



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



شعبة علم المكتبات

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية

عنوان المذكرة:

التكوين الوثائقي لدى المستفيدين من المكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي

إشراف:
شنيقل نزار

إعداد:
ملوح هاجر

تاريخ المناقشة: 2018, 06, 25

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ مساعد "أ"	أ. لحول وليد
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد "أ"	أ. شنيقل نزار
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	د. عاشوري حبيبة

السنة الجامعية: 2018/2017

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

رقم الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة المختصرات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
02	1.1. إشكالية الدراسة
03	2.1. تساؤلات الدراسة
03	3.1. فرضيات الدراسة
04	4.1. أسباب اختيار الموضوع
04	5.1. أهداف الدراسة
04	6.1. أهمية الدراسة
05	7.1. المنهج المعتمد للدراسة
05	8.1. عينة الدراسة
06	9.1. أدوات جمع البيانات
07	10.1. مجالات الدراسة
07	1.10.1. المجال المكاني
08	2.10.1. المجال البشري
08	3.10.1. المجال الزماني
09	11.1. الدراسات السابقة
11	12.1. مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: مدخل عام للتكوين	
13	تمهيد
13	1.2. مفهوم التكوين
15	2.2. أهداف التكوين
15	1.2.2. الأهداف العامة للتكوين
15	1.1.2.2. أهداف إدارية
15	2.1.2.2. الأهداف الفنية
16	2.2.2. الأهداف المرحلية للتكوين
16	1.2.2.2. أهداف عادية
16	2.2.2.2. أهداف حل المشكلات
16	3.2.2.2. أهداف تكوينية إبتكارية
17	3.2. أهمية التكوين

قائمة المحتويات

17	1.3.2. على مستوى المؤسسة
18	2.3.2. على مستوى الفرد
18	4.2. مبادئ التكوين
19	5.2. أنواع التكوين
19	1.5.2. من حيث المضمون أو نوع الوظيفة
20	2.5.2. التكوين من حيث احتياجات الأفراد
20	3.5.2. من حيث مرحلة التوظيف
21	1.3.5.2. التكوين في المرحلة الأولى من التوظيف
21	2.3.5.2. التكوين في مرحلة متقدمة من الوظائف
21	4.5.2. من حيث مكان المؤسسة
22	6.2. مجالات التكوين
22	1.6.2. تكوين العاملين الجدد
22	2.6.2. تكوين القائمين بالعمل
22	3.6.2. تكوين بغرض الترقية
23	4.6.2. تكوين المكونين
24	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: ماهية التكوين الوثائقي	
26	تمهيد
27	1.3. مفهوم التكوين الوثائقي
28	2.3. التطور التاريخي للتكوين الوثائقي
30	3.3. أهداف التكوين الوثائقي
31	4.3. أهمية التكوين الوثائقي
32	5.3. أسس التكوين الوثائقي
33	6.3. أنواع التكوين الوثائقي
33	1.6.3. التكوين غير المنظم
33	2.6.3. التكوين العرضي
33	3.6.3. التكوين الفردي
33	4.6.3. التكوين الداخلي
33	5.6.3. التكوين الخارجي
34	6.6.3. التكوين عن بعد
34	7.3. مستويات التكوين الوثائقي
34	1.7.3. المستوى الأول
34	2.7.3. المستوى الثاني
35	3.7.3. المستوى الثالث
35	8.3. وسائل التكوين الوثائقي

قائمة المحتويات

35	1.8.3. الجولة الموجهة
35	2.8.3. المحاضرة
35	3.8.3. الإرشاد الفردي
36	4.8.3. تدريس المقياس
36	5.8.3. التدريبات العملية
36	6.8.3. الأفلام التعليمية أو السمعية البصرية
37	9.3. مجالات تكوين المستفيدين
37	1.9.3. التكوين على استخدام وسائل البحث
37	2.9.3. التكوين على استخدام التكنولوجيا الحديثة
38	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها	
40	تمهيد
41	1.4. مفهوم المكتبات الجامعية
42	2.4. أهداف المكتبات الجامعية
43	3.4. أهمية المكتبات الجامعية
44	4.4. أنواع المكتبات الجامعية
44	1.4.4. المكتبة المركزية
44	2.4.4. مكتبات الكليات
44	3.4.4. مكتبات المعاهد والأقسام
45	4.4.4. مكتبات مخابر البحث
45	5.4. وظائف المكتبات الجامعية
46	6.4. مقومات المكتبات الجامعية
47	7.4. مفهوم المستفيدين من المكتبات الجامعية
48	8.4. فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية
48	1.8.4. طلبة التدرج
48	2.8.4. طلبة ما بعد التدرج
48	3.8.4. الباحثون من خارج الجامعة
48	4.8.4. أعضاء هيئة التدريس
48	5.8.4. موظفو الجامعة
48	6.8.4. المستفيد السلبي (العرضي)
49	7.8.4. المستفيد الايجابي (المتمرس)
49	8.8.4. المستفيد الحيادي (البسيط)
49	9.4. احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية
49	1.9.4. دوافع مهنية
50	2.9.4. دوافع مرتبطة بدراسات ومشاريع

50	10.4. خدمات المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجيات الحديثة
52	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: البرامج الوثائقي للمستفيدين	
54	تمهيد
55	1.5. مظاهر اهتمام المكتبات الجامعية بالتكوين الوثائقي للمستفيدين
55	2.5. مبررات استخدام التكوين الوثائقي في المكتبات
56	3.5. مراحل إعداد البرنامج التكويني
56	1.3.5. المرحلة الأولى
56	2.3.5. المرحلة الثانية
57	3.3.5. المرحلة الثالثة
57	4.5. تقييم برنامج التكوين الوثائقي
57	1.4.5. مفهوم تقييم برنامج التكوين الوثائقي
57	2.4.5. أساليب التقييم
58	5.5. نماذج عن برامج التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية
58	1.5.5. التكوين الوثائقي بالولايات المتحدة الأمريكية
59	2.5.5. التكوين الوثائقي في بريطانيا
60	3.5.5. التكوين الوثائقي بكندا
61	4.5.5. التكوين الوثائقي بجامعة الملك سلمان
62	5.5.5. التكوين الوثائقي بجامعة الشارقة
62	1.5.5.5. خدمات الإرشاد
63	2.5.5.5. المساعدة في إعداد البحوث
63	3.5.5.5. البحث في موضوع محدد
63	4.5.5.5. تدريب المستفيدين
63	5.5.5.5. بوابتي الإلكترونيّة
64	6.5.5.5. الفهرس الآلي
64	6.5. التكوين الوثائقي بالجزائر
65	7.5. دور المنظمات والجمعيات المهنية في إرساء التكوين الوثائقي
65	1.7.5. منظمة اليونيسكو
66	2.7.5. الجمعيات المهنية
67	3.7.5. المبادئ العامة لمنظمة الإيفلا
68	خلاصة الفصل
الفصل السادس: الدراسة الميدانية	
70	تمهيد
71	1.6. تحليل بيانات الدراسة
71	1.1.6. البيانات الشخصية

قائمة المحتويات

72	2.1.6. المحور الأول استخدام المكتبة
77	3.1.6. المحور الثاني صعوبات استخدام المكتبة واستراتيجيات تجاوزها
81	4.1.6. المحور الثالث طبيعة التكوين الوثائقي المقدم بالمكتبة الجامعية العربي
91	2.6. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
91	1.2.6. الفرضية الأولى
91	2.2.6. الفرضية الثانية
91	3.2.6. الفرضية الثالثة
92	3.6. النتائج العامة للدراسة
93	4.6. البرنامج المقترح
93	1.4.6. خطة البرنامج
94	2.4.6. أهداف البرنامج التكويني
94	3.4.6. إعداد البرنامج التكويني
94	1.3.4.6. تحديد الفئة المعنية بالتكوين
94	2.3.4.6. تحديد الخبراء والمختصين للقيام بالعملية التكوينية
95	3.3.4.6. تخصيص قاعات مجهزة ومناسبة لذلك
95	4.3.4.6. تحديد محتوى البرنامج التكويني
96	5.3.4.6. إختيار التوقيت المناسب
97	6.3.4.6. إختيار الطريقة المناسبة للتكوين
97	4.4.6. تنفيذ البرنامج
97	5.4.6. تقييم البرنامج التكويني
	خاتمة.
	قائمة المراجع.
	الملخص.
	الملاحق.

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
05	أفراد عينة الدراسة وتوزيعهم	01
06	الاستمارات المسترجعة والضائفة	02
71	أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	03
71	أفراد عينة الدراسة حسب التخصص	04
72	علاقة المستفيد بالمكتبة	05
73	مستوى تردد المستفيد على المكتبة	06
74	الهدف من التردد على المكتبة	07
75	اعتماد المكتبة على سياسة واضحة	08
75	توثيق والإعلان عن سياسة المكتبة	09
76	أوقات عمل المكتبة	10
76	مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة	11
77	الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الاستفادة من خدمات المكتبة	12
78	مساعدة المكتبة للمستفيدين	13
79	يوضح طبيعة تقديم بالمساعدة	14
80	يوضح ما إذا كانت المساعدة في إطار برنامج تكويني	15
81	أسباب بروز حاجة للتكوين حسب وجهة نظر المستفيدين	16
82	اهتمام المكتبة بوضع برنامج لتكوين المستفيدين	17
83	المظاهر التي يتجلى فيها التكوين	18
84	محتوى البرنامج التكويني	19
84	يوضح ما إذا كان محتوى البرنامج التكويني يقتصر على تقديم معلومات عامة فقط حول الخدمات الإلكترونية	20
85	أراء المستفيدين حول تقديم البرنامج التكويني	21
86	أراء المستفيدين حول فترات تقديم البرنامج التكويني	22
87	مساهمة البرنامج التكويني في تنمية معارف ومهارات المستفيدين البحثية	23
88	النقائص الموجودة في البرنامج التكويني الحالي	24
89	محتوى البرنامج التكويني الأمثل	25
90	يوضح إضافات عينة الدراسة من أجل وضع برنامج تكويني أمثل	26

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

الإختصار	الشرح
د.س	دون سنة
م.	مجلد
ع.	عدد
ص.	صفحة
الإيفلا	الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات والمعلومات
PNST	PORTAIL NATIONAL DE SIGNALEMENT DES THESESES
SNDL	Système National de la Documentation en Ligne

البطاقة الفهرسية:

ملوح، هاجر.

التكوين الوثائقي لدى المستفيدين من المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي / هاجر ملوح؛ إشراف نزار شنيقل. [د.م]: [د. ن] 2018-. 130 ص.: جداول؛ 30 سم.

مذكرة ماستر: علم المكتبات: قالمة: 2018. بيبليوغرافية.- ملاحق.

شنيقل، نزار (مشرف).

الكلمات الدالة:

التكوين-التكوين الوثائقي-المكتبات الجامعية-جامعة العربي بن مهدي-أم البواقي.

مقدمة

مقدمة:

تلعب المكتبات الجامعية دورا مرموقا في الوسط الجامعي، ذلك أنها تسهم إيجابيا في تحقيق أهداف التدريب والبحث العلمي، إذ تعمل على تقديم العديد من الخدمات لمجتمع المستفيدين منها من طلبة أساتذة وباحثين، وذلك من خلال ما تقدمه لهم من مصادر معلومات بمختلف أشكالها وفي مختلف التخصصات التي تحويها الجامعة، التي من شأنها أن تساعدهم في إعداد بحوثهم ودراساتهم بغية نيل رضاهم وجلب أكبر عدد منهم.

وهذا ما جعلها تسعى دائما لتطوير خدماتها لمواكبة التطورات التي أفرزتها ثورة المعلومات، وإدخال مختلف التكنولوجيات الحديثة على هذه الخدمات، ونتيجة لذلك ظهرت خدمات جديدة وأكثر حداثة وهذا ما أدى إلى بروز حاجة وضرورة ملحة للتكوين الوثائقي للمستفيدين منها. من أجل تمكينهم من إستخدام والإستغلال الأمثل للخدمات المقدمة من طرف المكتبة. لذا أصبح موضوع التكوين الوثائقي من بين الخدمات التي تحظى بإهتمام كبير من قبل المكتبات الجامعية.

وقد جاء إختيارنا لموضوع التكوين الوثائقي لدى المستفيدين من المكتبات الجامعية لإدراكنا لأهمية هذا الموضوع، ولمعالجة هذا الموضوع قسمنا بحثنا إلى ستة فصول، بدءا من الفصل المنهجي، أما الفصل الثاني كان عبارة عن مدخل عام للتكوين، والفصل الثالث تم التركيز فيه على التكوين الوثائقي بصفة خاصة.

أما الفصل الرابع فكان حول المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها، وأيضا الفصل الخامس كان بعنوان: البرامج الوثائقية للمستفيدين.

في حين جاء الفصل السادس داعما للجانب النظري وهو الفصل الميداني، حيث تم تحليل البيانات وإستخلاص النتائج العامة للدراسة.

وفي الأخير تم تقديم مقترح لبرنامج للتكوين الوثائقي للمستفيدين.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1.1. إشكالية الدراسة:

يتسم عصرنا اليوم بالتطور السريع الذي أدى إلى بروز ثورة المعلومات نتيجة للتنامي الهائل في حقول المعرفة، وظهور التقنيات الحديثة التي أثرت كثيرا على المؤسسات والمنظمات بصفة عامة ومنها المكتبات الجامعية بصفة خاصة، ما أدى بها إلى إطلاق خدمات جديدة وأكثر حداثة، مقارنة بالخدمات التقليدية التي كانت تقدمها المكتبات الجامعية لفئات المستفيدين منها.

وبما أن الهدف الأساسي للمكتبات يتجسد في تلبية احتياجات المستفيدين منها، فهي تعمل جاهدة على تحقيق رغباتهم وإحتياجاتهم المختلفة من المعلومات نظرا لتعدد فئاتهم وأنواعهم، من خلال تقديم خدمات عصرية ومتطورة مسايرة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

هذا الوضع خلق للمستفيد نوعا من الصعوبات في كيفية الإستفادة من هذا النوع الجديد من الخدمات، ما استوجب تكوينه من أجل تجاوز هذه الصعوبات والإستفادة المثلى من هذه الخدمات بالشكل والوقت المناسب. ولن يتحقق ذلك إلا من خلال وضع برنامج لتكوين المستفيدين بغية تزويدهم بخبرات ومهارات جديدة تمكنهم من الإستخدام والإستفادة من الخدمات الجديدة التي تقدمها المكتبات بشتى أنواعها وتمنحهم قدرة للتعامل السهل مع التقنيات الحديثة.

وبما أن المكتبات الجامعية تتعامل مع فئة محددة من المستفيدين من أساتذة وطلبة باحثين بإعتبارهم ذوي تكوين أكاديمي كل في مجال اختصاصه، ما فرض عليها مواكبة التطورات الحاصلة وتقديم خدمات عصرية جديدة شكلا ومضمونا، تسمح بدعم تكوينهم الأكاديمي من خلال توظيف تكنولوجيات المعلومات وشبكة الأنترنت والإستفادة من قواعد وبنوك المعلومات العالمية وغيرها. ما جعل المستفيدين منها في حاجة ماسة إلى التكوين على إستخدام والإستفادة من هذه المستجدات. وهذا ما أدى إلى ضرورة وضع حلول لتجاوز هذه الصعوبات، وذلك بإنشاء برامج تكوينية لتطوير مهارات المستفيدين على الإستخدام الأمثل والإستفادة المثلى من الخدمات الحديثة المقدمة.

ولما كانت المكتبة الجامعية العربي بن مهدي -بأم البواقي-، من بين المكتبات الجامعية التي تحاول مواكبة المستجدات الحاصلة في المجال من خلال تطوير خدماتها وتحسينها وتقديمها للمستخدمين، خلق ذلك لهم نوعاً من الصعوبات في الاستفادة من الخدمات، وعليه كانت المكتبة الجامعية ملزمة بالتعريف بهذه الخدمات وأيضاً التكوين على إستخدامها، وهذا ما يطرح الإشكال الموالي:

ما واقع التكوين الوثائقي لدى المستخدمين من المكتبة الجامعية العربي بن مهدي-أم البواقي-؟

2.1. تساؤلات الدراسة:

ويندرج ضمن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات أهمها:

1. هل يواجه المستخدم صعوبات في إستخدام المكتبة الجامعية العربي بن مهدي؟
2. ما هي إستراتيجيات المكتبة الجامعية العربي بن مهدي لتجاوز الصعوبات التي يواجهها المستخدم منها؟
3. ما طبيعة التكوين الوثائقي الذي المقدم من طرف المكتبة الجامعية العربي بن مهدي؟

3.1. فرضيات الدراسة:

وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات:

1. يواجه المستخدمون من المكتبة الجامعية العربي بن مهدي العديد من الصعوبات في إستخدام المكتبة من بينها صعوبة البحث عن المعلومات.
2. تعتمد المكتبة الجامعية العربي بن مهدي على وضع برنامج تكويني للمستخدمين منها.
3. الإرشاد والتوجيه يجسد طبيعة التكوين الوثائقي الذي تعتمد عليه من المكتبة مجال الدراسة.

4.1. أسباب اختيار الموضوع:

كان إختيارنا للموضوع نتيجة لجملة من الأسباب من بينها:

- الرغبة في التعرف على مدى تلبية خدمات المكتبة لإحتياجات المستخدمين من المعلومات والإستفادة المثلى من خدماتها.
- محاولة إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه المكتبات الجامعية في مجال التكوين الوثائقي للمستخدمين.
- الرغبة الذاتية في التعرف أكثر على موضوع التكوين الوثائقي والاهتمام به.

5.1. أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، نذكر أهمها:

- التعرف على أهم وأنجح الطرق المتبعة في عملية التكوين الوثائقي للمستخدمين من المكتبات الجامعية.
- بيان أثر التكوين الوثائقي في تلبية حاجات المستخدمين من المعلومات.
- إقتراح برنامج للتكوين الوثائقي للمستخدمين من المكتبات الجامعية.

6.1. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية دراستنا كونها تكشف عن أهمية التكوين الوثائقي بالنسبة للمستخدمين من المكتبات الجامعية، وتبرز الأثر الذي يتركه البرنامج التكويني في تنمية مهارات المستخدمين في البحث عن المعلومات والوصول إليها والإستفادة الفعلية منها.

7.1. منهج الدراسة:

منهج البحث هو الطريق التي يسلكه الباحث في دراسته، أو تتبعه لظاهرة معينة من أجل التعرف عليها ومعرفة أسبابها والعوامل المؤثرة فيها، للوصول إلى نتائج محددة وواقعية.¹

¹ الهادي، خالد. المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي. الجزائر: دار هومة للطباعة والتوزيع، 1996.ص.22.

وقد اخترنا المنهج الوصفي لإجراء دراستنا هذه، لأنه يعمل على دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها وأشكالها وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة فيها ويحللها من خلال المتابعة الدقيقة للظاهرة بغية الوصول إلى نتائج تساعد في فهم الواقع وتطويره.¹

8.1. عينة الدراسة:

تمثل المجتمع الكلي لدراستنا في جميع طلبة ليسانس التابعين للمكتبة الجامعية العربي بن مهدي والمقدر عددهم ب 23600 طالب.

وبما أن العينة هي جزء معين أو نسبة معينة من مجتمع الدراسة تؤخذ لتجري عليها الدراسة، ثم تعمم النتائج على المجتمع الكلي²، وقد إعتدنا على العينة العشوائية، فالعينة العشوائية تتيح لمجتمع الدراسة أن تكون له الفرصة في أن يشارك ويقدم أفكاره وأراءه حول موضوع الدراسة، ويأعتبر المكتبة المركزية محل الدراسة تضم جميع التخصصات في الجامعة ومن بين التخصصات التي صادفناها أثناء توزيعنا لاستمارات الاستبيان تخصص علم النفس العيادي، وعلوم الإعلام والإتصال وكان عددهم 40 طالب نوضحها في الجدول التالي:

العينة	إعلام واتصال	علم النفس العيادي	المجموع
	20	20	40

الجدول رقم 01: يوضح أفراد عينة الدراسة وتوزيعهم.

1 ربحي مصطفى عليان، عثمان غنيم. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2000. ص. 42-43.

2 شنيقل، نزار. موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل. ماجستير: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2012. ص. 9.

9.1. أدوات جمع البيانات:

كل بحث يحتاج إلى وسائل وأدوات لجمع البيانات من أجل الوصول إلى نتائج من الواقع. وقد اخترنا إستمارة الإستبيان لإجراء دراستنا هذه.

1-إستمارة الإستبيان: هي وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداده إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة، يتم الإجابة عنها من قبل المفحوص بطريقة يحددها الباحث.¹ وقد قسمنا إستمارة الإستبيان إلى 3 محاور: الأول حول إستخدام المكتبة، الثاني صعوبة إستخدام المكتبة وإستراتيجيات تجاوزها، أما الثالث كان عبارى عن طبيعة التكوين الوثائقي المقدم بالمكتبة الجامعية العربي بن مهدي وإحتوى على 30 سؤال.

الضائعة	المسترجعة	الإستمارات الموزعة
01	39	40

الجدول رقم 02: يوضح عدد الاستمارات المسترجعة والضائعة

2-المقابلة: تتم المقابلة بين الفرد أو مجموعة من الأفراد من عينة البحث، ويقوم فيها الباحث بطرح عدد من الاسئلة المهمة تسهم في تفسير الظاهرة أو المشكلة وبالتالي تعميمها.²

ولقد تمت المقابلة التي أجريناها مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي يوم 17-05-2018. إشتملت على 12 سؤال.

1 الدليمي؛ عصام حسن، صالح علي، عبد الرحيم. البحث العلمي أسسه ومناهجه. عمان: الرضوان للنشر والتوزيع. 2013. ص. 91.

2 التل؛ وائل عبد الرحمان ، فجل؛ عيسى- محمد وآخرون، البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. ط2. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع 2007. ص. 208.

10.1. حدود الدراسة:

1-المجال المكاني:

أ. التعريف بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي:

تأسست جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي في 1983 تحت إسم المدرسة العليا للأساتذة بناء على المرسوم التنفيذي رقم 83/314 بتاريخ 1983/05/07، ثم ألغي بقرار 84/204 وتم بناء عليه تأسيس المعهد الوطني العالي في الميكانيك بالمرسوم التنفيذي رقم 06/274 المؤرخ في 10 ماي 1997. المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 06/274 المؤرخ في 16 أوت 2006، ثم إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06/285 المؤرخ في 16 أوت 2008.

