

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية



# مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية  
علوم إنسانية: علم مكتبات  
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم:

إعداد الطالب:  
عواق أم هاني  
يوم: 26/06/2018

## واقع تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

### لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	سهلي مراد
رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	ديخن نور الدين
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	ابراهيم غاشي

السنة الجامعية : 2017 - 2018



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# فَائِةُ المَحْتَوِيَاتِ

## قائمة المحتويات:

شكر وعرافان

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة ..... أ

### الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة ..... 06
- 2- تساؤلات الدراسة ..... 07
- 3- فرضيات الدراسة ..... 07
- 4- أهمية الدراسة ..... 08
- 5- أهداف الدراسة ..... 08
- 6- أسباب اختيار الموضوع ..... 08
- 7- الدراسات السابقة ..... 09
- 8- ضبط مصطلحات الدراسة ..... 11

### الفصل الثاني: المكتبات الجامعية والمستفيد منها

تمهيد ..... 15

1- ماهية المكتبات الجامعية

1-1 مفهوم المكتبات الجامعية ..... 15

1-2 مقومات المكتبة الجامعية ..... 16

18.....3-1 خصائص المكتبات الجامعية.

19.....4-1 أنواع المكتبات الجامعية

21.....5-1 أهمية المكتبات الجامعية

22.....6-1 أهداف المكتبات الجامعية

24.....7-1 وظائف المكتبات الجامعية

25.....8-1 خدمات المكتبات الجامعية

## 2- المستفيد من المكتبات الجامعية

30.....1-2 مفهوم المستفيد

31.....2-2 فئات المستفيدين

33.....3-2 أنواع المستفيدين

34.....4-2 مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية

34.....5-2 احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية

35.....6-2 العوامل المؤثرة في تلبية احتياجات المستفيدين

36.....7-2 صعوبات وعوائق تلبية احتياجات المستفيدين

37.....خلاصة الفصل

## الفصل الثالث: تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية

40.....تمهيد

## 1- ماهية التكوين

1-1 مفهوم التكوين.....40

2-1 مبادئ التكوين.....42

3-1 حوافز التكوين.....42

## 2- ماهية تكوين المستفيدين

1-2 مفهوم تكوين المستفيدين .....43

2-2 لمحة تاريخية عن تكوين المستفيدين .....44

3-2 أسباب القيام بتكوين المستفيدين .....46

4-2 أنواع تكوين المستفيدين.....47

5-2 أهمية تكوين المستفيدين.....49

6-2 أهداف تكوين المستفيدين.....50

7-2 وسائل وطرق تكوين المستفيدين.....51

8-2 مستويات ومراحل تكوين المستفيدين.....52

9-2 برامج تكوين المستفيدين.....54

10-2 صعوبات وعوائق تكوين المستفيدين.....56

57.....خلاصة الفصل

## الفصل الرابع: إجراءات تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

تمهيد.....	59
1- التعريف بمكان الدراسة.....	59
2- مجالات الدراسة .....	61
1-2 المجال الجغرافي.....	61
2-2 المجال البشري.....	61
2-3 المجال الزمني.....	61
2-منهج الدراسة .....	61
3-4- مجتمع الدراسة .....	62
1-4 عينة الدراسة.....	63
5- أدوات جمع بيانات الدراسة .....	63
1-5 الاستبيان.....	63
2-5 المقابلة .....	64
6- تحليل بيانات الاستبيان .....	65
7- نتائج الدراسة.....	91
1-7 النتائج العامة للدراسة.....	91
2-7 نتائج على ضوء الفرضيات.....	93



94..... 8- الاقتراحات

96..... خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

## شكر وعرفان:

أحمد الله الكريم على رعايته وتوفيقه على إتمام هذا العمل

أتقدم بخالص الشكر والتقدير أستاذي الفاضل مراد سهلي لموافقته

الإشراف على هذا البحث، وما بذله من جهد ووقت وصبر، وعلى كل

ما قدمه لي من مساعدة وتوجيهات قيمة فله منا أعظم الشكر

والتقدير

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في

انجاز هذا البحث

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة الجدول
01	يوضح جنس مجتمع الدراسة	64
02	يوضح التخصص العلمي لمجتمع الدراسة	65
03	يوضح المستوى الدراسي للمستفيدين	68
04	يوضح المترددين على المكتبة المركزية	69
05	يوضح أغراض استعمال المكتبة	70
06	يوضح تنظيم المكتبة المركزية للجولات الإرشادية	71
07	يوضح الطرق المطبقة في كيفية استخدام المكتبة المركزية	73
08	يوضح دور المكتبة في تشجيع المستفيدين على استخدامها	74
09	يوضح العناصر المساهمة في استخدام المكتبة	75
10	يبين آراء المبحوثين حول تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية	76
11	يوضح آراء المستفيدين حول تطبيق التكنولوجيا في المكتبة المركزية	78
12	يوضح رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	79
13	يمثل أسباب عدم رضا المستفيدين من ما تقدمه المكتبة المركزية	80

81	يوضح أسباب التوجه إلى التكوين	14
82	يمثل آراء المستفيدين فيما يحقق لهم تكوين المستفيدين	15
84	يوضح المشاكل التي تواجه المستفيد في عملية البحث والاسترجاع للمعلومات	16
85	يوضح مواجهة المستفيد للصعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية	17
86	يوضح صعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية	18
87	يوضح إمكانية التغلب على الصعوبات	19
88	يوضح الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستفيد	20
89	يوضح مقترحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية	21

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	صفحة الشكل
01	يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-	58
02	يمثل جنس مجتمع الدراسة	66
03	يمثل التخصص العلمي لمجتمع العينة	68
04	يمثل المستوى الدراسي للمستفيدين	69
05	يمثل المترددين على المكتبة المركزية	70
06	شكل يوضح أغراض استعمال المكتبة	71
07	يمثل تنظيم المكتبة المركزية للجولات الإرشادية	72
08	يمثل الطرق والوسائل المطبقة في شرح كيفية استخدام المكتبة	74
09	يمثل دور المكتبة في تشجيع المستفيدين على استخدامها	75
10	يمثل العناصر التي ساهمت في تشجيعك على استخدام المكتبة	76
11	يوضح آراء المبحوثين حول تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية	77
12	يمثل آراء المستفيدين حول تطبيق تكنولوجيا في المكتبة المركزية	78
13	يبين رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية	80

