

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية

تحت عنوان:

دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبات الجامعية

-دراسة ميدانية: بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -قائمة-

اشراف:

أ. سالم باشيو

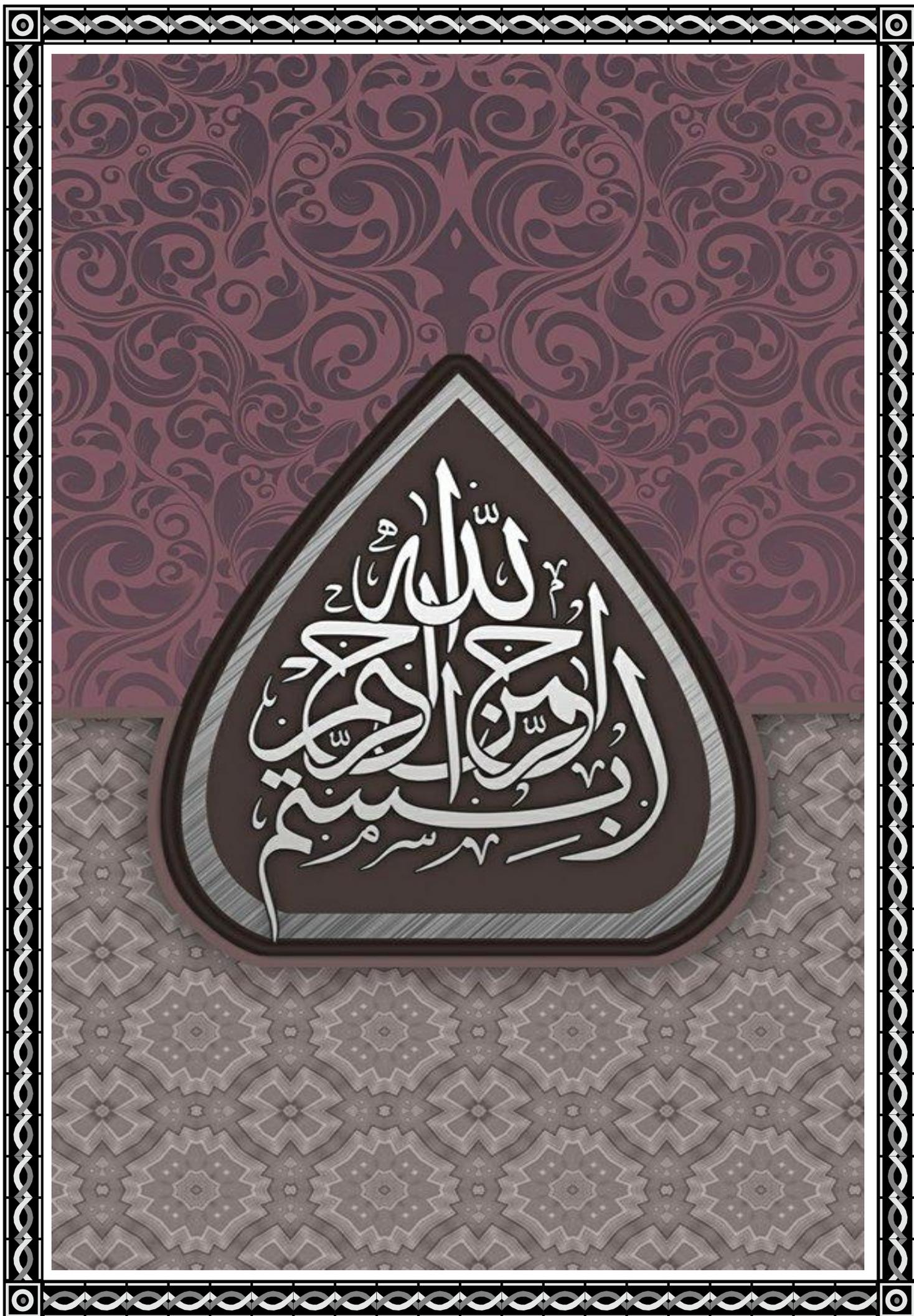
إعداد:

• سناء بويدي

• هاجر بهلول

رئيسا	أ-محاضر -ب-	ماضي وديعة
مشرفا ومقررا	أ-محاضر -ب-	باشيو سالم
مناقشا	أ-محاضر -أ-	لحول وليد

الموسم الجامعي: 2018/2017



الإهداء

إلى من قال فيهم الجليل في محكم التنزيل في أية التبجيل:

" وقضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

أبي وأمي حفظهما الله. إليكما اهدي هذا العمل

الذي أضعه تاجا يزين رأسيكما.

إلى من تربيت وسطهم بإجلاء، فكانوا لي مصدر حب ووفاء إخوتي الثلاث:

أمنة ، سارة، عفاف.

إلى براعم العائلة: لولو- محمد.

إلى كل أفراد عائلة: بهلول- نابتي

كما لا يفوتني من باب العرفان ورد الجميل أن اهدي ثمرة

جهدي إليك الغالي "صالح" حفظك الله ورعاك من كل ضر

إلى من جمعني بهم القدر فكانوا لي مصدر حب وحنان رقيقات

دربي مشاغبات إقامة " يحي صالح".

إلى من شاركتني هذا العمل زميلتي "سناء"

إلى زملائي في الدراسة : ياسين، وهاب، أمنة، إيمان، حنان، أميرة، زينب، نجاة، سعيدة، هاجر

إلى كل أساتذة علم المكتبات بدون استثناء

إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل.

هاجر

إهداء

الحمد لله الذي أوصلنا إلى هذا المستوى والصلاة والسلام على

حبيبنا ورسولنا محمد صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة جهدي

إلى من كابدت الألم وسهرت الليالي على راحتي وسعادتي في الحياة

إلى أمي الغالية

التي أمدتني بالقوة والإرادة وقت الحاجة

إلى نور عيني وقُدوتي في الحياة أبي حفظه الله

إلى إخوتي وأخواتي: هادية، أحلام، لحسن، صالح

إلى البراعم الصغار: أسيل، مليسا، وسيم، صلاح

إلى رفيقتي وصديقتي في انجاز هذا العمل "هاجر" والى اعز صديقتي في الدراسة: حنان، أميرة، إيمان، أمينة

إلى الزملاء والزميلات وكل أساتذة علم المكتبات دون استثناء

إلى كل من ساعدني لإتمام هذا العمل من قريب أو بعيد

سناء

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر وتقدير.
	إهداء.
	البطاقة الفهرسية.
	قائمة الجداول.
	قائمة الأشكال.
	قائمة المختصرات.
ا- ب	مقدمة.
	الفصل الأول: الإطار المنهجي.
04	-مقدمة الفصل.
05	1-أهمية الدراسة.
05	2- أهداف الدراسة.
05	3- أسباب اختيار الدراسة.
06	4- إشكالية الدراسة.
07	5- تساؤلات الدراسة.
07	6- فرضيات الدراسة
07	7- الدراسات السابقة
10	8-مصطلحات الدراسة
12	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: المكتبات الجامعية
14	مقدمة الفصل

15	1- مفهوم المكتبات الجامعية
15	2- نشأة وتطور المكتبات الجامعية.
17	3- اهمية المكتبات الجامعية.
18	4- اهداف المكتبات الجامعية.
19	5- انواع المكتبات الجامعية
19	• المكتبات المركزية
19	• مكتبات الكليات
20	• مكتبات القسم
20	• مكتبات مراكز البحث العلمي
20	6- وظائف المكتبات الجامعي
20	• وظائف ادارية
21	• وظائف فنية
21	• الوظيفة الخدمية الموجهة للجمهور
22	7- خدمات المكتبات الجامعية
22	7-1- مفهوم الخدمة المكتبية
23	7-2- انواع الخدمات الفنية
23	• الخدمات الفنية او غير المباشرة
25	• الخدمات الفنية المباشرة
32	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: المهنة المكتبية
34	مقدمة الفصل
35	1- مفهوم المهنة المكتبية

35	2- المفاهيم المرتبطة بالمهنة المكتبية
35	3- التطور التاريخي للمهنة المكتبية
39	4- العوامل التي ساعدت على تطور وانتشار المهنة المكتبية
44	5- اسس المهنة المكتبية
44	• تكوين اختصاصي المعلومات
45	• تكوين الموظفين
45	• تكوين امناء المكتبات
46	• التشريع القانوني للمهنة المكتبية
47	6- اخلاقيات المهنة المكتبية
47	• مفهوم اخلاقيات المهنة
48	• الاسس الاخلاقية للمهنة المكتبية
49	• المسؤولية القانونية والاخلاقية للمهنة المكتبية
50	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: اختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع الاستفادة على استخدام المكتبة
52	مقدمة الفصل
53	1- مفهوم اختصاصي المعلومات
53	2- التطور التاريخي لاختصاصي المعلومات
56	3- مواصفات اختصاصي المعلومات.
57	4- مهام اختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية
61	5- مهارات اختصاصي المعلومات
62	6- الاخلاقيات المهنية لاختصاصي المعلومات
63	7- اختصاصي المعلومات والمستفيد

63	7-1 مفهوم المستفيد
65	7-2 انواع المستفيدين
66	7-3 دوافع المستفيدين للحاجة الى المعلومات
67	7-4 احتياجات المستفيدين
67	• مفهوم الاحتياجات
67	• انواع الاحتياجات
67	• عوائق تلبية الاحتياجات
68	8- اختصاصي المعلومات وخدمة المستفيد.
70	9- علاقة اختصاصي المعلومات بالمستفيد
73	10- استخدامات المكتبة الجامعية
73	• مفهوم الاستخدام
73	• اهمية استخدام المكتبة الجامعية
74	• العوامل التي تشجع استخدام المكتبة الجامعية
78	• مشاكل وعراقيل استخدام المكتبة الجامعية
82	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
84	مقدمة الفصل
85	1- تقديم مكان الدراسة
88	2- مجالات الدراسة
89	3- منهج الدراسة
90	4- تحديد مجتمع وعينة الدراسة

90	5-مجتمع الدراسة
90	6-عينة الدراسة
90	7-ادوات جمع البيانات
93	8-تحليل نتائج الاستبيان
116	9-نتائج عامة
117	10-نتائج على ضوء الفرضيات
118	11-اقتراحات
119	خلاصة الفصل
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	
59	يوضح ملامح الإختلاف بين مهام المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي	1
87	يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة	2
91	يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والضائعة، الملغاة والمسترجعة	3
93	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	4
94	يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي	5
95	يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للدرجة في السلم الوظيفي	6
95	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص	7
96	يوضح توزيع أفراد العينة حسب لمدة الخدمة في المكتبة	8
97	يوضح الأساليب المستخدمة لجلب المستفيد للمكتبة	9
98	يوضح مدى تفاعل المستفيد مع الأساليب المستخدمة لجلبه للمكتبة	10
98	يوضح نسبة مساعدة اختصاصي المعلومات المستفيد للحصول على المعلومة	11
99	يوضح الطرق التي يستعملها اختصاصي المعلومات لمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومة	12
99	يوضح تقييم مستوى العلاقة مع المستفيد	13
100	يوضح الصعوبات التي تواجه اختصاصي المعلومات لتشجيع المستفيد على استخدام المكتبة	14
101	يوضح مدى تأثير الصعوبات على تردد المستفيد على المكتبة	15
101	يوضح الحلول الممكنة لمواجهة صعوبات تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة	16
102	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	17
103	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصصات	18
104	يوضح توزيع افراد العينة حسب مستوى ترددهم على المكتبة	19
104	يوضح اسباب تردد المستفيد على المكتبة	20
105	يوضح المصادر التي يفضل المستفيد استخدامها	21
105	يوضح نسبة تلبية رصيد المكتبة احتياجات المستفيد	22
106	يوضح أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة احتياجات المستفيدين	23
106	يبين نسبة رضا المستفيدين على مستوى الخدمة	24
107	يوضح أسباب عدم رضا المستفيد على مستوى الخدمة	25
108	يوضح الاقتراحات الممكنة لتحسين مستوى الخدمة	26
109	يوضح مستوى الاستقبال بالمكتبة	27

109	يوضح مدى تقديم المكتبي المساعدة للمستفيد	28
110	يوضح مدى توفير المكتبي التسهيلات للمستفيدين	29
110	يوضح أهم الصفات التي يحبذها المستفيد بالمكتبي	30
111	يمثل نسبة تأثير معاملة المكتبي في تردد المستفيدين على المكتبة	31
111	يوضح نسبة المستفيدين الذين تواجههم مشاكل الوصول الى مصادر المعلومات	32
112	يوضح المشاكل التي تواجه المستفيدين للوصول الى مصادر المعلومات	33
113	يوضح مدى تأثير المشاكل على تردد المستفيدين على المكتبة	34
113	يوضح مدى كفاية الوقت المخصص للاعارة	35
114	يوضح نسبة وقوع المستفيد في مناقشات كلامية مع المكتبي	36
114	يوضح اسباب المناوشات الكلامية مع المكتبي	37
115	يوضح دور المكتبي في تسهيل الوصول الى المعلومة	38

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
42	يوضح العلاقة بين الإنتاج الفكري واختصاصي المعلومات في اختيار وتنظيم أوعية المعرفة وتقديمها للمستفيدين	1
88	يوضح الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.	2

بوبيدي، سناء

دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قالمة / بوبيدي سناء، بهلول هاجر ؛ إشراف باشيوة سالم. - [د. م]: [د. ن]، 2018. -ص؟؛ جداول؛ 29 سم. _ بييليوغرافيا، ملاحق

مذكرة ماستر: ادارة المؤسسات الوثائقية :جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2018

بهلول هاجر (مؤلف).

باشيوة سالم (مشرف).

مقدمة

شهدت المهنة المكتبية على غرار المهن الأخرى تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة، ذلك للاستخدام المكثف للتكنولوجيا الحديثة في العمل المكتبي وتزايد الطلب على المعلومة في مختلف المجالات الدراسية والعلمية، إضافة إلى المجالات الاقتصادية إذ أصبحت المعلومة تشكل العملة الأساسية المتداولة بين مختلف المؤسسات التوثيقية وأصبح لها التأثير الكبير على طبيعة ونوعية وكفاءة الخدمات المقدمة.

إن التغيير في مهنة المكتبيين وضخامة الدور الذي ينهضون به في عصر المعلومات أو عصر النظم البارعة في انتقال المعلومات، صاحبه تطور وظائف المؤسسات التوثيقية بمختلف أنواعها كما ظهرت أنشطة جديدة تفرعت عن الوظائف القديمة كأعمال البيبليوغرافيا والتحليل الوثائقي والتكشيف وهي مهام نوعية أصبحت تقدم بمختلف مصالحها، وهذا ما أدى إلى ظهور جيل جديد في مجال المكتبات والمعلومات، يعرف باختصاصي المعلومات أو خبير المعلومات الذي لم يصبح مجرد حارس للكتب وحلقة وصل بين الكتاب وقارئه ولم تعد مهمته الأساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها، بل أصبحت الوظائف الأساسية التي ينجزها تتمثل في تحديد المعلومة المطلوبة وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات واحاطة المستفيد بما هو جديد في مجال اهتماماته، كما تعتبر وظيفته وظيفته اتصال ومعايشة ذلك أن العمل في ميدان المعلومات هو قبل كل شيء عمل جماعي زاد على ذلك فإن العلاقات الشخصية مع المستفيد لها التأثير الحاسم فيما يتعلق بكفاءة الخدمات ولا بد أن يكون اختصاصي المعلومات قادرا على فهم الآخرين وفهم احتياجاتهم وتحقيق الاتصال معهم، وعليه فإن العلاقة التي تربطه بالمستفيد من خلال تعامله بشكل لطيف وبشوش والحسن في الاستقبال تعد من أهم المقومات والدعائم التي تساعد على تحفيزه على التردد على المكتبة واستغلال رصيدها، خاصة إذا كان متحكما في تكنولوجيات المعلومات والاتصال الموجودة في المكتبة ومصادر معلومات متنوعة، ومع تزايد احتياجات المستفيدين وتنوعها وظهور خدمات جديدة يصعب امتلاك جميع المهارات والتحكم في أداء جميع الخدمات والسيطرة على جميع المعلومات والمعارف لتسيير شؤون المكتبة.

ومن هنا جاء الاهتمام بهذا الموضوع حيث حاولنا تسليط الضوء على دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد إلى المكتبة الجامعية.

ولقد قسمنا دراستنا هذه إلى خمسة فصول:

● **الفصل الأول الإطار المنهجي:**

الذي يعد مدخلا للدراسة حيث تطرقنا فيه إلى ما يلي: أهمية وأهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، الإشكالية، التساؤلات، الفرضيات، الدراسات السابقة، ومصطلحات الدراسة.

● **الفصل الثاني المكتبات الجامعية:**

الذي تعرضنا فيه إلى مختلف جوانب المكتبات الجامعية من مفهومها، نشأتها وتطورها، أهميتها، أهدافها، أنواعها، وظائفها، وأهم خدماتها.

● **الفصل الثالث المهنة المكتبية:**

الذي تناولنا فيه مفهوم المهنة المكتبية، أسسها وأخلاقياتها.

● **الفصل الرابع اختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع الاستفادة على استخدام المكتبة الجامعية:**

تطرقنا فيه إلى تحديد مفهوم اختصاصي المعلومات، وأسباب التحول من مكتبي إلى اختصاصي المعلومات، وأهم المهارات والمواصفات الواجب توفرها فيه من اجل تشجيع الاستفادة على استخدام المكتبة، مع الإشارة لأهم المشاكل والعراقيل التي تواجه الاستفادة أثناء استخدامه للمكتبة.

● **الفصل الخامس الدراسة الميدانية:**

والذي جاء مكملا للجانب النظري وتطبيقه على ارض الواقع.

وأخيرا مجموعة من الاقتراحات خاتمة وملخص الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

مقدمة الفصل:

لكل دراسة علمية منهجية وخطوات متبعة من خلالها يعالج الموضوع بطريقة علمية منطقية، بغرض وضع الإشكالية في إطارها المنهجي وتحديد الأطر العامة التي تأسس لدراسة تلك الإشكالية والوصول بها إلى مرحلة تحليلها ومعرفة نتائجها، ولن يكون ذلك منهجيا إلا من خلال اتباع مجموعة من المراحل تبدأ أساسا بتحديد الأهمية والأهداف وأسباب الاختيار للدراسة وصولا إلى الإشكالية وصياغة تساؤلاتها المحورية صياغة دقيقة مع تحديد ما تفرغ عنها من أسئلة، ووضع فرضياتها، وأخيرا الدراسات السابقة، التي تعد الركيزة المعتمدة عليها للفهم الجيد لجوانب الموضوع وتفسيره، وكذلك ضبط المصطلحات العلمية لإزالة الغموض وتوضيحها للباحثين على اختلاف مستوياتهم.

1. أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه، حيث تبرز أهميتها فيما يلي:

- تهتم هذه الدراسة بأهم عنصر في مجال المكتبات والمعلومات وهو اختصاصي المعلومات ودوره في جلب المستفيد.
- التأكيد على مدى تأثير اختصاصي المعلومات على المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة الجامعية.
- إبراز أهمية اختصاصي المعلومات ودوره في خلق ديناميكية جديدة للمكتبة من خلال جلبه للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

2. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على أهم استخدامات المستفيدين للمكتبة الجامعية.
2. إبراز أهم المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة الجامعية.
3. التعرف على الطرق والأساليب التي يستخدمها اختصاصي المعلومات لتشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة.
4. التعرف على قدرات ومهارات اختصاصي المعلومات ومدى مساهمته في جلب المستفيدين للمكتبة الجامعية.
5. التحسيس بقدرة اختصاصي المعلومات في جلب المستفيد للمكتبة.
6. تبيان طبيعة العلاقة بين اختصاصي المعلومات والمستفيد.
7. معرفة أهم التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات أثناء تأدية مهامه وجلب المستفيد للمكتبة.

3. أسباب اختيار الدراسة:

لم يكن اختيارنا لموضوع الدراسة عن طريق الصدفة أو العشوائية بل كان وراء هذا الاختيار دوافع وأسباب. تتمثل فيما يلي:

- تسليط الضوء على أهمية اختصاصي المعلومات في جلب المستفيد للمكتبة الجامعية.
- قلة المواضيع والدراسات التي تهتم باختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيدين على استخدام مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة قلمة والاستفادة من خدماتها.
- إبراز مكانة اختصاصي المعلومات في المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية والتغيير المستمر والمتنوع لاحتياجات المستفيدين.

4. إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها، منارات للفكر والثقافة وخاصة المكتبات الجامعية منها، لما تقدمه من معارف وعلوم، حيث أنها تعتبر من أهم المؤسسات التي تتيح الوصول إلى مصادر المعلومات لكل الباحثين والطلاب على اختلاف التخصصات وتلبية احتياجاتهم، حيث أن هذه الأخيرة أساس وجود المكتبة.

ونظرا لتطورات السرعة التي يعرفها مجتمعنا اليوم، منها تيار العولمة والتكنولوجيات الحديثة، سرعة التغيير وغيرها، فقد استفادت المهنة المكتبية كغيرها من المهن من هذه التطورات، فتغيرت النظرة السابقة للمكتبي، حيث لم يعد مجرد وسيط بين القارئ والكتاب وتنظيم الإنتاج الفكري فحسب وإتاحته لجمهور المستفيدين، بل أصبحت من بين أهم وظائفه الأساسية هو التحديد الدقيق للمعلومة المطلوبة، والإجابة على استفسارات المستفيدين، إذ أصبح يعرف بأخصائي المعلومات أو خبير المعلومات.

ولكن على الرغم من كل هذه التطورات التي تعيشها المكتبات والميزانيات الضخمة المخصصة لها لتقديم معلومات دقيقة وفورية لجمهور المستفيدين، إلا أنه من الملاحظ وجود نقص في استخدامها والاستفادة من خدماتها. مما يعني وجود حاجة ماسة إلى بذل مجهودات أكثر في تطوير قدرات ومهارات المتخصصين في هذا المجال، وهذا ما يساهم في تشجيع المستفيدين للتردد إليها لأن نجاحها أو فشلها يتوقف على قدرة اختصاصي المعلومات في تسييرها وتلبية احتياجات مستفيديها.

وعليه ارتئينا من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة اختصاصي المعلومات في جلب المستفيدين وتلبية احتياجاتهم بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة قلمة؟

5. تساؤلات الدراسة:

ويندرج ضمن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ماهي دوافع استخدام المستفيد للمكتبة الجامعية؟
- ما هي المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة الجامعية؟
- كيف يشجع اختصاصي المعلومات المستفيد للتردد على المكتبة الجامعية واستخدامها؟
- ماهي التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات في جلب المستفيد للمكتبة الجامعية؟

6. فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضيات من العناصر الأساسية والهامة في الدراسة لان هذه الأخيرة تربط العناصر النظرية بالعناصر الميدانية: فالفرضية هي تخمين مؤقت يقبل الصحة أو الخطأ وهذا بعد الخوض في الدراسة، وللإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة مجموعة من الفرضيات:

- يستخدم المستفيد المكتبة الجامعية لأغراض البحث العلمي.
- تواجه المستفيد مشاكل أثناء استخدامه للمكتبة الجامعية التي تؤدي إلى نقص تردده عنها.
- يستخدم اختصاصي المعلومات طرق وأساليب لجلب المستفيد للمكتبة واستخدامها.
- هناك تحديات أمام اختصاصي المعلومات والتي تقلل من تردد المستفيد على المكتبة.

7. الدراسات السابقة:

إن التطرق للدراسات السابقة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، وذلك لأنها تساعد الباحث على تحديد معالم البحث المراد دراسته وتحديد إطاره النظري وتجنب الأخطاء التي وقع فيها من قبل، كما تساعد على تسليط الضوء على بعض الجوانب المهمة، من الإشكالية وكذلك الصياغة الجيدة للفرضيات. وتمثلت هذه الدراسات فيما يلي:

الدراسة الأولى:

ل: عتروس خديجة بعنوان "أثر التكوين المكتبي على سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة 2017".

تناولت هذه الدراسة موضوع التكوين لدى المكتبي ودوره في خدمة المستفيدين ومدى تأثيره على سلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تكوين المكتبيين وطبيعة العلاقة بين كل من المكتبي والمستفيد، وقد توصلت هذه الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- أن التكوين أمر ضروري للمكتبيين حيث أنه يساهم في الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي فكلما كان هناك تكوين مهني كلما زاد ذلك في تحسين وتطوير نوعية الخدمات والارتقاء بالمهنة المكتبية، وهذا ما يؤثر إيجابيا على المستفيد من حيث تلبية احتياجاتهم، وخلق نوع من الانسجام والتواصل بين المكتبي والمستفيد.¹

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على العلاقة بين المكتبي والمستفيد، ودوافع استخدام هذا الأخير للمكتبة.

الدراسة الثانية:

الدراسة الثانية: ل: ماضي وديعة بعنوان: "دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري، قسنطينة، نموذجاً، 2009".

تناولت هذه الدراسة موضوع اختصاصي المعلومات وقدرته في إدارة المعرفة داخل المكتبة الجامعية في ظل التغييرات الحاصلة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفرص التي تقدمها إدارة المعرفة لاختصاصي المعلومات، لتبادل المعارف فيما بينهم والوقوف عند الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

¹عتروس خديجة. أثر التكوين المكتبي على سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017.

- أن اختصاصي المعلومات بجامعة منتوري قسنطينة لديهم قدرة على إيجاد نظام لإدارة المعرفة، حتى يتمكن من تجسيد إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية يجب أن يتوفر لدى اختصاصي المعلومات المهارات الكافية بالإضافة إلى تخصصه بعلم المكتبات.¹

وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة أسباب التحول من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات.

الدراسة الثالثة:

للطالبتين : إبراهيم بوناب أسماء و معروف إيمان " بعنوان: " دور اخصائي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسنطينة سنة 2011".

تناولت هذه الدراسة موضوع: الدور الذي يلعبه اختصاصي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية باعتبار أن الخدمات التي تقدمها بمثابة المفتاح ذو الأهمية القصوى لوصول المستفيد للمعلومات التي يحتاجها، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء المستفيدين حول خدمات المكتبة الجامعية ومعرفة الحوافز التي تستقطب الرواد وتجعلهم يترددون أكثر على المكتبة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم قيام اختصاصي المكتبة بالدور المنوط اتجاه المستفيدين لتلبية احتياجاتهم داخل المكتبة، وان أغلب المستفيدين لا يترددون على المكتبة، وان العلاقة بين اخصائي المعلومات والمستفيدين تكون ضمن الإطار المهني فقط.²

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أهم أسس المهنة المكتبية ودور اخصائي المعلومات في تفعيل الخدمات بالمكتبات الجامعية.

¹ ماضي، ودبعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً. رسالة ماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعارف: جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

² إبراهيم بوناب، أسماء، معروف، إيمان. دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبات الجامعية. ماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011.

الدراسة الرابعة:

ل: لعمور إيمان بعنوان: " ضعف استعمال المكتبة الجامعية من طرف الطلبة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ب جامعة قسنطينة". تناولت هذه الدراسة موضوع نقص استعمال الطلبة الجامعيين للمكتبة الجامعية. وهدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى مساهمة المكتبة لتلبية احتياجات والكشف عن علاقة المكتبي بالطلاب، ومدى تأثيرها على إقباله على المكتبة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن للمكتبي دور كبير في إقبال الطلبة على المكتبة واستخدامها من خلال مهاراته وكفاءاته في التعامل معه.

- وأن للمكتبة دور كبير في تلبية احتياجات الطلبة.¹

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أهم العوامل التي تشجع المستفيد على استخدام المكتبة الجامعية، والمشاكل والعراقيل التي تحول دون ذلك.

8. مصطلحات الدراسة: لكل دراسة مجموعة من المفاهيم تخدم الموضوع بشكل يساعد الباحث على تحديد مسار بحثه وفي دراستنا هذه تطرقنا للتعريف بالمفاهيم التالية:

1- استقطاب (جلب):

- **لغة:** مصدر استقطب، يستقطب، استقطبا واستقطب الأمر بمعنى اهتمامه واجتذابه، وجعله يهتم به دون سواه واستقطاب الناس أي جمعهم إليه وصار لهم مرجعا وقطبا واستقطب الإجراء أي جمعها حول رأيه وركزها عليه.²
- **اصطلاحا:** هو استخدام طرق وأساليب لكسب ثقة المترددين على المكتبة واستعمال المعلومة والاستفادة منها سواء من أجل الترفيه أو التثقيف أو التعليم، وذلك من أجل كسبه

¹ لعمور، إيمان. ضعف استعمال المكتبة الجامعية من طرف الطلبة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة. مذكرة ماستر: إدارة اعمال ومراكز التوثيق: جامعة قسنطينة 2، 2013.

² معجم اللغة العربية المعاصر. متاح على الخط <http://www.maajim.dict.ar.ar>. تمت الزيارة في 10-03-2018.

كمستعمل ومستفيد دائم في المؤسسة وذلك يستخير كل الوسائل المتاحة والأنشطة الممكنة.¹

- **اجرائيا:** هو خطوة مهمة في أي مكتبة، وهو عملية تقوم على طرق واساليب لجذب المستخدمين للمكتبة واستخدامها من خلال توفير مختلف الخدمات التي تلبي احتياجاتهم وهذا ما يجعلهم يترددون بصفة دائمة على المكتبة.

2- رواد المكتبة

- **لغة:** راد جمع رادة وهو مصدر رواد والراداة مؤنث الراد والراداة هي الفائدة.²
- **اصطلاحا:** وهم المستفيدون الذين يزورون المكتبة من أجل تلبية احتياجاتهم العلمية والفكرية أي المتلقي الجيد الذي يقوم المكتبي أو أخصائي المعلومات بتقديم الخدمات المكتبية وهذا لتحقيق رضا المستفيد فبدونه لا أساس لوجود المكتبات، وبوجوده واستمراره في ارتياد المكتبات تنشأ اهم مكتبة في مختلف المجالات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية.³
- **اجرائيا:** وهو مجموعة المستفيدين من المكتبة سواء كانوا طلبة أو أساتذة أو باحثين... والذين يترددون على المكتبة قصد تلبية احتياجاتهم، واكتساب معارف جديدة.

3- اختصاصي المعلومات: ونقصد به كل مكتبي يهتم بتجميع المعلومات، إضافة الى تنظيم

مصادرها.... واتاحتها للمستفيدين.

¹ إبراهيم بوناب، أسماء. معروق، إيمان. مرجع سابق، ص16.

