المكتبة فأعطوا 00%،و الإعارة الخارجية 34.53%، و النسخ خارج المكتبة 31.90 % و الإعارة الداخلية 27.20%.

أما طلبة الماجستير فقد كان لهم حق النسخ داخل المكتبة ب 5.11% و يصرحون أن عملية النسخ داخل المكتبة لا تكون لكل الكتاب بل فقط الوثائق المهمة أو بعض الكتب النادرة و بالنسبة لهم النسخ داخل المكتبة خطوة مساعدة و مسهلة للاستفادة مما هو مهم و نادر .كما ان النسخ خارج المكتبة يعتبر وسيلة يلجئ إليها كل باحث مضطر فقد أعطوا لهذه الخدمة نسبة 5.52% كما كان لهم الحق في الاستفادة من الحوامل الالكترونية و ذلك ب 2.62% كما أنهم

لا يعتمدون الإعارة الداخلية كثيرا و ذلك ب 1.65% و ذلك حسب رأيهم يعود لضيق الوقت و الحاجة الماسة لأخذ الوثيقة للبيت أو مكان العمل في بعض الأحيان .

أما الأساتذة في مستغانم فقد كان لهم الحظ الآلي في الاستفادة من خدمة النسخ داخل المكتبة و ذلك بنسبة 12.70% حيث كانت هذه النسبة نفسها التي أعطية لكل من النسخ خارج المكتبة و الإعارة الخارجية ، فتساءلت بما أن النسخ متوفر داخل المكتبة مما يلجأ الأساتذة الى النسخ خارج المكتبة ؟.

فكانت الإجابة ان خدمة النسخ داخل المكتبة متوفرة فعلا و لكن بشكل محدود حيث عدد آلات الطباعة محدود لا يتعدى الثلاثة وان هذه الأجهزة تتعرض كثيرا للعطل وهناك من يفضل الطباعة الحديثة والملونة و الغير متوفرة بشكل واسع داخل المكتبة كما كان لهم الحق في الاستفادة من الحوامل الالكترونية المرافقة للكتب أو الخاصة بالبرامج الحديثة وذلك بنسبة11.87% وبعدها الإعارة الداخلية ب 8.70% وذلك للفئة التي تفضل المكتبة كم كان للمطالعة (انظر الجدول رقم 11).

وبعد التعرف على رصيد المكتبة وعلى السبل المتوفرة للاستفادة من الرصيد طرحت سؤالا مباشر عن رضا المستعمل فكان السؤال التالي.

الجدول رقم 11

مها هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي ؟

ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
راض	%12.84	%3.86	%5.11	%5.11	%4.69	%12.29
نوعا ما	%20.85	%2.90	%0.55	%0.55	%0.96	%0.41
غير راضي	%0.82	%00	%00	%00	%00	%00

و كانت الاقتراحات ب "راضي " أو" غير راضي" أو" نوعا ما" و ذلك لمعرفة رأي المستفيد في مستوى المكتبة من حيث تأديتها لخدماتها و كان لكل رأيه .

حيث كانت درجة رضا الطلبة في معسكر متوسطة و ذلك بإعطاء 20.85% للإجابة "بنوعا ما" و بعدها 12.84% للإجابة براض أما الأشخاص الغير راضيين عن الخدمات فكانت نسيتهم ب 00.82%

و عند طلبة الماجستير الإجابة براض كانت لها نسبة 3.86% و نوعا ما ، ب 2.92% و غير راض 00% أما الأستاذة فإتفقوا على الرضا من الخدمات المقدمة و ذلك ب 5.11% أما نوعا ما فكانت لها نسبة 00% و هذا دليل على أنه هناك نوع من الخدمات مخصصة فقط

للأساتذة أكثر من الطلبة و طلبة الماجستير و هذا ما رأيناه في خدمة النسخ و الحوامل الالكترونية في الجدول رقم 10.

أما رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية في مستغانم فكان رأي الطلبة عكس طلبة معسكر أي درجة الرضا أكثر من نوعا ما حيث كانت الإجابة بالرضا 21.13% و نوعا ما ب 12.43% و كانت هناك نسبة قليلة أجابت بغير راض و ذلك ب 0.96% ، أما طلبة الماجستير فكانت نسبة رضاهم ب 4.69% و نوعا ما ب 0.96% و غير راض ب 00% ، و لم يختلف الأساتذة كثيرا عما أجاب به طلبة الماجستير حيث درجة الرضا كانت ب 12.29% و نوعا ما ب 0.41% أما غير راض فكانت 00% .

(أنظر الجدول رقم 11) و الملاحظ أن درجة رضا المستعملين في مستغانم كانت أكثر من معسكر السبب الأول هو:

تكنولوجيا المعلومات و دورها الفعال في المكتبة حيث يتوفر في مستغانم الفهرس الالكتروني لكافة المستفيدين و رغم هذا نجد أن درجة الرضا في كلا المكتبتين عند الأساتذة أكثر من غيرهم من المستفيدين و هذا نظرا لاهتمام المكتبة بهذه الفئة في العينة .

و للتأكيد على ما سبق من الاسئلة قمت بطرح سؤال آخر يتيح الفرصة للتعبير عن رأي المستعملين أي الغير راضين و الراضين نوعا ما و معرفة الأسباب التي دعت لعدم الرضا فكان السؤال التالي .

الجدول رقم 12

في حالة الإجابة بغير" راض " أو "نوعا ما " ما هي الأسباب ؟

في حالة الإجابة بغير" راض " أو "نوعا ما " ما هي الأسباب ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
نقص في الرصيد المكتبي	%6.07	%2.48	%0.55	%0.96	%0.96	%00
الوقت الطويل في استرجاع المعلومات .	%3.31	%1.98	%0.55	%0.96	%00	%0.41
نقص المتخصصين	%1.82	%1.93	%0.27	%0.96	%00	%0.41
الخدمات المقدمة تقليدية .	%11.46	%1.39	%00	%0.13	%00	%00

في حالة الإجابة " بغير راض " أو" نوعا ما" ما هي الأسباب و كانت الاقتراحات المحددة حسب ابرز الأسباب التي تؤدي بالرفع من مستوى المكتبة أو العكس . فاتفق الطلبة في معسكر على أن عدم رضاهم او رضاهم نوعا ما يعود إلى كون الخدمات المقدمة تقليدية و ذلك بنسبة 11.46% و السبب الثاني هو نقص رصيد المكتبة و ذلك ب 6.07% و بعدها الوقت الطويل في استرجاع المعلومة و ذلك ب 3.31% و لهذا السبب صلة وطيدة لكون الخدمات مقدمة تقليدية و كذا دور المتخصصين في هذا الميدان الذي كان له نسبة 1.82%.

ثم جاء رأي طلبة الماجستير فاتفقوا على نقص الرصيد بالدرجة الأولى و ذلك كون دراستهم حديثة تتطلب الجديد في المعلومات و كذا الرصيد الواسع ، و كانت نسبة الإجابة هنا ب 2.48 % و بعدها كان السبب الثاني الذي يضم كل من نقص المتخصصين و الخدمات المتقدمة تقليدية و ذلك والوقت الطويل في استرجاع المعلومة و كل هذه الأسباب بنفس النسبة أي 1.93 % أما الأساتذة و الذين كانت درجة رضاهم أكثر من غيرهم فأجابت النسبة المتبقية أي 0.55% بكون الرصيد قليل، و الوقت الطويل في استرجاع المعلومة و نقص المتخصصين و قالوا بأن الخدمات المقدمة ليست تقليدية 100% و هذا كان رأي المستعملين في معسكر .

أما المستعملين في مستغانم نسبة الطلبة الغير راضية او راضية نوعا ما إتفقوا على كون الأسباب يمكن حصرها في نقص الرصيد و الوقت الطويل في استرجاع المعلومة و نقص المتخصصين ب 0.96 % أما كون الخدمات تقليدية فقد أعطوها نسبة 0.13% ، أما طلبة الماجستير فلم أتلقى أي نسبة حول الاقتراحات الثلاثة حيث النسبة التي أجابت بعدم الرضا أرجعت السبب الأول إلى نقص الرصيد في المكتبة و ذلك ب 0.96 % بحجة دراستهم الواسعة التي تحتاج الى كم من المعلومات الجديدة و الواسعة و الدقيقة .

أما الأساتذة في مستغانم فاتفقوا على نقص المتخصصين و هذا ما يؤدي الى الوقت الطويل في استرجاع المعلومات و ذلك بنسبة 0.41 % و هي النسبة" الغير راضية" و" راضية نوعا ما" (أنظر الجدول 12).

كل هذه الأسباب تعكس لنا مفهوم واحد هو أن مكتبة مستغانم تختلف عن مكتبة معسكر في كون مكتبة مستغانم تحتوي الفهرس الالكتروني المتاح لكافة المستعملين عكس مكتبة معسكر و التي عندها محدودية في إتاحة الفهرس الالكتروني و النقطة الثانية هي كون

المتخصصين في معسكر أكثر من مستغانم و بالتالي هذا الاختلاف يؤدي إلى نوع من التساوي بين المكتبتين حيث المتخصصين هم أهم عنصر في المكتبة و في جلب المستعملين و إرضائهم .

و هذا الاستنتاج الذي وصلت به في محور المستعمل و الخدمات المكتبية سأوضحه في محور المستعمل و التكنولوجيا الحديثة.

المحور الثالث:المستعمل و التكنولوجيا الحديثة:

الجدول رقم 13:

1- هل مست التكنولوجيا الحديثة مكتبتكم الجامعية ؟

هل مست التكنولوجيا الحديثة مكتبتكم الجامعية ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
نعم	13.64 %	%6.49	%5.11	%34.39	%5.66	%12.70
لا	18.88 %	%00	%00	%0.13	%00	%00

و اكتفيت "بنعم " أو "لا " كاقتراحين محدودين، فأتفق الأساتذة و طلبة الماجستير في معسكر على وجود التكنولوجيا الحديثة داخل مكتبتكم و ذلك بنسبة 6.49% لطلبة الماجستير لهم لوجود هذه الحداثة و في نفس الوقت تعاملهم مع ما هو حديث لا يسمح لهم بنفيها و بالتالي اكتفوا بعدم الإجابة، أما الطلبة فكان لهم رأي آخر و لا لوجود التكنولوجيا الحديثة و

ذلك بالإجماع بنسبة 18.88% و هناك نسبة 13.64% قالوا نعم لوجودها ، و قالوا كون هي متوفرة فهي موجودة . أما الإجابة في مستغانم فاتفقت العينة على وجود التكنولوجيا الحديثة و ذلك ب 34.39% عند الطلبة و 5.66% عند طلبة الماجستير و 12.70 % للأساتذة أما نسبة 0.13% عند الطلبة فقد كان لهم رأي مغاير أي "لا" لوجودها و السبب الرئيسي هو عدم تعامله مع ما هو حديثة و عدم الاطلاع على مستجدات المكتبة (انظرا الجدول رقم 13).

و لمعرفة نوع هذه التكنولوجيا أضفت هذا السؤال

إذا كانت إجابتك بنعم فما هي الوسائل المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

الجدول 14:

إذا كانت إجابتكم "بنعم " فما هي الوسائل المتوفرة لدى مكتبتكم ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
الانترنيت	13.64 %	%6.49	5.66 %	34.11 %	%5.66	12.70 %
الفهرس الالكتروني	%8.83	%5.38	5.66 %	34.39 %	%5.66	12.70 %
الحوامل الالكترونية	%00	%2.76	2.07 %	%00	%4.00	%9.66

فاتفقت العينة على وجود الانترنيت و هذا ما لمسته عند زيارتي الشخصية فكانت النسبة عند الطلبة ب 13.64 % و طلبة الماجستير ب 6.49 % و الأساتذة ب 5.66% ، أما الفهرس الالكتروني فكانت نسبة الإجابة عليه ب 8.83% عند الطلبة و هي الفئة التي تعاملت معهم في بداية السنة لأنه حذف فيما بعد كذا إحتلفت الآراء عند الطلبة ، و بعدها طلبة الماجستير ب 5.38 % و أخيرا الأساتذة ب 5.66 % و بعدها جاء دور الحوامل الالكترونية ب 00% لدى طلبة الماجستير و 2.07 % لدى الأساتذة و هذا راجع لمحدودية الحداثة أو عدم إتاحتها لكافة المستعملين .