81	يوضح أسباب عدم رضا المستفيدين من ما تقدمه المكتبة المركزية	14
82	شكل يمثل أسباب التوجه إلى التكوين	15
83	يوضح آراء المستفيدين فيما يحقق لهم تكوين المستفيدين	16
85	يمثل المشاكل التي تواجه المستفيد في عملية البحث والاسترجاع المعلومات	17
86	يمثل مواجهة المستفيد للصعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية	18
87	يمثل صعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية	19
88	يمثل إمكانية التغلب على الصعوبات	20
89	يمثل الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستفيد	21
90	يمثل مقترحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية	22

مقدمة

## مقدمة :

أصبحت المكتبات جزءا من كينونة المجتمع الحديث و إحدى وسائل تطوره و استمراريته، من خلال دورها الفعال كمصدر أساسي للمعلومات، وتعتبر المكتبة المركزية مرآة صادقة تعكس صورة الجامعة ومستوى تقدمها وتطورها ونوعية العملية التعليمية والتربوية فيها ومدى تحقيقها لمتطلبات البحث العلمي حيث يقاس نجاح المكتبة في أداء رسالتها بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص الذي يطلبها في الوقت الذي يريد هو من هذا المنطلق تتبثق جميع الإجراءات والعمليات التي تتم في المكتبات.

وأصبحت اليوم الوظائف المكتبية بحاجة فعلا إلى التغيير والتطوير نحو الأفضل، فقد تأثرت وظائف التزويد والتخزين و الاسترجاع وتسليم الوثائق بصفة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات التي ساهمت في تحسين خدمات المعلومات ،أدى إلى ظهور مشكلة عدم قدرة طلاب الجامعات على فهم ما يحتاجون إليه من معلومات ، ومصادرها المتوفرة بكميات هائلة، مع عدم معرفة أساسيات استرجاع ما يحتاجون منها لأغراض متعددة، مما اقتضى ظهور فلسفة جديدة في خدمات المكتبات الجامعية تهدف إلى رفع كفاءة المستوى لدى المستفيدين منها من خلال خدمة تكوين المستفيدين وهذا لإتقان مهارات استخدام المكتبة ومهارات التعامل مع المعلومات.

فالتكوين عملية تهدف إلى الارتقاء بالثقافة المكتبية والثقافة المعلوماتية وبالتالي تظهر نتيجة عملية التكوين في المكتبة المركزية في استخدام المكتبة استخداما إيجابيا بحيث الوصول إلى المعلومات يكون أسرع وعملية البحث أدق.

وقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع لإيماننا بأهمية تكوين المستفيدين على استخدام المكتبة المركزية ، ومن أجل الإحاطة أكثر بالموضوع الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول بدءا بمقدمة



## مقدمة :

ثم الفصل الأول : الفصل المنهجي الذي تناولنا فيه الإشكالية ، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الدراسة، الدراسات السابقة، وضبط مصطلحات الدراسة.

أما الفصل الثاني ف جاء بعنوان المكتبة الجامعية والمستفيد منها تطرقنا فيه إلى مبحث المبحث الأول ماهية المكتبات الجامعية مفهومها، مقوماتها ،خصائصها، أنواعها، أهميتها ،أهدافها، وظائفها وخدماتها، ثم المبحث الثاني ماهية المستفيد من المكتبات الجامعية مفهومه، فئات المستفيدين ، أنواع المستفيدين، مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية، احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية، العوامل المؤثرة ففي تلبية احتياجات المستفيدين و صعوبات وعوائق تلبية احتياجات المستفيدين.

أما الفصل الثالث: ف جاء بعنوان تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية تناولنا فيه مبحث المبحث الأول ماهية التكوين مفهومه، مبادئه وحوافز التكوين ،ثم المبحث الثاني ماهية تكوين المستفيدين تطرقنا فيه إلى مفهومه، لمحة تاريخية، أسباب وجوده، أنواعه، أهميته، أهدافه، برامج تكوين المستفيدين، مستوياته ، وسائله و صعوبات وعوائق تكوين المستفيدين.

الفصل الرابع: خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية وكان بعنوان واقع تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة- حيث تناولنا فيه التعريف بالمكتبة المركزية ، مجالات الدراسة ، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة تحليل بيانات الدراسة لنصل إلى النتائج العامة لدراسة والنتائج على ضوء الفرضيات ثم الاقتراحات، وأخيرا خاتمة للدراسة .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

## 1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات الجامعية رائدة البحث العلمي بحيث تقوم بدور مهم وفعال في خدمة البحث العلمي والتحصيل المعرفي لدى الطالب الجامعي في المستويات التعليمية والأطوار التكوينية في الجامعة. فتشكل المكتبات الجامعية محور العملية التعليمية والبحثية في الجامعات وتعد من أهم الركائز التي تعتمد عليها رسالتها الأكاديمية وفي تحقيق أهدافها.

إن نجاح أي مكتبة في تأدية دورها يتوقف بالدرجة الأولى على الهيئة المسؤولة. عن إدارتها إلى جانب كفايتها من التنظيم، فقامت المكتبات الجامعية بخطوات لربط المستفيدين بالمكتبة من خلال المعلومات التي توفرها لهم وتلبي احتياجاتهم. حيث يعتبر المستفيد عنصر مهم بالنسبة للمكتبات الجامعية إذ بدونها لن تكون هنا كمكتبة، لذلك معظم المكتبات الجامعية اليوم تبحث عن أحدث الطرق التي تستقطب بها هذا الأخير، خاصة و أن التطورات المتلاحقة في مختلف المجالات بالأخص التكنولوجيات الحديثة وما أفرزته من ثورة في الانفجار المعلوماتي، هذا ما جعل المكتبيين دائما في احتراز حول كيفية حصر المعلومات باعتبارهم متخصصين، المشكل الذي يطرح نفسه على المستفيد الذي لا يملك أي خبرة للوصول إلى هذا الكم الهائل من المعلومات .

ومن هذا المنطلق أصبح من الضروري على المكتبات الجامعية تطوير خدماتها ووضع استراتيجيات فعالة وذلك من خلال التكوين الذي يهدف إلى تكوين الطلبة وتطوير قدراتهم وتمكينهم من التحكم في أساسيات البحث عن المعلومة والاستخدام الأمثل لها في الوقت والمكان المناسبين، والاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنيات المكتبة، وتكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل والتجهيزات التكنولوجية الحديثة المستعملة في الوصول إلى مصادر المعلومات .