تشهد الجامعة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها وإمكانياتها العلمية والمادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى، ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية تم بموجب المرسوم التنفيذي الصادر في 16 أوت 2006 هيكلة المركز الجامعي باعتماد التقييم الجديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد.

بناء على المرسوم التنفيذي رقم 97/185 بتاريخ 1997/05/201. وإبتداء من 01 نوفمبر 1999 أصبح المركز الجامعي يحمل إسم الشهيد العربي بن مهيدي.

تأسس جامعة أم البواقي المكونة من 5 كليات ومعهد، بناء على المرسوم التنفيذي رقم 06/09 بتاريخ 2009/01/04، وبناء على المرسوم التنفيذي

رقم 164/13 بتاريخ 15 أبريل 2013 لمعدل والمتم للمرسوم السابق أصبحت جامعة أم البواقي تحتوي على 7 كليات و3 معاهد.¹

ب. التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي:-

✓ المكتبة المركزية المقر القديم :

كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي عن مكاتب متخصصة باعتبار كل معهد مستقل بذاته سنة 1997 حيث تم توحيدها في بناء واحد، ومكتبة واحدة والتي بدورها تقع وسط الهيئة الأم -الجامعة- وبذلك فهي تحتل موقع إستراتيجي هام يكثر فيه التردد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة، من طلبة، أساتذة عمال ...

✓ المكتبة المركزية المقر الجديد :

هي مكان عمل جديد تم إفتتاحه عام 2008، وهو مكان للبحث من أجل المجتمع الجامعي تقع المكتبة أمام المدخل الرئيسي- مباشرة للجامعة، وقد إختارت المكتبة النظام المفتوح للإطلاع على الرصيد الذي بلغ عدده سنة 2017، 36824 مرجع موزعة على 26761 عنوان تغطي كل التخصصات الموجودة في الجامعة.²

2-المجال البشري: يضم جميع الأفراد الذين يجب أن تمسهم دراستنا، ولهم علاقة بموضوع بحثنا وعليه فقد إقتصرت هذه الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في طلبة السنة الثالثة ليسانس لكل من تخصص علوم الإعلام والإتصال، وعلم النفس العيادي وبلغ عددهم 40 طالب.

3-المجال الزمني: وهو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد الموضوع وإختيار مكان الدراسة، ثم العينة المراد بحثها وصولا إختيار الأداة المناسبة

¹ مبارك، عبيدة. تقرير عن نهاية التريص: رتبة عوت تقني للمكاتب الجامعية. جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي، 2015. ص.8.

² مبارك، عبيدة. المرجع السابق. ص.9-10.

لتطبيقها على العينة المدروسة وأخيرا جمع البيانات وتحليلها، وقد إستغرقت 5 أشهر ابتداء من شهر فيفري إلى غاية شهر جوان.

11.1. الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة هي المنطلق الأول الذي تؤسس عليه الدراسات الحالي كونها تساعد الباحث بإعطائه صورة واضحة عن موضوع بحثه¹، ومن تلك الدراسات التي إعتدنا عليها في دراستنا هذه نذكر:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزي: جامعة منتوري بقسنطينة. من إعداد مقناي صبرينة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مكاتب ومراكز المعلومات. (د، س):

حيث ركزت هذه الدراسة على التكوين الوثائقي بالجزائر وخاصة تكوين المستفيدين من المكتبة المركزي لجامعة منتوري بقسنطينة، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- التكوين الوثائقي للمستفيدين بالمكاتب الجامعي الجزائرية عموما وبالمكتبة المركزية خصوصا عبارة عن مبادرات فردية محلية فهو تكوين غير مباشر أو غير رسمي.

2- مستفيدو المكتبة المركزية لجامعة منتوري لهم مستوى محدود من الثقافة المكتبية.

¹ كحيلي أم هاني، رملي فتيحة. الرصيد الوثائقي الإلكتروني في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة منتوري قسنطينة. ماستر: مكاتب ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2011. ص.12.

﴿ الدراسة الثانية:﴾

دراسة بعنوان: تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعي من خلال آراء المكتبيين: دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة للعلوم الإسلامية بقسنطينة. من إعداد الطالبين: حربوش حسين وعجيسي- موسى، دراسة مقدم لنيل شهادة الماستر. تخصص مكتبات ومراكز المعلومات. حيث ركزت هذه الدراسة على تكوين المستفيدين على استخدام المكتب الجامعية، وخاصة المستفيدين من مكتبة أحمد عروة بقسنطينة، 2011. وقد توصلت إلى مجموع من النتائج أهمها:

1- بعض المستفيدون يجدون صعوبات في استخدام المكتبة ومصادرها المختلفة خاصة طلبة سنة أولى.

2- المكتبة لا تعتمد على برنامج محدد في تكوين المستفيدين لعدم وجود برنامج مسطر منذ البداية.

3- غياب الوعي لدى المسؤولين بأهمية تكوين المستفيدين بالرغم من وجود مكتبيين يرون ضرورة إدراج برامج تكوينية للتقليل من أعباء التوجيه.

﴿ الدراسة الثالثة:﴾

دراسة بعنوان: مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بتبسة. من إعداد الطالبة سواحي فاطمة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر. تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. حيث ركزت هذه الدراسة على التكوين الوثائقي لدى المستفيدين من المكتبات الجامعية، ومكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بتبسة على وجه الخصوص، 2016. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- بعض المستفيدين يجدون صعوبات في الوصول إلى المعلومات وإستخدام وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة.

2- عدم تصميم المكتبة لبرنامج التكوين الوثائقي أو إعتادها على برنامج محدد في تكوين المستفيدين.

الدراسة الرابعة:

مقال للباحث بودربالة، عزالدين تحت عنوان: تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. م.1.ع.1، افريل 2002. تناول في مضمون هذا المقال: مفهوم تكوين المستفيدين وأسباب بروزه، أهدافه، عوائق التكوين، وأخيرا خصائص المكون. وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه يجب تدعيم من قبل الهيئات العليا وضبط منهجية عمل وتوحيد الجهود في إطار تعاووني من أجل تكوين المستفيدين.

12.1. مصطلحات الدراسة :

- ← المستفيد: هو الفرد الذي يشغل جهاز أو يستعمل وسيلة ويمكنه أن يستفيد من خدمة معينة في المكتبة.¹
- ← التكوين الوثائقي: خدم تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات وقدرات المستفيدين للتعامل مع المكتبة ومصادرهما.²
- ← المكتبات الجامعية: نوع من المكتبات يخدم مجتمع معين من الطلبة والأساتذة.³

¹ عبد المعطي؛ ياسر يوسف، لشرء تريسا. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2002. ص. 48.

² نابتي، محمد الصالح. التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة منتوري قسنطينة ودوره في تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة: مكتبة قسم علم المكتبات نموذجاً. - journal cybrarians -. ع 10 (سبتمبر 2006). [متاح على الخط]: تمت الزيارة بتاريخ: 2018-04-12. متاح على الرابط: <http://www.journal.cybrarians.org>

³ كحيل أم هاني، رملي فتيحة. المرجع السابق. ص. 13.

الفصل الثاني:

مدخل عام للتكوير

تمهيد:

يلعب التكوين أهمية بالغة في التنمية وتطوير المؤسسة، بإعتباره عملية تعلم، تمكن الأفراد من اكتساب معارف ومهارات جديدة تساعدهم في التعامل مع ظروف العمل ومستجداته. وقد شغل هذا الموضوع اهتمام الكثير من الباحثين، في مجالات متعددة كل حسب مجال اختصاصه، كونه يرتبط ارتباطا وثيقا برفع مستوى أداء الفرد، وكفاءاته الإنتاجية وتعليمه أساليب جديدة، تمكنه من التأقلم مع ظروف العمل المتغيرة والمتطورة باستمرار.

ولهذا سنتناول في هذا الفصل التكوين من عدة جوانب من بينها: مفهومه أهدافه، أهميته مبادئه، أنواعه ومجالاته.

1.2. مفهوم التكوين:

تعددت مفاهيم التكوين نظرا لاختلاف وتعدد مجالات استخدامه، نذكر من بينها:

حسب معجم Larousse:

"التكوين مشتق من فعل كون، معناه شكل شيئا أو شخصا معيناً وعمل على تطويره مستعملا في ذلك طريقة معينة تتضمن مجموعة من المقاييس".¹

ما يعاب على هذا التعريف، هو أنه تطرق للتكوين من الناحية اللغوية فقط.

يعرف أيضا على أنه: "عملية منظمة ومستمرة محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية، لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها الفرد والعمل، الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها".²

من بين مميزات هذا التعريف بأنه ركز على أن عملية التكوين تحدث تغييرات في السلوكات و فقط، في حين أنه أهمل الجوانب المتعلقة بتأثير التكوين على مهارات

¹ Lepetit Larousse. Paris : larousse.1995, p223.

² جعفري، بلال. فعالية التكوين في تطوير الكفاءات: دراسة حالة مركب المحركات والجرارات. ماجستير: التحليل والإشراف الاقتصادي: منتوري: قسنطينة:2009، ص.26.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

وخبرات الفرد، وعدم ربطه بفترة زمنية محددة، كون التكوين يعمل على تنمية قدرات الفرد، وإكسابه مهارات ومعارف جديدة.

ويعرف أيضا: " بأنه نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة، من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء، وطرق العمل والسلوك والاتجاهات، بما يجعل هذا الفرد أو تلك المجموعة لائقين للعمل بكفاءة وإنتاجية".¹

على عكس التعريفات الأخرى، فقد شمل هذا التعريف تأثير التكوين على السلوك والمهارات وطرق العمل، ووصفه بأنه نشاط مخطط كون العملية التكوينية، تحتاج إلى وضع برنامج مسبقا، وذلك بهدف إحداث تأثيرات في الفرد والجماعة معا، إلا أنه أهمل إكساب الأفراد، مهارات ومعارف جديدة تمكنهم من مواكبة كل ما هو جديد.

كما عرفه L'ovart Pierre : بأنه: " أداة للتكييف، تسمح للأفراد بتحسين معارفهم والتطور في عملهم، فيمكن اعتبار التكوين مجموع المناهج والمرتكزات، التي يستخدمها الفرد لتحسين معارفه ومواقفه، وسلوكياته، وقدراته العضلية، والذهنية لبلوغ أهدافه الشخصية، والاجتماعية بشكل منسجم ومنسق " ²

إشتمل هذا التعريف على تأثير التكوين على سلوك وقدرات الفرد ومعارفه. واعتبره أداة لتعديل السلوك الوظيفي، وإكساب الفرد المهارات والقدرات التي يحتاجها، لتحسين أدائه إلا أنه لم يتطرق إلى التكوين، كنشاط مخطط باعتباره عملية تقوم بها المؤسسة، تتطلب المرور بعدة مراحل وتهدف من خلالها إكتساب الأفراد مهارات ومعارف جديدة.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن التكوين هو: "عبارة عن نشاط مستمر، وعملية منظمة تهدف إلى إحداث تغيير في الأفراد بغية تزويدهم بالمهارات والخبرات

¹ حميدة، حنيفة. التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية ودوره في رفع مستوى الأداء: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ماستر: إدارة اعمال المكتبات ومراكز التوثيق: منتوري: قسنطينة:2008، ص.07.

² الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا. ماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة: منتوري: قسنطينة:2008، ص.73.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

الجديدة المسيرة للتطورات الحاصلة في مجال عملهم، كذلك تحدث تغيير على مستوى سلوكياتهم واتجاهاتهم".

2.2. أهداف التكوين:

تختلف الأهداف حسب إختلاف الإحتياجات التكوينية والظروف الإنتاجية بين المؤسسات، وعليه يمكن صياغة مجموعة من الأهداف من بينها نذكر:

1.2.2. الأهداف العامة للتكوين: نجد ضمن هذا التصنيف العديد من الأهداف

منها:

1.1.2.2. أهداف إدارية: ويهتم هذا النوع بخدمة الإدارة بكافة مستوياتها، حيث تعمل بكفاءة أعلى وفيما يلي الأهداف التي يجب أن يحققها البرنامج التكويني بصفة عامة:

- تخفيف العبء على المشرفين: لأن المشرف يحتاج إلى وقت أقل في تصحيح أخطاء العاملين الذين تم تدريبهم أو تكوينهم مقارنة مع غير المكونين، نتيجة لما اكتسبه من معلومات ومعارف جديدة عن طريق التكوين.
- تحقيق المرونة والاستقرار في التنظيم: يقصد بالمرونة مواجهة التغيرات المتوقعة في المدى القصير، سواء تعلق الأمر بأنماط السلوك الوظيفي أو المهارات اللازمة لأداء الأعمال ومواكبة كل ما هو جديد منها، أما الاستقرار فيقصد به قدرة التنظيم على توفير المهارات اللازمة، لشغل الوظائف الأعلى بصفة مستمرة.¹

2.1.2.2. الأهداف الفنية:

يتعلق هذا النوع بكافة النواحي الفنية في المؤسسة، لضمان سلامتها سواء كان ذلك بالنسبة لآلات والمعدات التي تستخدمها، أو بالنسبة للأفراد العاملين بها أو بالنسبة للمنتج أو الخدمات التي تقدمها. وتتضمن:

¹ مرزوقي، نسيم. دور التكوين في عملية التغيير التنظيمي في المؤسسة: دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري البويرة. ماستر: إدارة الاعمال الاستراتيجية: الكلي محند اولحاج: البويرة: 2013، ص. 21.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

- تخفيض حوادث العمل: التكوين يؤدي إلى تخفيض معدل تكرار الحادث، نتيجة فهم العامل ووعيه لطبيعة العمل وسير حركة الآلات وطرق استخدامها.
- التقليل من نسبة التلف: فالتكوين يجعل العامل قادر على إستخدام المواد، بالكمية والكيفية المطلوبتين مما يجعل المؤسسة تتفادى الخسائر التي قد تعترضها أثناء إنتاج أو تقديم خدماتها.¹

2.2.2. الأهداف المرحلية للتكوين:

حتى يتمكن من تحقيق الأهداف العامة للتكوين والتي سبق التطرق إليها، يجب أن يتدرج البرنامج التكويني في تحقيقه لهذه الأهداف على ثلاثة مستويات. وتتمثل فيما يلي:

1.2.2.2. أهداف عادية: هذا النوع يشتمل الأهداف التقليدية للتكوين منها:

- تكوين العمال الجدد لتمكينهم من الإلمام بظروف العمل ومتطلباته. وذلك عن طريق إعطائهم نظرة عامة عن مبنى المؤسسة وطبيعة عملها وقوانينها.
- تكوين رؤساء أو مشرفي العمال على تطبيق أساليب إدارية جديدة، من خلال إكساب الرؤساء أساليب عمل جديدة، لمواكبة التطورات الحاصلة في عملهم ونقلها إلى مرؤوسيههم.
- إعداد برامج تذكيرية لبعض الأفراد بهدف التأكد من معلوماتهم الوظيفية الأساسية. فيجب على المشرفين التأكد من أن الأفراد لا زالوا يحتفظون بالمعلومات المكتسبة في البرامج التدريبية السابقة وتذكيرهم بما نسوه.

2.2.2.2. أهداف حل المشكلات: تتركز هذه المجموعة من الأهداف إلى إيجاد

حلول مناسبة للمشكلات التي قد يعاني منها التنظيم في المؤسسة.

¹ مرزوقي، نسيمة. المرجع نفسه. ص.21.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

3.2.2.2. أهداف تكوينية ابتكارية: يتم إعداد برنامج يسعى إلى إضافة أنواعا من السلوك والأساليب الجديدة لتحسين نوعية الإنتاج، وهي تختلف عن أهداف حل المشكلات في أنها تسعى إلى نقل المؤسسة إلى مستوى أعلى من الكفاءة والفاعلية.¹

إن العملية التكوينية، بمختلف أجزائها ومراحلها تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما سبق ذكره، إلا أن الهدف الرئيسي- يتجسد في إكساب الأفراد وتزويدهم بالمهارات، والمعارف اللازمة حتى يكونوا ذوي كفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

3.2. أهمية التكوين:

يلعب التكوين أهمية بالغة حيث يمكن تقسيمها إلى مستويين. نذكرها فيما يلي:

1.3.2. على مستوى المؤسسة:

- يحسن المعارف والمهارات اللازمة للعمل على كل مستويات التنظيم، من خلال إكساب معارف جديدة لجميع الأفراد العاملين بالمؤسسة بغض النظر عن مستوياتهم.
- يساعد على اعتبار أهداف المؤسسة ضمن أهداف كل فرد فيها. أي انه لا يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة على حساب أهداف الفرد فهو يجمع بين أهداف المؤسسة وأهداف الفرد على حد سواء.
- يعمل على تحصيل المعارف وتحضير أدلة التنفيذ والطرق، من خلال تزويد العاملين بالمهارات وطرق العمل عن طريق أدلة عمل تساعدهم في إنجاز أعمالهم.
- يسهل تطوير مهارات القيادة والتحفيز على بذل مجهود أكبر، من خلال إكسابه مهارات جديدة للقائد والتعامل مع مرؤوسيه، وإكسابه مهارات اتصالية فعالة في التعامل مع المرؤوسين.
- يرسم اتجاهات المؤسسة، فالتكوين يساعد المؤسسة على تحديد اتجاهاتها، بشكل يضمن تحقيق أهدافها من خلال تزويدها بمعلومات جديدة.

¹ مرزوقي، نسيمه. المرجع نفسه، ص. 21-22.

2.3.2. على مستوى الفرد:

- يساعد على اتخاذ القرارات، وحل المشكلات بطرق فعالة. فعن طريق التكوين تتاح للفرد حلول وخيارات متعددة لحل المشكلات التي تواجهه، كما يضمن بعض الاستراتيجيات للتصدي لها.¹
- يشجع التكوين الذاتي، فالتكوين يدفع بالفرد إلى البحث والإعتماد على النفس، لاكتساب معارف ومهارات جديدة تساعده على إنجاز أعماله.
- يساعد على تطوير مهارات الفرد الاتصالية ويسهل توجيههم. من خلال تدعيمه بطرق جديدة ومهارات اتصالية أكثر تأثير.
- يساعد على إمكانية التكيف مع المتغيرات الحاصلة وعدم مقاومتها. عن طريق مواكبة التطورات الحاصلة في شتى المجالات.²

4.2. مبادئ التكوين:

- توصل البحوث والدراسات الموسعة حول التكوين إلى تحديد مجموعة من المبادئ، التي تصلح كمعايير إرشادية لنقل المهارات والمعارف. نذكر من بينها:
- ✓ التكوين جزء من التنمية الإدارية ووسيلة من وسائلها: أي أنه يساهم في تنمية مهارات العامل الإدارية، من خلال تزويده بمهارات ووسائل عمل جديدة.
 - ✓ التكوين عملية شاملة: فهو يشمل كل مصالح وأفراد المؤسسة دون إستثناء.
 - ✓ التكوين عملية مستمرة: فالتكوين غير مرتبط بمدة زمنية محددة فما دامت المؤسسة قائمة، وجب التكوين لمسايرة التطورات، فهو يلزم الفرد منذ بداية عمله حتى تنتهي حياته المهنية.

¹ بودويرة الطاهر، حمى نور الهدى. دور البرامج التكوينية في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيات الحديثة: ورقة عمل مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي للمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة: الأدوار التحديات والرهنات. [على الخط]. متاح على الرابط: - www.univ constantine2.dz، تمت الزيارة بتاريخ: 2018-03-01، ص.7.

² بو دويرة؛ الطاهر، حمى؛ نور الهدى. المرجع نفسه. ص.7.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

✓ التكوين عملية مخططة: تتكون من عمليات فرعية مترابطة. فالعملية التكوينية تحتاج إلى تخطيط لضمان نجاحها.

✓ التكوين يجب أن يكون ذا معنى للمشاركين: أي أن التكوين يكون مرتبط، باحتياجاتهم ويستطيع المشاركون فيه الاستفادة منه.

✓ التكوين عملية ينبغي أن يراعي مبدأ الكفاءة والفعالية: يجب أن يركز البرنامج على أن يكتسب الفرد كفاءة في أداء عمله ويكون ذا فاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

✓ التكوين يجب أن يكون متجددا: أي يجب أن تكون حداثة في محتوى برامج التكوين وأساليبها بحيث تكون متطورة، ومسايرة لكل المستجدات في الميدان.¹

5.2. أنواع التكوين:

إن التكوين يتخذ صورا وأنواعا مختلفة تتباين في الأسلوب والهدف حسب الإحتياجات المختلفة، نذكر من بين هذه التصنيفات ما يلي:

1.5.2. من حيث المضمون أو نوع الوظيفة: حسب هذا التصنيف نجد ثلاثة أنواع للتكوين:

✍ **التكوين التخصصي:** هذا النوع من التكوين هدفه تعويض القصور في المعارف، والمهارات لدى العاملين المتعلق بطبيعة أعمالهم، ورفع كفاءة العاملين في أدائهم لتلك الأعمال.

✍ **التكوين الإداري:** يشمل هذا النوع من التكوين زيادة المهارات الإدارية، لدى الفرد والمرتكزة على تحليل المشاكل، واتخاذ القرارات الإدارية وزيادة القدرة على التفكير الخلاق. كما يشمل بالإضافة إلى ذلك مهارات الإتصال والقيادة والإشراف والتحفيز...

✍ **التكوين المهني:** يتم هذا النوع من التكوين في مراكز متخصصة في هذا المجال، حيث تقوم هذه المراكز بتكوين الشباب، في مختلف التخصصات بحيث يضمن

¹ شبباني، فوزية. دور البرامج التكوينية في احداث التغيير في السلوك التنظيمي: دراسة ميدانية بوحدة قطاع امن ام البواقي. ماجستير: علم النفس العمل والتنظيم: منتوري: قسنطينة: 2010، ص.46.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

لهم دروس نظرية، حول مختلف التخصصات كل حسب اختياره، وفي نهاية البرنامج التكويني توزع الشهادات على المكونين.

2.5.2. التكوين من حيث احتياجات الأفراد: ونقسم إلى ثلاثة أنواع:

↳ التكوين الذاتي: هو ذلك النوع من التكوين الذي يقوم به الفرد، لتطوير مهاراته على أن تتوفر له الظروف التي تساعد على تنمية نفسه بنفسه في عمله، كتوفر نظام الحوافز التشجيعية من قبل المؤسسة المكونة.