أما في مكتبة مستغانم فكان الاتفاق واضح عند أفراد العينة بنعم لوجود الانترنيت 34.11% عند الطلبة 5.66% عند طلبة الماجستير و 12.70 عند الأساتذة ، و هذه النسب نفسه أعطية للإجابة بنعم للفهرس الالكتروني ، أما الحوامل الالكترونية فقد أجاب الطلبة " بلا " لوجودها و ذلك ب 00% و " نعم " لوجودها ب 4.00% عند طلبة الماجستير و 9.66% عند الأساتذة (انظر الجدول رقم 14).

هل تحسن عملية البحث في الفهرس الالكتروني؟

الجدول رقم 15 :

هل تحسن عملية البحث في الفهرس الالكتروني :	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
نعم	13.61 %	%6.76	5.66 %	%26.10	%5.11	12.01 %
لا	20.91 %	%00	%00	%8.42	%0.55	%0.69

و بما أن أبرز ما ظهر من تكنولوجيات بصفة عامة هو الفهرس الالكتروني ، فأردت معرفة كيفية التمكن أو التعامل مع هذا النوع الجديد من الخدمات،فاتفق الطلبة في معسكر على الإجابة " بلا " بنسبة 20.91% و ذلك لعدم التعامل مع الفهرس الالكتروني أساسا،أما النسبة التي تعاملت فأجابه " بنعم " ب 13.64 % و بعدها طلبة

الماجستير"بنعم" ب 6.76 % و " لا" ب 00% و الأساتذة ب 5.66 3 % " لنعم " و 00% للإجابة بلا أحسن التعامل مع الفهرس الالكتروني ، و الملاحظة أن كل من تعامل و تعود على الفهرس الالكتروني أصبح من السهل عليه استخدامه بدلا من الفهرس التقليدي أما الإجابة في مستغانم فكانت الإجابة بنعم للتعامل أو للاستخدام الفهرس الالكتروني و ذلك ب 26.10% عند طلبة الماجستير و 12.01 للأساتذة أما الإجابة " بلا " فكانت 8.42% للطلبة و 0.55% لطلبة الماجستير و 0.69% للأساتذة ، و قد عدم معرفة التعامل مع

الفهرس الالكتروني مختلفة بين عدم التعامل مع الحاسوب تفضيلهم للفهرس التقليدي(انظر الجدول رقم 15).

الجدول رقم 16 :

هل يساعدك المكتبي أثناء البحث في الفهرس الالكتروني ؟

هل يساعدك المكتبي أثناء البحث في الفهرس الالكتروني ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
نعم	10.08 %	%1.24	%0.69	%26.10	%0.55	%0.69
لا :	24.44 %	%5.52	%4.97	%22.23	%5.11	%12.01

فكانت الإجابة بنعم في معسكر عند الطلبة ب 10.88 % و طلبة الماجستير ب 1.24% و الأساتذة ب 0.69% أما الإجابة " بلا" فكانت 24.44% عند الطلبة و 5.52% عند طلبة الماجستير و 4.97 % عند الأساتذة و أما في مستغانم كانت الإجابة بنعم ب 26.10% عند الطلبة و 0.55% عند طلبة الماجستير و 0.69% عند الأساتذة و الإجابة ب "بلا" كانت 22.23للطلبة و 5.11 % لطلبة الماجستير و 12.01 % للأساتذة (انظر الجدول رقم 16) .

الجدول رقم17

هل ترى ضرورة في إدخال التكنولوجيا على الخدمات المكتبية ؟

هل ترى ضرورة في إدخال التكنولوجيا على الخدمات المكتبية ؟	مكتبة معسكر			مكتبة مستغانم		
	طالب	ماجستير	أستاذ	طالب	ماجستير	أستاذ
نعم	34.53 %	%6.76	%5.66	%34.53	%5.66	%12.70
لا	%00	%00	%00	%00	%00	%00

و تحدثت العينة على أهمية و دور المكتبي المتخصص كيد مساعدة في المكتبة . و اعتبروه الركيزة التي تقيم من خلالها المكتبة و هذا في كلا المكتبتين.

و لمعرفة مدى وعي المستعمل و تفطنه لدور التكنولوجيا الحديثة في المكتبة كان السؤال الموجه لهم كالتالي. هل ترى ضرورة في إدخال التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية فكان الوعي واضحا حيث اتفقت جميع العينة و في كلا المكتبتين على ضرورة الرفع من مستوى المكتبة و ذلك بإدخال التكنولوجيا الحديثة على خدماتها و ذلك ب 34.53% عند الطلبة و 6.76% عند طلبة الماجستير و 5.66% عند الأساتذة و هذا في معسكر حيث كانت الإجابة " بلا " ب 00% أما مستغانم فكانت النسب كالتالي 34.53 للطلبة و 5.66 % لطلبة الماجستير و 12.70% للأساتذة و هذه تقريبا كل العينة في حين الإجابة بلا كانت 00% (انظر الجدول رقم 17).

خلاصة النتائج المتحصل عليها في تحليل الاستبيان لكل من المستعملين في مكتبة مستغانم و مكتبة معسكر :

1- المستعملين في مستغانم:

إن المقصود بعينة المستعملين كل من طلبة الماجستير و الطلبة ة الأساتذة على اختلاف تخصصاتهم و مستوياتهم و ذلك للتمكن من أخذ آراء حول النقاط المراد دراستها في موضوعي ، فنجد في المحور الاول المستعمل و المكتبة إن الفئة الأكثر رضا من المكتبي و المكتبة هي فئة الأساتذة و طلبة الماجستير التي تلقى نوع من الاهتمام بحكم مكانتها في الجامعة، فنجد لهم حرية البحث عن المصادر و الاستفادة منها لوقت أطول كما يسمح لها بالاستفادة من الحوامل الالكترونية و من خدمة النسخ في بعض الأحيان و هذا ما التمسته في محور المستعمل و الخدمات المكتبية .

أما في المحور الثالث : التكنولوجيا الحديثة فقط اعتبرها الأساتذة و طلبة الماجستير من الضروريات الحتمية للرفع من المستوى العلمي بصفة عامة و أكدوا على أن الطريقة المفضلة لديهم في الحصول على المعلومة ، تنحصر بين المكتبة الجامعية و مصادرها و خدماتها و الانترنيت و اعتبروا المكتبة الجامعية الحامل الرئيسي لكل هذه التطورات الالكتروني في مجال المعلوماتية ، كما كان لهم نظرة خاصة حول أهمية المكتبي المتخصص إلا أن أهم نقطة لجلب هذه الفئة للمكتبة هي الرصيد و جودة الخدمات المقدمة .كما كان لهم رأي حول ضرورة وجود خدمة الترجمة للاستفادة من جميع المصادر باختلاف لغاتها و تعميم خدمة النسخ لتسهيل الوصول للمعلومة .

أما ما يمكن قوله عن درجة الرضا عند الطلاب فيختلف نوعا ما حيث لا يتعاملون مع الحوامل الالكترونية و لا تتوفر لديهم خدمة النسخ التي يفضلون وجودها حتى لو كان ذلك مقابل ثمن .

و كان لهذه الفئة رأيها في ضرورة خدمة الترجمة للتمكن من جميع الرصيد الفكري ، و نظرا كذلك لإختلاف مستويات الطلبة .

أما فيما يخص المعاملة من طرف المكتبي حسب النتائج المتوصل إليها فإن الطلبة لديهم بعض الشكاوي حيث هناك خلافات باستمرار داخل المكتبة بين الطالب و الموظف و يعيدون السبب للوقت الطويل في استرجاع المعلومة (إحضار الكتاب) ، و العقوبات المفروضة عليهم و عدم تمكن المكتبي من الإفادة في بعض الأحيان .

و هناك من الطلبة من يفضل العمل اليدوي رغم وجود الالكتروني و ما يقصدونه هنا الفهرس الالكتروني ، حيث يفضلون التعامل مع البطاقات و يرونها الطريق السهل للوصول للكتاب بحكم التعود على البطاقات و سرعة التحكم فيها على عكس الأجهزة التي هي معرضة للعطل أو التوقف في حالة انقطاع التيار الكهربائي .

كما يؤكدون على أن مكتبتهم بالمقارنة مع غيرها من المكتبات الجامعية قد خطت خطوة جيدة نحو التقدم ، إلا أن المعاملة أهم عنصر يرغب المستعمل من المكتبة و الدليل أن اغلبهم لا يذهبون الى المكتبة إلا لضرورة علمية كالبحوث و انجاز المذكرات ، و هناك من يمتلكون بطاقات و لا يستخدمون الإعارة باستمرار ، أما فيما يخص قاعات الانترنيت فاتفقوا على انها موفرة بشكل واسع و هي ذات فائدة كبيرة بالنسبة إليهم ، كما اتفقوا على وجود الفهرس الالكتروني و هذه هي أهم التكنولوجيات البارزة في مكتباتنا الجامعية في الجزائر .

2 – المستعملين في معسكر:

لم تختلف آراء المستعملين كثيرا حيث إتفقوا جميعا على أن التكنولوجيات الأولى الموفرة هي قاعات الانترنيت أي البحث على الخط و بعدها الفهرس الالكتروني و الحوامل الالكترونية التي أكدت وجودها فئة الاساتذة و الباحثين في الماجستير و قلة من الطلبة في حين الفئة الأكبر من الطلبة نفت وجود هاتين الخدمتين ، و ذلك راجع لسبب سبق ذكره و هو وجود الفهرس الالكتروني و لكن بمحدودية التعامل أي الأساتذة و طلبة الماجستير في بعض الأحيان ، أما الطلبة فقد أتيح لهم في بداية السنة و تم إيقافه فيما بعد و ذلك نظرا للأجهزة التي أتلفت و البرامج التي أغلقت حسب رأي المسؤولين . و يبقى الأساتذة و طلبة الماجستير لهم الحظ الأوفر في المكتبة من حيث المعاملة و من حيث درجة إرضائهم و هذا راجع لمكانتهم في الجامعة .

كما أكدت هذه العينة على ضرورة الزيادة في الرصيد الجديد و كذا محاولة التطوير للخدمات التقليدية و تعميم الفهرس الالكتروني و محاولة إدخال خدمة الترجمة و إتاحة خدمة النسخ و التي هي موجودة و موفرة لكن بشكل محدود . و فيما يخص الطلبة فقد كان لهم رأي آخر حيث أغلبيتهم لم يتعاملوا مع الفهرس الالكتروني و جميعهم ينفون وجود الحوامل الالكترونية و ينفون خدمة النسخ و خدمة الترجمة ، و رغم هذه النقائص إلا أن درجة رضاهم تفوق درجة رضا المستعملين في مستغانم و ذلك يعود لكثرة المتخصصين في مجال علم المكتبات و المعلومات في معسكر مما يؤدي السهولة في التعامل مع الرصيد و مع المستعمل . ويؤكدون على أن مكتبتهم مجهزة من نوع من الحداثة كالكاميرات و الأثاث ذو الجودة ، إلا أنها مازالت تسير بالعمل التقليدي وسط كم هائل من المعلومات مما يخلق نوع من الفوضى و عدم الرضا في الوصول للمعلومة .

المبحثV: استنتـــاج عـــــام :

ما يمكن ملاحظته هو أن المكتبة الجامعية لمستغانم لا تختلف كثيرا عن المكتبة الجامعية لمعسكر ، من حيث مظهر البناء الراقي و التأثيثات ذات الجودة الرفيعة و التجهيزات كالكاميرات للمراقبة و تجهيزات الإعلام الآلي ، الفاكس ، الطابعة ،الهاتف ، الانترنيت ... و غيرها من الضروريات التي لابد منها داخل المكتبة الجامعية .