بناء على ما سبق جاء هذا البحث بغرض الوقوف على مدى استخدام برنامج للتكوين الوثائقي على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

فارتأينا طرح الإشكال التالي:

- ما واقع تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

## 2- التساؤلات الفرعية:

1. ما هي الطرق والأساليب المستخدمة في تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة بسكرة؟
2. هل برامج تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة بسكرة تراعي التطورات الحديثة وتتوافق مع احتياجات المستفيدين ؟
3. هل يتجاوب المستفيدين مع برامج التكوين داخل المكتبة المركزية بجامعة بسكرة ؟
4. ما هي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة في البحث والوصول الى المعلومات ؟

## 3- فرضيات الدراسة:

1. تستخدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- الطرق والأساليب العلمية في تكوين مستفيديها.
2. يتجاوب مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- مع برامج التكوين من خلال مراعاة المكتبة للتطورات الحديثة التي تتوافق مع احتياجات مستفيديها.
3. يواجه مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- عدة صعوبات أثناء استخدامهم للمكتبة .

#### 4- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة للاعتبارات التالية :

- أن المستفيد هو العنصر الأساسي الذي تقوم لأجله المكتبات
- الوقوف على الدور الذي تلعبه هذه المكتبات في خدمة المستفيد
- إبراز أهمية تكوين المستفيدين داخل المكتبات الجامعية وما لها من تأثير كبير على مردودية المستفيدين .
- معرفة أهم الأسباب التي تقف عائقاً أمام تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية.

#### 5- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة واقع تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر -بسكرة-
- معرفة أهم الخطوات ومراحل تنظيم برامج تكوين المستفيدين.
- تقصي المشاكل والمعوقات التي تواجه المستفيدين عند التكوين في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر -بسكرة-.
- محاولة التحسيس بأهمية تكوين المستفيدين لدى كل من رواد المكتبة والقائمين عليها.

#### 6- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- الاهتمام الشخصي بموضوع تكوين المستفيدين
- الرغبة في دراسة الموضوع ومعرفة واقع تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة
- أهمية تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية ومساهمتها في تسهيل وصول المستفيد إلى مصادر المعلومات واستخدامها .

- أهمية المكتبة المركزية كمؤسسة تعليمية لها مكانتها ودورها في خدمة مجتمع الجامعة من تعليم وتنقيف.

قلة الأبحاث المتعلقة بالمكتبات الجامعية وعلاقتها بالاكْتساب المعرفي.

- حداثة الموضوع ونقص الدراسات التي تتناول هذا الموضوع

## 7- الدراسات السابقة:

### • الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان " التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة" من إعداد مقناني صبرينة دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم المكتبات والمعلومات ، وقد ركزت على التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية وبالتحديد في المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة ، توصلت الدراسة إلى :

➤ مستوى الثقافة المكتبية لمستفيدي مكتبة جامعة منتوري قسنطينة محدودة.

➤ مستوى الثقافة المكتبية لمستفيدي مكتبة جامعة منتوري قسنطينة يتأثر سلبا ببعض العوامل التربوية ، التعليمية ، والعوامل التنظيمية .

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الجانب الموضوعي من حيث دراستها للمستفيد و إبراز دور المكتبة في تكوينه ، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية فمن حيث الدرجة العلمية وطريقة عرض العناصر النظرية، حيث أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على التكوين الوثائقي من حيث المفهوم والتطور التاريخي وأنواعه.

### • الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان "مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية و علوم التسيير". من إعداد سواحي فاطمة دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات سنة 2016. وقد ركزت الدراسة على التكوين

الوثائقي بالمكتبات الجامعية ومراحل إعداده وبالتحديد في مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، توصلت هذه الدراسة إلى :

➤ إلى إن التكوين الوثائقي الذي يستفيد منه طلبة مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لا يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة

➤ هناك عدة عوائق تقف حاجزا أمام نجاح عملية التكوين الوثائقي للمستفيدين

➤ عدم وضع برنامج خاص للتكوين الوثائقي محدد المعالم من الحوافز التي تفشل الموضوع

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الإطار الموضوعي حيث عالجت في دراستها التكوين الوثائقي بأبعاده ، وتشابه أيضا في نفس الدرجة العلمية ، و تختلف هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في مكان الدراسة ، وقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري في التطرق إلى مفهوم التكوين وعلاقته بالمستفيد ، وصياغة بعض أسئلة الاستبيان

#### • الدراسة الثالثة:

مقال بعنوان "تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة و العوائق". قام بإعداده الأستاذ بودريان عز الدين. بمجلة المكتبات سنة 2002، تناول في هذا المقال معنى التكوين ولماذا نكون وكذا أهدافه ، وهل هناك صعوبات تواجه المكون عند القيام بعملية التكوين.

حيث توصل إلى معرفة دور ومساهمة المكتبي في تكوين المستفيدين.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية من حيث الجانب الموضوعي ، وقد أفادنا هذا المقال في أمور تتعلق بالجانب النظري.

#### • الدراسة الرابعة:

مقال بعنوان "تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية": مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا. من إعداد عادل غزال تناول في هذا المقال ماذا نعني بالمستفيد، وما هي أنواع المستفيدين، وماذا نعني بتدريب المستفيدين،

وما هي أهم الطرق والأساليب لتدريب المستفيدين، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن دور ومساهمة المكتبي في تدريب المستفيدين وتعتبر عملية محورية
- أنه من الضروري قيام المكتبة بتدريب المستفيدين حول خدمات المكتبة وتوزيع مطويات وتوجهات عملية تساعد المستفيد من الاستفادة التامة من الخدمات المقدمة.
- وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الجانب الموضوعي وقد أفادتنا هذه الدراسة في إبراز أهمية تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية
- **الدراسة الخامسة:**

مقال بعنوان "تكوين المستفيدين في مجال المعلومات " من إعداد حافظي زهير .  
تناول في هذا المقال البرامج التكوينية لصالح المستفيدين، وتوصل في هذا المقال إلى النتائج التالية أبرزها:

- أن يكون برنامج التدريب مرنا ومتلائما مع الأخذ في الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين
- أن يأخذ البرنامج خلفية هؤلاء المتدربين من حيث المكان والذي كانوا يعملون به ومن حيث مجالات دراستهم.
- وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها تدرس نفس الجانب الموضوعي .

#### 8- ضبط المصطلحات الدراسة:

- المكتبة الجامعية: هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما، وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقويمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها.
- فلم تعد المكتبات مجرد أماكن لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه تحت تصرف طالبيه، بل أصبحت خلية نشطة جديدة ومتجددة ومركزا هاما في عمليات معالجة المعلومات.
- التكوين: هو عملية شاملة تتضمن برامج رسمية تستخدمها المكتبات بهدف إحداث



تغيرات في المستفيدين من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء، بما يتناسب وتحقيق أهداف معينة، من أجل رفع مستوى كفاءته.

● المستفيد: هو أحد أفراد مجتمع المكتبة ممن يستخدمون المكتبة أو يستفيدون من خدمات المعلومات التي تقدمها. أو هم أشخاص لديهم احتياجات نحو المعلومة سواء كانت في البيئة التقليدية أو الالكترونية ، ويرجع إليها لتلبية حاجاته البحثية ويدعى القارئ أو الباحث أو الدارس.