² معجم المعاني الجامع المعجم الوسيط: متاح على الخط. <http://www.alma3any.dict.ar.ar> تمت الزيارة 2018/03/24

³ دباي، غفاف. رفاص، صورية. طيب، دنيا. (آخرون). دو أخصائي المعلومات في استقطاب الرواد للمكتبات الجامعية: دراسة حالة بمكتبة كلية الطب جامعة باجي مختار. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015. ص4.

خلاصة الفصل:

وفي الاخير يمكن القول بان هذا الفصل بمثابة مفتاح للدخول والخوض في دراستنا حيث ساعدنا في فك رموز الدراسة والوقوف على مختلف متغيراتها، كما تمكننا من الاستعانة به في باقي خطوات الموضوع، من خلال ما جاء فيه من تحديد للمفاهيم الاساسية والدراسات فقد اجت المعالم بارزة وواضحة بشكل كاف لإتمام هذا الموضوع على حد يمكن الامام به قدر المستطاع والاحاطة بجوانبه.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية

مقدمة الفصل:

تعتبر المكتبات الجامعية من بين المؤسسات الأكاديمية الهامة التي من شأنها ان تلعب دورا بارزا في التعليم العالي، وذلك من خلال مساندة العملية التعليمية وتطوير البحث العلمي واثره، وكذا مساهمتها في تنفيذ مختلف البرامج لأداء الرسالة الأكاديمية التي تجعلها تحتل مكانة متميزة بين مختلف مؤسسات التعليم العالي. وفي هذا الفصل سنتعرض إلى التعريف بالمكتبات الجامعية ومختلف مراحل تطورها وأهميتها، أهدافها، أنواعها... بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها إلى المستخدمين.

1. مفهوم المكتبات الجامعية:

"هي المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي، بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها."¹

كما عرفها سعيد أحمد حسن بأنها: "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيناً وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية أو المعهد."²

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المكتبات الجامعية هي: "مؤسسة ثقافية تربوية، تنشئها وتمولها الجامعة، من أجل تلبية الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس."

2. نشأة وتطور المكتبات الجامعية:

يعد مصطلح المكتبات الجامعية قديم قدم المكتبات، إذ ظهرت هذه المكتبات في العصور الأولى التي دون فيها الإنسان معارفه قبل ظهور الجامعات بالمفهوم الحالي، فالأكاديميات اليونانية كانت تحتوي على مكتبات، فكاليمachus أين الأكاديمية الأرسطية كان يعمل أمين مكتبة الإسكندرية، وهو أول من صنف المكتبات على أساس أكاديمي.

كما حدد جيليفارند GILFLAND مراحل أساسية لتطوير المكتبات الجامعية وهي:

- 1.2. مرحلة التخزين: وفيها كانت المكتبات مجرد مخازن تتراكم فيها الكتب لمدة زمنية غير محددة، بحيث انحصرت وظيفة أمين المكتبة، وفي هذه المرحلة كانت مهمة المكتبة المحافظة على المجموعات لإستخدامها.
- 2.2. مرحلة التنظيم والخدمة: المعايير التي تحكم هذه المرحلة هي أكبر إستخدام ممكن لمواد المكتبة بواسطة أكبر عدد ممكن من الناس، ولتشجيع هذا الإستخدام تعتمد الفهارس والببليوجرافيا، فضلا عن تصميم نظم جيدة للإعارة.

¹ الزاجي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة. عنابة. سكيكدة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016. ص141.

² المدادحة، احمد نافع. مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص51.

3.2. مرحلة الاهتمام بالوظائف التعليمية: المقصود خلق نوع من التعليم الإيجابي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها، بحيث تحقق أكبر فائدة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها، ولهذا أصبحت عملية حفظ وصيانة المقتنيات مجرد أداة لخدمة هدف تعليمي وليس هدفا في حد ذاتها.¹

أما فيما يخص ظهور هذا النوع من المكتبات في الجزائر فتزامن مع ظهور الجامعات خلال العهد الإستعماري، حيث كان قبل ذلك الإعتماد على الكتابات والزوايا والمساجد وهناك مرحلتين أساسيتين مرت بها المكتبات الجامعية الجزائرية، هما:

• المرحلة الاستعمارية:

وضع الفرنسيين النواة الأولى للتعليم الجامعي عن طريق تأسيسهم بالجزائر العاصمة بمدرسة الطب، لتلبية إحتياجاتهم في الميدان العسكري بموجب المرسوم الصادر بتاريخ 1857/08/4. وبعدها بعشرين سنة تكلفت بمجهودات السيد "بارت" بصدر قانون 1979/12/20. والمتضمن إنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق، الأدب، العلوم إلى جانب العلوم الطبيعية لخدمة المستعمرين.

وقد تم تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة، وقانون يتضمن تأسيس جامعة جزائرية بتاريخ 1909/12/30. ومنذ تأسيسها إحتوت مدرسة الطب على رصيد يتراوح عدده ما بين 700 الى 800 مجلد مهداة من طرف وزارة المستعمرات والقطاعات الطبية، وإبتداء من سنة 1880 ألحقت أرصدة مكتبة الطب الدارس الجديد، وبهذه العملية تحولت مكتبة الجامعة إلى مؤسسة تلبي كل إحتياجات التعليم وإبتداء من 1988/01/28. تمكنت مكتبة الجزائر من الحصول على مقر جديد لها. إعتبر هذا التاريخ الانطلاقة الفعلية لهذه المكتبة الجامعية، وقد بلغت أرصدها إلى الفترة الممتدة ما بين 1857 إلى 1958 حوالي 486361 وإمتداد السياسة الاستعمارية الفرنسية على خدمة مصالحها.

• مرحلة الاستقلال:

بعد الاستقلال لم تعطي الدولة الأهمية والإهتمام الكافي لقطاع المكتبات ككل وخاصة المكتبات الجامعية، لانشغال الدولة بالمهام الكبرى كتأسيس الجامعات وتشيد المصانع، والمدارس والمرافق العامة الأخرى، وفي هذه

¹ حيمورة، أحلام. زروق، أحلام. نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي - أم البواقي. - مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 08 ماي 1945 قالة، 2017. ص48.

المرحلة تم فتح المراكز الجامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات مثل جامعة وهران، جامعة قسنطينة، جامعة عنابة.¹

ومع نهاية الثمانينات ظهرت جامعات أخرى بعد أن كانت مراكز جامعية صاحبها إفتتاح مكتبات جامعية مثل المكتبة المركزية بجامعة وهران التي تم إفتتاحها سنة 1996، وإنتقلت إلى المبنى الذي عليه الآن سنة 1978، وقد تدعم قطاع التعليم العالي بالجزائر بالعديد من المكتبات الجامعية مع نهاية سنوات الثمانينات نتيجة لإمتلاك معظم ولايات الوطن جامعات ومراكز جامعية بكل هيكلها.

ولا ننسى أن مرحلة الثمانينات كانت بمثابة النقلة النوعية بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث تنوعت وتعددت تبعاً للتغيرات التي حصلت على المنهج الدراسي الجامعي، أين سايرت المكتبة الجامعية كل التخصصات الحديثة، إذ وفرت الدولة مكتبة تخدم مدرج إلى درجة أن أصبحت الكلية الواحدة تقوي عدة مكتبات حسب التخصصات المدرسة بها، مروراً إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بحلول منتصف سنوات التسعينات من القرن الماضي، أين أصبحنا نتحدث عن أتمتة المكتبات الجامعية، والمكتبة الافتراضية الجامعية والمكتبة الرقمية الجامعية، حيث دشنت أول مكتبة رقمية بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة، في 4 مارس 2006 تحتوي أكثر من 2000 عنوان كتاب مرقم.²

3. أهمية المكتبات الجامعية:

لقد أصبحت للمكتبات، ومنها المكتبات الجامعية عنصراً أساسياً في المجتمع، لا يمكن الإستغناء عنه فهي تمد المجتمع بمعلومات أساسية تساعد على تقدم الصناعة والزراعة والتجارة والسياسة، والإقتصاد وغيرها، كما أنها يمكن أن تقدم البحوث العلمية، ولذلك لا يمكن تصور جامعة من دون مكتبة مساندة للعصر، لاسيما أن هذه الأخيرة تعد القلب النابض للجامعة، من حيث توفيرها كل المعلومات العلمية والتقنية اللازمة لإجراء البحوث

¹ خضر، منى. شعراي، مروة. غماري، إيمان. (وآخرون). خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باجي مختار - عنابة. - مذكرة ليسانس: علم المكتباتوعلم الأرشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016. ص.ص.20-21.

² حيمورة، أحلام. زروق، أحلام. مرجع سابق. ص.49.

العلمية الجامعية، فهي تعمل على تقديم الخدمات المتاحة للطلبة والباحثين بقيمة تمكنهم من الحصول على فوائد كثيرة، وقد أكدت الكثير من الدراسات على أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبة في الجامعة.¹ وما يجدر ذكره أن للمكتبة الجامعية أهمية كبيرة في إبقاء المستفيد مع آخر التطورات المعلوماتية في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية، وتوفير مصادر المعرفة وتدعيم المناهج الدراسية وتدعيم الأنشطة البحثية وتنمية عادة القراءة، والإطلاع وتنمية المهارات والقدرات.

4. أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته وإستمرارته وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة، إرتباطاً ببرامجها الأكاديمية والبحثية.²

ولكي نحدد أهداف المكتبات الجامعية لابد أولاً من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع، الذي يمس الناحيتين الثقافية والتعليمية، من أجل خدمة أهداف الأمة القومية والاجتماعية والسياسية وغيرها، حيث تقوم الجامعة بالتعليم وإكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصيتهم تنمية شاملة وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم.³

ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

- تشجيع البحث العلمي ومساندته.
- خدمة المجتمع.
- تحقيق التوازن بين العلوم النظرية وجوانبها التطبيقية.
- إنعاش التعاون والتبادل العلمي للخبرات المكتبية مع مراكز ومكتبات مختلفة.
- النشر وتقديم نتائج البحوث.

¹ بركة، شوقي. خير، عبد العزيز. ادوات البحث ودورها في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص48.

² همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2008. ص90.

³ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2012. ص19.

- تلبية حاجات الأمة بتزويدهم بالمختصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.¹
- العمل على أن تكون الجامعة مركز إشعاع خلاق للثقافة.
- تهئية المعرفة وتعميقها وتطويرها وتدريب الأفراد وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة المكتبة.
- تنويع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ضوء متطلبات التنمية.²
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة قادرة على تحمل المسؤولية بفعالية في المجتمع.³

ومنه يمكن القول أن المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعة، وإذا كان التعليم والبحث هما من أهداف الجامعة، فإن المكتبة هي محور التعليم والبحث بالجامعة، فرسالة المكتبة جزء لا يتجزء من رسالة الجامعة.

5. أنواع المكتبات الجامعية: تتمثل في:

• المكتبات المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة، وذلك لأن إقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة.⁴

• مكتبة الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية، ولقد تطورت وظيفتها، إذ يركز إهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة، وكذلك تقديم وإختيار المواد التعليمية

¹ المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. مرجع سابق. ص59.

² عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات: جامعة العربي تبسة، 2016. ص.19-20.

³ غوار، عفيف. أنظمة تسيير وحدات التزويد واقتناء للمكتبات الجامعية: وهران-مستغانم-معسكر نموذجاً. رسالة ماجستير: التكنولوجيا الحديثة للتوثيق والأرشيف: جامعة وهران، 2009. ص43.

⁴ قواسمية، حولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسة، 2016. ص19.

التي تخدم البرامج التعليمية وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية إستخدام الفهارس والمراجع وإعداد البحوث.¹

• مكتبة القسم:

هذا النوع من المكتبات يخدم التخصص العلمي الدقيق وتقدم خدماتها لطلاب السنوات الدراسية بدرجات متفاوتة فطلاب السنة الأولى والثانية تقدم لهم الخدمات في ساعات إضافية وتسمح لهم باستخدام المكتبة طوال النهار والليل، نظرا لطبيعة بحثهم التي تحتاج إلى المباشرة والقراءة الدائمة.²

• مكتبة مراكز البحث العلمي:

وهي مكتبات نشأت على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحثهم، وإجراء تجاربهم.³ ومنه فان المكتبات الجامعية تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع وضعت في هيكل تنظيمي.

6. وظائف المكتبات الجامعية:

تتلخص أبرز وظائف المكتبة الجامعية في:

• الوظيفة الإدارية: وتمثل في:

أولا: تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل بالمكتبة، ومتابعة تنفيذه.

ثانيا: الاتصال بمسؤولين الجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

ثالثا: اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

¹ ليماني، خديجة. الطاهر، جمعة. بوعشبة، ريم. (وآخرون). تنمية مقتنيات المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة باجي مختار -عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الأرشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016، ص.15.

² قلداسني، هدى. قلداسني، فاطمة. سديرة، ريم. (وآخرون). خدمة الإحاطة الجارية والبعث الإنتقائي للمعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق جامعة باجي مختار - عنابة- مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الأرشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016، ص 11.

³ خلاف، زينا. عطوي، فايزة. عبود، إيتسام. (وآخرون). وسائل البحث في المكتبات الجامعية واقع وآفاق: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية سيدي عمار عنابة: مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الأرشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015، ص.24.

• الوظيفة الفنية: وتتمثل في:

أولاً: بناء وتنمية المجموعات والمصادر بما يتضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.

ثانياً: تنظيم تلك المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة.

ثالثاً: تقديم الخدمة المكتبية للدارسين والباحثين وتسيير سبل الإفادة من مصادر المعلومات.

رابعاً: بناء المجموعات والمصادر بما يتضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في العملية التعليمية والبحثية، وذلك عن طريق الإختيار والتزويد وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.

خامساً: تنظيم تلك المجموعات والمصادر وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكشيف وإستخلاص وجرد وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.

سادساً: إسترجاع المعلومات والخدمات المكتبية وما تضمنه من الإرشاد المكتبي ومساعدة رواد المكتبة من إستخدام المجموعات الموجودة.¹

• الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين: وتتمثل في:

أولاً: توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.

ثانياً: تسهيل سبل الوصول إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.

ثالثاً: إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهراس وأدلة وقوائم وبيبليوغرافيات ونحوها، والتي تسهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.

رابعاً: تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب إحتياجات كل فئة للمستفيدين منها.

خامساً: تهيئة المكان المناسب للإطلاع الداخلي لعمل البحوث والدراسات وذلك من خلال توفير القاعات المؤثثة ذات التهوية الجيدة والإضاءة والتكييف والتدفئة، أيضاً إستخدام من خلال توفير خطوات البحث.

¹بوغابة، شهرزاد. رواجية، مروة. غماري، مایسة. الثقافة المعلوماتية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية باجي مختار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2016. ص. 36-37.

سادسا: تدريب المستفيدين على إستخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.

سابعا: إصدار المنشورات والأدوات البيبليوغرافية التي تسهم في تسويق خدمات المكتبة وتحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازاتها.

وظائف عامة أخرى تتلخص فيما يلي:

أولا: تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.

ثانيا: الاعداد الفني لهذه المواد.

ثالثا: إعداد البيبليوغرافيات.

رابعا: إتاحة مجموعات المكتبة للإستخدام.

خامسا: وضع تعليمات لإستخدام المواد المكتبية.

سادسا: إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة.¹

إذن "المكتبات الجامعية تختلف عن بعضها البعض في أكثر من جانب، وإنها تشترك جميعا في وظيفة أساسية وهي مساعدة المؤسسة التي تتبعها في تنفيذ أهدافها، ولكي تحققها عليها أداء وظائفها".

7. خدمات المكتبات الجامعية:

1.7. مفهوم الخدمة المكتبية:

هي تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لإحتياجاتهم بطريقة منظمة، ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها، وقد أثار مصطلح الخدمة جدلا بين أواسط الكتاب والباحثين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة، إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية، في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية.²

¹ بوغابة شهرزاد، رواجية مروة، عماري مایسة، المرجع السابق، ص.37-38.

² باشيو، سالم. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص154.

ولقد وردت عدة تعاريف للخدمة المكتبية من أبرزها:

تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات إذ عرفها بأنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لإستخدام الكتب وبث المعلومات."

أما ربحي مصطفى عليان فقد عرفها بأنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل إستخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف."

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأنها "مجموعة الأنشطة والعمليات الإدارية التي يقوم بها موظفوا المكتبة لمساعدة المستفيد في الوصول إلى المعلومة."

2.7. أنواع الخدمات المكتبية:

تنقسم خدمات المكتبات الجامعية عامة الى نوعين من الخدمات هما:

• الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

والمقصود بها في المكتبات "كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ، وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب الى رف المكتبة، ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراه قراء المكتبة وروادها، مثل: التزويد الفهرسة، التصنيف، التجليد، التكشيف وغيرها."

○ خدمة التزويد:

لغة: يقال: "زود: تأسيس الزاد وهو الطعام وتزود، اتخذ زادا ومنه الزيادة أي النمو وزوده أي أعطاه، وتزود أي اتخذ لنفسه زادا."

اصطلاحا: ويقول فورد: " بأنه العملية التي تهتم بتوفير مواد الكتب وغيرها من الموا المكتبية للمكتبة أو مجموعة من المكتبات، ويطلق عليه أيضا التزويد التعاوني."¹

¹ برمضان، ياسمينه. عماني، أمنة. الدورات التدريبية للمكتبيين ودورها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة قالة نموذجاً. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قالة، 2017، ص25.

ويرى النجداوي: "أن التزويد عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة وللمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد، الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع، وذلك بعد الاختيار الدقيق لها.

○ خدمة الفهرسة:

لغة: أصلها فارسي ولا زالت تعني بالفارسية "فهرست" الكتاب الذي يضم عدد من أسماء الكتب وقد أخذها العرب كما هي وظهرت كلمة فهرسة مثل ابن النديم، واستخدمها العرب مثل المعنى بالفارسي لفظا الفارسي لها عام 987م.

اصطلاحا: هي مجموعة من الإجراءات أو العمليات possess والتي من خلالها يتم إعداد الكتب وغيرها من الأوعية المعلوماتية إعدادا فنيا، بحيث تسهل على القارئ الاستفادة من مجموعات المكتبة في أسرع وقت ممكن وبأسهل الطرق، وهي بذلك العملية الفنية التي بواسطتها يتمكن المستفيدين من الوصول إلى الكتب والمواد المكتبية بطريقة سهلة، حيث يتم تدوين المعلومات التالية عن الكتاب: اسم المؤلف، عنوان الكتاب. بيانات النشر، مكان النشر، الناشر، سنة النشر، السلسلة والعنوان الموازي وغيرها.

والفهرسة نوعان: الفهرسة الوصفية، الفهرسة الموضوعية.

○ خدمة التصنيف:

لغة: "صنف الشيء أي جعله أصناف وميز بعضه عن بعض، ومنه تصنيف الكتب لجمعها وتأليفها، وتمييز بعضها عن بعض حسب موضوعاتها، وذلك وفق المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول على الكتب المطلوبة ومعرفة أماكنها في أسرع وقت."

اصطلاحا: هو وضع الأشياء المتشابهة بعضها إلى جانب بعض، أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه واختلاف.¹

¹ رمضان، ياسمينه. عماني، أمنة. مرجع سابق. ص26.

ويعرف تصنيف الكتب بأنه: " فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة، أو هو نظام يتم من خلاله ترتيب الكتب والمواد على مختلف أشكالها حسب الموضوع أو الشكل ويتم من خلاله تحديد مكان المادة على الرف داخل المكتبة."¹

● الخدمات الفنية المباشرة:

ويقصد بها كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة واتصال مباشر مع القارئ، وتساهم هذه الخدمات في تطوير العلاقات بين المستفيد والمكتبي وهذه الخدمات تتمثل فيما يلي:

○ خدمة الإعارة:

هي مجموعة من الإجراءات والخدمات يمكن للمكتبة الجامعية من خلالها إتاحة الفرصة لروادها لاستخدام بعض المواد المكتبية سواء داخل المكتبة (إعارة داخلية) أو خارجها (إعارة خارجية)، ووفق لضوابط معينة يكفل المحافظة عليها وإعادتها في الوقت المناسب.

وهي خدمة مكتبية بالغة الأهمية، إذ تعتبر إحدى القنوات الرئيسية لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات، وهي أقرب الخدمات للمستفيدين إذ تمكنه إعارة عدد محدد من الوثائق خلال فترة زمنية محددة.

وخدمة الإعارة نوعان: إعارة داخلية وأخرى خارجية، وهناك نوع آخر وهو الإعارة بين المكتبات الجامعية.

فبالنسبة للإعارة الداخلية: فيتم من خلالها إعارة مواد المكتبة داخليا وإرجاعها بعد الاطلاع عليها وعادة ما يطبق هذا النوع على الموسوعات والكتب النادرة، والدوريات التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة.

أما الإعارة الخارجية: فتتمثل في السماح للمستفيدين بأخذ المواد المكتبية فترة محددة وفق شروط يحددها النظام الداخلي للمكتبة.

كما تتم أيضا الإعارة بين المكتبات لكن هذه الأخيرة لا تقدمها كل المكتبات ويفيد هذا النوع من الإعارة في مساعدة الباحثين في الحصول على الوثائق التي تعجز المكتبة على تلبيتها وتطبق عادة في المكتبات الجامعية ليس هذا فحسب، بل توفر خدمة الإعارة في بعض المكتبات نظم حجز أوعية المعلومات لبعض المستفيدين، الذين هم بحاجة ماسة لها، وتوجد حاليا أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جدا كنظام السجل، ومتقدمة جدا

¹ رمضان، ياسمينه. عماني، آمنة. مرجع سابق. ص26.

كالإعارة الألية عن طريق الحاسوب، وهكذا نجد أن توفر خدمة الإعارة في المكتبات يعد إحدى السمات المميزة لهوية المكتبات الحديثة وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها، وتحقيق أهدافها.¹

○ الخدمة المرجعية:

ويقصد بالخدمات المرجعية الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من المستخدمين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستخدمين، وقد ساعدت التقنية على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير، وظهرت أساليب جديدة أثرت بشكل مباشر وإيجابي على طريقة تقديم هذه الخدمة، ويتمثل هذا التأثير في:

- السرعة في تلقي الأسئلة والاستفسارات والرد عليها.
- ظهور أساليب جديدة ومتميزة في الاتصال والتواصل بين المستخدمين وأخصائي المراجع، مثل البريد الإلكتروني، الحوار المباشر الإلكتروني.
- توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل من الطرفين (المكتبة والمستخدم).

وتقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيسيين هما:

- الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستخدم بشكل مباشر وإرشاد المستخدمين وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجون إليها في المكتبة، وتعليم وتدريب المستخدمين على استخدام المراجع المختلفة، وتقديم المراجع المناسبة للمستخدم، وإعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة.
- الخدمات المرجعية غير المباشرة: وتشمل إختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم، وترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة، وتقييم المراجع المتوفرة، والخدمة المرجعية المقدمة.

وللمصادر المرجعية أهميتها الخاصة في تقديم خدمات المعلومات لاسيما الخدمات المرجعية منها نظرا لما يتضمنه هذا النوع من مصادر المعلومات من محتوى مهم ومميز موضوعيا، وتنظيمها بما يتيح سرعة وسهولة الوصول للمعلومات فيها، دون حاجة لقراءتها كاملة، وذلك من خلال ترتيبها بأفضل صورة تخدم الهدف من

¹ خلاق، رانيا. عطوي، فايذة، عبود. ابتسام. (آخرون). مرجع سابق. ص.ص. 30-31.

إعدادها والملاحظ أن معظم هذه المصادر المرجعية المطبوعة، تكون مرتبة هجائياً وإن كان بعضها يرتب موضوعياً أو زمنياً، ونجد منها المراجع العامة والمتخصصة في مجالات موضوعية معينة، بينما المراجع المنشورة إلكترونياً على أرقاص ليزر، وغيرها تتوفر لها أدوات بحث متفوقة يمكن من خلالها البحث في المصدر بكامله، عن كلمة مفتاحية أو إسم كاللقطات الفيلمية والصور المتحركة، والتسجيلات الصوتية والخرائط الصوتية، والخرائط المتفاعلة وغيرها، الكثير من الإضافات والأدوات القيمة التي ينفرد بها الشكل الإلكتروني للمراجع المنشورة.¹

○ خدمة الإحاطة الجارية:

تعرف على أنها إتاحة الفرصة للباحثين في ملاحظة الإنتاج الفكري المتصل بمجالات اهتمامهم، وغالباً ما ترتبط هذه الخدمات بالمكتبات الجامعية ووحدات المعلومات المتخصصة، وتهدف بالدرجة الأولى إلى تعريف الباحثين بكل جديد في مجال تخصصهم وتمكينهم من التماشي مع ما وصل إليه العصر من تكنولوجيا وثورة المعلومات، والتعمق في البحوث بالاستفادة من الآخرين. هذه النقاط من شأنها أن توفر وقت وجهد الباحث وتساهم في تطوير البحث العلمي.

ويأتي هذا النوع من الخدمات، من حاجة الباحثين إلى ملاحظة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص، وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا.

تتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية:

- استعراض الوثائق والمصادر التي تصل المكتبة وتصفحها.
- اختيار المواد التي تتناسب مع احتياجات المستخدمين.
- إشعار المستخدمين وإعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة، وهناك أساليب مختلفة لتقديم خدمات الإحاطة الجارية وإعلام المستخدمين عن المعلومات.
- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية وصحيفة المكتبة، وتعتبر هذه المطبوعات من أكثر الطرق فعالية ويمكن أن تصدر بأشكال وفترات متباعدة يومية أسبوعية، شهرية...
- نشرة الإضافات الجديدة وهي نشرة دورية تصدرها المكتبات وتضم قائمة بالمصادر الحديثة.

¹ شيخ إدريس، بدر الدين شيخ إدريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. السعودية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ص.ص 110-111. متاح على الخط:

http://pontal.nu.edu.sa/web/guest/about-najran-university. تمت الزيارة بتاريخ: 2018-05-01.

- الاتصال الهاتفي والزيارات الشخصية للباحثين، وبالرغم من صعوبات هذا الأسلوب إلا أنه يوطد بين المستفيدين ومكتباتهم.
- لوحة الإعلانات والعرض ويجب أن تكون في مكان مناسب يستطيع الجميع الإطلاع عليها.
- تنظيم معارض للكتب والوثائق المختلفة، بغرض البيع أو الإعلام فقط ويجب أن تضم هذه المعارض آخر ما صدر في المجال لتكون ذات فائدة.
- الاشتراك في شبكات المعلومات مثل الأنترنت وتوفير فرصة إستخدامها للمستفيدين.

وقد تطورت أشكال هذه الخدمة مع تطور أساليب تنظيم المعلومات وبثها حيث أصبحت تتخذ شكل الكشافات التحليلية لمحتويات الدوريات ونشرات المستخلصات، والبث الانتقائي للمعلومات، المعتمدة على النظم الإلكترونية لإسترجاع المعلومات، وهو شكل من أشكال الإحاطة الجارية المتطورة، فما هو إلا بث سريع للمعلومات والتوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة بإهتمامه دون غيرها.¹

○ خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

خدمة البث الانتقائي للمعلومات نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل باحث، وتهدف لإبقائه متماشيا مع آخر التطورات في مجال تخصصه واهتماماته الموضوعية.

ويقدم هذا النمط من المعلومات غالبا لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمعاهد المتخصصة والشركات والمؤسسات الخاصة، التي توجد بها مكتبة أو مركز معلومات، يتطلب إنجاز هذه الخدمة إجراء مسح شامل للباحثين وتحديد اهتمامات كل باحث بشكل منفرد وتصميم إستمارة تتضمن معلومات بهذا الخصوص، ومن ثم مقارنة هذه الإستمارة بكل جديد يصل إلى المكتبة.

أما ما يميز خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن خدمات الإحاطة الجارية هو ضرورة إستخدام الحاسوب لتقديمها، وذلك بسبب انفجار المعلومات وصعوبة السيطرة عليه، دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب في مجال التخزين والاسترجاع وبث المعلومات.

¹ كرم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره على المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008. ص. 91-92.

والمكتبة العاجزة عن توفير هذه الخدمات لا يمكنها أن تلعب دورا في دعم البحث العلمي، ولا في إرساء سياسة المعلومات، إذ لا يكفي أن تقدم المكتبة الخدمات التقليدية مثلا الإعارة والخدمات المرجعية، بل يجب أن تتعداها إلى الخدمات الحديثة التي فرضها الانفجار الهائل للمعلومات، ودخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالم المكتبات.¹

○ الخدمات البيولوجرافيا:

تتضمن إعداد قوائم البيولوجرافيا الشاملة والموضوعية، والكشافات والمستخلصات بالإضافة إلى إعداد الفهارس وهي من الأدوات المرجعية التي لا يجب أن تخلو منها المكتبة الجامعية، ذلك لزيادة الخدمات واستخدام مصادر المعلومات ذاتها.

وهذه الخدمة هدفها الأساسي تسهيل وصول المستخدمين للمعلومات بكل يسر وسهولة وفعالية، لذلك عدت من الخدمات المهمة والضرورية، التي تأكدت أهميتها في الوقت بحكم الانفجار المعرفي الذي يشتمل على جميع النشاطات الفكرية.²

○ خدمة تدريب المستخدمين:

هو إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لاستخدام الكتب والمكتبات، استخداما وظيفيا يساعده على الحصول على أية معلومة يطلبها، ومن بين أساليب التدريب نذكر:

- عن طريق نشر كتيبات للقراء تشرح كيفية استعمال المكتبة.
- توصيل التعليمات للفرد من خلال لوحات الإعلان.
- شرح للمستخدمين كيفية استعمالهم الفهارس والمراجع.
- تعويد المستخدم على حسن استعمال موارد المكتبة.

ولهذا فخدمة تدريب المستخدمين مهمة جدا، حيث لا بد على المكتبات أن تكون مستفيديها وفقا لبرامج ومناهج حديثة، حيث تكونهم في مجال وسائلها وتجهيزاتها حتى تتمكن من حسن استغلال المكتبة، وبالتالي

¹ كريم، مراد. مرجع سابق. ص. 92-93.

² خلاف، رانيا. عطوي، فائزة. عبود، ابتسام. (وآخرون). المرجع السابق. ص 35.