أما الاختلاف فيظهر جليا في التكنولوجيا الحديثة حيث يمكن القول ان مكتبة مستغانم اكثر تطورا من مكتبة معسكر من حيث :

- إتاحتها للفهرس الالكتروني لكافة المستعملين
- توفر أجهزة الإعلام بالشكل المتطور و بالقدر الكبير
- توفر خدمة البحث البيبليوغرافي
- توفر قاعات الانترنيت بشكل واسع
- مشروع التعامل مع البريد الالكتروني في خدمة الاقتناء .

على عكس مكتبة معسكر التي تتوفر على الفهرس الالكتروني و لكن بمحدودية في الاستعمال

- تتوفر على قاعة للانترنيت
- تتوفر على عدد قليل من أجهزة الإعلام الآلي
- عدد المتخصصين اكبر من عدد المتخصصين في مستغانم .

اما النقاط التي تتفق فيها المكتبتين فيمكن حصرها فيما يلي :

طريقة الاقتناء تقليدية و هذا ما استفت منه عن طريق المقابلة الشخصية لمسؤولين في المكتبتين .

فكلاهما يعتمدان طريقة الموزعين و يتعاملون مع مجموعة من دور النشر و تقريبا هي نفسها .

كالدار المصرية للاستثمارات الثقافية

- كدار النشر kadok
- دار النشر لأمين .
- دار المعين - دار بابا احمد تلمسان - دار الأكاديمية للكتاب – دار الكتاب الحديث – دار الشهاب – دار خير جليس – دار OMEGA ... و غيرها من دور النشر المتنافسة فيما بينها و هذا ما يؤكد أن طريقة الاقتناء في كلا المكتبتين تتم بالشراء بنسبة 98% و لا وجود للتبادل أي 00 % أما الهدايا تم إعطاؤها 2% و كانت هذه الأخيرة فقط في بداية فتح المكتبتين من طرف قلة من الأساتذة و الباحثين

بعد التعرف على هؤلاء الموزعين فان عملية الاقتناء تتم عن طريق القوائم التي تبعث من الموزعين إلى المكتبتين و يتم توزيع هاته القوائم على اللجنة متساوية الأعضاء و بعدها توزيعها على عمداء الكليات

و يتم اختيار الرصيد المطلوب إضافة إلى المعارض و مشاركة المستعمل في بعض الأحيان و يبقى العنصر المهم جدا حسب تصريح المسؤولين هو مراعاة الميزانية بالدرجة الأولى .

الفهرس الالكتروني و الحوامل الالكترونية المتوفرة في كلا المكتبتين و الاختلاف في طريق إتاحتها .

- كلا المكتبتين لا تتوفر لديها خدمة النسخ لكافة المستعملين و لا تتوفر لديها خدمة الترجمة من الأساس

- المتخصصين في المكتبتين متواجدين لكن باختلاف العدد
- العمل التقليدي هو الطاغي على العمل الالكتروني
- عملية الجرد و الفهرسة و غيرها من الخدمات الفنية تقام بالطريقة التقليدية و ما يمكن قوله ان مكتباتنا الجامعية حتى و لو توفرت فيها الحوامل الالكترونية فهي تعمل بالنظام التقليدي بطرق آلية فأين نحن من الإعارة الالكترونية ، الجرد الالكتروني و الاقتناء الالكتروني و الشبكة ما بين المكتبات و غيرها من التطورات الغير متناهية .

المبحثIV: النتائج في ضوء الفرضيات:

أ – **الفرضية الأولى:** للوصول لمجتمع راقي لابد من مستعمل واعي، و للوصول لمستعمل واعي لابد من خدمات تكنولوجية متطورة تضمن الدقة، السرعة، و الجودة و غيرها من الظروف الحسنة، إذن التكنولوجيا من الضروريات التي يعتمد عليها لبناء مكتبة جامعية متطورة.

لقد أجمعت كل أدوات البحث من مقابلة و ملاحظة و استبيان و اتفقت العينة باختلاف فئاتها من موظفين و أساتذة و طلبة و باحثين على أن التكنولوجيا الحديثة هي الحل الأمثل للرفع من مستوى المكتبة الجامعية ، و لإرضاء المستعمل في وسط هذا الكم الهائل من المعلومات لابد من الدقة و الجودة و السرعة و هذا لا يتوفر مع العمل التقليدي إذن لابد من أجهزة و لابد من شبكة للمعلومات و برامج لتسيير الخدمات المكتبية إذن عن طريق التطور نصل الى مكتبة مجهزة حديثة و بالتالي إرضاء المستعمل و خلق مستعمل واعي و أخيرا مجتمعا واعيا ، و كل هدا جعل من هذه الفرضية صحيحة بنسبة كبيرة جدا

ب -الفرضية الثانية : تعتبر الخدمات المكتبية وسيلة ربط بين القارئ و المكتبة فمدى تأثير هذه الخدمات على المستعمل .

ما توصلت إليه من نتائج يؤكد أن الخدمات المكتبية هي فعلا الرابط بين المكتبة و المستعمل و أن أقول هي الجسر الذي إن بني بشكل مشى عليه المستعمل دون تردد و بمعنى آخر إن الخدمات المكتبية هي المرآة التي تعكس وجه المكتبة و هذا ما لحظته في المكتبتين موضوع الدراسة ، حيث كلما كانت الخدمات ذات جودة كانت درجة الرضا أكثر و العكس صحيح .

ج- الفرضية الثالثة : إن المحرك الرئيسي للخدمات المكتبية هو المكتبي لذا لابد من مكتبي ذو كفاءات عالية و تكوين مسبق .

إن هذه الفرضية جعلتني أأكد على ضرورة المكتبي المتخصص خاصة بعد الذي رأيته في درجة رضا المستعمل من المكتبي و كذلك اعتراف الموظفين بان عدم التخصص أدى بهم الى الصعوبة في التعامل مع المصطلحات و الخدمات المكتبية من جهة و المعاملة مع المستعملين من جهة أخرى .

حيث أكد هذا المستعملين بطريقة غير مباشرة و هذا ما لمسته في درجة رضاه المتوسطة و التي كان السبب الأول فيها معاملة المكتبي .إذن سواء كان المكتبي متخصص أو غير متخصص لابد من تدريب و تكوين مسبق لتفادي المعاملة السيئة بين الطرفين .

د- الفرضية الرابعة : إن الدور الأساسي للمكتبة من المنظور التسويقي هو إرضاء المستعمل بالدرجة الأولى لذلك أصبح من الضروري مراعاة متطلبات و حاجيات المستعملين التي صارت تختلف و تتطور بتطور التكنولوجيا.

لقد لمست هذه الفرضية عند سؤالي عن خدمة الاقتناء و مشاركة المستعملين في هذه الخدمة فهناك من الموظفين من صرح أن آراء المستعملين لا تؤخذ بعين الاعتبار دائما و أن أهم نقطة في عملية الاقتناء هي مراعاة الميزانية المحدودة ، و هناك من أكد على ضرورة أخذ آراء المستعملين و هذا ما التمسته في مكتبة معسكر حيث هناك مشاركة مع المستعملين في

المعارض التي تقام من أجل تحديد الاحتياجات و كذا الملاحظات التي يسجلها العاملين في أقسام الإعارة كون عملهم مباشر مع القارئ و اهتمامهم به واضح في معاملتهم حيث يسجلون الكتب التي تكثر عليها الطلبات أو النسخ القليلة التي تحتاج الى إضافات أخرى ، و لكن كل هذا غير كافي لمشاركة المستعمل في تحديد الاحتياجات لأنه في هذه الأخيرة تراعى الميزانية أكثر من طلبات المستعمل و هذا ما يعكس المعادلة فالمستعمل بالنسبة للمكتبة هو الزبون الذي لابد من مراعاة رغباته و احتياجاته كي نصل إلى المستوى التسويقي الراقي في مجال المكتبات الجامعية .

هـ الفرضية الخامسة : إن مصطلح التسويق في المكتبات الجامعية جعل هناك ضرورة حتمية للاهتمام بالمنتوج و الرفع من مستواه من ناحية الشكل و المحتوى ، إضافة الى أساليب الإشهار و الإعلان عنه ، كل هذا جعل من المكتبة مكانا واسعا او سوقا علميا يتطلب تعامل خاص و معرفة كاملة بالمستهلك نوعيته محيطه ، و اهتماماته من اجل الرفع من مستوى المكتبة لابد من الكفاءات و المتخصصين في الميدان .

إن مصطلح التسويق مصطلح حديث و قليلا من نجده يعي هذا المفهوم خاصة داخل المكتبة ، لذا حاولت الاقتراب من هذا المفهوم عن طريق خدمة الاعلام حيث سألت عن الإشهار داخل المكتبة و حتى هذا السؤال كان نوعا ما غريبا للكثيرين فهناك من يرى أنه لا علاقة للإشهار بالمكتبة ، و هناك من يرى أنه لا ضرورة لوجوده داخل المكتبة و الأقلية فقط تعي أن الكتاب منتوج و لا بد من إشهار لهذا الأخير .

هنا لمست أن مصطلح التسويق مازال بعيدا عن ذهن المستعمل و المكتبي و حتى المتخصصين منهم نظرا لعدم الاطلاع و متابعة التغيرات و المفاهيم الجديدة للمكتبات في ظل التسويق الذي سار يهز المكتبات في الدول الأخرى ، حيث أصبحوا يطالبوا

بالمتخصصين في الاقتصاد و التسيير لتوظيفهم في المكتبات الجامعية و ذلك لتمكنهم من إستراتيجية التسويق الغائبة عن الكثير من المكتبيين المتخصصين .

رغم أن عملية التسويق تتم داخل المكتبة بمفاهيم أخرى كإرضاء المستعمل كالمعارض الإعلان عن الجديد في المكتبة، عملية الشراء... الخ .

و- الفرضية السادسة : بما أن المكتبة الجامعية الأكثر صلة بالقارئ من غيرها من المكتبات لابد أن تكون خدماتها ارقى و أحسن ، و نظرا للمكانة التي تحتلها لابد من تقييم شامل لخدماتها و ذلك للنهوض بها و الالتحاق بركب التطور و الوصول للهدف الخدماتي التي تسعى المكتبة من أجله ، ألا و هو إرضاء المستعمل و تطوير المكتبة .

لقد أكدت العينة هذه الفرضية حيث كان تعامل كل من الأساتذة،الطلبة،الباحثين في كلا المكتبتين اهتمامهم و مرجعهم الأول في الاستفادة من المعلومة والمكتبة الجامعية و مصادرها ، و الانترنيت .

و بما أن للمكتبة الجامعية الحظ الأكبر من الرواد لابد إذن من المحافظة عليه و ذلك بتحسين الخدمات و تقييم المستمر للتطورات الحاصلة في هذا المجال ، و ما التقييم إلا من أجل سد الثغرات و الرفع من مستوى المكتبة و إرضاء المستعمل ، فالمكتبة مؤسسة لابد لها من مسيرين أكفاء و لابد لها من اهتمام خاص .

إن الخدمات المكتبية هي الاساس الذي تبني المكتبات، وتقيمبصفة عامة من خلال نوعية وجودة خدماتها،التي تعتبر الوسيط بين المكتبي و المستفيد و تنقسم إلى قسمين مباشرة وغير مباشرة الغيرمباشرة تنحصر في الخدمات التي تتم خلف الستار ولا يركها المستفيد كالفهرسة و التكشيف و التنصيف، التزويد الإقتناءوهي المعالجة الفنية للوثيقة وبعد هذه المراحل تاتي الخدمات المباشرة التي تنحصر في المعاملة المباشرة مع المستفيد و التي يلتمسها هذا الاخير، كخدمة الإعارة و البحث الببليوغرافيا و البحث الإنتقائي للمعلومات و غيرها من الخدمات المهيمنة لمصلحة المستفيد و لتسهيل الوصول للمعلومة، كلها مهام تقوم بها المكتبة و تسعى لتطويرها من اجل إرضاء المستفيد.