● تكوين المستفيدين: هو مجموعة من البرامج والنشاطات التي يعدها المسئولون في مكتبات و مراكز المعلومات من أجل تقليص العوائق التي تمنع المستفيد من وصوله إلى المعلومة، وبالتالي اكتساب مهارات قادرة على إشباع حاجياته.

# الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية والمستفيد منها

**تمهيد**

تعد المكتبة الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية، حيث تحتل أهمية بالغة في العملية التعليمية والبحث العلمي في آن واحد ، وكذا بالنسبة للمجتمعات الإنسانية التي تسعى جاهدة للحاق بركب التقدم المعرفي ، كما تسعى أيضا جاهدة إلى تقديم جملة من الخدمات للمستفيدين ،بغية منها تلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة والمناسبة في أقل وقت ممكن .

**1- ماهية المكتبات الجامعية:**

**1-1 مفهوم المكتبات الجامعية:**

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها ، وفي مجملها تصب في معنى واحد .نذكر منها:

المكتبة الجامعية : University Library or Academic Library .

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما ، وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها.<sup>1</sup>

وعرفها : Norman Higham (نورمان هايام ) في كتابه The library in The University :المكتبة هي لب وجوهر الجامعة اذ أنها تشمل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عبد المعطي، ياسر، لشرتريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات:انجليزي-عربي.ط1.الكويت:

جامعة الكويت،2003،ص.409

<sup>2</sup> - قطر ، محمود . الادارة الاستراتيجية للمكتبات الجامعية.ط1. القاهرة: دار العلوم ،2010،ص: 62

وفي تعريف آخر لها : هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة ، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات الأكاديمية.<sup>1</sup>

كما عرفت على أنها :تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي أي أنها تشمل على مكتبات المعاهد المتوسطة وتشمل مكتبات الكليات، كما تضم المكتبات الأكاديمية التشكيل المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية وأخرى متخصصة بالأقسام العلمية أو الكليات داخل الجامعة.<sup>2</sup>

وفي تعريف آخر لها : هي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية ، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وإداريون، وتوفير مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية ، وتوفر كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز أبحاثهم ،كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة لكي يستفيد منها طلاب الدراسات العليا.<sup>3</sup>

## 1-2 مقومات المكتبات الجامعية:

يمكن إجمالاً لمقومات الأساسية للمكتبة الجامعية فيما يلي:

مقومات مادية: وتشمل

- الموقع : موقع متوسط ومناسب من مختلف النواحي.

<sup>1</sup> - الصرايرة ، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات:عربي - انجليزي.ط1. [د.م]: كنوز المعرفة،2010،ص. 237

<sup>2</sup> - بدر ، أحمد ، عبد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي.ط4. القاهرة:دار غريب ،2001،ص. 25

<sup>3</sup> - الدباس،ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.ط1.عمان: دار دجلة، 2008،ص.71

- المبنى: يكون مبنى مصمم من النواحي الجمالية والعملية والوظيفية ليكون مكتبة جامعية ، مؤثث تأثيثا مناسباً، ويأخذ بالحسبان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها.
- المجموعات المكتبية : ينبغي على المكتبة أن توفر مجموعة مناسبة كما ونوعاً من مصادر المعلومات المختلفة (المطبوعة، السمعية البصرية، والمحوسبة) منظمة وفق أحدث الأساليب.<sup>1</sup>
- الأثاث والتجهيزات: يعد الأثاث والتجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة ،وتشمل الأجهزة والأثاث الرئيسي والرفوف، وإدراج الفهارس البطاقية، والمناضد ،والمقاعد ، ومكاتب الإعارة ، ومكاتب الموظفين، وإدراج صف البطاقات ،ودواليب العرض أمام المترددين ،ومناضد العمل والملفات إلى غير ذلك ينبغي توافر أجهزة قراءة الميكروفيلم ،أجهزة التسجيل ،آلات عرض الصور المتحرك وغير ذلك من التجهيزات والآلات ،والتي يمكن أن تقل أو تكثر تبعاً للاحتياجات المكتبية.<sup>2</sup>
- المقومات البشرية:

تحتاج الخدمة المكتبية الجامعية أساساً إلى الجهود العقلية والمهنية التي يبذلها الأمناء المؤهلون لهذا العمل ،فلا تستطيع أي مكتبة القيام بخدماتها بدون الاعتماد على عدد كاف من الأمناء المهنيين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات والذين تلقوا تدريباً عملياً في هذا المجال ، هذا بالإضافة إلى الطلاب المساعدين ،ومن المفضل أيضاً وجود

<sup>1</sup> - همشري ، عمر أحمد. المكتبة : ومهارات استخدامها.ط1.عمان: دار صفاء،2009،ص.62

<sup>2</sup> - موسى عبد المنعم، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها- إدارتها-خدماتها- تسويقها.

الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، ص. 163-164

المتخصصين الموضوعيين في مجال تخصص الكلية أو المعهد ولو لنصف الوقت.<sup>1</sup>

- ومن مقومات المكتبة الناجحة:

بالإضافة إلى المبنى المناسب المصمم أصلاً ليكون مكتبة جامعية، والمتمتع بالموقع المتوسط، والأثاث الجيد والتهوية والتبريد والتدفئة المناسبة، والإدارة الناجحة، والكادر البشري المؤهل علمياً وفنياً وتقنياً، ومجموعة مصادر المعلومات القوية. فإن على المكتبة الجامعية الناجحة أن تقدم خدمات معلوماتية حديثة وبأعلى المستويات مستخدمة في ذلك تكنولوجيا المعلومات وبخاصة الحواسيب، ولتنتقل بذلك إلى مفهوم المكتبات الرقمية أو الافتراضية.<sup>2</sup>

### 1-3 خصائص المكتبات الجامعية:

هناك بعض السمات والخصائص التي تتميز بها المكتبة الجامعية وهي:

- المساهمة في تشجيع البحث العلمي
- الشمولية في الاختيار: تختار المكتبة الجامعية في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الموارد التي تمثل برامج الجامعة وكلياتها.
- تعتبر مكتبة مفتوحة النهايات: لأن المعرفة البشرية تتطور باستمرار وتتنوع المواد المنشورة ولا تتوقف عملية الاقتناء فيها عند حد معين.<sup>3</sup>
- ضخامة حجم المجموعات المكتبية: وهناك العديد من المكتبات الجامعية التي تخطت المليون مجلد وهي تأتي بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم أن لم تكن تتفوق عليها في بعض الأحيان.

