



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستري في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين

بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

من إعداد:

نعيمة حمزاوي.

نعيمة خطابي.

تاريخ المناقشة 2021/07/13

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
سهام لعبادلة	أستاذ محاضر- ب -	رئيسا
عبد الرحمان بن زايد	أستاذ مساعد -أ-	مشرفا ومقررا
نزار شنيقل	أستاذ مساعد -أ-	مناقشا
حبيبة عاشوري	أستاذ محاضر- أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين

بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

من إعداد:

نعيمة حمزاوي.

نعيمة خطابي.

تاريخ المناقشة 2021/07/13

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
سهام لعبادلة	أستاذ محاضر- ب -	رئيسا
عبد الرحمان بن زايد	أستاذ مساعد -أ-	مشرفا ومقررا
نزار شنيقل	أستاذ مساعد -أ-	مناقشا
حبيبة عاشوري	أستاذ محاضر- أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

محضر رفع التحفظات بعد المناقشة

رقم: / ق.ع.إ.ع.مك / ش.ع.مك / 2021

أنا الممضي (ة) أدناه،

الأستاذ(ة): بن زايد عبد الرحمان
الرتبة: أستاذ مساعد - أ

بصفتي مشرفاً (ة) على مذكرة التخرج في طور الماستر علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، تحت عنوان:

مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بالمكتبات الجامعية:
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم السياسية والحقوق - جامعة 8 ماي 1945 قالة

والمندجة من طرف الطلبة:

اللقب: حمزوي الاسم: نعيمة

اللقب: خطابي الاسم: نعيمة

أصرح بأن الطلبة قد قاموا بإجراء التعديلات والتصحيحات ورفع التحفظات المسجلة بناء على محضر المناقشة، وعليه فإن المذكرة المذكورة أعلاه، تكون قد استوفت شروط مناقشتها، وتوكل صاحبها لتقديم ملفه للحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات.

التاريخ: 19/07/2021

إمضاء الأستاذ(ة) المشرف(ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قائمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الثوراد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيدة (ة) خطابي نجمة الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1202953684، والصادرة بتاريخ: 2021/04/04

والمسجلة (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

مسالك خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بالمكتبات
الجامعية - من مسالك مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قاعة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/06/24

توقيع المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد(ة) **حمز أوي تكومة** الصفة: **طالبة**

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: **1152.650.10** والصادرة بتاريخ **30/03/2020**

والمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

..... **مساهمة في مدرك المعلومات في تحقيقاتها المستفيدة بالمكتبات**
الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بالجامعة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: **20/06/2020**

توقيع المعني(ة)

الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

وبسم الله الذي سخر لنا نعمة العلم التي أنارت درب شعوب كثيرة

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود بها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد...

وقبل أن نمضي نقدم أسى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...

وكل الشكر والامتنان للأستاذ عبد الرحمان بن زايد الذي سخر لنا معرفته وخبرته لإنجاز هذا العمل المتواضع ونسأل الله أن يوفقه في كل درب يخطيه

ونقول لهم بشراكم قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

” إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير”

كما نتقد بالشكر لمسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قالمة.

نهدىكم هذا العمل المتواضع

إهداء

إهداء نخطه بين سطور ورقتنا إلى قدوتنا بالحياة

إلى من علمونا الصمود وأعطونا بلا حدود

إلى من نرفع رؤوسنا عاليا افتخارا بهم

إليكم والدي الغاليين

إلى من بهم تكبر وعليهم نعتمد

إلى شموع متقدة تنير ظلمة حياتنا

إلى من عرفنا معهم معنى الحياة

إليك أختي المخلصة والوحيدة " مروى "

إلى خالتي العزيزة وابنها الحبيب " ماهر "

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمهاتنا

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء

إلى من معهن سعدنا وبدروب الخير سرنا

إليكم صديقاتي المخلصات

إلى كل الأنفس الطيبة التي التقيتها في مشواري الدراسي

نعيمة حمزاوي

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أثمر بعد جهد سنوات من الدراسة...
إلى كل من ساهم في دعمي ومساندتي حتى اللحظات الأخيرة من عائلتي وصديقاتي... وفقكم الله في كل رزق
ترجونه.

نعيمة خطابي

حمزاوي نعيمة

مذكرة مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية
بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قالمة / نعيمة حمزاوي ، نعيمة خطابي ؛ عبد الرحمان بن زايد. [د. م] ،
[د. ن] ، 2021. 110 ص ؛ 30 سم.

ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2021

خطابي، نعيمة. (مؤلف)
بن زايد، عبد الرحمان. (مشرف أكاديمي)

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الاهداء
أ-ح	قائمة المحتويات
خ	قائمة الجداول
ذ	قائمة المختصرات
ر	البطاقة الببليوغرافية
	ملخص الدراسة
2-1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	1-1- إشكالية الدراسة
4	2-1- تساؤلات الدراسة
5 – 4	3-1- فرضيات الدراسة
5	4-1- أهمية الدراسة
6 – 5	5-1- أسباب اختيار الموضوع
6	6-1- أهداف الدراسة
7 – 6	7-1- مصطلحات الدراسة
9 – 7	8-1- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	
11	تمهيد
11	1.2 مدخل إلى المكتبات الجامعية
12 – 11	1.1.2 تعريف المكتبات الجامعية
12	2.1.2 أهداف المكتبات الجامعية
13 – 12	3.1.2 أنواع المكتبات الجامعية
12	1.3.1.2 المكتبات الجامعية المركزية
13	2.3.1.2 مكتبات الكليات
13	3.3.1.2 مكتبات المعاهد والأقسام
14 – 13	4.3.1.2 وظائف المكتبات الجامعية
14	2.2 خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
14	1.2.2 تعريف خدمات المعلومات

الصفحة	العنوان
15 – 14	2.2.2 أهداف خدمات المعلومات
15	3.2.2 أهمية خدمات المعلومات
15	4.2.2 أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
15	1.4.2.2 الخدمات المعلومات غير المباشرة
16 – 15	1.1.4.2.2 التزويد
16	2.1.4.2.2 الفهرسة
17 – 16	3.1.4.2.2 التصنيف
17	4.1.4.2.2 التكشيف
18 – 17	5.1.4.2.2 الاستخلاص
18	2.4.2.2 خدمات المعلومات المباشرة بالمكتبات الجامعية
19 – 18	1.2.4.2.2 خدمة الإعارة
21 – 19	2.2.4.2.2 الخدمة المرجعية
22 – 21	3.2.4.2.2 الإحاطة الجارية
22	4.2.4.2.2 البث الانتقائي للمعلومات
23	5.2.4.2.2 الخدمة البيبليوغرافية
23	6.2.4.2.2 خدمة تدريب المستفيدين
24	أ. المحاضرة:
24	ب. التعليم الفردي
24	ج. الجولة الموجهة
24	د. المساق الدراسي المستقل
25	هـ. الأدلة الموجزة والإرشادية
25	و. الإحاطة الجارية
25	3.4.2.2 خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات الجامعية
25 – 26	1.3.4.2.2 خدمة الإعارة الآلية
26	2.3.4.2.2 الخدمة المرجعية الإلكترونية
27 – 26	3.3.4.2.2 خدمة الإحاطة الجارية
27	4.3.4.2.2 البث الانتقائي للمعلومات

الصفحة	العنوان
27	5.3.4.2.2 الفهارس الإلكترونية المحوسبة
28 – 27	6.3.4.2.2 خدمة البحث في قواعد البيانات
29 – 28	7.3.4.2.2 خدمة البحث بالاتصال المباشر
29	4.4.2.2 الخدمات الإضافية بالمكتبات الجامعية
30 – 29	1.4.4.2.2 خدمات الترجمة
30	2.4.4.2.2 خدمات التصوير الاستنساخ
30	3.2 رضا المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
30	1.2.3 تعريف الرضا
31 – 30	2.2.3 تعريف المستفيد
32 – 31	3.2.3 تعريف رضا المستخدمين
32	4.2.3 فئات المستخدمين
32	1.4.2.3 طلاب الجامعة
32	2.4.2.3 موظفي الجامعة
32	3.4.2.3 موظفين وطلاب من جامعات أخرى
32	4.4.2.3 الباحثين
33	5.2.3 أنواع المستخدمين
33	1.5.2.3 المستفيد الإيجابي او المتمرس
33	2.5.2.3 المستفيد السلبي أو العرضي
33	3.5.2.3 المستفيد الحيادي او البسيط
34	أ. المستفيد الفعلي (الحقيقي)
34	ب. المستفيد المحتمل
34	ج. المستفيد الكامن
34	د. المستفيد الداخلي
34	هـ. المستفيد الخارجي
34	و. المستفيد الافتراضي
34	6.2.3 احتياجات المستخدمين من المكتبات الجامعية

الصفحة	العنوان
34	1.6.2.3 تعريف احتياجات المستفيدين
36 – 34	2.6.2.3 طرق معرفة احتياجات المستفيدين من المكتبة الجامعية
36	3.6.2.3 العوامل المؤثرة على احتياجات المستفيدين
36	أ. المستفيد والمكتبة الجامعية
37	ب. المستفيد والمكتبي
38 – 37	ج. المستفيد والمجموعات المكتبية (الرصيد الوثائقي)
39 – 38	د. المستفيد وتقنية المعلومات الحديثة
39	خلاصة
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
41	تمهيد
41	1.3 حدود الدراسة الميدانية
41	1.1.3 الحدود المكانية
41	2.1.3 الحدود الزمنية
41	3.1.3 الحدود البشرية
41	أ. العينة
41	2.3 منهج الدراسة
41	3.3 أدوات جمع البيانات
42 – 41	1.3.3 الاستبيان
42	2.3.3. المقابلة
42	3.3.3 الملاحظة
42	4.3 التعريف بمكان الدراسة الميدانية
42	1.4.3 مصالح مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية
43 – 42	2.4.3 الرصيد الإجمالي للمكتبة
43	5.3 تفرغ وتحليل استمارة الاستبيان المتعلقة بالدراسة
44 – 43	1.5.3 محور المعلومات شخصية
50 – 44	2.5.3 المحور الأول: خدمات المعلومات بمكتبة الكلية

الصفحة	العنوان
54 – 50	3.5.3 المحور الثاني: دور المكتبي في تقديم الخدمات
58 – 55	4.5.3 المحور الثالث: رصيد مكتبة الكلية ومميزاته
63 – 59	5.5.3 المحور الرابع: صعوبات استخدام المكتبة
65 – 64	6.3 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
66 – 65	7.3 النتائج العامة للدراسة
66	8.3 اقتراحات وتوصيات
68	خاتمة
79 – 70	القائمة الببليوغرافية
	الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
42	عدد الإستبيانات الموزعة	01
42	محاور الإستبيان	02
43	الرصيد الإجمالي للمكتبة	03
44	يبين الجنس خاص بالمبحوثين.	04
44	يمثل تخصص طلبة العينة	05
45	يبين الإقبال على مكتبة الكلية	06
45	يبين الوصول للمكتبة	07
46	يوضح موقع قاعات البحث البيبليوغرافي والإعارة	08
46	يبين إستخدام الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي	09
47	يوضح عملية البحث البيبليوغرافي	10
48	يبين الإعلام بالمقتنيات الجديدة للمكتبة	11
49	الميزات التي تقدمها الفهارس الآلية لعملية البحث	12
49	يبين البحث في رفوف المكتبة مباشرة	13
50	يبين المهام التي تسهر المكتبة على تقديم خدماتها من خلالها بشكل أفضل.	14
50	يبين مبادرة المكتبي في تلبية طلبات المستخدمين أثناء تقديمها له	15
51-50	يبين الخيارات التي يقوم بها المستخدمين في حالة تحصيلهم على نتائج غير كافية في البحث البيبليوغرافي	16
53	يبين تعامل المكتبي مع طلبات وإستفسارات المستخدمين	17
54-53	يبين كيفية تقديم الخدمة من طرف المكتبي	18

54	يوضح تقديم المكتبي لمعلومات ومهارات خاصة بعملية البحث	19
54	يبين صفة المعلومات التي يقدمها المكتبي	20
54	يبين طريقة تقديم المساعدة من طرف المكتبي	21
55	يوضح مصادر المعلومات التي تلبى إحتياجات المستفيدين	22
56	يبين خصائص رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	23
56	يوضح عدد نسخ مصادر المعلومات	24
57	يوضح الغرض من الارتياح للمكتبة	25
57	يبين لغة مصادر المعلومات المفضلة لدى المبحوثين	26
58	يبين تأثير مصادر شبكة الأنترنت على تردد الطلبة للمكتبة	27
59	يبين تأثير تردد الطلبة على المكتبة	28
60	يبين صفة البيانات الوصفية لنتائج البحث	29
60	يوضح الصعوبات التي تواجه الطلبة أثناء إستخدام برمجية البحث	30
61	يبين المشاكل التي تقف دون الوصول إلى طلب المستفيدين في قسم الإعارة	31
62	يبين الجهات التي يطلب منها الطلبة المساعدة أثناء مصادفة صعوبة في البحث	32
64-63	يبين أهم الاقتراحات التي طرحها طلبة العينة	33

قائمة المختصرات بالعربية

<u>العربية</u>	<u>الاسم المختصر</u>
مجلد	مج
عدد	ع
صفحة	ص

قائمة المختصرات بالفرنسية

<u>بالفرنسية</u>	<u>الاسم المختصر</u>
volume	Vol
Numéro	N°
Page	P

قائمة الملحق :

العنوان	رقم الملحق
النظام الداخلي لمصلحة الإعارة الداخلية.	- 01-
نظام مصلحة الإعارة الخارجية.	-02-
نظام مصلحة قاعة المذكرات.	-03-

مقدمة

تعد المكتبات الجامعية واحدة من أهم الهياكل التي تستعين بها الجامعة في العملية التعليمية، باعتبار أنها المصدر الأساسي الذي يدعم محتوى عروض التكوين لمختلف التخصصات وهي ملجأ الطلبة والباحثين عن المعلومات لاكتساب المعارف الجديدة و الإلمام بالمفاهيم النظرية حول تخصصاتهم، وتُسخر المكتبة الجامعية لذلك مجموعة من خدمات المعلومات لتلبية احتياجات المستفيدين المقبلين عليه، ويشكل التفاعل بين امكانياتها الإدارية ومواردها البشرية والمالية، بالإضافة للإجراءات الفنية والتقني الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد في شكل خدمات بهدف تلبية احتياجاتهم من المعلومات، عبر طرق وأساليب تعمل المكتبة على اتاحته حسب ما تتطلبه ظروف المستفيد بأحسن السبل وأسهلها، حتى ترقى بتطلعات المستفيدين خاصة إذا كانت ملبية لاحتياجاتهم.

وعلى ضوء ذلك جاءت هذه الدراسة لتتناول جانب مهم من المكتبات الجامعية والمتمثل في مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية – دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم السياسية والحقوق – جامعة قالمة، ولتحقيق أهداف دراستنا كان لزاما علينا دراسة خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات الجامعية، ويسعى المكتبي إلى تقديمها بكل الوسائل والأساليب التي ترضي المستفيد وتلبي احتياجات المعرفية.

حيث تتمحور هذه الدراسة حول الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية للوصول إلى رضا مستفيديها، عن طريق تمكينهم من إشباع احتياجاتهم من مصادر معلومات في مختلف التخصصات التي تضمها الجامعة، فضلا عن الانطباع الصادر عن تأثير خدمات المعلومات في قرار المستفيد خاصة ما يتوقعه من المكتبات الجامعية وما يجده أثناء استخدامه لها.

وقد حاولنا الإجابة عن إشكالية الدراسة من خلال مجموعة من الفرضيات، والتي اعتمدنا دراستها من خلال تقسيم الموضوع إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: يتضمن الإطار المنهجي ويتكون من: الإشكالية، التساؤلات، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني يتناول الإطار النظري بعنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، حيث يعالج ثلاثة مداخل أساسية هي كالتالي: مدخل للمكتبات الجامعية بما فيها من تعريف، أهداف والدور وأنواع، ومدخل لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية جاء فيه تعريفها، أهدافها، أهميتها، أنواعها، والخدمات

الحديثة بالمكتبات الجامعية، بالإضافة لمدخل حول رضا المستخدمين من خدمات المعلومات والذي يتناول: التعريف بالرضا، المستفيد، رضا المستفيد، فئات المستخدمين واحتياجات المستخدمين.

الفصل الثالث: وهو الفصل الذي يعالج مجريات الدراسة الميدانية من حدود الدراسة والتعريف بمكان إجراء الدراسة، أدوات جمع البيانات، تحليل البيانات، النتائج على ضوء الفرضيات، النتائج العامة والاقتراحات والتوصيات.

ولدعم المحتوى النظري لهذا الموضوع اعتمدنا على عدة مصادر ومراجع منها:

ربحي عليان، مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.

العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة. مذكرة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012.

ولا تخلوا أي دراسة من الصعوبات والعراقيل التي تقف عائقا أمامنا، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا: ندرة المصادر والمراجع التي تناولت المستفيد واحتياجاته باللغة العربية، أيضا من ناحية عينة الدراسة التي كان من الصعب تواجدها الطلبة في مكتبة الكلية نظرا لجائحة كوفيد 19 التي فرضت من خلالها الوزارة الدراسة عبر أفواج مع دعم التعليم عن بعد.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1.1. إشكالية الدراسة

في ظل التغيرات الحاصلة و تزايد التنافسية على تقديم خدمات المعلومات، تلعب المكتبات الجامعية دورا رئيسيا في تنمية قدرات الباحثين من طلبة وأساتذة، حيث تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات المتكاملة فيما بينها لضمان تغطية شاملة لكافة إحتياجات المستفيد والإحاطة بها، من أجل تحقيق رسالتها وهي رضا المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم المعرفية .

وفي المقابل يعتبر رضا المستفيد عنصرا أساسيا لنجاح أو فشل المكتبة في تحقيق غايتها بتهيئة الظروف الملائمة للباحثين، ولذا وجب على القائمين بالمكتبات الحرص على تلبية إحتياجات مستفيديها برفع مستوياتهم المعرفية للأداء الصحيح والمنظم لخدماتها سواء المباشرة منها أو الغير مباشرة ، ومدى تزايد هذه الإحتياجات وتطورها كَمَا وكيفا، ولتحقيق ذلك أصبح لزاما على هذه المكتبات تفقد ودراسة إحتياجات المستفيدين من جهة، وتحديد مدى توافق مصادر وخدمات المعلومات مع إحتياجاتهم من جهة أخرى، كما أن تنوع طلبات المستفيدين قد يصعب تلبيتها في وجود نظام خدماتي يعاني من النقائص ويعرقل الوصول إلى رضاهم ، بناء على ما سبق فإن التساؤل الرئيسي الذي يمكن أن يطرح هو كالتالي :

كيف تساهم مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها ، وهل الخدمات المتوفرة حاليا تلي إحتياجاتهم ؟

2.1. تساؤلات الدراسة

وللبحث في أبعاد الإشكالية السابقة، أدرجنا مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. ماهي الخدمات التي تعتمد عليها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لتلبية إحتياجات مستفيديها؟
2. هل للمكتبة دور في تلبية إحتياجات المستفيدين ؟
3. هل الرصيد الوثائقي لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية كافي لتلبية الإحتياجات المعرفية للمستفيدين؟
4. ماهي أبرز النقائص التي تحول دون تقديم خدمات فعالة للمستفيدين؟

3.1. فرضيات الدراسة

وللإجابة عن الإشكالية العامة والأسئلة الفرعية إرتأينا طرح الفرضيات التالية :

1. تعتمد المكتبة الجامعية على خدمتي البحث البيبليوغرافي والإعارة الداخلية والخارجية لإرضاء مستخدميها.
2. يسهل المكتبي عملية الوصول إلى الطلبات بناءً على البحث الذي يجريه المستخدم حول موضوع معين.
3. يتنوع الرصيد الوثائقي بالمكتبة الجامعية ليشمل كل التخصصات ويتوفر نسخ لعدد كبير من المستخدمين.
4. هناك عدة نقائص مرتبطة بالرصيد والنظام الداخلي للمكتبة قد تحول دون تقديم خدمات فعالة للمستخدمين.

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها تتناول موضوعاً حيويًا ومهمًا، يساعد على معرفة نجاح مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في تقديم خدمات المعلومات لمستخدميها، والتعرف ما إذا كانت الخدمات المتوفرة تحقق فعلاً رضا مستخدميها وتلبي إحتياجاتهم بأفضل الطرق وأيسرها، حيث تبرز الجوانب المختلفة لمساهمة خدمات المعلومات في دعم المكتبات الجامعية من جهة، وتحقيق رضا المستخدمين من جهة أخرى، وكذلك إبراز المشاكل التي من الممكن أن تعرقل تقديم هذه الخدمات لمستخدميها المحتملين أو الفعليين ونلخص أهمية دراساتنا في النقاط التالية:

- أن خدمات المعلومات من المواضيع الحديثة التي ساهمت في تطوير المكتبات الجامعية.
- تبرز الجوانب المختلفة لمساهمة خدمات المعلومات في دعم المكتبات الجامعية.
- تبرز المشاكل التي من الممكن أن تعرقل تقديم هذه الخدمات للمستخدمين والفعليين والمحتملين.

5.1 أسباب اختيار الموضوع

لقد كان وراء إختيارنا لموضوع مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بالمكتبات الجامعية أسباب موضوعية وذاتية دفعتنا لمعالجة هذا الموضوع، بإعتبار أن المستخدم هو الركيزة الأساسية لأي مكتبة وخاصة المكتبات الجامعية.

أ. أسباب موضوعية:

و من بين الأسباب الموضوعية نذكر:

- نقص الدراسات التي تناولت موضوع رضا المستخدمين.

○ الإطلاع على خدمات المعلومات المقدمة من طرف مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية وإمكاناتها في تلبية إحتياجات المستخدمين.