الحصول على المعلومات المطلوبة في حالة توفرها.¹

○ خدمة الأنترنت والبحث في قواعد المعلومات:

نتيجة لثورة التكنولوجيا الحديثة، التي أفرزها العقل البشري ظهر ما يسمى بالأنترنت التي جعلت العالم كقرية صغيرة، يمكن التحول فيها من خلال التعامل مع طرفية للحاسب الآلي المرتبط بشبكة الإنترنت، متحديا بذلك عامل الزمان والمكان، وليحقق لنفسه الحرية التامة للحصول على المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية، من دون المرور بإجراءات روتينية في سبيل الحصول على المعلومات أينما كانت وفي الوقت المناسب، لذا تعد المكتبة التي توفر خدمة الاتصال بالأنترنت والاشتراك في بعض أو في قواعد المعلومات المتاحة على الشبكة، مساهمة للتوجه الحديث أي استخدام المكتبة الإلكترونية.²

○ خدمات المراجع الإلكترونية:

وهي الخدمات عن بعد قصد عدم إلزام الباحثين بالحضور إلى المكتبة لطرح أسئلتهم وهنا يتم استخدام البريد الإلكتروني وبرامج الحاسوب.

● الخدمات الإضافية:

تتضمن هذه الخدمات أنشطة متنوعة تتعلق بالتزامات المكتبة نذكر منها:

○ خدمة الترجمة:

تتضمن التعريف بالترجمات الضرورية وإتاحتها للمستخدمين، أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة، وقد عرفها حسن محمد الشافي بأنها: "تسيير الاستفادة من هذه المواد بإزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد من الاستفادة الكاملة منها، نتيجة لعدم إلمام المستخدمين بهذه اللغات وخدمة الترجمة من الخدمات الضرورية التي تخصص لها المكتبات الجامعية، قسم من بين أقسامها من أجل العمل على ترجمة الوثائق المهمة، والمنشورة بلغات أجنبية يتعذر على المستخدم فهمها، ويجد صعوبة في حسن الاستفادة منها."

¹ كزيم، مراد. المرجع السابق. ص 93.

² خلاف، رانيا. عطوي، فايزة. عبود، ابتسام. (اآرون). مرجع سابق. ص 36.

○ خدمة التصوير والنسخ:

من الخدمات المهمة التي يجب على المكتبة توفيرها لروادها خدمة التصوير والاستنساخ لمواد المكتبة، تلك التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة كالدوريات والمراجع والرسائل الجامعية، والمخطوطات، فالواجب أن تقدم المكتبة هذه الخدمة والأجهزة الخاصة للقيام بهذه المهمة، ويمكن أن يكون تقديمها بالمجان أو بمبالغ رمزية، وذلك لاستمرار فعاليتها، ليس ذلك فحسب بل على المكتبة توفير الطابعات الكافية التي تلحق بأجهزة الحاسب الآلي المتصلة بقواعد البيانات أو الأنترنت، وذلك لطباعة المعلومات التي يحصلون عليها من هذه الوسائل.¹

ومنه يمكن القول أن المكتبات على اختلاف أنواعها تسعى لتقديم افضل الخدمات لمستفيديها بأقل وقت وجهد ممكن، وذلك لتسهيل الوصول إلى المعلومات، كونها أداة فعالة في تقييم أداء المكتبات وبيان مدى رضا المستفيد على أدائها.

¹ كزيم، مراد. مرجع سابق. ص.ص. 94- 95.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق التطرق إليه في هذا الفصل أن المكتبة الجامعية هي قلب الجامعة النابض، حيث تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والباحثين والأساتذة... وذلك عن طريق الخدمات التي تقدمها، من أجل تسهيل الوصول إلى المعلومة بأقل التكاليف الممكنة، كما تسعى إلى تحقيق أهداف الجامعة.

الفصل الثالث:

المهنة المكتبية

مقدمة الفصل:

تعتبر المهنة المكتبية من بين المهن التي عرفها الإنسان منذ القدم، ومع مرور العصور تطورت، حيث احتلت هذه المهنة مكانة مهمة في خدمة التطوير العلمي، من خلال دورها في رصد وتوفير مختلف المعلومات للباحثين والقراء على اختلاف مستوياتهم.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى التعريف بالمهنة المكتبية، وعوامل تطورها وانتشارها بالإضافة إلى المفاهيم المرتبطة بها، كما تناول هذا الفصل أسس والاحلاقات التي تقوم عليها هذه المهنة.

1. مفهوم المهنة المكتبية:

عرف الانسان مهنة المكتبات منذ العصور القديمة، ومارسها على غرار بقية المهن المعروفة آنذاك، وقد كان القائم على شؤون المكتبة يحظى بمكانة عالية في المجتمع، حيث كانت المكتبة مكاناً لإنعاش الروح لدى الفراعنة، ونفس الاحترام كان يوليه اليونانيون إلى المكتبة والمشرّف عليها.¹

يرتبط تعريف المهنة المكتبية إرتباطاً وثيقاً بطبيعة المهام المسندة إلى المكتبي وبنوع المؤسسة التوثيقية التي يعمل بها، فنسمي المكتبي كل من ينشط في مكتبة عامة مدرسية أو جامعية، وتستعمل تسمية وثائقي لكل من يعمل في مراكز التوثيق، ونسّميه أرشيفي لمن كان يعمل في مراكز الأرشيف والحقيقة أنه ورغم إختلاف هذه التسميات، وإرتباطها بنوع المؤسسة التي يتواجد بها المكتبي، يمكن الربط بينهما من خلال مبادئ العمل، والأسس التي يقوم عليها، والأهداف التي يحققها.²

"فالمهنة هي الوظيفة التي يقوم من خلالها الشخص برصد وجمع أوعية المعلومات ومعالجتها وتخزينها، واسترجاعها باستخدام مختلف الطرق والأساليب وتقديمها للمستفيد".³

حيث يمكن القول: "أن المهنة المكتبية هي مهنة العاملين بقطاع المكتبات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها، حيث يقوم من خلالها هؤلاء العاملين بجمع وتنظيم ومعالجة مختلف مصادر المعلومات وبتبها للمستفيدين".

¹ عبيد، حليلة. سوحة، هالة. أحمد مالك، بسمة. (آخرون). الكفاءة المهنية للعمل بالمكتبات الجامعية لخرجي علم المكتبات: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية سيدي عمار باجي مختار. مذكرة ليسانس: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2013، ص12.

² مكاتي، كريمة. إحصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي المكتبات. جامعة معسكر. رسالة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، 2011، ص 22.

³ رزاق، محمد علي. بن دشو، حكيم. سلوك العاملين في المكتبات الجامعية اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور أحمد عروبة بجامعة الأمير عبد القادر. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011، ص 13.

2. المفاهيم المرتبطة بالمهنة المكتبية:

ترتبط بالمهنة المكتبية مجموعة من المفاهيم والتي تحدد وفق المهام المسندة للمكتبي والمتمثلة في:

• المكتبي:

يرجع ظهور المكتبي في المرحلة التي تأسست فيها أول مكتبة عمومية منذ أن تكونت مجموعة مهمة من الكتب، حيث كلف أحدهم بمراقبتها، وقد كان هذا الحارس مكتيباً، وكان Depholer Demetik أول مكتبي ترأس تنظيم المكتبة الفنية بالإسكندرية، وخلفه كل من Inedotong eastouce " ويعرف المكتبي على أنه الشخص الذي يتولى مسؤولية الحصول على مجموعة المواد المنشورة وتوفير الوصول إليها.¹

• الوثائقي:

تطلق تسمية وثائقي على كل من يعمل في مراكز التوثيق، فأخصائي الوثائق هو الشخص القائم على حفظ الوثائق وتنظيمها، اعتماداً على عمليات إدارية وفنية، يهدف من خلالها إلى تسيير واسترجاع الوثائق عند الحاجة. " والتوثيق هو جزء من التنظيم البيبليوغرافي الذي يخدم احتياجات العلم ويقوم بوظيفة كشف المعلومات المسجلة، لمجموعة من الأخصائيين بعضهم مع بعض وبتقديم المعلومات إلى المستويات المتخصصة فقط دون غيرها، وبالتالي يكون الوثائقي هو الشخص المكلف بعمليات المعالجة وتوثيق البيانات والمعلومات، وبثها وتخزينها واسترجاعها من أجل إثراء الرصيد الوثائقي.²

• الأرشيفي:

" يطلق مصطلح الأرشيفي على كل من تسند له مهنة الحفظ لمختلف الوثائق التي تشكل فائدة علمية أو قيمة تاريخية، وتعتبر مهنة الأرشيفي من المهن الضرورية على إدارة أي مؤسسة مهما كان نوعها لأن الرجوع إلى وثائق أو معلومات في طرف معين، يستدعي وجود شخص معين مختص للقيام بهذه المهنة.²

¹ بوخدنة، نور الهدى. لعمامرة، حسينة. بن مبروك، عبد الرحيم. أخلاقيات المهنة المكتبيين المختصين في قطاع المكتبات والمعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقالة: مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالة، 213. ص 08.

² حفصاوي، أمينة. كروي، حورية. الثقافة المعلوماتية ودورها في تطوير المهنة المكتبية: دراسة ميدانية بجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة خميس مليانة، 2016. ص 22.

3. التطور التاريخي للمهنة المكتبية:

تعد المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفت البشرية، حيث ارتبط ظهورها بارتباط المكتبات القديمة، التي كانت تحتوي على مختلف الأوعية القديمة والتاريخية التي ميزت الحضارات والشعوب عبر التاريخ، حيث تغير مصطلح المكتبي تماشياً مع تطور مفهوم المكتبة ومدلولها عبر العصور، فالسوماريون سموها اللوح الكبير لإحتوائها على الألواح الطينية.¹

أما الفراعنة فقد أطلقوا عليها قاعات كتابات مصر، أو مكان إنعاش الروح وإذ انتقلنا إلى اليونان لوجدنا كلمة bibliotheca للدلالة على المكتبة و الكلمة تعني المكان الذي توضع فيه الكتب، ولا تزال الكلمة الشائعة في فرنسا والدول التي تتكلم اللاتينية، أما الرومان فقد استعملوا كلمة libri وتعني الكتاب نفسه، ومنها جاءت كلمة library والتي تعني كلمة للبحث والمطالعة، وتعتبر كلمة مكتبة كلمة حديثة في العالم العربي. ولم تستخدم إلا في القرن التاسع عشر فقد استخدم العرب كلمة دار وكلمة خزانة وكلمة بيت للدلالة على المكتبة.

وبالنسبة للحضارة العربية الإسلامية فقد إرتبط تاريخ المهنة المكتبية والمكتبيين بتاريخ المكتبات، والمعروف أن العرب قبل الإسلام لم يهتموا بالتدوين، فقد اعتمدوا أساساً على الذاكرة والحفظ، ولهذا لم يكن لديهم سجلات مدونة أو ما يشكل مكتبة، ويمكن ربط ذلك بنمط الحياة البدوية والأمية التي كانت منتشرة قبل الإسلام، حيث كان لمجيء الإسلام أثر كبير في ظهور التدوين اليدوي وبداية الاهتمام به، وكانت البداية بتدوين القرآن الكريم، ولهذا يعتبر كتاب الله هو أول نص باللغة العربية ظهر على شكل كتاب، كما كان لتدوين الحديث النبوي الشريف أثر إيجابي في تطوير التدوين عند المسلمين، ولقد ظهرت أولى المكتبات الإسلامية وازدهرت في العصر العباسي، نظراً لإزدهار حركة التأليف وانتشار صناعة الورق وكذلك لتطور مهنة الورقيين.²

ويمكن القول بأن المهنة المكتبية في البلاد العربية الإسلامية سائرت تطور ورقي الحضارة الإسلامية، غير أنها إنحطت وتقهقرت ويمكن تلخيص ذلك في المراحل التالية:

- بداية بروز مع ظهور التدوين ونزول القرآن الكريم وتدوين الحديث.
- مرحلة النمو والتطور في العصر العباسي.

¹ صحور، فيروز. خروبي، بسمة. واقع المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية عوائق مهنة المكتبي: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالة، 2013. ص21.

² كريم، مراد. مجتمع المعلومات وتأثيره على المهنة المكتبية الحالة الجزائرية نموذجاً. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011. ص107.

- مرحلة التقهقر والانحطاط ابتداء من القرن السابع الهجري.

استمرت المهنة المكتبية في التخلف إذ لم نقل الغياب الكلي خاصة بعد تعرض معظم البلاد العربية لمختلف أشكال الاستعمار، حتى جاء القرن العشرين وظهرت حركات التحرر في الوطن العربي والإسلامي، وبعد استقلال البلاد العربية ظهرت المدارس والجامعات، وبدأ الاهتمام بتكوين مكبيين، وتطوير المكتبات بمختلف أنواعها من ثم الاهتمام بالمهنة المكتبية من جديد.

وبعد ظهور الحركات الإصلاحية في أوروبا خلال القرن 11م وزوال سيطرة الكنيسة، ظهرت الجامعات في كل من فرنسا وإيطاليا وألمانيا، ثم تطورت الحياة العلمية بإنشاء المكتبات ووضع القائمين عليها، سواء كانت المكتبات على مستوى الإدارات والكنائس والجامعات.

ساهم ظهور الطباعة على يد الألماني غوتنبارغ في القرن 15 (1446م). في زيادة الإنتاج الفكري وتحسين وإخراج الأوعية الفكرية، ويشهد القرن 17 ظهور المكتبات الوطنية في أوروبا، أدى قيام الثورة الفرنسية عام 1789 إلى ظهور المكتبات الجامعية والمكتبات العامة مع توظيف القائمين على هذه المكتبات، وتواصل الاهتمام بالمكتبات والمهنة المكتبية إلى بعد الحرب العالمية 2، حيث شهد النصف الثاني منه تطورا سريعا لمهنة المكتبي في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص، بحيث بدأ الاهتمام بالنشر المكتبي من خلال عقد مؤتمرات وندوات بإصدار الكتب والمجلات، ومن بين الإصدارات: إنشاء أول مركز أكاديمي للبحث في علوم المعلومات بجامعة كيس وستون ريزيرف سنة 1956.

أما بالنسبة للدول العربية ظهر أول قسم للمكتبات والوثائق في جامعة القاهرة عام 1951. وتغيير تسميات المدارس والمناهج التعليمية ولا تزال تتبدل إلى اليوم، كما ظهرت التجمعات المهنية والجمعيات المكتبية الوطنية والإقليمية والدولية.

وفي عام 1970 أصبحت المهنة المكتبية تحظى باهتمام العديد من المؤسسات مثل الجامعات والكليات والمدارس العليا، وكذلك الجمعيات العلمية والاتحادات المكتبية، وكذلك الاتحادات الإقليمية والدولية حصلت المهنة المكتبية على اهتمام كبير عبر التاريخ، بعد ان كانت هواية أو وقتا يمارسه بعض العلماء وطلاب المعرفة في بعض المجتمعات القديمة.¹

¹حفصاوي، أمينة. كربو، حورية. مرجع سابق. ص. 39.

وبعدما عرفت تطورا عبر العصور الحديثة لتتضح معالم المهنة بدءا من بأمين تعليم خاص بها في مدارس متخصصة، كانت قد ظهرت في القرن 19 بالولايات المتحدة الأمريكية، لذا أخذت الدول العربية تسلك الطريق نفسه من أجل النهوض بالمهنة المكتبية من خلال إنشاء أقسام جامعية متخصصة، وسن قوانين تخص المهنة، وهو ما اعتبره المتخصصين بداية تاريخ للمهنة المكتبية في العصر الحديث بالعالم العربي بعد التخلف الطويل الناتج عن الظروف الاستعمارية التي ميزته في العصر الحديث.¹

4. العوامل التي ساعدت على تطور وانتشار المهنة المكتبية:

1.4 تطور مفهوم المكتبة:

تعتبر المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفتها البشرية، حيث إرتبط ظهورها بظهور المكتبات القديمة، التي كانت تحتوي مختلف الاوعية القديمة والتاريخية التي ميزت الحضارات المتعاقبة، وكانت طبيعة المواد التي تحتويها المكتبات في الغالب عبارة عن:

- الكتب الدينية والكتب المتعلقة بالطقوس والترانيم الدينية.
- السجلات الحكومية بمختلف أنواعها.
- الأعمال التجارية وعقود البيع والشراء وطقوس الزواج.
- الكتب المتعلقة بالعلوم الفلسفية.
- أخبار العائلات والبلدان والإنسان.
- أخبار الحروب والحملات العسكرية والرحلات.

وقد تطور مفهوم المكتبة وتغير عبر العصور، نتيجة للتغيرات التي طرأت على العالم في مختلف النواحي الإجتماعية، الإقتصادية، العلمية الثقافية، فأصبحت المكتبة ظاهرة إجتماعية ومؤسسة علمية من مؤسسات المجتمع تعتمد خدماتها على أسس علمية.

ومن أهم التعاريف الحديثة للمكتبة كالتالي:

"المكتبة هي المؤسسة الإجتماعية التي تربط بمؤسسة إجتماعية أكبر منها وتعمل عن طريقها لخدمة المجتمع وتطويره بصورة مباشرة أو غير مباشرة."

¹ حفصاوي، أمينة. كروي، حورية. مرجع سابق. ص 40.

"أنها مؤسسة ثقافية إجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات، وتهدف لخدمة ذلك المجتمع أفرادا وجماعات، ولزيادة ثقافة وترقية حصيلته الحضارية وتحقيق متعته وتسليم تلك المواد للأجيال القادمة وتنظيمها لحسن الاستفادة منها."¹

2.4 تطور مفهوم المكتبي:

تختلف مواصفات أمين المكتبة من عصر إلى عصر، ومن مكتبة إلى أخرى إذ كانت تستند أمانة المكتبة في غالب الأحيان إلى الأشخاص الذين يحبون الكتب أو يعشقون الأدب.

إن تاريخ مهنة أخصائي المكتبة Librarian ، لم تكن وليدة عصرنا الحالي ولا القرن الماضي فقط، بل أعتبر من أوائل المهن التي ظهرت في التاريخ حيث يمثل توت النموذج الأول لأمناء المكتبات، في مصر القديمة، كما تمثل زوجته حاتور النموذج الأول لأمينات المكتبات في مصر القديمة. ولذلك أطلق عليها على سبيل المجاز وليس الحقيقة إله وإلهة الفكر.

كما أولت الحضارة الإسلامية للمكتبات على مختلف أنواعها اهتماما كبيرا، مما ساعد على انتشارها وتطويرها، وقد تولى إدارة هذه المكتبات رجال هم في ذروة مجتعمهم، حسبنا ونسبا وعملا وفضلا.²

3.4 العوامل العامة:

إن أهم العوامل التي ساعدت على انتشار المكتبات وتطوير المهنة المكتبية:

- انتشار التعليم بين الأفراد في كافة المجتمعات البشرية.
- ظهور نظرية جديدة في التربية والتعليم والتدريس.
- ظهور نظرية التعليم الإلزامي لكل الموظفين، في عدد كبير من أقطار العالم إلى جانب برامج محو الأمية وتعليم الكبار.
- اختراع الطباعة وتطوير قدراتها على توفير أوعية المكتبة.
- التطور العلمي والتكنولوجي في مختلف حقول المعرفة، وتناقش الدول المعنية في هذه المجالات.
- تطوير المجتمعات إقتصاديا وإجتماعيا وتعليميا وثقافيا، في كافة أقطار العالم وخاصة الدول النامية.

¹ عليان، ربحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1999. ص12.

² مكاتي، كريمة. مرجع سابق. ص.ص 27-28.

- ظهور النظرية الحديثة التي تقتضي بالعناية بالإنسان جسما وروحا وثقافة وعلماء، وحاجة هذا الإنسان إلى القراءة والمطالعة كحاجته إلى الهواء والغذاء.
- رفاهية الإنسان وتقدمه المادي والاقتصادي وفتت له وقتا للفراغ أكثر من ذي قبل.¹

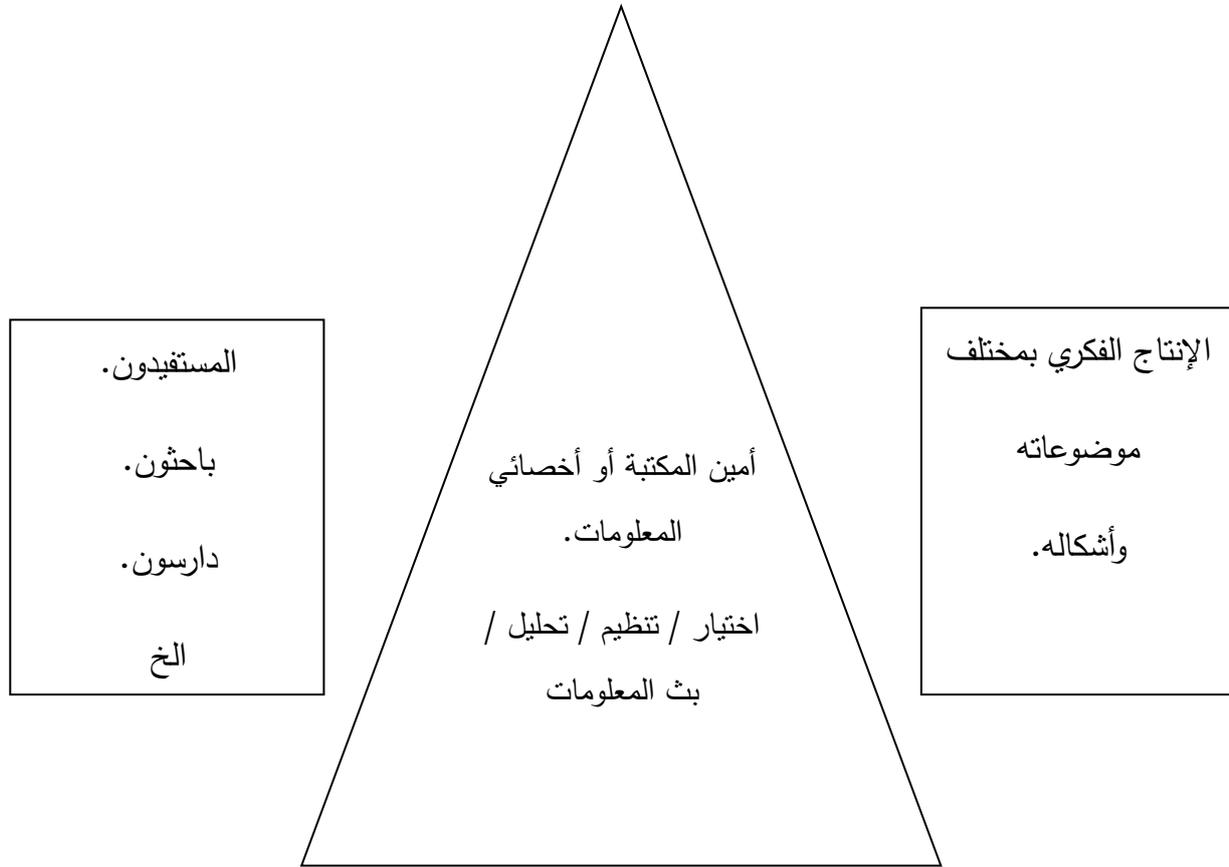
4.4 غزارة الإنتاج الفكري:

يتميز عصرنا بانفجار هائل في كمية المعلومات التي يتم التوصل إليها، ثم يجري نشرها وخاصة في المجالات العلمية والتكنولوجية، حيث يواجه العالم والباحث والدارس مصاعب جمة في الإطلاع على ما يحتاجه بالسرعة والسهولة الممكنة إلا إذا كانت هذه المعلومات في مستوى جيد من التنظيم السليم. ومن العوامل التي ساعدت على غزارة الإنتاج بصورة كبيرة ما يلي:

- تطوير أساليب الطباعة.
- الإهتمام بالبحث العلمي، وتسخير العلم من أجل التنمية في مجالات المعرفة.
- تطوير النظم التعليمية في جميع أنحاء العالم.
- استخدام الحاسبات الإلكترونية في تخزين المعلومات وإسترجاعها.
- إستعمال وسائل الاتصال المختلفة السلكية واللاسلكية والراديو والتليفزيون والأقمار الصناعية.
- تطور وسائل النشر والإعلام والترجمة في نقل المعارف البشرية وتداولها في جميع أقطار العالم.²

¹ مكاتي، كريمة. مرجع سابق. ص. 29-30.

² همشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر، 1997. ص 331.



الشكل رقم (1): يوضح العلاقة بين الإنتاج الفكري واختصاصي المعلومات في اختيار وتنظيم اوعية المعرفة وتقديمها للمستفيدين.

المصدر: مكاني، كريمة. المرجع السابق. ص31.

من خلال الشكل يمكن القول ان اختصاصي المعلومات او امين المكتبة يتولى مهمة اختيار الاوعية الفكرية بمختلف انواعها واشكالها وموضوعاتها، ثم يقوم بتنظيمها وتحليلها بفهرستها او اعداد القوائم البليوغرافيا او مستخلصات... وبثها الى جمهور المستفيدين باختلاف فئاتهم وتخصصاتهم واهتماماتهم لتلبية احتياجاتهم.

4 - 5 نشأة علم المكتبات والمعلومات:

إذ يعتبر من أهم العلوم التي ظهرت في الأونة الأخيرة، حيث إستفاد من التجارب التي مرت بها العلوم الأخرى وخاصة بتطبيق الأساليب العلمية في مجالات الإدارة والتنظيم والخدمات، فقد واكب تطور المعرفة وتقدم البشرية جنباً إلى جنب مع التطورات التي رافقت المكتبات ومراكز المعلومات بشتى مجالاتها، وأصبح من واجب إختصاصي المكتبات أن يلم بكافة هذه التطورات الحديثة، حتى تستطيع اختياراً المطلوب من الإنتاج الفكري وتنظيمه وتقديمه للمستفيدين كل في مجال تخصصه ورغباته واحتياجاته، ويستدعي الوقوف على التطورات في علم المكتبات قدرًا كافيًا من التأهيل العلمي، وفق مناهج حديثة تلبي الحاجات التي يجب أن يتعلمها أخصائي المكتبات، ويمكن بيان هذه الحاجات فيما يلي:

● الخدمة المرجعية:

هي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومة من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين، لتحليل طبيعة الأسئلة إذ أن الوظيفة الأساسية لها هي بث المعلومات.¹

● الخدمة التوثيقية:

وتتمثل في التحليل الموضوعي للمعلومات، وصف المعلومات، التكتيف، الاستخلاص، التحرير، النسخ الطباعة، الإحصاء الضبط الببليوغرافي وغيرها.

4-6 نشأة المنظمات والجمعيات:

يبلغ عدد الجمعيات والمنظمات المهنية المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات حوالي 354 منظمة وجمعية منتشرة في أقطار العالم، وقامت هذه المؤسسات بدور فعال في إنشاء المكتبات على مختلف أنواعها، وتطوير هذه المكتبات وخدماتها، وإرساء القواعد والأسس والمعايير والمواصفات التي تساعد على تنظيم مقتنيات هذه المكتبات، ومن الناحية الإدارية والفنية، وكذا المساعدة في إعداد الطاقة البشرية المؤهلة للعاملين بالمكتبات وتزويدهم بالثقافة المكتبية باستمرار.

¹ بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق : جامعة العربي التبسي تسعة، 2016. ص25.

ويجب ان لا ننسى ما لهذه الجمعيات المهنية من فضل، في تمثيل العاملين في المهنة والإهتمام بشؤونهم على المستويات المحلية والإقليمية والدولية. ويمكن ذكر الأهم منها فيما يلي:

- الجمعيات والمنظمات العربية: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم-وعهد إحياء المخطوطات العربية-الفرع الإقليمي العربي للوثائق-جمعية المكتبات الأردنية-جمعية المكتبات المدرسية بمصر.
- الجمعيات والمنظمات الدولية: منظمة اليونسكو-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-الاتحاد الدولي للتوثيق-المجلس الدولي للوثائق.
- الجمعيات القومية: جمعية المكتبات الأمريكية-جمعية المكتبات البريطانية.¹

5.أسس المهنة المكتبية:

1.5. تكوين اختصاصي المعلومات:

التكوين هو عملية محددة مسبقاً بأهداف معينة تطمح إلى إكساب المتكون مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات والسلوكيات التي تمكنه من القيام بوظيفة أو مهنة معينة، فالتكوين يهدف إلى إحداث التغييرات على مستوى المعارف، والمهارات والسلوكيات لتحقيق أهداف معينة، يهدف إلى إعدادهم وتزويدهم بمختلف المعارف والمهارات الخاصة، لضبط أوعية المعلومات وإتاحتها للاستخدام بأيسر السبل وأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن.

انطلاقاً من التطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات ترى بأن التكوين المستمر أمراً ملحاً أكثر من أي وقت مضى، ولا بد هنا من تطوير البرامج بما يتناسب مع هذه التطورات ومع حاجات المكتبيين والمكتبات، ومنح سياسة حديثة تحدد شروط التكوين المستمر ومجالاته ومستوياته، وبصورة عامة فإن التكوين المستمر يلعب دوراً هاماً في دعم اختصاصي المعلومات، ويمكن إبراز هذه الأدوار فيما يلي:

- المحافظة على المهارات الموجودة من جهة وإضافة مهارات جديدة من جهة أخرى.
- جعل المكتبيين على دراية تامة بما ينشر في مجال التخصص، نظراً لصعوبة السيطرة على كل ما نشر.
- التحسين المباشر للخدمات المقدمة للمستفيدين.

¹ مكاتي، كريمة. مرجع سابق.ص33.

2.5. تكوين الموظفين:

وهم المتخصصين في الميدان ويتم تكوينهم من أجل تنمية وتطوير معارفهم وقدراتهم، من أجل جعلهم يتأقلمون مع مستجدات وتطورات خدمات المعلومات والمكتبات، والوسائل المستعملة والتحكم الجيد في الإجراءات الفنية داخل المكتبة، كالتزويد والفهرسة والتصنيف والخدمات المرجعية، والوسائل التكنولوجية مثل الاعلام الآلي الذي يستخدم في المكتبة ومدة هذا البرنامج أربعة سنوات يكتسب فيها المتدرب التقنيات العلمية لإدارة مكتبة التربصات في المكتبة داخل المؤسسة.¹

3.5. تكوين أمناء المكتبات:

ويكون ذلك من خلال وضع برنامج يعمل على تنمية وتطوير قدرات أمين المكتبة في مجال الإشراف على المكتبات، وتولي إدارتها ومختلف الأساليب والطرق الفنية المتبعة في تنظيمها، وتعريفهم بأحدث التقنيات المرتبطة بهذا الميدان، وهذا البرنامج تكون مدته عام دراسي يلتحق به الحاصلون على الشهادات الجامعية سواء كانت في مجال التخصص أي علم المكتبات أو مجالات أخرى ومثل هذا التكوين نجده متوفر في جامعة قسنطينة، وذلك من خلال احتضان معهد علم المكتبات والمعلومات بإتقان مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في بعض المرات، أو الحالات بإجراء امتحان الدبلوم العالي للمكتبيين. خلال السنوات الماضية بالإضافة إلى التدريب أو التكوين من خلال الندوات مثل الهيئات الحكومية من أجل مزاولة المهنة بشكل إيجابي ومن هنا نجد أن التكوين في مجال المكتبات والمعلومات يجب أن يكون بصفة مستمرة أي دون توقف وذلك من أجل مواكبة التطورات الحديثة في مجال المعلومات، وتلبية إحتياجات المستفيدين بصفة جيدة وإرضائهم ودعم اختصاصي المعلومات وذلك من خلال:

- المحافظة على الموجودة من جهة وإضافة مهارات جديدة من أخرى.
- جعل المكتبيين على دراية تامة لما ينشر في مجال التخصص نظرا لصعوبات السيطرة على كامل ما ينشر.
- التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تحسين المعرفة المقتناة.
- تقديم فرص وظيفة جديدة عن طريق إعداد أخصائي المكتبات.²

¹- إبراهيم بوناب، أسماء، معروق، إيمان. دور اخصائي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص49.