<sup>1</sup> - موسى عبد المنعم ، عادة. مرجع سابق، ص 175.

<sup>2</sup> - همشري ، عمر أحمد . مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. ط1. عمان: دار صفاء، 2008، ص. 93.

<sup>3</sup> - المدادحة ، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعية. [دم.]: دار الرواد ، [د.ت.]،

- تتوع مصادر المعلومات التي تقتنيها بين مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية ومكتبات الكليات والمعاهد تضم مصادر مختلفة وفقا لتخصصات تلك الكليات والمعاهد
- تتوع أغراض الاستخدام: فهي بذلك تعمل على خدمة الأغراض التعليمية والبحثية فضلا على الغرض الثقافي العام.<sup>1</sup>

#### 1-4 أنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين الذي تخدمه، ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي:

#### \*المكتبات المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة. كما، ها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بالمكتبة

وإدارات الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- المدادحة، أحمد نافع، حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية : ودورها في عصر المعلومات. ط1. عمان :

مكتبة المجمع العربي، 2012، ص.35

<sup>2</sup>- علي، وائل محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014، ص.136

\*مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها ، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى ، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشكلة للكلية. وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات ، وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت . ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف<sup>1</sup>

\*مكتبات الأقسام:

وتقوم بخدمة الدارسين والهيئة التدريسية في القسم ، وتنمي مجموعاتها وتقدم خدماتها لخدمة تخصص القسم التابعة له ،وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية وزيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة .<sup>2</sup>

\*مكتبات المعاهد المتوسطة:

وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام ، لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات ، كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببليوغرافية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية .ط1.عمان: مؤسسة الوراق ، 2014،ص.69-70

<sup>2</sup> -مبروك ابراهيم، السعيد. إدارة المكتبات الجامعية: في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة.ط1.القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر،2012، ص. 43

<sup>3</sup> - مختار اسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.ط1.عمان:دار المسيرة،2008،ص.250



\*مكتبات المختبرات:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات ، لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية ، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة ، وهذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات الكليات ، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان ، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات .ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيذا مهما من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة. كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الأنترنت<sup>1</sup>.

1-5 أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ، ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيق أهدافها ورسالتها اذ يتوقف نجاح العملية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها ، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس ، الطلبة والباحثين ) وتلبية لحاجاتهم المختلفة<sup>2</sup>.

وكذلك لها أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجونها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم لذا فإنها تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي ودعم المناهج الدراسية الأكاديمية<sup>3</sup>. ولهذا تعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات أن لم

<sup>1</sup>- الترتوري، محمد عوض، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة : في المكتبات ومراكز

المعلومات الجامعية.ط1.عمان: دار حامد،2009،ص.144

<sup>2</sup>- الهمشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. مرجع سابق. ص.66

<sup>3</sup>- عليوي ، محمد عوده، المالكي مجبل لازم. المكتبات النوعية. عمان: مؤسسة الوراق،2006،ص.32

تكن أهمها على الإطلاق ومسؤولية تنمية وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة من ناحية أخرى.

وتتلخص أهمية المكتبة الجامعية فيما يلي:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها )
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.<sup>1</sup>

#### 1-6 أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة. وتهدف المكتبة الجامعية إلى خدمة مجتمعها الأكاديمي من خلال ما يلي:

- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة
- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين
- تنظيم المصادر والمجموعات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.<sup>2</sup>
- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وبالطرق المناسبة من هذه الخدمات: خدمة الإعارة
- بأشكالها المختلفة، الخدمات المرجعية، الإرشادية، الإعلامية، الببليوغرافية والتصوير وغيرها.

<sup>1</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة ودار المشرق الثقافي، 2006، ص.167

<sup>2</sup> عليان ، رحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات .ط1. عمان: دار صفاء، 2010، ص.42

- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي من خلال توفير القاعات المؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة.
  - تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة، وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.<sup>1</sup>
  - المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.
  - إصدار النشرات والدوريات والبيبلوغرافيات التي تسهم في تيسير البحث العلمي
  - تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
  - تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.<sup>2</sup>
- ومنه يمكن تلخيص أهداف المكتبة الجامعية بثلاثة أهداف أساسية هي: مساندة العملية التعليمية و التعليمية في الجامعة ،وتشجيع البحث العلمي ودعمه ، وخدمة المجتمع.
- 1-7 وظائف المكتبات الجامعية:** تتلخص أبرز وظائف المكتبة الجامعية فيما يلي:

**\*الوظيفة الإدارية: تتمثل في:**

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.
- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها .
- اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عليان ،رحي مصطفى، المومني حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: دار جدار للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث،2009،ص.45

<sup>2</sup> عليان، رحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء،2008،ص.36

<sup>3</sup> إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية : بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة.الإسكندرية: دار الوفاء،2014،ص.24،

\*الوظيفة الفنية : تتمثل في:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.<sup>1</sup>

\*الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
  - تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم
  - توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
  - التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.<sup>2</sup>
- 1-8 خدمات المكتبات الجامعية:** تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما:

❖ الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات الجامعية كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ ، وبعبارة أخرى فان هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها

<sup>1</sup> - المدادحة، أحمد نافع .أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2011، ص.100

<sup>2</sup> - اسماعيل، وائل مختار. مرجع سابق، ص.249

قراء المكتبة ورودها ولا يكون لها تماس ومجابهة مباشرة للقارئ مثل: التزويد، الفهرسة، التصنيف والتكشيف وغيرها.<sup>1</sup>

■ التزويد: يعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات ، ذلك لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد، كذلك لكون نشاطات المكتبة والخدمات الوثائقية تدور بوضوح حول مجموعاتها. أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات.
  - بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة .
  - القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
  - تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.<sup>2</sup>
- الفهرسة والتصنيف:

تعتبر إجراءات الفهرسة و التصنيف من أهم الإجراءات الفنية المطلوب تنفيذها في المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية ، وتعرف الفهرسة بأنها الوصف المادي لأوعية المعلومات.

كما يمكن القول بأنها عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستعمل بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن.

أما بالنسبة للتصنيف فهو عبارة عن تلك العملية التي بموجبها تقسم أية مجموعة من المواد إلى مجموعات فرعية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات أو

<sup>1</sup> - غالب، عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص. 27.

<sup>2</sup> - كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراء: علم مكتبات: جامعة

قسنطينة، 2008، ص. 88.