↳ التكوين الفردي: هو ذلك التكوين الذي يهدف إلى تنمية المهارات الفردية، يكون في حاجة إلى توجيهه وإرشاده إلى الطريق السليم والاتجاه الناجح من أجل توعيته بأعباء عمله ومسؤولياته، مع العمل على معالجة ما قد يشوب أداءه أو سلوكه أو نقص يعاني منه.

↳ التكوين الجماعي: هو ذلك النوع الذي يهدف إلى تنمية الأفراد بصور جماعية ولهذا الأسلوب تأثير إيجابي على الأفراد المنظمين إليه.

3.5.2. من حيث مرحلة التوظيف:

لا يقتصر التكوين على فئة معينة من العاملين لذلك ينقسم التكوين، إلى نوعين أساسيين:

1.3.5.2. التكوين في المرحلة الأولى من التوظيف: يقصد به تكوين العمال الجدد. وينقسم إلى نوعين:

↳ التكوين التوجيهي: يحتاج الموظف الجديد إلى مجموعة من المعلومات، التي تقدمه إلى عمله وتوجهه إلى أدائه، ومن أهم هذه المعلومات نذكر:

• معلومات عامة حول العمل مثل: لمحة تاريخية عن المؤسسة، التنظيم الإداري بالمؤسسة...¹

• ساعات العمل ونظام الحضور.

¹ مرزوقي، نسيمة. المرجع السابق. ص.24.

- الأجور والاستحقاقات والعلاوات.
 - ملابس العمل.
 - السلوك في العمل والترقيات والحوافز.
- ← التكوين أثناء العمل: يحصل عليه الموظفون من الرؤساء في العمل، ويتم ذلك بالتوجيه المستمر من الرؤساء إلى المرؤوسين، أثناء تأدية العمل ويتضمن:
- تحديد المعلومات المتعلقة بالتطورات الحديثة -التكنولوجية، بغرض التكيف مع الوظيفة.
 - إعادة التكوين لإعداد الفرد لتولي الوظيفة الجديد أو القيام بمسؤوليات جديدة.

2.3.5.2. التكوين في مرحلة متقدمة من الوظائف: ويقصد به تكوين العاملين القدامى في المؤسسة، ويهدف هذا النوع من التكوين لإكساب العاملين مهارات ومعارف جديدة، يتطلبها التقدم العلمي والتكنولوجي، وكذلك من أجل تحسين قدراتهم في إنجاز العمل. ويتضمن نوعين:

- ← التكوين بغرض تجديد المعرفة والمهارات: في حالة وجود أساليب عمل، وتكنولوجيا وأنظمة جديدة، يلزم تقديم التكوين المناسب لذلك.¹
- ← التكوين بغرض الترقية والنقل: تعني أن يكون هناك احتمالاً كبيراً لاختلاف المهارات والمعارف الحالية للفرد، والمهارات المطلوبة في الوظيفة التي سيرقى أو ينقل إليها، لهذا يجب أن يكون التكوين لسد الثغرات في هذه المعارف والمهارات.

4.5.2. من حيث مكان المؤسسة:

- ← داخل المؤسسة: قد ترغب المؤسسة في عقد برامجها داخلياً، سواء بمكونين من الداخل أو من خارج المؤسسة، وبالتالي يجب عليها تصحيح البرامج أو دعوة مكونين للمساهمة في تصميم البرامج، ثم الإشراف على تنفيذها.

¹ مرزوقي، نسيمه. المرجع نفسه. ص.25.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

وهناك نوع آخر منه حيث يقوم الرؤساء المباشرين بتزويد العاملين بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل أو الإشراف على قيام بعض العاملين القدامى ذوي الخبرة بهذه المهمة.

← التكوين خارج المؤسسة: تفضل بعض المؤسسات أن تنقل كل جزء من نشاطها التكويني خارج المؤسسة ذاتها، وذلك إذا كانت الخبرة التكوينية وأدوات التكوين متاحة، بشكل أفضل في الخارج.

كما يمكن للمؤسسة الإستعانة في التكوين الخارجي، إما بمؤسسات خاصة، أو بالالتحاق بالبرامج الحكومية:

- مؤسسات التكوين الخاصة: على المؤسسة أن تقوم بالتأكد من جدية التكوين، في المؤسسات الخاصة وأن تفحص سوق التكوين، وأن تقوم بتقييم مكان وخدمة هذه المراكز.
- البرامج الحكومية التكوينية: تقوم الدول أحيانا بدعم برامج التكوين، وهي عادة برامج تركز على رفع المهارات والمعارف في مجالات تهتم بها الدولة.¹

6.2. مجالات التكوين:

تختلف مجالات التكوين حسب الحاجة والهدف منه، نذكر من بينها:

1.6.2. تكوين العاملين الجدد: فقد يبدو للفرد الجديد العمل فيه شيء من الغرابة والغموض في بداية الأمر، وهذا ما يدعو إلى اتخاذ إجراءات تكفل إستقبال العاملين الجدد، وتوجيههم توجيهها يجعلهم يشعرون بالطمأنينة.

2.6.2. تكوين القائمين بالعمل: نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي، ظهرت حتمية تدريب العاملين القائمين بالعمل، وفقا لتكوين متواصل لمواكبة هذه التطورات المتلاحقة والمتسارعة.

¹ مرزوقي، نسيمه المرجع نفسه. ص.26.

الفصل الثاني مدخل عام للتكوين

3.6.2. تكوين بغرض الترقية: وذلك بغية إكتساب مهارات ومعارف جديد، تتطلبها المستويات الجديدة وطبيعة العمل الجديد الموكل لهم.

4.6.2. تكوين المكونين: حيث يحتاج المكونين لطبقة من القادة والمدربين، للتخطيط لبرامجه وتكوين مرؤوسيههم، والقيام بتنفيذها ونقل المعرفة والمهارات للمكونين.¹

¹ شيباني، فوزية. المرجع السابق. ص44.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في الفصل، نستنتج أن التكوين من أهم العمليات المهمة التي تسهم إسهاماً كبيراً في الرقي وتطوير خدمات المؤسسات، وتمكنهم من مواكبة التطورات الحاصلة من خلال إكسابهم المهارات المعلوماتية اللازمة، فهو يعتبر ضرورة حتمية فرضتها التطورات التي أحدثتها التكنولوجيات الحديثة في شتى المجالات. وسنتطرق في الفصل الموالي للتكوين الوثائقي من عدة جوانب.

الفصل الثالث:

ماهية التكوين الوثائقي

تمهيد

فرضت الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة مجموعة من المتغيرات في جميع القطاعات خاصة قطاع المكتبات والمعلومات. فهذا السيل المتراكم من المعلومات خلق صعوبات كبيرة بالنسبة للمستخدمين من هذه المكتبات في الإستفادة المثلى من خدماتها.

هذا ما فرض على هذه الأخيرة ضرورة تقديم تكوين للمستخدمين حتى يسمح لهم بالتكيف مع المتغيرات الجديدة التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة، والتعامل السهل مع مختلف مصادر المعلومات واختيار المناسب منها في إطار ما يعرف بالتكوين الوثائقي الذي سنتطرق له بالتفصيل في هذا الفصل مبرزين أهم العناصر فيه.

1.3. مفهوم التكوين الوثائقي:

إستعملت عدة مصطلحات للتعبير عن التكوين على إستخدام المكتبة. من بينها: التكوين الوثائقي، التدريب على إستخدام المكتبة، التعليم على إستخدام المكتبة، التربية المكتبية التهيئة المكتبية، التوعية المكتبية، تزويد المستفيدين بالمهارات المعلوماتية، تعليم المنهج التوثيقي، تعليم منهجية البحث الوثائقي¹ وتستعمل هذه المصطلحات كمصطلح بديل للتكوين الوثائقي، ويعود ذلك للترجمات التي تطرأ عليه إلا أن المصطلح المقنن هو التكوين الوثائقي. ولو أردنا تعريف التكوين الوثائقي للمستفيدين، فبإمكاننا تحديده في الإجراءات التي تستخدمها المكتبة لتقليص العوائق التي تمنع المستفيد من الوصول إلى المعلومات².

يعرفه Yves tesser بأنه: "مجموعة أنشطة التعلم إذ تسمح بمعرفة واستعمال مصادر المعلومات والمصادر الوثائقية بشكل كامل من أجل الإجابة على الحاجات من المعلومات والمصادر الوثائقية في نهاية الدراسة والبحث"³. إقتصر هذا التعريف على استعمال، ومعرفة مصادر المعلومات فقط، ولم تحدد الجهة المسؤولة عن ذلك، وأهمل كذلك تأثيره على السلوكيات التي يتركها التكوين على الفرد.

يعرف أيضا بأنه: "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات

¹ برعي، أحمد جمال. التخطيط للتدريب ومجالات التنمية. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1968. ص.308.

² بودريانة، عزالدين. المرجع السابق.

³ فلاح، خالد. تكوين المستفيدين من مكتبة خميس مليانة: دراسة لاحتياجات طلبة السنة الأولى للطور الجامعي الأول في نظام ليسانس، ماستر، دكتوراه LMD. ماستر: علم المكتبات والتوثيق: خميس مليانة: عين الدفلى، 2013. ص.31.

والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته".¹

ما يميز هذا التعريف أنه عرّف التكوين الوثائقي بأنه برامج تعدّها المكتبات من أجل إكساب المستفيدين منها، مهارات التعامل مع المعلومات، إلا أنه أهمل تأثير هذه البرامج على سلوك المستفيدين.

يعرف كذلك بأنه: "إحداث تغييرات في سلوك المتكون لجعله قادرا على الحصول بمفرده على المعلومات والتزويد، بمختلف المعارف حتى يصبح أكثر قدرة وكفاءة وإستقلالية في إستخدام المراجع التقليدية والحديثة فهو وسيلة لتنمية ورفع كفاءة المتكون فيما يتعلق بطرق البحث والتنقيب ومسايرة التطورات والتحديات في مجال النشر والتكنولوجيا الحديثة".²

من خلال التعريفات السابقة، نستنتج أن التكوين الوثائقي: "هو كل ما تقوم به المكتبات الجامعية من مبادرات وبرامج تدريبية لفئات المستفيدين منها، من خلال إعداد برنامج تكوينية لهم تهدف إلى تنمية سلوكياتهم والتعبير عن حاجاتهم من المعلومات الفعلية وكذا إكسابهم مهارات وخبرات جديدة تساعدهم في إستخدام مصادر المعلومات المختلفة، والإستفادة المثلى منها."

2.3. التطور التاريخي للتكوين الوثائقي:

إن فكرة التكوين بالمكتبة جاء لأول مرة حوالي سنة 1840 بالولايات المتحدة الأمريكية، لما بدا أمرسن ينادي بضرورة إنشاء منصب أستاذ بالمتوسطات، ثم بدأ يبرز مفهوم المكتبي المرّبي. ولقد تطور الوضع حينما بدأت جامعة جونز هوبكنز بتكوين

¹ النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر- والتوزيع، 2000. ص.113.

² مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.1، ع.1، 2006 [على الخط] متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> ، تمت الزيارة يوم: 2018/03/25.

المستفيدين بمكتبة الجامعة سنة 1876 في شكل حلقات، حيث شارك فيها الطلبة والأساتذة فكان لها بالغ الأثر في الاهتمام بتكوين المستفيدين.

ثم سار تكوين المستفيدين وتأهيل العاملين في المكتبات بالولايات المتحدة الأمريكية على نفس الوتيرة، واتضحت مظاهر الدمج بين كل من الأهداف التعليمية بوجه عام والأهداف المهنية بوجه خاص في لقاءات بين عمالي المكتبات الجامعية ومعلمي المكتبات. وكان أول لقاء في مؤتمر جمعية المكتبات الأمريكية المنعقد سنة 1897، وتلاه اللقاء الثاني سنة 1963 والثالث في سنة 1980 بمينيسوتا.

وفي سنة 1963 أوصت لجنة مستشاري رئيس الولايات المتحدة الأمريكية للعلوم بأن تنظم المعاهد والجامعات برامج لتعليم المستفيدين كيفية استرجاع المعلومات المنشورة، بحيث أصبح تكوين المستفيدين من أهم الوظائف الموكلة لمراكز المعلومات بكل أنواعها.¹ ومن هنا كانت البدايات الأولى لتكوين المستفيدين من المكتبات الجامعية بالولايات المتحدة الأمريكية، ثم انتقلت بعد ذلك إلى باقي دول العالم.

أما في بريطانيا فكانت البداية متأخرة وليس بنفس القوة مقارنة بالولايات المتحدة الأمريكية فكان أول مؤتمر ناقش موضوع تعليم المستفيدين في مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات سنة 1938 من خلال تشكيل لجنة لإعداد تقرير في هذا الموضوع، فاستجابت الجامعات لعملية تكوين المستفيدين.

وبدأت بالقيام بهذه المهمة خلال الخمسينات ولقد تطور التكوين الوثائقي مع مرور الوقت خاصة مع إدخال التقنيات الحديثة للبحث عن المعلومات.²

¹ سواحي، فاطمة. مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: ماستر: تنظيم وتسيير المعلومات ومراكز التوثيق: العربي التبسي: تبسة، 2016. ص.42.

² بدر، احمد. علم المكتبات والمعلومات: دراسة في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة: دار غريب، 1987. ص.418.

3.3 أهداف التكوين الوثائقي:

لم يعد التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية يقتصر على موضوعات تتصل بالفهارس على الخط فقط وبنوك المعلومات، وإنما تجاوز ذلك وأصبح يسعى لتحقيق العديد من الأهداف¹ من بينها:

✓ تعريف المستفيد بإمكانات ومبنى المكتبة ومجموعاتها، وأدواتها وفهارسها وتجهيزاتها وسبل الاستفادة منها.

✓ تعليم المستفيد المهارات المكتبية الأساسية ومبادئ البحث العلمي وكتابة التقارير².

✓ تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام المصادر المتوفرة في المكتبة.

✓ تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.

✓ تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه، حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجدها وتوفرها بالمكتبة.

✓ خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات.

✓ تعليم المستفيدين كيفية القيام بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.

✓ ترقية ثقافة المعلومات وهذا من خلال رفع مستوى المتدربين في الحصول على المعلومات وتحليلها وتنظيمها، مما يمنحهم الإستقلالية في تحصيل المعرفة الإنسانية والتحكم في استراتيجيات البحث.

¹ صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة. عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر، 2002. ص.112.

² عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب، 2004. ص.108.

✓ تطوير وتنمية القدرة على استعمال التكنولوجيات الحديثة والإختيار المناسب للبحث عن المعلومات.¹

4.3. أهمية التكوين الوثائقي:

يلعب التكوين الوثائقي للمستفيدين أهمية كبيرة بالنسبة للمستفيدين نذكر من بينها:

- تعلم طرق وكيفيات البحث عن المعلومة واستعمال المكتبة بشكل جيد.
- يستطيع المستفيد من خلال التكوين أن يختار المعلومة الصحيحة يحللها، ينظمها، يخزنها ويستفيد منها.
- يكتسب مهارات تمكن من التعامل مع المشكلات التي تواجهه أثناء عمليات بحثه.
- تنمية الميول القرائية للمستفيد من خلال النظرة الإيجابية التي يتركها التكوين في نفسية المستفيد.
- تنمية القدرة على العمل المستقل والإعتماد على النفس والتعلم الذاتي.
- حصول المستفيد على القدرة الضرورية للقيام بمهامه كمستفيد ومنتج للمعلومة، وذلك من خلال تزويده بالمهارات اللازمة، للتعامل مع المعلومات وتحليلها واختيار المناسب منها .

ومن هنا تبرز أهمية التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية من خلال الأثر الكبير الذي يتركه البرنامج التكويني في جمهور المستفيدين، عن طريق تزويدهم بالمعلومات الكافية حول طرق وكيفيات إستخدام والإستفادة المثلى من الخدمات المقدمة.²

5.3. أسس التكوين الوثائقي:

يقوم البرنامج التكويني على مجموعة من الأسس يجب مراعاتها من بينها:

¹ عبد المعطي، ياسر يوسف.. المرجع نفسه. ص.108.

² عجلان، محمد عجلان. التدريب في برامج تعليم المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1995. ص.12.

1. التعرف على الأعمار والعدد والمستوى الدراسي للمستفيدين بالإضافة إلى تحديد ميولهم واتجاهاتهم ومعرفة احتياجاتهم.
 2. إستجابة برنامج التكوين للمستوى المعرفي للمستفيد، ومدى استيعابه فضلا عن سلوكه واحتياجاته التي تتغير تبعا لتقدم المراحل التعليمية ونموه المعرفي.
 3. إرتباط التوجيه والإرشاد والتكوين الوثائقي بشكل تكاملي مع المقرر الدراسي.
 4. توافق أهداف البرنامج والإحتياجات والمستوى المعرفي للمستفيد.
 5. التمييز بين أهداف البرنامج والطرق المتبعة في تحقيقه، وأن يكون على مراحل حسب تطور حاجات المستفيدين.
 6. تقييم عملية التكوين الوثائقي لمعرفة نتائجه.
 7. أن يكون البرنامج مرنا ملائما مع الأخذ بعين الإعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المستفيدين المكونين.
 8. التنسيق بين الأساتذة والمكتبيين، ويستحسن أن يكون شخص معين يقوم بهذه العملية.
 9. تخصيص الوسائل المادية من مصادر المعلومات والأجهزة التقنية والقاعات والوسائل البشرية من هيئة التدريس الضرورية للقيام بتكوين وثائقي للمستفيدين.¹
- لضمان نجاح البرنامج التكويني وتحقيق الأهداف المرجوة منه لابد من الإلتزام بهذه الأسس وإذا غابت أحد هذه العناصر تعذر علينا تحقيق ما نسعى إليه.

6.3. أنواع التكوين الوثائقي:

هناك عدة أنواع للتكوين الوثائقي تختلف حسب الهدف والحاجة من التكوين. نذكر من بينها:

1.6.3. التكوين غير المنظم: يعطى هذا التكوين للمستفيد الواحد بعد أن يدرك المكتبي وجود حاجة ماسة للمساعدة، ويعتبر هذا النوع من أهم أنواع التكوين.

¹ مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. دكتوراه علوم: علوم المكتبات: منتوري: قسنطينة (د، س). ص.112.

2.6.3. التكوين العرضي: هو تكوين مباشر أي إعطاء إرشادات معينة توجي بنوع من التعليمات لاستخدام أداة ما، إذ يعتبر درسا للمستفيد كوضع بطاقة ملونة بها تعليمات عن استخدام الفهرس الآلي. على الرغم من الأهمية التي يكتسيها هذا النوع والإيجابيات التي يتضمنها، إلا أننا نجد من بين سلبياته أنه يحتوي على معلومات سطحية وعامة حول استخدام المكتبة والإستفادة منها.

3.6.3. التكوين الفردي: هو تنظيم تدريس استعمال المكتبة باجتماع المكتبي مع المستفيد حيث يوزع عليهم مطويات في صفحات تشرح باختصار الغرض من الدرس، ثم تعطى لهم معلومات كافية عن مراجع المكتبة اللازمة لتوجيه المستفيد لبحث بمفرده فتكشف قدراتهم الفردية. على الرغم من مميزات هذا النوع إلا أنه يقوم بتقديم معلومات نظرية فقط دون تطبيقها.

4.6.3. التكوين الداخلي: يقسم المستفيدين في بعض البرامج إلى مجموعات ثم تدرب على عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والخدمات داخل مصلحة خاصة بالبيبلوغرافية بالقسم، كما يمكن تكوينهم على البحث في الحواسيب واسترجاع المعلومات ضمن برامج معينة. ويعتبر هذا النوع من أهم أنواع التكوين لأن المتكون يكون في نفس بيئته ما يجعل ليديه نظرة مبدئية عن مبنى المكتبة وبعض الخدمات المقدمة.

5.6.3. التكوين الخارجي: يقسم المستفيدين إلى مجموعات وتوزع على أماكن خاصة، أي مكاتب خاصة أو مصالح داخل المكتبة يتم اختيارها مع الحصول على الموافقة من قبل هيئة معينة لاستقبالهم وتكوينهم.¹ ما يعاب عليه أنه يقدم خارج بيئة المستفيد إذ أن المستفيد يتكون على أشياء ربما لا تكون متوفرة بالمكتبة التي ينتمي إليها والعكس.

6.6.3. التكوين عن بعد: يعتبر التكوين عن بعد الطريقة الحديثة في تكوين المستفيدين ويعني نظاما غير متنقل إلى مكان التكوين، وهو دون حضور مادي

¹ سواحي، فاطمة. المرجع السابق. ص. 28.

(جسماني) للمتكون، ويعرف بالتعليم الإلكتروني. فهو يستعمل شبكة محلية أو الانترنت لنقل المعلومات. فعلى الرغم من مميزات هذا النوع إلا أنه قد يتعرض لصعوبات تخل بالعملية التكوينية، كالمشاكل التقنية مثلا فتؤدي إلى حدوث تشويش يؤثر سلبا على وصول المعلومات إلى المتكون.¹

لكل نوع من الأنواع السابقة للتكوين الوثائقي أهمية بالغة بالنسبة للمستخدمين وهي مكتملة لبعضها البعض.

ومن خلال ما سبق عرضه نجد أن النوع المناسب هو التكوين الداخلي أي داخل المكتبة التي ينتمي إليها المستخدم وهذا ما يمكنه من التعامل معها والتعرف أكثر على مختلف الخدمات التي تقدمها له.

7.3. مستويات التكوين الوثائقي: يمر التكوين الوثائقي بعدة مستويات، يمكن أن

نميز منها 3 مستويات نحددها فيما يلي:

1.7.3. المستوى الأول: يتعلم في المستوى الأول المستخدم ماهية المكتبة فيتعرف على تنظيمها ومختلف مصالحتها ومصادر معلوماتها وأماكن تواجدها، وبالتالي فالعملية هنا هي إعلامية تعريفية أكثر منها تعليمية يضاف إلى ذلك إعطاءه المبادئ الأساسية للاستعمال الجيد للمكتبة.

2.7.3. المستوى الثاني: في هذا المستوى يتعلم المستخدم البحث عن المعلومة الهامة حول بعض الموضوعات، إذ يحتاج المستخدم إلى معرفة تنظيم المعلومات في ذلك التخصص أو الحقل المعرفي وكيف يتم تسجيل المعرفة، فضلا عن معرفة خاصة بالمصطلحات والمواصفات المتعلقة بتنظيم مصادر المعلومات وبالتالي يحاول المستخدم تعلم التصفح والاطلاع على فهارس المكتبات وإيجاد أهم المراجع التي تفيده.