○ توضيح أهمية خدمات المعلومات في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ودورها لتحقيق رضا مستخدميها.

ب. أسباب ذاتية:

ومن بين الأسباب الذاتية نذكر ما يلي :

○ الميولات الشخصية لدراسة مواضيع حول مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

○ الموضوع يتناسب مع مجال تخصصنا حيث تم التعرف إلى بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة برضا المستخدمين.

○ معايشتنا للواقع الذي يتعامل فيه المستخدمين مع خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على إعتبار أننا أفرادا من المستخدمين من خدمات المكتبة الجامعية.

6.1. أهداف الدراسة

إن تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود أهداف تسعى إلى تحقيقها ومن أهم هذه الأهداف نذكر منها ما يلي :

○ تبيان العلاقة الموجودة بين مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية والمستخدمين من خلال خدمات المعلومات.

○ معرفة الخدمات المقدمة لمستخدميها تساعد على تنمية قدراتهم المعرفية.

○ توضيح واقع إستخدام خدمات المعلومات في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ووقدرتها على تلبية لإحتياجات مستخدميها.

○ إبراز دور خدمات المعلومات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في تحقيق رضا المستخدمين.

7.1. مصطلحات الدراسة:

1.7.1. المساهمة:

يمكن تعريفها على أنها العمل على تحقيق الوصول إلى غايات معينة عن طريق تكثيف الجهود جماعيا ، وبالتالي فمساهمة خدمات المعلومات هو الدور الذي تلعبه في إيصال المستفيد للرضا عن ما تقدمه له المكتبة التي يقبل عليها وتوفر له ما يحتاجه من مصادر معلومات عن طريق توحيد العمل بين مختلف الخدمات للخروج بنتائج تلقى إلى تطلعات مستفيديها.

2.7.1.المستفيد:

يمثل المستفيد الشخص المقبل على المكتبة سواء بشكل دائم أو أحيانا ، حيث يستخدم خدماتها التي تتيحها له لإشباع حاجاته من المعلومات ومصادر المعلومات ضمن نطاق تخصصه أو ما يتطلبه موضوع بحثه خاصة بالنسبة للمستفيد من المكتبات الجامعية.

3.7.1.خدمات المعلومات:

عبارة عن مجموعة من الوحدات المترابطة فيما بينها لتعمل على تقديم طلبات المستفيدين وتمكينهم من الوصول لما يريدونه من مصادر المعلومات ، وهذه الخدمات تقدمها المكتبة وتسهر على أداءها في أحسن صورة. وهي كل ما يقدمه المكتبي للمستفيد من خلال تلقي طلباته وترجمتها في شكل خدمة ملبية للإحتياجات الفعلية والمحتملة .

4.7.1.رضا المستفيدين:

يمكن تعريفه على أنه الإنطباع الجيد الذي يتحلى بها المستفيد عند إشباع رغبته وإحتياجاته من المعلومات من خلال الخدمات التي تتيحها له المكتبات ، والرضا يدفعه هذه الأخيرة نحو تحسين من أداءها واستخدام السبل الأكثر تماشيا ومتطلبات العصر الحالي لإحاطة بكل حاجات المستفيدين المعلن عنها والكامنة.

8.1 الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع المستفيد وإحتياجاته من المكتبة بما في ذلك الجامعية منها، وسعت إلى الإلمام بكل جوانب الدراسة حتى يتسنى إكتشاف ما يمكن من خلاله الوصول إلى رضا المستفيدين خاصة فيما يتعلق بخدمات المعلومات وتأثيرها على هذه الإحتياجات ومن بين هذه الدراسات نجد:

الدراسة الأولى:

من إعداد الطالبتين: بن رضوان كريمة وبن جعفر وفاء، لمذكرة ماستر، نوقشت سنة 2011 تخصص علم المكتبات والمعلومات بعنوان: خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية، حيث عالجت التأثير تقديم الخدمات المكتبية على إقبال المستفيدين¹.

وهدفت الدراسة إلى الإطلاع على الخدمات المكتبية ومدى تأثيرها على إستعمال المكتبة من طرف المستفيد وخلص الباحث أن تردد المستفيدين على المكتبة لا يلبي حاجاتهم وطلباتهم من المعلومات وهذا راجع إلى ضعف الرصيد، بالإضافة إلى إفتقار المكتبة لبعض الخدمات الضرورية، ولها أهمية كبيرة بالنسبة لكل مكتبة كخدمة البث الإنتقائي.

الدراسة الثانية:

من إعداد الطالبة بن الطيب زينب لمذكرة ماجستير، نوقشت سنة 2012 تخصص المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات الموسومة بعنوان: دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، حيث عالجت أبعاد إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية².

وهدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي إضافته مصادر المعلومات الإلكترونية لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وكذلك تحديد إيجابياتها وسلبياتها ومدى توافقها مع مساعي الجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك شريحة واسعة من المستفيدين ترتاد مكتبة الجامعة بعد إثراء المكتبة الجامعية لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات وبعد وضعها للفهرس الألي في متناولهم وكما دلت هذه النتائج إلى أن هذه المصادر تسهل عملية الإعارة وتساهم في تلبية إحتياجات المستفيدين بشكل متزايد.

الدراسة الثالثة:

¹. بن رضوان، كريمة و بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والإعلام الألي. مذكرة ماستر. علم مكتبات ومعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2011.

². بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة ماجستير. تخصص المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2011.

من إعداد الطالبة: قصابي ريمة لمذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق
نوقشت سنة 2013م بعنوان: تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة
20 أوت 1955م سكيكدة، حيث تمحورت الإشكالية حول رضا المستفيد من الخدمات المقدمة وجاهزية
المكتبة المركزية للوصول إلى الرضا¹.

وهدفت أساسا إلى التعريف بأهمية رضا المستفيدين من الخدمات بالإضافة إلى التعرف على واقعها
(الخدمات) وأيضا وضع المستفيد في الصورة أثناء التخطيط داخل المكتبة الجامعية.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج بناء على ما تم تحليله من البيانات، إذ أن خدمة الفهرسة
في هذه المكتبة لا تعتمد على المعايير التي تبنتها عند فهرسة مصادر المعلومات، كما تمت الإشارة إلى قلة
وسائل البحث ورغم ذلك نجد نوعا من رضا المستفيدين عن خدماتها وعن أداء العاملين بها.

وتختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في كونها تركز على الدعم الذي تقدمه خدمات المعلومات،
وما تساهم به من ظروف حتى يصل المستفيد إلى الرضا وإشباع حاجاته المعلوماتية، خاصة وأن
المكتبات الجامعية فضاء واسع يحتوي على العديد من الخدمات المسخرة لرغبة المترادين عليها،
والذين بدورهم تختلف فئاتهم وتنوع احتياجاتهم لذا كان من الجدير إختيار موضوع المستفيدين كونهم
حجر الأساس لأي مكتبة مهما كان نوعها.

¹. قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955م سكيكدة. مذكرة ماستر. إدارة
أعمال المكتبات ومراكز التوثيق. قسنطينة: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2012.

**الفصل الثاني: خدمات المعلومات
بالمكتبات الجامعية**

تمهيد :

تعتبر المكتبات الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعية، والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية، وذلك من خلال تقديم مختلف الخدمات لمستفاديهما التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم سواء كانوا طلبة أو أساتذة أو باحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة حيث أن كافة خدماتها موجهة لهم لأنهم جزء لا يتجزأ من هذه المكتبة ولا يمكن للمكتبة الاستغناء عنهم .

1.2 مدخل إلى المكتبات الجامعية :

ولا شك في أن المكتبة الجامعية تشكل المصدر الأساسي لمصادر المعلومات التي تعين الباحثين والطلبة وكل فئات المستفيدين منها على إعداد مواضيع أبحاثهم كما تساهم في دعم وتشكيل مختلف المعارف حول العديد من التخصصات التي تحتضنها الجامعة المتواجدة على مستواها هذه المكتبة، وبالتالي فهي فرع مهم من الهيكل العام للجامعة.

1.1.2 تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: "مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع وإتاحة أوعية المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي"¹.

يعرفها القاموس الموسوعي للعلوم والمعلومات والاتصال: يحدد الجامعة من خلال مهنتهم والمهام المنوطة بهم:

¹. السعيد، مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة - الهندرة - إدارة المعرفة - الإدارة الإلكترونية. [على الخط] ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص41. [زيارة يوم 2021.01.23] متاح على: https://ia903203.us.archive.org/17/items/20200819_20200819_1713/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%B6%D9%88%D8%A1%20%D8%A5%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D9%87%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D8%B5%D8%B1%D8%A9.pdf

" المكتبات الجامعية هي المؤولة عن تزويد الطلاب والمعلمين والباحثين بالوثائق اللازمة للدراسة والبحث في جميع التخصصات التي تدرس في الجامعات ولضمان مهمة التوجيه والتعليم البيبليوغرافي والوثائقي"¹

ومن هنا نستنتج أن المكتبات الجامعية تهدف إلى خدمة المستفيدين بمختلف فئاتهم وتدعم المناهج والمقررات الدراسية وتسهل عملية الوصول إلى المعلومات التي تخدم أبحاثهم وتزيد من معارفهم حول موضوع معين.

2.1.2 أهداف المكتبات الجامعية :

تتمثل أهداف المكتبات الجامعية فيما يلي²:

- دعم وتطوير المنهج الدراسي بالجامعة عن طريق اختيار واقتناء وحفظ وتنظيم المواد التي ترتبط بالمنهج الدراسي.
- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير مصادر المعلومات، وحفظها وتنظيمها وتيسير سبل الإفادة منها.
- إقامة المعارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة الطلاب والباحثين .
- تحسين أدائها في تقديم خدمات معلومات متنوعة من أجل رضا مستخدميها .

3.1.2 أنواع المكتبات الجامعية :

تعتبر المكتبة أداة تعليمية تساهم في تطوير الفكري للطلاب حيث يفترض هنا وجود مجموعة من المكتبات لتلبية التزامات التدريس والبحث والتعليم بالجامعة حيث نجد:

1.3.1.2 المكتبات الجامعية المركزية:

"تسمى أيضا المكتبة الرئيسية وعادة ما يكون موقعها في وسط الجامعة وليس في أطرافها والغرض من ذلك هو تسهيل وصول الرواد إليها من جميع أقسام الكليات دون عناء وعلى الرغم من وجود مكتبة بكل

¹ . Benoumelghar ,Hakim. *L'information des bibliothèques universitaires Algériennes : état des lieux et perspectives d'avenir*[en ligne] mémoire magister. Bibliothéconomie et sciences documentaires Alger : faculté des sciences sociales et humaines , 2002. [23.01.2021]. p10. Disponible à l'adresse : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01233951/document

² . السعيد، مبروك. مرجع سابق. ص 43 – 80.

كلية من كليات الجامعة، فإن وجود مكتبة مركزية يعد أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة."

2.3.1.2 مكتبات الكليات:

هي مكتبات يتناسب رصيدها مع التخصصات العلمية للكليات وتقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بها، وتأتي في المستوى الثاني بعد المكتبة المركزية أما من الناحية الإدارية فهي عادة ما تكون تابعة للمكتبة المركزية.

3.3.1.2 مكتبات المعاهد والأقسام:

هي مكتبات تابعة للأقسام أو المعاهد التابعة للكليات وعادة ما توفر مواد البحث للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون تكليفهم مشقة الذهاب للمكتبة المركزية، ومكتبات الأقسام هي أكثر دقة وتخصصاً من المكتبة المركزية ومكتبة الكلية.¹

4.3.1.2 وظائف المكتبات الجامعية:

للمكتبة الجامعية وظائف عدة ومن أبرزها الحصول على المعلومات بأشكالها المختلفة كتأمين المقتنيات والتعريف بمحتويات المكتبة وغيرها حيث نستطيع تلخيص أهم الوظائف فيما يلي²:

- تنظيم المجموعات والمصادر وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات الفنية التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.
- استرجاع المعلومات المكتبية ومعاونة المستفيدين على الاستفادة من المجموعات الموجودة.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية هامة يمكن أن يستفيد منها الباحثون.

¹. نفس المرجع، ص 80.

². عوضيه، علي محمد علي. واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات الكليات الخاصة بمدينة ود مدني، ولاية الجزيرة، السودان 2015. [على الخط] مذكرة ماجستير. الأدب في علوم المكتبات والمعلومات. السودان: جامعة الجزيرة، 2015. [زيارة يوم: 2021.01.22]. ص 23.

<http://repo.uofg.edu.sd/bitstream/handle/123456789/1368/%d8%b9%d9%88%d8%b6%d9%8a%d9%87%20%d8%b9%d9%84%d9%89%20%d9%85%d8%ad%d9%85%d8%af%20%d8%b9%d9%84%d9%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2.2 خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

1.2.2 تعريف خدمات المعلومات :

عرف حشمت قاسم خدمات المعلومات بأنها: "النتائج النهائي الذي يتحصل عليه المستخدم من المعلومات، والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات".¹

كما يعرفها خالد عبده الصرايرة بأنها: الخدمات التي يقدمها المكتبين لمجتمع المستخدمين من خدماتها، فيمتون بتقديم مصادر المعلومات وطرق تنظيمها والبحث فيها، واسترجاع المعلومات منها ومعرفة كيفية الوصول إليها وتوصيلها للأخيرين.²

وبالتالي تتمثل خدمات المعلومات أنشطة وعمليات تقوم بها المكتبات للوصول للمستخدم إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها في أقل وقت وجهد وذلك للإشباع حاجاته من المعلومات .

2.2.2 أهداف خدمات المعلومات:

هناك عدة أهداف لخدمات المعلومات أهمها³:

- إحاطة المستخدمين بمصادر المعلومات وبالسعة الممكنة .
- محاولة سد النقص الحاصل عن تشتت الناتج الفكري.
- إن حاجة المستخدمين في تغير مستمر فلا بد من مراعات هذه التغيرات وفقا لضرف حاجاتهم للمعلومات لتلبيتها مع مراعات الدقة في تقديم ما يناسبهم .

¹. عبد الرحمان عبد الواحد، أمل ومدهوش، قادر عبد الحسين. استخدام تقنيات المعلومات في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات Thi Qar Arts Journal. [على الخط]. 2015. [زيارة يوم 2021.01.22]. مج. 16. ص 355. متاح على :

<https://www.iasj.net/iasj/download/2b3c4cfb79f649e3>

². كوداش، نبيلة. خدمات المعلومات. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية [على الخط]. [د.ت.]. [زيارة يوم: 2021.01.23] مج. 3، ع 9، ص 272. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/675/3/9/131203>

³. كاظم حبيب العتاي، رابحة وعيدان عكرب الخالدي، منصور. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية القادسية وسبل تطويرها. مجلة القادسية في الأدب والعلوم التربوية [على الخط] 2015. [زيارة يوم: 2021.01.24]. مج. 15. ع. 2، ص 245. متاح على:

<https://www.iasj.net/iasj/download/b01730f007267e86>

3.2.2 أهمية خدمات المعلومات:

تبقى الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه هي تلبية حاجيات مستفاديه والسعي إلى ضمان أكبر نسبة إفادة من المجموعات المتوفرة لديه أو المعلومات التي يمكن للنظام أن يصل أو يحصل عليها، فالمكتبات مهما كان نوعها والمكتبات الجامعية خاصة يجب أن تتميز بخدماتها فتسعى إلى¹:

- توفير مصادر المعلومات حسب فئات المستفيدين واجباتهم وإعلام المستفيدين بأخر المستجدات في مجال تخصصهم .
- متابعة حاجيات المستفيدين والسعي إلى تلبيةها باستمرار مع مراعاة دقة المعلومات وصحتها.
- السعي لملاحقة الإنتاج الفكري المشتت جغرافيا والمتعدد شكلا ومضمونا والمساعدة على تخطي الحواجز اللغوية للباحثين بتوفير المعلومات باللغة التي يعرفها الباحث.
- تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت والمال اللازم للبحث، بإعلام المستفيدين بالخدمات المتوفرة بالمكتبة والتسويق لها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.

4.2.2 أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

1.4.2.2 الخدمات المعلومات غير المباشرة:

1.1.4.2.2التزويد:

ويرى النجداي أن التزويد: عملية توفر أو الحصول على الموارد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد الشراء، التبادل والإيداع وذلك بعد اختيار دقيق لها.²

وتشتمل هذه العملية على³:

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحجاتهم من المعلومات .
- بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة .

¹. كوداش، نبيلة. مرجع سابق. ص 272.

². أحمد الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البادية ناشرون وموزعون، 2010. ص 62.

³. مراد، كريم. مجتمع المعلومات أثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. مذكرة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008، ص 107.

- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها .
- تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها¹ .

2.1.4.2.2 الفهرسة:

هي عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات، وبيان الملامح المادية والفكرية له، وإعداد السجلات الخاصة بذلك، وترتيبها وفق نظام معين، حتى يسهل على القارئ أو الباحث الوصول إلى المعلومات التي يريد بسهولة ويسر.

وللفهرسة مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، وذلك لأن هدفها النهائي السيطرة على المعرفة الإنسانية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين للاستفادة منها في مختلف المجالات وتحتل ركنا هاما من أركان المكتبة بشكل عام والأعمال الفنية فيها بشكل خاص.²

3.1.4.2.2 التصنيف:

يعني ترتيب المواد ذات الموضوع الواحد ترتيبا منهجيا يتقدم فيها العام على الخاص، وتقسم الموضوعات تقسيمات دقيقة بحيث تمنع تراحم الأرقام الكبيرة، وبذلك يساعد التصنيف في الموضوع الواحد على إخراج جميع الكتب التي لا تمت إلى الموضوع بصلة، وبذلك يسهل على القارئ والمكتبي العثور على الكتاب المطلوب والموضوعات مجال البحث بسهولة ويسر.

والغرض الأساسي من التصنيف هو جعل الكتب والمواد المكتبية الأخرى في المكتبة أسهل منالا وبالتالي أكثر فائدة للقارئ .

كما يعتبر التصنيف من أكثر الأعمال الفنية أهمية في المكتبات وأكثرها دلالة على عناية القائمين على شؤونها فتصنف الكتب مع الكتاب فحيثما تكون هناك كتب تكون هناك حاجة ماسة لتصنيفها.³

¹ . المرجع نفسه . ص 107.

² عليان ربي، مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز المعلومات العربية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999. ص 13.

³ ماجد، علاء الدين. مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات. [د.م]: مطابع الصباح، 1986. ص 63.

4.1.4.2.2 التشفيف:

هو عملية إعداد الكشافات، أو إعداد مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومات في مصدرها، وتتضمن هذه العملية بإيجاز شديد: فحص الوثيقة، وتحليل المحتوى وفقا لمعايير محددة سلفا، وتحديد مؤشرات المحتوى، وإضافة مؤشرات المكان، وتجميع لداخل الناتجة في كل متماسك.

وغرضه أنه يدل الباحث أو الدارس على مصادر المعلومات، التي يحتاجها عبر كل الامتدادات الزمنية أو المكانية أو اللغوية أو الموضوعية وهي بذلك تحيطنا علما بما نشر وينشر من إنتاج فكري يتعلق باهتماماته، وتعين الباحث على التحقق من معلوماته، والعمل على استكمالها وتصحيحها.

وهكذا يتضح أن للكشافات أهمية كبيرة، فهي بوابات مصادر المعلومات فالكشاف وسيلة لغاية وليس غاية في حد ذاتها، إنه بمثابة وصلة أو حلقة الاتصال المطلوب بين مصادر المعلومات والباحثين عن المعلومات، وهو لا يمكن أن يحل محل الأصل كالمستخلصات مثلا، ولكنه يلعب دور الدليل له، وتزداد قيمته كلما زاد حجم مجموعة الوثائق أو المصادر المغطاة.

وعموما فإن الكشاف يقلل من الجهد المبذول والزمن اللازمين للبحث عن المعلومات واسترجاعها مصادرها المختلفة، هذا فضلا عن أنه يقدم أفضل نتائج ممكنة للبحث.

5.1.4.2.2 الاستخلاص:

ويعرف الاستخلاص بأنه عملية إنتاج المستخلصات، أو هو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة، والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات.

ويتطلب الاستخلاص توافر مجموعة من المهارات في المستخلصين مثل القراءة المركزة، والقدرة على التفكير، والكتابة، والتحرير، والغرض منه هو تقديم ما يلبي احتياجات المستفيد من المعلومات في شكل مركز وواضح.¹

¹ عبد الهادي، محمد فتحي ومحمد عبد الحليم زايد، يسرية. التشفيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص 21-26.

وتستخدم المستخلصات لأغراض الإحاطة الجارية كبداية للوثائق الأصلية فهي تقدم لهم المحتوى الأساسي لها في حدود 10 / 1 حجمها الأصلي، والاقتصاد في الوقت حيث توفر المستخلصات للقارئ حوالي تسعة أعشار الوقت اللازم لقراءة الوثائق الأصلية بالإضافة إلى توسيع نطاق قراءته عشر مرات وزيادة قدرته على الاستيعاب وقلة النسيان، ومع ذلك لا تغني المستخلصات عن الرجوع إلى الوثائق الأصلية في أغلب الأحيان.¹

2.4.2.2 خدمات المعلومات المباشرة بالمكتبات الجامعية :

هي الخدمات التي يتم فيها التعامل بشكل مباشر مع المستفيدين بحيث تسمح لهم بالحصول على احتياجاتهم من مصادر المعلومات من خلال التواصل مع المكتبي وعرض طلباتهم عليه.

1.2.4.2.2 خدمة الإعارة:

يعرفها الحزيمي بأنها: مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادةها في الوقت المحدد.

وللإعارة نوعان:²

الإعارة الداخلية وهي نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة وتعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المتخصصة لها.