خصائص متجانسة تجعلها نوعا محددًا ، بحيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير المتجانسة تبعًا لدرجة اختلافها.<sup>1</sup>

■ التكشيف والاستخلاص :

وتتمثل في إعداد الكشافات ( كشافات المؤلفين / كشافات العناوين / كشافات المواضيع ) وكذلك إعداد مستخلصات لمختلف أوعية المعلومات وهي وسائل البحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت.<sup>2</sup>

❖ خدمات القراءة أو الخدمات المباشرة :

وهي ما تسمى خدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة، أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات :

■ خدمة الإعارة : تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات

ومراكز المعلومات الجامعية و أحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها

بمجتمع المستفيدين ، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في خدماتها وتحقيق

أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة من طلبة عاديين وطلبة دراسات عليا،

وأعضاء هيئة تدريس وإداريين، وتشمل خدمات الإعارة في المكتبات ما يلي: المطالعة -

الإعارة الخارجية - تجديد الكتب - حجز الكتب - متابعة المواد - الإعارة المتبادلة.<sup>3</sup>

■ الخدمة المرجعية: هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها

قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل يتعداها

لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على

<sup>1</sup> - بوعافية ، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2006، ص. 58.

<sup>2</sup> - كريم، مراد. مرجع سابق، ص. 89

<sup>3</sup> - على محمد، وائل رفعت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية : دار الوفاء، 2014، ص. 184.

الاستفسارات وأسئلة المراجعين كمساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين .  
وتقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين:

➤ الخدمة المرجعية المباشرة : وتشمل

- خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات

- وتعليم المستفيدين على استخدام المكتبة والمواد المكتبية التي تحتويها

➤ الخدمة المرجعية غير المباشرة: ويتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة منها

- اختيار المواد المرجعية

- ترتيب المواد المرجعية

- تبادل الإعارة مع المكتبات

- تقييم خدمات قسم المراجع<sup>1</sup>

▪ خدمة الإحاطة الجارية : وهي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية<sup>2</sup>. وتهدف إلى إبقاء المستفيد متماشياً مع آخر التطورات والانجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدلها بين الحين والآخر.

▪ خدمات البحث بالاتصال المباشر: وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل

<sup>1</sup> - غالب ،عوض النوايسة. مرجع سابق،ص. 84-85

<sup>2</sup> - محمد خليل، عزة محمد علي. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء،2015،ص. 252

فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا أما خطوات الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد من قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجته للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث ، اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر، وتقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها.<sup>1</sup>

▪ خدمات التصوير والاستتساخ: وهي من الخدمات التي تحرص المكتبات الجامعية على توفيرها للمستفيدين ، وهي تعنى إتاحة الفرصة لمن يرغب من المستفيدين للحصول على نسخا مصورة لأجزاء من بعض المصادر الورقية مثل: الكتب والدوريات والمخطوطات والرسائل والتقارير والوثائق الأرشيفية والمصادر المرجعية أو مصادر غير ورقية، مثل المصغرات و المواد السمعية البصرية وملفات البيانات المقروءة آليا وأقراص الليزر. وبخاصة تلك التي لا تعار خارج المكتبات الجامعية ، وذلك في ضوء قواعد حماية حقوق المؤلفين الأدبية والمادية، وحقوق المستفيدين وواجباتهم في حرية الحصول على المعلومات واستخدام المجموعات والإفادة منها.<sup>2</sup>

▪ الخدمات الببليوغرافية: وتعد هذه الخدمة ذات قيمة كبيرة بالنسبة لكلية الدراسات العليا و الباحثين وأعضاء هيئة التدريس وطلبة المرحلة الجامعية الأولى، حيث يقوم قسم المراجع بإعداد قوائم ببليوغرافية صغيرة أو كبيرة مشروحة أو غير مشروحة بالمواد المتوفرة في المكتبة أو حتى خارج المكتبة و المتصلة بموضوع معين أو شخص معين أو أي نمط من أنماط الدراسة و البحث .<sup>3</sup>

▪ خدمة تدريب المستفيدين: من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات

<sup>1</sup> - كيلاني، عزت خيريت. نظم تطوير خدمات المكتبات الجامعية. عمان: دار غيداء ، 2014، ص.153

<sup>2</sup> - النشار، السيد السيد. مؤسسات المعلومات : ودورها في مجتمع المعرفة. الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2014، ص.175

<sup>3</sup> - عليوي ، محمد، المالكي مجبل لازم. مرجع سابق، ص. 62



ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المخلفة إلي تقديمها هذه المكتبات والمراكز لهم. فان تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام تعتبر قضية مهمة للطرفين ( المستفيد والمكتبة )<sup>1</sup>.

## 2- المستفيد من المكتبات الجامعية

أن الهدف الرئيسي للمستفيد من المكتبة هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات وفهمه الخاص للعالم ، وذلك بالبحث الهادف فيما كتبه الآخرون مما يضيفي تحسينا كبيرا له على معرفته ، أي على البنية الفكرية القائمة في ذهنه ، ولهذا تسعى المكتبات وأخصائي المعلومات لتوفير ما يحتاجه المستفيد وتحقيق رغباته واحتياجاتهم.

## 2-1 مفهوم المستفيد:

من الناحية اللغوية يعرف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم.<sup>2</sup>

أما اصطلاحا: المستفيد User هو الشخص الذي يتعامل مع جهاز الحاسوب سواء معاملة شخصية أو من خلال مؤسسة أو إدارة أو شركة بهدف إنهاء بعض الأعمال

المطلوبة منه ، وهي كلمة مرادفة ل (End-User).<sup>3</sup>

ويعرف أيضا : المستفيد / الزبون Patron على أنه أحد أفراد مجتمع المكتبة ، ممن

<sup>1</sup> - على محمد، وائل رفعت. مرجع سابق، ص. 187

<sup>2</sup> - ادريسي، سهيل. المنهل: قاموس فرنسي- عربي. بيروت: دار الآداب، [د.س]، ص: 1248

<sup>3</sup> - قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد

الوطنية، 2005، ص. 292.

يستخدمون المكتبة أو يستفيدون من خدمات المعلومات التي تقدمها <sup>1</sup>.