¹ سواحي، فاطمة. المرجع نفسه. ص.28.

3.7.3. المستوى الثالث: هدف التكوين في هذا المستوى هو تعليم المستفيد محتوى وطرق استعمال مصادر المعلومات أو المصادر الوثائقية المتخصصة، كما يتمحور التكوين حول التحكم في التكنولوجيات الحديثة. وهنا يهدف التكوين كذلك إلى تعليم المستفيد كيفية تحديد احتياجاته من المعلومات بشكل أحسن ووضع إستراتيجية دقيقة للبحث وإيجاد مصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته.¹

8.3. وسائل التكوين الوثائقي: يتطلب إجراء عملية التكوين مجموعة من الطرق والوسائل من بينها:

1.8.3. الجولة الموجهة: تجري هذه الجولة عادة تحت إشراف المكتبي خلال الأسبوع الأول في بداية الدخول الدراسي وخاصة المستفيدين الجدد، بحيث تنظم لهم جولة في أرجاء المكتبة برفقة المكتبي فيتعرفون على مختلف نشاطات وأقسام وخدمات المكتبة الجامعية وكيفية الاستفادة منها، فقد تمثل أمامه طريقة البحث عن كتاب بالفهرس وكيفية الوصول إلى أماكن المواد المطلوبة، وأساليب الإعارة مع القيام بعملية الشرح للرموز والمصطلحات والأرقام الموجودة ببطاقات الفهارس ورفوف المكتبة وهنا يكون الإتصال المباشر بين المستفيد والعاملين بالمكتبة.

2.8.3. المحاضرة: تعتبر المحاضرة من أهم الوسائل التقليدية للتكوين الوثائقي إذ تأتي في المرتبة الثانية بعد الجولة تتمثل في إعطاء عدد من المحاضرات أو الدروس، تلقى على مجموعة من المستفيدين للتعريف بالمكتبة على أن تكون المحاضرة اللاحقة بجولة حول المكتبة ويفضل إستخدام الوسائل السمعية البصرية كالأفلام والشرائط أو الرسوم التوضيحية، حيث تلزم المحاضرة بعض المواد كالتجهيزات وأدلة المكتبة قوانينها وسياساتها.²

3.8.3. الإرشاد الفردي: يمكن القول إن الإرشاد الفردي هو الأكثر تأثيراً من الأساليب الأخرى فقد تستخدم اللوحات الإرشادية التي تسمح بالتعرف على الأماكن

¹ نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. دكتوراه: منتوري: قسنطينة، 2010. ص.226.
² بدر، أحمد. علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص.246.

والخدمات، يضاف إلى هذه الطريقة المكتبي الذي يتولى إرشاد وتوجيه المستفيدين الذين يلتمسون المساعدة ليكون لهذه الطريقة أثرا ملموسا يستوجب توفر عدة شروط منها:

- أن يتفهم المكتبي ويدرك احتياجات المستفيد.
- أن يدرك المستفيد حاجته ويكون قادرا على التعبير وطلب المساعدة.¹

4.8.3. تدريس المقياس: تشتمل هذه الطريقة على تدريس المستفيدين في الجامعة مقياس يكسبهم المهارات اللازمة التي تعرفهم على مصادر المعلومات وكيفية الإستفادة منها، يتم التدريب ضمن التخصصات كمقياس مضاف.

5.8.3. الأدلة الإرشادية: هي عبارة عن كتيبات صغيرة توزع على المستفيدين الجدد، إذ يشمل مضمونها شرحا لمكونات المكتبة وقواعدها وأقسامها وقوانينها وخدماتها، وتنظيمها كالتصنيف المتبع والفهارس وقواعد وكيفيات استخدامها، ونظرا للتطور الحالي في مجال التكنولوجيات تم كذلك وضع نشرات تعرف بكيفية البحث والإسترجاع على الخط المباشر، وتعد هذه الأدلة الإرشادية في أنها خير وسيلة تصل إلى أعداد كبيرة من المستفيدين.

9.8.3. التدريبات العملية: يتمثل التدريب العملي في توزيع المكتبي تكليفا مطبوعا في صفحات تشرح باختصار الغرض من الدرس، ثم تعطي معلومات كافية عن المراجع المكتبية ليتمكن كل مستفيد من تحضير بحثه ويسمى هذا بالتدريب الفردي.

وللتدريبات العملية أهمية كبيرة لأنها تكشف منذ البداية مدى قدرة المستفيد على إستخدام المكتبات ومصادر المعلومات بها ومن ثم إمكانية التعديل في الطرق المستخدمة للتعلم بما يتلاءم مع إمكانياته المعرفية.

10.8.3. الأفلام التعليمية أو السمعية البصرية: تعتمد هذه الطريقة على إستخدام الأشرطة السمعية أو الشرائح والأجهزة الخاصة بذلك لعلها تكون بديلا لجولة المكتبة، وتقوم هذه الأفلام بالتعريف بالمكتبة وشرح الفهارس وتنظيم الأوعية الفكرية

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها واشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984.ص.509.

وإجراءات نظام الإعارة، بالإضافة إلى التعريف بأدوات البحث الببليوغرافي ومؤرخا
النظم الحديثة لاسترجاع المعلومات.¹

وبالرغم من تعدد واختلاف وسائل التكوين الوثائقي إلا أنها تبقى لكل واحدة منها
دور في تحقيق الهدف المرجو من العملية التكوينية، ومن أهم هذه الوسائل نجد
الجولة الموجهة والمحاضرة متبوعة بالمواد السمعية البصرية والأدلة الإرشادية فالأولى
تسمح لهم بالتعرف على مبنى ومصالح المكتبة ومقتنياتها، في حين تزودهم المحاضرة
وتساعدهم في معرفة طرق البحث وكيفيات التحكم بها والإستفادة المثلى من المصادر
المختلفة وتمكنهم الأدلة الإرشادية في التعرف على قواعد المكتبة وقوانينها وخدماتها.

9.3. مجالات تكوين المستفيدين: للتكوين الوثائقي مجالات متعددة، نذكر

من بينها:

1.9.3. التكوين على إستخدام وسائل البحث:

وذلك من خلال التعريف بطرق البحث المختلفة كالبحث باسم المؤلف أو العنوان
أو نوع الوعاء كذلك يشتمل تعريفهم بالفهارس الورقية والإلكترونية، وكيفيات الوصول
إلى المعلومات التي تتيحها المكتبة لمجتمع المستفيدين منها.

2.9.3. التكوين على إستخدام التكنولوجيا الحديثة: ويشتمل على:

- التكوين على إستخدام الانترنت: فقد أصبح تكوين المستفيد على إستخدام
الانترنت أمراً ضرورياً وحاجة ملحة للحصول على المعلومات.
- التكوين على نظم الحوسبة: إن توفير نظام معلومات متكامل وفعال لا يكفي وحده
بل من الضروري تدعيمه بدورات تكوينية للمستفيدين من المكتبة الجامعية حول
النظام المعلوماتي المطبق بها من خلال التعريف بنظام الخدمات والتسهيلات التي
يقدمها وكيفيات الاستعمال الأمثل لهذا النظام.²

¹ سواحي، فاطمة. المرجع السابق. ص. 31-3389.

² حربوش، حسين. تكوين المستفيدين من المكتبات الجامعية من خلال آراء المكتبيين: دراسة ميدانية
بمكتبة أحمد عروة للعلوم الإسلامية بقسنطينة. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: منتوري: قسنطينة،
2011. ص. 40-41.

خلاصة الفصل:

مع التطورات المتسارعة التي شهدتها عصر المعلومات أصبح التكوين الوثائقي ضرورة لابد منها من أجل تزويد المستخدمين بالمهارات والسلوكات اللازمة للتحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة والخدمات الجديدة، الناتجة عن التطورات المتسارعة في ثورة المعلومات بغية تسهيل الوصول والإستفادة المثلى من خدماتها، لذا وجب على المكتبات الجامعية وضع برنامج مناسب وفقا لفئات المستخدمين منها.

وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى المكتبات الجامعية وفئات المستخدمين منها.

الفصل الرابع:

المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية الركيزة التي تقوم عليها الجامعة كونها تسهم بشكل كبير في تدعيم وإثراء البرامج الدراسية، والبحوث العلمية بالمراجع المختلفة والتي يحتاجها مجتمع المستفيدين منها. فنجاح المكتبات الجامعية يقتصر على تلبية الحاجات الفعلية من المعلومات ونيل رضا المستفيدين.

ونظرا لاختلاف فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية كان لزاما عليها التنويع في الخدمات المقدمة وتطويرها بما يتلائم مع احتياجات كل فئة من جمهور المستفيدين منها.

وقد تناولنا في هذا الفصل مفاهيم حول المكتبات الجامعية بالتفصيل في أهم العناصر المرتبطة بها. وكذا فئات المستفيدين منها.

1.4. مفهوم المكتبات الجامعية:

تعددت مفاهيم المكتبات الجامعية. نذكر من بينها:

عرفها حسن الحداد بأنها: "مؤسسة ثقافية علمية، تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية البصرية وتسهيل إستخدامها"¹.

تطرق هذا التعريف إلى الهدف من قيام المكتبات الجامعية، إضافة إلى ذلك عرفها بأنها مؤسسة ثقافية تعليمية، كون المكتبات لم تبق على ما كانت عليه من قبل، حيث تطورت خدماتها بشكل كبير تجاوز تقديمها بصفة تقليدية، إلا أن ما يعاب على هذا التعريف هو حصره لخدمات المكتبات الجامعية في تزويد المستفيدين منها بالمصادر اللازمة، التي تساعد في دراساتهم. ولم يذكر الخدمات الأخرى التي تقدمها لهم المكتبات الجامعية.

كما عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات: "بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة، لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس"².

تضمن هذا التعريف الجهة المسؤولة عن إدارة المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها إلا أن ما يعاب عليه هو وصفه للمكتبة الجامعية بأنها نظام من المعلومات فقط في حين تعتبر مؤسسة ثقافية تعليمية.

وتعرف أيضا: "بأنها نوع من المكتبات الأكاديمية تتمحور رسالتها حول تحقيق أهداف الجامعة التي تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، بإعتبارها ذلك النوع من المكتبات التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلبة والباحثين، يختلف

¹ فلاح، خالد. المرجع السابق. ص.15.

² عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. ماستر: المعلومات الإلكترونية واستراتيجية البحث عن المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2012. ص.12.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

حجمها باختلاف حجم الجامعات والكليات وعدد الأقسام وعدد الطلبة المسجلين فيها"¹.

يعتبر هذا التعريف شامل للتعريفات السابقة كونه ذكر أهداف قيام المكتبات الجامعية وجمهور المستفيدين منها.

من خلال التعريفات السابقة نخلص إلى أن المكتبات الجامعية تعرف بأنها: " نوع من المكتبات تنشئه وتدعمه الجامعة تعمل على خدمة مجتمع الطلبة والباحثين والأساتذة من خلال تزويدهم بمصادر المعلومات اللازمة من كتب ودوريات ومواد سمعية بصرية."

2.4. أهداف المكتبات الجامعية:

للمكتبة الجامعية عدة أهداف من بينها:

- دعم وتطوير المناهج الدراسية بالجامعة، عن طريق إقتناء وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذه المناهج.
- تسيير وسائل البحث والدراسة من خلال ما توفره من معلومات ومصادر التي يحتاجها الطلاب والباحثون.
- تقديم الخدمات المكتبية لمجتمع المستفيدين من طلبة أساتذة وباحثين.
- بناء وتنمية المجموعات المكتبية بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتكوين من خلال إقتناء كل ما يحتاجه مجتمع المستفيدين منها.
- تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية لتمكينهم من الوصول والإستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة عن طريق توجيههم وإعداد برامج تدريبية.
- التعاون بين المكتبات وهيئات التدريس التي تعمل على إختيار مجموعات علمية أو تاريخية هام تخدم المجتمع الأكاديمي الذي ينتمي إليها من أجل إقتنائها.

¹ لکنوش فتیحة، سطوح مریم. الدور التعليمي للمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة قسم علم المكتبات. ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2011. ص18.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس والبليوغرافيات والمستخلصات.
- تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث مثل الهدوء ومساحات واسعة.
- توفير مصادر المعلومات لخدمة التخصصات العلمية المختلفة التي تشتمل عليها الجامعة.¹

3.4. أهمية المكتبات الجامعية:

- للمكتبات الجامعية أهمية بالغة في تدعيم البحث العلمي ويمكننا إيجازها فيما يلي:
- تشجيع البحث العلمي ودعمه وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات المختلفة.
- تشجيع النشر العلمي من بحوث ودراسات من خلال دعم التأليف وإعداد البحوث والمطبوعات الجامعية.
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع باعتبارها مؤسسة تؤثر في المجتمع وتتأثر به.
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه من معلومات هامة وضرورية وإتاحته للإستعمال.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.
- تعين على كسب المعرفة وتلم بنواح مختلفة من المعارف من خلال ما تقدمه من خدمات.²

¹ كريش، امينة. تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية 20 اوت 1955 بسكيكدة. ماستر: اعمال المكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2013.ص14.

² تركي، سناء. دور المكتبات الجامعية الجزائرية في الولوج الى مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي. مكتبات ومراكز المعلومات: ماستر: منتوري: قسنطينة، 2010.ص19.

4.4. أنواع المكتبات الجامعية:

تنقسم المكتبات الجامعية إلى عدة أنواع نذكرها فيما يلي:

1.4.4. المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية والتنسيق بينها ومكتبات الكليات والأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة، ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.¹

2.4.4. مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها، محاولة بذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن أن تحقق الإستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشكلة للكلية.

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لإسترجاع المعلومات، وقد عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى إستخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من الجانب المتعلق بالتنظيم والتخزين.

3.4.4. مكتبات المعاهد والأقسام:

ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعة وتعدد التخصصات العلمية، مما استدعى فتح أقسام (معاهد) جديدة نتيجة لزيادة عدد الطلبة المسجلين وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية عن تلبية جميع احتياجات القراء مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد.

¹ عواشيرية، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية: بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة -تبسة. تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: ماستر: العربي التبسي: تبسة، 2016. ص16.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيئاً فشيئاً بالكتب و الوثائق مما مكنها من استقطاب الأساتذة و الطلبة من خلال الخدمات الفعالة التي تقدمها، وهذا أعطاها فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة المركزية أو مركز للوثائق.¹

4.4.4. مكتبات مخابر البحث: تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، و هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد و نتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر.

و مع مرور الوقت، أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق و المواد بشكل لا يمكن الإستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين و الأساتذة و الأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة ، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية على غرار ارتباطها بشبكة الانترنت.²

5.4. وظائف المكتبات الجامعية:

المكتبات الجامعية تختلف وتقتصر-وظائفها على تلبية حاجات المستفيدين منها. وعليه يمكننا أن نلخصها فيما يلي:

- الإهتمام باكتشاف ميول ورغبات المستفيدين والدارسين من خلال إعداد المقابلات والإستبيانات وتقديم مختلف الأنشطة الثقافية التربوية التي تخدم البيئة والمجتمع المحلي والقومي.
- إختيار الكتب وغيرها من الأوعية في جميع التخصصات التي تخدم المناهج والمقررات الدراسية لمجتمع المستفيدين منها واقتنائها بمختلف الطرق كالشراء والتبادل..

¹ بدر، احمد. المكتبات الجامعية. القاهرة: دار غريب، 2001.ص153-145.

² بدر، أحمد. المرجع السابق.ص153-145.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

- تنظيم المجموعات وصيانتها من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص، من أجل تسهيل إعارتها للمستفيدين من أساتذة وباحثين وطلبة وإداريين، وتزويدهم بالمعلومات الحديثة عبر شبكات المعلومات والانترنت.
- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ووسائلها الفنية الحديثة ومصادرها ومختلف خدماتها وإرشادهم للخطوات السليمة لإعداد البحوث.
- تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة وتأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك.
- حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي والإعلام عنها عبر الببليوغرافيات والمستخلصات والكشافات، ونشر البحوث العلمية.¹
- الاهتمام بمشاريع التعاون بين المكتبات، مثل التزويد التعاوني، الفهرسة التعاونية الإعارة المتبادلة بين المكتبات....²

6.4. مقومات المكتبات الجامعية:

- لتتمكن المكتبات الجامعية من تأدية دورها على أكمل وجه يجب عليها أن تستند وترتكز على العديد من المقومات. نذكر من بينها:
- الموقع المناسب والمبنى المشيد ليشكل مكتبة جامعية لذا يجب أن يكون مبنى المكتبة في مكان سهل الوصول إليه ووفق معايير، كذلك يجب توفير الأثاث الجيد لضمان راحة المستفيد.
 - ميزانية مناسبة ودعم معنوي من قبل إدارة الجامعة من أجل إقتناء كل ما يلبي احتياجات مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية.

¹ حسني، عبد الرحمن. تطبيقات تكنولوجيا RFID في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي. ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: معهد علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة، 2013. ص13.

² محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص128-130.

- مجموعة غنية من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة لجميع التخصصات وكل الموضوعات أي إقناء أوعية المعلومات بما يتلاءم ويلبي إحتياجات المستفيد من المعلومات وبالعدد الكافي.
- إدارة ناجحة قادرة على تسيير أمور المكتبة والقيام بالعمليات الإدارية المختلفة من تخطيط وتنظيم وإشراف وتوجيه، لضمان تحقيق الهدف الأساسي من قيامها ونيل رضي المستفيدين منها، إضافة إلى ذلك مكتبيين ذوي مهارة وكفاءة.¹

7.4. مفهوم المستفيدين من المكتبات الجامعية:

يعرف بأنه " كل شخص سواء كان باحثا أو طالبا أو أستاذا أو غيرهم من المستفيدين، يقدم على إستخدام المعلومة في مجال معين، لتحقيق غرض ما".²

تطرق هذا التعريف إلى أنواع المستفيدين حيث ركز على أن المستفيد هو الذي يستخدم المعلومة فقط، وأهمل طرق البحث عن المعلومات والحصول عليها.

ويعرفه معجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه: "الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل، أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".³

يعتبر هذا التعريف أشمل من التعريف السابق إذ أنه تعرض لإستخدام المكتبة بصفة عامة إلا أن ما يعاب عليه كونه لم يتطرق لفئات المستفيدين.

مما سبق ذكره نخلص إلى تحديد تعريف شامل للمستفيدين من المكتبات الجامعية على أنهم: "مجموع الطلبة والباحثين والأساتذة أو غيرهم من المجتمع المكون للجامعة يستعملون أجهزة المكتبة ويستفيدون من مجمل خدماتها".

¹ تري، سناء. المرجع السابق.ص25.

² هتهات، محمد. سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية: الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة والاغواط نموذجا. ماجستير: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات: احمد بن بلة: وهران.2015.ص90.

³ حفاضي، سعاد. مراكز المعلومات في الجزائر بين متطلبات تكنولوجيا المعلومات ورضا المستفيدين: دراسة ميدانية بمراكز المعلومات لمؤسسة سوناطراك للصيانة بسكرة. ماستر تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2010.ص77.

8.4. فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية:

تنوعت التقسيمات التي تحدد فئات المستفيدين، فهناك من يقسمها على أساس المستويات الموجودة بالجامعة. نذكر من بينها:

1.8.4. طلبة التدرج: يتكون غالبية المستفيدين من المكتبات الجامعية من مجتمع الطلبة كونهم يستعملون المكتبة خلال دراستهم من أجل إعداد بحوثهم، كونهم لا تتوفر لديهم مهارات البحث عن المعلومات في البداية.

2.8.4. طلبة ما بعد التدرج: لا يختلفون كثيرا عن الفئة الأولى، يتابعون دراساتهم ويستخدمون المكتبة بشكل كبير لإنجاز دراساتهم وبحوثهم.

3.8.4. الباحثون من خارج الجامعة: يمثلون نسبة قليلة مقارنة بالفئات السابقة كونهم غير متواجدين دوما داخل محيط الجامعة، لأن مكتبتهم الجامعية لا تلبي إحتياجاتهم في كثير من الأحيان فيلجؤون للذهاب للمكتبات الجامعية الأخرى.

4.8.4. أعضاء هيئة التدريس: تتضمن هذه الفئة جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من الأساتذة بمختلف مستوياتهم العلمية لأن طبيعة أعمالهم تفرض عليهم استعمال مصادر المعلومات لإعداد محاضراتهم وبحوثهم.

5.8.4. موظفو الجامعة: تشمل الإداريين والمهنيين، يستعملون المكتبة بغرض إيجاد حلول لمشاكلهم المهنية والإدارية، كما يستعملونها لإنجاز بحوثهم الدراسية إذ ما تابعو دراساتهم فيما بعد كما يشتمل على فئة المكتبيين.¹

وهناك تقسيم آخر يقسم لفئات المستفيدين على أساس سلوك المستفيد تجاه المكتبة، وهذه السلوكات قد تكون في أي نوع من الأنواع السابقة:

6.8.4. المستفيد السلبي(العرضي): هو المستفيد الذي يكون غير راض ويبيدي عدا، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائما لاستعمال النظام، ولديه مشاكل وعراقيل في البحث عن المعلومة ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة فيما يتعلق

¹ طرشان، حنان. تطبيق المعايير والمواصفات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة ام البواقي. ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2010. ص48-49.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

بسلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة أو حتى عند اتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها.

7.8.4. المستفيد الإيجابي (المتمرس): هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص ولديه خبرة بالبحث عن المعلومة ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

8.8.4. المستفيد الحيادي (البسيط): هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات. بحيث يكون الوسيط الذي يقضي- أكثر وقت في البحث والإستقصاء عن مكان المعلومة.¹

9.4. إحتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية:

تختلف الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين من فرد إلى آخر في كل وقت لما تفرضه المستجدات في جميع الميادين والتخصصات، فالحاجة للمعلومات تتنوع بتنوع محتواها والحاجة منها. ونذكر من بينها:

1.9.4. دوافع مهنية: وتنقسم إلى:

- الحاجة إلى المعلومة للمساعدة في حل مشكل معين أو اتخاذ القرار. من خلال الحصول على مفاهيم وحقائق تساعد المستفيد على اتخاذ قرار أو ح مشكل معين.
- الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين. والغرض منها الحصول على مفاهيم ومعلومات حديثة وأساسية تخص موضوع معين يولي له المستفيد أهمية.
- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين. وهي عبارة عن معلومات يحتاجها المستفيد لتطوير وتنمية معارفه حول موضوع ومجال محدد.