والإعارة الخارجية هي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله وتحديد مدة الإعارة، وهذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل أساسية هامة منها:

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

ونظام الإعارة الجيد هو الذي من خلالها يمكن معرفة:

1 . عبد المنعم موسى، عادة. دراسات في نظم وخدمات المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص 40.
2 . عوض النواسية، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص 34، ص 42.

• المستعير من حيث اسمه ورقم هويته وعنوانه .

• تاريخ الإعارة والإرجاع .

• المادة المكتبية المعارة من حيث المؤلف، العنوانالخ.

والهدف الرئيسي يظل كما هو دون تغيير وهو: توفير الكتاب المناسب للقارئ الذي يريده عند حاجته إليه. ومن الدوافع التي تدعو المكتبات إلى تقديم خدمة الإعارة بمختلف أشكالها ومستوياتها وهي:¹

• يلعب الجو العام للمكتبة دورا أساسيا في عملية الإعارة فقد لا يكون الجو مناسباً للمطالعة والبحث الأمر الذي يجعل المستفيدين يفضلون القراءة في البيت باعتباره المكان الأنسب في كثير من الأحيان.

• البعد الجغرافي للمكتبة: إن صعوبة الوصول إلى المكتبة نظرا على بعدها يدفع المستفيدين لاستعارة للمواد التي يريدونها من المكتبة وذلك عبر الأنظمة التعاونية للإعارة.

• قد لا يتوفر الوقت الكافي للقارئ لاستخدام المكتبة أو قد لا تلائم أوقات عمل المكتبة مع أوقات فراغ القارئ .

• عدم توفر المقاعد الكافية للإعداد الكبيرة من المستفيدين وخاصة في أوقات الامتحانات .

• الدوافع الاقتصادية، حيث لا يستطيع القراء شراء كل ما يودون شرائه.

2.2.4.2.2 الخدمة المرجعية:

هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات.²

¹ . محروس أحمد مهران، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006. ص 13.

² . عوض النواسية، غالب. مرجع السابق. ص 34-84.

وتعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساساً على مجموعة الكتب المرجعية التي تتمثل في: المعاجم والقواميس، الموسوعات، معاجم التراجم والسير، المراجع الجغرافية، الكتب الإحصائية، الببليوغرافيات، الكشافات، المستخلصات، الأدلة، الكتب السنوية (الحواليات)، الموجزات الإرشادية.¹

ويتطلب تقديم خدمة مرجعية مناسبة بالمكتبات ومراكز المعلومات مراعاة الجوانب التالية:²

- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، والتنبؤ قدر الإمكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.
- العمل إلى اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتوازنة من الكتب المراجع وتنميتها عن طريق الاستبعاد والإحلال للإبقاء على حداثة المعلومات ودقتها وشمولها.
- الربط بين استخدام مجموعة الكتب المراجع، وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبية من مواد في مختلف الأقسام الموضوعية.

وتتضمن الخدمة المرجعية نوعين:³

- الخدمة المرجعية المباشرة وتتضمن:

خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستخدمين المصمم لهم، أما المدى الذي يشتمله هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببليوغرافياً توظف إمكانيات المكتبي أو أخصائي المعلومات المتخصص في موضوع البحث. تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مراكز المعلومات والمواد المكتبية التي يحتويها ويشتمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدامهم للفهرس البطاقي أو تخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة .

- الخدمة المرجعية الغير مباشرة :

¹ . المرجع نفسه. ص 34-84.

² . عليان ربحي، مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص 143.

³ . عوض النواسية، غالب. مرجع السابق. ص 84.

وتتضمن الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والإفادة منها، ومن أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي:

اختيار الموارد المرجعية، ترتيب الموارد الرجعية، تبادل الإعارة مع المكتبات، تقييم خدمات قسم المراجع، المساعدة في عمليات التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية.... الخ¹.
وتهدف الخدمة المرجعية إلى²:

- الإجابة على استفسارات وأسئلة المستخدمين عن حقائق ومعلومات معينة .
- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستخدمين سواء للبحث أو الدراسة.
- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بخاصة، للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث.

3.2.4.2.2 الإحاطة الجارية :

هي الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها المستخدمين لهم اهتمام بهذه التطورات، وهذا الاهتمام قد يكون نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل التطلع عليه أو استخدامه في البحث أو التدريس أو الاستفادة منه في كتابة مقالات أو تقارير³.

ومن أهم الأساليب المستخدمة في تقديم هذا النوع من الخدمة نذكر⁴:

لوحة الإعلانات، نشرات الإحاطة الجارية وقوائم الإضافات الجديدة، الاتصال الهاتفي، تداول مصادر المعلومات أو القوائم (فهارس)، عرض مصادر المعلومات.

¹. المرجع نفسه . ص 48

². عليان ربي، مصطفى. خدمات المعلومات. ص 143.

³. محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. ط 5. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985. ص 13.

⁴. يوسف عبد المعطي، ياسر. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005. ص 100.

ومن متطلباتها نجد:

مراجعة أو تصفح الوثائق أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .

- اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتهم باحتياجات من تمسهم خدمة الإحاطة .
 - إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو المعلومات عن المواد أو الوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم.
- تأخذ الإحاطة الجارية أشكالاً مختلفة منها¹:

- التعرف على طرق علمية جديدة واستخدامها في حل المشكلات القائمة قديمة كانت أو حديثة .
- التعرف على نظريات جديدة وأفكار حديثة لم تكن معروفة سابقا .
- التعرف على الظروف جديدة لها تأثير على ما يفعله المختصون الآخرون في أماكن أخرى وعلى طريقة وكيفية قيامهم بأعمالهم ووظائفهم المتنوعة .

4.2.4.2.2 البث الانتقائي للمعلومات:

هي خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثا، حسب مجالات اهتمام المستفيد وتكون هذه الخدمة موجهة للفرد مباشرة، ومن متطلباته²:

- ملف المستفيدين: وفيه معلومات عن المستفيد من حيث الاسم والدرجة العلمية.
- ملف الوثائق: يحتوي على المعلومات البيبليوغرافيا كاملة عن الوثائق الداخلية للنظام، إضافة لمصطلحات تعكس موضوعات هذه الوثائق وتستخدم في استرجاعها.
- المطابقة أو المضاهاة: يتم مطابقة المصطلحات في ملف الوثائق بمثيلاتها بملف المستفيدين لانتقاء الوثائق التي تهتم المستفيدين.
- الإعلام: ترسل المعلومات عن هذه الوثائق للمستفيدين مطابقة لاحتياجاتهم بالهاتف أو البريد.

¹ . محمد أمان، محمد. مرجع سابق. ص 14.

² . المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعز للنشر والتوزيع، 2012. ص 65-66.

تهدف خدمة البث الانتقائي للمعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:¹

- توفير وقت المستفيد في الاطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوع أو الموضوعات التي تهتمه وفي مجال اهتمامه.
- تكوين ملفات خاصة تشتمل على مستخلصات أرسلت إلى الباحثين لكي يحتفظوا بها.
- توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد.

5.2.4.2.2 الخدمة البيبليوغرافية:

عبارة عن قائمة بمواد منشورة أو غير منشورة تعطي بيانات عنها، وتكون مرتبة وفقا لنظام معين، وقد تكون مجموعة حول شخص أو موضوع أو زمان أو مكان أو بشكل عام أو محدد.

تهدف الخدمة البيبليوغرافية أساسا إلى تسهيل وصول الرواد والمستفيدين من المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفعالية وهي بذلك تساعد على الحفاظ على وقت المستفيد وتسير الإلمام بجوانب الموضوع الواحد في مصدر محدد أو عدة مصادر وتعدد وتنوع البيبليوغرافيات بصفة عامة، فنجد بيبليوغرافيا النسقية المرتبطة بإعداد القوائم وحصر الإنتاج الفكري وضبطه، من بين أنواعها البيبليوغرافيا العامة والبيبليوغرافيا الموضوعية ونجد أيضا البيبليوغرافيا التحليلية التي تعطي وصفا مفصلا دقيقا للكيان المادي للكتاب منها البيبليوغرافيا النصية والبيبليوغرافيا الوصفية.²

وتكمن أهمية البيبليوغرافيا بكافة أنواعها بالنقاط التالية:³

- المساعدة في عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية الأخرى .
- المساعدة في عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث مؤلفه، عنوانه، طباعته4.
- توثيق الإنتاج الفكري الجاري في موضوع معين أو علم بعينه.
- حصر الترجمات المختلفة.
- معرفة أسعار المطبوع والاتجاهات الحديثة في التأليف.

¹ عليان ربي، مصطفى. خدمات المعلومات. مرجع سابق. ص 356-357.

² المدادحة، أحمد نافع. مرجع سابق. ص 93.

³ رجب أبو عطايا، حسن. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية. [على الخط]. مذكرة ماجستير. إدارة أعمال. غزة: جامعة الإسلامية، 2010. [زيارة يوم: 2021.02.03]. ص 72. متاح على:

https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/16696/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6.2.4.2.2 خدمة تدريب المستفيدين:

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الفعالين والمحتملين والقدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته، فالتدريب المناسب للمستفيدين من المكتبات الأكاديمية يعد من الأمور الضرورية بالنسبة للمستخدم الواعي للمواد المعرفية داخل المكتبة، وتعددت الطرق المتبعة لتعليم المستفيدين ووسائل الاستفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وأبرز هذه الطرق هي¹:

أ. المحاضرة :

تستند مهمة إلقاء المحاضرة لأخصائي المعلومات لفائدة المستفيدين وخاصة الجدد منهم، لتعريفهم بأقسام المكتبة الأكاديمية، وخدماتها وكيفية الاستفادة من أوعية المعلومات فيها، ولكي لا تغطي الجوانب النظرية على وقت المحاضرات، فإنه يجب أن تكون المحاضرة مصحوبة بوسائل العرض البصري، كالرسومات التوضيحية والأفلام بالإضافة إلى دليل المكتبة.

ب. التعليم الفردي:

يعتمد هذا النوع على المستفيد، في اكتشاف المكتبة واللجوء إلى أخصائي المكتبة للإجابة على استفساراته، وقد يقدم للباحث أثناء التعليم الذاتي بعض المواد المطبوعة أو المسموعة، وأيضا التدريبات والتمارين الملائمة، التي توضح كيفية الوصول إلى أماكن المواد المطلوبة.

ج. الجولة الموجهة:

تحرص معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص بالطلبة، جولات تعريفية أو إرشادية في أرجاء المكتبات الأكاديمية بصحبة أحد العاملين بالمكتبات، وتمكن هذه الطريقة من ضمان

¹ مكاني، كريمة. غماري، طيي. تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر الثقافة المقروئية بالمكتبات الأكاديمية. مجلة العلوم الإنسانية. [على الخط]. 2018. [زيارة يوم: 2021.02.23]. ع. 13.14. ص 6-8. متاح على:

<https://ds.univ-oran2.dz:8443/bitstream/123456789/2767/1/%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86%20%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84.pdf>

احتكاك المستفيدين مع الموظفين في المكتبة، وكذا ربط علاقات ودية معهم، تضمن التواصل الجيد بين المكتبة والباحث.

د. المساق الدراسي المستقل :

حيث تخصص بعض الجامعات مساقا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة، وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات، وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر، واستخدام التقنيات الحديثة في عملية البحث عن المعلومات، وينبغي أن يدرس هذا السياق في الفصل الأول ويجب أن يقوم بتدريسه مكنتي مؤهل للتدريس.

هـ. الأدلة الموجزة والإرشادية:

وتتمثل في إعداد دليل موجز للمستفيدين من خدماتها، ويشتمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها مع التركيز بوجه خاص على ما تقدمه من خدمات، أما الموجزات الإرشادية فهي تعتبر من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف التعليم الذاتي.

و. الإحاطة الجارية:

وتعتمد هذه الطريقة على معرفة أخصائي المكتبة باحتياجات المستفيدين، فمن خلال صلتهم المباشرة بأعضاء هيئة التدريس، يمكنهم عمل قائم بالكتب، والمقالات، والدوريات المتاحة داخل المكتبة، والتي تخدم موضوعات معينة، وذلك حتى يكون المستفيد ملما بما هو متاح في المكتبة وخاص بموضوع دراسته وبحثه.¹

3.4.2.2 خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات الجامعية:

إن من مميزات العصر الحالي التقنيات الحديثة التي أصبحت عنصر أساسي في كل مجال منها خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، التي وظفتها مع الأساليب التقليدية معا لخدمة مستفيدي المكتبة.

¹. نفس المرجع . ص 8.

1.3.4.2.2 خدمة الإعارة الآلية:

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

ومن أهداف الإعارة الآلية:¹

- التحكم في دوران الوثائق ومصادر المعلومات بدقة .
- إعداد الاحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم ومن ثم تحديد قدرة المكتبة أو مراكز المعلومات ومدى نشاطه في توصيل حاجيات المستخدمين .
- تحديد حالة المستعير ومتابعة التأخير والقيام بالإجراءات اللازمة لذلك.

2.3.4.2.2 الخدمة المرجعية الإلكترونية:

هي الخدمة التي تستقبل أسئلة المستخدمين عن طريق استمارات الويب أو البريد الإلكتروني أو عبر المحادثة على شبكة ليتولى بعد ذلك خبير متخصص أو مكتبي المراجع استخدام هذه المداخلات من الأسئلة والاستفسارات لبناء إجابة يتم استخدامها لتحقيق غرضين هما:

الغرض الأول: إرسال الإجابة للمستخدم للرد على سؤاله، أما الغرض الثاني: فيكمن في الاحتفاظ بالإجابات في قاعدة معرفية منظمة، ويمكن تخلص أهم فئات الخدمة المرجعية الإلكترونية فيما يلي²:

- مساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات .
- التعليم عن بعد التعليم الإلكتروني .
- خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً .

¹ . العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة – قسنطينة-. [على الخط]. مذكرة ماجستير. المعلومات الإلكترونية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. [زيارة يوم: 2021.02.27]. ص 45-46. متاح على:

<http://archives.umc.edu.dz/bitstream/handle/123456789/131319/AELA3769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

² . كداوة، عبد القادر. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا. مجلة المداد [على الخط]. [زيارة يوم: 2021.02.28]. مج. 4، ع. 2، ص 158-159. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/327/4/2/17347>

3.3.4.2.2 خدمة الإحاطة الجارية:

وهي المعرفة بالتطورات الحديثة بصفة خاصة تلك التي تتعلق بأمر تخص المجال المهني والأكاديمي، والتعرف بأخر مقتنيات المكتبة اعتمادا على الأنترنت، وعبر بريدهم الإلكتروني، وتكمن أهميتها في¹:

- اكتشاف أوعية معلومات يمكن أن يتفقد لها لعدم إلمامه بكل مصادر المعلومات المهمة .
- تجعل موظفي المكتبة في وضع أفضل لمعرفة احتياجات المستفيدين.
- ديناميكية الخدمة تعطي للمكتبة تقييما أفضل من وجهة نظر المستفيدين.

4.3.4.2.2 البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات:

من أهم التطبيقات وخدمات الأنترنت وهي إحاطة المشترك بكل ما يستجد في المجموعة التي يشترك فيها من خلال البريد الإلكتروني ويمكن للمكتبة حصر عناوين البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيدين وإعدادها في شكل قوائم بريدية بشكل دوري ومنتظم حتى يتسنى لها من إرسال كل ما يستجد في المكتبة من أعمال وأنشطة على شكل قوائم بريدية بواسطة البريد الإلكتروني.²

5.3.4.2.2 الفهارس الإلكترونية المحوسبة:

وهي التي تعتمد على استخدام الحاسبات الإلكترونية حيث تختزن أوصاف أوعية المعلومات على أقراص مدمجة وتعرض على المنفذ استجابة للطلب من المستفيد، فالفهرس المتاح على الخط المباشر OPAC يسمح بالبحث في فهرس المكتبة سواء بطريقة البحث البسيط أو المركب، وكذا عرض نتائج البحث بصورة بسيطة أو مفصلة³.

¹ . بوشارب بولداني، لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف- [على الخط]. مذكرة ماجستير. إعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006. [زيارة يوم: 2021.02.28]. ص 81-84. متاح على:

<https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ABOU2154.pdf>

² . غراممي، وهيبية. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة علم المكتبات [على الخط] 2018. [زيارة يوم: 2021.02.27]. مج. 7. ع 2. ص 189. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/7/2/40683>

³ . قموح، نجية. عطية، بدر الدين. خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر العلوم الإسلامية ومكتبة جامعة الجزائر 1. جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة [على الخط]. في: الملتقى العربي حول المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات قسنطينة أيام 23، 24 و 25 فيفري 2016 [زيارة يوم: 2021.06.11] متاح على: النص-الكامل-عطية.

<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%d8%b9%d8%b7%d9%8a%d8%a9-%d9%82%d9%85%d9%88%d8%ad-1111.pdf>

ومن مميزات هذا النوع:¹

- المرونة وإمكانية التحديث .
- يتميز بصغر الحجم لاحتلاله مساحة الحاسب الآلي فقط .
- يمتاز بتعدد مداخله الاسترجاعية.

6.3.4.2.2 خدمة البحث في قواعد البيانات :

بإتاحة ما تملكه أو ما تشترك فيه المكتبة من قواعد البيانات، وعادة ما يتم تخصيص اسم المستخدم وكلمة مرور لكل مستفيد يريد هذه الخدمة.²

ومن بين هذه الإتاحات:³

- الإتاحة من داخل المكتبة.
- الإتاحة من داخل المكتبة وفق شروط معينة.
- الإتاحة لقواعد بيانات لببيلوغرافية عالمية.
- الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عال
- الإتاحة لقواعد بيانات ببليوغرافية عربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر بالمجان.

7.3.4.2.2 خدمة البحث بالاتصال المباشر:

عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسب والمحطات الطرفية والمحولات إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة ألياً.⁴

¹ . بوشارب بولوداني، لزهري . مرجع سابق. ص 69-70.

² . قموح، نجية. عطية، بدر الدين. مرجع سابق. ص 5.

³ . غرامري، وهيبية. مرجع سابق. ص 186.

⁴ . حمد الله محجوب حمد الله، شذى. البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات البحث [على الخط]. مذكرة ماجستير. معلومات ومكتبات.

الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2003. [زيارة يوم: 2021.06.11]. ص 64-65. متاح على:

<http://khartoumspace.uofk.edu/bitstream/handle/123456789/10448/%d8%a7%d9%84%d8%a8%d8%ad%d8%ab%20%d8%a8%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%aa%d8%b5%d8%a7%d9%84%20%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a8%d8%a7%d8%b4%d8%b1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ومن بين أنماط الإفادة من تقنية البحث بالاتصال المباشر وتختلف تبعاً لاختلاف فئات المستفيدين وهذه الفئات هي:

- الباحثون العلميون.
- العاملون بالتدريس وطلبة الدراسات العليا.
- المخططون وصانعي القرارات.
- المكتبيين وأخصائيو المعلومات بصفة عامة.
- المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات.
- المكتبات الجامعية، شركات التزويد بالمعلومات، شبكات المعلومات ومراكز البحث.

وهناك عدد من المكونات والمتطلبات الخاصة باستخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر نلخصها كالآتي:¹

- وجود باحث لديه الحاجة للحصول على المعلومات حول موضوع معين.
- توفر وسائل مناسبة تمكن الباحث من صياغة استفساره من خلال التعبير عنها بمصطلحات كشفية مناسبة .
- حاسوب شخصي مزود بجهاز ناقل ومرتبطة ببنك معلومات بطريقة معينة .
- مجموعة من البرمجيات الخاصة التي تمكن الباحث من بناء علاقات منطقية بين المصطلحات الموضوعية التي تمثل موضوع الاستفسار .
- بنك المعلومات يحتوي على قاعدة أو مجموعة من القواعد المعلومات حول موضوع أو موضوعات متعددة .
- طابعة مرتبطة بالحاسوب لطباعة التسجيلات المناسبة التي يتم استرجاعها أو إمكانية توفر مشغل أقراص مرنة لتحميل التسجيلات المناسبة.

¹. نفس المرجع. ص 82.

4.4.2.2 الخدمات الإضافية بالمكتبات الجامعية:

1.4.4.2.2 خدمات الترجمة:

الحواجز اللغوية هي أكبر المعوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات الجامعية أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال الاتي:

- تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.
- إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية .
- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة .
- مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة .
- توفير برامج الترجمة الآلية.

2.4.4.2.2 خدمات التصوير الاستنساخ:

وتعتبر من الخدمات الأساسية والضرورية، وبخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعارتها، وتمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو الخزن الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي، وتستفيد المكتبة الجامعية من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق من تصويرها، وتوفر صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الأصل.¹

2.3 رضا المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :

1.2.3 تعريف الرضا:

لقد عرف رضا المستفيد كمقياس مهم لأداء المكتبة، وبشكل عام هو الدرجة التي يمكن للمكتبة ان تلبي متطلبات المستفيدين .

¹ . بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ، إدريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير بن عبد الله بجامعة نجران [على الخط]. في: أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) المدينة المنورة، السعودية، 26-27 نوفمبر، 2013. ص 112. [زيارة يوم: 2021.06.11]. متاح على:

https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Bader_Aldin_2013.pdf

تم تقديم التعريف الأكثر شمولاً من قبل kotler و kebler بأنه " شعور الشخص بالسعادة او الإحباط الناتج عن مقارنة اداء المنتج أو نتائجه مقابل توقعاته"¹

وعليه فالرضا هو التأثير الذي يتركه استخدام منتج او خدمة معينة، أي أنه قبول طريقة تقديم هذه الاخيرة على درجة جيدة من التقدير، ويكون من خلال تجربة الخدمة او المنتج شخصياً وقد يأخذ ذلك مدة زمنية قصيرة وحتى طويلة حسب طبيعة حاجة كل مستخدم او مستفيد أو عميل.