لذا لابد من تهيئة الوسائل و الاساليب و المعدات التي تسمح للشريحة العريضة من المستفدين في الوصول السريع و الدقيق إلى المعلومة أو مصادرها وكفاءة أي مؤسسة و المكتبة بصفة خاصة نعتمد بالدرجة الاولى على قدرتها في إختزال الخطوات التي يتوجب على المستفيد المرور بها في سبيل الحصول على المعلومة، وكلما كان وصوله مباشرة ودقيقا كان ذالك مؤشرا على الكفاءة الخدمة في هذه المؤسسة .

و لتصل المكتبة إلى الرقي لابد من جودة خدماتها ولا بد من مسايرة التطورات المذهلة الحاصلة في مجال المعلومات و غيرها من العوائق التي يمكن جمعها في النقاط التالية:

ا- ما اصبح اليوم يعيق الباحث ويخرجه من السيطرة على النتاج الفكري هو انهيار الحدود بين الموضوعات وتداخلها مما أدى إلى ظهور العديد من الدوريات العلمية المتخصصة في المجالات مختلفة ، وهذا من الاسباب المؤدية إلى التزايد في الإنتاج الفكري.

مما دفع الباحث للتساؤل التالي:

اين يمكن ان يجد مايريد ؟ وليس كيف يمكن الحصول على ما يريد ؟ لا بد للمكتبة ان تسد التغيرات وتوفر مختلف الطرق للتتمكن من السيطرة على هذا التزايد

ب- التكلفة الباهظة للمصادر و التطورات اللامتناهية في مجال المعلومات جعلت هي الاخرى حاجزا امام الباحث او المستفيد بصفة عامة.

ج- الطرق التقليدية في العمل أصبحت عاجزة عن تلبية الإحتياجات الكلية للباحثين.

و تبقى ثورة المعلومات هي المزيج بين التقدم التكنولوجي المذهل و الثورة المعلوماتية الفائقة و الذكاء الاصطناعي, و أمام هذا كله لابد من مستويات عالية حديثة من التعليم و التدريب الذي يواكب تطورات العصر. لذا يمكن اعتبار المكتبة الجامعية نقطة نظام و وسيط يربط بين المعلومة والمستفيد فمن البديهي ان تكون هي اياي التقدم الحقيقي في تطوير التعليم الجامعي. فالمكتبة الجامعية تعتبر المراة لرصيد الفكري باختلاف انواعه و حوامله, لذا فهي مطالبة اليوم بقيادة هذا التغيير و كيفية التعامل معه لمواكبة التطورات اللامتناهية و التي تحمل في طياتها الإيجاب و السلب , و الذكي من يعرف كي ينتقي الأصح و يبقى هدفها الاول و الاخير إرضاء المستفيد , لذا لابد على المكتبة أن تتحول من شكلها التقليدي إلى مركز معلوماتي.

إذن لا بد أن تحتوي كل أنواع المعلومة باختلاف حواملها, من كتب, مجلات, دوريات, حوامل الكترونية و الاستفادة من الانترنيت و توفير كل السبل التي تسهل الوصول التي المعلومة.

فكل من هذه العوامل و غيرها جعلت هناك ضرورة الإدخال الحاسوب لبناء نظم محسوبة وتوفر طرق متعددة و تسهل الحصول على المعلومة وهذا ما دفعني للتساؤل عن مدى رضى القارئ في مكتباتنا الجامعية

- وما مدى تمكن المكتبي من السيطرة على الكم الهائل من المعلومات من جهة و على المتطلبات الغير محدودة للمستفيد من جهة أخرى؟
- وهل هناك ميزانية تجعل من هاه الصعوبات طريقا سهلا أمام المكتبي و امام المستفيد
- وهل بل المسؤولين مفهوم المكتبة الحديث ودخول مصطلح التسويق كنوع من الحداثة و مدى وعيهم بهذه المفاهيم.
- و أخيرا: ما يمكنه لمكاتبنا الجامعية أمام التطورات وأمام ما وصلت إليهالمكتبات الإليكترونية و الرقمية في الدول المنافسة؟

- وقد دفعتني التساؤلات لإفتراض بعض النقاط التي تمثلت في
- أ- للوصول لمجتمع راقي لا بد من القارئ واعي، للوصول لقارئ واعي لا بد من خدمات تكنولوجية متطورة تتضمن الدقة ، السرعة ، الجودة و غيرها من الظروف الحسنة إذن التكنولوجية من الضروريات التي يعتمدعليها لبناء مكتبة جامعية متطورة.
- ب- تعتبر الاخدمات المكتبية وسيلة بين القارئ و المكتبة فما مدى تاثير هذه الخدمات على القارئ
- ج- إن المحرك الرئيسي للخدمات المكتبية هو المكتبي لذا لا بد من مكتبي ذو كفاءات عالية و تكون مسبق.
- د- إن الدور الأساسي للمكتبة من المنظور التسويقي هو إرضاء القارئ بالدرجة الاولى لذالك اصبح من الضروري مراتءاة تطور متطلبات أو حاجيات القراء التي صارت تختلف و تتطور التكنولوجيا
- ه- إن مصلحة التسويق في المكتبات جعل هناك ضرورة الإهتمام بالمنتوج و الرفع من مستوى من ناحية الشكل و المتوى مع اساليب الإشهارو الإعلان عن هذا المنتوج كل هذا جعل من المكتبة مكانا واسعا أو سوقا يتطلب تعامل خاص و معرفة كاملة بالمستهلك و نوعية و ميطهو إهتمامه من أجل الرفع من مستوى المكتبة : إذن لا بد من الكفاءات و التخصصينفي الميدان .
- و- بما أن المكتبة الجامعية الاكثر صلة المستعمل من غيرها لا بد أن تكون بخدماتها ارقى و احسن ونظرا للمكانة التي تحتلها لابد من تقييم شامل بخدماتها والك للنهوض بها و الإلتحاق بوكب التطور و الوصول للهدف الخدماتي الذي تسعى المكتبة من اجله الا وهو رضا المستعمل .
- والتاكد أو النفي لهذه الفرضيات و الإقتراب أكثر من أرض الواقع وبعدالتطرق إلى مجموعة من النقاط حول تالية و البرنامج التي تسير بعض الخدمات المكتبية و تسهل

- سبل الوصول للمعلومة إقتربت من الجانب الميداني و ذالك لإخضاع الفرضيات للتجربة فقمت بإخذ عينة عشوائية من المستفيدين و كل من المكتبة الجامعية لمستغانم و المكتبة الجامعية لمعسكر وتكون هذه العينة من باحثين ، أساتذة طلبة في مختلف التخصصات وكذا هناك عينة الموظفين التي أضفتها التأكد من المعلومات و الإضافة معلومات لا يمكن للمستفيد الإجابة عنها كلامعلومات الخاصة بالخدمات الغير مباشرة للمكتبة وقد قمت بتقسيم الإستثماريين إلا محاور بالنسبة لمستعمرينكان المحور الاول حول المستقبل و المكتبة
- المحور الثاني حول المستفيد المكتبي
- المحور الثالث حول: المستفيد و التكنولوجيا المعلومات .
- أما محاور إستثمار الموظفين فكان:
- المحول الاول: حول الموظف و المكتبة
- المحور الثاني: حول الموظف و المستفيد
- المحور الثالث: حول الموظف و تكنولوجيا المعلومات.

-لم تختلف المحاور تحديد المفاهيم المواد الوصول إليها بل كان الإختلاف في تحديد بعض الاسئلة و بعد وزيع الإستثمارات و التحليل توصلت إلى نتائج متقاربة بين المكتبين فنجد أن الوضيفة الاولى تحقق بنسبة 100 بالمئة وقد اكدت كل العينة ضرورة تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة الجامعية.

- أما الفرضية الثانية التي تتحدث عن أهمية الخدمات المكتبية كونها الرابط بين المستفيد و المكتبة ،فجودتها تعني رضا القارئ فقد تحققت هي الاخرى بنسبة عالية إلا أن هناك من أكد أن المعاملة الحسنة من المكتبي تسهل كل الصعوبات و تجعل من المستفيد راضي بدرجة اكبر وهذا ما اكدته الفرضية الثالثة و الفرضية الرابعة القائلة بأن الهدف الاساسي للمكتبة هو إرضاء المستفيد.
- أما الفرضية الخامسة فقد كان لها دور في التأكد من مدى إستعاب المفاهيم الجزئية داخل المكتبة من زاوية المسؤولين و الموظفين.

واستعنت ببعض الخدمات للتوضيح اكثر كخدمة الإعلام التي تتضمن اساليب الإشهار و الترويج وهي من مبادئ التسويق، وكذا خدمة الاقتناء و مدى مشاركة المستفيد فيها.

- فهناك من إستبعد مفهوم الإشهار داخل المكتبة كون المكتبة ذات طابع خدماتي مجاني بعيدة عن المفهوم الإقتصادي الذي يتطلب مجموعة من الإجراءات.

فكانت الفرضية تؤكد على نقص الوعي لهذه المفاهيم .

- وأخيرا الفرضية السادسة التي أكدت على ضرورة التقييم للتمكن من سد الثغرات وتصحيح الأخطاء وهذا ما أكدته العينة باختلاف أنواعها.

- وما يمكن قوله أن مكتبتنا الجامعية حتى لو توفرت فيها الحوامل الإلكترونية فهي تعمل بالنظام التقليدي بطرق آلية ، فأين نحن من الخدمات الإليكترونية و البرامج الاخر حادثة التي ميزة المكتبة الجامعية ؟ وأين الشبكة ما بين المكتبات لتوسع مجال الإستفادة من المعلومة بمختلف انواعها و خلق جو التبادل بين المكتبات ؟

و ما هاذه النتائج المتواصل إليهاإلا نتائج نسبية وظرفية تتعلق بالفترة التي تمت فيها الدراسة وتتعلق بالجودة المبذولة خلال هذه الفترة، وبقي المجال مفتوح أمام مكتباتنا للرفع من مستواها، و إثبات وجودها السيطرة على المعلومة بمختلف طرقها و أنواعها.

و نظرا ايضا لتنوع اشكال مصادر المعلومات بين التقليدية, السمعية البصريةوالالكترونية وتوفر البدائل المنافسة لمصادر لمعلومات كالانترنت مثلا.

- و الانتشار الواسع للدوريات الالكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم مع حاجات المستفيدين وإمكانيات المكتبة .

- توسع النشر الالكتروني ، ظهور الشبكات وتسيير سبل ا لوصول للمعلومات فيها .

- توسع مفهوم المكتبات وظهور المكتبات الالكترونية الرقمية والافتراضية كل هذا وغيرها من الاسباب جعل اليوم من المكتبات مركز معلوماتي شامل وملم بكل هذه التطورات.

لذا نجد المكتبات الجامعية في الدول الاوربية بلغت ما بلغته من تطورات في بنائها وتجهيزها ورصيدها وتهيئة موظفيها لإرضاء مستنفديها, فنجد المكتبي متخصص ومتكون بأساليب وطرق جد متطورة مع التركيز على إستراتجية التعامل لكسب المستفيد وإرضائه

وإيصال المعلومة بشتى الطرق، لدرجة البحث مع الباحث حيث الاهتمام بالمواضيع المطروحة والمعلومات المطلوبة، فنجد المشيد للمكتبة يستعين بالمكتبي لوضع المقاييس الدولية الملائمة للمكتبة من المساحات المحددة للتجهيزات،إلي الظروف المهيأة للرصيد والمستفيد من تهوية وإضاءة وأفرشه خاصة للمكتبة، وبعد التهيئة يأتي دور إدارة المكتبة التي تسعي جاهدة لتوفير ارقي الخدمات مع التقييم المستمر لسد الاحتياجات .لنصل إلي المكتبي الذي يعتبر ركيزة أساسية ويعتبر المسؤول الأول داخل المكتبة في جلب أوتنفير المستفيد مع التكوين المتكرر حسب التطورات و المستجدات .