¹ بن رضوان؛ كريمة، بن جعفر؛ وفاء. خدمات المستفيدين من المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والاعلام الالي. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: منتوري: قسنطينة، 2011. ص31-

2.9.4. دوافع مرتبطة بدراسات ومشاريع:

- الحاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث، وتحديد أبعادها وتداخلاتها الموضوعية.
- بناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.
- الحاجة للمعلومات من أجل التعرف على النتائج التي توصل إليها الآخرون. عن طريق الإطلاع على نتائج الأبحاث والتجارب عالية المستوى.
- الحاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق أو الأفكار المتعلقة بموضوع البحث.¹

10.4. خدمات المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجيات الحديثة:

- خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط: وهي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الإلكتروني، من خلال تخصيص روابط تحيل المتصفح، إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الأنترنت وفي أي وقت، والبحث فيها عن الأوعية التي يحتاجها وأخذ أرقام تصنيفها، ومن ثم التوجه إلى مقر المكتبة متى أمكنه ذلك واستعارة هذه الأوعية.
- الخدمة المرجعية: حيث أن المكتبة الجامعية تستطيع تقديم هذه الخدمة وبشكل جيد وليس بالضرورة عن طريق الإتصال الشفوي المباشر بين المستفيد وبين المكتبي، بل تستطيع تخصيص البريد الإلكتروني للمكتبي من أجل الإجابة على هذه الإستفسارات دون الحاجة إلى الحضور الفعلي للمستفيد.
- خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر: وهذا من خلال وضع إمكانية تصفح الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبة إما تصفحاً للنص الكامل أو مستخلصاتها ومن ثم إختيار الخادمة لموضوع بحثه.

¹ هتهات، محمد. المرجع السابق. ص91-92.

الفصل الرابع..... المكتبات الجامعية وفئات المستفيدين منها

- خدمة الإحاطة الجارية: وهذا عن طريق إعلام المستفيدين بالأوعية الفكرية التي تم اقتنائها المكتبة حديثا ومختلف التعليمات والقوانين الجديدة التي تصدرها المكتبة.¹
- خدمة البث الإنتقائي للمعلومات: تستطيع المكتبة الجامعية تخصيص هذه الخدمة من خلال تخصيص بريد إلكتروني يرسل فيه المستفيدين مواضيع بحوثهم، وكلما توفرت عناوين تخدم مجال بحثهم أعلمتهم المكتبة بذلك عن طريق إرسالها لهم في البريد الإلكتروني.
- خدمة البحث في قواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية: أصبح إشراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية وكذا الدوريات الإلكترونية أمرا ضروريا في عصرنا الحالي، لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة هذه القواعد وهذه الدوريات لمستفيديها من خلال موقعها الإلكتروني بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم.²

¹ بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-نموذجا. [متاح على الخط]: متوفر على الرابط: www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/.../sites/.../النص-الكامل-بن-الطيب.pdf. تمت الزيارة بتاريخ 2018-06-05.

² بن الطيب، زينب. المرجع السابق.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في الفصل نجد أن للمكتبة الجامعية مكانة كبيرة، في المجتمع والوسط الجامعي نتيجة لما تقدمه لمجتمع المستفيدين من طلبة أساتذة وباحثين من خدمات تساعدهم في إعداد دراساتهم وبحوثهم، حيث تتوقف جودة الخدمات المقدمة على مدى تلبيتها وإشباعها لرغبات وحاجات المستفيدين منها ونيل رضاهم.

هذا الهدف الأساسي لن يكتمل إلا عن طريق إعداد وتطبيق برنامج تكويني من شأنه ضمان تحقيق الإستفادة الفعلية من الخدمات المتنوعة والمختلفة التي تقدمها المكتبات لجمهور المستفيدين منها.

الفصل الخامس:

البرامج الوثائقية للمستفيدين

تمهيد:

تعمل المكتبات الجامعية على تقديم خدمات متنوعة ومختلفة لفئات المستخدمين منها، وقد كان لها دورا هاما في مجال تكوين المستخدمين وذلك من خلال ما أظهرته من إهتمام وإعداد برامج التكوين الوثائقي للمستخدمين منها، ولتوضيح ذلك تناولنا في هذا الفصل البرامج الوثائقية للمستخدمين مركزين على أهم العناصر المتعلقة باهتمام المكتبات الجامعية بالتكوين الوثائقي للمستخدمين، وكذا نماذج عن برامج التكوين الوثائقي للمستخدمين في الدول الأجنبية والعربية.

1.5. مظاهر اهتمام المكتبات الجامعية بالتكوين الوثائقي للمستفيدين:

تولى المكتبات الجامعية إهتمام كبير للتكوين الوثائقي، تتجلى في عدة مظاهر يمكن تلخيص هذا الإهتمام في مجموعة من المؤشرات أبرزها:

- التعريف بالإنتاج الفكري المتخصص في المداخل والمقاييس التمهيدية في هذه التخصصات.
- تخصيص مقياس مستقل للمكتبة في الأقسام المختلفة.
- تدريس مقياس المكتبة والبحث في السنوات الأولى للمرحلة الجامعية.
- تخصيص ساعات مكتبية يقوم خلالها المدرس بمصاحبة طلابه إلى المكتبة أو حجرة مجاورة للمكتبة لتعريفهم بالأوعية التي تهتم دراستهم.¹
- فإهتمام وإقتناع المكتبة بضرورة تكوين المستفيدين على طرق وكيفيات البحث عن المعلومات والوصول إليها والإستفادة منها، يتجلى في توفر هذه العناصر.

2.5. مبررات إستخدام التكوين الوثائقي في المكتبات:

- كان التفكير وضع برنامج للتكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية ناتج عن مجموعة من الأسباب والدوافع نذكر من بينها:
- لا توجد مكتبة تشبه أخرى من ناحية الخدمات.
 - سرعة فائقة في تغيير الوسائل التكنولوجية يوازيها تطور بطيء في السلوكات الإنسانية الحاجة الماسة للتكوين على إستخدامها.
 - النظرة الحديثة لمؤسسات المعلومات التي تنشط بإتجاه المستفيد ليستعمل المكتبة بشكل أكثر.
 - التكوين الوثائقي ضرورة للإندماج الفعلي في عالم تنافسي.
 - عدم معرفة غالبية المستفيدين لطرق البحث عن المعلومات وخدمات المكتبات وكيفيات الإستفادة منها.

¹ سواحي، فاطمة. المرجع السابق. ص. 33-34.

- إعتقاد الكثير من العلماء على المكتبة غير المرئية أو الافتراضية في الحصول على المعلومات اللازمة لإعداد بحوثهم.¹

3.5. مراحل إعداد البرنامج التكويني:

1.3.5. المرحلة الأولى: تراعى في هذه المرحلة عدة إجراءات تتمثل في:

- دراسة برامج مشابهة ذات الصلة للبرنامج المخطط له.
- دراسة الإطار المؤسسي (مدرسة خاصة، جامعة، مكتبة...).
- دراسة لنوعية مجتمع المتكويين وتوجهاتهم. وذلك من خلال دراسة إحتياجاتهم المختلفة من المعلومات.
- تحديد العينة التجريبية التي سوف يتم تكوينها.
- تحديد المجال الجغرافي. أي المكان الذي سيجرى فيه التكوين.
- تقييم الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة للتكوين. يتم تحديد ما يتطلبه البرنامج من تجهيزات وموارد مالية وكفاءات بشرية مؤهلة.
- التخطيط المفصل للبرنامج ويشتمل على:

- تحديد الفئة أو الفئات، المعنية بالتكوين ومستوياتهم المعرفية وقدراتهم واهتمامهم.
- تحديد الأهداف بدقة ووضوح باعتبارها الحجر الأساسي عند إعداد أي برنامج.
- تحديد الوسائل البيداغوجية المستخدمة في عملية التكوين.
- تحديد الوقت اللازم للتكوين، بحيث يجب أن يكون ملائم لكل من المتكويين والمتكويين.
- تحديد طرق التقييم التي سوف يقيم من خلالها البرنامج. كوضع تقييم جزئي يتخلل فترة تقديم البرنامج التكويني.
- تحديد الميزانية اللازمة للتكوين.
- تحديد الإحتياجات من خلال سبر آراء أو إستمارة إستبيان.

2.3.5. المرحلة الثانية: تتخلل هذه المرحلة عدة إجراءات منها:

- التعريف بالبرنامج.
- تحضير الوثائق البيداغوجية.

¹بودريانة، عزالدين. المرجع السابق.

- تجريب البرنامج على عينة أولية من مجتمع المتكويين.
- تقييم هذه العملية.
- تصحيح الأهداف في حالة ما كانت صعبة التطبيق.
- تطبيق البرنامج النهائي.

3.3.5. المرحلة الثالثة: تتمثل إجراءات هذه المرحلة في:

- إعادة النظر في البرنامج تبقى عملية مستمرة.
- إدخال الإضافات والتسهيلات اللازمة كلما قضت الحاجة إلى ذلك.
- عند وضع برنامج لتكويين المستفيدين وثائقيا لابد أن يتميز بالمرونة ليستجيب لكل المستجدات في الإختصاص.¹

4.5. تقييم برنامج التكوين الوثائقي:

1.4.5. مفهوم تقييم برنامج التكوين الوثائقي:

يقصد به كل عملية يتم من خلالها تقدير نمو المستفيدين وتقديمهم في سبيل تحقيق الهدف، ويتم ذلك بجمع المعلومات التي تبين درجة تقدم المستفيدين ومعرفتهم بكيفيات استخدام المكتبة. وبالتالي تحقيق أو عدم تحقيق الأهداف المرجو والتأكد من نتائج التكوين واكتشاف النقائص الموجودة في البرنامج وتعديلها.

2.4.5. أساليب التقييم:

- إمتحانات شفوية للمستفيدين لإختبار معارفهم بأدوات البحث.
- إمتحانات كتابية موضوعية ومقابلة شخصية أو القيام ببحث معين.
- الملاحظة المتواصلة لسلوك المستفيدين خاصة خلال التدريبات الميدانية التي يقومون بها داخل المكتبة.²

¹ سواحي، فاطمة. المرجع السابق.ص.34-35.

² مقناني، صبرينة. المرجع السابق.ص.165-167.

5.5. نماذج عن برامج التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية:

1.5.5. التكوين الوثائقي بالولايات المتحدة الأمريكية:

ظهرت فكرة التكوين الوثائقي مع رالف والد امرسون، أول من رأى حاجة الجامعات إلى أساتذة يدرسون كيفية البحث عن المعلومة، وإتسع هذا النشاط مع إنشاء المعاهد الشعبية وكانت هناك العديد من النقاط التي برزت في بعض المنشورات ومواضيع المؤتمرات وقوائم المناقشات الخاصة بالتكوين على إستعمال المعلومة. وقد بدأ الإهتمام بالتكوين الوثائقي في الولايات المتحدة الأمريكية مع المنظمات بإعتماد المعايير المتعلقة بهذا الجانب، فبعد إدخال المعايير المتعلقة بتطوير الكفاءات المعلوماتية، من طرف منظمات إعتماد جهوية تلتها أعمال college and reserch libraires association التي تهدف إلى إقتراح وسائل تسمح بتقييمها. ثم تزايد عدد الجامعات والمعاهد فوضعت لجنة مكلفة بتوثيقه.

إن صيغة التكوين الأكثر شيوعا في الولايات المتحدة الأمريكية هي التكوين بالساعات، حيث تتمثل أنشطة التكوين من التكوين العام إلى المتخصص تقوم به مصالح المكتبات داخل قاعات مجهزة بأجهزة تسمح بالعمل الفردي والجماعي. يهدف الى التعريف بـ:

- ✓ خصوصيات خطوات البحث عن المعلومة.
- ✓ تقييم المصادر التي تستعمل والمصادر الموجودة.
- ✓ تحديد سؤال البحث.
- ✓ إستعمال المصادر.
- ✓ إيجاد الوثائق.
- ✓ معرفة المصادر الخاصة بالمراجع المطبوعة والمؤتممة مباشرة.
- ✓ قواعد البيانات في كل الاوعية.

✓ فهارس ومحركات البحث في الواب.¹

وتتمثل الكفاءات التي يجب أن تطور في الاقتراحات التالية:

✓ تعريف الحاجة للمعلومات.

✓ خلق وتنظيم المعلومة.

✓ إستراتيجيات البحث عن المعلومة.

✓ الإمكانيات التكنولوجية والإعلامية.

✓ تقييم ومعالجة المعلومات.

✓ إستعمال وايصال المعلومة.

✓ السلوك النشط إتجاه التعلم طيلة الحياة.

✓ التقييم الذاتي.

تشرح وتفسر- هذه الأخيرة حسب التكوين الذي سيوضع في وسط معين وحسب فلسفة التكوين على إستعمال المعلومة المتبعة في هذا الوسط والمصادر البشرية والمادية المعطاة لهذا الهدف.

2.5.5. التكوين الوثائقي في بريطانيا:

نوقشت أول دراسة عن موضوع تكوين المستفيدين في مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات ASLIB سنة 1926، وخلال الخمسينات أصبحت مكتبات المعاهد تستقطب فئة المكتبيين المعلمين لتكوين المستفيدين، ثم تطورت فكرة التكوين الوثائقي بالجامعات فترة الستينات. إذ كان أبرز إهتمام عند عقد مؤتمر "بات" لتعليم المستفيدين سنة 1973، عقبه تشكيل لجنة المتابعة نشر- تقريرها سنة 1977.²

وكانت مسؤولية التكوين تقع على أعضاء المكتبة، إذ تتضمن كيفية إستغلال مختلف مصادر المعلومات بالمكتبة عن طريق دراسة تصنيف هذه المجموعات

¹ مقناني صبرينة. المرجع السابق.ص.133-134.

² مقناني صبرينة. المرجع السابق.ص.136.

وكيفية تحليلها الموضوعي، وكيفية إستخدام أدوات البحث الببليوغرافي. إضافة إلى مشاريع متعلقة بإدخال تكنولوجيا المعلومات، فهي تعمل على جعل الوصول إلى الأدلة التعليمية مجانا بهدف ترقية إستعمال الانترنت وتقييم المصادر.

3.5.5. التكوين الوثائقي بكندا:

ظهر التكوين الوثائقي بكندا منذ عشرين سنة، ثم شهدت المكتبات الكندية عامة ومكتبات Québec خاصة زيادة واضحة في أنشطة التكوين الوثائقي، خصوصا ما بين 1988 و1994. تمحور التكوين بداية حول أنشطة المعلومات مثل: الزيارات الموجهة، التعريف بالخدمات المقدمة بالمكتبة، ثم إقترن مع الوقت بكل الأنشطة المتعلقة بالمعلومات العامة إلى المتخصصة¹.

ومن بين المبادرات التي قامت بها جامعة Québec حول التكوين الوثائقي:

- ✓ في سنة 1991 خلق مجموعة عمل حول التكوين الوثائقي باللجنة الفرعية لمكتبة Québec فكان من بين مبادئها البحث حول جعل أهمية للتكوين الوثائقي في التكوين الجامعي رسميا.
- ✓ وجود منصب لتنسيق التكوين الوثائقي في معظم المكتبات.
- ✓ وجود قاعات للتكوين الوثائقي في المكتبات.
- ✓ وفي سنة 1995 خلق درس التكوين على المعلومات بجامعة Chicoutimi Québec ليدمج تدريجيا في برامج دراسات السنوات الأولى.
- ✓ تكليف مجلس إدارة جامعة Laval للنيابة المكلفة بالدراسة، مهمة إدماج برامج التكوين الوثائقي تدريجيا والبحث الوثائقي وإنشاء التكوين في هذا الشأن.
- ✓ مشاركة مكتبية باللجنة الفرعية للإعلام الآلي تابعة للجنة التكوين لدراسات الطور الأول بكلية الطب بجامعة مونتريال في خريف 1998.

¹ مقناي صبرينة. المرجع السابق. ص.137.

✓ إقامة عدة ورش للتكوين الوثائقي ب Québec، ولقاء الأشخاص المهتمين بالتكوين من أمريكا الشمالية وأماكن أخرى.¹

يضاف إلى ذلك أنشطة التكوين التي تقوم بها جامعات Québec مثل:

- محاضرات معتمدة في مجالات متخصصة.
- أنشطة التكوين الذاتي.
- أنشطة مدمجة في درس بتمارين تطبيقية إجبارية.

وللتكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية الكندية ثلاث مستويات:

⇐ المستوى الأول: التعريف بتنظيم المكتبة ومختلف مصالحها من خلال الزيارة الموجهة.

⇐ المستوى الثاني: تعلم تصفح أدوات البحث الببليوغرافي والفهارس الحوسبة.

⇐ المستوى الثالث: تعلم محتوى إستعمال مصادر المعلومات وقواعد البيانات والتحكم في التكنولوجيات الحديثة. يوجه هذا التكوين لطلبة السنوات الثانية والثالثة ويدمج في دروس منهجية البحث للسنة الأولى.²

4.5.5. التكوين الوثائقي بجامعة الملك سلمان:

أقامت عمادة شؤون المكتبات يوم الثلاثاء 22 جمادى الآخرة 1438هـ الموافق 21 مارس 2017م برنامج تدريبي بعنوان مهارات إستخدام المكتبة وخدماتها في قاعة أصدقاء المكتبة بمكتبة الملك سلمان المركزية بهدف تنمية مهارات المتدربين على إستخدام المكتبة وخدماتها.

حضر البرنامج عدد من المستفيدين، وقدم خلالها الأستاذ محمد بن ناصر الهلال من وحدة العلاقات العامة والإعلام برنامج تدريبي يساعد المستفيدين على التعامل مع مكتبات جامعة الملك سعود وخدماتها والإستخدام الأمثل للمهارات المعلوماتية، وتناول خلال البرنامج: المكتبة الأكاديمية، ومصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية،

¹ مقناني صبرينة. المرجع نفسه. ص.138.

² مقناني، صبرينة. المرجع السابق. ص.133-137.

الفصل الخامس.....البرامج الوثائقية للمستفيدين

والخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة الأكاديمية (الإعارة، التصوير، الخدمة المرجعية ..إلخ).

وتضمن البرنامج محاضرة وعرض إيضاحي، عصف ذهني، وتمارين تساعد المستفيدين في عملية تطبيق المهارات والمعارف التي تتناولها، وأيضاً تعريفاً بأهم قواعد البيانات التي تشترك فيها جامعة الملك سعود وشرحاً عملياً لطريقة إستخدامها والإستفادة منها.

تحرص عمادة شؤون المكتبات، على إقامة اللقاءات والبرامج التدريبية لمنسوبي الكليات والعمادات المختلفة للتعريف بخدماتها ومساعدة المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية بشكل سهل وفعال.

كما صرح عميد شؤون المكتبات أن هذه البرامج تهدف إلى تطوير مهارات البحث وطرق التعامل مع المكتبة ومحتوياتها لدى كافة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتعرف على أفضل الطرق للإستفادة من الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة.¹

5.5.5. التكوين الوثائقي بجامعة الشارقة:

1.5.5.5. خدمات الإرشاد:

يتوفر في المكتبات متخصصون محترفون في مجال تقديم خدمة الإرشاد يرشدون المستفيدين حول الوصول إلى مصادر معلومات المكتبات المتنوعة وإستخدام خدمات المكتبات المختلفة.

فالمختصون في الخدمة المرجعية موجودون على الدوام لخدمة المستفيدين، حيث يقوم المستفيد بتقديم طلبه أو إستفساره شخصياً أو هاتفياً أو عن طريق ملء الطلب الإلكتروني "إسأل موظف المكتبة" المتاح على موقع المكتبات الإلكتروني. يمكن أيضاً طلب الاستفسار أو الخدمة عبر الهاتف.

¹ متاح على الرابط: <https://news.ksu.edu.sa/ar/node/115618> . تمت الزيارة بتاريخ 20-3-2018.

2.5.5.5. المساعدة في إعداد البحوث:

المتخصصون في الخدمة المرجعية موجودون لتقديم المساعدة الدقيقة في إعداد البحوث. لذلك تدعو إدارة المكتبات الطلبة الذين يعكفون على إعداد البحوث الحصول على المساعدة لمعرفة المصطلحات الخاصة بموضوع البحث وصياغة إستراتيجية بحث محكمة ومن ثم إختيار مصادر المعلومات الأكثر ملاءمة للبحث قيد الإعداد والوصول إلى مصادر المعلومات المختارة.

3.5.5.5. البحث في موضوع محدد:

تقدم المكتبات للمستفيدين حزما من المعلومات بناء على طلب منهم تتضمن الوثائق ونتائج البحث المسترجعة من مجموعة متعددة من مصادر المعلومات، مثل الكتب والدوريات وقواعد البيانات....

4.5.5.5. تدريب المستفيدين:

تقام جلسات التثقيف والتدريب الشاملة للمستفيدين الخاصة بمصادر معلومات المكتبات وخدماتها على مدار السنة الأكاديمية. تقدم المكتبات في هذا الإطار ما يأتي:

- جلسات أساسية للمستفيدين الجدد.
- جلسات متقدمة للطلبة القدامى.
- جلسات تقدم بناء على الطلب وفقا للسياق المتعلق بالموضوع أو المساق الدراسي.
- تتوفر دروس خصوصية إلكترونية لدعم جلسات التدريب وإرشاد المستفيدين حول كيفية البحث في فهرس المكتبة الآلي وقواعد البيانات الإلكترونية والخدمات المقدمة في المكتبات والمصادر الإلكترونية المتوفرة، ... الخ.

5.5.5.5. بوابتي الإلكترونية:

تتاح مصادر معلومات المكتبات المختلفة عبر "بوابتي الإلكترونية" المتوفرة على موقع المكتبة الإلكتروني. عند زيارة بوابتي الإلكترونية إذهب إلى رابط المكتبة ثم إختار فئة البحث. يمكنك إضافة موقع المكتبة الإلكتروني إلى قائمة المواقع المفضلة

FAVORITES للوصول السريع إلى موقع المكتبة. تتضمن هذه البوابة طرق البحث المختلفة لمصادر المعلومات سواء الورقية منها أو الإلكترونية من بينها نجد:

6.5.5.5. الفهرس الآلي:

وفرت المكتبات محطات تشغيل خاصة بالفهرس الآلي كما يمكن الدخول إلى الفهرس الآلي من خارج الحرم الجامعي عبر شبكة الإنترنت. ويتم ذلك عن طريق الدخول للبوابة وإختيار المكتبة ثم البحث في الفهرس وتسجيل الكلمات المفتاحية، ثم يتم النقر على نتيجة البحث وتسجيل رقم التصنيف والتوجه للمكتبة من أجل إستعارة تلك الأوعية. وفيما يخص البحث في قواعد البيانات الإلكترونية والبحث عن مقالات حول موضوع محدد، يتم إختيار قاعدة البيانات المناسبة لموضوع البحث ونختار المناسب منها.¹

6.5. التكوين الوثائقي بالجزائر:

يستدعي الحديث عن مشكلة التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية معرفة التحديات التي يواجهها المجتمع الجزائري في ظل النظام العالمي الجديد، لأن معضلة التكوين تعرض أهدافا واضحة ومن بين هذه التحديات نجد:

- المتغيرات الإجتماعية المتصلة بالقيم والهويات والقيم الحضارية.
- المتغيرات التكنولوجية والمعرفية خصوصا المتعلقة بالتكنولوجيات الحديثة.