² بوطورة، نوال. سمومة، نادية. دور المكتبة في تحفيز المطالعة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008. ص25.

4.5. التشريع القانوني للمهنة المكتبية:

التشريع القانوني هو أساس تنظيم العمل في المكتبات باختلاف أنواعها، فهو الذي ينظم العمل ويحدد العلاقة بين العاملين، وكذلك بين العاملين ومسؤولياتهم، وبين العاملين والمستفيدين من المكتبة، ويعتبر التشريع المكتبي المقياس الذي يقاس به الأداء داخل المكتبات، لأنه ومن خلاله تحدد المهام والصلاحيات الخاصة بكل فرد من أفراد فريق العمل في المكتبة، تهتم الدول في مختلف أنحاء العالم بإنشاء المكتبات بمختلف أنواعها، كما أنها تهتم في نفس الوقت بالعاملين والموظفين بها وذلك من خلال الاهتمام بتكوينهم ومنحهم فرصة لتحديث المعلومات بمختلف طرق التكوين المستمر، وبالتالي فإنه من الضروري أو الحتمي كذلك، أن تسن القوانين والتشريعات التي تنظم مهمتهم وتحميهم مثل ما هو به في المهن الأخرى. والنظام الأساسي للمهنة هو مجموعة من القواعد التي تحدد شروط التوظيف المؤهلات العلمية المطلوبة، وعادة ما يكون هذا النظام نظاما وطنيا تسنه جهات ذات علاقة مباشرة بأجهزة الدولة الرسمية، ومن ثم تحدد المهام والمسؤوليات في مختلف درجات السلم الوظيفي كل حسب السلك الذي ينتمي إليه.

يلعب التشريع القانوني دورا مهما في تطوير وتحديد موضوعها في المجتمع ووجود قاعدة قانونية يهتدي بها، يشجع على جلب أشخاص ذوي كفاءات عالية للنهوض بالمهنة على عكس غياب هذه القاعدة فإنه يؤدي بالضرورة إلى الاختيار عن طريق الصدفة دون الرجوع إلى سند قانوني مما يؤدي إلى دفع المهنة إلى الدرج الأسفل في السلم الاجتماعي.

تقوم المهنة على مجموعة من الضوابط القانونية تتمثل في:

- تحديد الشروط اللازمة للالتحاق بالمهنة.
- تحديد المهام حسب الاسلاك.
- تنظيم التسيير الإداري للمؤسسات التوثيقية.
- تنظيم التسيير التقني للمؤسسات التوثيقية.
- وضع الهياكل التنظيمية للمؤسسات.
- تحديد شروط الترقية والإدماج من الاسلاك المختلفة.¹
- تحديد الأجور والدرجات الاستدلالية للأسلاك.

¹ماضي، ودیعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً. رسالة ماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة منتوري قسنطينة، 2009. ص. 63.

6. أخلاقيات المهنة المكتبية:

1.6. مفهوم أخلاقيات المهنة:

لكل مهنة قواعد وأخلاقيات تمارس ليؤدي بمهام في أحسن الظروف، المكتبي كذلك هو الأخير ملزم بتطبيق بعض المبادئ الأخلاقية ليحمي نفسه، من الوقوع في الخطأ وبالتالي يقدم صورة جيدة لمهنته، لأنه إرضاء القراء والتعامل مع المعلومات خاصة في مجتمع المعلومات ليس بالأمر الهين.

لقد اختلفت المفاهيم حول مصطلح أخلاقيات المهنة وتعدد وجهات النظر بحيث عرفه القاموس الموسوعي لاروس: "بانه علم يعالج الواجبات، يعتبر هذا التعريف عاما وشاملا لعلم الأخلاق"، لكن عرفه محمود الهوش على أنه: "يستلزم من الموظف سلوكا معيناً قائماً على الالتزام بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها."¹

ويمكن القول أن أخلاقيات المهنة المكتبية: "هي مجموعة القواعد والمبادئ المتعارف عليها عند العاملين بالمهنة، والتي تستلزم من المكتبي سلوكاً معيناً قائماً على الالتزام الذاتي، بحيث يجب مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها، والإخلال بما خروج عليها وعلى شرفها، فالمكتبي ملتزم بتقديم أعلى مستويات من الخدمة لجميع مستخدمي المكتبة، من خلال إعداد مجموعات مناسبة ومنظمة بطريقة مفيدة، والتوزيع العادل والمتساوي للمعلومات، وتوفير سياسات للخدمة المتوازنة والاستجابة لاحتياجات المستفيدين بأسلوب ماهر ودقيق مع التحلي بالنزاهة."²

كما تعرف اخلاقيات المهنة أيضا على: "أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا."³

من خلال ما سبق يمكن القول ان اخلاقيات المهنة هي مجموعة السلوكيات والقواعد المتعارف عليها عند العاملين لتقدم افضل الخدمات لمستفيدي المكتبة.

¹ نبيلة، براهيم. مهنة المكتبي: ظاهرة نسوية مقارنة تحليلية بمكتبات وهران، رسالة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق. جامعة وهران 2011. ص53.

² دباي، عفاف. رفاص، صورية. طيب، دنيا. (واخرون). دور احصائي المعلومات في استقطاب الرواد بالمكتبة الجامعية: دراسة حالة بمكتبة كلية الطب بجامعة باجي مختار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف،:جامعة باجي مختار عنابة، 2015. ص31.

³ الزناتي، أسامة محمد خليل. دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية: المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء الطبي نموذجاً. رسالة ماجستير: قيادة وإدارة: جامعة الأقصى، 2014. ص14.

2.6. الأسس الأخلاقية للمهنة المكتبية:

تنطق أخلاقيات المهنة المكتبية من نبع الرضا التام والافتناع الكافي والنظرة الإيجابية نحو هذه الأخلاقيات، حيث لا يمكن تحقيق هذا التكامل من كل التوافق إلا إذا كان الشخص منحرف في ثقافة المؤسسة وقبول العمل فيها، ومن غير المنطقي أن يوكل موظف في المكتبة بالالتزام بأخلاقيات المهنة مالم تكفله النظرة الإيجابية لها، فاقد الشيء لا يعطيه، وقد وضعت العديد من الأسس التي تصب في محور واحد من بينها:

○ الروح المعنوية:

وهي تلك الحالة الروحانية التي تربط العاملين في المكتبة والتي تسودها الثقة، التقدير الذاتي لدور كل عامل فيها، كما نلمس أهمية كل شخص بجماع العمل بالولاء والإخلاص، والاستعداد لبذل أقصى الجهد وأقوى الكفاح لتحقيق الأهداف المكتبية، بتحقيق الرضا عند المستفيدين.

○ الإحساس بالانشرائح:

ويعني الإحساس بالراحة والطمأنينة، وهو ذلك الرباط العميق للشخص في العمل، يؤثر منها الآخر.

○ الميل نحو المهنة:

حيث يعبر عن الموقف الذي يجسد رغبته في الشيء وهذه الأخيرة تكون ذات شعبية، ولا يمكن أن تحدث إشكالية بين الناس.

○ الرضا الوظيفي:

ويقصد به القرار الذي يتخذه الفرد تجاه عمله بضرورة تعكس نظرتة وتقويمه لعناصر أو العناصر الموجودة في محيط العمل، كما يعرف بانه: " درجة شعور الفرد بمدى إشباع حاجاته التي يرغب في أن يشبعها من وظيفته خلال قياسه بأداء وظيفة معينة."

إن جميع المصطلحات السابقة ذكرها، بشكل حلقة متينة وعملية في تجسيد معنى النظرة الإيجابية للمهنة وهذا ما تتطلب المهنة المكتبية بالدرجة الأولى.¹

¹بوخذنة، نور الهدى. لعمائرية، حسينة. بن مبروك، عبد الرحيم. مرجع سابق..ص28

3.6. المسؤولية القانونية والأخلاقية للمهنة المكتبية:

الأخلاقيات كما سبق تعريفها: "هي توجيهات مستمدة من القيم والمبادئ لتوضيح الكيفية الصحيحة اللائقة أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة."

أما قوانين المهنة فهي: "مجموعة من القواعد والتشريعات التي تنظم عمل الممارسين للمهنة، وما يترتب على من انتهكها من عقوبات".

تختلف المسؤولية القانونية عن المسؤولية الأخلاقية، فالمسؤولية الأخلاقية أو الأدبية هي مسؤولية ذاتية أمام الله والضمير، والأجر فيها إلى الله تعالى أما المسؤولية القانونية فهي مسؤولية شخص أمام شخص آخر أو أمام القانون. أما المسؤولية الأخلاقية ثابتة لا تتغير، لأن الأخلاق هي الأساس والركيزة الأولى التي يقيم عليها البنيان المهني، فكل مهنة تمتاز عن غيرها بمجموعة من القيم والأخلاق التي يفترض أن يلتزم بها جميع العاملين.

وتعتبر أخلاقيات المهنة عنصراً ضرورياً يضبط سلوك العاملين في تلك المهنة فمهارة الموظف وكفايته في العمل لا تكون كاملة إلا من خلال إلتزامه بقواعد أخلاقية في العمل الذي يقوم به، فالمسؤولية هنا تمارسها قوة النفس والوجدان والضمير، أما المسؤولية القانونية فتتغير حسب القانون المعمول به في مجتمع ما، تنفذها سلطة خارجية من قضاة ورجال أمن وسجون، ولكن بأي حال من الأحوال لن تكون الأخلاق بديلاً عن القانون، لأن حياة الإنسان ارتبطت بالأوامر والنواهي والحق والباطل، وإذا لم تكن هناك قوانين تضبط حياتهم لخرجوا عن أصول الحق والخير.

تساهم القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني، إذا أحسن صياغتها إسهاماً كبيراً في توليد الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفقاً لمبادئ وقواعد متفق عليها من قبل العاملين بالمهنة، وتشدد الجهات الأكاديمية سواء أقسام المكتبات والمعلومات أو المعاهد على إجراء الاختبارات الشفهية للمتشحين للالتحاق، وبقدر ما يكون الحكم سهلاً مؤهلات المرشح الدراسية تكون الصعوبة في الحكم على مؤهلاته الشخصية، ومن هنا كانت أهمية ضرورة التقييم الدائم للعاملين لإبراز ضرورة وجود دستور أخلاقي.¹

¹ بوخذنة، نو الهدى. لعمارية، حسينة. بن مبروك، عبد الرحيم. مرجع سابق. ص 29.

خلاصة الفصل:

وفي الاخير يمكن القول أن المهنة المكتبية من أهم وأرقى المهن في الوقت الحالي وخاصة مع ظهور التكنولوجيات الحديثة، حيث كان لها الدور في ظهور قوانين جديدة لتنظيم الإنتاج الفكري وتنظيم المهنة المكتبية في حد ذاتها، وفي هذا السياق ظهرت مفاهيم جديدة: كاختصاصي المعلومات "وهو شخص له قدرة على تجهيز المعلومات وبنها وتقديمها للمستخدمين"، وهو ما سنتطرق إليه في الفصل الرابع.

الفصل الرابع:

إختصاصي

المعلومات ودوره

في تشجيع المستفيد

على استخدام

المكتبة الجامعية

مقدمة الفصل:

يعد إختصاصي المعلومات العنصر المحرك للمكتبة الجامعية، حيث أنه بمثابة الوسيط بين المعلومة والمستفيدين منها، فمن خلاله يمكن الوصول إلى المعلومات باستخدامه الطرق والأساليب لتسهيل ذلك.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى تحديد مفهوم كل من إختصاصي المعلومات والمستفيد، وحددنا مفهوم كل منهما وأهم المهارات والأخلاقيات الواجب توفرها في إختصاصي المعلومات، لتشجيع المستفيد على إستخدام المكتبة، وكذا العلاقة القائمة بينهما، وأخيرا أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المستفيد في إستخدام المكتبة.

1. مفهوم إختصاصي المعلومات:

إختصاصي المعلومات هو أمين المكتبة librartia المتعارف عليه من حيث المؤهل الأكاديمي والخبرة في المجال أنشطة المكتبات (فهرسة، تصنيف، تكشيف، إسترجاع معلومات). الذي إكتسب مهارات جديدة تؤهله للقيام بمهامه السابقة بكل ما طرأ عليها من تطور وتحديث.

كما يقصد به " أنه من تلقي تعليماً أكاديمياً في مجال علوم المكتبات والمعلومات وحصل على درجة الدبلوم الوسيط أو الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه بالإضافة إلى ممارسته العمل بالمكتبات الجامعية أو المتخصصة أو الوطنية أو العامة أو مراكز البحوث المعتمدة، بالقدر الذي يؤهله للقيام بالمهام والوظائف التي توكل إليه باقتدار ومسؤولية، خاصة في مجال العمليات الفنية وخدمات المستفيدين والبت الانتقائي للمعلومات وغيرها".¹

في حين عرفه قاموس البنهاوي بأنه: " شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من إهتمامه بضبط الوثائق نفسها".²

ومن خلال التعريف السابقة يمكن القول بأن إختصاصي المعلومات هو: " شخص مؤهل أكاديمياً ومهنيًا وفنياً، يمكنه التعامل مع مصادر المعلومات بأنواعها التقليدية أو الإلكترونية، وذلك من خلال جمعها وتنظيمها واسترجاعها، وبثها للمستفيدين أو الباحثين باختلاف مستوياتهم".

2. التطور التاريخي لإختصاصي المعلومات:

1.2 إختصاصي المعلومات في العصور الوسطى القديمة:

لقد تطورت وظائف إختصاصي المعلومات على مر العصور تطور المكتبات وخدماتها، ففي العصور القديمة والوسطى كانت المكتبات جزءاً من دور العبادة، وكان التركيز منذ البداية على إختيار أمين المكتبة من العلماء والمفكرين حيث كان الشخص الذي تناط به مسؤولية المكتبة، هو في الأغلب العالم والمثقف الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها، ولكن في ظل هذا التطور إستلزم أن يكون هذا الشخص من نوع آخر، حيث بدأ الأمر بإكتساب الخبرة من التعامل مع الكتب ثم تلت مرحلة أخرى، تسمى بمراحل الإعداد والتأهيل الأكاديمي سواء التقليدي أو الإلكتروني.

¹ ميرغني محمد، أحمد. تأهيل أخصائي المعلومات في السودان للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات. أعمال المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدار البيضاء، 2009. ص.918-919. متاح [على الخط]: <http://newsun.org/ar/audice>. تمت الزيارة 24/02/2018

² شابونية، عمر. الرصد المعلوماتي والدور الجديد لإختصاصي المعلومات. دراسات المعلومات. متاح [على الخط] 2009، ع5، ص120 [http://search man dumach.com/record](http://search.man.dumach.com/record) تمت الزيارة: 2018/03/21.

2.2 إختصاصي المعلومات في العصر الحالي:

إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في وقتنا الحاضر، فرضت نفسها على إختصاصي المعلومات بالتغيير تجاه هذه المستجدات لأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على مقدرته في تسيير المكتبة، فلم يعد مجرد حارس للكتب أو اختيار المواد المكتبية، تنظيمها أو تقديمها للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب لأن الحواسيب أسهمت إسهاما فعالا في مساعدة إختصاصي المعلومات في معالجة المعلومات، وإسترجاعها بطريقة سريعة وفعالة.

إن عصر التقنية هذا جعل من المكتبي في وضع أفضل بكثير من الماضي، حيث يقوم بتجميع المقتنيات المكتبية المخزنة إلكترونيا، وبإمكانه أن يسترجع أيا من الوثائق الموجودة، حتى وإن كانت الوثائق غير متوفرة فيمكن الحصول على نسخ مصورة بإعتبار التطورات الحالية، تستوجب الإحالة بالكم الهائل من المعلومات ويتحول إهتمامه من الاهتمام بالوثائق، إلى الإهتمام بالمستفيدين وذلك من خلال إتباع العديد من الأساليب الحديثة، منها اليقظة المعلوماتية.

ومن هنا نلاحظ الفرق بين لفظة أمين المكتبة ولفظة إختصاصي المعلومات، فقد كان خريج هذا القسم في القدام يطلق عليه " أمين المكتبة " لكن حاليا يطلق عليه " إختصاصي المعلومات " وهو اللفظ الأحدث والأصح لعدة أسباب من بينها:

- اللفظ الأحدث أشمل من اللفظ القديم حيث العلاقة بينهم علاقة جزء من الكل وبمعنى أصح ليس كل أمين مكتبة إختصاصي المعلومات ولكن العكس صحيح.
- اللفظ الأحدث أدق لوصف وظائف وإختصاصات خريج هذا القسم حيث أن لفظة أمين مكتبة تعني أنه مجرد حارس أمين على مجموعات من الكتب الموضوعة في دواليب مغلقة وهذا إختزال شديد لوظائف وإختصاصات خريج القسم وأيضا نظرة ليس بما أنصاف له بل تقلل من شأنه وأهميته، ولكن إختصاصي المكتبات له دور أكبر بكثير من أنه مجرد حارس على مجموعة من الكتب حيث أنه يقوم بالعديد من الإختصاصات والمهام.¹

ومن الأسباب التي أدت إلى تحول أمين المكتبة إلى إختصاصي معلومات ما يلي:

أولا: إنفجار المعلومات.

¹ بلحنقوف، خديجة. حجاجي، كوثر. فريجي، سارة. (وآخرون). دور أخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق مؤسسة سونلغاز بعنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2014. ص.57-58.

الفصل الرابع: إختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة الجامعية

تواجه المجتمعات ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفق هائلا في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهور تخصصات جديدة، من إنتاج المعلومات إلى صناعتها، وتتخذ ظاهرة إنفجار المعلومات أوجها عديدة هي:

○ النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري:

لقد عرف الإنتاج الفكري نمو أو زيادة كبيرة لم تعرفها البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985م وحدها فاقت العدد الإجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1975م، كما تشير الإحصائيات أيضا إلى الإنتاج الفكري السنوي مقدار الوثائق المنشورة يصل ما بين 12 / 14 مليون وثيقة، ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15000 دورية جديدة في كل عام، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي منها حوالي 600000 كتاب¹.

○ تشتت الإنتاج الفكري:

نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل: الهندسة الطبية، الكيمياء الحيوية، وموضوعات أخرى أكثر تخصص ودقة، وهذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة وظهور الإنتاج الفكري المتخصص.

مما جعل من الصعب متابعته والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين وحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيد من هاته المعلومات.

○ تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها:

بعد أن سادت الأوعية المطبوعة فترة من الزمن عرف العصر الحالي تطورا هائلا في أنواع وأشكال مصادر المعلومات فبالإضافة إلى الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والتقارير العلمية وبراءات الإختراع والأشكال المصغرة والأوعية الممغنطة والأوعية البصرية والوسائط المتعددة إضافة إلى أهم مورد للمعلومات في العصر الحديث وهو شبكة الأنترنت وما تمنحه من خدمات.

¹ بزواية ، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران، رسالة ماجستير: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، جامعة وهران-1- احمد بن بلة، 2015، ص. ص 97-98.

ثانيا: زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي وإستراتيجي، تعتبر المعلومات موردا لا يمكن بدونها إستثمار أي مورد آخر فقدرة الإنسان على إستثمار الموارد المتاحة الأخرى رهينة بقدرته على إستثمار المعلومات.

وإذا كان الإنسان الآن يستثمر موارد الطاقة الجارية (السائلة)، الطاقة الكهربائية، الطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة، فإن ذلك ما كان يتحقق إلا بإستثمار ما توفر لديه من معلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة منها.

ثالثا: نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعدد إحتياجاتهم.

رابعا: بزوغ تكنولوجيا الإتصالات والتزواج الحاصل بينها وبين تكنولوجيا المعلومات وظهور النظم المتطورة للمعلومات مثل: شبكات المعلومات Internet, Intranet بالإضافة إلى أوعية التخزين ذات القدرة العالية ... CD.Rom, Flash disk

خامسا: المنافسة الشديدة في خدمات المعلومات.¹

3. مواصفات إختصاصي المعلومات:

تعتبر فئة المتخصصين بالمكتبات ومراكز المعلومات، من أهم الفئات لأنها مسؤولة عن معظم العمليات الفنية، والخدمات المعلوماتية التي تقدمها هذه المراكز والمكتبات.

ولكي تقوم هذه الفئة بواجباتها على أكمل وجه يشترط توفير المواصفات التالية:

- التمكن من المجال الموضوعي الذي يختص بإهتمام مراكز المعلومات والمكتبة.
- التمكن من أساليب التوثيق وطرق إعداد وتقديم خدمات المعلومات.
- الإلمام بالمصطلحات المتخصصة بالمكتبات ومراكز المعلومات بلغتين عالميتين على الأقل، من أجل الوصول وتلبية حاجات المستفيدين.
- التعرف على مصادر المعلومات الأولية والثانوية، وطرق الحصول عليها.
- الإلمام الكافي بمجال المكتبات وأساليب العمل فيها.
- الإلمام بالطرق المناسبة والأجهزة اللازمة لحزن وإسترجاع وبث المعلومات بالأشكال والطرق المختلفة.²

¹ ماضي وديعة. مرجع سابق. ص 71.

² بغيل، فاطمة، الزهراء، بوركبة، وردة. ضوافية، أسماء. (آخرون). التكوين المستمر للمكتبيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية باجي مختار سيدي عمار. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015. ص. ص 52-53.

- القدرة على تحليل وتخزين المعلومات وإسترجاعها، والإختيار المناسب لها.
- حبه لمهنته وإيمانه بالدور المهم في توفير المعلومات للباحثين في كل التخصصات.
- القدرة على توصيل المعلومات إلى طالبيها، الشيء الذي يعكس كفاءاته ومهاراته المهنية.
- التميز بشخصية قادرة على جذب الرواد، وإقناعهم بأهمية المعلومات فعلى إختصاصي المعلومات أن يتميز باليقظة المعلوماتية، أي أن يكون باحثا باستمرار عن المعلومات التي هو دوما بحاجة لها.¹

4. مهام إختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية:

صنف بسنون في كتابه الموسوم (complète internet companion for librarians) المنشور

عام 1998 مهام المكتبات وإختصاصي المعلومات في عصر الانترنت تحت ثمانية مهام وهي:

● توفير الوصول إلى الأنترنت:

يمكن أن توفر المكتبة إتصالا بالأنترنت للذين لا تمكنهم ظروفهم المادية، من الحصول على الخدمة أو تقديم المساعدة للذين يحتاجون تجريب برامج أو أجهزة قبل إتخاذ القرار بشرائها.

● إستكشاف المعلومات:

يعد إستكشاف المعلومات أحد الأدوار التقليدية التي يجيدها إختصاصي المكتبات والمعلومات، ويمكن أن يكون له شأن أكبر في الشبكة العالمية. وذلك أن معظم المعلومات المتاحة عبر الأنترنت في الوقت الحاضر، غير منظمة وتحتاج إلى مهارة خاصة للوصول إليها واسترجاعها. لذا يستطيع إختصاصي المعلومات مساعدة المستفيدين للوصول إلى الكتب والمقالات، والبرامج والأخبار. وغيرها مما هو متاح عبر الأنترنت بسهولة ويسر.

● التعليم والتثقيف:

يجب أن يكون إختصاصي المكتبات والمعلومات معد للقيام بوظيفة المعلمين، لشرح تقنيات الإنترنت وإكساب المستفيدين، مهارات إسترجاع المعلومات، وإستخدام الشبكة بكفاءة وذلك عن طريق إقامة دروس قصيرة وورش عمل وإعداد أدلة إرشادية.

¹ بومخوفة، سارة. دور أخصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2012. ص. 17 - 18.

● النشر:

يمكن أن يقوم إختصاصي المعلومات بتصميم مواقع الإنترنت لنشر المعلومات التي تهم قطاعات المستفيدين من خدمات مكتباتهم كما يمكنه أيضا إضافة خدمات جديدة لإرضاء المستفيدين.

● دور الوسيط:

يمكن أن يقوم إختصاصي المعلومات نيابة عن المستفيدين ببعض العمليات المعقدة، أو التي تحتاج إلى وقت لشرحها، مثل البحث المتقدم أو تنزيل البرامج.

● تقييم المعلومات:

لقد كان الناشر يقوم بتقييم المعلومات التي ينشرون على هيئة كتب أو دوريات أو نشرات. أما شبكة الإنترنت فهي مفتوحة، لكل من يريد أن ينشر أي معلومات، دون النظر إلى دقتها أو مصداقيتها. لذا يستطيع إختصاصي المعلومات مساعدة المستفيدين لتقييم المعلومات، المنشورات في الإنترنت حسب المعايير المتبعة.

● تنظيم المعلومات:

يمكن أن يقوم إختصاصي المعلومات بفهرسة وتكشيف أوعية المعلومات، التي تقتنيها المكتبة، أو ما هو متوفر عبر الأنترنت، كفهرسة أجزاء من الكتبة الإلكترونية، أو مقاطع المقالات ذات الارتباطات التشعبية.

● تقديم المشورة:

يقدم إختصاصي المعلومات المشورة للجهات المعنية بإعداد الخطط والسياسات، حول العديد من القضايا ذات العلاقة بخدمات المعلومات، والإنترنت التي يجب توفيرها للمستفيدين، ودور المكتبات ومراكز المعلومات.

وفي الجدول التالي سنبين ملامح الاختلاف بين مهام المكتبي التقليدية، وإختصاصي المعلومات¹.

¹ لعريط، وسيلة. حريف، راضية. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص 25.

المكتبي التقليدي	المكتبي الرقمي	الوظائف
جمع الوثائق.	خبير المعلومات. Information expert	
بث الوثائق.	ملاحم معلوماتي. Information nvigateur	
المكتبة التقليدية	المكتبة الرقمية	بيئة العمل
فردى	مركب	التكوين المعرفي
ثابت	كل مستفيد مرتبط بالشبكة	مجتمع القراء
داخل جدران المكتبة	في إطار الشبكة	حدود الخدمات
روتيني	متنوع	طبيعة العمل
سليبي	نشط	نمط الخدمات
مواد مطبوعة	مجموعات رقمية	نتائج العمل
إتاحة الوثائق	الإبحار في المعلومات تقديم النصح والمشورة إتاحة المعلومات...	طبيعة الخدمات
منخفض	عالي	مستوى العمل

جدول 01: ملامح الاختلاف بين مهام المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي.

المصدر: لعريط، وسيلة. خريف، راضية. المرجع السابق. ص. 25- 26

وعليه فان المهام الجديدة لاختصاصي المعلومات تتمثل في :

- **معالج المعلومات:** حيث يقوم بإنشاء قواعد للمعلومات وتسمى مواقع ويب (sites web) وينضم المعلومات ويبحثها للمستفيدين على الخط، كما يقوم بالتكشيف والاستخلاص الالكتروني.
- **مهندس المعلومات:** حيث يشرف على تسيير نظام المعلومات من جانب تقني المتصل بشبكة الانترنت، كما يشرف على الحواسيب ومعدات الاتصال والشبكات وهذا مجال متصل بالاعلام الآلي.
- **خبير المعلومات:** وهو خبير بمجال موضوعي محدد حيث يدرس طلبات المستفيدين ثم يرشدهم الى مصادرها وكيفية الوصول اليها.
- **مدير المعلومات:** أي انه يتولى مسؤولية التخطيط والتنسيق والضبط لبرامج المعلومات والموارد البشرية والمالية اللازمة .
- **ضبط المعلومات:** يتعامل مباشرة مع المستفيدين ، يتلقى استفسارات المستفيدين ويتولى الرد على هذه الاستفسارات اعتمادا على ما يتوفر له من مراجع.
- **محلل الإنتاج الفكري:** يستخدم الأساليب غير التقليدية في تحليل محتويات الوثائق بكل اشكالها وتشمل عملية التحليل كل من التكشيف والاستخلاص.
- **استشاري المعلومات:** حيث يعمل اختصاصي المعلومات على توجيه المستفيدين الى بنوك ومصادر المعلومات أكثر استجابة لاحتياجاته.
- **محلل المعلومات:** التحليل الذي يتم ليس تحليلا بيولوجيا ولا تحليلا للوثائق وانما تحليل البيانات والمعطيات والحقائق بهدف الربط والخروج بمعلومات وحقائق جديدة.
- **محلل نظم:** يرتبط عمله باستخدام الحاسبات الاليكترونية في أي نشاط، وتحليل هذه النظم خطوة أساسية تسبق مهمة وضع البرامج.¹

¹رمضاني ، سمية. واقع التكوين المستمر لدى اختصاصي المعلومات في ظل البيئة التكنولوجية: دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945، 2017، ص.ص.35-36.

5. مهارات إختصاصي المعلومات:

وتتمثل هذه المهارات في:

● مهارات تكنولوجية:

- نظرا لتأثير مراكز المعلومات بالحاسبات وتكنولوجيا الإتصال هذا يساعد في معالجة التسجيلات وتسهيل عمليات المكتبة.
- إستخدام تكنولوجيا المعلومات المناسبة، والتمكن من إستخدامها بغية جمع المعلومات وتجهيزها.
- تقديم خدمات معلوماتية وتصميمها، ووضع منتجات ووسائط متعددة.
- معرفة الوسائط الحديثة للمعلومات وكيفية إستخدامها ومعالجتها.
- معرفة طرق النشر الحديثة.
- معرفة طرق إستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمليات الفنية، وخدمات المعلومات.
- مهارات الملاحظة في شبكات المعلومات، من أجل الوصول إلى قواعد البيانات المتخصصة.