2.2.3 تعريف المستفيد:

يعرف المستفيد بأنه " شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدمتها، ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل، حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق و البنوك، و مصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن من يسمع ويقراً ويرى محتوياتها"².

كذلك المستفيد هو كل شخص يبحث ويستخدم معلومة لتحقيق أهدافه المسطرة. فبالنسبة له المعلومة ليست فقط نتيجة، وإنما هي نقطة انطلاق لمعارف جديدة، لذلك فهو يريد غزيرة ومتواصلة.³

والمستفيد هو السبب لوجود المؤسسة منها المكتبات ومراكز المعلومات، يستخدم ما تقدمه له من خدمات لتلبية حاجاته من المعلومات يبدأ ببحث عنه ألي أن يحصل عليها سواء في شكلها المادي او الإلكتروني.

¹ . Verma, Manoj Kumar. Laro, Khawma. **An evaluation of users satisfaction.** IN: Verma, Manoj Kumar. National conference on library.3rd[on line]. New Delhi : Mizoram university, 2017.available on:

https://www.academia.edu/35554874/AN_EVALUATION_OF_USERS_SATISFACTION_WITH_LIBRARY_RESOURCES_AND_SERVICES_IN_HIGHER_AND_TECHNICAL_INSTITUTE_MIZORAM_HATIM

² العياشي، بدر الدين. مرجع سابق.ص.58.

³ . بوقفة، نادية. أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية. مجلة العلوم الإنسانية [على الخط].29 جوان 2008. [زيارة يوم: 2021.01.24]. مج. 19، ع.29، ص.21.42.متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/23/19/1/3760>

3.2.3 تعريف رضا المستفيدين :

يعرف رضا المستفيد على أنه " مستوى من احساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته".

وعرفه Zeithaml على أنه " توافق بين مخرجات الخدمة والتوقعات منها " ¹

ويعرف على أنه تقييم ما بعد الخدمة المكتبية وتوافقها مع توقعات المستفيد وردة فعله الإيجابية اتجاه ما تم تقديمه له ².

ومنه رضا المستفيدين يشير إلى الانطباع الجيد الذي يتركه استخدام خدمات المكتبة ومجموعاتها، فتلاحظ عليه تقبل محتوياتها خصوصا إذا كانت متوافقة وتوقعاته التي يضعها من قبل استخدامه لأي من خدمات المكتبة.

4.2.3 فئات المستفيدين:

يتردد على المكتبات الجامعية العديد من الافراد للبحث عن ما يحتاجونه من معلومات، وينقسمون إلى فئات حسب طبيعة تخصصاتهم ومستوياتهم ووظائفهم داخل الجامعة وحتى من خارجها، ويمكن تصنيفهم كالتالي ³:

1.4.2.3 طلاب الجامعة :

كافة الطلاب المنتسبين بالجامعة لديهم الحق في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، عليهم فقط امتلاك هوية الطالب عند التوجه للمكتبة فتعد بمثابة بطاقة العضوية في المكتبة.

¹ . واضح، شهرزاد. تأثير جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية لعينة من المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة. مذكرة ماستر. تسويق الخدمات. المسيلة: جامعة محمد بوضييف، 2018.ص.18.

² . I.M.Nawarathne. Ajay, Pratap Singh. User's satisfaction of the academic library services in Sri Lanka. Pearl a Journal of Library and Information Science[on line].January 2013.[23.02.2021].vol,7, no,2, 112.p.available on : <https://www.researchgate.net/publication/272867244>.

³ .الورداني، علاء. فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية. المرسل [على الخط]. تاريخ النشر 16 أكتوبر 2020. [زيارة يوم: 2021.02.22]. متاح على:

<https://www.almsal.com/post/953756>

2.4.2.3 موظفي الجامعة :

جميع العاملين في الجامعة لهم الحق في الاستفادة من المكتبة الجامعية، سواء كانوا من هيئة التدريس أو الإداريين أو غيرهم.

3.4.2.3 موظفين وطلاب من جامعات أخرى :

العديد من المكتبات الجامعية كذلك تتيح للموظفين والطلاب من الجامعات الأخرى الاستفادة مما تقدمه من خدمات.

4.4.2.3 الباحثين :

الباحثين سواء كانوا منتمين للجامعة أو زائرين من جامعة أخرى يحق لهم الاستفادة من كافة المكتبات الجامعية ومحتوياتها.¹

5.2.3 أنواع المستفيدين:

ان المستفيدين يقسمون إلى أنواع عديدة على حسب طريقة طلبه وانتقائه للمعلومات التي يحتاجها، لذا صنف بعض الباحثين المستفيد على النحو التالي²:

1.5.2.3 المستفيد الإيجابي او المتمرس :

هو المستفيد الذي يكزن راض ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

2.5.2.3 المستفيد السلبي أو العرضي :

هو المستفيد الذي يكون غير راض، ويبيدي عداء، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة، ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة أو حتى باتصاله بالمتخصصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يوجهها، لذلك فهو ينعي سلوكا عدوانيا.

¹ .الورداني ، علاء . مرجع سابق.

² . مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، [د.ت]. ص.35.

3.5.2.3 المستفيد الحيادي او البسيط:

هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة.

كما نجد هناك تصنيف آخر للمستفيدين بالشكل التالي¹:

أ. المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويشغلها فعلا

ب. المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين توجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ولكن لا يشغلها.

ج. المستفيد الكامن: وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة يحتاج إليها ولكن لا يدري أين يجدها.

د. المستفيد الداخلي: هو الشخص الذي تعطى له الحرية التامة للوصول إلى مصادر المعلومات.

هـ. المستفيد الخارجي: وهو الشخص الذي تفرض عليه قيود معينة.

و. المستفيد الافتراضي: هو الشخص الذي لا تقيده قيود ولا حدود ويستمد اسمه من اسم المكتبة الافتراضية أو مقدم المعلومات الافتراضي والمتمثل في شبكة الويب أي أن المعلومات تصب على الشبكة على اختلاف أنواعها مع احتمال وصول كل صنف منها إلى المستفيد الافتراضي دون تحديد ماهيته وطبيعته وفتته.

6.2.3 احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية:

1.6.2.3 تعريف احتياجات المستفيدين:

هي ضرورة أو رغبة يشعر بها الفرد، هذه الحاجة يمكن ان تكون مباشرة صريحة او كامنة أو متوقعة، حدسية او مستنتجة. تختلف حاجات المستفيدين من فرد لآخر وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن، فهناك

¹ . غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري [على الخط]. تاريخ النشر 20 جانفي 2015. [زيارة يوم: 2021.02.21]. متاح على:

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9/>

من يحتاج معارف علمية لحل ما يواجهه في حياته اليومية أو ما يساعده في تطوير معارفه ومهارته مما يؤدي به إلى اتخاذ القرارات المناسبة.

وتبرز احتياجاته من المعلومات عند بحثه على اجوبة لإشكالية طرحها مسبقا لموضوع معين، فيترجمها في شكل طلب يستعين فيه بخدمات المكتبة ورصيدها لإشباع هذه الحاجات¹.

2.6.2.3 طرق معرفة احتياجات المستفيدين من المكتبة الجامعية:

إن طرق التعرف على حاجة المستفيد من الوسائل الناجعة لجمع ما يمكن جمعه وما يريده المقبل على المكتبة الجامعية من معلومات، وتتجلى أهميتها في:

- تشجيع الابتكار داخل المكتبات الجامعية مما يدفع إلى التركيز على احتياجات المستفيدين وإعطاء الأولوية لهم.
- بدء في مشاريع تخدم المعلومات والعمل على التوحيد بين المكتبة المادية والمكتبة الافتراضية²، كتفعيل الإعارة عن بعد خاصة وأنها تخدم المستفيدين الذين يقطنون بأماكن بعيدة عن المكتبة الجامعية.
- تحسين الخدمات المقدمة بما يتوافق ورغبة المستفيدين.
- تسهيل على المكتبي أداء عمله بوقت قياسي وبشكل سريع، فالتعرف على احتياجات المستفيد يمكنه مستقبلا من إدراك رغباتهم وبالتالي لا يضيع كثير من وقته لاكتشافها.
- تسمح هذه العملية أيضا بتنمية المجموعات المكتبية بما يناسب مختلف فئات المستفيدين.

إن الدراسات التي تتم على المستفيدين من أجهزة او مرافق قائمة تعد دراسات تقييمية تستهدف تحديد مدى فعاليتها في مقابلة احتياجات المستفيدين، ولكن أفضل طرق التي يمكن إتباعها لدراسات المستفيدين وتساهم في الكشف عن الإفادة من عدمها ومن ثم تحديد الخطط المستقبلية للتطوير، هي دراسات المستفيدين مباشرة عن طريق الاستقصاء ومعرفة آرائهم ومعرفة مستوى رضاهم عن الخدمات المكتبية، وهي أفضل بكثير من الدراسات التي تتم عن طريق سجلات الإعارة أو تتبع حركة أوعية

¹ حراد، كهيبة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية. مجلة علم المكتبات [على الخط]. ديسمبر 2008. زيارة يوم [2021.01.24]. مج.7، ع.2، ص 117-148. متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/7/2/40680>

² Harbo , Karin. Hanson, Thomas vibjerg. Getting to know library user's needs : Experimental Ways to User-centred Library Innovation. Liber Quarterly[on line] . April 2012.[21.02.2021].Vol.21, N°3 p. 385. available on: <https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.8031/>

المعلومات ، لأنه في أحيان كثيرة نجد العديد منها تعار ولكنها لا تحقق الإفادة المطلوبة أو التي يطمح إليها المستفيد؛ بسؤال المستفيدين للحصول على استجاباتهم عن طريق المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو كليهما معا¹. ومن أهم مزايا هذا الأسلوب ارتباط الدراسة الوثيق باحتياجات المستفيدين ومن ثم أهداف المرفق المعلوماتي.

ونجد أيضا طريقة توزيع الاستمارات على المستفيدين من المكتبة الجامعية، حيث تشمل مجموعة أسئلة بسيطة تسمح بالتعرف على ما يرغبون به من احتياجات، يمكن صياغتها على النحو التالي²:

- إنجاز مقدمة نحاول من خلالها شرح بصفة دقيقة أهمية هذه العملية والأهداف المنتظرة منها.
- تحرير أسئلة سهلة وبسيطة وسريعة الفهم ودقيقة حتى تسهل على المستفيد الإجابة عنها دون أن يضيع وقت كثيرا في قراءتها والإجابة عنها.

3.6.2.3 العوامل المؤثرة على احتياجات المستفيدين:

تتنوع الاحتياجات العامة من المعلومات من المستفيد إلى آخر على حسب تخصصه واتجاهاته البحثية والفئة التي ينتمي إليها، وتتأثر الاحتياجات بعدة عوامل من شأنها أن تساهم في تحديد ما يرغب به المستفيد من المكتبة الجامعية، ويمكن تلخيصها في العناصر التالية:

أ . المستفيد والمكتبة الجامعية:

يمكن توضيحها في النقاط التالية:

- عدم فهم إدارة الجامعة للدور الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة ولطبيعة عملها ومتطلباته الخاصة، مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف المالية واتخاذ القرارات.
- ضعف الميزانيات المخصصة لها .
- الاتجاه نحو تعيين مديري مكتبات من غير المتخصصين في علو المكتبات والمعلومات .
- تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين والعاملين في المكتبات الجامعية في

¹. موسي، نصير. دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات في عصر المعلوماتية. كنانة أونلاين [على الخط]. تاريخ النشر [2011.12.31]. [زيارة يوم: 2021.02.23]. متاح على:

<http://kenanaonline.com/users/nassirmoussi/posts/365430>

². كادي، زين الدين. خديم، خديجة. التنقيب المعلوماتي ودوره في تحليل احتياجات مستعملي المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة العلوم الإنسانية [على الخط]. جوان 2016. [زيارة يوم: 2021.01.24]. مج. 5، ع. 1. ص. 142-159. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2876>

- مجال الرواتب وفرص الترقية والبعثات وغيرها.
- الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة وأعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها وخدماتها والعاملين فيها.
- الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة والبرامج الأكاديمية والبحثية، مما يعني زيادة الضغوط عليها، وبالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة¹.

ب. المستفيد والمكتبي:

تعد المهنة المكتبية من بين المهن التي تتطلب مؤهلات وقدرات كافية تسمح بالتعامل مع المستفيدين بمختلف أنواعهم، وتوفر لهم طلباتهم، وتتأثر احتياجاتهم سواء بالإيجاب أو بالسلب وتساعد المستفيدين في الوصول إلى المعلومات حيز اهتمامهم البحثية، ومن بين هذه المؤهلات والمواصفات التي يشملها المكتبي نجد²:

- القدرة على التواصل مع مختلف المستويات وأجناس المستفيدين وخلق جو من الاحترام والثقة.
- فهم احتياجات المستفيدين واهتماماتهم مع الاستجابة بسرعة وفعالية لتلك الاحتياجات.
- القدرة على توضيح المفاهيم وعرض الأفكار بوضوح وشرح المصطلحات الغامضة.
- التأطير لتعلم مدى فترة العمل لأن الوظيفة تتطلب دائما إتقان معارف جديدة.
- القدرة على تحليل المعلومات وتخزينها واسترجاعها واختيار المناسب منها لتلبية احتياجات المستفيدين.
- التميز بشخصية قادرة على جذب المستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات.
- المعاملة الحسنة مع المستفيدين وتدريبهم على استعمال أدوات البحث.
- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة، القدرة على العمل في إطار التشاور
- القدرة على حل المشكلات ومحاولة الفهم المستمر للمشكلات واختيار الحل المناسب لمواجهتها.

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. مذكرة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص 39.

² كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال...؟؟؟ : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي [على الخط]. في: الملتقى العربي حول المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات قسنطينة أيام 23، 24 و25 فيفري 2016 [زيارة يوم 2021.02.28] متاح على:

<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b5-%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%a7%d9%85%d9%84-%d9%83%d8%b4%d8%a7%d8%b1.pdf>

- اليقظة المعلوماتية أي أن يكون الباحث مستمرا عن المعلومات.
- المرونة أي القدرة على تقبل التغيير.
- القدرة على الابتكار لتوفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات

ج . المستفيد والمجموعات المكتبية (الرصيد الوثائقي):

على مكتبة الجامعة تكوين مجموعة متوازنة وشاملة وحديثة من مصادر المعلومات المختلفة، بمختلف اللغات والأشكال (مطبوعة، سمعية بصرية، محوسبة) والموضوعات، قادرة على تلبية حاجات المستفيدين منها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم وتساعدوا على تحقيق أهدافها ورسالتها، وتتأثر مجموعات المكتبات الجامعية بعدة عوامل من شأنها أن تمس باحتياجات المستفيدين، فنجد أهمها¹:

- الكم الهائل من الإنتاج الفكري العالمي المنشور.
- الميزانية المتوافرة لها .
- عدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- عدد الكليات والأقسام والبرامج الأكاديمية .
- افتتاح أقسام وتخصصات أكاديمية جديدة .
- تغير طرق التدريس وتطويرها .
- درجة التركيز على البحث العلمي .
- مستوى التعليم في الجامعة .
- مدى الاتجاه نحو الدراسات العليا.

د. المستفيد وتقنية المعلومات الحديثة:

إن لتقنية المعلومات أثر واضح على المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ولقد أصبح معظم المستفيدين يستخدمون الفهارس البطاقية، ومع ازدياد حجم الإضافات أصبح الفهرس البطاقي يسبب بعض المشاكل، كما أصبح مكلفاً للغاية لذلك ظهرت الفهارس الإلكترونية لما لها من مرونة وسرعة وفائدة للمستفيد، ومع ظهور الحواسيب ظهرت مشاكل الاستعمال واتضح ضرورة تدريب المستفيدين على

1. عميمور، سهام. مرجع سابق . ص 36.

استخدام المنافذ وتفهم استراتيجيات البحث من اجل الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة. ويمكن ان تتجلى فيما يلي:

- إتاحة المصادر الإلكترونية لدعم التقليدية للتشجيع على الحدثة وتنوع خدمات المكتبة.
- توفير الخدمات على الخط المباشر لمصادر المعلومات في مواقع كثيرة للمعلومات بدرجة عالية.
- تقديم محاولات تعليم المستفيدين من خدمات المعلومات المكتبة وكيفية استخدامها.
- استعمال البريد الإلكتروني الذي يتيح متطلبات التفاعل بين المستفيدين وتبادل الخبرات والمعلومات بينهم.

لذلك فعلي المستفيدين من المعلومات والباحثين عنها والذين يعملون على بثها أن يجتمعوا ليعملوا على اختيار أحسن الطرق حتى تتوضح احتياجاتهم، فلا مناص من تقبل التغيرات التقنية السريعة ومحاولة الاستفادة من تأثيراتها على الحياة العلمية والعملية ولو بشكل تدريجي في الوقت الحاضر.¹

بالإضافة إلى عوامل أخرى قد تأثر بالاحتياجات منها التي تتعلق بالمستفيد نفسه، فنجد منها²:

- صعوبة تعبير الغالبية من المستفيدين على احتياجاتهم.
- عدم معرفة كثير من المستفيدين لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة الجامعية وكيفية استخدامها، وكذلك ما نشر وينشر في حقل اختصاصهم واهتمامهم، كيفية استخدام المكتبة الجامعية وكيفية الاستفادة منها.
- عدم دراية المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله، والفائدة التي يمكنه جنمها من طلبها.
- فشل المستفيد في صياغة سؤاله، وبذلك يفشل أخصائي المعلومات في فهمه ولذلك يتعقد الحوار بينهما، وتتولد لكليهما انفعالات سلبية اتجاه الآخر، كل هذا ينشأ نتيجة لاختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية (لغة طبيعية، ولغة توثيقية).
- تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة (وصول مادي أو معنوي)، وكذلك سهولة استخدامها وهما المؤشران الأساسيان اللذان يختار المستفيد على أساسهما استخدام نظام معلومات أو تركه.
- تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومات.

1. علي عبد الله، ميساء. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير. علوم المكتبات والمعلومات. الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2008، ص. 18.

2. غزال، عادل. مرجع سابق.

خلاصة:

في الأخير نجد أن للمستفيد احتياجات تتنوع حسب الفئة التي ينتمي إليها ورغباته التي يلجأ إلى المكتبة الجامعية للحصول عليها من خلال استخدام خدمات المعلومات المتوفرة لديها، فتصبح هذه الخدمات بمثابة وسيط بين المستفيدين وما يريدون الحصول عليه من مصادر معلومات تلي حاجاتهم من المعلومات والمعارف. ولا يتم ذلك إلا عن طريق عمل خدمات المكتبة فيما بينها لتمكين المقبلين عليها من إبداء رضاهم.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بـ
مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية الجانب الداعم لموضوع الرئيسي الذي أعدت من أجله المذكرة، لأنه يمكن من تسليط الضوء على واقع المكتبات الجامعية وما تقدمه من خدمات في سبيل تحقيق رضا المستفيدين، وهو ما عملنا على التعرف عليه من خلال توظيف أدوات جمع البيانات للحصول على أكبر عدد كافي من المعلومات التي تساعد في تحليل وتفسير معالم الموضوع.

1.3 حدود الدراسة الميدانية:

1.1.3 الحدود المكانية:

والذي يتمثل في المكان الجغرافي الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية، وهي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قالمة.

2.1.3 الحدود الزمنية:

تتمثل في الوقت الذي إستغرقناه في إجراءات الدراسة إبتداءً من تحديد الموضوع وصولاً إلى إعداد إستمارة الإستبيان وجمع البيانات وتحليلها من 10 جانفي 2021 حتى 15 جوان 2021.

3.1.3 الحدود البشرية:

تتمثل في طلبة سنة ثانية ماستر المستفيدين من خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة 8 ماي 1945- قالمة.

2.3 مجتمع الدراسة :

وهو يمثل المجتمع الذي اخذنا منه عينة من الطلبة لإجراء الدراسة الميدانية معهم ، ونظرا لكبر مجتمع الكلي تم إختيار طلبة ماستر 2 من جميع التخصصات ليمثلوا افراد العينة بالإضافة كونهم لهم خبرة فيما يخص التعامل في الإستفادة من خدمات المكتبة . ومع فرض وزارة حث العلي التعليم العالي للدراسة عبر دفعات كان من الصعب تحديد مجموع كامل طلبة العينة لذا إتجهنا لإدارة أقسام التخصصات للحصول على العدد الإجمالي ب 180 طالب وطالبة موزعين في التخصصات التالية:

- قانون عام معمق : 84.

- قانون أسرة: 70.

- قانون أعمال : 12.

- دراسات إستراتيجية وأمنية : 14

. العينة:

هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة التي تنتمي إليه، ويطبق عليها الباحث دراسته بغرض الحصول على بيانات تساعد في إتمام بحثه ومن ثمة تعميم النتائج على مجتمع الدراسة فيما بعد.

تمثلت في عينة قصدية من طلبة ماستر 2 من كل التخصصات الموجودة بكلية الحقوق والعلوم السياسية وعددهم كان 32 طالب وطالبة من جميع التخصصات المفتوحة في طور الماستر .

3.3 منهج الدراسة:

يعد منهج الدراسة الطريقة الأفضل لتبيان النمط الذي تسيير عليه الدراسة، ويستخدم المنهج أيضا لشرح معالم الموضوع وتسهيل الوصول إلى نتائج فعالة تخدم مجتمع العينة، وعليه تم اعتماد المنهج الوصفي في دراستنا والذي نراه مناسباً لها من أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع، ونسعى من خلاله لوصف الظاهرة المدروسة مع الإستعانة بتحليل البيانات المتحصل عليها عبر توزيع إستمارة الإستبيان على عينة الدراسة.