وقد جاء القرار الناتج عن المرسوم الرئاسي رقم 138-04 المؤرخ في 26-04-2004، وبمقتضى— المرسوم التنفيذي رقم 94-260 المؤرخ في 27-07-1994، وبمقتضى— المرسوم التنفيذي رقم 371-04 المؤرخ في 21-01-2004 الذي يحدد ضبط التعليم وكيفيات مراقبة المعارف والكفاءات والانتقال في دراسات الليسانس LMD، فمن الملفت للنظر أنه من عشرين مادة محتواة في هذا القرار يوجد في المادة 4 فقط جملة

¹ عمادة شؤون الكلية. برنامج تدريبي بعنوان مهارات استخدام المكتبة وخدماتها في مكتبة الملك سلمان المركزية [على الخط]. متوفر على الرابط: <http://www.sharjah.ac.ae/library/Pages/ov.aspx>. تمت الزيارة بتاريخ 25-3-2018.

واحدة تشير إلى ضرورة إستخدام الأدوات المعلوماتية دون الإعتناء بتفصيل كيفية هذه العملية.

وما يعاب على هذه المحاور أنها تتصف بالعمومية ولا تعطي معلومات كافية حول كيفية وتقنيات التحكم في عملية البحث عن المعلومات.¹

7.5. دور المنظمات والجمعيات المهنية في إرساء التكوين الوثائقي:

1.7.5. منظمة اليونيسكو:

لعبت منظمة اليونيسكو دورا هاما في إطار تكوين المستفيدين على إستعمال المعلومة العلمية والتقنية وذلك بتنظيم لقاءات ومؤتمرات بهذا الصدد. ولقد كان لبرنامج المعلومات لمنظمة اليونيسكو الذي أنشئ- رسميا بقرار المؤتمر العام لها في دورة إنعقاده التاسعة عشر- سنة 1976، كما ووافق المؤتمر العام في الدورة نفسها على خطة المنظمة متوسطة الأجل من سنة 1982-1997، التي تضمنت كل أنشطة المنظمة فيختص الفصل العاشر منها على نقل وتبادل المعلومات، أما الهدف 10/1 من الخطة في تطوير وتدعيم نظم وخدمات المعلومات.

أما المؤتمر العام لليونيسكو في دورة إنعقاده العشرين سنة 1978، فقد أعاد صياغة وتحديد أهدافه ويندرج تحت أهدافه هدف خاص بتدعيم تدريب وتعليم أخصائي ومستعملي المعلومات ومن أجل ذلك قامت بإصدار مطبوعات عن المعايير الارشادية والأدلة الخاصة باليونيزيست الصادرة سنة 1977.

وهكذا تزايد إهتمام منظمة اليونيسكو بمجال تكوين المستفيدين، إلى أن توصلت إلى مجموعة من التوصيات نتجت عن إنعقاد مؤتمر سنة 1990. تتمثل في:

- ⇐ ضرورة إستعمال المعلومة في كل ميادين المعرفة في التعليم العالي.
- ⇐ وجوب إتجاه التكوين إلى كل أعضاء مؤسسات التعليم العالي ويجدد حسب احتياجاتهم الخاصة.

¹ مقناني، صبرينة. المرجع السابق. ص. 152-155.

⇐ وجوب إدماج التكوين كله في كل البرامج تدريجيا بشكل يسمح بملائمته ومستوى توجيهات الدراسات.

⇐ على المكتبيين في المعلومات تصور وضبط التكوين النظري والتطبيقي لإستعمال المعلومة.

⇐ ضرورة إعطاء التكوين على 3 مستويات:

1-التوجيه في الدخول الدراسي.

2-الببليوغرافيات وتقنيات البحث الوثائقي في بداية الدراسات المتخصصة.

3-إنتاج وإتصال المعارف المتخصصة في مرحلة البحث.

⇐ ضرورة أخذ التكوين بعين الإعتبار تكنولوجيا المعلومات.

⇐ ضرورة ملائمة التعليم النظري والميدان لكل المهنيين في المكتبات.

⇐ ضرورة تشجيع المنظمات الدولية على التكوين الوثائقي النظري والتطبيقي.

2.7.5. الجمعيات المهنية:

لعبت الجمعيات المهنية دورا فعالا فيما يخص التكوين الوثائقي للمستفيدين، نخص بالذكر على سبيل المثال "لجنة المناهج والتقنيات الوثائقية" لجمعية الوثائقيين والمكتبيين "ADBS" التي تطورت منذ أكثر من 10 سنوات ومن بين الجمعيات المهنية التي إهتمت بشكل كبير بالتكوين الوثائقي جمعية المكتبات البريطانية التي قامت بوضع توصيات كانت على 3 مستويات:

⇐ تنظيم محاضرات مع توزيع دليل يوضح المحاضرة عند بداية كل دخول جامعي مع قيام الطلبة بجولة داخل المكتبة للتعرف على خدماتها.

⇐ عند بداية الطلبة للتخصص في دراساتهم تعطى لهم فكرة عن الأساليب الفنية والأدوات المرجعية والببليوغرافية وعن المراجع التي تخدم تخصصهم.

⇐ وفي هذا المستوى يعطى الطالب منهجا موسعا في الببليوغرافية الموضوعية.¹

¹ مقناي، صبرينة. المرجع السابق.ص.106-108.

3.7.5. المبادئ العامة لمنظمة الإيفلا:

IFLA هي ترجمة للكلمة الأجنبية INTERNATIONAL FEDERATION OF ASSOCIATION LIBRARY وتعني « الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات والمعلومات وخدماتها ومستخدميها ، فهي عبارة عن منبر يتبادلون من خلاله الأفكار ويعملون على تعزيز التعاون الدولي والبحث والتنمية في كافة أنشطة وخدمات المعلومات ، وهي منظمة حكومية مستقلة تعتبر من أهم منظمات الدولية ، تضم أعضاء من 150 دولة عبر العالم.¹ »

قامت منظمة الإيفلا كغيرها من المنظمات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات بالتركيز على تعليم مهارات تسمح باستعمال أمثل لمصادر وخدمات المكتبة وهي في هذا الصدد تحث على ضرورة وضع برنامج تكوين وثائقي للمستفيدين ، يكون من خلال يكون من خلال برمجة المؤسسة المهنية بجولات موجهة داخل المكتبة تعرف المستفيدين بالمكتبة وخدماتها .وتعطي لهم شروحات حول وسائل وأدوات البحث البيبليوغرافي والأجهزة التقنية المستعملة في البحث، ولقد ذكر في المؤتمر الأخير للإيفلا الذي أقيم بموسكو في أوت 1994 ، أن مشاكل المستفيدين لم تؤخذ بعين الإعتبار بشكل كاف في البرامج المستقبلية على المدى المتوسط للإيفلا.²

¹ متاح على الرابط: <https://ar.wikipedia.org/wiki/> الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. تمت الزيارة بتاريخ 18-3-2018.

² مقناي، صبرينة. المرجع السابق. ص. 106-108.

خلاصة الفصل:

دفعت الكثير من الأسباب وعلى رأسها التطور السريع للتكنولوجيات الحديثة المكتبات الجامعية إلى التوجه نحو تكوين المستفيدين منها والإهتمام بوضع برنامج لتمكينهم وثائقيا.

ولضمان نجاح البرنامج الموضوع لابد من مروره بعدة مراحل خلال إعداده، وقد دعمت المنظمات والجمعيات المهنية هذه الفكرة كون التكوين الوثائقي للمستفيدين يساعد المكتبات الجامعية على تحقيق الهدف الأساسي من قيامها، وهو نيل رضى المستفيدين منها لذلك أصدرت العديد من القرارات في هذا الشأن التي من شأنها أن تعزز من تطبيق البرنامج التكويني في المكتبات الجامعية.

الفصل السادس:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

يعتبر القسم الميداني من أهم العناصر التي تدعم وتكمل الجانب النظري، حيث يعتبر أساس الدراسة، لما يعرضه من نتائج عامة بعد القيام بتحليل البيانات التي تم تجميعها. حيث أن هذه النتائج تساهم بدورها في الإجابة على التساؤلات العامة للدراسة.

1.6. تحليل بيانات الدراسة:

1.1.6. البيانات الشخصية:

1.1.1.6. الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
12.82%	05	ذكر
87.17%	34	أنثى
100%	39	المجموع

الجدول رقم 03: يمثل أفراد العينة حسب الجنس.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين أفراد المجتمع المدروس حسب الجنس، من بينهم 5 ذكور بنسبة 12.82%، و34 أنثى بنسبة 87.17% وذلك راجع إلى أن عدد الطلبة المسجلين بالجامعة أغلبهم إناث.

2.1.1.6. التخصص:

النسبة	التكرار	التخصص
48.71%	19	علوم الإعلام والاتصال
51.28%	20	علم النفس العيادي
100%	39	المجموع

الجدول رقم 04: يمثل أفراد العينة حسب التخصص.

قمنا باختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية معتمدين في ذلك على أسلوب العينة العشوائية حيث تم توزيع 40 إستمارة إستبيان بشكل عشوائياً على أفراد العينة، على مستوى المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

ويعتبر المكتبة المركزية للجامعة تضم جميع التخصصات، إلا أن أفراد العينة الذين تم توزيع إستمارات الإستبيان عليهم، قد تراوحت تخصصاتهم بين تخصص

علم النفس العيادي بنسبة 51.48 % وكذا تخصص علوم الإعلام والاتصال بنسبة 48.71 %.

2.1.6. المحور الأول: استخدام المكتبة:

السؤال الأول: علاقتك بالمكتبة هل هي؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
00%	00	جيدة
69.23%	27	متوسطة
30.76%	12	حسنة
100%	39	المجموع

الجدول رقم 05: يمثل علاقة المستفيد بالمكتبة.

تعتبر المكتبة المركزية للجامعة المنبع الأول لمصادر المعلومات بالنسبة للطلبة، فهي المكان المناسب للدراسة، وإعداد البحوث لما توفره من مصادر معلومات معتبرة، وكذا مختلف الخدمات المتعددة لتمكين المستخدمين منها من تحقيق الاستفادة المثلى من هذه الخدمات. فالطالب من المفروض أن يكون متعلقاً بالمكتبة التي تكون الوجهة الأولى له في الجامعة، وهذا ما تعبر عنه فئة المستخدمين المقدر بـ 30.76 %، حيث تربطهم علاقات حسنة بالمكتبة مجال الدراسة.

في حين أن نسبة كبيرة من المستخدمين من المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي والمقدرة بـ 69.23%، لهم علاقة متوسطة وهذا بحسب رأيهم كون المكتبة لا تقدم لهم خدمات جيدة ولا تلبي احتياجاتهم بصفة دائمة.

السؤال الثاني: ما مستوى ترددك على المكتبة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
00%	00	يومية
46.15%	18	مرة في الشهر
53.84%	21	أكثر من مرة في الشهر
00%	00	لا أتردد إطلاقاً
100%	39	المجموع

الجدول رقم 06: يمثل مستوى تردد المستخدمين على المكتبة.

للمكتبة دور هام تأثر به في مجتمع المستخدمين منها من خلال توفير كل السبل التي تجعل المستخدمين منها في تردد دائم لها والإبتعاد عن كل ما يجعلهم ينفرون منها، عن طريق ما تقدمه من خدمات تلبي إحتياجاتهم إلا أنه يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة 53.84% من المستخدمين من المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، يترددون على المكتبة أكثر من مرة في الشهر، وذلك راجع لإعداد البحوث في حين نجد أن نسبة 46.15% يترددون على المكتبة مرة في الشهر كونهم وجدوا البديل في شبكات الأنترنت لتلبية إحتياجاتهم.

السؤال الثالث: الهدف من التردد على المكتبة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%64.10	25	إعداد البحوث
%10.25	4	التثقيف والمطالعة
%25.64	10	مراجعة الدروس
%00	00	الحصول على معلومات عامة
%100	39	المجموع

الجدول رقم 07: يمثل الهدف من التردد على المكتبة.

باعتبار المكتبة مؤسسة تثقيفية تعليمية تقدم خدمات متنوعة لمجتمع المستخدمين منها، فهي تعمل جاهدة على تلبية إحتياجاتهم المختلفة والعمل على إرضائهم.

وتبين نتائج الجدول أعلاه بأن إعداد البحوث هو السبب الأساسي في تردد المستخدمين على المكتبة مكان الدراسة، وهذا ما تعبر عنه نسبة 64.10%. على غرار أن مراجعة الدروس تحتل المرتبة الثانية من حيث سبب تردد المستخدمين على المكتبة حيث أنه وفي فترة الامتحانات خاصة تشهد المكتبة إقبالا كبيرا، من المستخدمين وهذا ما تؤكدته نسبة 25.64% من المبحوثين.

إلا أن نسبة ضئيلة من المستخدمين يترددون على المكتبة من أجل تنمية معارفهم والتثقيف والمطالعة وهذا ما عبر عنه بنسبة 10.25%، وهذا راجع إلى ضعف الوعي بأهمية المكتبة في تدعيم ثقافة الطالب الجامعي.

السؤال الرابع: هل تعتمد المكتبة في تسييرها على سياسة واضحة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%100	39	نعم
%00	00	لا
%100	39	المجموع

الجدول رقم 08: يمثل اعتماد المكتبة على سياسة واضحة.

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 100% من مجتمع الدراسة يرون أن المكتبة تعتمد في تسييرها على سياسة واضحة، ومعلن عنها كونها تقوم بوضع إعلانات عن النظام الخاص بالمكتبة، سواء في موقع المكتبة أو وضعهم كملصقات حائطية، في مختلف مصالح المكتبة، توضح للمستخدمين قوانين المكتبة المتعلقة بمختلف الخدمات المقدمة لهم.

السؤال الخامس: إذا كانت الإجابة بنعم. هل هذه السياسة موثقة ومعلن عنها؟ (في شكل إعلانات).

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%100	39	نعم
%00	00	لا
%100	39	المجموع

الجدول رقم 09: يمثل توثيق والإعلان عن سياسة المكتبة.

تقوم المكتبة مجال الدراسة بتوثيق سياساتها المنتهجة، والإعلان عنها في شكل نشاطات لتعريف المستخدمين بالخدمات المقدمة وكل ما يتعلق بالنظام الداخلي الخاص بها، سواء في الإعارة بنوعها أو طرق إستخدام مصادرها، وذلك عن طريق ملصقات حائطية وأدلة إرشادية، وهذا ما تؤكد نتائج الجدول أعلاه حيث يتفق جميع المبحوثين على أن المكتبة تقوم بتوضيح طرق الإستفادة منها ومختلف خدماتها.

السؤال السادس: هل تجد أن أوقات عمل المكتبة مناسبة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
89.74%	35	نعم
10.25%	4	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 10: يمثل أوقات عمل المكتبة.

تعمل المكتبات الجامعية على تقديم المعلومات لمجتمع المستفيدين منها، في الزمان والمكان المناسبين وهذا ما تعتمد عليه المكتبة مجال الدراسة بأنها تفتح أبوابها أمام جمهور مستفيديها وفق ما يناسبهم، وهذا ما تؤكد نسبة 89.74% من عينة الدراسة، حيث يرون أن أوقات عمل المكتبة مناسبة، لأن المكتبة تعمل بنظام المناوبة في أوقات الغداء، وبالتالي فالمستفيد يستطيع الإستفادة من خدماتها، خارج أوقات دراسته في حين نجد أن نسبة 10.25% يرون أنها غير مناسبة وذلك راجع إلى أن علاقة هذه الفئة بالمكتبة غير وطيدة.

السؤال السابع: ماهي مختلف الخدمات التي تقدمها لكم المكتبة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
51.28%	20	إعارة
23.07%	09	خدمة الأنترنت
00%	00	النسخ والتصوير
25.64%	10	البحث الوثائقي
100%	39	المجموع

الجدول رقم 11: يمثل مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة.

رغم إختلاف وتعدد الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، فالمكتبة الجامعية محل الدراسة تقدم العديد من الخدمات، إلا أننا نجد تفاوت في الإستفادة من الخدمات المقدمة بين فئات المستفيدين والملاحظ من الجدول أعلاه أن خدمة الإعارة تصدر الخدمات المقدمة وذلك ما توضحه نسبة 51.28% من المبحوثين، في حين نجد نسبة 25.64% من المبحوثين يستفيدون من خدمة البحث الوثائقي أما نسبة 23.07% ترى أن الخدمات المقدمة من قبل المكتبة تتمثل في تقديم خدمة الأنترنت. وربما يعود ذلك إلى قلة وعي المستفيد بالخدمات المقدمة من طرف المكتبة، أو لعدم طلبهم المساعدة من المكتبي.

3.1.6. المحور الثاني: صعوبات إستخدام المكتبة وإستراتيجيات تجاوزها:

*السؤال التاسع: هل تجدون صعوبات في الإستفادة من خدمات المكتبة؟ إذا كانت الإجابة بنعم. فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
38.46%	15	صعوبة البحث عن المعلومات.	نعم
15.38%	06	صعوبة الحصول على المعلومات.	
20.51%	08	غياب مساعد المكتبي.	
74.35%	29	مجموع نعم	
25.64%	10	لا	
100%	39	المجموع	

الجدول رقم 12: يمثل الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الإستفادة من خدمات المكتبة.

على الرغم من حرص المكتبات الجامعية على تقديم الخدمات المناسبة للمستفيدين منها وتسهيل وصولهم للمعلومات، إلا أن ذلك لا يمنع أن يواجه المستفيدون بعض الصعوبات، وهذا ما توضحه نتائج الجدول أعلاه فمعظم المبحوثين والمعبر عنهم بنسبة 74.35%، يواجهون صعوبات في الإستفادة من خدمات المكتبة، حيث نجد أن نسبة 51.72% من عينة الدراسة تواجههم صعوبة في

الفصل السادس.....الإطار التطبيقي للدراسة

البحث عن المعلومات، وربما يكون ذلك راجع إلى عدم طلبهم للمساعدة من قبل المكتبي، أما نسبة 27.58% يرون بأنها تنحصر في غياب مساعدة المكتبي لهم. وهي الفئة التي تري بأن المكتبة لا تقدم لهم المساعدة في الحصول على ما يحتاجونه من مراجع.

في حين نجد أن نسبة 20.68% يجدون صعوبة في الحصول على المعلومات كونهم لا يتلقون مساعدة من طرف المكتبي وذلك راجع ربما لعدم طلبهم للمساعدة.

في حين نجد بقية المستفيدين والمعبر نسبة 25.64%، لا تواجههم صعوبات في الإستفادة من الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة، وهذا راجع ربما إلى تفاوت المستويات العلمية والمعرفية وكذا مهارات إستخدام المكتبة.

السؤال العاشر: هل توفر لكم المكتبة المساعدة في إستخدام المكتبة؟ إذا كانت الإجابة بنعم. ما نوع هذه المساعدة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
55.17%	16	توفير مصادر المعلومات.
17.24%	05	توجيه إلى مصادر بديلة.
27.58%	08	شرح طرق وكيفيات البحث.
74.35%	29	مجموع نعم
25.64%	10	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 13: يوضح مساعدة المكتبة للمستفيدين عند إستخدامها.

الفصل السادس.....الإطار التطبيقي للدراسة

لتجاوز الصعوبات التي تواجه المستخدمين لابد للمكتبيين أن يقدموا المساعدة لهم من أجل ضمان وصولهم للمعلومات المناسبة وكذا الإستفادة الفعلية منها. وهذا ما تؤكدته نسبة 74.35% من المبحوثين الذين يؤكدون بأن المكتبي يقدم لهم المساعدة وذلك من خلال توجيههم إلى المصادر التي تساعد في إعداد بحوثهم ودراساتهم، وهذا ما تمثله نسبة 55.17% من عينة الدراسة فهم يرون بأن المكتبة تساعد في الوصول إلى مصادر المعلومات المطلوبة والتي تخدم موضوع بحثهم. أما نسبة 27.58% منهم فيرون أن مساعدة المكتبي تقتصر على شرح طرق وكيفيات البحث عن المعلومات فقط، في حين نجد أن نسبة 17.24% من عينة الدراسة يرون بأن المكتبي يقدم لهم يد العون في حالة ما تعذر عليهم الوصول إلى المصادر المبحوث عنها من خلال توجيههم إلى مصادر أخرى تلبى إحتياجاتهم.

في حين نجد أن نسبة 25.64% يرون أن المكتبة لا تساعد في الحصول على ما يحتاجونه من معلومات فحسب رأيهم فإن المكتبي لا يقدم لهم يد العون وقد يعود ذلك إلى عدم توجه هؤلاء إلى المكتبيين أصلا. والذين يؤكدون بدورهم على تقديم مساعدات للمستخدمين كل حسب طلبه، ذلك أن دورهم يرتكز أساسا على توجيه المستخدمين بالدرجة الأولى وضمان تلبية إحتياجاتهم.

السؤال الحادي عشر: هل تكون المساعدة المقدمة مباشرة أو غير مباشرة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
89.74%	35	مباشرة: إرشادات من قبل المكتبي
10.25%	04	غير مباشرة: مبرمجة في فترات زمنية محددة.
100%	39	المجموع

الجدول رقم 14: يوضح طبيعة تقديم بالمساعدة.

تعمل المكتبة على تقديم العديد من المساعدات لجمهور المستفيدين منها، وذلك لضمان نيل رضاهم حيث تختلف نوع المساعدة المقدمة من مكتبة إلى أخرى. فمن خلال الجدول المبين في الأعلى يتضح أن نسبة 89.74% من عينة الدراسة يرون بأن المساعدة المقدمة تكون بطريقة مباشرة أي عبارة عن إرشاد وتوجيه من قبل المكتبي فقط كونها لا تخصص فترات محددة، والذي يؤكد بدوره على أن المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي - تعتمد على تقديم تكوين غير رسمي أي عبارة عن توجيهات وإجابات عن الأسئلة فهناك مكتبيين يوجهون المستفيدين حسب التخصص من خلال إعطائهم مسكوكات ملونة تمثل تخصصهم لأن المكتبة تعتمد على نظام الرفوف المفتوحة.