● مهارات تسييرية:

- وقد تطورت هذه المهارات من إدارة المصادر المعلوماتية إلى إدارة المعلومات، وهي تقتصر على التعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، حداتها دقتها تخزينها، وإسترجاعها، وتمثل هذه المهارات في:
- تمكين إختصاصي المعلومات من تطوير خدمات المعلومات التي تهم المستفيدين.
 - تمكين الدارسين من وضع طرق عمل مناسبة وطرق إدارة ملائمة لتبادل المعلومات.
 - تدريب إختصاصي المعلومات على تقويم نتائج استخدام المعلومات واختيار إمكانيات تجنب المشكلات للإدارة العلمية، والاجتهاد لتحسين الخدمات المعلوماتية في عالم متغير.
 - تأهيل إختصاصي المعلومات ليصبحوا أعضاء فعالين في الإدارة القيادية للمؤسسة التي يعملون بها، وذلك من خلال التعاون مع جميع الوحدات في المؤسسة، والعمل على زرع ثقافة إدارة المعرفة في المؤسسة من خلال العمل التعاوني، وكذا تشارك المعارف فيما بينهم.¹

¹ خليل، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية من خلال خدمة الفهارس: دراسة ميدانية لمكتبة الاقتصاد وعلوم التسيير. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2010. ص. 48-49.

• مهارات فنية:

تتمثل هذه المهارات في:

- مهارات التزويد والاختيار: "معرفة طرق لتنمية المجموعات ومختلف الأساليب والإجراءات المتبعة، وقد فرض توفير المصادر على الخط والنشر الإلكتروني، التمكن من أدوات البحث البيبليوغرافي وإكتساب القدرة على الإتصال بينوك المعلومات، وفهارس المكتبات المتاحة من خلال الشبكات".
- المعالجة والتحليل: وتتمثل في التحكم في تقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية، وكذا التحليل الوثائقي.
- مهارات التسجيل والتخزين: وذلك بمعرفة طرق وتقنيات تسجيل المواد المطبوعة والمعلومات على وسائط حديثة، بإستخدام الميكروفيلم والأقراص الممغنطة، والحاسبات الإلكترونية في عمليات التخزين والإسترجاع.
- مهارات الإسترجاع: يجب على إختصاصي المعلومات أن يكون على دراية تامة بمصادر المعلومات المختلفة، بشكليها الورقي والإلكتروني وكذا كيفية البحث فيها وسبل إستخدامها، كما لا بد له من إمتلاك معلومات واقعية عن سبل إكتمال الوسائط المتعددة، وهيكله قواعد المعلومات حتى يتحصل على أفضل النتائج عند عملية الولوج المباشر إلى المعلومات، إلى جانب التحكم في بناء إستراتيجية بحث، وإسترجاع النصوص بقوة وفعالية وكفاءة عالية.¹

6. الأخلاقيات المهنية لإختصاصي المعلومات:

الأخلاق هي الركيزة الأولى التي تقوم عليها مهنة المكتبات والمعلومات، على إعتبار أن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية والسلوك المهني، تساهم إسهاما كبيرا في تحقيق التربية المهنية، وممارسة الواجبات وفق لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من جانب إختصاصي المعلومات، حدث هذا عندما قامت جمعيات المكتبات والمعلومات، بوضع دستور لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات، بهدف الاقتداء به من طرف العاملين في المهنة.

فالأخلاق المهنية تهدف إلى تحقيق هدفين، الأول يتمثل في توفير حماية أفضل لإختصاصي المعلومات، الثاني توفير خدمة أفضل لجمهور المستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، وأن تقوم بإعداد دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات.

ومن هنا يمكن توضيح أهم الأخلاقيات التي يجب أن تتوفر في إختصاصي المعلومات، وهي كالتالي:

¹ خليل، ليلي. مرجع سابق. ص 49.

- التواضع في التعامل مع المستفيدين مع الرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم دون تمييز.
- الإلتزام بأداب المعاملة من بشاشة ورفق ولين في الكلام والألفاظ الحسنة والإبتعاد عن الإنفعال والألفاظ القبيحة.
- الإصغاء لإنشغالات المستفيدين ومناقشة مشاكلهم البحثية والمعلوماتية.
- الرد على إستفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة، وسهلة الفهم.
- الطاعة والإنضمام لأي فريق عمل يراه الرئيس مناسب.
- تقديم النصيحة لمن يحتاجها، وخاصة مع الزملاء الأقل خبرة.
- تقبل النقد والرأي الآخر والتحلي بروح التسامح.
- إحترام الأنظمة والقوانين التي يصدرها المدير لصالح العمال.
- الولاء والانتماء ويقظة الضمير، إتجاه مسؤوليات العمل.
- إتقان العمل والحفاظ على المستوى الجيد في الأداء.
- حماية الخصوصية وتوصيل المعلومات، دون تصريحات أو مضايقات أثناء إستخدام البريد الإلكتروني.
- حماية الملكية الفكرية ومنع التوزيع غير المرخص للمواد المسجلة والمحافظة على حقوق النشر والتأليف.
- المبادرة إلى تطوير مهنة المكتبات والمعلومات، لدراسة ومناقشة الأنظمة والتشريعات والخدمات، التي أثبتت عدم جدواها من خلال العمل ورفع ذلك للمعنيين بالتطوير والتغيير.¹

7. إختصاصي المعلومات والمستفيد:

إن أول ما يميز الإتصال داخل المكتبات الجامعية هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما على الآخر ويتأثر به، حيث يعد المستفيد الأساس لنظام المعلومات والذي يسعى دائما المكتبي لتلبية إحتياجاته من المعلومات.

1.7. مفهوم المستفيد:

ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور مفهوم المواطن المستهلك، الزبون والمستهلك، وهذا بعد الحرب العالمية الثانية، بعدما تطورت الخدمات العامة، رغم أن أصل الكلمة بدأ من الإشارة إلى إختلاف الآراء وتضاربها حول تعريف المستفيد الذي لا يزال غير واضح، بحيث يعتبره البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية، لكن الأهم من ذلك هو أن وجود أي

¹ حاجي، حفيزة. أخصائي المعلومات وبناء مجتمع المعرفة: الإمكانيات المتاحة والأدوار المنتظرة: دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال قسنطينية. مذكرة ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: جامعة قسنطينة-2، 2013، ص. ص30-31.

الفصل الرابع: إختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة الجامعية

مؤسسة معلومات مرتبطة أشد الإرتباط بوجود المستفيد فهو غايتها، وللتطرق للمستفيد يستخدم عامة الأدبيات مصطلح ينفي اللغة العربية كمرادفين بمعنى واحد، وهما "المستعمل" و"المستفيد".¹

لغة: يمكن تعريف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم.²

اصطلاحاً: يعرفه أحمد بدر بأنه: "كل شخص يتاح له استخدام المكتبة يتوقع أن يكون له حاجة للوصول إليها، وإلى المعلومات بمجموعاتها".³

ويعرفه المعجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات: "هو الشخص الذي يشغل أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".⁴

وتعرف " UNISIST " المستفيدين بأنهم: "أشخاص لديهم إحتياجات خاصة للمعلومة والتعليم على المستوى النفسي والاجتماعي".

ومن وجهة أخرى تعرف المجلة السنوية لعلوم وتكنولوجيا المعلومات المستفيد: "بالشخص الذي أدرك نقصاً في معرفته للعالم ويحاول إيجاد معلومات لإصلاح أو معالجة هذا النقص. لذلك يحاول مستفيد المعلومة، الحصول على مادة المعلومات أما مستفيد نظام المعلومات أو نتاج المعلومات هو الشخص الذي يستعمل شيء من جهة، ومجموعة السلوكيات الإجتماعية من جهة أخرى".⁵

كما يعرف بأنه: "الشخص الذي لديه إحتياجات معينة، على المستوى المعلوماتي النفسي، الإجتماعي وقد يحتاج إلى معارف مهنية أو فكرية، لإثراء حياته الشخصية، ويهتم بفكرة الحصول على المعلومات ليشبع رغباته وفضوله، أو لتحسين مستوى تعليمه وتنمية مهاراته".⁶

¹ قحاييرة، الصديق. دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بكلية الآداب واللغات. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016. ص 32.

² شريط، عدنان. عميرة، سمير. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الألية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات مجمع سويداني بوجمعة -قلمة- مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945، 2017. ص 16.

³ قحاييرة، الصديق. مرجع سابق. ص 31.

⁴ قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2013. ص 34.

⁵ شريط، عدنان، عميرة، سمير. مرجع سابق. ص 16-17.

⁶ عولمي، خولة. سعد الدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبينه لإحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد بقسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص 35.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن: "المستفيد هو الشخص المستخدم للمكتبة والذي يهدف للاستفادة من موارد المكتبة وخدماتها بغرض إشباع حاجاته المعلوماتية وتنمية مهاراته."

2.7. أنواع المستفيدين:

هناك أنواع عديدة من فئة المستفيدين منها:

- المستفيد الإيجابي (أو المتمرس): هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص ولديه معرفة وخبرة، بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.¹
 - المستفيد السلبي (أو العرضي): هو المستفيد الذي لا يكون راضٍ وييدي عداً 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 اتصاله بالمختصين في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، ذلك فهو ينمي سلوكاً عدوانياً.²
 - المستفيد الحيادي (أو البسيط): هو المستفيد الذي يطلب إقتراحات وتوجهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والإستقصاء عن مكان المعلومة.
- كما يميز وارزيق werzig من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:
- المستفيد الحالي (أو النهائي): المستفيد الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلاً.
 - المستفيد الفعلي (أو الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين المعلومة وتكون لديه الفرصة لإستعمالها ويستغلها فعلاً.
 - المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لإستعمالها ولكن لا يستغل هذه الإمكانية.
 - المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها.³

¹ شريط، عدنان. عميرة، سمير. مرجع سابق. ص17.

² عزيزي، فارس. تقييم المستفيدين للفهرس الإلكتروني بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: طلبة 2 ماستر علم المكتبات نموذجاً. مذكرة ماستر: إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016. ص33.

³ بن رضوان، كريمة. بن جعفر، وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والإعلام الآلي. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011. ص29.

إذن فالتقسيمات متعددة، تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم، كالباحثين في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في شتى مجالات الإدارة، والصناعة والطب والتجارة، والزراعة والتكنولوجيا وغيرها بالإضافة إلى مستفيدي المكتبات الجامعية، كالطلبة سواء طلبه التدرج منهم أو ما بعد التدرج أو الأساتذة، وغيرهم من عاملين في حقل التعليم العالي وبالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيما موحدا، حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين والدليل على ذلك إنه في بداية الاهتمام بالمستفيدين ودراساتهم، ثم تصنيفهم حسب الجنس والعدد، إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم وكانت تلك نظرة ديمغرافية لدراسة المستفيدين.¹

3.7. دوافع المستفيدين للحاجة إلى المعلومات:

وإذا نظرنا إلى حاجات المستفيدين إلى المعلومات على أساس الدوافع فيمكن إيجازها فيما يلي:

- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة لتخصص معين.
- الحاجة إلى تتبع الوثائق المتعلقة بموضوع معين، وهنا ما يسمى بالبحث الشامل، والذي يتم إسترجاع أكبر قدر ممكن من الإنتاج الفكري المنشور في أي موضوع، وفي أي فترة زمنية معينة.
- ومن هنا فإن احتياجات المستفيدين تختلف من فرد لآخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن، إذ أن هناك من يحتاجها في حل مشكلة ما في حياته اليومية أو في أي عمله.
- الحاجة إلى معارف مهنية تساعده في تطوير قدراته، ومهاراته المهنية مما تؤديه إلى حل مشاكله المهنية، وإتخاذ القرارات المناسبة لها.
- الحاجة إلى معارف ثقافية، فنية، لإشباع فضوله المعرفي وتفهم الظواهر بالنسبة له، ولتفسيرها لذا نجد الحاجيات متعددة.

إضافة إلى تلك الدوافع نجد دوافع أخرى نذكر منها:

- التعرف على النتائج التي توصل إليها الآخرون.
- مقارنة النتائج التي توصل إليها الباحثون مع النتائج الأخرى.²

¹ شريط، عدنان. عميرة، سمير. مرجع سابق. ص18.

² عتروس، خديجة. أثر التكوين المكتبي على سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2017، ص 63.

4.7. إحتياجات المستفيدين:

1.4.7. تعريف الإحتياجات:

لغة: تعرف على أنها: إحتاج إحتياجات من حوج أي إفتقد ويقال إحتاج إلى الشيء إفتقر إليه وإنعطف إليه.

إصطلاحاً: تعرف على أنها: رغبة المستفيد في الحصول على المعلومات تفيد وتقضي له على مشكلة واجهها.¹

2.4.7. أنواع إحتياجات المستفيدين:

هناك نوعين من إحتياجات المستفيدين:

- الإحتياجات المعلنة

هي الإحتياجات التي يطلبها المستفيد من المكتبة وبشكل مباشر لأنه مقتنع بأن المكتبة قادرة على توفيرها وإتاحتها.

- الإحتياجات الكامنة

وهي الإحتياجات الفعلية التي يرغب المستفيد أن يحصل عليها.²

3.4.7. عوائق تلبية إحتياجات المستفيدين:

هناك عدة عوائق تحول أمام تلبية إحتياجات المستفيدين منها:

- عوائق مادية وتجهيزيه:

تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة (وصول مادي أو معنوي) وكذلك سهولة إستخدامها، وهما المؤشران الأساسيان اللذان يختار المستفيد على أساسهما إستخدام نظام معلومات أو تركه.

- عوائق نفسية واجتماعية:

تتعلق بالعلاقة بين المستفيد والمكتبي والنظام ككل هذه العلاقة هي التي على أساسها، يتولد عند المستفيد رد فعل سلبي أو إيجابي، إتجاه نظام المعلومات والمكتبي.

¹ حايغي، نصيرة. أوخليفة، كاهنة. المهارات المهنية ودورها في تلبية إحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة - 02 - مذكرة ماستر: إدارة اعمال مكتبات ومراكز التوثيق: جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري، 2017. ص. ص 31 - 32.

² علام مسعودة. الإتصال ودوره في تفعيل العلاقة بين المكتبة والمستفيد: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق: مذكرة ماستر: مكتبات وإدارة اعمال: جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري، 2017. ص 37.

• عوائق تقنية:

تتمثل في جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام مثل فشل المستفيد في صياغة سؤاله، وبذلك فشل المكتبي في فهمه، وهذا يعقد الحوار بينهما، وتتولد لكليهما إنفعالات سلبية إتجاه الآخر، كل هذا ينشأ نتيجة لإختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية، وتعقد إستخدام وسائل البحث، وبالتالي يصعب البحث عن المعلومات.

• عوائق خاصة بالنظام:

تتمثل في إهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من إهتمامهم، من تلبية إحتياجات المستفيدين.¹

4.7.4 إختصاصي المعلومات وخدمة المستفيد:

إن نجاح أو فشل أي مؤسسة وثائقية، يتوقف على طبيعة العلاقة التي تربط الأشخاص المنتسبون إليها، والأشخاص المعينون بالأهداف والخدمات التي تقدمها وباعتبار المكتبة مؤسسة وثائقية، فإنها تسمى المحرك للعمل المكتبي، إذ بدونها يصبح الرصيد ميت وغير مستعمل، وبالتالي فشل المكتبة.

وبهذا تكون الحاجة إلى الطرف الآخر وهو المكتبي لتبادل العلاقات بينهما، حيث لا يزال الكثير من المستفيدين يظنون أن مهنة المكتبي من الأعمال الروتينية، من إستقبال وإستماع إلى مطالبهم، والسبب هو إهمال المكتبي للمستفيد، حيث نجد أنه يركز أساسا على الكتب والوثائق، ثم يركز على الموظفين، وفي الأخير يأتي المستفيد وهذا ليس عدل، باعتبار أن المكتبة بتجهيزاتها وموظفيها، وجدت لخدمة المستفيد.

ومن هنا يجب وضع المستفيد في مستوى واحد، مع المواد المكتبية والموظفين وإعطاء إهتمام بالمستفيد، فيما يخص إقتراحاته وإستفساراته، والعمل على إزالة كل عوامل التنافر، ومعوقات الإتصال الفعال بينه وبين المكتبي، وتفضل أسلوب الحوار. بدل الانفراد في الرأي، وذلك لأن عملية الاتصال تؤثر بصورة جدية على فعالية المكتبة والعمل المكتبي.

ومن هنا للمكتبة الجامعية بصورة خاصة رسالة أن تؤديها وهي إفادة المستفيدين وذلك بتوفير الخدمات اللازمة، حيث تعتبر هذه الخدمات دليل نجاح أو فشل المكتبة وهي تعتمد على كفاءة المكتبي.²

¹ حايفي، نصيرة. أو خليفة، كاهنة. مرجع سابق. ص. 34-35.

² إبراهيم بوناب، أسماء، معروق، إيمان. مرجع سابق. ص. 64.

ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- توفير مصادر البحث وتعريف المستفيدين بها عن طريق إحاطته بالبيبلوغرافية، الفهارس، الأدلة والمستخلصات.
 - الخدمات المرجعية: ويقصد بها ذلك النوع من عمل المكتبي الذي يهتم اهتماما مباشرا لمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة، وقد تكون الخدمة المرجعية مباشرة، وذلك بالاتصال المباشر مع المستفيد بالإجابة على استفساراتهم أو غير مباشرة وذلك باجتياز المواد المرجعية (المعاجم، القواميس، الكشافات، البيبلوغرافيات....)، وترتيبها وتقييمها وتقييم الخدمة المرجعية وتبادل الإعارة بين المكتبات.
 - إعداد القوائم البيبلوغرافية والكشافات والمستخلصات وتشمل هذه الخدمة على حصر خارجي يتعلق بإعداد قوائم الدوريات.
 - الترجمة: وهي خدمة مهمة جدا نظرا لان النشر العلمي يتم بلغات متعددة، وعلى المكتبي ان يقوم بالترجمة بجعل المعلومات في متناول الجميع.
 - خدمة الإحاطة الجارية: وهي اعلام واطلاع المستفيدين على التطورات الحديثة في المجال والتي تحمل اهتماماتهم مما يتوفر من مواد مكتبية او مصادر معلومات بانتظام، وهي تتعلق بالمعلومات المنشورة حديثا ثم اختيار المواد الملائمة لاحتياجات المستفيدين مع ارسال بيانات بمختلف وسائل الاتصال.
 - خدمة البث الانتقائي: هو نظام من نظم خدمات المعلومات التي من خلالها يتم تزويد المستفيدين بالمعلومات التي تهمهم حيث تقوم المكتبة بمسح شامل لهم وتحدد اهتماماتهم وسماتهم.
 - خدمة النشر: حيث تحرص المكتبة على النشر العلمي وذلك بإصدار المطبوعات الأولية أي(تنشر المقالات الاصلية) او تصدر المطبوعات الثانوية(البيبلوغرافيات، الكشافات والأدلة).¹
- ومن بين الخدمات الأخرى التي يمكن لأخصائي المعلومات القيام بها من اجل تسهيل الوصول للمعلومة، خدمات تصوير وكذلك تنظيم الكتب على الرفوف وغيرها من الخدمات الأخرى التي يقوم بها لافادة المستفيد.

¹ إبراهيم بوناب، أسماء. معروق، ايمان . مرجع سابق، ص64-65.

7 . 5.4 . علاقة إختصاصي المعلومات بالمستفيد:

ترتبط إختصاصي المعلومات بالمستفيد علاقة وطيدة، وتظهر هذه العلاقة من خلال:

● العلاقة الاجتماعية:

يعتبر المستفيد حلقة ضمن سلسلة من الأفراد والعمليات التي تربط بينهم علاقة متكاملة ومتزايدة فيما بينها، فهو يعيش في مجتمع لا يستطيع أن يعزل عنه، بالإضافة إلى المؤسسات، التي تقدم الخدمات التي تلبي جميع احتياجاته. ومنه عليه بناء علاقات وطيدة بينه وبين المؤسسة، وبينه وبين المستفيدين من المكتبة، التي يتكون أعضاؤها أساسا من مستفيدي المكتبة الأوفياء، فعلى مر الزمن تشكلت علاقات وطيدة بينهم وبين المكتبة والتي توكل إليهم أدوار خاصة في مختلف المناسبات هذا من جهة، ومن جهة أخرى يمكن للمستفيد أن يبني علاقة وطيدة بينه وبين المكتبي، وذلك من خلال معاملته اليومية.

لأن المستفيد يبقى في حاجة دائما للمكتبي، حيث أنه يبقى على اتصال به ليعلمه بحاجاته من جهة، ويستفيد من خدماته من جهة أخرى.

● العلاقة من خلال ما يطلبه المستفيد:

○ المشاركة:

لا يقتصر دور المستفيد على إستهلاك المواد المكتبية فقط بل أيضا أن يشارك في وضع تلك المواد الموضوعية، وتعتبر المشاركة من الوظائف الأساسية التي تقوم بها المكتبات حديثا، وذلك من خلال تعريف المستفيد من المكتبة وإدماجه فيها.

وبذلك يصبح المستفيد سيد الموقف، وليس زائرا يأتي مرات قليلة، ويتم ذلك من خلال إشراكه في مختلف العمليات، التي تقوم بها المكتبات من تنظيم وتسيير..

ومنه فالمشاركة تسمح بإزالة جميع الحواجز، بين المكتبيين والمستفيدين وتجعل كل واحد منهم في حاجة إلى الآخر.¹

حيث يتم إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك عن طريق:

■ التعبير عن آرائهم بما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها.

¹- عتروس، خديجة. مرجع سابق. ص 90.

■ المشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة وتميئتها باستمرار.

■ المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعدهم في فتح المكتبة والمشاركة في تنظيم معارض داخل المكتبة.

فالمشاركة تمكنه من إبراز دوره، كعنصر مهم من السلسلة الوثائقية يستهلك المعلومة وينتجها، أما فيما يخص المكتبي

فتمكنه من معرفة إحتياجات ورغبات المستفيدين، فيقوم بتوفيرها للمستفيدين وبالتالي إكساب ثقتهم.

○ الاستخدام:

فالمعلومات مختلفة في أشكالها، للإستخدام وليس للحفظ فقط في المكتبة، بل وجدت لخدمة القراء على

إختلاف مستوياتهم، فالمستفيد لا يكفي إطلاعهم على المراجع فقط، بل يستغل كافة المصادر المعلوماتية الموجودة بالمكتبة،

ويبحث عن المعلومة بنفسه، عن طريق الوصول المباشر للمراجع.

● العلاقة من خلال ما يقدمه المكتبي:

○ الخدمات:

إن توفير الأوعية المكتبية، لا يمكن أن يمثل وحدة أساسية لجلب جمهور المكتبة، بل لابد من توصيل هذه الأوعية

إليهم، وتسهيل الإستفادة منها بصورة جلية وفعالية، أي مكتبة تقوم الخدمات المقدمة من قبل العاملين بها، إلى مختلف

الفئات المترددة عليها، ويمكن تلخيص الخدمات المكتبية فيما يلي:

- توفير المكتبة لكل الإمكانيات والأدوات التي تساهم، في الإفادة من مختلف مصادر المعلومات.
- استقبال المستفيدين والإجابة على استفساراتهم وتعريفهم بالمكتبة، عن طريق الإرشاد والتوجيه، من خلال إعداد أدلة ونشرات خاصة بنظام تسيير المكتبة.
- شرح وتفسير كيفية التعامل مع ما تقدمه من أوعية، وإمكانية الإستفادة من المعلومات التي تحتويها.
- الإحاطة الجارية: وذلك بإعلام المستفيدين بالمقتنيات الجديدة عن طريق ملصقات على حائط المكتبة، أو من خلال القيام بمعارض وأبواب مفتوحة عن المكتبة.¹

¹ عتروس، خديجة. مرجع سابق. ص 91.

○ المعاملة:

عند الحديث عن المعاملة، فإننا نحدث عن العوامل النفسية والاجتماعية، التي يمكن أن تؤثر على نوعية العلاقات القائمة بين المستفيدين، وسلوكهم إتجاه المكتبة، وإتجاه بعضهم البعض، والمكتبي مطالب ببناء جسر بينه وبين المستفيد من أجل:

- جلب الأفراد الذين يعزفون عن المكتبة.
- توجيه القراء المقبلين على المكتبة وتدريبهم، على الإستخدام الأمثل لمواد المكتبة، ولتحقيق هذان الهدفان يجب أن يكتسب المكتبي ثقة المستفيدين ومنه فعليه:
 - التحلي بالثابرة والصبر والبساطة في الحديث.
 - تقبل الانتقادات الموجهة إليه.
 - القدرة على تفهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المستفيدين أثناء بحثه عن المعلومة.
 - التمتع بروح العمل الجماعي ومشاركة المستفيدين، من أجل خدمة أهداف المكتبة.
 - التحول من وسيط معلومات إلى استشاري المعلومات.

ومن هنا فالمعاملة تلعب دوراً أساسياً في جلب المستفيد إلى المكتبة، وهي أساسيات المهنة، حيث يجب على المكتبي أن يتلقى تكويناً بيداغوجياً يدرس من خلاله مختلف الطبائع والعقلانية للأفراد، وكيفية الاتصال معهم وفقاً لهذه الطبائع على المكتبي أن يكون على إتصال وتعامل مع جميع المستفيدين، والإجابة على إستفساراتهم من خلال دراسة رغباتهم وميولاتهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى على المستفيد هو الآخر أن يكسب حب وثقة المكتبي. ومنه فعليه:

- البساطة في الحديث والسلوك.
- التعاون مع المكتبي والمشاركة في خدمة من خلال المحافظة على أثارها فترتيبها وخلق جو ملائم للمطالعة¹

¹ عتروس، خديجة. مرجع سابق. ص. 91-92.

8. استخدامات المكتبة الجامعية:

1.8. مفهوم الاستخدام:

هو نشاط اجتماعي وطريقة عمل، نشاط قديم أو تردد عادي، جاري في مؤسسة ولكن ليس محبر بقوة القانون. USAGE لأن كلمة UTILISTEUR على USAGE و UTILISTEUR على USAGE وهناك USAGE PRATIQUE وتقابلها UTLISATION يعني الاستخدام بصفة عامة.

كما يمكن تعريف الاستخدام على انه طريقة للحصول على المعلومات لارضاء الحاجات.

2.8. أهمية استخدام المكتبة:

إن اعتماد الطالب على مصادر المعرفة، وإطلاعها عليها بنفسه، خير دليل على نجاح العملية التعليمية للطالب وحل هذه الأخيرة لبعض المشاكل، التي وقع فيها دليل صريح على مهاراته العلمية، وهذه المهارة لا تأتي إلا بتوفقه في استخدام المكتبة. ووضع يده على مفاتيحها، أي المراجع ومصادر المعلومات المختلفة، لهذا يجب أن يكون درس المكتبة، وكيفية إستخدامها مادة من مواد البرامج التدريسية، التي تقرها الجامعات، من أجل تطور الدراسة والبحث العلمي فيها وجاءت أهمية هذه البرامج في إستخدام المكتبة نتيجة ل:

• الانفجار المعلوماتي:

أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية، تواجه تدفقا هائلا في المعلومات، هذه التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتثقيفية الحديثة، وظهور التخصصات الجديدة التي تحول إنتاج المعلومات إلى صناعة، وتتخذ هذه المشكلة مظاهر عديدة منها:

- النمو الكبير في حجم النتاج الفكري.
- تشتت النتاج الفكري.
- تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها.¹

¹مشري، عبلة. برياش، لندة. المشاكل والعراقيل التي تواجه الطلبة في إستخدام المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة قسم علم المكتبات بقسنطينة. مذكرة ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص. 29.

● المعلوماتية:

الإطار الذي يشتمل على علوم الحاسوب، وأنظمة المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها، في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم وفي مقدمتها إدارة الأعمال، ويرتبط بحقل المعلومات وحقول مهمة مثل الرياضيات، بحوث العمليات، علم المعلومات والمكتبات، الإدارة، الإقتصاد، اللسانيات، علم النفس وعلوم الإجتماع...إلخ.

● علم المعلومات:

عرفه مؤتمر جورجيا بأنه: " العلم الذي يدرس خواص المعلومات وسلوكها، والعوامل التي تحكم تدفقها، ووسائل تجهيزها لتيسير الاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن، وتشتمل أنشطة التجهيز وإنتاج المعلومات وبثها، وتجميعها، وتنظيمها، وإحتزائها، وإسترجاعها، وإستخدامها والمجال مشتق من أو متصل بالرياضيات، المنطق، اللغويات، علم النفس، تكنولوجيا الحاسوب الإلكتروني، بحوث العمليات، علم المكتبات وبعض المجالات الأخرى.¹

3.3. العوامل التي تشجع استخدام المكتبة الجامعية:

هناك عدة عوامل تؤدي إلى إستعمال المكتبة الجامعية، وتجلب المستفيد إليها. ومن هذه العوامل نذكر منها ما يلي:

● الرصيد:

تعتبر فئة الطلبة أكبر فئة مستفيدة من المكتبة، ويعد الرصيد أحد العناصر التي توجه الطلبة إلى المكتبة، ومن ثمة فالمكتبة الجامعية مطالبة بتوفير الإطلاع والبحث، والإفادة من محتويات أرصدها الوثائقية، لاسيما وأن الباحث يسعى دوما لإشباع حاجاته البحثية والدراسية، من خلال مقتنيات المكتبة التي يرتادها.

لهذا على المكتبة الجامعية السير وفق سياسة إختيار سليمة هدفها الأول والرئيسي خدمة الباحث والدارس، في أي تخصص كان، فالهدف الأساسي من وراء ذلك هو تسهيل سبل الإستفادة من رصيد هذه الأخيرة أي المكتبة الجامعية.²

○ معايير الرصيد:

يجب على المكتبة الجامعية أن توفر أدوات البحث ووسائله وتسهيل الوصول إليها، وكذلك تنظيم رصيدها وفقا لمعايير دولية معمول بها، في مجال الفهرسة والتصنيف والتكشيف، ويتصف كذلك ب:

¹ مشري، عبلة، برياش، لندة. مرجع سابق. ص 30.

² لعمور، إيمان. ضعف استعمال المكتبة الجامعية من طرف الطلبة: دراسة ميدانية بكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة. مذكرة ماستر: جامعة قسنطينة. 2013. ص 30.