4.3 أدوات جمع البيانات:

تمثل أداة جمع البيانات الوسيلة الناجعة لجمع أكبر عدد من المعلومات والحقائق التي تخدم موضوع البحث وبالتالي فهي تساعد بذلك على توضيح معالم الدراسة وإزالة اللبس عن حيثيات الموضوع.

1.4.3 الإستبيان:

حيث إعتدنا على الإستبيان في جمع البيانات الدراسة الميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، ويمكن توضيحها كما يلي:

32	عدد الإستمارات الموزعة
32	عدد الإستمارات المسترجعة
0	عدد الإستمارات الضائعة

الجدول رقم (01): يوضح عدد الإستبيانات الموزعة.

تم تقسيم محاور الإستبيان وفق ما جاء في فرضيات الدراسة وشملت على مجموعة من الأسئلة، والجدول التالي يوضح ذلك:

المحور	عنوان المحور	عدد الأسئلة
المحور 01	محور المعلومات شخصية	02
المحور 02	خدمات المعلومات بمكتبة الكلية	09
المحور 03	دور المكتبي في تقديم الخدمات	07
المحور 04	رصيد مكتبة الكلية ومميزاته	06
المحور 05	صعوبات إستخدام المكتبة	06

الجدول(02): يبين محاور الإستبيان.

2.4.3 المقابلة:

وهي إحدى أدوات جمع البيانات، حيث أجريت مع مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ولقد تم إستخدامها لتعزيز نتائج تحليل الإستبيان والتي تعتبر بمثابة دعم للنتائج المتوصل إليها.

3.4.3 الملاحظة:

ولقد تم إستخدام هذا النوع أثناء إجراء الدراسة الميدانية أثناء تواجدنا بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حيث تمكنا من معرفة النقائص والعراقيل التي تقف في وجه الطلبة داخل مكتبة الكلية.

5.3 التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

تقع مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في دائرة هيليوبوليس تم تدشينها في الموسم الجامعي 2006-2007 كانت تابعة لكلية العلوم الإجتماعية بجامعة 08 ماي 1945، حيث تعتبر واحدة من المكتبات الجامعية الجزائرية بولاية قالمة التي تقدم خدماتها للطلبة الجامعيين وأعضاء هيئة التدريس.

1.5.3 مصالح مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

- مصلحة الإعارة الداخلية: مخصصة لتصفح الكتب دون إعارتها وهذا لجميع الطلبة.
- مصلحة الإعارة الخارجية: مخصصة لإعارة مصادر المعلومات وتتكون من مكتب مسؤول المصلحة.

- قاعة المطالعة: المتواجدة في الطابق العلوي التي تمكن المستفيدين من إنجاز أعمالهم البحثية.

2.5.3 الرصيد الإجمالي للمكتبة:

تتكون مجموعة رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية من عدد متنوع لمصادر المعلومات والتي يمكن تحديدها في الجدول التالي:

النوع	العدد	عدد النسخ
كتب لغة عربية	8797	42742
المعاجم باللغة العربية	20	80
موسوعات عربية	361	701
المعاجم الفرنسية	42	141
كتب أجنبية	595	2086
مذكرات ماستر 2	3072	لا تحتوي على نسخ

جدول (03): يبين رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

6.3 تفرغ وتحليل إستمارة الإستبيان المتعلقة بالدراسة

تم تقسيم محاور الإستبيان إلى 05 محاور أساسية وفقا لفرضيات الدراسة وهي كالتالي:

1.6.3 محور الأول: المعلومات شخصية:

1- الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
25%	08	ذكر
75%	24	أنثى
100%	32	المجموع

الجدول رقم (01) يبين الجنس الخاص بالمبحوثين.

يتضح لنا من الجدول رقم (01) أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور حيث قدرت نسبة الإناث بـ 75%، والذكور بنسبة 25%، وذلك راجع إلى أن فئة الإناث هي الأكثر إقبالا على إستكمال التكوين في طور الماستر، كذلك أن الطالبات هن الأكثر حرصا على التردد على المكتبة، والإستفادة من خدماتها، كما أن القرار

الوزاري الساري المفعول الذي يحدد إجراءات التدريس في ظل جائحة كورونا، لا يلزم الدراسة الحضورية، ويطرح التعليم عن بعد كبديل، كان له التأثير الكبير على عزوف الطلبة، خاصة فئة الذكور على مقاعد الدراسة بصفة عامة، وعلى المكتبة تحديداً، بالإضافة إلى وجود شبكة الأنترنت ومصادر المعلومات الإلكترونية بديلاً عن المصادر الورقية وخدمات المعلومات بالمكتبات.

2- التخصص:

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
حقوق	30	93.75%
علوم سياسية	02	6.25%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (02) يمثل تخصص طلبة العينة.

تمثلت نسبة تخصص حقوق 93,7% وذلك راجع إلى أن عدد الفروع المفتوحة للماستر في تخصص حقوق متنوعة حيث نجد تخصصات هي: قانون الأسرة، قانون عام معمق، قانون الأعمال، بينما بلغت نسبة تخصص علوم سياسية 6,25%، بتخصص وحيد هو دراسات إستراتيجية وأمنية، وبالعودة إلى العدد الإجمالي للطلبة في جميع المستويات بكلية العلوم السياسية والحقوق نجد أن عدد الطلبة بفرع الحقوق أكثر منه في فرع العلوم السياسية والملاحظ كذلك في السنوات الأخيرة أن تخصص العلوم السياسية لم يعد يلقي إقبالا كبيرا من قبل الطلبة.

2.6.3 المحور الثاني: خدمات المعلومات بمكتبة الكلية:

3- إقبالكم على مكتبة الكلية يكون:

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	15	46.87%
أحيانا	16	50%
نادرا	01	3.12%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (03) يبين الإقبال على مكتبة الكلية.

إن نسبة الإقبال على المكتبة تعكس وعي الطلبة من جهة، وتوضح الدور الذي تؤديه المكتبة في خدمة البحث والتعليم، وقد أجاب نصف المبحوثين أي ما نسبته 50 % بأن ترددهم وإقبالهم على المكتبة متذبذب، ولا يكون بصفة دائمة، ما يدل على أن الاستفادة من خدمات المكتبة يكون من حين لآخر ومرتبطة بظروف الدراسة، كما هو الحال مع فترة إعداد المذكرات والبحوث أو التحضير للإمتحانات، في حين يتوزع النصف الثاني من المبحوثين بين إقبالهم الدائم بنسبة 46,87%، وهذا ما يعبر فعلا عن الاستغناء الجزئي للطلبة عن خدمات المكتبة، والإستعانة بشبكة الأنترنت في تلبية إحتياجاتهم من المعلومات، أما التردد الذي يكون إلا للضرورة والمعبر عنه بنادرا فكانت نسبته 3,12%، من مجموع العينة.

4- أثناء توجهكم للمكتبة هل يكون ذلك:

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
12.5%	04	بتوجيه من طرف مكتب الاستقبال
84.37%	27	الاعتماد على أنفسكم
12.5%	04	تتبعون الإشارات الموجودة

الجدول رقم (04) يبين الوصول للمكتبة.

حظيت إجابة إعتقاد الطلبة على أنفسهم في الوصول إلى خدمات المكتبة بنسبة 84,37% حيث كان كل من التوجه من طرف مكتب الإستقبال، وإتباع الإشارات الموجودة فتمثلت ب 12,5%، وذلك راجع إلى ترددهم الدوري، وإكتساب الخبرة في الإلتحاق بمختلف مصالح المكتبة دون الإستعانة بأحد، وباعتبار أن أفراد العينة من الطلبة الذين أمضوا خمس سنوات دراسة سواء في الكلية أو في جامعات أخرى، فلهم دراية كافية بأماكن تواجد خدمات المكتبة، على عكس طلبة السنة أولى ليسانس الذين يحتاجون إلى مرافقة وتوجيه دائم، خصوصا وأن قاعات المكتبة متواجدة في طوابق مختلفة وبحاجة إلى توجيه أو تتبع للإشارات الدالة على كل المصالح.

5- كيف ترون موقع قاعات البحث البيبليوغرافي والإعارة؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
15.62%	05	توجد في أماكن متفرعة
40.62%	13	توجد قريبة من بعضها البعض

توجد في طوابق مختلفة	15	%46.87
----------------------	----	--------

الجدول رقم (05) يوضح موقع قاعات البحث البيبليوغرافي والإعارة.

تتوزع قاعات الخاصة بخدمات المكتبة وفقا لهيكل البناء لها والذي أشارت إليه نسبة 46.87% من إجابات الطلبة على تفرع هذه القاعات في طوابق مختلفة لأن المكتبة تابعة للكلية دشنت معها وفقا لقرار وزاري ولهذا بنيت المكتبة مع الكلية وليس مستقلة عنها ووفقا لمخطط محدد من وزارة التعليم العالي، وحتى في طريقة تنظيم مصالح المكتبة ترجع إلى ما تمليه إدارة الكلية وهو الحال بالنسبة لبقية مكتبة كليات قالمة مما يدفع المستفيد للتنقل عبر الطوابق للحصول على خدمات المكتبة ونجدها في إجابة 15.62% من إجابة المبحوثين بينما يرى مستفيدون آخرون أن قاعات المكتبات متواجدة قريبة من بعضها، بالنظر إلى تواجد كل مصالح المكتبة الإدارية، والتقنية داخل مبنى واحد، ما يسهل عليهم الانتقال بينها بسهولة، بالإضافة إلى أن المستفيدين تعودوا على التردد المستمر بالمكتبة وأصبحت المكتبة بمصالحها جد مألوفة وذلك ما عبرت عنه نسبة 40.62% من الطلبة للمبحوثين.

6- هل تستخدمون الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	%96.87
لا	01	%3.12
المجموع	32	%100

الجدول رقم (06) يبين استخدام الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي.

في إطار أتمتة مؤسسات الحكومية منها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وما يتبعه من مؤسسات منها المكتبات الجامعية التي عملت على استخدام التكنولوجيات الحديثة منها استعمال الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي كبديل عن الفهارس الورقية ونجدها في إجابة نسبة 96.87% من الطلبة المبحوثين.

- إذا كانت الإجابة ب لا هل هذا راجع إلى:

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
قلة عدد الحواسيب المخصصة للبحث	0	%00
إكتظاظ وانتظار الدور	0	%00

عدم القدرة على إستخدام تقنيات البحث	01	3.12%
-------------------------------------	----	-------

جدول تابع للجدول رقم (06) يبين أسباب عدم إستخدام الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي.

بينما نجد نسبة ضئيلة جدا قدرت ب 3.12% من الطلبة لا يستعملون الحواسيب للبحث كونهم ليس لديهم إمكانية للتعامل مع تقنيات البحث، وهذا قد يرجع إلى صعوبات شخصية، وفردية ترتبط بخوفهم من إستخدام التكنولوجيا، وكذلك إنعدام الرغبة في ذلك، وإعتماده على زملاء في إسترجاع البيانات البيبليوغرافية.

7- كيف تتم عملية البحث البيبليوغرافي؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
65.62%	21	البحث بالمؤلف
87.5%	28	البحث بالعنوان
56.25%	18	البحث بالكلمات المفتاحية (الموضوع)
9.37%	3	البحث برمز التصنيف

الجدول رقم (07) يوضح عملية البحث البيبليوغرافي.

تتيح برمجة البحث البيبليوغرافي العديد من الخيارات لبحث في مجموعات المكتبة ويشير الجدول رقم (7) إلى أن البحث بالعنوان من أكثر الأساليب إعتقادا من قبل الطلبة للبحث في مصادر المكتبة بنسبة 87.5%، ويرجع ذلك لأن البحث البسيط بإستخدام العنوان أو الكلمات المفتاحية يكون أكثر سهولة ومفهوم من قبل المستفيدين، كما أن المستفيدين في العادة يبحثون عن عناوين لكتب بنفس عناوين أبحاثهم، على الرغم من أن العنوان قد لا يعبر محتوى الكتاب من المحاور والعناصر التي تناولها.

ذلك لا يعني أن المستفيدين لا يعتمدون على البحث بالمؤلف، أو الكلمات المفتاحية، بل يعتمدون ذلك ولكن بدرجة أقل، وهو ما عبرت عنه نسبة 65.62%، التي تفضل إستخدام المؤلف للبحث، أو عن طريق الكلمات المفتاحية التي تعبر عن المحتوى الموضوعي مثلها بنسبة 56.25%، ويمكن تبرير إستخدام المؤلف بكثرة من قبل المبحوثين بأنه سبق لهم وأن إستعملوا المصدر من قبل الذي يحمل إسم مؤلف معين، وأيضا في حالة البحث عن كتاب لمؤلف محدد في حين وجود عدد كتب تتشابه في العنوان وتختلف في المؤلف.

بينما رمز التصنيف الذي يندرج كنوع من البحث المتقدم يكون الطالب لا يعلم كفاية بطريقة استخدامه والتي مثلها نسبة 9.37%.

8- هل يتم اعلامكم بالمقتنيات الجديدة للمكتبة؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	75%
لا	08	25%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (08) يبين الإعلام بالمقتنيات الجديدة للمكتبة.

من خلال الجدول رقم (8) يتبين أن طبيعة كل مستفيد هي التي تتحكم برغبته في معرفة كل ما هو جديد بالمكتبة خاصة إذا كان يخدم مجال تخصصه وهم الذين يمثلون نسبة 75% من إجابة الباحثين بنعم ومنه من يكون له إقبال قليل وبالتالي لا يكون مطلع على كل ما هو جديد منهم نسبة 25% لإجابة لا.

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم ذلك؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
ملصقات لوحة الإعلانات	15	46.87%
صفحة المكتبة على موقع الجامعة	03	9.37%
القوائم والفهارس المطبوعة	06	18.75%
صفحة المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي	0	00%

تابع للجدول رقم (08) يبين كيفية الإعلام بالمقتنيات الجديدة للمكتبة.

من خلال الجدول رقم (8) يتبين أن المكتبة تحرص على إعلام الطلبة بما تقتنيه كخدمة إحاطة جارية لهم كونهم المحور الأساسي لها وتهتم لحاجاتهم من المعلومات، وتستخدم لذلك شتى الأساليب التي تكون قريبة من مرئ المستخدمين، خاصة الذين يفضلون الأساليب السهلة لإعلامهم بجديد المكتبة منها ملصقات لوحة الإعلانات كما أجاب عنها نسبة 46.87% من الطلبة، في حين أن الحصول على قائمة المقتنيات الجديدة من خلال صفحة المكتبة على موقع الويب للجامعة، غير معتمد من قبل المستخدمين، وذلك ما نراه في إجابة 9.37% من الباحثين، حيث يعود ذلك إلى عدم تحديث قوائم

المقتنيات الموجودة على شبكة الأنترنت، بالرغم من التقدم التكنولوجي للإتصال لم تبادر المكتبة لإنشاء صفحة على المواقع الإجتماعية لتعلم مستخدميها بكل ما هو جديد بالمكتبة، وأشارت المحافظة على وجود نسبة لتغيير البرمجية المستخدمة حالياً لبرمجية جديدة يتم إنشاء من خلالها صفحة تواصل إجتماعي مع المستخدمين.

9- ماهي الميزات التي قدمتها الفهارس الألية لعملية البحث؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
سهولة البحث	27	84.37%
السرعة	14	43.75%
الدقة	5	15.62%
الفعالية	6	18.75%

الجدول رقم (09) يبين: الميزات التي تقدمها الفهارس الألية لعملية البحث.

يوضح الجدول رقم (09) الميزات التي قدمتها الفهارس الألية لعملية البحث إتصفت بالسهولة، والتي تمثلت نسبتها ب 84.37% وذلك راجع لتعود معظم الطلبة على إستخدام الفهارس الألية للمكتبة إضافة إلى جاهزية بعضهم لإستخدام تكنولوجيا وهذا ما أكدته مسؤولية المكتبة أثناء إجراء المقابلة معها¹، والفهارس الألية مبرمجة على إعطاء نتائج مفصلة وواضحة للباحث على عكس الفهارس الورقية التي يتم الإكتفاء فيها بالبيانات العامة عن المصادر كالعنوان والمؤلف ورمز التصنيف، إلى جانب تفضيل معظم المستخدمين تصفح ملخص المصدر الذي يتم عرضه ضمن نتائج البحث، الذي يفيد في الوصول إلى إحتياجات الطلبة من خلال ما يعرضه من محتويات المصادر كما تشير نتائج الجدول إلى تعود الطلبة على إستخدام المكتبة طوال فترة الخمس سنوات التي قضوها في الكلية بالتالي يسهل عليهم البحث في مجموعتها.

10- هل تسمح لكم المكتبة بالبحث في الرفوف مباشرة؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	03	9.37%

¹ . مقابلة مع محافظة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قامة يوم 24 ماي 2021 من الساعة 10:30 الى الساعة 11:20.

لا	29	90.62%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (10) يبين البحث في رفوف المكتبة مباشرة.

من خلال الجدول (10) نجد أن المكتبة تتبع أسلوب الرفوف المغلقة، ما أشارت إليه نسبة 90.62% من إجابة المبحوثين، إذ تقتصر مهمته تقديم وإرجاع مصادر المعلومات على المكتبي، حفاظاً على النظام الداخلي للمكتبة، الذي يلزم المستفيدين التحلي بالهدوء واحترام الدور في الإستفادة من خدمة الإعارة، مع عدم السماح لهم بالتواجد بين رفوف المكتبة، في حين أنها تستثني قسم الموسوعات ضمن مصلحة الإعارة الداخلية، أين يسمح للمستفيدين بالبحث بين رفوف الموسوعات بأنفسهم لما يريدونه من معلومات، ذلك أنهم بحاجة إلى الإطلاع المباشر على محتوى الموسوعة، الذي عادة ما يتواجد في شكل مقالات متفرقة داخل الموسوعات .

11- تسهر المكتبة على تقديم خدمات أفضل من خلال؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
معرفة الاهتمامات البحثية للطالب.	06	18.75%
توجيه الطالب على كيفية الاستفادة من الخدمات.	07	21.87%
العمل على توفير المصادر المطلوبة	21	65.62%
المرافقة المستمرة من قبل المكتبي	06	18.75%

الجدول رقم (11) يبين المهام التي تسهر المكتبة على تقديم خدماتها من خلالها بشكل أفضل.

يتفق المبحوثين على أن العمل على توفير المصادر المطلوبة هو أكثر خدمة تسهر المكتبة على تقديمها بنسبة 65.62% فهي الرغبة الأولى التي يتردد من أجلها المستفيد على المكتبة لإنجاز بحوثه وتدعيم معارفه حول تخصصه، ورسالة المكتبة الأساسية توفير رصيد وثائقي عن طريق تنمية مجموعاتها المكتبية دورياً، فتتيح الخدمات التي تلبى إحتياجات المستفيد وتمكنه من الإطلاع على مجموع مصادر المعلومات التي تفتننها وفقاً لدراسة إحتياجات المستفيدين، والفكرة الراسخة لدى الكثير من المقبلين على مكتبة الكلية أنها فضاء تتوافر فيه المصادر المتنوعة ، وتتناسب وإهتماماتهم البحثية وهو ما عبر عنه بنسبة 18.75% من إجابات المبحوثين، حيث يمكن التعرف على هذه الإهتمامات عن طريق المرافقة

التي يحصل عليها المستفيد من قبل المكتبي، وهذا ما عبر عنه 18.75% من نسبة المبحوثين، فيتعرف بذلك على الحاجات المعلوماتية التي يريدها الباحث، ويرغب أن توفرها المكتبة بشكل دائم.

3.6.3 المحور الثالث: دور المكتبي في تقديم الخدمات

12- هل يبادر المكتبي إلى تلبية طلباتكم أثناء تقديمها له؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
9.37%	29	نعم
90.62%	03	لا
100%	32	المجموع

الجدول رقم (12) يبين مبادرة المكتبي في تلبية طلبات المستفيدين أثناء تقديمها له.

من الجدول (12) الذي يبين مبادرة المكتبي في تلبية الطلبات نجد بأن المستفيدين على علم بمهام المكتبي في تلبية إحتياجاتهم و له الدور الكبير في تمكّنهم من الحصول على مصادر المعلومات التي يرغبون بها نظرا لكثرة إقبالهم على المكتبة للإستفادة من خدماتها وهذا ما أشارت إليه نسبة 90.62% من الطلبة المبحوثين، ولا نهمل بذلك الوعي الكبير للمكتبيين وممارساتهم المهنية، التي تلزمهم التكفل التام بإحتياجات المستفيدين وتوجيههم وتدريبهم على كيفية الإستفادة من خدمات المكتبة، في المقابل تدل نسبة 9.37% من الذين أجابوا بلا، أي أن المكتبي لا يبادر إلى تلبية طلبات المستفيدين حال تقديمها، وهي نسبة ضئيلة وتمثل فئة المستفيدين المؤقتين، أو الذين يرتادون المكتبة على فترات متقطعة، بمعنى أنهم على قليلو الإقبال على المكتبة، بإستثناء أوقات إعدادهم لأبحاثهم، كما أنه وبإعتبار العينة شملت طلبة سنة ثانية ماستر، فإن إستخدامهم مقتصر على قاعة المطالعة حيث إلتقائهم بزملائهم لمناقشة أعمالهم البحثية، لاسيما وأن توزيع إستمارة الإستبيان صادف إنشغالهم الكبير بإنجاز مذكرات تخرجهم.

13- في حالة تحصيلكم على نتائج غير كافية هل؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
81.25%	26	يعمل المكتبي على مساعدتكم وإرشادكم
12.5%	04	يتجاهل مشكلتكم

يحيل مشكلتكم إلى موظف آخر	02	%6.25
المجموع	32	%100

الجدول 13: بين الخيارات التي يقوم بها المستفيدين في حالة تحصلهم على نتائج غير كافية في البحث البيبلوغرافي.