أما 10.25% من المبحوثين، فيرون أن المكتبة تقدم لهم المساعدة بطريقة غير مباشرة ومبرمجة في فترات زمنية محددة وذلك يعود ربما إلى إستفادة هذه الفئة من خبرات العاملين بالمكتبة.

السؤال الثاني عشر: هل تكون المساعدة في إطار برنامج تكويني؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
17.94%	07	نعم
82.05%	32	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 15: يوضح إذا ما كانت المساعدة في إطار برنامج تكويني.

إستنادا إلى الجدول السابق رقم (14) الذي يوضح أن المساعدة المقدمة من طرف المكتبي عبارة عن إرشاد وتوجيه ومن خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة 82.05% من عينة الدراسة يرون أن المساعدة المقدمة من طرف المكتبة لا تكون في إطار برنامج تكويني، لأنها غير محددة في فترة زمنية معينة لذلك.

أما باقي عينة الدراسة بنسبة 17.94 % يرون بأن هذه المساعدة تقدم في إطار برنامج تكويني وذلك راجع ربما إلى إستفادتهم من مساعدة المكتبي وخبراته.

4.1.6. المحور الثالث: طبيعة التكوين الوثائقي المقدم بالمكتبة الجامعية العربي بن مهدي:

السؤال الثالث عشر: حسب رأيكم ماهي الأسباب التي تؤدي إلى بروز حاجة للتكوين؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
23.07%	09	عدم الدراية الكافية بطرق البحث.
51.28%	20	التطور التكنولوجي
25.64%	10	خدمات جديدة
100%	39	المجموع

الجدول رقم 16: يمثل أسباب بروز الحاجة للتكوين حسب وجهة نظر المستفيدين.

تباين الآراء حول الأسباب الرئيسة التي أنتجت حاجة للتكوين، فمن خلال الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن نسبة 51.28% من عينة الدراسة ترجع سبب بروز حاجة للتكوين إلى التطورات التكنولوجية المتسارعة مما ولد الحاجة إلى مواكبة هذه التطورات وتعلم إستخدامها، أما نسبة 25.64% يرجعون السبب إلى إدراج خدمات جديدة في المكتبة التي يقتضي- دورها في تدريب المستفيدين على إستخدامها من أجل ضمان تحقيق الإستفادة الفعلية.

في حين نجد أن نسبة 23.07% ترى أن سبب التكوين الوثائقي ناتج عن عدم درايتهم بطرق البحث عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة نتيجة لما تواجههم من صعوبات خلال عمليات بحثهم عن المعلومات التي تساعدهم في إعداد بحوثهم.

السؤال الثالث عشر: هل تبدي مكنتم أي إهتمام بوضع برنامج للتكوين الوثائقي للمستفيدين؟
في حالة الإجابة بلا. فهل هذا راجع إلى:

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
%12.82	05	نعم	
%23.52	08	لا	عدم الوعي بأهمية تكوين المستفيدين من قبل المسؤولين.
%76.47	26	لا	عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة للقيام بالعملية التكوينية
%00	00	لا	عدم توفر الظروف المناسبة لإعداد برنامج تكويني.
%87.17	34	مجموع لا	
%100	39	المجموع	

الجدول رقم 17: يوضح اهتمام المكتبة بوضع برنامج للتكوين المستفيدين.

للمكتبة دور بارز يتمثل في تمكين المستفيدين من تحقيق الإستفادة الفعلية عن طريق إكساب الرواد خبرات ومهارات استعمال المكتبة ومصادرهما، ذلك ما يجبر المكتبة تبني برنامج تكويني لتحقيق الأهداف المسطرة، غير أن ما نلاحظه من خلال الجدول المبين أعلاه أن غالبية عينة الدراسة وبنسبة 87.17% يرون بأن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي-بأم البواقي- لا تبدي أي إهتمام بوضع برنامج لتكوين المستفيدين فالجدول أعلاه يوضح أن أغلب عينة الدراسة، وبنسبة 76.47% يرجعون السبب الحقيقي وراء عدم إهتمام المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بوضع برنامج لتكوين المستفيدين إلى عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة للقيام بالعملية التكوينية. في حين نجد نسبة 23.52% من عينة الدراسة، يرون أن سبب عدم إهتمام مكنبتهم بوضع برنامج للتكوين الوثائقي راجع إلى عدم الوعي بأهمية تكوين المستفيدين من قبل المسؤولين لكن حسب رئينا نلاحظه أن السبب الرئيسي- في عدم

الفصل السادس.....الإطار التطبيقي للدراسة

تبني المكتبة المركزي لجامعة أم البواقي لبرنامج تكويني ربما يعود إلى عدم توفر إطار قانوني رسمي يفرض خدمة التكوين، لذا يجب على المسؤولين في المكتبة الجامعية لأم البواقي أن يعملوا على، المطالبة بإدراج برنامج تكويني ضمن خدماتها، مع ضرورة تبني قوانين ومراسيم تحمي وتدعم هذا البرنامج.

لأنها لا تعمل على تقديم برامج في هذا المجال وقد يكون ذلك راجع إلى عدم وجود قانون ينص على ذلك أو عدم توفر الإمكانيات اللازمة للقيام بذلك.

أما نسبة 12.82% يرون بأن المكتبة تهتم بوضع برنامج تكويني للمستفيدين من خلال ما يقدمه المكتبي لهم من شروحات.

السؤال الرابع عشر: ماهي المظاهر التي يتجلى فيها التكوين؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
25.64%	10	تخصيص وقت للتكوين الوثائقي على مستوى المكتبة.
00%	00	برمجة دورات تدريبية داخل المكتبة.
74.35%	29	شروحات من طرف المكتبي.
00%	00	أفلام تعليمية.
100%	39	المجموع

الجدول رقم 18: يوضح المظاهر التي يتجلى فيها التكوين

تعتمد المكتبة على العديد من النشاطات، لتبرز مدى أهميتها، بإدراج برنامج تكويني ضمن خدماتها المقدمة، ومن خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 74.35% من عينة الدراسة يرون بأن مظاهر التكوين الوثائقي للمستفيدين تتجلى في شروحات من طرف المكتبي. أي تقديم توجيهه فقط، وهو ما تدعمه الإجابات في الجداول السابقة 13 رقم- و14. أما 25.64% منهم يرون أن المكتبة تخصص وقت للتكوين الوثائقي على مستوى المكتبة، من خلال بعض الشروحات التي يقدمها لهم المكتبي أثناء زيارتهم للمكتبة.

السؤال الخامس عشر: ما محتوى البرنامج التكويني؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
58.97%	23	تقديم معلومات عامة حول المكتبة
41.02%	16	تقديم معلومات عامة حول خدمات
00%	00	تقديم معلومات حول الخدمات
100%	39	المجموع

الجدول رقم 19: يوضح محتوى البرنامج التكويني.

يختلف محتوى البرنامج التكويني حسب الفئة المعنية بالتكوين وكذلك الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة فمن خلال الجدول نستنتج أن أغلب عينة الدراسة وبنسبة 58.97% يرون بأن المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي تقدم لهم معلومات عامة حول المكتبة، من خلال الإعلانات المتضمنة القانون الداخلي لإستخدام المكتبة وسياساتها الداخلية، في حين يرى البعض منهم وبنسبة 41.02% أن المعلومات المقدمة من قبل المكتبة تقتصر على تقديم معلومات عامة حول خدمات المكتبة ولا تقوم بتعريفهم بالخدمات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة.

السؤال السادس عشر: هل يقتصر البرنامج التكويني على تقديم معلومات عامة فقط حول الخدمات الإلكترونية؟ أم يتبعه تطبيق للمعلومات المقدمة؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
61.53%	24	نعم
38.46%	15	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 20: يوضح ما إذا كان محتوى البرنامج التكويني يقتصر على تقديم معلومات

عامة فقط حول الخدمات الإلكترونية.

لضمان نجاح البرنامج التكويني وتحقيق الأهداف المرجوة منه لابد من العمل على تطبيق المعلومات المقدمة نظرياً ميدانياً، إلا أن الجدول المبين أعلاه يوضح أن نسبة 61.53% من عينة الدراسة يرون أن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- بأم البواقي- يقتصر- محتوى البرنامج التكويني لها على تقديم معلومات عامة فقط حول الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم، وذلك راجع لعدم توفر الإمكانيات اللازمة. في حين ترى نسبة 38.46% من عينة الدراسة أن المكتبة تتيح لهم الفرصة لتطبيق المعلومات النظرية المقدمة حول الخدمات الإلكترونية ربما لأن هذه الفئة إستفادت من خبرات المكتبيين.

السؤال السابع عشر: حسب رأيكم هل من الأفضل أن يقدم البرنامج التكويني بصفة فردية أم جماعية؟ ولماذا؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
15.38%	06	فرديا
84.61%	33	جماعيا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 21: يوضح آراء المستفيدين حول كيفية تقديم البرنامج التكويني.

عند إعداد برنامج تكويني لابد من مراعاة تقسيم الفئات المعنية بالتكوين والأخذ بعين الاعتبار آراء المتكويين، فلكل منهم وجهة نظر، فهناك من يفضل أن يقدم البرنامج التكويني بصفة جماعية وهناك من يرى أنه من الأفضل تقديمه بصفة فردية.

ومن خلال الجدول نلاحظ تبين آراء عينة الدراسة، فأغلبهم وبنسبة 84.61%، يرون بأنه من الأفضل تقديم البرنامج التكويني بصفة جماعية وذلك لتبادل الخبرات والمعلومات، وتعميم الفائدة على الجميع. أما باقي عينة الدراسة وبنسبة 15.38% يرون أنه من المستحسن أن يقدم البرنامج التكويني بصفة فردية وذلك لتفادي الاكتظاظ والتشويش، ولكي تكون نسبة الإستيعاب والإستفادة من البرنامج التكويني أكبر.

السؤال الثامن عشر: حسب رأيكم هل من الأفضل أن يقدم البرنامج التكويني: شهريا أسبوعيا أم سداسيا.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
17.94%	07	أسبوعيا
7.69%	03	شهريا
74.35%	29	سداسيا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 23: يوضح آراء المستفيدين حول فترات تقديم البرنامج التكويني.

لابد من تخصيص وقت مناسباً لتقديم البرنامج التكويني، تراعي فيه ظروف واحتياجات والفئة المعنية بالتكوين، لذا يجب أن يكون التوقيت مناسباً لهم وخارج أوقات التزاماتهم.

فمن خلال الجدول يتبين لنا أن أما نسبة 17.94% يفضلون أن يقدم لبرنامج كل أسبوع، وذلك من خلال تقسيم البرنامج أسبوعياً، بطريقة تسمح لكل أن يشارك في البرنامج التكويني.

في حين نجد غالبية عينة الدراسة وبنسبة 74.35% يرون أنه من الأفضل أن يقدم البرنامج التكويني شهرياً، من خلال تخصيص يوم في الشهر لتقديمه، وذلك حتى يتسنى لهم معرفة كل ما هو جديد في المكتبة.

في حين يري باقي عينة الدراسة أنه يستحسن تقديم البرنامج سداسياً، ذلك من خلال تقديمه أيام العطل، لأنه يكون خارج أيام الدراسة.

السؤال التاسع عشر: هل يساهم البرنامج التكويني في تنمية معارفكم ومهاراتكم البحثية؟ إذا كانت الإجابة بنعم ماذا إكتسبتم من البرنامج المقدم؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
68.57%	24	نعم سرعة الحصول على المراجع والكتب المفيدة.
31.42%	11	نعم تعلم طرق البحث عن المراجع وإختيار المناسب منها.
89.74%	35	مجموع نعم
10.25%	04	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم 234: يوضح مساهمة البرنامج التكويني في تنمية معارف ومهارات

المستفيدين البحثية.

يعمل البرنامج التكويني على تنمية مهارات المتكويين، وتزويدهم بخبرات عن طرق البحث عن المعلومات التي تلي احتياجاتهم، ومن خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن نسبة 89.74% من عينة الدراسة يرون أن البرنامج التكويني يساهم في تنمية معارفهم ومهاراتهم البحثية، فعلى الرغم من رؤية البعض منهم أن البرنامج التكويني غير رسمي، إلا أنهم إستفادوا من ذلك من خلال تقديم معلومات، عن كفايات وطرق إستخدام أدوات البحث من طرف المكتبي، فنجد أن عينة الدراسة وبنسبة 31.42% ترى أن البرنامج التكويني ساعدهم على تعلم طرق البحث عن المراجع، وإختيار المناسب منها وكل ذلك عن طريق التوجيه والإرشاد المقدم من قبل المكتبيين المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي لا تقدم برامج تكوينية.

في حين تري باقي عينة الدراسة بنسبة 68.57% أن البرنامج التكويني المقدم ساهم في إكسابهم سرعة الحصول على المراجع والكتب المفيدة.

إلا أننا نجد نسبة 10.25% من عينة الدراسة ترى أن البرنامج التكويني، لم يساهم في تنمية وتطوير مهاراتهم البحثية، ذلك لأنهم لا يزالوا يواجهون العديد من الصعوبات خلال عمليات بحثهم عن المعلومات.

السؤال رقم عشرون: ماهي النقائص الموجودة في البرنامج الحالي؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
74.35%	29	عدم توفر الإمكانيات اللازمة.
25.64%	10	عبارة عن توجيه وإرشاد دون تطبيق.
100%	39	المجموع

الجدول رقم 24: يوضح النقائص الموجودة في البرنامج التكويني الحالي.

لا يخلو أي برنامج من النقائص التي تحول دون نجاحه لكن لا بد من تقييم البرنامج والتأكد من إمكانية تطبيقه، ويتضح لنا من خلال الجدول تباين آراء عينة الدراسة حول النقائص الموجودة في البرنامج الحالي فأغلبهم وبنسبة 74.35% يرون عدم توفر الإمكانيات اللازمة للقيام بالبرنامج التكويني كعدم توفر قاعات لذلك. في حين يرى البعض الآخر أن البرنامج التكويني المتوفر يعاب عليه عدم تطبيق المعلومات المقدمة من قبل المكتبيين وبالتالي يبقى عبارة عن إرشاد وتوجيه فقط. أما من وجهة نظر المسؤولين فيرون النقص يتجلى في غياب القانون المحدد لذلك ونقص الموارد المادية اللازمة.

السؤال رقم واحد وعشرون: هل ترون أن البرنامج التكويني يجب أن يحتوي على:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
51.28%	20	التعريف بالمكتبة مصالحتها ومختلف الخدمات المقدمة.
00%	00	التعريف بأدوات البحث من فهارس ورقية والكترونية.
17.94%	07	التدريب على استخدام أدوات البحث.
00%	00	التعريف بمصادر المعلومات وأنواعها وأشكالها.
30.76%	12	تعلم طرق الوصول إلى المعلومات، وكيفية استعمالها وتحليل محتواها.
100%	39	المجموع

الجدول رقم 25: يوضح محتوى البرنامج التكويني الأمثل.

يقسم البرنامج التكويني إلى مستويات فالمستوى الأول تقدم معلومات عامة حول المكتبة ومختلف خدماتها، أما المستوى الثاني يتضمن التعريف بأدوات البحث وتعلم طرق إستخدامها، في حين نجد المستوى الثالث يتعلق بإستخدامات تكنولوجيا المعلومات وتعلم طرق التحكم بها ويتخلل ذلك تطبيق المعلومات النظرية المقدمة.

فمن خلال الجدول يتضح أن عينة الدراسة وبنسبة 51.28% يرون أن البرنامج التكويني الأمثل يجب أن تتوفر على معلومات عامة مثل التعريف بالمكتبة ومصالحتها ومختلف خدماتها، أما 30.76% من المبحوثين يرون أنه يجب تضمين البرنامج التكويني تعلم طرق الوصول إلى المعلومات وكيفية استعمالها وتحليل محتواها حتى يكون البرنامج جيداً. في حين ترى نسبة 17.94% من العينة المدروسة أن من الضروري أن يتم التدريب على إستخدام أدوات البحث من أجل ضمان تبني وضع برنامج تكويني أمثل.

السؤال رقم إثنان وعشرون: ماهي إضافاتكم من أجل وضع برنامج تكويني أمثل؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
66.66%	26	توفير الموارد المادية والبشرية المؤهلة.
23.07%	09	تخصيص مدة زمنية معينة لتقديم البرنامج التكويني.
10.25%	04	عرض مختلف مصادر المكتبة سواء بالغة العربية أو الأجنبية وفقاً لتخصص كل مستفيد.
100%	39	المجموع

الجدول رقم 26: يوضح إضافات عينة الدراسة من أجل وضع برنامج تكويني أمثل.

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة 66.66% من عينة الدراسة ترى بأنه يجب توفير الموارد المادية والبشرية المؤهلة من أجل ضمان وضع برنامج تكويني ناجح وأمثلة. في حين ترى نسبة 23.07% أنه على المكتبة تخصيص مدة زمنية معينة لتقديم البرنامج التكويني. أما باقي عينة الدراسة بنسبة 10.25% تقترح أن يشمل البرنامج التكويني على عرض مختلف مصادر المكتبة، سواء بالغة العربية أو الأجنبية وفقاً لإختصاص كل مستفيد، وذلك بغية تسهيل وصولهم لما يحتاجونه من مصادر معلومات وما يخدمهم في بحوثهم. إضافة إلى ذلك يقترح مسؤولي المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي- بأن البرنامج التكويني يجب أن يشمل على التعريف بالقانون الخاص بالمكتبة والمنشورات والتعليمات الخاصة بالبرامج التركيز على المستفيدين الجدد، تنسيق البرنامج مع الأساتذة والإدارة مما يفرض على المستفيد التكوين والمطالعة لإستغلال المكتبة وخلق حلقة بين المستفيدين والمكتبة من خلال دمج المستفيد مع عمل المكتبي، إعلان البرنامج التكويني على موقع الجامعة بطلب من المكتبة وبالتنسيق مع عميد الكلية.

2.6. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1.2.6. الفرضية الأولى: التي توقعت: " يواجه المستفيدون من المكتبة الجامعية العربي بن مهدي العديد من الصعوبات في استخدام المكتبة. " **فرضية محققة**، وما يبرز ذلك المؤشرات التالية:

- نسبة 74.35% من عينة الدراسة المبينة في الجدول رقم (12) توضح بأن المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -بأم البواقي- يواجهون صعوبات في استخدام المكتبة.
- نسبة 38.46% من أفراد العينة المدروسة الموضحة في الجدول رقم (12) يجدون صعوبة في البحث عن المعلومات وعدم مساعدة المكتبي لهم.

2.2.6. الفرضية الثانية: التي توقعت: "بأن المكتبة الجامعية العربي بن مهدي تعتمد على وضع برنامج تكويني للمستفيدين منها". **غير محققة**، والدليل على ذلك مجموعة من المؤشرات الموالية:

- نسبة 89.74% من عينة الدراسة المبينة في الجدول رقم (14) يرون بأن المكتبة تقدم لهم مساعدة مباشرة، أي عبارة عن إرشاد وتوجيه من قبل المكتبي فقط.
- 74.35% من عينة الدراسة الموضحة في الجدول رقم (18) يرون بأن المظاهر التي يتجلى فيها إهتمام المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بالبرامج التكوينية عبارة عن شروحات من طرف المكتبي فقط، في حين نجد برمجة دورات تدريبية غائبة تماما، فهي لا تقدم برامج تكوينية وهذا ما تدل عليه نسبة 00% من المبحوثين.

3.2.6. الفرضية الثالثة: التي نصت على أن: " الإرشاد والتوجيه يجسد طبيعة التكوين الوثائقي الذي تعتمد عليه من المكتبة مجال الدراسة. " **محققة**، ونبرز ذلك من خلال المؤشرات التالية:

- نسبة 74.35% من أفراد عينة الدراسة الموضحة في الجدول رقم (18) يرون بأن المظاهر التي يتجلى فيها التكوين هو عبارة عن شروحات من قبل المكتبي.

- نسبة 82.05% من عينة الدراسة الموضحة في الجدول رقم (15) يرون بأن مساعدة المكتبي لا تكون في إطار برنامج تكويني.
- وتؤكد الإجابة على أسئلة المقابلة مع رئيس مصلحة البحث البيبليوغرافي، بأن المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، لا تعتمد على برنامج رسمي، لتكوين المستفيدين، فهي تعتمد على الإرشاد والتوجيه، من أجل مساعدة المستفيدين منها، للحصول على مصادر المعلومات التي تخدم مواضيع بحثهم، وذلك راجع لغياب الإطار القانوني المتحكم والمنظم لذلك. وهذا ما تؤكده الإجابة على السؤال 09-06-05 من المقابلة.

3.6. النتائج العامة:

1. علاقة أغلب المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -بأم البواقي- متوسطة.
2. الهدف الرئيسي من وراء تردد المستفيدين على المكتبة هو إعداد البحوث.
3. اعتماد المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -بأم البواقي- على سياسة واضحة من خلال وضع ملصقات حائطية داخل المصالح المختلفة للمكتبة تحتوي على النظام الخاص باستعمالها.
4. تواجه المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -بأم البواقي- مجموعة من الصعوبات في الإستفادة من خدمات المكتبة من بينها، صعوبة البحث عن المعلومات.
5. تقدم المكتبة المركزية محل الدراسة لمجتمع المستفيدين منها المساعدة في الحصول على مصادر المعلومات التي تخدم موضوع بحثهم.
6. المساعدة المقدمة من قبل المكتبي مباشرة، أي عبارة عن إرشاد وتوجيه ولا تكون في إطار برنامج تكويني مسطر مسبقا فهو غير رسمية.
7. بروز حاجة للتكون كان نتيجة للتطور التكنولوجي الهائل في مجال المعلومات.

8. المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي لا تبدي إهتماما بوضع برنامج لتكوين المستخدمين وذلك راجع لعدم توفر الإمكانيات اللازمة لذلك سواء كانت مادية وكذا الأطر القانونية اللازمة لذلك.
9. تقدم المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -بأم البواقي- معلومات عامة حول المكتبة وسياساتها الداخلية ومختلف الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستخدمين منها.
10. يفضل المستخدمين من المكتبة محل الدراسة أن يقدم البرنامج سداسيا وبصفة جماعية، من أجل تبادل المعارف والمعلومات.