- و بالتالي نصل إلي مكتبة جامعية جد متطورة ومهيأة للمنافسة العالمية، فمكتبات الدول الأوروبية تعتبر هي الحامل لحوامل المعلومات باختلاف أنواعها مع مراعاة رغبات المستفيد.

وتعتبر المرجع الأساسي للباحث خاصة أنها تلم بكل ما هو صادر في مجال المعلومات. مع التحفيزات و التشجيعات للرفع من مستوي المكتبة أو المحافظة علي مكانتها وسط التطورات المذهلة والنافسة في مجال المعلومة والاتصالات .

كل هذا يدفع بنا لمحاولة الاقتراب من واقعنا وتفقد مكتباتنا التي مازالت تسير ببطئ شديد وغير مضبوط نحو التفاعل مع هذا المجتمع الجديد .

وما قمنا به في هذه الدراسة هو محاولة لتسليط الضوء علي واقعنا وبالاخص مكتبتي معسكر و مستغانم الجامعية التي هي موضوع الدراسة ، والتي يمكن أن تكون مثال يمكن تعميمه علي كافة المكتبات الجامعية في الجزائر، حيث لا يختلف واقعها عن غيرها من المكتبات الجامعية، وذلك من منطلق الزيارة الشخصية للعديد من المكتبات علي مستوي الوطن.

ومن بين النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة حول واقع مكتبتي معسكر و مستغانم هي ما يلي :

-ا لشكل الخارجي مثير للاهتمام الخاص و العام .

- المعايير الدولية لبناء المكتبة الجامعية ليست مطبقة بحوافرها وابسط ما نلتمسه في مكتبة معسكر لا تحتوي شبابيك للإعارة مما أدي للاستعانة بالطاولات وسد باب المخزن مما أدي في بعض الاحيان لتعرض الموظفين لمحاولات اعتداء من طرف الطلبة . وكذا الفوضى العارمة التي تؤدي بدفع الطاولات والدخول إلي المخزن وهدا ابسط مثال من مكتبة سيدي سعيد التي تعتبر تابعة لمكتبة مصطفي اسطنبولي .

- توفر الفهرس الالكتروني في كلا المكتبتين إلا أن محدودية التعامل بالفهرس نلتمسها في مكتبة معسكر . التي استعانت به في بداية سنة 2004 - 2005 لكافة الطلبة مع محدودية الاجهزة التي لم تتعدي الخمس أجهزة حيث تم إتلاف الاجهزة وبالتالي تم إلغاء هذه الخدمة وتحديدها فقط لقلة من الباحثين .

- في حين مكتبة مستغانم تسمح بإتاحته لكافة المستفيدين وذلك بتوفير عدد هائل من الاجهزة ذات الجودة .

- خدمة البحث البيبليوغرافي في كلا المكتبتين .

- خدمة الانترنت أو البحث علي الخط متوفر بشكل واسع فيكلا المكتبتين.

- خدمة الاقتناء تقليدية في كلا المكتبتين مع توفر مشروع التعامل بالبريد الالكتروني في هذه الخدمة .

- ينحصر الاقتناء في عملية الشراء بنسبة 98 % و التبادل ب0 % و الهدايا ب2%

- خدمة النسخ لا تتوفر لكافة المستخدمين حيث تنحصر الاستفادة بين المسئولين وبعض الأساتذة وقلة من ا لباحثين. مع محدودية الطبع أي وثائق مهمة أو محددة .

- العمل التقليدي طاغي على الالكتروني في كلا المكتبتين وهذا ما نلمسه في الخدمات الفنية من جرد و فهرسة. وان توفرت الحوامل الالكترونية فهي تعمل بالنظام التقليدي بطرق آلية

- التخصص في مكتبة معسكر يفوق عدد المتخصصين في مستغانم حيث عدد المتخصصين في معسكر15 متخصص في حين في مستغانم لا يتجاوز09 مما يؤدي إلي درجة رضا عالية عند المستفيدين في معسكر نظرا لوجود تفاهم بين الطرفين علي عكس موظفي مستغانم والذي صرح اغلبهم في صعوبة التعامل مع الطلبة من جهة ومع الخدمات المكتبية من جهة اخري لجهلهم هذه الخدمات كفهرسة.الجرد وغيرها من المصطلحات والمفاهيم وهذا ما التمسته أثناء توزيع الاستمارة وتحليلها مما ادي إلي ضرورة شرح جل المصطلحات من اقتناء وتزويد وغيرها. اغلب الموظفين عن طريق عقود ما قبل التشغيل وتخصصات متنوعة اغلبها القانون والادب العربي.

- عدم وعي المسئولين لمفهوم المكتبة الحديثة و إستراتجية التسويق داخل المكتبة الجامعية وضرورة الإشهار والترويج لجلب المستفيد وضرورة الاهتمام بالموارد البشرية وتكوينها حسب الاستراتيجيات الحديثة والمستجدات .

- عدم وجود عمليات تقييميه لمعرفة النقائص لان الوصول إلي النقائص و السلبيات هو طريق الوصول لما هو احسن وهكذا وبهذا الاقتراب الميداني تحققت الفرضية الاولي. بنسبة 100%. والتي تؤكد علي ضرورة تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة الجامعية .

أما الفرضية الثانية التي تتحدث عن أهمية الخدمات المكتبية كونها الرابط بين المستفيد والمكتبة وجودتها تعني رضا القارئ. فقد تحققت هي ا لاخري بنسبة عالية إلا انه هناك من يؤكد أن رضا القارئ ينحصر في المعاملة الحسنة بالدرجة الاولي التي تسهل كل الصعوبات و تجعل من المستفيد راض بدرجة أكبر , و هذا ما أكدته الفرضية الثالثة, و الفرضية الرابعة القائلة بان الهدف الاساسي للمكتبة هو إرضاء لمستفيد.

أما الفرضية الخامسة فقد كان لها الدور في التأكد من مدى استيعاب المفاهيم الحديثة داخل المكتبة من زاوية المسؤولية و الموظفين،واستعانت ببعض الخدمات للتوضيح أكثر كخدمة الإعلام التي تتضمن أساليب الإشهار والترويج وهي مبادئ التسويق و خدمة الاقتناء ومدى مشاركة المستفيد فيها, فهناك من استبعد مفهوم الإشهار داخل المكتبة كون

المكتبة ذات طابع خدماتي مجاني بعيدة عن المفهوم الاقتصادي الذي يتطلب العديد من الإجراءات. فكانت هذه الفرضية تؤكد على نقص الوعي بهذه المفاهيم.

و أخيرا الفرضية السادسة التي أكدت على ضرورة التقييم للتمكن من سد الثغرات و تصحيح الأخطاء. و هذا ما أكدته كل العينة باختلاف أنواعها .

و ما يمكن قوله أن مكتباتنا الجامعية حتى لو توفرت فيها الحوامل الالكترونية فهي تعمل بالنظام لتقليدي بطرق آلية. فأين نحن من الخدمات الالكترونية و البرامج الاخر حداثة و الشبكة ما بين المكتبات لتوسيع مجال الاستفادة من المعلومة.

و ما هذه النتائج المتوصل إليها الا نتائج نسبية و ظرفية تتعلق بالفترة التي تمت فيها الدراسة و تتعلق بالجهود المبذولة خلال هذه الفترة و يبقى المجال مفتوح أمام مكتباتنا للرفع من مستواها و لإثبات و جودها و السيطرة على المعلومة بمختلف انواعها و طرقها.

و من خلال ما توصلنا إليه هناك ضرورة ملحة لان تصبح الجودة الشاملة في الخدمات و الأداء هدفا لكل المكتبات الجامعية التي تسعى للرقي و الرفع من مستوى خدماتها لتكن لها فرضية المنافسة أو على الاقل المحافظة على مكانتها وسط هذه التراكمات الضخمة في المعلومات و خاصة أننا نواجه أياما حبالا يلدن كل عجابا في عجالا.

إذا لابد من البقاء و الاستمرار و التطوير و ذلك بالنظرة الواسعة لمفهوم إستراتجية السوق في مجال الرصيد الوثائقي و الالكتروني بدلا من الرؤية القاصرة و العجز المقفع.

و من خلال بحثنا يظهر أن المكتبة الجامعية تقف عاجزة متخوفة أمام منافسيها, فالتشاؤم و عدم الثقة لدى بعض المسؤولين يقف حاجزا يحول دون اتخاذ أي إجراءات تطبيقية .

لذا لابد من كسر هذا الحاجز النفسي و غيره من الحواجز التي يقف كحجرة عثرة أمام تطور مكتباتنا لذا لابد من استغلال الطاقات الكامنة للمكتبة الجامعية و المتمثلة في:

- تدريب و تكوين الايطار البشري
- استغلال الإمكانيات المتوفرة حاليا
- التقييم المستمر لتوجيه الخدمات نحو الافضل و ذلك لبناء إستراتجية عمل مضبوطة لمراقبة و متابعة تحقيق الاهداف المرجوة

- السعي لتجاوز المشاكل و العوائق بالعمل الجماعي المنتظم والاطلاع على المستجدات
- توفير الاتصالات عن بعد و تبادل مع المكتبات الاخرى
- توفير المعلومات للمستفيد بشتى الطرق.
- توسيع دائرة الخدمات المعلوماتية.
- التوفير في النفقات المالية لكثير من المصادر و الخدمات و الانشطة.
- محاولة خلق جو العمل ضمن الشبكة بين المكتبات.
- استخدام الانظمة الالية و تعميمها في كافة الخدمات.

و هذه النقاط و غيرها من الضروريات في المكتبة ستدفع حتما بمكتباتنا الجامعية لنفض الغبار وارتقاء سلم النجاح و التحدي و السيطرة على المعلومات و تتحول من مكتبة إلى مركز معلوماتي يحتوي كل اساليب و طرق الوصول للمعلومات من برامج, وثائق, شبكات, اتصالات, ارصدة مختلف انواعها.

و يبقى السؤال المطروح هو كيفية الوصول إلى هذا الرقي؟

و كيف يمكن ان نخلق نقطة التكامل بين جودة الخدمات و جودة الموارد البشرية؟

البيبليوغرافيا

البيبلوغرافية :

1- الكتب :

1- الهوش ، أبو بكر محمد .- التقنية الحديثة في المعلومات و المكتبات : نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات .- القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع .- 2002 .- ص 272 .

2- الصوفي عبد اللطيف .- المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية .- قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية .- 2004.

3- بدر ، أحمد .- التكامل المعرفي لعلم المعلومات و المكتبات .- القاهرة : دار الغريب .-2002

4- بدر، أحمد ؛ عبد الهادي ، محمد فتحي .- المكتبات الجامعية: تنظيمها ، إدارتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي .- القاهرة: دار الغريب للنشر و التوزيع .- 2001

5- حسن ، سعيدالجامعية:مكتبة الجامعية : نشأتها ، أهدافها ، وظائفها .- بيروت: دار الجيل.-1992

6- طالب ، أحمد .- منهجية اعداد المذكرات و الرسائل الجامعية : الدليل الباحث .- الجزائر :دار الغرب للنشر و التوزيع .- 2002 .

7- د .عطية، طاهر مرسي.- اعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه.- القاهرة :دار النهضة العربية.- 2001

8- د . عريفج ، سامي ؛ مصلح ، خالد حسين .- مناهج البحث العلمي و أساليبه .- ط .1 .- دار مجدلاوي للنشر و التوزيع .- 1987.

9- عبد العزيز خليفة ، شعبان .- المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات.- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .- 1998.

10- عبد الهادي ، محمد فتحي .- ابحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات .- القاهرة : الدار اللبنانية المصرية .- 2002 .- ص 254.