يعبر الجدول أعلاه عن رد فعل المكتبي في حالة تحصل المستفيدين على نتائج غير كافية، حيث يرى معظم المبحوثين بنسبة تقدر 81.25% أن المكتبي يعمل على مساعدة وإرشاد المستفيدين، يرجع ذلك أن عملية توجيه الطلبة من بين المهام الأساسية للمكتبي، حيث يعمل على إرشادهم إلى كيفية استخدام المكتبة حتى يحققون الاستفادة القصوى من الخدمات المتاحة، وبالتالي تلبية مطالبهم، بالإضافة إلى إعتيادهم التعامل مع المكتبي طوال سنوات تكوينهم بالكلية، ويشير هذا إلى طبيعة علاقة التواصل بين المكتبي والمستفيد في إطار الاستفادة من خبرته المهنية في التعامل مع مختلف الطلبات ودرايته بما يحتاج إليه جل الطلبة خاصة المقبلين على التخرج، والذين يعملون على جمع أكبر عدد من مصادر المعلومات التي تخدم مواضيعهم، فيكون بذلك اللجوء إلى المكتبي لأنه الخيار المناسب لهم لكسب المزيد من الوقت أثناء البحث عن المعلومات المناسبة.

وتعتبر النسبتين المتبقيتين بمجموع 18.75% عن وعي المكتبي بالمهام المسندة إليه، حتى وإن تجاهل مشكلة الطالب، إلا أن ذلك قد يحدث لضيق الوقت وإلتزام بمهام أخرى، أو إحالة المشكلة إلى زميل له، ما يجعل المستفيد يرى أن ذلك تقصيرا منه، وأن المكتبي لا يرغب في تقديم المساعد لهم.

14- كيف يتعامل المكتبي مع طلباتكم واستفساراتكم؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
ليونة في التعامل	23	%71.87
مرونة في التواصل	10	%12.5
تقديم خدمة دون شرح	04	%12.5

الجدول رقم (14) يبين تعامل المكتبي مع طلبات وإستفسارات المستفيدين

أردنا من خلال الجدول 14، معرفة كيف يتعامل المكتبي مع طلبات وإستفسارات الطلبة، إذ أكد أغليبيتهم بأن بالليونة هي أهم ميزة في التعامل ب 71.87% وذلك راجع لشخصية المكتبي وضميره المهني وكذلك خبرتهم في تقديم خدمات المعلومات ومهاراتهم في إستقطاب المستفيدين، والعمل على إرضاءهم

وإقناعهم بالخدمات المتوفرة، والملاحظ كذلك أن المرونة في التواصل مع المستفيدين والرد على طلباتهم وسيلة من وسائل الخدمة المرجعية التي تحتاج مرونة في التواصل بالرغم من الإختلاف الكبير في سلوكيات المستفيدين، وفروقهم الفردية من حيث توجهاته البحثية وإحتياجاته من المعلومات، لتبسيط الإجابة التي يبحث عنها من خلال تقديم إستفساره أو طلبه للمكتبي، فالمعاملة التي يتلقاها المستفيد من المكتبي تكون في كثير من الأحيان عامل مؤثر على ترده للمكتبة، والإستفادة من خدماتها أي أن الإهتمام الذي يوليه المكتبي للمستفيد يكون الدافع الأول لإقباله والحاجة على الخدمات المتوفرة.

15- في حالة تقديم الخدمة من طرف المكتبي هل؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
يكون ذلك بسرعة	27	%84.37
يكون ذلك ببطء	04	%12.5
يستشير مكتبي آخر	00	%00

الجدول رقم (15) يبين كيفية تقديم الخدمة من طرف المكتبي.

للمكتبي مهام يقوم بها في إطار ما يخوله له منصبه، فيقدم الخدمة حسب ظروفه العمل المتوفرة، فقد يكون ذلك بسرعة وهذا ما أجاب عنه %84.37 من نسبة للمبحوثين، وذلك راجع إلى معرفته بأماكن تواجد معظم مصادر المعلومات وكيفية ترتيبها خاصة إذا كانت لديه سنوات عديدة بالمكتبة، ويقوم المكتبي بتنظيم المصادر الأكثر طلبا برفوف قريبة منه لأنه ومع تزايد الطلبات المستمرة على مصادر معلومات محددة لا يكون الوقت في صالح المكتبي لكي يبحث عن الطلب خاصة وأن فترات إعداد مذكرات التخرج تكون مضغوطة وتحتاج منه إلى جهد إضافي، مع تحويل موظفين إلى مهام أخرى بمصالح أخرى تزامنا مع وجود بعضهم في عطلة مؤقتة فيبقى للعمل بمفرده وهذا ما أشارت إليه نسبة %12.5 من المبحوثين، ويعود ذلك إلى التعب أو الروتين الذي يقللان من نشاطه خاصة في الفترة المسائية مع تأثير الظروف المناخية الفصلية.

16- هل يقدم المكتبي معلومات ومهارات خاصة بعملية البحث؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	%71.87
لا	09	%28.12

المجموع	32	%100
---------	----	------

الجدول رقم (16) يوضح تقديم المكتبي لمعلومات ومهارات خاصة بعملية البحث.

يبين الجدول رقم (16) المهارات التي يقدمها المكتبي في عملية البحث، حيث نلاحظ أن نسبة 71.87% أجابوا بنعم، وذلك راجع إلى أن المستفيد يحتاج إلى مرافقة دائمة وتوجيه. وهذا الذي أشارت إليه مسؤولة المكتبة¹، خصوصا في حالة ما إذا كانت البيانات الوصفية الخاصة بمصادر المعلومات تم كتابتها في برمجية البحث بطريقة معينة كحالة الكلمات التي تحتوي على ألف همزة، التي لا تظهر عادة نتائجها أثناء عملية البحث مما يستدعي من المستفيد طلب المساعدة من المكتبي لأنه على علم بالكتابة الصحيحة التي تم إدخال بيانات هذا المصدر بواسطتها، في حين أن مهام المكتبي محددة في نطاق التعامل مع إحتياجات المستفيدين، وتمثل النسبة التي أجابت بلا و المقدر ب 28.12% وترى أنهم ليسوا بحاجة إلى مساعدة المكتبي، كونهم إكتسبوا مهارات في البحث، ولهم خبرة في التعامل مع تقنيات البحث المعتمدة، ومن جهة أخرى تعبر النسبة عن المستفيدين الذين يمنعهم عن طلب المساعدة ظروفهم الخاصة أو لإعتبارات أخرى ترتبط بإكتفائهم بالنتائج التي تحصلوا عند إجراء البحث بالكلمات السهلة والتي لا تقبل التأويل عبر خانة البحث، إضافة إلى أن المكتبي وليس له صلاحية في الشؤون الإدارية أو التغيير في النظام الداخلي للمكتبة خاصة من ناحية السماح للطلبة المقبلين على التخرج، ومنحهم الحرية في البحث عن المصادر التي يحتاجونها مباشرة بين الرفوف بسبب الطلب المستمر منهم.

17- كيف ترون المعلومات التي يقدمها المكتبي لكم؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
يقدم معلومات جيدة	09	%28.12
يقدم معلومات حول موضوع ذات صلة مباشرة	23	%71.87
لا يولي أدنى اهتمام للموضوع	04	%12.5

الجدول رقم (17) يبين صفة المعلومات التي يقدمها المكتبي.

يشير الجدول (17) والذي يتناول مدى أهمية المعلومات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين في حالة ما واجهتهم صعوبات أو مشكلات أثناء عملية البحث إذ أن للمكتبي الدور البارز في تحسين النتائج التي على يتحصل عليها الطلبة أثناء عملية البحث، فيقدم لهم طرق تمكنهم للوصول إلى نتائج دقيقة، كالبحث

¹ . مقابلة مع محافظة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قالمة يوم 24 ماي 2021 من الساعة 10:30 الى الساعة 11:20.

المتقدم باستخدام رموز أو مصطلحات أكثر تعبيراً عن الموضوع المراد البحث فيه عن مصادر تناسبه، وهو الأكثر إستعمالاً من قبل المستفيدين ونجدها واضحة في إجابة 71.87% من الطلبة، بينما يحاول بعض الطلبة طلب المساعدة من المكتبي أثناء عملية البحث بطريقة لا تليق بمكانة المكتبي، فلا يستجيب لطلبه ونجدها في 12.5% من إجابات الطلبة، لذا فحتى طريقة وسلوكيات المستفيدين في طلب المساعدة منه لها تأثير كبير على المعلومات الخاصة بعملية البحث.

18- في حالة فشلكم في تحقيق طلبكم، بماذا يساعدكم المكتبي؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
75%	24	يقترح عليكم مصادر ذات الصلة بالبحث
00%	00	يسجل طلبكم من أجل حجز المراجع
25%	08	ينصحكم بالبحث في مكتبات أخرى
100%	32	المجموع

الجدول رقم (18) يبين طريقة تقديم المساعدة من طرف المكتبي.

يشير الجدول أعلاه إلى رد فعل المكتبي إتجاه المستفيدين في حالة فشلهم في تحقيق مطالبهم، حيث وردت 75% من إجابات المبحوثين تؤكد أن مساعدة المكتبي ترتبط بتقديم إقتراح للمصادر ذات صلة بموضوع البحث، لأنهم يرون المكتبي متوفر بواجهة الخدمة دائماً كما لديه تعامل مباشر مع مصادر المعلومات ويدرك الأكثر طلباً من قبل المستفيد، وكذلك أن المكتبي له دراية بطبيعة المواضيع التي تتناولها المراجع، وخبرته في تدول المراجع جعلت منه يكتسب معرفة بمحتوى الكثير من المصادر، أما بالنسبة لخدمة الحجز فهي خدمة متصلة بالبرمجية التي تستخدمها المكتبة لتنظيم خدماتها وفي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، هذه الخدمة غير مفعلة وتكتفي بتحديد فترة الإعارة بـ15 يوماً، وبالتالي يقترح المكتبي الإطلاع على مصادر مشابهة أو يوجههم بالبحث في مكتبات أخرى تمثلت بـ25% من إجابات المبحوثين، لأن بعض مواضيع أبحاث الطلبة تكون ذات صلة بتخصصات أخرى لاسيما من الناحية القانونية فنجد مواضيع متصلة بالإقتصاد والأسرة يمكن إيجاد مراجع عنها في مكتبات كليتي العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية، وتبقى المصادر التي لها نسخة واحدة متواجدة على مستوى المكتبة المركزية.

4.6.3 المحور الرابع: رصيد مكتبة الكلية ومميزاته

19- في أي نوع من مصادر المعلومات تجدون ما يلي إحتياجاتكم؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
84.37%	27	الكتب
56.25%	18	رسائل جامعية
9.37%	03	الدوريات والمجلات
9.37%	03	قواميس ومعاجم
25%	08	النصوص القانونية والتشريعية

الجدول رقم (19) يوضح مصادر المعلومات التي تلي إحتياجات المستفيدين.

لتنوع الرصيد الوثائقي لمكتبة الكلية الدور الكبير في إستقطاب المستفيدين، ومن خلال الجدول رقم (19)، نستنتج معظم الطلبة وبنسبة 84.37%، يستخدمون الكتب وذلك لأنها مصدر المعلومات الأكثر اقتناء من طرف المكتبة، وهي النوع الذي تركز عليه المكتبة ضمن سياستها في تنمية مجموعاتها، في المقابل يكون الإعتماد على الرسائل الجامعية بدرجة أقل، قدرت نسبتها ب 56.25% بسبب طبيعة مواضيعها التي تكون جاهزة ومبسطة يستعين بها المستفيد في بحوثه وأثناء إعداد مذكرته، كما أن المذكرات تفيد المستفيد في الحصول على، الدراسات السابقة ونماذج لمواضيع ذات الصلة تمكنه من صياغة الإطار العام لموضوعه، بينما كان استخدام النصوص التشريعية والقانونية بنسبة 25% لأنها بمثابة وثائق رسمية إثباتية، يلجأ إليها المستفيد، كمرجع لتحليل وتدعيم آرائهم وأفكار تم صياغتها في مجال القانون و التشريعات، وهذا ما يتجلى خاصة لدى طلبة الحقوق والعلوم السياسية وبالتالي فهم بحاجة إليها.

20- تزخر مكتبة الكلية برصيد هام هل ترونه؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
56.25%	18	كاف لتلبية إحتياجاتكم
31.25%	10	ثري ومتنوع من حيث المحتوى
18.75%	06	يواكب التطورات العلمية

الجدول رقم (20) يبين خصائص رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

تشير نسبة معتبرة من الطلبة إلى أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية تحتوي على رصيد كاف لتلبية إحتياجاتهم حيث تقدر نسبة ذلك ب 56.25% ، وذلك راجع إلى إكتفائهم بالمصادر المتوفرة، ما يؤكد تغطية رصيد المكتبة لكل التخصصات، ونجاعة سياسة الإقتناء المتبعة من قبل المكتبة، وبالرغم من أن النسبة التي ترى أن الرصيد ثري ومتنوع قليلة بالمقارنة مع حجم العينة بنسبة 31.25%، لأن هذا ما يعبر فعلا عن هذا الرصيد، فهو ثري من حيث التخصصات ومتنوع نسبيا من حيث طبيعته من كتب ومذكرات، وقواميس ودوريات، وزيادة على ذلك إستخدام الرسائل الجامعية وخاصة من الطلبة المقبلين على إعداد مذكرات ورسائل تخرجهم، فضلا سعى المكتبة من خلال مصلحة الإقتناء والتزويد بتوفير رصيد يخدم جميع رغبات المستفيدين، وقد أشارت نسبة 18.75% إلى أن الرصيد يواكب التطورات العلمية.

21- هل عدد نسخ مصادر المعلومات؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
كافية	09	28.12%
غير كافية	23	71.87%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (21) يوضح عدد نسخ مصادر المعلومات.

بالرغم من تصريح الطلبة بأن الرصيد كاف لتلبية إحتياجاتهم إلا أنهم أقرروا بعدم كفاية النسخ من حيث العدد وذلك بنسبة 71.87%، لأن في أغلب الحالات الطالب يعتمد على الكتب التي يتزايد علمها الطلب لأهميتها العلمية وإعتبارها مرجعا في التخصصات، كما أن سياسة الإقتناء بترشيد نفقاتها أثر على شراء نسخ مصادر المعلومات بأعداد كافية، وعلى المكتبة هنا أن تعيد النظر في مصادر المعلومات التي تقتنيها وذلك بتوفير عدد كاف من النسخ للكتب ذات الطلب المتزايد، بينما نجد الأقلية من المبحوثين وبنسبة قدرت ب 28.12%، أشاروا إلى أن عدد النسخ كافية نظرا لكون موضوعاتهم لا تخرج عما تغطيه المكتبة من تخصصات، وقد يعود ذلك إلى تركيز الطلبة على نسخة واحدة من المذكرات التخرج حيث وجدوا ما يحتاجونه من مصادر تخدم مباشرة مواضيع تخرجهم أي تكون متخصصة وبالتالي تحقيق الإستفادة من المعلومات التي تحتويها ما يدفعهم للحصول على المزيد من مصادر المعلومات.

22- هل إرتيادكم للمكتبة يكون عادة؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
43.75%	14	لإستعارة المواد الورقية
9.37%	03	للإطلاع على البيانات البيبليوغرافية
71.87%	23	الإستفادة من الإعارة الداخلية

الجدول رقم (22) يوضح الغرض من الإرتياد للمكتبة.

يجمع أغلبية المبحوثين على أن الإرتياد للمكتبة عادة يكون للاستفادة من الإعارة الداخلية بنسبة تقدر ب 71.87%، لأن معظم الكتب تحتوي على نسخة واحدة وحتى يستفيد منها الطالب وكذلك تواجد حواسيب البحث البيبليوغرافي على مستوى الإعارة الداخلية مع تفضيل الطلبة للإطلاع على المصادر في قاعة المطالعة التابعة للإعارة الداخلية بشكل سريع فإذا كانت تخدم موضوع بحثهم يتجهون للإعارة الخارجية لأخذها معهم وإستخدامها خارج المكتبة، بينما إستعارة المواد الورقية قدرت ب 43.75%، وهي الأكثر إستخداما من طرف الطلبة حيث تعتبر المصدر الوحيد الذي يعتمد عليه الباحث لسهولة تصفحه، وعدم توفر أشكال أخرى تكون بديلة لها، في حين تبقى نسبة الإطلاع على البيانات البيبليوغرافية ضئيلة ب 9.37%، نظرا لإكتفاء بعض الطلبة بالتصفح السريع لنتائج البحث البيبليوغرافي وهذا ما يستدعي المكتبة إلى الإرتقاء بجودة عمليتي الفهرسة والتكشيف و مسايرة التطورات التكنولوجية.

23- ماهي لغة مصادر المعلومات التي تفضلونها؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
100%	32	العربية
6.25%	02	الفرنسية
6.25%	02	الإنجليزية

الجدول رقم (23) يبين لغة مصادر المعلومات المفضلة لدى المبحوثين.

يمثل التنوع اللغوي لمصادر المعلومات مؤشرا هاما لجودة مصادر المعلومات، إلا أن اللغة المفضلة للطلبة تمثلت في اللغة العربية بنسبة 100%، بإعتبارها اللغة الرسمية الأولى للتدريس والتعليم، وكذلك لإعتياد أغلب المستفيدين على التعامل بها دون صعوبات، فهي اللغة الأم ومعظم مصادر المعلومات المتوفرة بمكتبة الكلية باللغة العربية، بينما قدرت النسبة التي تفضل اللغات الأجنبية من الفرنسية والإنجليزية ب 6.25%، لأن المبحوثين في حالة ما توصلوا إلى نتائج مرضية يلجأ إلى استخدام اللغة

الفرنسية والإنجليزية، ويعمل على ترجمة ما توصل إلى من معلومات إلى اللغة المستخدمة في إنجاز البحوث، بالإضافة إلى أن هذه النسبة تعتمد على القوانين والنصوص التشريعية باللغات الأجنبية خاصة الفرنسية، إذا تعذر الوصول إلى النص باللغة العربية، في هذا السياق تجدر إلى الإشارة إلى أن معظم الطلبة لا يحسنون هذه اللغات ونادرا ما نجد طلبة يستعينون بها، ولذلك من المستحسن على المكتبة توفير خدمة الترجمة للمصادر الأجنبية لكي يسهل على المبحوث إستغلالها .

24- توفر شبكة الأنترنت معلومات كثيرة وسريعة، هل يؤثر ذلك على ترددكم على المكتبة؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	59.37%
لا	13	40.62%
المجموع	32	100%

الجدول رقم (24) يبين تأثير مصادر شبكة الأنترنت على تردد الطلبة للمكتبة.

يشهد قطاع المكتبات والمعلومات، تطورات هامة على المستوى التقني والفني، وحتى على نوع وطبيعة الإنتاج الفكري، لاسيما مع الإستخدام الواسع لشبكة الأنترنت، التي أصبحت تتيح الوصول إلى مصادر معلومات متنوعة كبديل للمصادر الورقية، في هذا الشأن أكد المبحوثين بأن شبكة الأنترنت أثرت بشكل واضح على تردد الطلبة على المكتبة والمعبر عنها بنسبة 59.37%، أجابت بنعم، ويرجع ذلك إلى المميزات التي تقدمها المصادر الإلكترونية وعدم إرتباطها بمكان وزمان محدد كما هو الحال مع المكتبة، وكذلك طبيعة المستفيد الحالي الذي يفضل السرعة والسهولة في الوصول إلى المعلومات فهي تساعد على توفير الجهد والوقت الذي يحتاجه الطالب لإعداد أعماله البحثية، على العكس من ذلك نجد نسبة 40.62% من المبحوثين تفيد بأن شبكة الأنترنت لم تؤثر على ترددهم وإقبالهم إلى المكتبة وهي النسبة التي أجابت بلا، نظرا لعدم ثقهم في المصادر المتاحة على الخط وإعتقادهم الراسخ بعدم مصداقية الكثير من المعلومات الإلكترونية، والصعوبات التقنية، والمشكلات المادية التي تواجههم عند الإتصال بشبكة الأنترنت، وعدم إمتلاكهم لمهارات البحث وإختيار المعلومات الإلكترونية ذات القيمة العلمية، كل ذلك جعلهم يفضلون الإقبال على المكتبة وإستخدام المصادر الورقية.

5.6.3 المحور الخامس: صعوبات إستخدام المكتبة

الغرض من هذا المحور هو معرفة مختلف الصعوبات التي تقف دون تحقيق المستفيدين لإحتياجاتهم من خدمات المعلومات، وكذلك إكتشاف المشكلات التي تواجه الطلبة أثناء إستخدامهم لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

25- بماذا يتأثر ترددكم على المكتبة؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
قلة المصادر وقدمها	24	75%
تعاملت مع المكتبي	01	3.12%
أوقات فتح المكتبة غير مناسبة	01	3.12%
وجود شبكة الإنترنت كبديل	11	34.37%

الجدول رقم (25) يبين تأثير تردد الطلبة على المكتبة.

ويبين الجدول رقم (25)، أن نسبة 75% من الطلبة أقروا على قلة مصادر المعلومات، وعدم توفرها بالنسخ الكافية، كما أنها تفتقر إلى الحداثة حسب رأيهم، و كما أشرنا سابقا فإن قلة المصادر يعود إلى السياسة المتبعة من قبل الجامعة لترشيد النفقات بما في ذلك ميزانية شراء الكتب، و يعتبرون أن المصادر ليست بالحداثة الكبيرة، بسبب طبيعة التخصص الذي يتميز بالبطء من حيث تزايد الإنتاج الفكري به على غرار باقي تخصصات العلوم الإنسانية، ولإيجاد حل لمشكلكتي القلة والحداثة يستنجد الطلبة بمصادر المعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت، وهذا ما عبرت عنه نسبة 34.37% من الطلبة يعتبرون شبكة الأنترنت بديل لتلبية إحتياجاتهم المعرفية، نظرا لسرعة حصولهم على مصادر معلومات متنوعة مع توفير الجهد والوقت.