4.6. البرنامج المقترح:

بناء على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري وكذا الميداني، قمنا بتقديم باقتراح برنامج تكويني لفائدة المستخدمين من المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -بأم البواقي- وفيما يلي سيتم توضيح الخطة العامة لهذا البرنامج، مع أبرز العناصر المتضمنة إياه:

1.4.6. خطة البرنامج:

1. تحديد الصعوبات والمشاكل الرئيسية التي خلقت حاجة للتكوين.

* ماهي الدوافع التي خلقت حاجة للتكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية؟ وما الهدف من تبنيه؟

وعلى أساس هذا السؤال تم تحديد محتوى البرنامج التكويني المتعلقة بما يلي:

✎ التطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها عصرنا خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات.

✎ الصعوبات التي تواجه المستخدمين في عملية البحث عن المعلومات.

✎ إدراج خدمات جديدة في المكتبة.

2.4.6. أهداف البرنامج التكويني:

- ✍ تعلم طرق البحث المختلفة.
- ✍ إكتساب المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع مختلف التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في المكتبة.
- ✍ إكساب المتكويين القدرة على إختيار مصادر المعلومات والإستفادة الفعلية منها.
- ✍ تغير نظرة المستفيد السلبية تجاه المكتبة.

3.4.6. إعداد البرنامج التكويني:

1.3.4.6. تحديد الفئة المعنية بالتكوين: هم المستفيدين الراغبين في التكوين المنتمين للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -بأم البواقي

مثال:

عدد الطلبة	التخصص	المستوى
....طالب	اتصال	سنة أولى ليسانس
....طالب	مكتبات	
....طالب	علوم دقيقة	
....طالب	اتصال	سنة ثانية ليسانس
....طالب	مكتبات	
....طالب	علوم دقيقة	

2.3.4.6. تحديد الخبراء والمختصين للقيام بالعملية التكوينية:

يتم إختيار مجموعة من المدرسين سواء من داخل المكتبة أو خارجها، ويجب مراعاة مجموعة من الخصائص عند إختيارهم. من بينها:

- خبرة ميدانية والقدرة على التدرج في أسلوب العرض.
- القدرة على التعامل مع المتدربين.
- لديه مهارات الإتصال الفعال ومتفتح الأفكار ومشجع للمبادرات.

- أن يكون لديه القدرة على التقييم.¹

مثال:

<u>الإسم واللقب</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>الرتبة المهنية</u>	<u>سنوات الخبرة</u>

3.3.4.6. تخصيص قاعات مجهزة ومناسبة لذلك.

من خلال إعداد قاعة مجهزة بكل التجهيزات اللازمة للقيام بالبرنامج التكويني، من أجهزة حاسوب وطاولات وكراسي وغيرها.

تحديد قائمة بالقاعات المناسبة، وتسميتها. مثال: قاعة المحاضرات بالمكتبة المركزية مجال الدراسة، والمتواجدة بالجناح الخاص بالسمعي البصري في الطابق السفلي.

<u>القاعة</u>	<u>مكان تواجدها</u>

4.3.4.6. تحديد محتوى البرنامج التكويني:

يقسم محتوى البرنامج التكويني المقدم إلى 3 مستويات:

← المستوى الأول: يتم فيه عرض معلومات عامة حول المكتبة:

✎ التعريف بمصالحها.

✎ التعريف بالقوانين الخاصة بكل مصلحة.

✎ التعريف بمختلف الخدمات المقدمة.

¹ بودريالة، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق. مجلة المكتبات والمعلومات. م.1ع.1، افريل 2002. متاح على الخط: www.webreview.dz.

← المستوى الثاني: تعلم تصفح أدوات البحث البيبليوغرافي، ويتم فيها التطرق إلى:

✎ التعريف بأدوات البحث.

✎ أنواع أدوات البحث.

✎ طرق إستخدامها.

✎ التطبيق على ما تم التطرق إليه نظريا.

← المستوى الثالث: القدرة على التحكم في التكنولوجيات والتعامل السهل معها.

✎ مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

✎ طرق إستخدامها.

✎ التطبيق على ما تم التطرق إليه نظريا.

5.3.4.6. إختيار التوقيت المناسب:

- الأسبوع الأول من عطلي الشتاء والربيع، من الساعة 09:00 إلى 11:30، بمعدل ساعتين ونصف.
 - يوم السبت في الأيام العادية، وذلك من الساعة 09:30 إلى غاية 11:30 سا.
- إدارج جدول يضم ما يلي: التوقيت / القاعة / الفئة المعنية بالتكوين. مثال:

التوقيت	القاعة	الفئة المعنية بالتكوين

6.3.4.6. إختيار الطريقة المناسبة للتكوين:

- ← المستوى الأول: جولات موجهة داخل المكتبة للتعريف بها ومختلف مصالحتها.
- ← المستوى الثاني: محاضرة + تطبيق.
- ← المستوى الثالث: محاضرة + تطبيق.

4.4.6. تنفيذ البرنامج:

يتم تقديم محتوى البرنامج التكويني، بعد تخصيص قاعات مجهزة والمكان المناسب، وتحديد التوقيت المناسب والأجهزة والمعدات والأدوات اللازمة وتقسيم الفئات.

5.4.6. تقييم البرنامج التكويني:

بعد الإنتهاء من تقديم محتوى البرنامج التكويني لابد من تقييمه ومقارنة ما أحرزناه من نتائج بالمقارنة مع الأهداف المحددة مسبقا، وذلك من خلال: إضافة طريقة لتقييم التكوين من خلال وضع مجموعة أسئلة في شكل إستبيان موجه للمتكونين.

* كيف كانت مجريات البرنامج؟

* ماذا إكتسبتم من البرنامج التكويني؟

* هل ساهم البرنامج التكويني في تنمية مهاراتكم البحثية؟

* ما هو رأيكم بمحتوى البرنامج التكويني؟

* ماهي الصعوبات التي واجهتكم خلال تلقىكم للبرنامج التكويني؟

* ماهي إقتراحاتكم لتطوير وتعديل البرنامج التكويني الحالي؟

عناصر خاصة بتقييم المتكونين:

✍ إجراء تقييم جزئي قبل الإنتقال من مستوى إلى آخر.

✍ إجراء تقييم نهائي بعد تقديم محتوى البرنامج التكويني، لمعرفة ما إكتسبه المتدربين من البرنامج وتصحيح الأخطاء لتجاوز النقائص.

في نهاية البرنامج التكويني يعمل المتكونين على وضع دليل إرشادي للمكتبة، من خلال ما اكتسبوه من البرنامج.

وأخيرا تقديم شهادات للمتكونين وجوائز للمتفوقين منهم.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي لا تعتمد على برنامج رسمي لتكوين المستفيدين، إلا أنها تقدم خدمة الإرشاد والتوجيه من أجل مساعدة مجتمع المستفيدين منها للوصول إلى المعلومات وتحقيق الاستفادة الفعلية منه.

خاتمة

خاتمة:

يعد التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبات الجامعية الحل المناسب لتجاوز العراقيل والصعوبات التي تواجه المستفيدين منها، من خلال ما يقدمه البرنامج التكويني من تعليم واكتساب مهارات وخبرات البحث عن المعلومات بطرق مختلفة، وكيفية التعامل معها واختيار المناسب من مصادر المعلومات من أجل تحقيق الاستفادة الفعلية منها.

وقد حاولنا من خلال دراستنا هذه الوقوف والتعرف، على واقع التكوين الوثائقي للمستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي-بأم البواقي-، فتوصلنا إلى أن المكتبة المركزية لجامعة-أم البواقي- لا تقوم بتقديم برنامج تكويني للمستفيدين منها، لأنها تتبع الإرشاد والتوجيه كعملية، للتقليل من الصعوبات التي يواجهها المستفيدين منها. لذا يجب على المكتبة الجامعية لأم البواقي أن تعتمد على تطبيق برنامج للتكوين الوثائقي مع تضمينه الإطار القانوني الخاص به من أجل ضمان نجاحه وفعالته.

المستخلص

المستخلص:

تعالج هذه الدراسة موضوع التكوين الوثائقي لدى المستخدمين من المكتبات الجامعية وذلك من خلال تسليط الضوء على واقع التكوين الوثائقي بالمكتبة المركزية لجامعة -أم البواقي-.

وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة، على المنهج الوصفي، مع توظيف إستمارة إستبيان والمقابلة كأدوات لتجميع البيانات المتعلقة بالدراسة.

وقد تناولت هذه الدراسة إلى جانب الإطار المنهجي والتطبيقي، أربعة فصول نظرية، الأول كان عبارة عن مدخل عام للتكوين، الفصل الثاني تناولنا فيه التكوين الوثائقي، الفصل الثالث تم التطرق فيه للمكتبات الجامعية، أما الفصل الرابع فكان حول البرامج الوثائقية للمستخدمين منها.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي- لا تعتمد على برنامج لتكوين المستخدمين منها فهي تعتمد على الإرشاد والتوجيه من أجل تقديم المساعدة لفئات المستخدمين.

الكلمات المفتاحية:

التكوين-التكوين الوثائقي-المكتبات الجامعية-جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي

قائمة المراجع

ا. القواميس والموسوعات:

1. Le petit Larousse. Paris : larousse.1995.

اا. الكتب:

2. التل؛ وائل عبد الرحمان، فجل؛ عيسى- محمد، وآخرون. البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. ط.2. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع 2007.
3. الديلمي؛ عصام حسن، صالح علي؛ عبد الرحيم. البحث العلمي أسسه ومناهجه. عمان: الرضوان للنشر والتوزيع.2013.
4. النواسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
5. بدر، أحمد. المكتبات الجامعية. القاهرة: دار غريب، 2001.
6. بدر، أحمد. علم المكتبات والمعلومات: دراسة في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة: دار غريب، 1987.
7. برعي، احمد جمال. التخطيط للتدريب ومجالات التنمية. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1968.
8. حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
9. صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة. عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر 2002.
10. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب، 2004.
11. عجلان، محمد عجلان. التدريب في برامج تعليم المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1995.
12. عليوي، محمد عودة. المكتبات النوعية: الوطنية الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006.

13. ربيحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
14. ربيحي؛ مصطفى عليان، غنيم؛ عثمان. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2000
15. محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014.

III. مقالات دوريات:

16. بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- نموذجاً. [على الخط:] متاح على الرابط: www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/.../sites-الكنص-الكامل-بن-الطيب.pdf. تمت الزيارة بتاريخ: 2018-06-05.
17. بو دويرة الطاهر، حمى نور الهدى. دور البرامج التكوينية في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيات الحديثة: ورقة عمل مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي للمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة: الأدوار التحديات والرهانات. [على الخط:] متاح على الرابط www.univ-constantine2.dz. تمت الزيارة بتاريخ: 2018-03-01.
18. بودريانة، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. م. 1. ع. 1، أفريل 2002. [متاح على الخط:] متاح على الرابط: www.webreview.dz، تمت الزيارة بتاريخ: 2018/03/10.
19. مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. م. 1. ع. 1، 2006. [على الخط:] متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz>، تمت الزيارة يوم: 2018/03/25.

20. نابتي، محمد الصالح. التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة منتوري قسنطينة ودوره في تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة : مكتبة قسم علم المكتبات نموذجاً. - cybrarians journa - ع 10 (سبتمبر 2006). [متاح على الخط]: تمت الزيارة بتاريخ: 2018-04-12. متاح على الرابط: <http://www.journal.cybrarians.org>

VI. الرسائل الجامعية:

21. الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً. ماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة: منتوري: قسنطينة: 2008.

22. بن رضوان كريمة، بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين من المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات والاعلام الالي. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: منتوري: قسنطينة: 2011.

23. تركي، سناء. دور المكتبات الجامعية الجزائرية في الولوج الى مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي. مكتبات ومراكز المعلومات: ماستر: منتوري: قسنطينة: 2010.

24. جعفري، بلال. فعالية التكوين في تطوير الكفاءات: دراسة حالة مركب المحركات والجرارات. ماجستير: التحليل والاشراف الاقتصادي: منتوري: قسنطينة: 2009.

25. حربوش، حسين. تكوين المستفيدين من المكتبات الجامعية من خلال اراء المكتبيين: دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة للعلوم الإسلامية بقسنطينة. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: منتوري: قسنطينة: 2011.

26. حسني، عبد الرحمن. تطبيقات تكنولوجيا RFID في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي. ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: معهد علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة: 2013.

27. حفاضي، سعاد. مراكز المعلومات في الجزائر بين متطلبات تكنولوجيا المعلومات ورضا المستفيدين: دراسة ميدانية بمراكز المعلومات لمؤسسة سو نظراك للصيانة بسكرة. ماستر تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات: منتوري: قسنطينة: 2010.

28. حميدة، حنيفة. التكوين اثناء الخدمة في المكتبات الجامعية ودوره في رفع مستوى الأداء: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ماستر: إدارة اعمال المكتبات ومراكز التوثيق: منتوري: قسنطينة:2008، ص07.
29. سواحي، فاطمة. مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: ماستر: تنظيم وتسيير المعلومات ومراكز التوثيق: العربي التبسي: تبسة: 2016.
30. شيباني، فوزية. دور البرامج التكوينية في احداث التغيير في السلوك التنظيمي: دراسة ميدانية بوحدة قطاع امن ام البواقي. ماجستير: علم النفس العمل والتنظيم: منتوري: قسنطينة:2010.
31. طرشان، حنان. تطبيق المعايير والمواصفات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة ام البواقي. ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة: 2010.
32. عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. ماستر: المعلومات الإلكترونية واستراتيجية البحث عن المعلومات: منتوري: قسنطينة: 2012.
33. عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية: بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة - تبسة. تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: ماستر: العربي التبسي: تبسة، 2016.
34. فلاح، خالد. تكوين المستفيدين من مكتبة خميس مليانة: دراسة لاحتياجات طلبة السنة الأولى للطور الجامعي الأول في نظام ليسانس، ماستر، دكتوراه LMD. ماستر: علم المكتبات والتوثيق: خميس مليانة: عين الدفلى: 2013.
35. كحيل، أم هاني، رملي؛ فتحة. الرصيد الوثائقي الإلكتروني في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة منتوري قسنطينة. ماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة، 2011.
36. كريش، امينة. تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية 20 أوت 1955 بسكيكدة. ماستر: اعمال المكتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطينة: 2013.

37. لکنوش؛ فتیحة، سطوح؛ مریم. الدور التعلیمی للمکتبات الجامعیة: دراسة میدانیة بمکتبة قسم علم المکتبات. ماستر: مکتبات ومراكز المعلومات: منتوري: قسنطینة: 2011.

38. مرزوقی، نسیمة. دور التکوین فی عملية التغیر التنظيمی فی المؤسسة: دراسة حالة دیوان الترقية والتسییر العقاری بالبویرة. ماستر: إدارة الاعمال الاستراتیجیة: اklı محند اولحاج: البویرة: 2013.

39. مقناني، صبرینة. التکوین الوثائقی لدى مستفیدی المکتبة مرکزیة لجامعة منتوري قسنطینة. دکتوراه علوم: علوم المکتبات: منتوري: قسنطینة (د، س).

40. نذیر، غانم. الخدمات الالکترونیة بالمکتبات الجامعیة: دراسة میدانیة بمؤسسات التعلیم العالی بمدينة قسنطینة. دکتوراه: منتوري: قسنطینة: 2010.

41. هتهات، محمد. سلوکيات الأساتذة الباحثین للوصول الى المعلومات فی البیئة الرقمیة: الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة والاغواط نموذجاً. ماجستیر: تقنیات التوثیق ومجتمع المعلومات: احمد بن بلة: وهران: 2015.

٧. مواقع الإنترنت:

42-Http://alyaseer.net/vb/showthread.php

43- <https://news.ksu.edu.sa/ar/node/115618>

44-<http://www.sharjah.ac.ae/library/Pages/ov.aspx>

45- https://ar.wikipedia.org/wiki/الإتحاد_الدولي_لجمعيات_ومؤسسات_المكتبات

قائمة الملاحق

جامعة 08 ماي 1945
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات
شعبة علم المكتبات

استمارة استبيان

في إطار انجاز مذكرة تخرج للحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات،
تخصص: "إدارة المؤسسات الوثائقية"، تحت عنوان:

"التكوين الوثائقي للمستفيدين في المكتبات الجامعية :

" دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي."

إشراف/

شنيقل نزار

إعداد /

ملوح هاجر

فإننا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل جمع البيانات حول موضوع
بحثنا، وكذا استطلاع آرائكم حول تكوين المستفيدين في لجامعة العربي بن
مهيدي- أم البواقي.

وعليه نلتمس منكم التفضل بملء الاستمارة بوضع علامة (x) امام الإجابة
المناسبة، علما أن البيانات ستظل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث.

ونشكركم مسبقا على البيانات التي أدليتم بها.

السنة الجامعية: 2017/2018.

المحور الأول: بيانات شخصية:

- 1-الجنس: ذكر انثى .
- 2-المستوى الدراسي: ليسانس ماجستير دكتوراه .
- 3-التخصص:

المحور الثاني: استخدام المكتبة:

- 4-علاقتك بالمكتبة هل هي؟
جيدة حسنة متوسطة .
- 5-ما مستوى ترددك على المكتبة؟
يوميًا مرة في الشهر أكثر من مرة في الشهر لا اتردد إطلاقًا .
- 6-ما هو الهدف من ترددك على المكتبة؟
إعداد البحوث ذلك التثقيف والمطالعة مراجعة الدروس الحصول على معلومات عامة أخرى، اذكرها.....
- 7-هل تعتمد المكتبة في تسييرها على سياسة واضحة؟
نعم لا .
- 8-إذا كانت الإجابة بنعم. هل هذه السياسة موثقة ومعلن عنها؟ (في شكل إعلانات).
نعم لا .
- 9-هل تجد ان أوقات عمل المكتبة مناسبة؟
نعم لا .
- 10-إذا كانت الإجابة بلا ماهي أسباب ذلك:

11- ماهي مختلف الخدمات التي تقدمها لكم المكتبة؟

إعارة خدمة الانترنت النسخ والتصوير البحث الوثائقي

أخرى، اذكرها:

.....

المحور الثالث: صعوبات استخدام المكتبة واستراتيجيات تجاوزها:

12- هل تجدون صعوبات في الاستفادة من خدمات المكتبة؟

نعم لا .

13- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تمثل هذه الصعوبات؟

صعوبة البحث عن المعلومات صعوبة الحصول على المعلومات غياب
مساعدة المكتبي

أخرى، اذكرها:

.....

14- هل توفر لكم المكتبة المساعدة في استخدام المكتبة؟

نعم لا .

15- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه المساعدة؟

توفير مصادر المعلومات المطلوبة توجيهكم الى مصادر بديلة شرح طرق
وكيفيات البحث عن المعلومات

أخرى، اذكرها:

.....

16-هل تكون المساعدة المقدمة مباشرة او غير مباشرة؟

مباشرة: إرشادات من قبل المكتبي غير مباشرة: مبرمجة في فترات زمنية محددة

أخرى، اذكرها:

.....

17-هل تكون هذه المساعدة في إطار برنامج تكويني؟

نعم لا .

المحور الرابع: طبيعة التكوين الوثائقي المقدم بالمكتبة الجامعية العربي بن

مهيدي:

18-حسب رأيكم ماهي الأسباب التي تؤدي إلى بروز حاجة للتكوين حسب رأيكم؟

عدم الدراية الكافية بطرق البحث .

التطورات التكنولوجية الحديثة .

خدمات جديدة .

أخرى، اذكرها:

.....

19-هل تبدي مكتبتكم أي اهتماما بوضع برنامج للتكوين المستفيدين:

نعم لا .

20-في حالة الإجابة بلا. فهل ذلك راجع الى:

عدم الوعي بأهمية تكوين المستفيدين من قبل المسؤولين

عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة للقيام بالعملية التكوينية

عدم توفر الظروف المناسبة لإعداد برنامج تكويني للمستفيدين

21- ماهي المظاهر التي يتجلى فيها التكوين؟

تخصيص وقت للتكوين الوثائقي على مستوى المكتبة

برمجة دورات تدريبية داخل المكتبة

شروحات من طرف المكتبي

أفلام تعليمية

أخرى، أذكرها:

.....

22- ما محتوى البرنامج التكويني؟

- تقديم معلومات عامة حول المكتبة وسياستها الداخلية
- تقديم معلومات عامة حول خدمات المكتبة
- تقديم معلومات حول الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة
- تقديم معلومات حول النظام الوطني للتوثيق¹ SNDL
- تعلم طرق استخدامها والاستفادة منها.
- تقديم معلومات حول البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات² PNST.
- تعلم طرق استخدامها والاستفادة منها

23 - هل يقتصر محتوى البرنامج التكويني على تقديم معلومات عامة فقط حول الخدمات

الالكترونية؟ ام يتبعه تطبيق للمعلومات المقدمة؟

نعم لا .

¹ عبارة عن قواعد معلومات علمية متاحة على الخط.

² البوابة الوطنية للإشعار عن الاطروحات تعمل كوسيلة دعم للإنتاج العلمي للأطروحات.

24- حسب رأيكم هل من الأفضل ان يقدم البرنامج التكويني بصفة فردية أو جماعية؟ ولماذا؟

.....
.....

25- حسب رأيكم هل من الأنسب تقديم البرنامج التكويني:

أسبوعيا شهريا سداسيا

26- هل ساهم البرنامج التكويني المقدم في تنمية معارفكم ومهاراتكم البحثية؟

نعم لا .

27- إذا كانت الإجابة بنعم. ماذا اكتسبتم من البرنامج المقدم؟

.....
.....

28- ماهي النقائص الموجودة في البرنامج الحالي؟

.....
.....
.....

29- هل ترى بان البرنامج التكويني الأمثل يجب أن يحتوي على:

-التعريف بالمكتبة، مصالحتها ومختلف الخدمات التي تقدمها.

- التعريف بأدوات البحث من فهارس ورقية وإلكترونية.

-التدريب على استخدام أدوات البحث.

-التعريف بمصادر المعلومات وأنواعها وأشكالها: إلكترونية ورقية .

- تعلم طرق الوصول إلى المعلومات وكيفية استعمالها وتحليل محتواها.

30- ماهي إضافاتكم من أجل وضع برنامج تكويني أمثل؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....