11- د. اللحاح ، أحمد عبد الله ؛ أبو بكر ، مصطفى محمود .- البحث العلمي : تعريفه ، خطواته مناهجه ، المفاهيم الاحصائية .- الاسكندرية : الدار الجامعية .- 2002 .

12- د. بلعيد ، صالح .- المناهج اللغوية و إعادة الأبحاث .- الجزائر : دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع .- 2005 .- ص 154 .

14-أحمد ، حسن اللقياني .- تطوير مناهج التعليم .- ط.1 .- القاهرة : عالم الكتب .- 1995.

15-أ. د. قنديلجي ، عامر .- البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية .- ط.1 .- عمان / الاردن : دار اليازوري .- 2002 .- ص 390 .

16-أحمد ، بدر .- أصول البحث العلمي و مناهجه .- ط.9 .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية .- 1996.- ص202.

17-عليان ، ربحي مصطفى ؛ عثمان ، محمد غنيم .- مناهج و أساليب البحث العلمي .- عمان : دار الصفاء .- 2000 .- ص 235 .

18-د عبد المنعم ، موسى غادة .- المكتبات و مرافق المعلومات : ماهيتها ، إدارتها ،خدماتها ، تسويقها .- الاسكندرية : دار الهدى للمطبوعات .- ص 225 .

19-د. الوردي ، زكي حسين ؛ د . المالكي ، مجيل لازم .- مصادر المعلومات و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية .- ط.1 .- عمان : مؤسسة الوراق.- 2002.- ص 344.

20- قنديلجي ، عامر إبراهيم .- أسس الفهرسة و التنصيف .- ط.1 .- عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع .- 2002 .- ص 211 .

21-شريف ، عبد الله محمد .- المدخل إلى علم المكتبات و المعلومات .- ط.3 .- القاهرة: مكتبة الإشعاع الفني .- 1996 .- ص 230.

22-عبابدة ، حسان .- إستخدام الحاسوب في المكتبات و مراكز المعلومات .- 1995.- ص 112.

23-لوسي ،أ . تبدن ؛ ترجمة أيتم ، محمد أحمد .- مقدمة إلى نظم المكتبة على الحاسوب .- عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية .- 1985 .- ص 465.

24-ماهر ، حامد محمد .- مدخل الى علم المكتبات ط.4 .- بيروت : مؤسسة الرياض .- 1981 .- ص 231.

25-الهمشري ، عمر أحمد ؛ عليان ،ربحي مصطفى .- المرجع في علم المكتبات و المعلومات .- الاردن : دار الشروق .- 1997.- ص 587.

26-عبد الجواد ، سامح زينهم .- الأنظمة الآلية المتكاملة في المكتبات و مراكز المعلومات .- مصر : شركة ناس .- 2004.- ص 392 .

27-أ . س . فوسكت ؛ ترجمة : عبد السلام ، عبد الوهاب .- التنظيم الموضوعي للمعلومات .- جامعة جنوب استراليا : عالم الكتب .- 2002 .

28-عبد السلام ، عبد الوهاب .- التحليل الموضوعي في فهارس البحث المباشر .- [د. م] : عالم الكتب .- 1998 .

29-شعبان ، عبد العزيز خليفة .- التصنيف العشري للمكتبات و مراكز المعلومات : دراسة تحليلية مقارنة و خطة قياسية .- اللقاهرة : 2002 .

30-الناشر ، السيد .- الاوعية المرجعية : ماهيتها ، فئاتها ، خدماتها .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية .- 2002 .

31-سالم ، ناهد محمد .- نظم التصنيف الحديثة : دراسة مقارنة .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية .- 2002.

32-ابو النور ، عبد الوهاب .- التصنيف لأغراض استرجاع المعلومات .- [د .م] : عالم الكتب .- 1996 .

33-صرجاني ، هناء السيد .- الفهرسة و التصنيف .- القاهرة : دار الثقافة للنشر و التوزيع .

34-أبو النور ، عبد الوهاب ، عبد السلام .- دور التصنيف في المكتبات و مراكز المعلومات بين الوظائف التقليدية و نظم المعلومات المبينة على الحاسب .- [د . م] : عالم الكتب .- 2002.

35-عبد الهادي ، محمد فتحي .- التكشيف و الاستخلاص : المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات .- مصر : الدار المصرية اللبنانية .- 2002 .

36-موسى ، غادة عبد المنعم .- التحليل الموضوعي لأوعية المعلومات : فلسفته ، قوائمه ، تطبيقاته العلمية .- دار الثقافة العلمية .

37-العايدي ، محمد عوض .- موسوعة التصنيف العشري .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية .- 2002.

38-بدر ، أحمد .- التكشيف و الاستخلاص .- [د .م] : دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع .- 2001

39-أبو النور، عبد الوهاب عبد السلام .- تنظيم المعرفة .- القاهرة : عالم الكتب .- 2000.

40-عبد الهادي ، محمد فتحي .- المعالجة الفنية لأوعية المعلومات : الضبط ، الفهرسة ، التكشيف ، الضبط الاستنادي .- [د . م] : مكتبة الغريب .

41-عبد الهادي، محمد فنحي .- المصادر المرجعية .- الإسكندرية .- 2001.

42-سرجاني ، هناء السيد .- الفهرسة و التصنيف .- ط.1 .- القاهرة : دار الثقافة للنشر و التوزيع .

43-صوفي ، عبد اللطيف .- المعلومات الالكترونية و الانترنيت في المكتبات .- قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري .- 2001 .

44-صوفي، عبد اللطيف .- المكتبات الحديثة : مبانيها ، تجهيزاتها .- ط.1 .- الرياض : دار المريخ . 1992

45-ف . ويلفرد لانكستر ؛ ترجمة : الشيمي ، حسين عبد الرحمان ؛ الفرماوي ، جمال الدين محمد .- خدمات المكتبات و المعلومات : قياسها ، تقييمها .- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة .- 2000.

46-ف. ويلفرد لانكستر .- تقييم الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات .- ط.2 .- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة .- 1996.-ص 554.

47-ف. ويلفرد لانكستر ؛ بث ساندور ؛ ترجمة حشمة قاسم .- التقنيات و الإدارة في خدمات المكتبات و المعلومات .- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة .- 2000.- ص 452.

48-أ. د. بن سبتي ، عبد المالك .- محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات .- الجزائر : مطبعة جامعة منتوري قسنطينة .- 2006 .- ص 269.

49-شرف الدين ، عبد التواب .- المدخل الى المكتبات و المعلومات .- مصر : الدار الدولية للاستثمارات الثقافية . ش. م . م .- 2001 .- ص 342.

50-أمان ، محمد أحمد .- النظم الالية و التقنيات المتطورة .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .- 1998 .- ص 351.

51-عبد الهادي ، محمد فتحي .- المعلومات و تكنولوجيا المعلومات علة أعقاب قرن جديد .- القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب .- 1999 .

52-عبد الحميد ، أعراب .- تقييم أنظمة المعلومات: دروس .- الجزائر : [د. ن] .- 2002.

153-لمااكي ، مجبل لازم مسلم .- إتجاهات حديثة في علوم المكتبات و المعلومات .- عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع .- 2002 .

54-د. الصباغ ، عماد عبد الوهاب .- علم المعلومات .- عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع .- 2004 .

55-د. المياح ، عبد اللطيف على ؛ حنان على الطائ .- ثورة المعلومات و الأمن القومي العربي .- عمان: دار المجد اللاوي .- 2003.-ص 152 .

56-زين ، عبد الهادي الأنظمة الآلية في المكتبات.- القاهرة: المكتبة الاكاديمية للنشر و التوزيع.-1995

الكتب بالفرنسية:

Raphaiel, Mouren.- le miter de bibliothécaire.- paris : audition du gerche de la librairie.- 2003

Mojahid , Mosthapha .- Document électronique.- Eurapia : Maroc .- 1998

Fondin , Hubert .- Le traitement numérique des documents .- Paris : Hermes .- 1998

2- المجلات :

1- د . بطوش ، كمال ؛ د . بن سبتي ، عبد المالك .- مجلة المكتبات و المعلومات : المكتبة الجامعية الافتراضية : أثر تكنولوجي أم خيار مستقبلي .- المجلد 2 .- العدد 4 .- جانفي 2005.

2- مجلة المكتبات و المعلومات .- إصدار مخير بحث" تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية " .- قسنطينة : كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .- المجلد 2 .- العدد 2 .- جانفي 2005.

3- المقالات و المؤتمرات :

1-Audré, cossette .- évaluation de léfficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique.- n° 2 .- vol. 24 .- 1978.

2- Cet Article est extrait d'un mémoire de fin d'études ENSB 1986 : Pouyet , Catherine .- Informatisation et gestion des bibliothèques publique : proposition d'un outil d'évaluation .- ENSB .- 1986.

3- وقائع المؤتمر العربي 8 للمعلومات .- تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات العربية بين الواقع و المستقبل .- الدار المصرية اللبنانية .

4-يومين دراسيين : تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في المكتبات الجامعية الجزائرية .- تحت إشراف مجموعة من الأساتذة .- جامعة منتوري قسنطينة :كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علم المكتبات .- 14/13ماي 2001 .

3- القواميس:

1- قاموس : المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات : انجليزي ، عربي .- الرياض : دار المريخ للنشر .- 1988 .

2- حمودي ، صبحي .- المنجد في اللغة العربية المعاصرة .- بيروت : دار الشروق .- 2000.

الوابـوغـرافـيـــة :

I - les sites :

-1 برنامج اليسير لإدارة المكتبات :

http : // w w w .alyaseer . gov. sa : consulté le site du 15/03/2006 au 26/04/2006 .

2- شبكة أخصائي المكتبة الافتراضية :

http : // w w w. librariaunet. com : consulté le site du : 13/03/2006 au 14/03/2006.

3- المعلوماتية :

http : // w w w. informatises. gov . sa / magasine : consulté le site du : 16/04/2006 .

4- المكتبة الافتراضة :

http : // w w w. kent . gov .sa : consulté le site du 16/04/2006 .

5- المكتبة الالكترونية الافتراضية :

http : // w w w . arbcin . net : consulté le site du 20/05/2006 au 05/06/2006

6- المكتبة الافتراضية التونسية :

http : // w w w . chez. Com / benenda : consulté le site du 07/06/2006 .

7- المكتبات ومراكز التوثيق:

http : // www.hahooma .com /nav.php : consulté le site du 09/08/2006.

الـمــلاحـــق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة وهران

كـليـة الـعلـوم الإنـسـانيـة و الـحضـارة الإسـلاميــة
قـسم الـمكتبات و العلــوم الـوثـائقيـة

استمارة موجهــة للموظفين

استمارة رقم 01

- من اجل إنجاز بحث علمي للحصول على شهادة الماجيستار في علو المكتبات و العلوم الوثائقية حول:

تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكنولوجيا الحديثة

ـ الدراسة ميدانية للمكتبة الجامعية لمعسكر و المكتبة الجامعية لمستغانم

من إعداد:

❖ **وليد زوليخة**

تحت اشراف الاستاذ:

❖ **أ. د عبد الإله عبد القادر**

نرجوا منكم ان تتفضلوا بملئ هده الإستمارة،علما ان المعلومات المستقاة لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

- ضعوا علامه (✠) امام الإجابه التي ترونها مناسبه.