ومن ناحية أخرى، لا يتأثر المستفيدين، بأوقات فتح المكتبة وغلقها، ولا بطريقة تعامل المكتبي، بنفس النسبة أي 3.12%، وذلك راجع لإعتيادهم على للنظام الداخلي، وكذلك السلوك الجيد والتعامل الحسن من قبل المكتبيين، أما نسبة 34.37% فتدل على وجود شبكة الأنترنت كبديل يلجأ إليه الطلبة في حالة تعذر وصولهم إلى ما يريدونه من مصادر معلومات عند توجيههم لمكتبة الكلية، ومع جائحة الكوفيد 19 يعتمدون على الإنترنت خاصة في حالة فرض حجر بعدة أيام فيتعذر عليه التنقل للمكتبة لإستعمال خدماتها ومجموعاتها.

26- هل البيانات الوصفية لنتائج البحث؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
كافية لإسترجاع المعلومات	09	%28.12
مفيدة وتقدم فكرة عن المصادر	14	%43.75
بحاجة إلى تبسيط وشرح	09	%28.12
المجموع	32	%100

الجدول رقم (26) يبين صفة البيانات الوصفية لنتائج البحث.

تميزت البيانات الوصفية لنتائج البحث بأنها مفيدة وتقدم فكرة عن المصادر بنسبة %43.75 وهذا راجع لإدراج ملخص، مع للبيانات الأساسية من العنوان، والمؤلف، وغيرها من البيانات، حيث يقدم الملخص فكرة واضحة عن محتوى مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة، قبل الرغبة في إعارتها سواء داخلها، أو خارجيا، وهذا ما إعتبره المبحوثين كاف لإسترجاع المعلومات والإستفادة من مما تقدمه المكتبة، وذلك بنسبة %28.12، هذه النسبة نفسها تعبر عن رأي المبحوثين الذين أشاروا إلى ضرورة شرح وتبسيط البيانات الوصفية، وهذا بسبب العناوين غير المعبرة عن المحتوى الفعلي للكتب، وكذلك رغبتهم في الإطلاع على قائمة المحتويات مباشرة مع الملخص، حفاظا على الجهد والوقت. فإذا كانت هذه البيانات واضحة فهي كافية لإسترجاع المعلومات المطلوبة وإذا كانت العكس فهنا يتعذر على المبحوث الوصول إلى المصدر المطلوب، فعلى المكتبة هنا أن تجتهد أكثر في تقديم بيانات وصفية واضحة ودقيقة تفيد الطالب أثناء إنجازة لبحوثه العلمية.

27- ماهي الصعوبات التي تواجهكم أثناء استخدام برمجية البحث؟

الجواب	التكرار	النسبة المئوية
عدم فهم طريقة الاستخدام	02	%6.25
ضعف شبكة الداخلية	26	%81.25
وجود خلل في البرمجية	07	%21.87

الجدول رقم (27) يوضح الصعوبات التي تواجه الطلبة أثناء إستخدام برمجية البحث.

من بين أكبر الصعوبات التي تواجه الطلبة أثناء إستخدام برمجية البحث نجد ضعف الشبكة الداخلية للمكتبة بنسبة %81.25، وذلك راجع للضغط المتزايد على خادم الشبكة الداخلية للمكتبة خصوصا في الإعارتين، ما يحدث إنقطاع أثناء الإستخدام أو الإسترجاع البطيء لنتائج البحث لاسيما عند الإستخدام

المتواصل لحوايب البحث البيبليوغرافي ، بالرغم من أن نسبة قليلة من الطلبة الذين يقرون بوجود خلل في البرمجية والتي تمثلت ب 21.87% وهذا راجع إلى أن الطلبة لا يمتلكون مهارات كافية لإستخدام نافذة برمجية البحث، مما يوهمهم بوجود خلل في البرمجية فضعف شبكة الداخلية يؤدي إلى وجود خلل في البرمجية، هذا ولا يمكن إعتبار عدم فهم طريقة إستخدامها مشكلة أ وصعوبة حسب ما أدلى به المبحوثين بإستثناء نسبة قليلة تمثلت نسبتها ب 6.25% وذلك راجع لغياب خدمة تدريب المستفيدين.

28- ماهي المشاكل التي تقف دون الوصول إلى طلبكم في قسم الإعارة؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
21.87%	07	مشكلة الطابور
78.12%	25	قلة عدد النسخ
9.37%	03	استغراق وقت طويل في البحث البيبليوغرافي
6.25%	02	عدم إضافة الكتب المقتنيات إلى الفهرس

الجدول رقم (28) يبين المشاكل التي تقف دون الوصول إلى طلب المستفيدين في قسم الإعارة.

يشير الجدول أعلاه إلى أن المشكلة الأساسية التي تقف دون الوصول إلى طلب المبحوثين في قسم الإعارة هو قلة عدد النسخ وذلك ما تعبر عنه نسبة 78.12%، لأن معظم مصادر المعلومات المطلوبة من قبل الطلبة تكون دائما معارة ويكثر عليها الطلب، فيجد الطلبة صعوبة في الحصول عليها في الوقت الذي يكونون بحاجة ماسة إليها، خاصة الكتب و المصادر غير متاحة على شبكة الأنترنت، ما يستدعي تردد المستفيد في كل مرة وإنتظار إرجاع الكتاب حتى يتسنى له إعارته، بينما تعبر نسبة 21.87% عن الطلبة الذين يرون أن مشكلة الطابور هي من الصعوبات التي تواجههم بمكتبة الكلية ، وذلك بسبب الإجراءات الصحية المطبقة في ظل إنتشار وباء covid 19، وقرار إدارة المكتبة بتقليل عدد الحواسيب، على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي من أجل تفادي الإكتظاظ والحفاظ على التباعد، بالإضافة إلى الضغط الكبير بما أنها فترة إعداد مذكرات التخرج، فيكون إقبال طلبة الماستر2، متزايد، أن البعض الآخر يحب الإطلاع على كافة المصادر التي تخدم بحثه أو بالأحرى موضوع مذكرته بغية التنوع في المراجع، ويؤدي ذلك إلى البقاء مدة أطول في البحث، وترى نسبة 9.37% من الطلبة أن بطء بعض الزملاء في عملية البحث وإستغراقهم وقت أطول في حصولهم على نتائج أفضل أدى إلى خلق صعوبات في الإستفادة من خدمات المعلومات وبالتالي تلبية إحتياجاتهم، وهذا راجع إلى أن بعض الطلبة ليست لديهم المهارة الكافية

لإستخدام واجهة البحث وتطبيق الإستراتيجيات الممكنة، وبنسبة أقل بلغت 6.25% يرى المبحوثين أن عدم إضافة الكتب المقتناة إلى الفهرس من الأمور التي تؤثر على حصول الطلبة على خدمات أفضل، وذلك لرغبتهم الشديدة في الوصول إلى المعلومات الحديثة وبحتم الدائم عن الكتب الجديدة في تخصصاتهم، وذلك ما أكدته المسؤولة عن المكتبة بأن عملية إدراج البيانات الوصفية للمصادر في الفهرس الإلكتروني عبر برمجية السنجاب تتم بشكل بطيء تتطلب وقت لذلك.

29- إذا صادفتكم صعوبة في البحث، هل تطلب المساعدة من؟

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
25%	08	زميلك
50%	16	المكتبي
37.5%	12	تجتهد في حل المشكلة

الجدول رقم (29) يبين الجهات التي يطلب منها الطلبة المساعدة أثناء مصادفة صعوبة في البحث.

يوضح الجدول أعلاه أن المستفيدين في حالة مواجهتهم لصعوبات بالمكتبة يلجأون إلى المكتبي مباشرة لطلب المساعدة، ذلك ما أشارت إليه نسبة 50% من المبحوثين، نظراً لأن المكتبي الأكثر دراية بمحتويات المكتبة وطبيعة إستفسارات كل مستفيد، كما أن خبرته ومهارته في إستخدام البرمجية تمكن من الإجابة على أسئلة المستفيدين دون بدل جهد، وبالتالي تلبية إحتياجاتهم بسهولة، وكذلك نجد أن سلوك المكتبي في التعامل والإستقبال الجيد، يشجع المستفيد دائماً على طلب الخدمات بالإضافة إلى تعود المكتبي على الطلبة وخاصة ذوي الإقبال المنتظم، وقد يلجأ الطلبة للإجتهد في حل المشكلة خاصة إذا كان دائم الإقبال على المكتبة مما أكسبته الخبرة في مواجهة كل ما يعرقل إستفادتهم من الخدمات المتوفرة بالمكتبة، وذلك بنسبة 37.5%، في المقابل نجد أن الطلبة نادراً ما يطلبون المساعدة من زملائهم، لأسباب شخصية، أو بسبب رغبة الطالب الإعتماد على نفسه، في إيجاد حل لمشكلته وهذا ما أشارت إليه نسبة 25% من المبحوثين.

30- ماهي آراءكم التي تقترحونها حتى تصل المكتبة للتحقيق الأمثل لإحتياجاتكم؟

لنسخ الخاصة بمصادر المكتبة	تكررت 21 بين: (65.62%)
----------------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> - زيادة عدد النسخ في الإعارة الداخلية - تحديث النسخ وفق التطورات الحالية - زيادة عدد النسخ المتخصصة 	
<ul style="list-style-type: none"> - تكررت 12 بين: (37.5%) - زيادة حواسيب البحث - زيادة تدفق الإنترنت والشبكة الداخلية للمكتبة - استخدام وسائل تكنولوجيا أخرى حديثة. - إنشاء مكتبة إلكترونية خاصة بالمكتبة للتمكن من تحميل المصادر منها تطوير البرمجية. 	الإمكانيات التكنولوجية للمكتبة
<ul style="list-style-type: none"> - تفعيل الإحاطة الجارية عن طريق ملصقات وشبكة الإنترنت (موقع المكتبة الإلكتروني). - حل مشكلة الطابور. - تدريب الطلبة الجدد على كيفية استخدام حواسيب البحث البيبليوغرافي. - تحسين تعامل المكتبي. 	إقتراحات أخرى

جدول رقم (30) يبين أهم الإقتراحات التي طرحها طلبة العينة.

إن أكبر مشكلة واجهت طلبة ماستر2 هي قلة عدد النسخ الخاصة بمصادر المعلومات المكتبة والتي تمثلت ب 65.62% وهذا لأن معظم المصادر تحوي على نسخة واحدة وكذلك تقادم الكثير من النسخ وعدم ترميمها وصيانتها، فلا يمكن إعارتها وأيضا وجود إقبال هائل على بعض الكتب و التي هم في حاجة إليها معظم الطلبة مما يخلق ندرة في إعارة الكتب ، أما نسبة 37.5 % فتمثل في تحسين وزيادة من الإمكانيات التكنولوجية للمكتبة كحواسيب البحث البيبليوغرافي وزيادة تحسين الاتصال بالشبكة الداخلية للمكتبة فهي من الأساسيات التي تسهل الوصول إلى إحتياجاتهم من المعلومات وتغنيمهم عن البحث في مكتبات أخرى، مع تقديم خدمة تدريب المستفيدين على استخدام برمجية البحث لكي يتسنى لباقي الطلبة إستغلال رصيد المكتبة حق الإستغلال.بالإضافة إلى وجود إقتراحات أخرى مقدمة من طرف طلبة العينة

منها تفعيل الإحاطة الجارية عن طريق ملصقات وشبكة الإنترنت (موقع المكتبة الإلكتروني) وحل مشكلة الطابور مع ضرورة تدريب الطلبة الجدد على كيفية استخدام حواسيب البحث البيبليوغرافي، وتحسين تعامل المكتبي مع المستفيدين.

7.3 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل استبيان الدراسة الميدانية نجد:

الفرضية الأولى: تعتمد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على خدمتي البحث البيبليوغرافي والإعارة بنوعها لإرضاء مستخدميها.

مما سبق نجد أن الفرضية الأولى محققة، فهما الخدمتين الأكثر تقديمًا في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بالإضافة إلى إقبال الطلبة لإستعمال هذه الخدمات في كل مرة يتوافدون فيها على المكتبة.

الفرضية الثانية: يسهل المكتبي عملية الوصول إلى الطلبات بناء على البحث الذي يجريه المستفيد حول موضوع معين.

مما سبق نجد أن الفرضية الثانية محققة، فالمهنة المكتبية تتطلب أن يكون هناك توجيه وتقديم جيد لطلبات المستفيدين من قبل المكتبي فهو الوسيط بينهما ولديه فكرة عن إحتياجات معظم المقبلين على خدمات للمكتبة التي يعمل بها.

الفرضية الثالثة: يتنوع الرصيد الوثائقي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ليشمل كل التخصصات ويتوفر على نسخ بعدد كبير من المستفيدين.

مما سبق نجد أن الفرضية الثالثة غير محققة نظرا لقلّة النسخ لكثير من مصادر المعلومات في مختلف تخصصات وهذا ما أجمع جل المبحوثين عليه خاصة وأنهم على مشارف التخرج ويحتاجون إلى مصادر معلومات تخدم مواضيع مذكراتهم.

الفرضية الرابعة: هناك عدة نقائص مرتبطة بالرصيد والنظام الداخلي للمكتبة قد تحول دون تقديم خدمات فعالة للمستفيدين.

نجد أن الفرضية الرابعة محققة وذلك راجع لنقص في الرصيد الوثائقي مع وجود قلة في عدد النسخ، كذلك تشديد على الجميع بالإلتزام بالقوانين الموجودة في النظام الداخلي.

8.3 النتائج العامة للدراسة:

بعد تفرغ إستبيان الدراسة وتحليله وتفسيره بالإعتماد على أداة المقابلة، توصلنا للنتائج التالية:

1. يتردد طلبة الماستر 2 لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية أحيانا بنسبة 50 % وهذا ما أكدته الجدول رقم 03.
2. معظم طلبة الماستر 2 يستخدمون الحواسيب كوسيلة لعملية البحث البيبليوغرافي بنسبة 96.87%.
3. يرى أكثر المبحوثين أن المكتبة تقوم بإعلامهم بكل ما هو جديد بنسبة 75% ويتم ذلك عن طريق ملصقات لوحة الإعلانات بنسبة 46.87%.
4. أقر طلبة الماستر 2 أن العمل على توفير المصادر المطلوبة هو ما يسمح على تقديم خدماتها بشكل أفضل بنسبة 65.62%.
5. أجمعت نسبة 90.61% من المبحوثين على أن المكتبي يلبي طلباتهم أثناء تقديم طلباتهم.
6. يرى جل المبحوثين أن المكتبي يتعامل مع المستفيدين بليوننة بنسبة 71.87% وذلك أثناء تقديم الخدمة بنسبة 84.37%.
7. نسبة 75% من الطلبة الذين أجمعوا على أن المكتبي يقترح مصادر ذات صلة بالبحث أثناء طلبهم لمساعدته.
8. تبين أن المبحوثين يستخدمون الكتب بنسبة 84.37% من بين مصادر المعلومات التي تحتوها المكتبة.
9. أظهرت نتائج تحليل أجوبة الطلبة أن عدد نسخ مصادر المعلومات بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية غير كافية بنسبة 71.87%.
10. أقر معظم الطلبة أن شبكة الأنترنت هي التي تأثر بشكل كبير على تردهم للمكتبة بنسبة 59.37%.
11. إتفق الطلبة المبحوثين على أن البيانات الوصفية لنتائج البحث مفيدة وتقدم فكرة عن المصادر بنسبة 43.75%.

12. 81.25% هي النسبة التي أجمعت على ضعف الشبكة الداخلية للمكتبة والتي تصعب عليهم إستعمال برمجية البحث.

9.3 إقتراحات وتوصيات:

من خلال النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة الميدانية نرى أنه من الضروري تقديم بعض الإقتراحات منها:

- ✓ تبني سياسة تكوين وتدريب المستفيدين على إستخدام المكتبة.
- ✓ توفير عدد كافي من النسخ في مختلف التخصصات وإقتناء مصادر المعلومات التي تواكب التطورات الحالية.
- ✓ إدماج الخدمات الحديثة مع خدمات المكتبة التقليدية كخدمة البث الإنتقائي والإعارة عن بعد وخدمة الحجز عن بعد.
- ✓ إضافة خدمات معلومات أخرى كتفعيل الإحاطة الجارية وعملية الحجز إلى جانب التي تقدمها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- ✓ تزويد المكتبة بشبكة أنترنت لتسهيل على الطلبة إعداد أعمالهم البحثية منها توفير خدمة الأنترنت من خلال إتاحة قاعة مخصصة لذلك.
- ✓ الأخذ بعين الإعتبار رأي المستفيدين حول مصادر المعلومات المناسبة قبل عملية إقتنائها للمكتبة.
- ✓ إعادة تنظيم القاعات التي تتواجد بها خدمات المكتبة من بعضها البعض خاصة قاعة المطالعة لتكون قريبة من المستفيدين.

خلاصة:

في نهاية هذا الفصل يمكن القول أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية تركز على تقديم خدمتين أساسيتين هما الإعارة الداخلية والخارجية والبحث البيبليوغرافي فيحين أن مستفيديها يرغبون بمزيد من الخدمات خاصة الحديثة منها، وذلك بتحسين أدائها وتفعيل الخدمات القاعدية والتكنولوجية مع توفير مصادر معلومات بنسخ كافية وذات معلومات حديثة، والتي يجب على المكتبة أخذها بعين الإعتبار.

خاتمة

إن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة هو أن خدمات المعلومات تمثل الركيزة الأساسية للمكتبات الجامعية، و ضرورة لتحقيق أهدافها، حيث تعتبر من العناصر الفاعلة في تأدية الجامعة لرسالتها العلمية و التعليمية، وذلك من خلال التنوع في تقديم هذه الخدمات وتطويرها بما يلي الاحتياجات المعرفية والعلمية التي تتماشى مع ورغبات المستفيدين المحتملين والفعالين، وهو ما حاولنا البحث فيه خلال موضوع دراستنا ، خاصة وأن المكتبات الجامعية توفر كل أماناتها المادية و البشرية والإدارية لتسيير مواردها بكفاءة وفعالية للوصول إلى أهدافها المسطرة، مع وضع المستفيد ضمن أولوياتها، وسعيها المتواصل على تقديم خدمات تليق بتطلعاته، وفي دراستنا التي كانت موجهة إلى طلبة سنة ثانية ماستر بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قلمة، ومن خلالها تم التعرف على دور الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين لتمكينه من الشعور بالرضا عن هذه الخدمات وترك انطباع جيد في نفسية المستفيد، وهذا ما يساهم في عمل المكتبة على تحسين أدائها نحو الأفضل، إلا أنه توجد عراقيل تقف دون حصول المستفيد على حاجاته من مصادر المعلومات كقلة عدد النسخ، مع وجود ضعف في البنية التكنولوجية لاحتواء كل الطلبات التي تصدر عن المقبلين إلى المكتبة، الذين يرغبون في أن تطور هذه الأخيرة كل أساليبها وتحسين خدماتها لمواكبة ما يحدث من تقدم تكنولوجي على مستوى قطاع المعلومات.

يمكن القول ان توفير خدمات المعلومات مرتبط بالمستفيد، ما دام مقبلا على الاستفادة منها ويرغب في كل ما تتيحه من خدمات معلومات أو توجهات لكيفية استخدامها، وبالتالي هذه الخدمات تساهم في بلوغه الشعور بالرضا طالما عملت المكتبة على تحسينها دوريا وإشراك المستفيد في هذا التحسين.

وفي الأخير نأمل أننا قد أفدنا غيرنا ولو بالقليل، وأن يساهم بحثنا في خدمة البحث العلمي، وأن تهتم المكتبات الجامعية على تقديم خدمات جلية بما يحقق رضا مختلف الفئات من المستفيدين.

القائمة البيبليوغرافية

1. قائمة المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2012.
 2. عبد الهادي، محمد فتحي، محمد عبد الحليم زايد، يسرية. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
 3. عبد المنعم موسى، غادة. دراسات في نظم وخدمات المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.
 4. عليان ربيجي، مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص 143
محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. ط 5. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.
 5. عليان ربيجي، مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز المعلومات العربية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.
 6. عوض النواسية، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [على الخط] عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
 7. ماجد، علاء الدين. مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات. [د. م]: مطابع الصباح، 1986.
 8. محروس أحمد مهران، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006.
 9. محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. ط 5. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.
 10. يوسف عبد المعطي، ياسر. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005.
- أطروحات الدكتوراه:
11. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، [د.ت].

12. مراد، كريم. مجتمع المعلومات أثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. مذكرة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008.

رسائل ماجستير:

13. بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة ماجستير. تخصص المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2011.

14. علي عبد الله، ميساء. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير. علوم المكتبات والمعلومات. الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2008.

15. عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. مذكرة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص 39.

مذكرات ماستر:

16. بن رضوان، كريمة وبن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والإعلام الآلي. مذكرة ماستر. علم مكتبات ومعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2011.

17. قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. مذكرة ماستر. إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق. قسنطينة: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2012.

المراجع على شبكة الإنترنت:

الكتب:

18. السعيد، مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة – الهندرة – إدارة المعرفة – الإدارة الإلكترونية [على الخط] ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. [زيارة يوم: 2021.01.23] متاح على :

https://ia903203.us.archive.org/17/items/20200819_20200819_1713/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%B6%D9%88%D8%A1%20%D8%A5%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D9%87%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D8%B5%D8%B1%D8%A9.pdf

مقالات الدوريات:

19. الزهيري طلال، ناظم. الأنظمة الخبيرة واستخدامها في مجال البحث بالاتصال المباشر عن المعلومات. المجلة العربية للمعلومات [على الخط] 2016. [زيارة يوم 2021.02.28]. مج 20، ع 2. متاح على:

https://cdn-cms.f-static.com/uploads/996984/normal_5aa9bdd325243.pdf

20. بوقفة، نادية. أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية. مجلة العلوم الإنسانية [على الخط]. 29 جوان 2008. [زيارة يوم 2021.01.24]. مج 19، ع 29، ص 21-42.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/23/19/1/3760>

21. حرحاد، كهيبة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية. مجلة علم المكتبات [على الخط]. ديسمبر 2008. زيارة يوم [2021.01.24] مج 7، ع 2، ص 117-148. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/7/2/40680>

22. عبد الرحمان عبد الواحد، أمل ومدھوش، قادر عبد الحسين. استخدام تقنيات المعلومات في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. Thi Qar Arts Journal. [على الخط]. 2015. [زيارة يوم 2021.01.22]. مج 16. ص 355. متاح على :

<https://www.iasj.net/iasj/download/2b3c4cfb79f649e3>

23. عوضيه، علي محمد علي. واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات الكليات الخاصة بمدينة ود مدني، ولاية الجزيرة [على الخط] مذكرة ماجستير. الأدب في علوم المكتبات والمعلومات. السودان: جامعة الجزيرة، 2015. [زيارة يوم 2021.01.22].