وفي تعريف آخر: يعرف المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما ، وعلى ذلك فالمستفيد من المكتبة Library User هو شخص يستفيد من مواد المكتبة خدماتها ، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ ، نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع ، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، والأخير يحمل معنى مساند أو دائم للمكتبة.<sup>2</sup>

### 2-3 فئات المستفيدين:

يمكن تحديد فئات المستفيدين على النحو التالي :

- المستفيد من المكتبة المدرسية: يستخدم المكتبة المدرسية الطلبة والطالبات من أعمار تبدأ من 5 سنوات حتى 18 سنة في المتوسط بالإضافة إلى تعدد المراحل الدراسية لهؤلاء ( روضة ابتدائي، إعدادي، ثانوي).
- المستفيد من المكتبة الجامعية: المستفيد من المكتبة الجامعية هم الطلبة والطالبات (ما بين 18-24 سنة) بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين (رسائل ماجستير، دكتوراه) وكذلك أعضاء الهيئة الإدارية على اختلاف تخصصاتهم، جميع هؤلاء تبعاً لتخصص الكلية أو المعهد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد المعطي، ياسر يوسف، تريسا لشر. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016، ص.316

<sup>2</sup> موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها - إدارتها - خدماتها - تسويقها. مرجع سابق، ص.151

<sup>3</sup> شعلال، سليمة. الحملات الترويجية وأثرها في إقناع المستفيدين بالمشاركة في خدمات المعلومات: دراسة ميدانية شبه تجريبية على مستخدمي مكتبة جامعة تبسة. مذكرة ماجستير: علم مكتبات: جامعة قسنطينة، 2010، ص. 174

- المستفيد من المكتبة المتخصصة: إن الدراسة الأولية و الجودة لاحتياجات هذا النوع من المستفيدين أي (مستفيدي المكتبات المتخصصة) سوف يساعدهم بشكل كبير في تلبية احتياجاتهم بدقة ونوعية.
- المستفيد من المكتبة العامة والوطنية ان المستفيد من المكتبة العامة والوطنية هم أفراد الشعب على اختلاف الثقافات وموضوعات التخصص والوظائف والأعمال و الأعمار.<sup>1</sup>
- كما يميز وارزيق Werzig من جهته ، أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:
  - المستفيد الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة و يستغلها فعلا.
  - المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.
  - المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه الفرصة لاستعمالها، لكن لا يستغل هذه الإمكانية
  - المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها، ولكن لا يدري أين يجدها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حافظي،زهير . تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. **Cybrarians Journal**.16(2008).تم الزيارة يوم 2018/02/23. المتاح على الخط

[http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77)

<sup>2</sup> - مقتاني ،صبرينة.التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة.أطروحة دكتوراء:علم مكتبات، [د.س]، ص. 36

## 2-4 أنواع المستفيدين:

تصنيف حسب ثلاثة جماعات هي:

- المستفيد الايجابي: هو المستفيد الذي يكون راضي ويتعاون مع المختص ، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة في بعض الأحيان.
- المستفيد السلبي: هو المستفيد الذي يكون غير راضي ويبيدي عدااء ويعتبر الخدمة المقدمة له لا تلبي احتياجاته وهو شخص صعب يطلب المساعدة دائما لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق المشاكل داخل نظام المعلومة خاصة سلوكه عند استعمال النظام أو وسائل البحث الحديثة لذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.
- المستفيد الحيادي(البسيط): وهو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات، بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقته في البحث و الاستقصاء عن مكان المعلومات.<sup>1</sup>

## 2-5 مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية:

فهو يختلف من مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديميا في الدرجة الأولى ومتجانسا إلى حد ما وبمستوى عال من الثقافة والعلم. ويتألف هذا المجتمع من:

<sup>1</sup> - غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية : مكاتبة كلية الآداب و اللغات والعلوم الإنسانية بجامعة تبسة نموذجاً. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري . تاريخ الزيارة 17-04-2018. متاح على الخط

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%8A%D9%86%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86%D9%81%D9%8A%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A/>

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
- أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.
- أعضاء الهيئة الإدارية والعاملين في الجامعة.
- الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
- بعض أفراد المجتمع المحلي.<sup>1</sup>

## 2-6 احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعة:

تتمثل احتياجات المستفيدين من المكتبات الجامعية في مختلف خدمات المكتبات الجامعية والتي تم الطرق لها مسبقا، بالإضافة إلى احتياجات أخرى وهي : احتياجات المستفيدين إلى المعلومات:

- منها ما هو حسب الدوافع المهنية مثل:
- الحاجة إلى المعلومات لمساعدة في حل مشكلة معينة، أو اتخاذ قرار.
- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.
- ومنها ما هو حسب المعلومات المرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية نجد:
- الحاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعية.
- بناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.
- الحاجة للمعلومات من أجل التعرف على النتائج المتوصل إليها الآخرون.
- الحاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق و الأفكار المتعلقة بموضوع البحث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عليان ، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات. مرجع سابق، ص.41

<sup>2</sup> - عادل، غزال. مرجع سابق.

## 2-7 العوامل المؤثرة في تلبية احتياجات المستفيدين:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة لأخرى، حيث أن هذه الاحتياجات ومدى تليبيتها تتأثر بجملة من العوامل نذكر منها:

- مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد.<sup>1</sup>
- حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية و العمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.
- أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.<sup>2</sup>
- العاملين في المكتبة: من حيث فئاتهم وعددهم وثقافتهم ومؤهلاتهم وقدراتهم على تقديم خدمات مكتبية متطورة وذات جودة عالية ، وإذ يعتبر العنصر البشري المؤهل شرطا ضروريا وعاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية.
- ميزانية المكتبة: التي تعتبر بدورها عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما توفرت الإمكانيات المادية والمالية لدى المكتبة بشكل كاف، وأحسن استخدامها وتوظيفها

<sup>1</sup> - النوايسة، غالب عوض. مرجع سابق، ص. 30

<sup>2</sup> - العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة- .مذكرة ماجستير: علم مكتبات: جامعة قسنطينة، 2012، ص.68

وكلما أمكن تقديم أحسن خدمة مكتبية ممكنة.<sup>1</sup>

## 2-8 صعوبات وعوائق تلبية احتياجات المستخدمين: وتتمثل عوائق تلبية احتياجات

المستفيدين فيما يلي:

- عوائق مادية وتجهيزية: تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستفيد وما تشمله من مؤثرات (مادية، إنارة و تهوية )
- عوائق نفسية واجتماعية: وتتمثل في العلاقة القائمة بين المستفيد وأخصائي المعلومات هذه العلاقة التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو ايجابي.<sup>2</sup>
- عوائق تقنية: تتمثل في جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله و الفائدة التي يمكن جنيها من طلبها بالإضافة إلى تعقد استخدام وسائل البحث، وبالتالي صعوبة البحث عن المعلومات.
- عوائق خاصة بالنظام: تتمثل في اهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية احتياجات المستخدمين.<sup>3</sup>

و من بين الصعوبات التي تواجه المستفيد في الحصول على المعلومات نذكر:

- صعوبة التعرف على المعلومات المتاحة
- تراكم المعلومات بكميات هائلة وسرعة نموها
- المسافات الشاسعة بين المستفيد ومراكز المعلومات
- تعدد لغات المعلومات
- تعدد مواصفات وطرق عرض الأفكار

<sup>1</sup> - نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة.