- الشمولية:

يعد عنصر الشمولية أحد العناصر المهمة، والتي تجذب الطالب إلى المكتبة، وخاصة المكتبة الجامعية المركزية، لأنه وجب عليها خدمة جميع كلياتها ومعاهدها، لأن الطالب يريد الحصول على المعلومات بأقل جهد ووقت وتكاليف ممكنة، حيث تكون في متناول المستفيد أعداد كبيرة من مصادر المعلومات وتنوعها، مع إمكانية البحث في جميع مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية المتوفرة بالمكتبة.

- التخصص:

تعد المكتبة الجامعية هي أول حافظ للمعلومات العلمية والتقنية لذلك فهي تهتم دائما بتلبية احتياجات الطلبة، وإمدادهم بما يخدم تخصصهم من خلال الإقتناء والإهتمام بالتخصصات، كل واحد على حدى والإهتمام بمختلف الأوعية الفكرية، من دوريات، كشافات وقواميس.¹

- جودة المعلومة:

تعتبر عملية الإقتناء أحد أهم الخدمات المكتبية غير المباشرة، غير أن ذلك لا يكفي في المكتبات، بل الأهم هو عملية التحديد أي إقتناء كل ما هو حديث من الأوعية الفكرية، حيث أن نسبة دورات الكتب الحديثة، أكبر من دورات الكتب القديمة، لذلك فالمستفيد يختار الأوعية الحديثة للوصول إلى أحدث المعلومات، لتلبية إحتياجاته، وهذا لا يتم في المكتبات التي تهتم بالتحديد، وتحديث معلوماها في مختلف الأوعية الفكرية.

• المكتبي المتخصص:

يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية، أحد أهم عوامل نجاح هذه الأخيرة، في تحقيق أهدافها المرجوة، حيث لا تستطيع المكتبات الجامعية تقديم خدمات فعالة، ومرضية ما لم يتوفر لديها عاملون من ذوي الكفاءات والمهارات المكتبية، وإدراكا للدور الهام الذي يلعبه العنصر البشري في تسيير المكتبات الجامعية، وضمان إستمرارها، سعت الدول المتقدمة إلى الإهتمام البالغ بالقوى العاملة بالمكتبات، من حيث الإختيار والتعيين، والترقية والترتيب، وحرصت على تحسين ظروف العمل، والإهتمام بالنواحي الإنسانية للعاملين فأنشأت إدارة خاصة لشؤون الأفراد بالمكتبات الجامعية، ومن أهم وظائفها²:

¹ النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1998. ص 45.

² مشري، عبلة. برياش، لندة. مرجع اسابق. ص 32.

- اختيار الموظفين وتوجيههم.
 - تقديم الموظف الجديد إلى محيط عمله، وتعريفه بحقوقه وواجباته.
 - التدريب وتنمية الكفاءات الإدارية.
 - النقل والترقية.
 - إدارة المرتبات والأجور.
 - وضع قواعد النظام وتوقيع الإجراءات.
 - تقديم الخدمات والمزايا للعاملين.
 - تهيئة جو العمل بالمكتبة.
- جو الدراسة والبحث

إن توفير الجو الملائم بالمكتبة الجامعية من أهم العوامل التي تشجع الطلبة على إرتيادها، وهناك عوامل كثيرة تجعل جو المكتبة جوا مناسباً مثل المظهر الخارجي والصدى والتنظيم والتهوية وفتح الرفوف، وكذلك موقع المكتبة في المحيط الجامعي وبعدها على الضوضاء، وأيضاً مدة الإعارة.¹

● التجهيزات:

لا يمكن بأي حال من الأحوال تصور مكتبات جامعية تؤدي خدماتها دون تجهيزات، هذه الأخيرة تنقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

○ التجهيزات القاعدية:

وهي التجهيزات الأساسية الواجب توفرها في جميع المكتبات الجامعية، وتتمثل أساساً في الرفوف والطاولات، والكراسي، ومكاتب الموظفين، وبدونها لا تستطيع المكتبة تقديم خدمات للمستفيدين، هذه التجهيزات لا تتوفر بالأعداد الكافية في مكتباتنا الجامعية، نظراً للإهمال المعروف من طرف المؤسسة الأم، فمعظم الإعتمادات المالية يتم تخصيصها لتجهيز الأقسام الدراسية، وقاعات المحاضرات ومكاتب الإداريين، ونادراً ما يتم تحديد تجهيزات المكتبات الجامعية، فكثيراً من قاعات المطالعة بمكتباتنا الجامعية، لا تتوفر على طاولات وكراسي بأعداد كافية مقارنة بأعداد المستفيدين، وحتى الموجودة منها لم تعد صالحة للاستعمال، ومن هنا وجب إعادة تأثيث المكتبات الجامعية، مع الأخذ بعين الاعتبار

¹ مشري، عبلة، برياش، لندة. مرجع سابق. ص 34.

المواصفات عند إختيار التجهيزات، لتفادي العجز المسجل بقاعات المطالعة، مما يؤدي إلى ضعف إستعمال المكتبة من طرف المترددين عليها.

○ تجهيزات تكنولوجيا المعلومات:

إن وجود تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية، هو من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- ديمقراطية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تفعيل العمل الشبكي بين المكتبات الجامعية.
- وضع خدمات عامة ثقافية في متناول الطلبة.

لم تحظى المكتبات الجامعية الجزائرية بنصيب وافر، من تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، لأسباب مالية والتوجه التقليدي لمسؤولي هذه المكتبات نحو الأوعية الورقية، وإهمالهم للوثائق السمعية البصرية والإلكترونية وقد إنعكس ذلك سلبا على خدمات المكتبات وطبيعة أرصدها، وتقتصر تجهيزات تكنولوجيا المعلومات لمكتباتنا الجامعية على ما يلي:

■ الحواسيب وملحقاتها:

لا تتوفر مكتباتنا الجامعية على عدد معتبر من الحواسيب والأعداد القليلة يتركز وجودها داخل المصالح الإدارية والفنية الخاصة بالمكتبات كما أن الخدمات المقدمة للمستفيدين، غالبا ما تتم بالطرق التقليدية ولا تعتمد على الحواسيب، أما عن نوعية هذه الحواسيب المستعملة في مكتباتنا، فمعظمها حواسيب قديمة تتميز بالبطيء في معالجة البيانات وسعة التخزين المحدودة.¹

■ أجهزة الفيديو والتلفزيون:

على الرغم من أهمية الوثائق السمعية البصرية في التعليم الجامعي، إلا أن جامعاتنا لا توليها إهتماما كبيرا، فمكتباتنا الجامعية الجزائرية لا تتوفر على أرصدة هامة من هذه الوثائق، وبعض هذه المكتبات لا تملك أجهزة قراءة الوثائق السمعية البصرية المتوفرة لديها، وغالبا ما تستعين بأجهزة المصالح البيداغوجية.

¹ تيقروسين، منير. دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. رسالة ماجستير: علم المكتبات، جامعة قسنطينة-2، 2004، ص 109.

■ أجهزة قراءة المصغرات:

غالبا المكتبات الجامعية الجزائرية لا تمتلك المصغرات الفيلمية ولا أجهزة لقراءتها، لإعتمادها الكلي على المصادر الورقية رغم فائدتها في حفظ الوثائق بشكل سهل موفر في المساحة.¹

4.3. مشاكل وعراقيل استخدام المكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية نوعا متميزا من أنواع المكتبات، حيث تهدف أساسا إلى تلبية إحتياجات الطلبة من المعلومات، حيث نجد أنها الوسيلة الأساسية، التي يتمكن من خلالها الطلاب الحصول على المعلومات، لذلك وجب عليها توفير كل الظروف الملائمة من أجل تحصيل كل ما يرغبون فيه.

ورغم كل التسهيلات والخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية لطلبتها إلا أنهم يعانون في كثير الأحيان من بعض المشاكل والعراقيل التي تعيق إستعمالهم للمكتبة، إذ يمكن أن نوجز هذه المشاكل والعراقيل فيما يلي:

- نقص الوسائل التقنية الشاملة التي يستعان بها في كل مرحلة من مراحل المعلومات.
- عجز الخدمات المكتبية الكلاسيكية في تلبية إحتياجات الطلبة.
- نقص المصالح والأجهزة الخاصة بترجمة المراجع، ومصادر المعلومات من لغتها الأصلية إلى اللغة الأكثر تداولاً بين الطلبة.
- ضعف سياسة الإختيار والتزويد، ونقص في حجم الميزانية مما يؤدي إلى تدني عدد الأوعية المعلوماتية.
- ضعف خدمات المعلومات كالمستخلصات مثلا التي تساهم في خدمة البحث، حيث يكون هناك توفير في جهد ووقت الطالب.

كما يمكننا تحديد المشاكل والعراقيل تبعا لعدة عناصر من شأنها أن نبرزها بوضوح في النقاط التالية:

- المشاكل والعراقيل النفسية والاجتماعية.
- المشاكل والعراقيل الاقتصادية والمالية.
- المشاكل والعراقيل اللغوية.
- المشاكل والعراقيل التكنولوجية.²

¹ صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة: مبانيها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992. ص 202.

² مشري، عبلة. برياش، لندة. مرجع سابق. ص 36.

○ المشاكل والعراقيل النفسية والاجتماعية:

من سمات المجتمعات البشرية مقاومة التغيير، فما إعتاد عليه المجتمع يظل من وجهة نظره أفضل من الجديد الغير مجرب، وغير المؤكدة نتائجه.

فالمكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات والتنظيمات الأخرى، سواء كانت إنتاجية أو بحثية أو تكوينية، إتجهت إلى العمل من أجل تحسين أدائها وتقديم خدمات نوعية، وإن هذه الواجهة الجديدة المسطرة، إنما كانت نتيجة ما جاءت به تكنولوجيا المعلومات، إلا أن مسيرتها عموماً لم يرحبوا بهذه التطورات التكنولوجية، أو بفكرة إدخال المعلوماتية على أعمالهم، ونفوا بالإجماع بعدم صلاحية هذه التقنيات الجديدة في العمل، وعلى قدراتها على التعامل أو إسقاطها على عالم المعلومات والبيانات السبيلوغرافية، لذلك عملوا على عرقلة إدخال أي تعديل على الأعمال المكتبية، حيث مالوا إلى العمل والتمسك بما هو مألوف، ظناً منهم بأن الإجراءات المبنية على الحاسب الآلي لا توفر الوقت، زيادة على ذلك فالموظفون كانوا معظمهم متخوفين من فقدان وظائفهم، أو نقصان الراتب، فمشكلة الخوف من الحاسب حقيقة واقعية، كذلك فقدرة الحاسب على تخزين ومعالجة وإسترجاع كميات هائلة من المعلومات، تجعل منه عدداً محتملاً عند البعض.

وهناك مجموعة من الحواجز والعقبات التي تعيق وصول المعلومة للطلبة، ومن بينها المعوقات النفسية والاجتماعية، وأهم حاجز هو إنعدام المطالعة والبحث وتكون خاصة في المكتبات الجامعية، كما توجد عوائق إدارية بيروقراطية، وهنا تدخل عوامل المحسوبية في التعامل، كميّار تستفيد به من الخدمات المقدمة من قبل الطلبة. فالمكتبة الجامعية هي أداة يتحصل من خلالها الطلبة على المعلومات التي تلبي إحتياجاتهم، فإن كان الطلبة دائمي الإرتياد على المكتبة وإستخدامها، هذا يؤدي إلى تنمية قدراتهم العقلية والفكرية، وذلك من أجل مواكبة التغيرات الحديثة بالإضافة إلى تطوير البحث العلمي.¹

○ المشاكل والعراقيل الاقتصادية والمالية:

يعتبر الحاجز المالي من بين الحواجز التي تعيق وصول المعلومة للطلبة فأصبحت عملية تبادلها تتطلب أنفاق كبير، ومشاريعها تحتاج إلى تمويل واسع ومستمر فالمشاكل المالية أو نقص الميزانية، أو محدوديتها، وذلك من أجل تلبية إحتياجات الطلبة، حيث أن الباحث لا يمكن له أن يقتني أو يشتري كل ما يحتاجه من المراجع والمصادر لذلك فإننا نجد أنه يلجأ إلى المكتبة الجامعية من أجل تلبية حاجاته.

¹لعمور، إيمان. مرجع سابق. ص 38

إذ يستلزم على المكتبة الجامعية أن توفر مختلف هذه المصادر حتى يسهل على الباحث عملية البحث، والوصول إلى ما يسعى إليه.

كما ترجع المشاكل المالية إلى نقص الموارد المالية، المخصصة لعملية شراء الأجهزة داخل المكتبات الجامعية، مما أدى إلى إعاقة عملية اعتماد الطرق التقنية في الأداء وإن عدم تفاعل المكتبيين المتخصصين، ورجال الحاسب الآلي أدى إلى قيام نظم سيئة التصميم، والتي عجزت فيما بعد عن تلبية متطلبات الطلبة في المكتبات الجامعية، إذ كان تشغيلها مكلفا وغير مجدي، وذلك راجع بالدرجة الأولى إلى عدم إستحسان كل جانب لعمل الجانب الآخر، لأن هذا الإتصال غير المباشر بين المكتبي وإخصائي الحواسيب كان يحتاج إلى مقدار من التهيئة والتواصل.¹

○ المشاكل والعراقيل اللغوية:

في كثير من الأحيان تجد اللغة عائقا لأن الدولة التي تتيح المعلومات تقوم بفرض لغتها، ومنه فإنها تتحكم في عمليات تداول المعلومات، وذلك يستلزم على المكتبات الجامعية أن تجعل من هذا العائق ليس له أدنى تأثير على الباحثين في تلبية إحتياجاتهم ويكون هذا عن طريق إنشاء مصالحي الترجمة التي تقوم بتوفير المعلومات للباحثين بمختلف اللغات، واللغة الأكثر تداولاً بينهم.²

○ المشاكل والعراقيل التكنولوجية:

نظرا لقلة الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمكتبات الجامعية، فلقد أدى ذلك بالباحثين التعرض إلى مشاكل ومعوقات تكنولوجية، تعيق تلبية إحتياجاتهم لذا فإن توفير مثل هذه الوسائل يؤدي إلى توفير إحتياجات الطلبة بطريقة سهلة، وكذلك ربح الوقت.

إن غياب الدراسات المتعلقة بالحاسب الآلي والموجهة لمتخصصي خريجي معاهد وأقسام المكتبات والمعلومات في العالم العربي حالت دون التمكن من خلق جيل يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي بكل سهولة، وإستخدام المعايير العربية والدولية في إعداد الأنظمة الآلية للمكتبات الجامعية، إن هذه الحواجز التكنولوجية تتعلق خاصة بمشكلات الحاسب الآلي نفسه، وإمكانيات إستخدامه وإن أولى إستخدامات الحاسب الآلي في المكتبات الجامعية، وإستغلاله في تأدية بعض المهام كانت تستغرق وقتا كبيرا، ويتم ذلك على مراحل، بالإضافة إلى خضوعها لظروف التمويل، ونوعية

¹ لعمور، إيمان . مرجع سابق. ص 39.

² بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومة العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية لجامعة الجزائرية. دكتوراه: معهد علم المكتبات: قسنطينة-2، 2000. ص 104.

الفصل الرابع: إختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة الجامعية

الأجهزة، وتوفير العنصر البشري المؤهل، وإن إدخال هذه الأجهزة الحديثة إلى مكتباتنا وإعتمادها في أداء أعمالنا تساعدنا على التغلب والتمكن من الكم الهائل من المعلومات المتاحة، وذلك يكون مرهونا بمعرفتنا لهذه التكنولوجيات ودراستها والتمكن منها وتدريب أطرنا البشرية القائمة على تلك الأعمال.¹

¹ بطوش، كمال. مرجع سابق. ص 107 108.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق أن المكتبات الجامعية تركز أساسا على عنصرين أساسيين ، وهما المستفيد وإختصاصي المعلومات، والتي تربط بينها علاقة.

ومنه يتضح لنا أن لإختصاصي المعلومات دورا كبيرا وفعال في إدارة المكتبة، ومن خلال إمتلاكه لمختلف المهارات والكفاءات، وحسن المعاملة يستطيع أن ينجح في تكوين علاقة جيدة مع المستفيدين، وجذبهم أكثر لإستخدام المكتبة.

الفصل الخامس:

الدراسة الميدانية

مقدمة الفصل:

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية للبحوث العلمية كتكملة وتدعيم الخلفية النظرية للبحث وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه ومن نتائج تعكس وتفسر الواقع المدروس، من خلال اتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة وفي هذا الفصل سوف نتطرق لمجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، كما تناول وصف لأداة الدراسة وأخير الأساليب الإحصائية المعتمد في تحليل نتائج الدراسة.

1- تقديم مكان الدراسة:

1-1- التعريف بجامعة 8 ماي 1945 بولاية قالمة:

تعتبر جامعة 8 ماي 1945 من أبرز الجامعات على المستوى الوطني، وذلك لما توفره من تخصصات علمية هامة وعديدة، حيث تم إنشاء هذه الجامعة سنة 1986 على هيئة معهد وطني للتعليم العالي حسب المرسوم التنفيذي رقم 86-72 المؤرخ في 1992/07/07، وبعد التوسع في هياكلها القاعدية وإضافة تخصصات جديدة تأهل هذا المركز الجامعي ليصلح جامعة 08 ماي 1945، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 01-273 المؤرخ في 30 سبتمبر 2001.

وتضم الجامعة العديد من التخصصات الموزعة على الكليات التالية:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة.
- كلية العلوم الطبيعية والحياة وعلم الأرض والكون.
- كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال والعلوم الإدارية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

1-2- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تم افتتاح كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية التابعة لجامعة 8 ماي 1945 بقالمة بمجرد تدشين الكلية سنة 2003، تتبع المكتبة من الناحية الإدارية عمادة الكلية وتقدم خدماتها المكتبية لما يزيد عن 2700 طالب من جميع المستويات والتخصصات المدروسة بالكلية مستعينة في ذلك برصيد وثائقي معتبر حيث يتكون هذا الرصيد من 7540 عنوان ويقدم هذا الرصيد التخصصات التالية : علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ وعلم الآثار، الاتصال، وعلم المكتبات.

1-3- الموقع والبنية:

تقع المكتبة في مجمع سويداني بوجمعة ويعتبر البناء متناسق ومنسجم مع الهيكلة الهندسية العامة للكلية، تبلغ مساحتها 1050م² تمثل المكتبة موقعا مميزا ضمن الكلية، محاطة بمساحات خضراء، وتقابلها رئاسة الكلية يحدها من اليمين واليسار عمارتين بهما مدرجات وأقسام الدراسة.

1-4- الخدمات والمصالح المتوفرة بالمكتبة:

1-4-1. الخدمات المباشرة:

وهي الخدمات الأساسية والتي تقدمها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للمستفيدين منها والتي تتمثل في:

أ- خدمة الإعارة:

تتمثل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبة بشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية، وهي معيار جيد لقياس مدى فعاليتها وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وتقدم هذه الخدمة بنوعيتها.

✓ مصلحة الإعارة الداخلية:

تعتبر هذه المصلحة واحدة من بين أهم المصالح التي تضمها مكتبة الكلية إذ تحتوي هذه المصلحة على رصيد وثائقي معتبر يتم استقباله من مصلحة المعالجة التقنية ليتم للطلبة تشرط أن يستعمل هذا الرصيد على مستواها فقط أي آلية استعمال هذا الرصيد تكون موضوعية (المطالعة بعين المكان)، إذ لا يسمح بإخراج أي كتاب من هذه المصلحة عكس ما هو معمول به داخل مصلحة الإعارة الخارجية تستوعب قاعة المطالعة الخاصة لمصلحة الإعارة الداخلية 80 طالب.

تحتوي على 04 أجهزة الحاسوب (حاسوب لموظفي المصلحة، 03 حواسيب مخصصة للبحث البيبليوغرافي لصالح الطلبة)

✓ مصلحة الإعارة الخارجية:

من أهم المصالح الموجودة بالمكتبة حيث تعمل هذه المصلحة على تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة وذلك بإعارة الرصيد الوثائقي المتواجد بها للمستفيدين وذلك وفقا للنظام الداخلي المعمول به في المكتبات الجامعية. إن عدد الكتب الموجودة بهذه المصلحة يفوق عدد الكتب الموجودة بمصلحة الإعارة الداخلية، بإعتبار أن هذه المصلحة (مصلحة الإعارة الخارجية) تسمح للطلبة بإخراج كتابين اثنين والاستفادة منها لمدة زمنية تقدر بـ 15 يوما.

ب- خدمة الفهرسة والفهارس:

إن الفهرس هو الأداة الرئيسية التي يتوجه إليها المستفيد للوصول إلى الرصيد الوثائقي المطلوب، فالفهارس بمكتبة الكلية هي فهارس كلية OPAC Online Public Access Catalogue

ج- خدمة الإحاطة الجارية:

يقوم المكتبة بإعلام المستفيدين بأهم الموارد المكتبية المتوفرة والجديدة وأهم النشاطات التي تقوم بها، وتتم بطريقة تقليدية (ورقية).

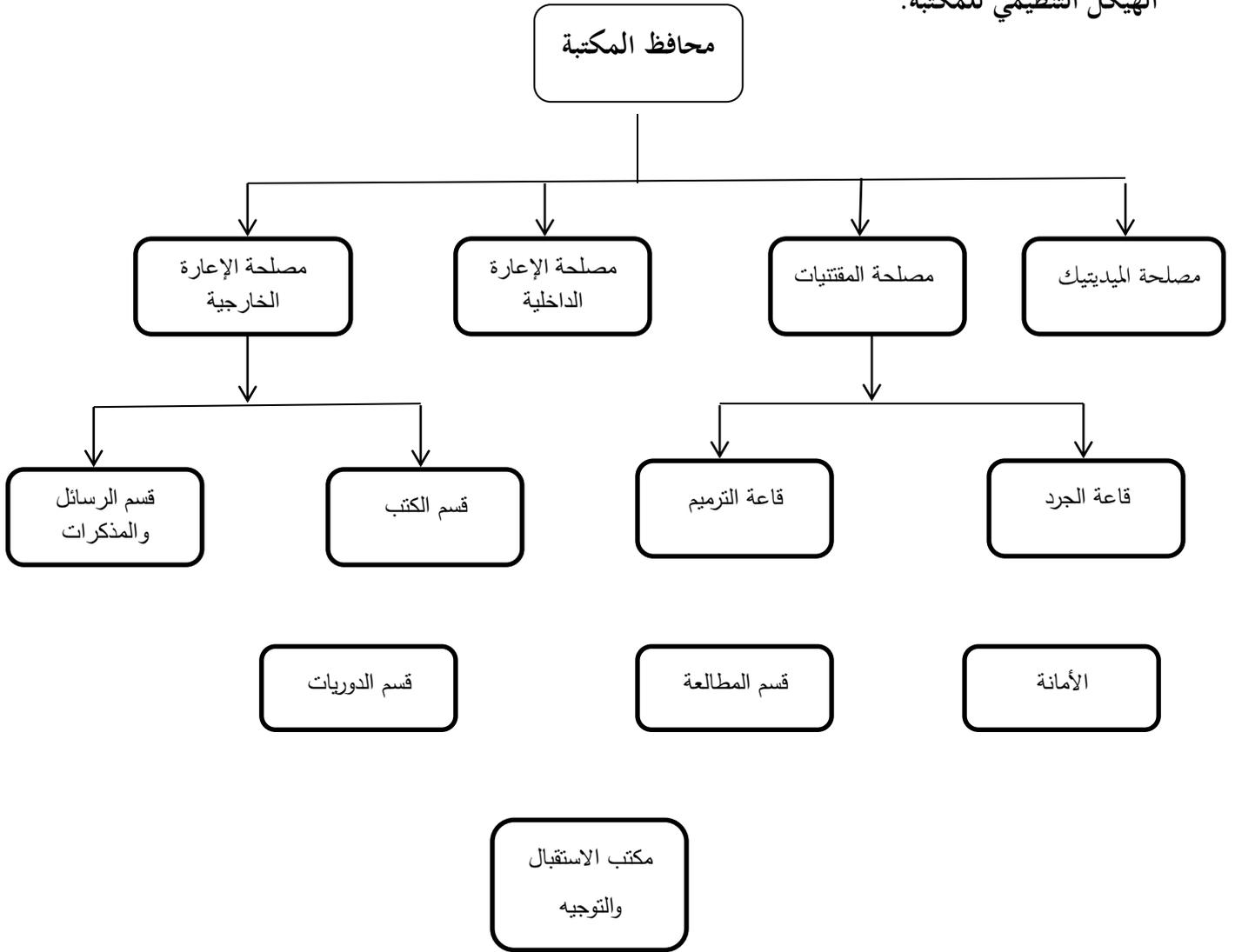
أما بالنسبة للخدمات الأخرى كخدمة تدريب المستفيدين، وخدمة النسخ والتكشيف والاستخلاص والترجمة.... غير متوفرة وذلك راجع لنقص التأطير والتأهيل للموظفين.

الرصيد الوثائقي بالمكتبة:

عدد النسخ		عدد العناوين	
باللغة العربية	باللغة الفرنسية	باللغة العربية	باللغة الفرنسية
2725	26556	6263	1276
31281		7540	

جدول رقم (2) يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة

الهيكل التنظيمي للمكتبة:



الشكل رقم (2) : الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2- مجالات الدراسة:

لكل دراسة مجالات وحدود معينة توضح المعالم الأساسية لها وتمثل هذه الحدود في:

- **المجال الجغرافي:** وهو المكان أو المحيط الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية وهي تنحصر في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 قالة.

○ **المجال البشري:** تتعلق بالعنصر البشري، قصد الدراسة الميدانية والتي تنطبق عليهم أدوات البحث ويمكن تقسيمه إلى صنفين:

➤ **الصنف الأول:** يتمثل في المكتبين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

➤ **الصنف الثاني:** يتمثل في الطلبة المترددين على مكتبة الكلية.

○ **المجال الزمني:** وهي المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية بدءاً من تحديد مجالها واختيار عينتها والأدوات البحثية المستخدمة فيها، مروراً بتطبيقها بعد تبويبها وتعديلها وصولاً إلى تحليلها واستخلاص النتائج.

حيث كانت بداية إجراءات الدراسة الميدانية من بداية شهر فيفري 2018 إلى بداية شهر ماي.

3 منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى حقائق ونتائج معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.¹

حيث يعتبر من أهم خطوات البحث العلمي والذي يسلكه الباحث للإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة.

وقد إرتينا أن يكون المنهج الوصفي المناسب لإجراء هذه الدراسة باعتباره طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة حيث يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معينة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في إثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة للتوضيح.²

وقد كان اختيارنا لهذا المنهج نظراً لطبيعة الموضوع الذي يتطلب التعرف على ميولات المستفيد حول استخدام المكتبة الجامعية. ومدى تأثير اختصاصي المعلومات في ترده عليها.

¹ عليان، رجي مصطفى، غنيم. عثمان محمد، منهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص33.

² بوحوش، عمار. محمد محمود، الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص139.

4 مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

1_4 تحديد مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ويتكون المجتمع الكلي للدراسة بالنسبة للمكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 14 مكتبي، أما بالنسبة للمستفيدين فيبلغ عددهم 2700 طالبا.

2_4 تحديد عينة الدراسة:

تعد العينة ركيزة أساسية في البحث العلمي باعتباره مصدرا أساسيا في صياغة المعطيات الواقعية والواجب مراعاته في اختيار العينة هو حجمها حيث تقصد بما عدد الوحدات التي يجب على الباحث دراستها وجمع البيانات منها، بحيث تكون ممثلة ودقيقة.

وقد استخدمنا في دراستنا نوعين من العينة لأن طبيعة موضوعنا تفرض ذلك بالنسبة للمكتبيين استخدمنا أسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة والبالغ 14 مكتبي فالعينة الأولى هي العينة المسحية قصد استقصاء الحقائق والمعلومات كاملة والوصول إلى نتائج دقيقة.

أما بالنسبة لعينة الطلبة فقد استخدمنا العينة العشوائية البسيطة، وفيها يتم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي بحيث يعطي لكل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطي لغيره عند الاختيار، ونظرا لضيق الوقت من جهة وقلة الإمكانيات من جهة أخرى، فقد أخذنا 100 طالب من المجتمع الأصلي للدراسة، وكانت موزعة على كل التخصصات.

5_ أدوات جمع البيانات:

إن نجاح أي بحث يتوقف على مدى حسن اختيار الأدوات المناسبة من أجل الحصول على المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو المشكلة المراد دراستها، وتختلف هذه الوسائل باختلاف موضوع البحث ومجالاته: وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الأدوات التالية:

أ- الاستبيان: وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو أراد الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة.¹ حيث تم تصميم استبيانين (مكتبيين - طلبة)

➤ الاستبيان التجريبي:

تم توزيع الاستبيان التجريبي على (05) مكتبيين، و(20) استبيان على الطلبة لإزالة الغموض من بعض الأسئلة، فوجدنا بأن أفراد العينة قد فهموا جميع الأسئلة المطروحة، مما أدى إلى عدم التعبير أو التعديل في أمثلة الاستبيان.

➤ الاستبيان النهائي:

تم توزيع الاستبيان النهائي على أفراد العينة، 14 استبان خاص بالمكتبيين و100 استبيان خاص بالطلبة، وعند استرجاع ومعاينة الاستبانات لكل فئة تم إلغاء (2) منها الخاصة بفئة المكتبيين حيث كانت خالية من إجابة نهائيا وتم الاعتماد على 12 استبيان وأخده بعين الاعتبار.

والجدول الموالي يوضح عدد الاستبانات الموزعة، الضائعة، الملغاة، والمستغلة لكلا العينتين

استبيان الطلبة	استبيان المكتبيين	
100	14	الاستبانات الموزعة
100	14	الاستبانات المسترجعة
0	0	الاستبانات الضائعة
0	2	الاستبانات الملغاة
100	12	الاستبانات المستغلة

جدول رقم (3) يوضح الاستبانات الموزعة والمسترجعة والضائعة، الملغاة والمستغلة.

أ- استبيان المكتبيين: يتضمن 15 سؤالاً تنوعت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، والموزعة على ثلاث محاور رئيسية وهي:

¹عبيدات، محمد، ابو نتمار، محمد، مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر، 1999. ص63.

- المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين يحتوي على 05 أسئلة.
- المحور الثاني: بعنوان "اختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على التردد على المكتبة" وكان الهدف من هذا المحور التعرف على الأساليب والطرق المستعملة في ذلك وقد يحتوي على 06 أسئلة.
- المحور الثالث: بعنوان "التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات في جلب المستفيدين للمكتبة" وكان الهدف من هذا المحور التعرف على الصعوبات التي تواجه اختصاصي المعلومات أثناء تشجيعه للمستفيد على استخدام المكتبة وفي الأخير بعض الاقتراحات لتشجيع المستفيدين على استخدامها وقد يحتوي على 04 أسئلة.
- ب- استبيان الطلبة: شملت البيانات الشخصية للمبحوثين كالجنس والتخصص، وثلاث محاور تحتوي على 15 سؤال تنوعت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة.
- المحور الأول: بعنوان "استخدامات المستفيد للمكتبة" وكان الهدف من هذا المحور التعرف على مستوى تردد المستفيد على المكتبة وأسباب ذلك بالإضافة إلى معرفة ما إذا كان المستفيد راض على مستوى الخدمة المقدمة له الاقتراح الأنسب لرفع مستوى الخدمة وقد يحتوي على 08 أسئلة.
- المحور الثاني: بعنوان "علاقة المستفيد بالمكتبي" حيث توزعت ضمنه 05 أسئلة من حيث الاستقبال بالمكتبة، الصفات التي يجب أن تتوفر في المكتبي وكذلك التعرف ما إذا كانت معاملة المكتبي تؤثر على تردد المستفيد على المكتبة.
- المحور الثالث: بعنوان "المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة" يحتوي على 07 أسئلة من حيث المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء الاستخدام المكتبة وما إذا كانت هذه المشاكل تقلل من تردده، بالإضافة إذا كان للمكتبي دور في تسهيل الوصول إلى المعلومة.
- ب- الملاحظة: وتعتبر واحدة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما، وهي عبارة عن عملية مراقبة ومشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وقد

اعتمدنا عليها باعتبارها تتلاءم وطبيعة الظاهرة المدروسة حيث مكانتنا من التعرف على ظروف العمل، وكيفية تعامل اختصاصي المعلومات مع المستفيد والخدمات المقدمة له.¹

6_ تحليل نتائج الاستبيان:

ا_ استبيان المكتبيين:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

جدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%41,66	5	ذكر
%58,33	7	أنثى
%100	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تقدر بـ %58,33 وهي أكبر من نسبة الذكور التي تقدر بـ %41,66 ويعود ذلك حسب نظرنا في الأساس إلى تركيبة المجتمع الجزائري في حد ذاته، كما أن تخصص علم المكتبات هو تخصص مطلوب من طرف الإناث بكثرة.

¹عبيدات، محمد. ابو نمنار، محمد. مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي، ط2، عمان: دار وائل للنشر، 1999. ص73.

جدول رقم (5): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
30,76%	4	تقني سامي
53,84%	7	ليسانس
		ماجستير
		دكتوراه
		ماستر
15,38%	2	أخرى
100%	13	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 53,84% من أفراد العينة الحاصلين على شهادة الليسانس في حين نجد أن نسبة 30,76% من الحاصلين على شهادة تقني سامي، كما تقدر نسبة الحاصلين على شهادات أخرى ومن بينها دبلوم الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA بـ 15,38%، وما تجدر إليه الإشارة أن ارتفاع نسبة الأفراد الحاصلين على شهادة الليسانس ربما يعود إلى كون هذه الفئة اجتازت مسابقات أخرى لكن لم يحالفها الحظ، في حين نلاحظ غياب كلي لمستوى الدكتوراه والماجستير والماستر في عينة بحثنا على الرغم من أهمية ذلك في إدارة المكتبات الجامعية، للارتقاء إلى مستوى أفضل في تقديم خدماتها، وهذا راجع لكون مثل هذه الفئة تفضل التعليم بدل من إدارة المكتبة أو أي إدارة أخرى.

جدول رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للدرجة في السلم الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة في السلم الوظيفي
		محافظ رئيسي (مدير)
		محافظ
25%	3	ملحق بالمكتبات الجامعية
50%	6	مساعد بالمكتبات الجامعية
16,66%	2	أخرى
8,33%	1	دون إجابة
100%	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 50% لمن يشغلوا منصب مساعد بالمكتبات الجامعية، تليها نسبة 25% ملحق بالمكتبات الجامعية، في حين نسبة 16,66% لمن شغلوا عون بالمكتبات، واخيرا نسبة 8,33% امتنعوا عن الإجابة.

جدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

النسبة المئوية	التكرار	التخصصات
69,23%	9	علم المكتبات
23,07%	3	أخرى
7,69%	1	دون إجابة
100%	13	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 69,23% من المكتبيين العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هم من المتخصصين في علم المكتبات وهو مساعد على تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستفيديها، إلا أن هذه النسبة قليلة مقارنة بالعدد الهائل من المستفيدين من خدمات مكتبة هذه الكلية فضلا عن تنوع احتياجاتهم وتعقدتها في ظل تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يجعل المكتبة ملزمة بتلبية احتياجات مستفيديها كل

حسب تخصصه واهتماماته، تليها نسبة 23,07% من المكتبيين فتخصصهم إنجليزية حقوق وعلوم اقتصادية وهذا ما يجعلهم يجدون صعوبات كثيرة في التعرف على أغلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة، وبالتالي تحقيق الجودة في مستوى نوعية الخدمات لتحقيق رضا المستفيدين، كما امتنع 7,69% من مجموع المكتبيين عن الإجابة، نجهل سبب امتناعهم، وقد يعود هذا إلى كونهم من تخصصات أخرى غير علم المكتبات.

جدول رقم (8): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمدة الخدمة في المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	مدة الخدمة في المكتبة
16,66%	2	عام
75%	9	من 05 إلى 10 سنوات
8,33%	1	دون إجابة
100%	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 75% من المبحوثين لديهم خبرة من 05 سنوات إلى 10 سنوات، تليها نسبة 16,66% من المبحوثين لديهم عام خبرة، بينما نسبة 8,33% امتنوا الإجابة لأسباب نجهلها، وما تجدر إليه الإشارة يمكن للمكتبيين حديثي التوظيف أن يستفيدوا من المكتبيين الذين لديهم خبرة، وهم بدورهم قدامى نوعا ما يمكن أن يستفيدوا من هؤلاء الذين وظفوا حديثا لما يملكونه من معلومات حديثة حول التخصص.

المحور الثاني: اختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على التردد على المكتبة.

جدول رقم (9): يوضح الأساليب المستخدمة لجلب المستفيد للمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%22,72	10	المعاملة الحسنة
%22,72	10	السرعة في تقديم الخدمة
%13,63	6	الانصات إلى انشغالات المستفيد
%11,36	5	الصبر على ضعف ثقافة المستفيد
%13,63	6	الإلمام بجوانب التخصص
%11,36	5	مساعدته في إنجاز بحثه
%4,54	2	أخرى
%100	44	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن من بين الأساليب المستعملة نسبة أكبر من طرف اختصاصي المعلومات لجلب المستفيد للمكتبة هي كل من (المعاملة الحسنة والسرعة في تقديم الخدمة) والتي تقدر نسبتها بـ %22,72 أي أن اختصاصي المعلومات يعمل على بناء علاقة حسنة مع المستفيد وتقديم مختلف الخدمات التي تلبي احتياجاته بأسرع وقت ممكن وذلك لإرضائه وجلبه للمكتبة للاستفادة منها، أما نسبة %13,63 فكانت متساوية بين (الانصات إلى انشغالات المستفيد والإلمام بجوانب التخصص) أي أن هناك اهتمام دائم بالطلبة من طرف اختصاصي المعلومات وأخذ آراءهم وانشغالهم بعين الاعتبار أما نسبة %11,36 فكانت متساوية بين (الصبر على ضعف ثقافة المستفيد ومساعدته في إنجاز بحثه) أي أن اختصاصي المعلومات يقدم يد المساعدة للمستفيد لإنجاز بحثه أما نسبة %4,54 فتمثل مختلف الأساليب الأخرى التي من الممكن أن يستعملها المكتبي لجلب المستفيد كالمعارض والاعلانات وهي نسبة ضعيفة.

جدول رقم (10): يوضح مدى تفاعل المستفيد مع الأساليب المستخدمة لجلبه للمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
15,38%	2	ممتاز
38,46%	5	جيد
46,15%	6	متوسط
		ضعيف
		محايد
100%	13	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 46,15% من العينة المدروسة يرون بأن المستفيد يتفاعل بمستوى متوسط مع الأساليب المستخدمة لجلبه للمكتبة وهذا راجع ربما إلى نقص ثقافة المستفيد تليها نسبة 38,46% والتي تشير إلى أن هناك تفاعل جيد مع هذه الأساليب ويرجع ذلك إلى رغبة المستفيد في الوقوف بجانب المكتبي لتسهيل مهامه، أما نسبة 15,38% فهي خاصة بالتفاعل الممتاز للمستفيد مع هذه الأساليب وكل هذا راجع إلى نوعية المستفيد من المكتبة.

جدول رقم (11): نسبة مساعدة اختصاصي المعلومات المستفيد للحصول على المعلومة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	12	نعم
		لا
100%	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 100% من الباحثين الذين يقدمون يد المساعدة للمستفيد للحصول على المعلومة، وهذا راجع لمدى اهتمام اختصاصي المعلومات ودرايتهم باحتياجات المستفيد.

جدول رقم (12): يوضح الطرق التي يستعملها اختصاصي المعلومات لمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
30,30%	10	ارشاد وتوجيه المستفيد للحصول على معلومات داخل المكتبة
18,18%	6	ارشاد وتوجيه المستفيد للحصول على معلومات خارج المكتبة
18,18%	6	توجيه المستفيد إلى مصلحة أخرى
33,33%	11	مساعدته على استخدام أدوات البحث
		أخرى
100%	33	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن مساعدة المستفيد في استخدام ادوات البحث للحصول على المعلومات من بين أكثر الطرق المستعملة من قبل اختصاصي المعلومات والمقدرة بنسبة 33,33%، وهذا راجع ربما لنقص وعي المستفيد كيفية استعمال أدوات البحث، تليها نسبة 30,30% والمتمثلة في ارشاد وتوجيه المستفيد للحصول على المعلومات داخل المكتبة باعتبارها من بين أهم الفضاءات التي تلي احتياجات المستفيد بصدق ومصداقية، أما نسبة 18,18% فهي نسبة متساوية بين (ارشاد وتوجيه المستفيد خارج المكتبة وتوجيه المستفيد إلى مصلحة أخرى).

جدول رقم (13): يوضح تقييم مستوى العلاقة مع المستفيد.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
16,66%	2	ممتازة
50%	6	جيدة
33,33%	4	حسنة
		سيئة
		محايد
100%	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 50% نسبة معتبرة من المبحوثين التي تقيم أن علاقتهم بالمستفيد جيدة. وفي الاطار المهني، اما النسب المتبقية فكانت موزعة بين العلاقة الحسنة والممتازة، ومنه نلاحظ أن هناك قيم وأخلاقيات يتصف بها اختصاصي المعلومات مع المستفيد أو العكس، وربما هناك تهيئة لاختصاصي المعلومات للتعامل مع مختلف أنواع وطبائع المستفيد وهذا ما أدى إلى انعدام العلاقة السيئة.

المحور الثالث: التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات في جلبه للمستفيدين للمكتبة.

جدول رقم (14): يوضح الصعوبات التي تواجه اختصاصي المعلومات لتشجيع المستفيد على استخدام المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عدم توفر الامكانيات اللازمة بالمكتبة	8	34,78%
عدم وعي المستفيد بأهمية المكتبة	8	34,78%
صعوبة التواصل مع المستفيد	2	8,69%
صعوبة فهم احتياجات المستفيد	5	21,73%
أخرى		
المجموع	23	100%

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 34,78% متساوية (عدم توفر الامكانيات اللازمة وعدم وعي المستفيد بأهمية المكتبة) وهي من بين الصعوبات التي تواجه اختصاصي المعلومات لتشجيع المستفيد للتردد على المكتبة واستخدامها، وهذا راجع إلى نقص الوسائل التي من شأنها أن تسهل عملية تقديم أفضل الخدمات للمستفيد، وجعله أكثر وعياً بأهمية المكتبة، ثم تليها نسبة 21,73% من المبحوثين الذين يرون بأن هناك صعوبة في فهم احتياجات المستفيد، وهذا راجع إلى عدم تقييد المستفيد بالعبارات الدالة للتعبير عن احتياجاته، أما نسبة 8,69% فهي أصغر نسبة والمتمثلة في صعوبة التواصل مع المستفيد، وذلك لانعدام فتح باب الحوار بينهما.

جدول رقم (15): يوضح مدى تأثير الصعوبات على تردد المستفيد على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
66,66%	8	نعم
33,33%	4	لا
100%	12	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 66,66% من البحوثيون يرون أن الصعوبات التي تواجههم أثناء تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة من شأنها أن تقلل من تردده عليها، أما نسبة 33,33% يرون بأن على الرغم من وجود هذه الصعوبات إلا أنها لا تؤثر على استخدام المكتبة وهذا راجع لكونه بحاجة دائمة للحصول على المعلومة.

جدول رقم (16): يوضح الحلول الممكنة لمواجهة صعوبات تشجيع المستفيد على استخدام المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
		اللامبالاة
5,88%	1	الاستعانة بالزملاء
47,05%	8	توعية المستفيد بأهمية المكتبة
29,41%	5	توفير الامكانيات اللازمة
17,64%	3	القيام بدورات تكوينية للمستفيد للتعريف بالمكتبة
		أخرى
100%	17	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان أكبر نسبة وهي 47,05% من الأفراد المبحوثين يرون بأنه يمكن مواجهة هذه الصعوبات من خلال توعيته بأهمية المكتبة باعتبارها أسلوب لتعريف بأهمية المكتبة وأهمية استخدامها للحصول على مختلف المعلومات، أما النسبة التي تليها 29,41% يرون بأن توفير الامكانيات اللازمة أمر ضروري لمواجهة الصعوبات أثناء تشجيع المستفيد للتردد أكثر عن المكتبة وذلك بتوفير الجو المناسب للمطالعة وتزويده بالمراجع التي

تخدم تخصصه أما نسبة 17,64% ترى بأن القيام بدورات التكوينية للتعريف بالمكتبة من الحلول الممكنة والمساعدة لمواجهة مختلف الصعوبات وهذا راجع لكون مثل هذه الدورات تنمي وتطور الثقافة المعلوماتية للمستفيد، بينما هناك نسبة قليلة والمقدرة بـ 5,88% ترى بضرورة الاستعانة بالزملاء وهذا راجع لكون هذه الفئة ليست لديها خبرة.

اقتراحات لتشجيع المستفيد على استخدام المكتبة:

- ضرورة إدخال التكنولوجيا الحديثة في جميع المجالات.
- توفير الجو الملائم للمطالعة من مستلزمات...
- القيام بالدورات التكوينية لمسايرة التطورات التكنولوجية.
- تطوير أدوات البحث البليوغرافي.
- إثراء المكتبة بالكتب والمراجع التي تخدم احتياجات الطالب وتخصصاته.
- المعاملة الحسنة وتقديم المساعدة للمستفيد والتكفل بانشغالاته.
- القيام بأيام دراسية حول دور المكتبة في الحياة اليومية.
- إعطاء فرصة للمستفيد للإبداء برأيه.
- ضرورة اعداد برامج للتعريف بالمكتبة خاصة للطلبة الجدد لتشجيعهم للتردد على المكتبة.
- ضرورة التنوع في الخدمات المقدمة كالبث الانتقائي....

ب_ استبيان الطلبة:

جدول رقم (17): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	40%
أنثى	60	60%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة الإناث تقدر بـ 60% وهي أكبر من نسبة الذكور والتي تقدر بـ 40% أي تردد الإناث على المكتبة أكبر من نسبة تردد الذكور، ويعود ذلك ربما إلى اهتمام فئة الإناث بالمكتبة لتلبية

احتياجاتهم ومن جهة لاحظنا أن نسبة إقبال الطالبات على قبولهن ملاً الاستمارة كانت بنسبة كبيرة، بالإضافة إلى أنه وحسب نظرنا أن التخصصات الأدبية مطلوبة أكثر من طرف الإناث.

جدول رقم (18) / يوضح توزيع العينة حسب التخصصات.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
32%	32	علم المكتبات
14%	14	الاعلام والاتصال
6%	6	فلسفة
6%	6	تاريخ
2%	2	آثار
20%	20	علم النفس
6%	6	علم الاجتماع
8%	8	علوم إنسانية جذع مشترك
6%	6	علوم اجتماعية جذع مشترك
100%	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لطلبة علم المكتبات والتي تقدر بـ 32% مقارنة بالنسب الأخرى، وكان السبب في ذلك الإقبال الكبير والشغف الشديد لطلبة علم المكتبات على ملئهم استمارة الاستبيان التي كانت تضم مجال تخصصهم.

جدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى ترددهم على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
12%	12	دائما
20%	20	غالبا
34%	34	أحيانا
34%	34	نادرا
		محايد
100%	100	المجموع

من خلال الجدول تبين أن المبحوثين وتيرة ترددهم على المكتبة بنسبة 34% متساوية بين كل من (غالبا وأحيانا) وهذا راجع إلى وجود بديل للمكتبة كالأترنت، في حين نجد أن نسبة 20% يستخدمون المكتبة غالبا، ولذا حسب احتياجاتهم، أما الطلبة الدائمين التردد على المكتبة فقد بلغت نسبتهم 12% أي أن هناك فئة تتردد على المكتبة بصفة مستمرة، وهذا يعني أنهم يهتمون بالمكتبة وما تقدمه من خدمات وحرصهم على الاستفادة من مصادرها.

جدول رقم (20): يوضح أسباب تردد المستفيد على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50,29%	86	إنجاز البحث
10,52%	18	إنجاز مذكرة تخرج
10,52%	18	لتحضير الدروس
5,84%	10	المطالعة والثقافة العامة
21,05%	36	التحضير للامتحانات
1,75%	3	أخرى
100%	171	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أسباب تردد الباحثين على المكتبة لإنجاز البحوث نسبة قدرت 50,29%، ونه نستنتج أن تردد الباحثين وتواصلهم مع المكتبة لرغبة معينة وهي الحاجة المعلوماتية لإنجاز أعمالهم التطبيقية، تليها نسبة 21,05% أكدت أن التحضير للامتحانات هو من أسباب دوافع التردد على المكتبة باعتبارها تساعد في دعم التكوين والتحصيل الدراسي، أما نسبة 10,52% وهي نسبة متساوية بين (إنجاز مذكرة تخرج وتحضير الدروس) ثم نسبة 5,84% من الباحثين أن الحاجة للمكتبة تكمن في المطالعة والثقافة العامة كونها جانب مثقف لما تحويه من معلومات، أما نسبة 1,75% يرون بأن التردد على المكتبة يكون للمراجعة العامة والتحضير لتقرير التبرص.

جدول رقم (21): يوضح المصادر التي يفضل المستفيد استخدامها

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
14%	14	الالكترونية
58%	58	الورقية
28%	28	معا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 58% من الباحثين يفضلون استخدام المصادر الورقية، ويمكن إرجاع هذا إلى سهولة استخدامها، أما نسبة 28% يفضلون استخدام كل من (المصادر الورقية والالكترونية)، تليها نسبة 14% يفضلون المصادر الالكترونية وهي أصغر نسبة وهذا راجع إلى ضعف مستوى الطالب في التعامل معها مقارنة مع المصادر الورقية، وكذلك المكتبة لا تتوفر على مثل هذه المصادر.

جدول رقم (22): يوضح نسبة تلبية رصيد المكتبة احتياجات المستفيد.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
36%	36	نعم
64%	64	لا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 64% من الباحثين صرحوا بأن رصيد المكتبة لا يلبي احتياجاتهم، وهذا راجع ربما أنه ليس هناك تنوع في المواضيع، في حين 36% من الباحثين صرحوا بأن رصيد المكتبة يلبي احتياجاتهم.

جدول رقم (23): يوضح أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة احتياجات المستفيد.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
43,13%	44	نقص عدد المراجع
11,76%	12	المعلومات قديمة
33,33%	34	ليس هناك تنوع في المواضيع
11,76%	12	المواضيع غير متكاملة
		أخرى
100%	102	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 43,13% من الباحثين يرون أن السبب في عدم تلبية رصيد المكتبة احتياجاتهم يعود إلى نقص في عدد المراجع وذلك راجع إلى عدم توفر الميزانية الكافية لتوفير المصادر التي يحتاجونها ونقص الاقتناء لمصادر المعلومات وعدم الأخذ برأي المستفيد في ذلك تليها نسبة 33,33% يرون أن السبب في ذلك أنه ليس هناك تنوع في المواضيع، وهذا راجع لكون المكتبة لا تدرس احتياجات المستفيدين من حيث المواضيع التي تخدم تخصصهم، تليها نسبة 11,76% وهي متساوية بين (المعلومات قديمة والمواضيع غير متكاملة).

جدول رقم (24): يوضح نسبة رضي المستفيد على مستوى الخدمة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
46%	46	نعم
54%	54	لا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة 54% من المبحوثين غير راضية على مستوى تقديم الخدمة وهذا راجع لسوء تقديمها من طرف المكتبي، في حين نسبة 46% راضية على مستوى تقديم الخدمة، ويرجع ذلك لعدم اهتمام المستفيد بنوعية الخدمة المقدمة له وإنما اهتمامه بتلبية طلبه حتى بأبسط الطرق.

جدول رقم (25): يوضح أسباب عدم رضي المستفيد لمستوى الخدمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
القائم بتقديم الخدمة غير كفى	28	37,83%
توقيت تقديم الخدمة غير مناسب	10	13,51%
طريقة تقديم الخدمة	34	45,94%
أخرى	2	2,70%
المجموع	74	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين صرحوا بأنهم ليسوا راضين على مستوى الخدمة المقدمة أرجحوا ذلك لطريقة تقديم الخدمة التي قدرت نسبتها بـ 45,94%، ويرجع ذلك إلى غياب التكنولوجيات الحديثة أو اللامبالاة من طرف المكتبيين في حين نسبة 37,83% يرون أن القائم بتقديم الخدمة غير كفى وهذا راجع لكون المكتبي لا يملك المهارات الكافية لذلك، تليها نسبة 13,51% يرون توقيت تقديم الخدمة غير مناسب يعود ذلك لتوقيت عمل المكتبة.

جدول رقم (26): يوضح الاقتراحات الممكنة لتحسين مستوى الخدمة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
21,33%	32	وضع صندوق الاقتراحات
36%	54	توظيف تكنولوجيا المعلومات
33,33%	50	تمكين نظام الرفوف المفتوحة
8%	12	تصميم موقع الكتروني للمكتبة
1,33%	2	أخرى
100%	150	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة 36% من المبحوثين الذين يرون أن من بين الحلول الممكنة لتحسين مستوى الخدمة المقدمة ضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات كوننا في عصر يفرض علينا ذلك للتحسين من نوعية الخدمة والحصول عليها في أقل وقت وجهد، تليها نسبة 33,33% يرون أن تمكين نظام الرفوف المفتوحة يحسن من مستوى الخدمة المقدمة خاصة خدمة الإعارة وذلك لتسهيل المهمة على المستفيد واختياره مصدر المعلومة المناسب تليها نسبة 21,33% خاصة بصندوق الاقتراحات وذلك لأخذ بعين الاعتبار آراء واتجاهات المستفيدين حول خدمة معينة، في حين نجد نسبة 8% من المبحوثين يرون بضرورة تصميم موقع الكتروني خاص بالمكتبة، وأخيرا نسبة 1,33% خاصة بتوظيف متخصصين.

المحور الثاني: علاقة المستفيد بالمكتبي.

جدول رقم (27): يوضح مستوى الاستقبال بالمكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز		
جيد	14	14%
مقبول	80	80%
سيء	6	6%
محايد		
المجموع	100	100%

من خلال الجدول يبين لنا نسبة 80% من أغلبية المبحوثين يرون أن الاستقبال مقبول من طرف القائمين على ذلك وهي نسبة كبيرة على الرغم من أهمية الاستقبال الجيد والذي قدرت نسبته بـ 14% وهي نسبة ضعيفة مقارنة مع النسبة الأولى، نظرا لأهمية الاستقبال في أي مؤسسة خدماتية تتعامل مع الجمهور باعتبار النقطة الأولى للاتصال بين المستفيد والمكتبة في حين نجد أن نسبة 6% من المبحوثين يرون بأن هناك استقبال سيء، وهذا راجع ربما لغياب مثل هذه المصلحة في المكتبة، فيما نلاحظ غياب تام للاستقبال الممتاز وهذا ما نأسف إليه.

جدول رقم (28): يوضح مدى تقديم المكتبي المساعدة للمستفيدين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	72	72%
لا	28	28%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول يتضح لنا أن هناك تقديم المساعدة للمستفيدين من طرف المكتبي حين قدرت نسبة المبحوثين الذين صرحوا بذلك 72% وهي نسبة معتبرة، وهذا عند الحاجة وفور طلب ذلك، أما نسبة 28% من

المبحوثين يرون بأن المكتبي لا يقدم يد المساعدة لإيجاد ما يحتاجونه من معلومات وهذا راجع لعدم التكفل بانشغالاتهم.

جدول رقم (29): يوضح مدى توفير المكتبي التسهيلات للمستخدمين.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
52%	52	نعم
48%	48	لا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا أن نسبة 52% من عينة المبحوثين يرون أن المكتبي يوفر تسهيلات أثناء استخدامهم للمكتبة وهذا راجع لطبيعة عمل المكتبي الذي يفرض عليه الوقوف بجانب المستخدمين عند تلقيهم لصعوبات وتقديم التسهيلات اللازمة لهم.

أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 48% يرون أن المكتبي لا يوفر لهم التسهيلات وهذا راجع سوء تعامل المستخدم مع المكتبي او عدم اهتمام المكتبي بالمستخدم.

جدول رقم (30): يوضح أهم الصفات التي يجدها المستخدم بالمكتبي.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
26,08%	48	حسن الاستقبال
31,52%	58	أن يتعاون معك
16,30%	30	السرعة لتلبية طلبك
26,08%	48	الإمام بجوانب التخصص
		أخرى
100%	184	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول وذلك حسب رأي المستخدمين من المكتبة أن أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها المكتبي والتي تجلب اهتمامه هو التعاون معه والتي قدرت نسبتها بـ 31,52% لضرورة ذلك في تسهيل

الوصول إلى المعلومة أما نسبة 26,08 فكانت متساوية بين (حسن الاستقبال والإلمام بجوانب التخصص) وذلك راجع إلى ضرورة وجود الاستقبال الحسن باعتباره نقطة الأول للاتصال بين المكتبي والمستفيد كذلك ضرورة وجود مكتبي ملم لكل التخصصات لتسهيل المهمة على المستفيد في البحث عن المعلومة التي يحتاجها وفي الأخير نسبة 16,30% الخاصة بالسرعة في تلبية الطلب.

جدول رقم (31): يوضح نسبة تأثير معاملة المكتبي في التردد على المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	82	82%
لا	18	18%
المجموع	100	100%

يتبين لنا خلال الجدول أن معاملة المكتبي تأثير بارز لتردد المستفيد على المكتبة حيث قدرت النسبة بـ 82% وهي نسبة مرتفعة وإيجابية في نفس الوقت خاصة إذا كانت معاملة حسنة، في حين نجد نسبة 18% من المبحوثين أقروا أنه لا يوجد تأثير لمعاملة المكتبي في ترددهم على المكتبة.

المحور الثالث: المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة.

جدول رقم (32): يوضح نسبة المستفيدين الذين تواجههم مشاكل للوصول إلى مصدر المعلومة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	80	80%
لا	20	20%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن 80% من المستفيدين تواجههم مشكلة في الوصول إلى مصدر المعلومة وهي نسبة كبيرة، ربما يرجع ذلك لعدم تلقيهم تكوين حول المكتبة وكيفية التعامل مع مختلف الخدمات الموجودة فيها، في حين نجد 20% من المستفيدين لا تواجههم أية مشكلة في الوصول إلى مصدر المعلومة وهذا راجع ربما إلى اعتمادهم على كتب بديلة كالكتب الالكترونية.

جدول رقم (33): يوضح المشاكل التي تواجه المستخدمين للوصول إلى مصادر المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
11,76%	18	صعوبة استخدام أدوات البحث
16,33%	25	انعدام لغة التواصل بينك وبين المكتبي
6,53%	10	صعوبة التعبير عن الاحتياجات
28,75%	44	مصدر المعلومة غير موجودة
19,60%	30	عدم وجود من يرشدك
16,99%	26	مصدر المعلومة معار
		أخرى
100%	153	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن المستخدمين يواجهون عدة مشاكل في الوصول إلى مصادر المعلومات، حيث أن نسبة كبيرة من عينة الباحثين يرون أن المشكلة الأساسية هي عدم وجود مصدر المعلومة والتي تقدر بـ 28,75% وذلك راجع لعدم تغطية المكتبة بكل المواضيع التي تلبي احتياجات المستخدمين والتي تعالج كل التخصصات تليها عدم وجود من يرشد المستخدمين بنسبة 19,60% وذلك راجع لعدم اهتمام المكتبيين بانشغالهم واحتياجاتهم.

أما نسبة 16,99% من العينة يرون أن عدم توفر مصدر المعلومة (معار) وهذا راجع لعدم توفر النسخ الكافية بالمكتبة.

تليها نسبة 16,23% والذين يرون أن انعدام لغة تواصل بينهم وبين المكتبي وذلك راجع لعدم تفاهم بين كلا الطرفين مما يصعب التواصل بينها، ومن جهة أخرى يرى البعض أن المشكلة هي صعوبة استخدام أدوات البحث بنسبة 11,76% وهذا راجع لجهل المستخدمين لكيفية استخدام أدوات البحث، أما النسبة المتبقية 6,53% من عينة الباحثين يرون من بين المشاكل صعوبة التعبير عن احتياجاتهم لعدم قدرة المستخدمين التعبير عن احتياجاتهم بأسلوب واضح وصحيح، وحتيان تفاوتت هذه المشاكل إلا أنها تدل حسب اعتقادنا بان اختصاصي

المعلومات بالمكتبة مجال الدراسة، ورغم محاولته لتقديم المساعدة للمستخدم للوصول إلى المعلومة إلا انه لم ينجح في تقليل المشاكل أمام المستخدم، وهو عنصر كافي حسب رأينا يبرر عدم تردد المستخدم بكثرة على المكتبة. فهذه المشاكل هي مؤشرات يمكن لاختصاصي المعلومات في المكتبة الوقوف عندها والتكفل بها لرفع مستوى تردد المستخدم.