معلـــــــومات عـــــامه

الـــــجنـــــــــس: ذكر ☐ انثى ☐

المستوى الدراسي: ابتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

ما بعد التدرج ☐

الـــــوظيفـــــــه: محافظ رئيسي ☐ محافظ مكتبي ☐ ملحق مكتبات ☐

مساعد مكتبي ☐ عون تقني ☐ عون مساعد ☐

المحور الاول: **المكتبي والخدمات المكتبيه.**

ماهي الخدمات المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

- خدمة الفهرسة ☐ خدمة الإعارة ☐ خدمة التكشيف والاستخلاص ☐

خدمة الاقتناء ☐

- خدمة التزويد ☐ خدمة البيبليوغرافية ☐ خدمة الترجمة ☐ خدمة النسخ ☐

- خدمة البحث بالاتصال المباشر ☐ خدمة الإحاطة الجارية ☐

هل تجد صعوبة في التعامل مع الخدمات الموجودة في مكتبتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك "بنعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

- الوقت المستغرق في هاته الخدمات ☐ الجهد المتكرر ☐ إكتضاظ المعلومات ☐

- تزاحم الطلبات او تعدد الاحتياجات ☐ معالجة الخدمات بطريقة تقليدية ☐

نقص المتخصصين في المكتبة ☐

ا-**الاقتناء:** هو من اهم الوسائل المعتمدة في المكتبة وذلك لتزويدها بالرصيد المناسب لها حسب نوع المكتبة وحسب احتياجات القراء.

- هل هناك مشاركة من طرف المستفيد قبل عملية الاقتناء ؟

نعم ☐ لا ☐

إدا كانت إجابتك " بنعم " كيف يتم ذلك ؟

اقتراح المستفيد للعناوين ☐ اقتراح المستفيد بإضافة النسخ ☐

مشاركة المستفيد في اختيار الكتاب ☐ المعارض وتحديد الاحتياجات من طرف المستفيد ☐

إدا كانت إجابتك " بلا " لمادا ؟

لمحدودية الميزانية ☐ لعدم توفر اقتراحات المستفيد ☐

ب- **الفهرسه:** عملية فنية تساعدنا على معرفة مختلف الموارد المكتبية

ب-- فما هي انواع الفهارس المعتمدة لدى مكتبتكم ؟

الفهرس الالي: فهرس المؤلفين ☐ فهرس العناوين ☐

فهرس المواضيع ☐

الفهرس التقليدي: فهرس المؤلفين ☐ فهرس العناوين ☐

فهرس المواضيع ☐

ب-- ايها اكثر استخداما من طرف المستعمل ؟

الفهرس التقليدي ☐ الفهرس الإلكتروني ☐ كلاهما معا ☐

ب -- ما هي الصعوبات التي تتلقاها في فهرست الوثائق التقليدية ؟

- عدم معرفة لمعايير الفهرسة ☐ الوقت المستغرق للفهرسة ☐

- تكرار الجهد المبذول للفهرسة ☐ نقص المراقبة للبطاقات الفهرسية ☐

ب-- ما رايك في الفهرس الالي ؟

ضروري ☐ غير ضروري ☐

ج- **التصنيف: هو عمليه تجميع وترتيب المواد المكتبيه وفقا لما بينها من تشابه واختلاف ودلك بالإعتماد على انظمه تسهل لنا الوصول للمعلومه بسرعه إدن:**

ج-- على اي اساس يتم الترتيب داخل مكتبتكم ؟

الموضوع ☐ اللغة ☐ النوع او التخصص ☐ عدد النسخ ☐ الحجم ☐

ج-- كيف يتم ترتيب الوثائق عند تصنيفها ؟

بشكل رقمي ☐ بشكل حرفي ☐ بشكل رقمي حرفي ☐

ج-- ما هو نظام التصنيف المعتمد لدى مكتبتكم ؟

DEWEY ☐ CDU ☐

ج-- ما هي الصعوبات التي تتلقاها عند عملية ترتيب الرصيد الوثائقي على الرفوف ؟

إستغراق الوقت الطويل ☐ الجهد المبذول متكرر ☐ حجم الكتاب مع مستوى الرفوف ☐

د- **التكشيف:** هو عملية اساسية للمعالجة الفنية، يتمثل في إستخراج الكلمات المفتاحية الدالة على الوثيقة وترجمتها إلى لغة وثائقية ، إعتمادا على وسائل التكشيف ، التي تمر بالتخطيط والتنفيد لتصل إلى الكشاف الذي له عدة اشكال وانواع.

د-- كم تستغرق عملية التكشيف من وقت للتمكن من وضع مدخل لكل وثيقة ؟

وقت طويل (اكثر من يوم) ☐ وقت متوسط (اكثر من نصف يوم) ☐ وقت قصير (اكثر من ساعة)

د-- ما هي اكثر الاشكال المتداولة للكشافات في مكتبتكم ؟

بطاقات ☐ المطبوعات ☐ ميكروفيلم/ ميكروفيش ☐

الاقراص ☐

د-- اي هاته الاشكال اكثر فائدة من حيث السرعة والجودة في إستخدام الكشافات بالنسبة للمستخدم ؟

بطاقات ☐ المطبوعات ☐ ميكروفيلم/ ميكروفيش ☐ الاقراص ☐

د-- هل هناك سهولة في استخدام الكشافات بالنسبة للمستعمل؟

نعم ☐ لا ☐

ه- الإستخلاص: عمليه فكريه تتطلب خطوات معينه للوصول إلى نتائج دات فائدة لكل وثيقه .

ه-- كم تستغرق عملية الاستخلاص من وقت ؟

وقت طويل (اكثر من يوم) وقت متوسط (اكثر من نصف يوم) ☐

وقت قصير (اكثر من ساعة) ☐

ه- هل يمكن للمستفيد ان يكتفي بالاستخلاص لمعرفة وجود المعلومة التي يريدها ؟

نعم ☐ لا ☐

ه-- ماهي المستخلصات المعتمدة لدى مكتبتكم ؟

البياني ☐ النقدي ☐ إعلامي ☐

- هل تفضل ان تكون عملية الإستخلاص على حامل الي ؟

نعم ☐ لا ☐

و- الإعارة: هي مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة إتاحة من خلالها الفرصة للمستفيدين إستخدام مصادر المكتبة خارج وداخل المكتبة وذلك وفقا لضوابط معينة للحفاظ على الوثائق واستعادتها في الوقت

و-- إدن فاي الإعارة تعتمدونها في مكتبتكم ؟

- الإعارة حسب الرفــوف: الإعارة بنظام الارفف المفتوحة ☐ الإعارة بنظام الارفف المغلقة ☐

- الإعارة حسب الاستخدام: الإعارة الداخلية ☐ الإعارة الخارجية ☐

و-- اي الانظمة تعتمدونها في عملية الإعارة في مكتبتكم ؟

نظام الإعارة التقليدية ☐ نظام الإعارة التي تستخدم الات مساعدة ☐

نظام الإعارة المحوسبة ☐ نظام الإعارة باستخدام الوسائل الحديثة ☐

و - ما هي الطرق الاكثر استعمالا عند عملية الإعارة ؟ (رتب حول الاولويات)

الفهارس ☐ الكشافات ☐ البيبليوغرافية ☐

عن طريق السؤال المباشر للمكتبي ☐

عن طريق الهاتف ☐ عن طريق الفاكس ☐ عن طريق البريد الإلكتروني ☐

و - ما رايك في الإعارة الإلكترونية ؟ (رتب حسب الاولويات)

سرعة الوصول للمعلومة ☐ راحة المكتبي ☐ ربح الوقت ☐

تخفيف عملية الضغط في المكتبة ☐ عدم تكرار الجهد ☐

س- الخدمه المرجعيه: هي الإجابة على كافة الاسئلة المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين.

س-- ماهي الكتب المرجعية المعتمدة لدى قسم المراجع الخاص بمكتبتكم؟

معاجم وقواميس ☐ الكتب الإحصائية ☐ المراجع الجغرافية ☐ المستخلصات ☐

الموسوعات ☐

البيبليوغرافية ☐ الكشافات ☐ الادلة ☐ الكتب السنوية ☐

الموجزات الإرشادية ☐

س -كيف يصل المستعمل للخدمة المرجعية؟

عن طريق الخدمة المرجعية المباشرة ☐ عن طريق الخدمة الغير مباشرة ☐

الاستعانة بالوسائل التقليدية ☐ الاستعانة بالوسائل الحديثة ☐

س- ماهي الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية ؟

المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستعمل ☐ الهاتف ☐ التلكس والفاكس ☐

البريد العادي ☐

شبكة الانترنيت ☐ الحاسب الإلكتروني ☐ بنوك المعلومات ☐

الحوامل الإلكترونية ☐

و-- هل ادخل الإعلام الالي اقسام المراجع ؟

نعم ☐ لا ☐

ح- الخدمه البيبليوغرافيه: هي مجموعة الحقائق العلمية المنظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه، سواءا كيانة المادي، او النواحي المتعلقة بوظيفته وعاء. إذن:

ح-- فيما تتمثل اهمية البيبليوغرافية في مكتبتكم ؟

المساعدة في إختيار الكتب ☐ معرفة افضل المطبوعات في موضوع معين ☐

معرفة اسعار المطبوعات ☐ المساعدة في التحقق من المعلومات حول اي مطبوع ☐

معرفة الإتجاهات الحديثة في التاليف في وقت محدد ☐

ح-- ما هي اشكال البيبليوغرافية المعتمدة لدى مكتبتكم ؟

- ***الاشكال التقليدية:*** البطاقات ☐ مطبوعات ☐

- ***الاشكال الإلكترونية:*** مصغرات فيلمية ☐ اشرطة ممغنطة ☐ الحاسب الالي ☐

الاقراص ☐

ح-- هل تعتمدون الإعداد الالي في البيبليوغرافية ؟

نعم ☐ لا ☐

ط- خدمه النسخ : تعتبر هذه الخدمة م اهم الخدمات التي تعتمدها المكتبات والتي من خلالها يمكن الاستفادة من المجموعة المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب او مجلة او مقال من دورية او من مراجع اخرى او استرجاع معلومة معينة عن طريف المصغرات الفلمية إذن :

فهل هاته الخدمات المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

إدا كانت إجابتك "بلا" فهل ترى ضرورة في إدخال هاته الخدمة في مكتبتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

إدا كانت إجابتك "بنعم" فما هي انواع النسخ المعتمدة لديكم ؟

التصوير عن طريق الطابعة العادية ☐ التصوير المصغر (الميكروفيلم) ☐

هل خدمة النسخ وسيلة حديثة ل:

جلب المستفيدين ☐ إيصال المعلومة لاكثر من شخص في نفس الوقت ☐

ي- الخدمه الإعلاميه: هي مجموعة الاساليب والانشطة والبرامج التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات لجلب القراء والتعريف بسياسة وبرامج المكتبة الجامعية او غيرها

ماهي الطرق المعتمدة للقيام بهذه الخدمة في مكتبتكم ؟

المعارض ☐ دليل المكتبة ☐ المحاضرات ☐

عناوين عبر الانترنيت ☐

قوائم الإضافات الجديدة ☐ صحيفة المكتبة ☐ الاشتراك في الجرائد والمجلات ☐

ما رايك في عملية الإشهار والترويج في المكتبة الجامعية ؟

عملية ضرورية ☐ غير ضرورية ☐

فيما تتمثل فائدة الخدمة الإعلامية في المكتبة الجامعية ؟

جلب اكبر عدد من المستفيدين ☐ تعريف المستعمل بالجديد في المكتبة ☐

خلق صلة بين المستعمل والمكتبة ☐ التعريف بالمكتبة داخل الجامعة وخارجها ☐

ك- خدمه الدوريات: لها اهمية كبرى في المكتبات الجامعية وتعتبر العمود الفقري بالنسبة لمجموعاتها وهي الاسلوب المباشر للتعامل بين المستعمل والقارئ.