<http://repo.uofg.edu.sd/bitstream/handle/123456789/1368/%d8%b9%d9%88%d8%b6%d9%8a%d9%87%20%d8%b9%d9%84%d9%89%20%d9%85%d8%ad%d9%85%d8%af%20%d8%b9%d9%84%d9%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. غرامي، وهيبه. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة علم المكتبات [على الخط] 2018. [زيارة يوم 2021.02.27]. مج 7. ع 2. ص 189. متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/7/2/40683>

25. كادي، زين الدين وخديم، خديجة. التنقيب المعلوماتي ودوره في تحليل احتياجات مستعملي المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة العلوم الإنسانية [على الخط]. جوان 2016 زيارة يوم [24.01.2021]. مج 5، ع 1. ص 142-159. متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/16/5/1/2876>

26. كاظم حريب العتاي، رابحة وعيدان عكرب الخالدي، منصور. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية القادسية وسبل تطويرها. مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية [على الخط] 2015. [زيارة يوم 2021.01.24]. مج 15. ع 2. ص 245. متاح على :

<https://www.iasj.net/iasj/download/b01730f007267e86>

27. كداوة، عبد القادر. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية نموذجاً. مجلة المداد [على الخط]. [زيارة يوم 2021.02.28]. مج 4، ع 2، ص 158-159. متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/327/4/2/17347>

28. كوداش، نبيلة. خدمات المعلومات. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية [على الخط] [د.ت]. [زيارة يوم 2021.01.23]. مج 3، ع 9، ص 272. متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/675/3/9/131203>

29. مكاني، كريمة. غماري، طيبي. تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر الثقافة المقروئية بالمكتبات الأكاديمية. مجلة العلوم الإنسانية. [على الخط]. 2018. زيارة يوم [2021.02.23]. ع 13-14. متاح على :

<https://ds.univ->

[oran2.dz:8443/bitstream/123456789/2767/1/%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86%20%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84.pdf](https://ds.univ-oran2.dz:8443/bitstream/123456789/2767/1/%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86%20%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84.pdf)

أعمال المؤتمرات والملتقيات:

30. بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ، إدريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير بن عبد الله بجامعة نجران [على الخط]. في: أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) المدينة المنورة، السعودية، 26-27 نوفمبر، 2013. ص 112. [زيارة يوم 2021.06.11]. متاح على:

https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Bader_Aldin_2013.pdf

31. قموح، نجية وعطية، بدر الدين. خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر العلوم الإسلامية ومكتبة جامعة الجزائر1. جامعة عبد الحميد مهري -قسنطينة [على الخط]. في: الملتقى العربي حول

المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات قسنطينة أيام 23، 24 و25 فيفري 2016 [زيارة يوم 2021.06.11] متاح على: النص-الكامل-عطية .

<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%d8%b9%d8%b7%d9%8a%d8%a9-%d9%82%d9%85%d9%88%d8%ad-1111.pdf>

32. كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال...؟؟؟: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي [على الخط] . في: الملتقى العربي حول المكتبات و مؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات قسنطينة أيام 23، 24 و25 فيفري 2016 [زيارة يوم:2021.02.28] متاح على:

<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b5-%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%a7%d9%85%d9%84-%d9%83%d8%b4%d8%a7%d8%b1.pdf>

رسائل ماجستير:

33. العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة - [على الخط]. مذكرة ماجستير. المعلومات الإلكترونية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. [زيارة يوم 2021.02.27]. متاح على:

<http://archives.umc.edu.dz/bitstream/handle/123456789/131319/AELA3769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

34. بوشارب بولداني، لزهري. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية وإفتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف- [على الخط]. مذكرة ماجستير. إعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006. [زيارة يوم 2021.02.28]. ص 81-84. متاح على:

<https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ABOU2154.pdf>

35. حمد الله محجوب حمد الله، شذى. البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات

البحث [على الخط]. مذكرة ماجستير. معلومات ومكتبات. الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2003. [زيارة يوم: 2021.06.11]. متاح على:

<http://khartoumspace.uofk.edu/bitstream/handle/123456789/10448/%d8%a7%d9%84%d8%a8%d8%ad%d8%ab%20%d8%a8%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%aa%d8%b5%d8%a7%d9%84%20%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a8%d8%a7%d8%b4%d8%b1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

38. رجب أبو عطايا، حسن. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية [على الخط]. مذكرة ماجستير. إدارة أعمال. غزة: جامعة الإسلامية، 2010. [زيارة يوم: 2021.02.03]. ص 72. متاح على:

https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/16696/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. عوضيه، علي محمد علي. واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات الكليات الخاصة بمدينة ود مدني، ولاية الجزيرة. السودان. 2015 [على الخط] مذكرة ماجستير. الأدب في علوم المكتبات والمعلومات. السودان: جامعة الجزيرة، 2015. [زيارة يوم: 2021.01.22].

<http://repo.uofg.edu.sd/bitstream/handle/123456789/1368/%d8%b9%d9%88%d8%b6%d9%8a%d9%87%20%d8%b9%d9%84%d9%89%20%d9%85%d8%ad%d9%85%d8%af%20%d8%b9%d9%84%d9%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

مذكرات ماستر:

40. واضح، شهرزاد. تأثير جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية لعينة من المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة [على الخط]. مذكرة ماستر. تسويق الخدمات. المسيلة: جامعة محمد بوضياف، 2018. متاح على:

<http://repo.uofg.edu.sd/bitstream/handle/123456789/1368/%d8%b9%d9%88%d8%b6%d9%8a%d9%87%20%d8%b9%d9%84%d9%89%20%d9%85%d8%ad%d9%85%d8%af%20%d8%b9%d9%84%d9%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

صفحات ومواقع الويب:

41. الورداني، علاء. فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية. المرسال [على الخط]. تاريخ النشر 16 أكتوبر 2020. [زيارة يوم: 2021.02.22]. متاح على:

<https://www.almrsal.com/post/953756>

42. غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري [على الخط]. تاريخ النشر 20 جانفي 2015. [زيارة يوم: 2021.02.21]. متاح على:

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9>

43. موسي، نصير. دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات في عصر المعلوماتية. كنانة أونلاين [على الخط]. [2011.12.31]. [زيارة يوم: 2021.02.23]. متاح على :

<http://kenanaonline.com/users/nassirmoussi/posts/365430>

متفرقات:

مقابلة مع محافظة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قالمة يوم 24 ماي 2021 من الساعة 10:30 الى الساعة 11:20.

2. قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

مقالات الدوريات:

44. Harbor, Karin. Hanson and Thomas vibjerg. **Getting to know library user's needs : Experimental Ways to User-center Library Innovation**. Liber Quarterly] on line [. April 2012.] Visited in 21.02.2021[.Vol.21, no.3.385.p. available on:
<https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.8031/galley/8393/download/> /
45. I.M.Nawarathne. Ajay, Pratap Singh. **User's satisfaction of the academic library services in Sri Lanka**. Pearl a Journal of Library and Information Science] on line [.January 2013.] Visited in 23.02.2021[.vol.7, no.2, 112.p.available on:
<https://www.researchgate.net/publication/272867244>

ملتقى:

46. Verma, Manoj Kumar. Laro, Khawma. **An evaluation of user's satisfaction** .IN: Verma, manoj Kumar. National conference on library .3rd] on line [.New Delhi: Mizoram university, 2017. available on:
https://www.academia.edu/attachments/55420498/download_file?st=MTYyMzY3MjA5MywxNTQuMTlxLjYxLjEwNg%3D%3D&s=swp-splash-paper-cover

رسالة ماجستير:

47. Benoumelghar. Hakim. **L'information des bibliothèques universitaires Algériennes : état des lieux et perspectives d'avenir**[en ligne] mémoire magister. Bibliothéconomie et sciences documentaires Alger : faculté des sciences sociales et humaines ,2002. [23.01.2021]. p10. Disponible à l'adresse :
https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01233951/document

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

إستمارة إستبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية
والمكتبات، نرفق هذه الإستمارة لتغطية الجانب التطبيقي للبحث المعنون:

مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم السياسية والحقوق.

إشراف:

أ.بن زايد عبد الرحمان

من إعداد الطلبة:

حمزاوي نعيمة

خطابي نعيمة

نرجوا منكم التفضل بالإجابة على أسئلة هذه الإستمارة وإمدادنا بالمعلومات الازمة لإنجاز هذا
البحث من أجل الإطلاع على الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية قصد تلبية إحتياجات المستفيد
وتحقيق رضاه.

ونحيطكم علما أن المعلومات المجمعمة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية 2020 - 2021

معلومات شخصية:

1. الجنس:

- أنثى

- ذكر

2. المستوى:

- طالب ماستر

3. التخصص

المحور الأول: خدمات المعلومات بمكتبة الكلية

4. إقبالكم على مكتبة الكلية يكون:

- دائما

- أحيانا

- نادرا

5. أثناء توجهكم للمكتبة هل يكون ذلك:

- بتوجيه من طرف مكتب الإستقبال

- الإعتماد على أنفسكم

- تتبعون الإشارات الموجودة

6. كيف ترون موقع قاعات البحث البيبليوغرافي والإعارة؟

- توجد في أماكن متفرعة

- توجد قريبة من بعضها البعض

- توجد في طوابق مختلفة

7. هل تستخدمون الحواسيب في عملية البحث البيبليوغرافي؟

- نعم

- لا

إذا كانت الإجابة ب لا هل هذا راجع إلى:

- قلة عدد الحواسيب المخصصة للبحث

إكتظاظ وإنتظار الدور -

عدم القدرة على إستخدام تقنيات البحث -

8. كيف تتم عملية البحث؟

البحث بالمؤلف -

البحث بالعنوان -

البحث بالكلمات المفتاحية (الموضوع) -

البحث برمز التصنيف -

9. هل يتم اعلامكم بالمقتنيات الجديدة للمكتبة؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة ب نعم، كيف يتم ذلك؟

ملصقات لوحة الإعلانات -

موقع المكتبة على شبكة الإنترنت -

القوائم والفهارس المطبوعة -

صفحة المكتبة على موقع الجامعة -

10. ماهي الميزات التي قدمتها الفهارس الآلية لعملية البحث؟

سهولة البحث -

السرعة -

الدقة -

الفعالية -

11. هل تسمح لكم المكتبة بالبحث في الرفوف مباشرة؟

نعم

لا

12. تسهر المكتبة على تقديم خدمات أفضل من خلال؟

معرفة الاهتمامات البحثية للطالب. -

توجيه الطالب على كيفية الاستفادة من الخدمات. -

العمل على توفير المصادر المطلوبة -

- المرافقة المستمرة من قبل المكتبي

المحور الثاني: دور المكتبي في تقديم الخدمات

13. هل يبادر المكتبي الى تلبية طلباتكم أثناء تقديمها له؟

- نعم

- لا

14. في حالة تحصلكم على نتائج غير كافية هل:

- يعمل المكتبي على مساعدتكم وإرشادكم

- يتجاهل مشكلتكم

- يحيل مشكلتكم إلى موظف آخر

15. كيف يتعامل المكتبي مع طلباتكم واستفساراتكم؟

- ليونة في التعامل

- مرونة في التواصل

- تقديم خدمة دون شرح

16. في حالة تقديم الخدمة من طرف المكتبي هل:

- يكون ذلك بسرعة

- يكون ذلك ببطء

- يستشير مكتبي آخر

17. هل يقدم المكتبي معلومات ومهارات خاصة بعملية البحث

- نعم

- لا

18. كيف ترون المعلومات التي يقدمها المكتبي لكم؟

- يقدم معلومات جيدة

- يقدم معلومات حول موضوع ذات صلة مباشرة

- لا يولى أدنى اهتمام للموضوع

19. في حالة فشلكم في تحقيق طلبكم، بماذا يساعدكم المكتبي؟

- يقترح عليكم مصادرها ذات الصلة بالبحث

- يسجل طلبكم من أجل حجز المراجع.

- ينصحكم بالبحث في مكتبات أخرى

المحور الثالث: رصيد مكتبة الكلية ومميزاته

20. في أي نوع من مصادر المعلومات تجدون ما يلبي إحتياجاتكم؟

- الكتب

- رسائل جامعية

- الدوريات والمجلات

- قواميس ومعاجم

- النصوص القانونية والتشريعية

21. تزخر مكتبة الكلية برصيد هام هل ترونه:

- كاف لتلبية إحتياجاتكم

- ثري ومتنوع من حيث المحتوى

- يواكب التطورات العلمية

22. هل عدد نسخ مصادر المعلومات؟

- كافية

- غير كافية

23. هل ارتيادكم للمكتبة يكون عادة؟

- لاستعارة المواد الورقية

- للاطلاع على البيانات البيبليوغرافية

- الاستفادة من الإعارة الداخلية.

24. ماهي لغة مصادر المعلومات التي تفضلونها؟

- العربية

- الفرنسية

- الإنجليزية

25. توفر شبكة الأنترنت معلومات كثيرة وسريعة، هل يؤثر ذلك على ترددكم على المكتبة؟

- نعم

- لا

المحور الرابع: صعوبات استخدام المكتبة

26. بماذا يتأثر ترددكم على المكتبة؟

- قلة المصادر وقدمها
- تعاملك مع المكتبي
- أوقات فتح المكتبة غير مناسبة
- وجود شبكة الإنترنت كبديل

27. هل البيانات الوصفية لنتائج البحث؟

- كافية لإسترجاع المعلومات
- مفيدة وتقدم فكرة عن المصادر
- بحاجة إلى تبسيط وشرح

28. ماهي الصعوبات التي تواجهكم أثناء استخدام برمجية البحث؟

- عدم فهم طريقة الإستخدام
- ضعف شبكة الأنترنت
- وجود خلل في البرمجية

29. ماهي المشاكل التي تقف دون الوصول إلى طلبكم في قسم الإعارة؟

- مشكلة الطابور
- قلة عدد النسخ
- استغراق وقت طويل في البحث البيبليوغرافي
- عدم إضافة الكتب المقتناة إلى الفهرس

30. إذا صادفتكم صعوبة في البحث، هل تطلب المساعدة من:

- زميلك
- المكتبي
- تجتهد في حل المشكلة

31. ماهي آراءكم التي تقترحونها حتى تصل المكتبة للتحقيق الأمثل لإحتياجاتكم؟

.....

النظام الداخلي لمصلحة الإعارة الداخلية

- 1- على كل الطلبة وضع أغراضهم في المكان المخصص لها.
 - 2- إغلاق الهاتف النقال إجباريا لعدم إزعاج الطلبة.
 - 3- إستظهار بطاقة القارئ و وضعها قبل الجلوس.
 - 4- إلتزام الهدوء التام داخل المصلحة.
 - 5- ممنوع حمل مراجع أخرى لا تخص المصلحة و التعامل فقط بالمراجع المخصصة لها لتجنب الوقوع في إلتباس.
 - 6- مصلحة الإعارة الداخلية مخصصة للعمل الفردي و الإستفادة من مراجعها الداخلية و ليست مكان للمطالعة و نقل الدروس.
 - 7- لكل طالب في مصلحة الإعارة الداخلية حق في 04 مراجع يوميا.
 - 9- الحفاظ أجهزة البحث البيبليوغرافي .
- على جميع الطلبة التقيد وإحترام النظام الداخلي و أي إخلال به يعرض صاحبة للعقوبة.

النظام الداخلي للمكتبة

تعتمد المكتبة في تسيير مرافقها الداخلية على نظام داخلي نرجو من جميع الطلبة التقيد به و إحترامه من أجل السير الحسن لجميع مصالح المكتبة و تقديم أحسن خدمة للطلاب.

مصلحة الإعارة الخارجية

- 1-إلتزام الهدوء التام أثناء الدخول للمكتبة إبتداءا من المدخل الرئيسي.
- 2-ملا و رقة الإعارة أمام أجهزة البحث البيبليوغرافي.
- 3-ملا ورقة الإعارة كاملة و بوضوح مع إستظهار بطاقة القارئ إجباريا.
- 4-كل طالب له الحق في مرجعين لمدة خمسة عشرة يوم "15"
- 5-لا يحق للطلاب إرجاع المراجع في نفس اليوم.
- 6-أي تأخير عن المدة السابقة يعرض صاحبه لعقوبة تحرمه من الإعارة " تأخير يوم واحد عقوبته أسبوع ممنوع من الإعارة".
- 7-إذا كان الطالب في حاجة إلى نفس المرجع له الحق في التجديد لمدة 15 يوم أخرى.
- 8-بطاقة القارئ شخصية و لا يحق لأي شخص آخر التعامل بها وإلا ستسحب منه و يتعرض صاحبها لعقوبة.
- 9-إحترام موظفي المكتبة و في حالة تعرض أي موظف للإهانة يعرض فاعله لعقوبات صارمة (إحالته على المجالس التأديبية).
- 10-كل طالب قام بتضييع أو تمزيق المرجع يتحتم عليه تعويضه أو إصلاحه إجباريا يقصى تلقائيا من المكتبة.
- 11-ممنوع التدخين و عدم حمل أكواب القهوة داخل المكتبة.
- 12-الحفاظ أجهزة البحث البيبليوغرافي .

على جميع الطلبة التقيد وإحترام النظام الداخلي و أي إخلال به يعرض صاحبه للعقوبة.

النظام الداخلي لمصلحة المذكرات

2-ملا ورقة الإعارة كاملة و بوضوح مع إستظهار بطاقة القارئ إجباريا.

3-يحق لطلبة السنة الثالثة L.M.D و طلبة الدراسات العليا إعارة مذكرة لمدة ثلاثة(03) أيام .

4-إذا كان الطالب في حاجة لنفس المذكرة يمكنه التجديد بنفس المدة.

5-لا يحق للطالب إرجاع المذكرة في نفس اليوم.

6-أي تأخير عن المدة السابقة يعرض صاحبة للعقوبة تأخير يوم واحد عقوبته أسبوع ممنوع من الإعارة.

7- إلتزام الهدوء التام داخل المصلحة.

8- الحفاظ أجهزة البحث البيبليوغرافي .

على جميع الطلبة التقيد وإحترام النظام الداخلي و أي إخلال به يعرض صاحبة للعقوبة.

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز قدرة المكتبة الجامعية على تقديم خدمات المعلومات التي تلبي احتياجات المستخدمين والتي تسعى من خلالها إلى نيل رضاهم ، و تم تسليط الضوء على عنصرين مهمين هما: خدمات المعلومات وإبراز احتياجات المستخدمين من المعلومات المتاحة بالمكتبات الجامعية في سبيل تحقيق رضاهم، معتمدين في ذلك على الإستبianaة كأداة رئيسية، تم توزيعها على عينة مكونة من 32 فردا من طلبة سنة ثانية ماستر بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية-قائمة-، مع اعتماد المنهج الوصفي، عرض الجانب النظري، وأسلوب التحليل في الجانب الميداني لتفسير البيانات وتعليل الأجوبة المتحصل عليها، أما النتائج المتوصل إليها فقد جاءت أغليبتها وفق فرضيات التي بنيت عليها الدراسة ، منها أن الخدمتين الأكثر تقديمًا في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية هما الإعارة والبحث البيبليوغرافي بالإضافة إلى إقبال الطلبة لاستعمال هذه الخدمات في كل مرة يتوافدون فيها على المكتبة، كما أقرت عينة الدراسة هناك توجيه وتقديم جيد لطلبات المستخدمين من قبل المكتبي فهو الوسيط بينهما ولديه فكرة عن احتياجات معظم المقبلين على خدمات المكتبة التي يعمل بها.

ومن الإقتراحات التي نراها مناسبة للمكتبة: تبني سياسة تكوين وتدريب المستخدمين على إستخدام خدمات المكتبات، وأيضا توفير قاعة أنترنت كخدمة إضافية تسهل على الطلبة إعداد أعمالهم البحثية.

الكلمات المفتاحية:

خدمات المعلومات ، احتياجات المستخدمين ، المكتبات الجامعية ، مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ، طلبة ماستر 2.

Summary:

This study aims to highlight the ability of the university library to provide information services that meet the needs of the beneficiaries and through which it seeks to obtain their satisfaction, and two important elements have been highlighted: information services and highlighting the needs of the beneficiaries of the information available in university libraries in order to achieve their satisfaction, relying on Including a questionnaire as a main tool, It was distributed to a sample of 32 second-year master students at the Library of the Faculty of Law and Political Science - Guelma - with the adoption of the descriptive approach, the presentation of the theoretical side, and the method of analysis in the field side to interpret the data and justify the answers obtained. As for the results obtained, the majority of them came According to the hypotheses on which the study is based, Including that the two most advanced services in the library of the Faculty of Law and Political Science are lending and bibliographic research, in addition to the demand of students to use these services every time they come to the library. Most of those who come to the library services in which he works.

Among the suggestions that we consider appropriate for the library are: adopting a policy of training and training beneficiaries to use library services, as well as providing an internet hall as an additional service that facilitates the students to prepare their research work.

Key words:

Information services, users' needs, university libraries, library of faculty of law and political science, students of Master 2.