جدول رقم (34): يوضح مدى تأثير المشاكل على تردد المستخدمين على المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	44%
لا	36	36%
المجموع	80	80%

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 44% يرون أن وجود بعض المشاكل يقلل من تردد المستخدمين على المكتبة وهذا راجع إلى ايجادهم لبدائل أو طرق أخرى للحصول على المعلومة غير المكتبية لتفادي مثل هذه المشاكل بينما النسبة المتبقية 36% يرون أن وجود هذه المشاكل لا تقلل من ترددهم على المكتبة وهذا راجع لعدم مبالاة المستخدمين لهذه المشاكل وحاجتهم الدائمة للمعلومة.

جدول رقم (35): يوضح مدى كفاية الوقت المخصص للإعارة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كافي	62	62%
غير كافي	38	38%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 62% من الباحثين يرون أن وقت الإعارة كافي وهذا راجع لكونها 15 يوم وهي مدة كافية للاستفادة من المعلومات الموجودة في المصدر، أما نسبة 38% من الباحثين يرون بأنها مدة غير كافية للاستفادة من مصدر المعلومة المعار.

جدول رقم (36): يوضح نسبة وقوع المستفيد في مناقشات كلامية مع المكتبي.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
26%	26	نعم
74%	74	لا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 74% من المبحوثين الذين لم تتم معهم ومع المكتبي مناقشات كلامية وذلك راجع إلى المعاملة المبنية بينهم على الاحترام والتقدير المتبادل بالإضافة إلى معرفة المستفيدين بقوانين المكتبة ، تليها نسبة 26% من عينة المبحوثين الذين حدثت مناقشات بينهم وبين المكتبي وذلك راجع إلى اللامبالاة من طرف بعض المكتبيين إضافة إلى الأسلوب غير اللائق للمستفيدين في تعاملهم مع المكتبيين.

جدول رقم (37): يوضح أسباب المناوشات الكلامية مع المكتبي.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
32%	16	سوء المعاملة
20%	10	سوء الخدمة
24%	12	استغراق وقت كبير للرد على طلبك
24%	12	اللامبالاة
		أخرى
100%	50	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32% من المبحوثين يرون أن سبب المناوشات يعود إلى سوء المعاملة وهذا راجع إلى عدم قدرة تواصل المكتبيين مع المستفيدين والتي تقلل من ترددهم على المكتبة، في حين نسبة 24% متساوية بين (استغراق وقت كبير للرد على الطلب واللامبالاة) وهذا راجع إلى جهل بعض المستفيدين لحاجته، تليها نسبة 20% من المبحوثين أن السبب وراء ذلك سوء الخدمة وهذا راجع ربما إلى القائم على تقديمها ليس كفى.

جدول رقم (38): يوضح دور المكتبي في تسهيل الوصول إلى المعلومة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%88	88	نعم
%12	12	لا
%100	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 88% من المبحوثين يرون أن للمكتبيين دور في تسهيل الوصول إلى المعلومة ذلك راجع إلى أن المكتبي عادة ما يكون ملماً بمناهج الجامعة وأهدافها والمجالات التي تغطيها، فالمكتبي هو همزة وصل بين المستفيد والمعلومة هذا من جهة، ومن جهة أخرى ثقة الطالب في المكتبي وذلك من خلال طبيعة المهام الموجهة إليه، في حين تليها نسبة 12% من المبحوثين يرون أن المكتبي ليس له دور في تسهيل الوصول إلى المعلومة ويرجعون ذلك إلى أن المكتبي يقوم بتأدية ما يطلبه منه فقط.

النتائج العامة: بعد تحليل وتفسير نتائج استمارة الاستبيان لكلا العينتين توصلنا إلى النتائج التالية:

- أغلبية الموظفين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية متخصصين في علم المكتبات.
- لاختصاصي المعلومات دور فعال في جلبه للمستفيد للتردد على المكتبة والاستفادة منها وذلك لاستخدامه مجموعة من الاساليب كالمعاملة الحسنة والسرعة في تقديم الخدمة.
- اختصاصي المعلومات اثر واضح في جلب المستفيد للمكتبة، وذلك عن طريق تقديمه يد المساعدة وتوفير التسهيلات له.
- العلاقة بين اختصاصي المعلومات والمستفيد لدى الأغلبية تكون جيدة وفي الاطار المهني.
- يواجه اختصاصي المعلومات بمكتبة الكلية أثناء تشجيعه للمستفيد لاستخدام المكتبة مجموعة من التحديات كعدم وعي المستفيد بأهمية المكتبة وعدم توفر الإمكانيات اللازمة لذلك، وهذا ما يقلل من تردده عنها.
- معظم المستفيدين يترددون أحيانا ونادرا على المكتبة وذلك لإنجاز بحثهم.
- يفضل المستفيدين بالمكتبة استخدام مصادر المعلومات الورقية عن الالكترونية.
- رصيد مكتبة الكلية لايلي احتياجات المستفيدين وذلك راجع إلى نقص في عدد المراجع.
- أغلبية المستفيدين بمكتبة الكلية غير راضون على مستوى تقديم الخدمة وهذا راجع لطريقة تقديمها.
- من بين الاقتراحات المختارة من قبل المستفيدين لتحسين مستوى الخدمة توظيف التكنولوجيا الحديثة.
- ضرورة تحلي المكتبي بصفات جيدة كان يتعاون مع المستفيد للوصول إلى المعلومة وذلك لجذب اهتمامه.
- معاملة المكتبي مع المستفيد تؤثر في تردده على المكتبة.
- سوء المعاملة التي قد يتعرض اليها العديد من المستفيدين من طرف المكتبي قد تؤثر في ترددهم على المكتبة.
- من بين المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة الأكثر إزعاجا والي تقلل من تردده عنها هي انعدام وجود مصدر المعلومة المطلوب.
- عدم اخذ برأي المستفيد عند القيام بعملية الإقتناء وذلك بسبب عدم الاهتمام باحتياجاته وأخذها بعين الاعتبار.
- لاختصاصي المعلومات دور في تسهيل الوصول إلى المعلومة.

• المكتبة لا تعمل على إعداد برامج للطلبة للتعريف بها وجذب اهتمامهم وتشجيعهم على استخدامها، وهذا راجع الى نقص في الميزانية ونقص في اليد العاملة المؤهلة.

نتائج على ضوء الفرضيات: من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من الدراسة والتي أردنا من خلالها التعرف على دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد إلى المكتبات الجامعية، وفي ضوء الفرضيات التي قمنا بصياغتها في بداية الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: "يستخدم المستفيد المكتبة الجامعية لأغراض البحث العلمي."

بينت الدراسة أن أغلبية المستفيدين يترددون على المكتبة لأجواز بحوثهم، وعليه فان الفرضية تم تحقيقها نسبيا وهذا ما يظهر من خلال تحليل الجدول رقم (21).

الفرضية الثانية: "تواجه المستفيد مشاكل أثناء استخدامه للمكتبة الجامعية والتي تؤدي إلى نقص تردده عنها."

بينت الدراسة أن أغلبية المستفيدين تواجههم مشاكل أثناء استخدامهم للمكتبة الجامعية كانهدام مصدر المعلومة المطلوب، مما يؤدي إلى نقص تردده عنها، وعليه فان الفرضية محققة نسبيا وهذا ما يظهر من خلال تحليل الجدولين رقم (32-33).

الفرضية الثالثة: "يستخدم اختصاصي المعلومات طرق وأساليب لجلب المستفيد للمكتبة واستخدامها."

بينت الدراسة أن اختصاصي المعلومات يستخدم طرق وأساليب لجلب المستفيد للمكتبة واستخدامها، كمساعدته في استخدام أدوات البحث، والمعاملة الحسنة والسرعة في تقديم الخدمة. وعليه فان الفرضية محققة نسبيا وهذا ما يظهر من خلال تحليل الجدولين رقم (12-09).

الفرضية الرابعة: "هناك تحديات أمام اختصاصي المعلومات من اجل رفع مستوى تردد المستفيدين على استخدام المكتبة."

بينت الدراسة أن اختصاصي المعلومات تواجهه مجموعة من التحديات، كعدم توفر الإمكانيات اللازمة وعدم وعي المستفيد بأهمية المكتبة، والتي تقلل من تردد المستفيدين على المكتبة، وعليه فان الفرضية محققة جزئيا وهذا ما يظهر من خلال تحليل الجدول رقم (14).

الاقتراحات: بناء على النتائج التي تم التوصل اليها فيما سبق يمكن تقديم جملة من الاقتراحات وهي على النحو التالي:

- توظيف عدد أكبر من المتخصصين في علم المكتبات.
- ادخال مصلحة لتدريب المستفيدين.
- القيام بعملية التقييم المستمر لمختلف أنشطة المكتبة للوقوف على مواطن الضعف ومحاولة تداركها.
- العمل على ادراج مقياس حول المكتبة ضمن المقررات الدراسية.
- العمل على تطبيق كل العمليات الفنية مثل التكشيف والاستخلاص والقوائم الببليوغرافية التي تساعد المستفيد على استخدام رصيد المكتبة.
- تشجيع فكرة اعداد برامج ونشاطات تعرف بالمكتبة وخدماتها وذلك لجلب المستفيدين وجعلهم يترددون باستمرار على المكتبة كالمعارض والمحاضرات.
- ضرورة المام المكتبي بمختلف جوانب التخصص.
- ضرورة اعداد دليل خاص بالمكتبة من شأنه تدليل الصعاب خاصة امام الطلبة الجدد.
- ضرورة التنوع في الخدمات بمكتبة الكلية.
- توفير ميزانية كافية تسد مختلف احتياجات المكتبة.

خلاصة الفصل:

ومن هنا نستنتج ان لاختصاصي المعلومات دورا بارزا في المكتبات الجامعية، حيث تقع على عاتقه جميع المسؤوليات باختياره اهم محرك او شرط اساسي يستطيع تحقيق اهداف المكتبة من خلال توظيفه مختلف المهارات والقدرات لكسب مستخدميها وتوفير احتياجاتهم.

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الدور الذي يلعبه اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد وتشجيعهم للارتداد على المكتبة للاستفادة من خدماتها، من خلال المعاملة والعلاقة التي تربطه بالمستفيدين ومختلف الأساليب المستخدمة لجذب اهتماماتهم وميولاتهم وجعلهم رواد دائمين، حيث تبين لنا أن اختصاصي المعلومات بمكتبة الكلية يعمل على تقديم يد المساعدة وتوفير التسهيلات للمستخدمين وتخفيفه للتردد اليها وهذا ما يوضح دوره الفعال في خلق ديناميكية جديدة من خلال توظيفه لمجموعة من المهارات والكفاءات للرفع من مستوى التردد، ورغم ذلك لا يزال المستخدم يواجه العديد من المشاكل أثناء استخدامه للمكتبة وهذا ما أدى إلى نقص تردده عليها، ويرجع ذلك حسب رأينا إلى غياب العناصر الضرورية بالمكتبة التي تجذب اهتمامه أكثر كالتكنولوجيات الحديثة كوننا في عصر يفرض وجود ذلك لمواكبة التطورات والقدرة على حصر الإنتاج الفكري الهائل.

بالإضافة إلى نقص الخدمات ومختلف العمليات الفنية التي تسهل وصوله إلى المعلومة وتمكنه من استغلال رصيدها لتلبية احتياجاته، كذلك ما كشفناه ان الرصيد الوثائقي غير كافي سواء من ناحية الكم أو التنوع في المواضيع ويعتبر هذا من بين المشاكل الأكثر إزعاجا والأكثر تأثيرا على المستخدمين، وحتى وان تفاوتت هذه المشاكل يمكن اعتبارها مؤشرات نأمل من اختصاصي المعلومات أو القائمين على تسيير المكتبة تداركها ومحاولة الوقوف عندها مستقبلا للنهوض بمكتبتنا الجامعية وجعلها محل اهتمام الباحثين...

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

اولا: الكتب:

- 1- بوحوش، عمار. محمد محمود، الذنبيات. مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
- 2- الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة. عنابة. سكيكدة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2016.
- 3- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة: مبانيها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992.
- 4- عبيدات، محمد. ابو نمتار، محمد. مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي. ط2. عمان: دار وائل للنشر، 1999.
- 5- عبيدات، محمد. ابو نمتار، محمد. مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1999.
- 6- عليان، رجي مصطفى. غنيم، عثمان محمد. منهج واساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 7- عليان، رجي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة، 1999.
- 8- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وتأثيراته على المهنة المكتبية: الحالة الجزائرية نموذجاً. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011.
- 9- المدادحة، احمد نافع. مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 10- النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1998.
- 11- همشري، عمر احمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء، 2008.
- 12- همشري، عمر احمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار شروق للنشر، 1997.

ثانيا: الرسائل الجامعية:

- 13- ابراهيم، بوناب اسماء. معروق، ايمان. دور اخصائي المعلومات في استقطاب الرواد للمكتبات الجامعية: دراسية ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية- قسنطينة- مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.

- 14- باشيوة، سالم. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.
- 15- بركة، شوقي. خير، عبد العزيز. ادوات البحث العلمي ودورها في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الامير عبد القادر قسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.
- 16- رمضان، ياسمين. عماني، امنة. الدورات التدريبية للمكتبيين ودورها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة قلمة نموذجاً. مذكرة ماستر: ادارة مؤسسات وثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2016.
- 17- بزاوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوثائقية لولاية وهران. رسالة ماجستير: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات: جامعة وهران-1- احمد بن بلة، 2015.
- 18- بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. اطروحة دكتوراه: علم المكتبات والمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2000.
- 19- بغيل، فاطمة الزهراء. بوركبة، وردة. ضايفية، اسماء. (واخرون). التكوين المستمر للمكتبيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة باجي مختار سيدي عمار. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015.
- 20- بلحنقوف، خديجة. حجاجي، كوثر. فريحي، سارة. (واخرون). دور اخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق مؤسسة سونلغاز عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2014.
- 21- بن رضوان، كريمة. بن جعفر، وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والاعلام الالي. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011.
- 22- بوخدنة، نور الهدى. لعمايرية، حسينة. بن مبروك، عبد الرحيم. اخلاقيات المهنة للمكتبيين المتخصصين في قطاع المكتبات والمعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بقلمة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2013.
- 23- بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي ام البواقي. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي تبسي تبسة، 2016.

- 24- بوطورة، نوال. سمومة، نادية. دور المكتبي في تحفيز المطالعة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص25.
- 25- بوغابة، شهر زاد. رواجية، مروة. غماري، مايسة. الثقافة المعلوماتية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية باجي مختار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2016.
- 26- بومرخوفة، سارة. دور احصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2016.
- 27- تيقروسين، منير. دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. رسالة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة، 2013.
- 28- حاجي، حفيظة. احصائي المعلومات وبناء مجتوع المعرفة: الامكانيات المتاحة والادوار المنتظرة دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال قسنطينة. مذكرة ماستر: تكنولوجيا جديدة وانظمة المعلومات: جامعة قسنطينة2، 2013.
- 29- حايفي، نصيرة. اوخليفة، كاهنة. المهارات المهنة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2. مذكرة ماستر: ادارة اعمال مكتبات ومراكز التوثيق: جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري، 2017.
- 30- حفصاوي، امينة. كريو، حورية. الثقافة المعلوماتية ودورها في تطوير: دراسة ميدانية بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة خميس مليانة، 2016.
- 31- حيمورة، احلام. زروق احلام. نحو تطبيق الادارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية العربي بن مهدي- ام البواقي-. مذكرة ماستر: ادارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2017.
- 32- حضر، منى. شعرائي، مروة. غماري، ايمان. (واخرون). خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016.
- 33- خلاف، رانيا. عطوي، فايزة. عبود، ابتسام. (واخرون). وسائل البحث في المكتبات الجامعية واقع وافاق: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية سيدي عمار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015.

- 34- خليل، ليلي. دور اخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية: من خلال خدمة الفهارس دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. مذكرة ماستر : علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.
- 35- دبابي، عفاف. رفس، صورية. طيب، دنيا.(واخرون). دور اخصائي المعلومات في استقطاب الرواد للمكتبة الجامعية: دراسة حالة بمكتبة كلية الطب جامعة باجي مختار- عنابة-. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2015.
- 36-رزاق، محمد علي. بن دشو، حكيم. سلوك العاملين في المكتبات الجامعية اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور الامير عبد القادر. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.
- 37- رمضاني، سمية. واقع التكوين المستمر لدى اختصاصي المعلومات في ظل البيئة التكنولوجية: دراسة ميدانية بجامعة العربي ام البواقي. مذكرة ماستر: ادارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2017.
- 38- الزناتي، اسامة محمد خليل. دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية: المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء الطبي تمودجا. رسالة ماجستير: قيادة وادارة: جامعة الاقصى، 2014.
- 39- شريط، عدنان. عميرة، سمير. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الالية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات مجمع سويداني بوجمة قلمة. مذكرة ماستر: ادارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2017.
- 40- صحور، فيروز. خروبي، بسمة. واقع المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية عوائق مهنة المكتبي: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قلمة. 2013.
- 41- عبيد، حليلة. سوحة، هالة. احمد مالك، بسمة.(واخرون). الكفاءة المهنية للعمل بالمكتبات الجامعية لخريجي قسم علم المكتبات: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية سيدي عمار باجي مختار. مذكرة ليسانس: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة باجي مختار عنابة، 2013.
- 42- عتروس، خديجة. اثر التكوين المكتبي على سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير مكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2017.

- 43- عزيزي، فارس. تقييم المستخدمين للفهرس الالكتروني بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: طلبة الماستر 2 علم المكتبات نموذجاً. مذكرة ماستر: ادارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016.
- 44- علام، مسعودة. الاتصال ودوره في تفعيل العلاقة بين المكتبة والمستخدم: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق. مذكرة ماستر: مكتبات وادارة اعمال: جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 2017.
- 45- عميمورة، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2012.
- 46- عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية . مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016.
- 47- عولمي، خولة. سعد الدين، فاطمة. المكتبات الجامعية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد قسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.
- 48- غوار، عفيف. انظمة تسيير وحدات التزويد والاقتناء بالمكتبات الجامعية: وهران - مستغانم - معسكر نموذجاً. رسالة ماجستير: التكنولوجيا الحديثة للتوثيق والارشيف: جامعة وهران، 2009.
- 49- قحاييرة، صديق. دور المكتبي في تعديل سلوك المستخدمين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بكلية الاداب واللغات. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016.
- 50- قصابي، ريم. تقييم رضا المستخدم من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة 20 اوت 1955 بسكيكدة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2013.
- 51- قلداسني، هدى. قلداسني، فاطمة. سديرة، ريم.(اخرن). خدمة الاحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق جامعة باجي مختار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016.
- 52- قواسمية، خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة. مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة، 2016.

- 53- كريم، مراد. مجتمع العلوم واثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا. اطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
- 54- لعريط، وسيلة. خريف، راضية. التكوين المستمر لاختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية الجامعية الامير عبد القادر بقسنطينة. مذكرة ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، 2011.
- 55- لعمور، ايمان. ضعف استعمال المكتبة الجامعية من طرف الطلبة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة. مذكرة ماستر: ادارة اعمال ومراكز التوثيق: جامعة قسنطينة، 2013.
- 56- ليماي، خديجة. الطاهر، جمعة. بوعشة، ريم. (واخرون). تنمية مقتنيات المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة باجي مختار عنابة. مذكرة ليسانس: علم المكتبات وعلم الارشيف: جامعة باجي مختار عنابة، 2016.
- 57- ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة "نموذجا". رسالة ماجستير: نظم المعلومات وادارة المعرفة: جامعة قسنطينة منتوري، 2009.
- 58- مشري، عبلة. برباش، ليندة. المشاكل والعراقيل التي تواجه الطلبة في استخدام المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة قسم علم المكتبات. مذكرة ماستر: تكنولوجيا جديدة وانظمة المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011.
- 59- مكاتي، كريمة. اختصاصيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة اختصاصي مكتبات جامعة معسكر. رسالة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران، 2011.
- 60- نبيلة، براهيم. مهنة المكتبي: ظاهرة نسوية مقارنة تحليلية بمكتبات وهران. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة وهران، 2011.
- ثالثا: الوبوغرافيا:
- 61- معجم المعاني الجامع المعجم الوسيط:
- متاح على الخط. <http://www.alma3any.dict.ar.ar> تمت الزيارة 2018/03/24
- 62- معجم اللغة العربية المعاصر.
- متاح على الخط <http://www.maajim.dict.ar.ar>. تمت الزيارة في 10-03-2018.

- 63- شيخ إدريس، بدر الدين شيخ إدريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. السعودية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. متاح على الخط:
<http://pontal.nu.edu.sa/web/guest/about-najran-university>. تمت الزيارة بتاريخ:
2018-05-01
- 64- ميرغني محمد، أحمد. تأهيل أخصائي المعلومات في السودان للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات. أعمال المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدار البيضاء، 2009.
متاح [على الخط] : <http://newsun.org/ar/audice>. تمت الزيارة 24/02/2018
- 65- شابونية، عمر. الرصد المعلوماتي والدور الجديد لاختصاصي المعلومات. دراسات المعلومات.
متاح [على الخط] [2009، ع5،
[http://search](http://search.man.dumach.com/record) man dumach.com/record تمت الزيارة: 2018/03/21.

الملاحق

جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات

وثيقة الاستبيان:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، تحت عنوان

دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد
بالمكتبات الجامعية:
دراسة ميدانية: بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قالمة

نرجو منكم وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، ونعدكم أن توظف إجاباتكم في سياقها العلمي المشار إليه أعلاه.

نشكر لكم حسن تعاونكم

إشراف:

- سالم باشيوة

إعداد:

- سناء بوبيدي

- هاجر بهلول

السنة الجامعية:

2018 /2017

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- جنس عينة الدراسة: ذكر أنثى

2- المستوى التعليمي:

تقني سامي

ماجستير

دكتوراه

ماستر

.....أخرى

3- الدرجة في السلم الوظيفي:

مدير (محاظ رئيسي)

محاظ

ملحق بالمكتبات الجامعية

مساعد بالمكتبات الجامعية

.....أخرى

4- التخصص:

-علم المكتبات

.....أخرى

5- الخبرة المهنية.....

المحور الثاني: اختصاصي المعلومات ودوره في تشجيع المستفيد على التردد على المكتبة

6- ما هي الأساليب المستخدمة لجلب المستفيد للمكتبة؟

المعاملة الحسنة

السرعة في تقديم الخدمة

الإنصات إلى انشغالات المستفيد

الصبر على ضعف ثقافة المستفيد

الإلمام بجوانب التخصص

مساعدته في انجاز بحوثه

.....أخرى

7- كيف تقيم تفاعل المستفيد مع هذه الأساليب:

- ممتاز
- جيد
- متوسط
- ضعيف
- محايد

8- هل تساعد المستفيد في الحصول على المعلومات؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي الطرق المستعملة في ذلك:

- إرشاد وتوجيه المستفيد للحصول على المعلومات داخل المكتبة
- إرشاد وتوجيه المستفيد للحصول على المعلومات خارج المكتبة
- توجيه المستفيد إلى مصلحة أخرى
- مساعدته في استخدام أدوات البحث

.....أخرى

9- كيف تقيم علاقتك بالمستفيد؟

- ممتاز
- جيدة
- حسنة
- سيئة
- محايد

إذا كانت الإجابة ب(سيئة) الى ماذا يعود هذا؟

- سوء التفاهم
- كثرة عدد المستفيدين
- ضغط العمل
- عدم تقيد المستفيد بالقانون الداخلي للمكتبة
- أخرى.....

المحور الثالث: التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات في جلب المستفيدين للمكتبة.

10- ما هي الصعوبات التي تواجهك لتشجيع المستفيد على استخدام المكتبة؟

- عدم توفر الإمكانيات اللازمة بالمكتبة
- عدم وعي المستفيد بأهمية المكتبة
- صعوبة التواصل مع المستفيد
- صعوبة فهم احتياجات المستفيد

.....أخرى

11- في رأيك هل هذه الصعوبات تقلل من تردد المستفيد على المكتبة؟

- نعم لا

_ إذا كانت الإجابة (نعم) كيف يمكن مواجهة هذه الصعوبات؟

- اللامبالاة
- الاستعانة بالزملاء
- توعية المستفيد بأهمية المكتبة
- توفير الإمكانيات اللازمة للمستفيد
- القيام بدورات تكوينية للمستفيد للتعريف بالمكتبة

.....أخرى

12- ما هي اقتراحاتكم لتشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة؟

.....

جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات

وثيقة الاستبيان:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، تحت عنوان

دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد
بالمكتبات الجامعية:
دراسة ميدانية: بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قالمة

نرجو منكم وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، ونعدكم أن توظف إجاباتكم في سياقها العلمي المشار إليه أعلاه.

نشكر لكم حسن تعاونكم

إشراف:

- سالم باشيوة

إعداد:

- سناء بوبيدي

- هاجر بهلول

السنة الجامعية:

2018 /2017

البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- التخصص:

• علم المكتبات

• أخرى

المحور الاول: استخدامات المستفيد للمكتبة.

3- ما مستوى تردّدك على المكتبة:

دائماً غالباً أحياناً نادراً محايد

4- لماذا تتردد على المكتبة:

• انجاز بحث

• انجاز مذكرة تخرج

• لتحضير دروس

• للمطالعة والثقافة العامة

• أثناء فترة الامتحانات

• أخرى.....

5- هل تفضل استخدام المصادر:

الإلكترونية الورقية معا

6- هل رصيد المكتبة يلبي احتياجاتك:

نعم لا

7- إذا كانت الإجابة ب(لا) هل يعود ذلك الى:

• نقص في عدد المراجع

• المعلومات قديمة

• ليس هناك تنوع في المواضيع

• المواضيع غير متكاملة

• أخرى.....

8- هل أنت راض على مستوى تقديم الخدمة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب(لا) هل يعود ذلك الى:

• القائم بتقديم الخدمة غير كفاء

- توقيت تقديم الخدمة غير المناسب
- طريقة تقديم الخدمة

..... أخرى

9- حسب رأيك ما هو الاقتراح الأنسب لتحسين مستوى الخدمة.

- وضع صندوق الاقتراحات
- توظيف تكنولوجيا المعلومات
- تمكين نظام الرفوف المفتوحة
- تصميم موقع الكتروني للمكتبة

..... أخرى

المحور الثاني: علاقة المستفيد بالمكتبي:

10- هل الاستقبال بالمكتبة:

- ممتاز
- جيد
- مقبول
- سيء
- محايد

11- هل يساعدك المكتبي في إيجاد ما تحتاجه من المعلومات؟

- نعم
- لا

12- هل يوفر لك المكتبي تسهيلات أثناء استخدامك للمكتبة؟

- نعم
- لا

13- ما هي الصفات التي تحبها أن تتوفر في المكتبي؟

- حسن الاستقبال
- أن يتعاون معك
- السرعة لتلبية طلبك
- الإلمام بجوانب التخصص

..... أخرى

14- هل تؤثر معاملة المكتبي لك في ترددك على المكتبة؟

- نعم
- لا

المحور الرابع: المشاكل التي تواجه المستفيد أثناء استخدامه المكتبة.

15- هل تواجهك مشكلة في الوصول الى مصادر المعلومات:

نعم لا

16- إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي هذه المشكلات

- صعوبة استخدام أدوات البحث
- انعدام لغة التواصل بينك وبين المكتبي
- صعوبة التعبير عن الاحتياجات
- مصدر المعلومة غير موجود
- عدم وجود من يرشدك
- مصدر المعلومة معار
- أخرى.....

_ هل وجود هذه المشاكل يقلل من ترددك على المكتبة ؟

نعم لا

17- هل وقت الإعارة بالنسبة لك؟

- كافي
- غير كافي

18- هل سبق ودخلت في مناقشات كلامية مع المكتبي:

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي أسباب هذه المناوشات؟

- سوء المعاملة
- سوء الخدمة
- استغراق وقت كبير للرد على طلبك
- اللامبالاة
- أخرى.....

19- هل ترى أن للمكتبي دور في تسهيل الوصول الى المعلومة؟

نعم لا

تعالج الدراسة موضوع دور اختصاصي المعلومات في استقطاب الرواد إلى المكتبة الجامعية، حيث سلطنا الضوء على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 قالة.

ولقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم المكتبات الجامعية، وأهم وظائفها وخدماتها، كذلك التطرق إلى المهنة المكتبية من حيث المفهوم، وأهم أسسها وأخلاقياتها، بالإضافة إلى تحديد مفهوم اختصاصي المعلومات وأسباب التحول من مكتبي إلى اختصاصي المعلومات، وتبيان طبيعة العلاقة بينه وبين المستفيد مع تحديد طرق تشجيعه على استخدام المكتبة.

كما اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي للتعرف على ميولات المستفيد حول استخدام المكتبة، ومدى تأثير اختصاصي المعلومات في تردده عنها، حيث شملت عينتين لان طبيعة الموضوع تفرض علينا ذلك، عينة مسحية وتمثل في المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والبالغ عددهم 14 مكتبي، بالإضافة عينة عشوائية بسيطة والمتمثلة في طلبة الكلية والبالغ عددهم 100 طالبا. مستخدمين في ذلك أدوات البحث المتمثلة في استمارة الاستبيان كأداة رئيسية بالإضافة إلى الملاحظة.

وخلصت الى ان لاختصاصي المعلومات دور فعال وأثر واضح في استقطاب الرواد وجعلهم مترددين دائمين على المكتبة من خلال توظيفه مجموعة من الطرق والأساليب والمهارات.

الكلمات المفتاحية:

اختصاصي المعلومات؛ استقطاب الرواد؛ المكتبات الجامعية؛ مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 قالة.

Résumé :

L'étude porte sur le rôle du spécialiste de l'information pour attirer les pionniers à la bibliothèque universitaire, ou nous avons mis en évidence la bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales de l'université du 08 Mai 1945 Guelma.

Dans cette étude, nous avons abordé la définition du concept des bibliothèques universitaires, et ses principaux rôles et services ainsi que le métier de la documentation et ses principaux fondements et éthiques.

Nous avons adopté la méthode descriptive pour étudier les tendances et les besoins des usagers et leur impact du bibliothécaire.

Pour cela nous avons arrêté deux échantillons, une enquête par sondage pour les bibliothécaires de la faculté des sciences humaines qui sont au nombre de 14 employés, échantillon aléatoire simple pour les étudiants de la faculté qui sont au nombre de 100 étudiants.

A conclu que les spécialistes de l'information ont un impact crucial et un rôle critique d'attirer les élites en utilisant une variété de méthodes et de techniques.

Mots clé :

Spécialiste de l'information ; attirer les pionniers ; bibliothèque universitaire ; la bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales de l'université du 08 Mai 1945 Guelma