ماهو الرصيد الذي تحتويه الدوريات في مكتبتكم الجامعية ؟

كتب ☐ مجلات ☐ جرائد ☐ مجلات إلكترونية ☐

- هل يستعين المستعمل بقسم الدوريات في مكتبتكم ؟

في غالب الاحيان ☐ في بعض الاحيان ☐ لايستعين ☐ نادرا ☐

- ماهي وظائف قسم الدوريات بمكتبتكم ؟

- تنظيم الدوريات ☐ عرض الدوريات والصحف ☐ إعارة الدوريات ☐

تداولها ☐ نسخ محتوياتها ☐ التكشيف والاستخلاص للدوريات ☐

- هل اثرت التكنولوجيا الحديثة على قسم الدوريات بمكتبتكم ؟

اثرت ☐ اثرت نوعا ما ☐ لم تؤثر ☐

- - إذا كانت إجابتك "باثرت" ففي مادا يمكن حصر هذا التاثير ؟

ظهور المجلات الإلكترونية كرصيد ☐ الاستعانة بالحواسيب في التكشيف وغيرها من الخدمات ☐

المقدة للدوريات

- - وإذا كانت إجابتك " لم تؤثر" فهل ترى ضرورة في تحديث قسم الدوريات لديكم ؟

ضروري جدا ☐ غير ضروري ☐

ل- **خدمه الإحاطه الجاريه:** هي إعلام المستفيدين على التطورات الحديثة في حقول إهتماماته بما يتوفر من مواد مكتبية

- هل تتوفر لديكم هاته الخدمة في مكتبتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك "بنعم" فماهي الطرق المعتمدة لتقديم هاته الخدمة؟

الهاتف ☐ إصدار النشرات الإخبارية اليومية ☐ تداول الدوريات قوائم ☐

الإضافات الجديدة ☐ نسخ محتويات الدوريات ☐ الاستعانة بوسائل الإعلام ☐

- هل تستخدمون الحاسوب في إعداد خدمة الإحاطة الجارية ؟

نعم ☐ لا ☐

- - إذا كانت إجابتك "بلا "هل ترى ضرورة في تالية هذه الخدمة ؟

ضرورية جدا ☐ غير ضرورية ☐

م- **خدمه الترجمه:** قد جاءت هذه الخدمة من اجل تخطي الحواجز اللغوية التي ينشر فيها الإنتاج الفكري. ودلك للإستفاد من كل ما يصدر من معلومات وفي مل اللغات. وايضا لتقريب وتسهيل عملية البحث للمستعمل

- هل تتوفر هذه الخدمة لدى مكتبتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك " بنعم " فهل تعتمدون على: (رتب حول الاولويات)

الحصول على ترجمات جاهزة ☐ ترجمة المواد حسب الطلب ☐ نشر ترجمات كاملة للدوريات ☐ ذات الاهمية

- ترجمة ونشر مقالات مختارة لدرجة اهميتها ☐

- إستخدام الحاسوب الالي مجهز ببرامج الترجمة ☐

- إذا كانت إجابتك " بلا " فهل ترى ضرورة في خدمة الترجمة في المكتبة الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

- ما الفائدة من الترجمة داخل المكتبة الجامعية ؟

تخطي الحواجز اللغوية لدى المستعملين ☐ الاستفادة من الإنتاج الفكري الاجنبي ☐

اسلوب لتسهيل إيصال المعلومة ☐

ن- خدمه البحث الإنتقائي للمعلومات: هي إجراء يسمح لكل مستفيد او مجموعة من المستفيدين بالتعرف على الوثائق المتعلقة بمجالات اهتمامهم بعد انتقاءها من جملة المطبوعات التي تم إصدارها خلال فترة معينة .

- هل تتوفر مكتبتكم على هاته الخدمة ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك " نعم " ما هي الاساليب المعتمدة للقيام بهذه الخدمة ؟

الاسلوب اليدوي ☐ الاسلوب الالي ☐ كلاهما معا ☐

- إذا كانت إجابتك " بلا " فهل ترى ضرورة في لإدخال خدمة البحث الانتقائي للمعلومات في مكتبتكم الجامعية ؟

ضروري ☐ غير ضروري ☐

ع-**خدمه تدريب المستفدين** :هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات بهده تنمية المهارات الاساسية للتعامل مع المكتبات و مراكز المعلومات و إكتساب المستفيدين الحاليين و المحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات و الإستفادة من الخدمات المكتبية و المعلوماتية و تمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي و متطلباته.

- هل تتوفر لديكم هذه الخدمة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك " نعم " فيمات تتمثل اهداف هذه الخدمة ؟

تهيئة المستفيدين للتعرف على الإمكانيات المتاحة بالمكتبة ☐ خلق روح إيجابية لدى المستفيدين ☐

تعريف المستفردين بالوسائل المثلى للحصول على المعلومات ☐ تخسيسهم بمسؤولياتهم ☐

تعريفه بالاسلوب الامثل للتعبير عن استفساره تحديد مجال اهتمامه ☐

تعليم المستفيدين لقيامهم بالجهود العلمية ☐

- ماهي الاسباب التي تدفع بالمكتبة لتدريب المستفيدين ؟ (رتبها حسب الاولويات)

الإنفجار المعرفي و صعوبة البحث ☐ الفلسفة الجديدة لإدارة المكتبات و مراكز المعلومات ☐

عدم معرفة المستفيدين سبل الوصول للمعلومات ☐ التطورات الحديثة التي شاهدتها المكتبات ☐

ماهي الطرق المعتمدة لتدريب المستفيدين في مكتبتكم ؟

- الجولات الجماعية او الفردية داخل المكتبة قصد الإجابة على الإستفسارات☐

- إستخدام الوسائل السمعية البصرية ☐

- توزيع نشرات او كتيبات للمستفدين ☐الموجزات الإرشادية ☐

- وضع برنامج خاص بتدريب المستفدين ☐

إذا كانت مكتبتكم لا تحتوي على هذه الخدمة فهل تفضل و جودها لديكم ؟

نعم ☐ لا ☐

<u>المحور الثاني</u> : المكتبي و المستعمل

- من هم الاكثر إرتياد على المكتبة ؟

الطالب ☐ الاستاذ/ الباحث ☐

هل تجد صعوبة في إرضاء المستعمل ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

عدم معرفة المستفيدين لطرق البحث ☐ احتياجات المستفدين تفوق النسخ الموجودة بالمكتبة ☐

عدم إحترام المستفدين لقوانين الداخلية المكتبة ☐ العبث بالوسائل الحديثة في البحث ☐

إذا كانت الإجابة "بنعم" فيما يمكن حصر هذه الاساليب ؟

المعارض ☐ الإشهار بمختلف وسائله ☐ عملية الطبع و تمكين المستفيد منها ☐

عن طريق المعاملة الحسنة ☐ عن طريق التسهيل او المساعدة من طرفكم ☐

المحور الثالث : المكتبي و التكنولوجيا الحديثه .

اي الوسائل الحديثة اعتمدت في المكتبة ؟

البحث في الانترنيت ☐ الفهرس الإلكتروني ☐ الحوامل الإلكترونية ☐ البرمجيات ☐

الخاصة بتسيير الخدمات

اي الخدمات مستها التكنولوجيا الحديثة ؟

خدمة الفهرسة ☐ خدمة الإعارة ☐ خدمة التكشيف و الإستخلاص ☐ خدمة الإقتناء ☐

خدمة البيبليوغرافية ☐ خدمة الترجمة ☐ خدمة النسخ ☐ خدمة البحث بالإتصال المباشر ☐

خدمة الإحاطة الجارية ☐

هل اعتماد التكنولوجيا الحديثة ضرورة حتمية في المكتبة الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل هو بسب : (رتب حسب الاولويات)

اللإنفجار المعلوماتي ☐ السرعة العالية في المعالجة ☐ الاحتياجات المتزايدة ☐

ميول المستفيدين لكل ما هو حديث ☐ تطور اساليب البحث ☐ دخول المكتبة في بالتطور ☐

إذا كانت إجابتك بلا هل تعتقد ان المكتبة قادرة على الاستمرار بكل ماهو تقليدي في وسط مجتمع المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐ لا ادري ☐

الـجمهوريــة الـجزائرية الـديمقراطيـة الـشعبيـة
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة وهران

كـليـة الـعلـوم الإنسانيــة و الـحضــارة الإسـلاميــة
قسم عـلم المكتبات و العلوم الـوثائقية

استمارة موجهة للمستعملين
استمارة رقم -02-

- من اجل إنجاز بحث علمي للحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقيه حول:

تقييم الخدمات المكتبيه الجامعيه في ظل التكنولوجيا الحديثه
- دراسه ميدانيه للمكتبه الجامعيه لمعسكر والمكتبه الجامعيه لمستغانم

من إعداد :

❖ وليد زوليخة

تحت إشراف الأستاذ:

❖ أ. د عبد الإله عبد القادر

نرجو منكم أن تتفضلوا بملئ هذه الإستمارة علما ان المعلومات المنتقاة لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

- ضعوا علامة (**X**) امام الاجابة التي ترونها مناسبة.

المحور الاول: المستعمل و المكتبه

هل تتردد على المكتبة :

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

هل تعتبر المكتبة مكانا ل ؟

البحث العلمي ☐ المطالعة و التثقيف ☐

ماهي الدوافع التي ترغبك في المكتبة :

المعاملة الحسن من طرف المكتبي ☐

رصيد المكتبة ☐

جودة الخدمات المقدمة ☐

نظام التالية في المكتبة ☐

ماهي المواد المكتبية الاكثر استخدام من طرفك ؟

الكتب ☐ الدوريات و المجلات ☐ الموسوعات و القواميس ☐

الحوليات ☐ المذكرات ☐ الحوامل الإلكترونية ☐

ماذا تعتمد لحصولك على المعلومات ؟ :

الانترنت ☐ المكتبات الخاصة ☐ مكتبك في البيت ☐

مكتبتكم الجامعية ☐ مكتبات في جامعات اخرى ☐

<u>المحور الثاني</u> : المستعمل و الخدمات المكتبيه .

ماهي الخدمات المباشرة المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

البحث عن طريق الانترنيت ☐ البحث في الفهرس الإلكتروني ☐

البحث في الفهرس التقليدي ☐ إرشادات و مساعدات المكتبي ☐

لمذا تعتمد عند بحثك في المكتبة ؟

الفهرس التقليدي ☐ الفهرس الإلكتروني ☐ الدليل ☐ المكتبي ☐

كيف يمكن الاستفادة من الوثيقة التي تحتاجها ؟

خدمة النسخ داخل المكتبة ☐ خدمة النسخ خارج المكتبة ☐ خدمة الإعارة الداخلية ☐

خدمة الإعارة الخارجية ☐ الاستفادة من الحوامل الإلكترونية ☐

ماهي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي ؟

راض ☐ نوعا ما ☐ غير راضي ☐

- في حالة الإجابة "بغير راضي" او "نوعا ما" ماهي الاسباب ؟

نقص في الرصيد المكتبي ☐ الوقت الطويل في استرجاع المعلومات

نقص المتخصصين ☐

في المكتبة ☐ الخدمات المكتبية المقدمة تقليدية ☐

المحور الثالث : المستعمل و التكنولوجيا الحديثه

هل مست التكنولوجيا الحديثة مكتبتكم الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتكم "بنعم" فما هي الوسائل المتوفرة لدى مكتبتكم ؟

الانترنت ☐ الفهرس الإلكتروني ☐ الحوامل الإلكترونية ☐

- هل تحسن عملية البحث في الفهرس الإلكتروني ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل يساعدك المكتبي اثناء البحث في الفهرس الإلكتروني ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل ترى ضرورة في إدخال تكنولوجيا المعلومات الخدمات المكتبية ؟ :

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت هناك "ضرورة " في إدخالها ما هي الدوافع لذلك ؟

-الانفجار المعلوماتي للإنتاج الفكري ☐

- السرعة في تخزين و استرجاع المعلومات ☐

- ازدياد الاحتياجات ☐

- تطور مفهوم المكتبة ☐

بعض الصور لمكتبة عبد الحميد بن باديس لجامعة مستعانم

الصورة رقم 1:



منظر داخلي لمكتبه مستغانم

الصورة رقم: 02



منظر خارجي أمامي للمكتبة المركزية الجامعية مستغانم

الصورة رقم:03



منظر من داخل الجامعة لمكتبة إبن باديس مستغانم

المكتبة المركزية للمركز الجامعي
مصطفي اسطنبولي لمعسكر