أطروحة دكتوراء: علم مكتبات: جامعة قسنطينة، 2010، ص.155

<sup>2</sup> - غزال، عادل. مرجع سابق

<sup>3</sup> - العياشي، بدر الدين. مرجع سابق، ص. 70

- البطء في المراحل النهائية في توفير المعلومات
- تفاوت نوعيات المعلومات ومستويات الثقة فيها
- قيود الاستيراد للمعلومات
- الصعوبات المادية
- التشتت الموضوعي لمراكز المعلومات، حيث لا يمكن للمستفيد أن يتخصص إلا في مجال واحد فقط.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية ترتبط ارتباطا وثيقا بنخبة المجتمع، حيث يعتبر المستفيد عنصرا أساسيا في المكتبة الجامعية و أهم الركائز فيها، فوجود المكتبة الجامعية من وجود المستفيد وخدمته الغاية والهدف الرئيسي لهذه المكتبات. فكلاهما يكملان بعضهما البعض وكل واحد يخدم الآخر.

<sup>1</sup> - سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات. ط2. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، ص. 36-37



# الفصل الثالث:

تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية

## تمهيد:

لعل أبرز الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل خاص منها خدمة تكوين المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم. وفي ظل الانفجار المعلوماتي الهائل في مجال المعلومات ، الأمر الذي حتم على المكتبات الجامعية أن تعطي اهتماما خاصا للمستفيدين، لأنهم بحاجة ماسة إلي تكوين حتى يتمكنوا من مواجهة هذا الكم الهائل من المعلومات، لذلك يجب على المكتبة الجامعية أن على المكتبة الجامعية أن تراعي جميع الجوانب الأساسية من أجل كسب رضا روادها.

## 1- ماهية التكوين:

يعتبر المصطلح شائع الاستخدام لدى الهيئات الرسمية والأكاديمية في دول المشرق العربي هو التدريب Training، أما المصطلح المستخدم على نطاق واسع في دول المغرب العربي خاصة الجزائر والمغرب وتونس فهو مصطلح التكوين Formation الواسع الاستعمال في الأدبيات الرسمية والأكاديمية لهذه الدول ، وهذا الأمر كان له أثر كبير في تناول موضوع التكوين في هذه الدراسة ، بسبب اختلاف المراجع العربية وحتى الأجنبية التي أصلت لهذا الموضوع في تبني مفهوم موحد

## 1-1 مفهوم التكوين:

لغة: كلمة تكوين Formation حسب القواميس والمناجذ نجدها مشتقة من Formare باللاتينية أو كلمة Forma مصطلح تكوين في اللغة العربية مشتق من الفعل "كون" وكون الشيء أي أوجده وأحدثه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> -دعى، أحمد. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية. مذكرة ماجستير: علم مكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة، 2015. ص.13

وجاء في قاموس La Rousse التكوين أنه مشتق من الفعل كون معناه شكل شيئاً أو شخص معين وعمل على تطويره مستعملاً في ذلك طريقة معينة تتضمن مجموعة من المقاييس.<sup>1</sup>

ومن الناحية الاصطلاحية يعرف التكوين: بأنه مجموعة النشاطات المصممة والموجهة أما لرفع مستوى مهارات ومعارف وخبرات الأفراد أو لتعديل ايجابي في ميولهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم.<sup>2</sup>

ويعرفه Pierre L'ouvarت بأنه: أداة للتكيف ، وتسمح للأفراد بتحسين معارفهم والتطور في عملهم.<sup>3</sup>

ويعرف أيضاً: التكوين هو عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج أو مجموعة من التصرفات المحددة مسبقاً.<sup>4</sup>

فهو عملية تستهدف إجراء تغيير دائم نسبياً في قدرات الفرد مما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل.

كما يعرف أيضاً بأنه: عملية منظمة ومستمرة ،محورها الفرد ،يهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية ،يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - Le petit Larousse Illustré . Paris:ed Larousse,2009.p. 433

<sup>2</sup> - بوقطف، محمود. التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية :دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور-خنشلة-مذكرة ماجستير: في علم اجتماع. جامعة محمد خيضر - بسكرة-،2014.ص.14

<sup>3</sup> - عباس، فتحي. واقع وأفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية. مذكرة ماجستير: في علم مكتبات والعلوم الوثائقية.جامعة وهران،2015.ص.19

<sup>4</sup> - حمداوي، وسيلة.ادارة الموارد البشرية. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالمة،2004،ص.99

<sup>5</sup> - إبراهيم، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات.ط1.الإسكندرية:دار الوفاء،2012.ص.85

### 1-2 مبادئ التكوين:

إن مبادئ التكوين عامة لا تخص أي مؤسسة أو الفرد ، بل تراعي الهدف الذي يطمح إلى تحقيق رقي اقتصادي متطور ، فهي مبادئ منطقية يجد الفرد نفسه يطبق سياسة التكوين على أكمل وجه، وهذا من خلال تبني المبادئ التالية:

- الحداثة: حيث تكون مادة التكوين و أساليبه حديثة ومتطورة ومواكبة لكل ما يستجد في الميدان
- الاستمرارية: حيث يكون ملازما للفرد منذ أن يبدأ حياته كموظف حتى تنتهي حياته المهنية
- الشمولية: يجب أن يشمل التدريب كافة الفئات العاملة في التنظيم وكافة فئات الأشخاص.<sup>1</sup>
- الواقعية: بمعنى يجب وضع برنامج للتكوين وفقا لحاجة الفرد أو المؤسسة
- الهادفة : يجب أن يكون التكوين هادفا وليس عشوائيا، بمعنى يجب أن يخدم مصالح الفرد والمؤسسة بشكل مباشر .
- الاقتصاد: بحيث لا يكون البرنامج عبئا على ميزانية الدولة أو المؤسسة.<sup>2</sup>

### 1-3 حوافز التكوين:

إن معرفة خصائص التعليم البشري وتوفر برامج مدروسة للتكوين لإنجاز هذه البرامج ليس بكاف لإنجاز هذه الفترة إذ أن أهم عنصر في العملية التكوينية هو المتكون نفسه والذي لا يمكن لأي متعلم أن يحدث دون مشاركته الايجابية ورغبته في التعلم لذلك لا

<sup>1</sup> - الحمزة، منير . دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية :المكتبة الرقمية بجامعة

الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا.مذكرة ماجستير : علم مكتبات ،2008،ص.122

<sup>2</sup> - الحمزة ،منير . المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق . ط1.الجزائر: دار الألفية ،2011،ص.125

بد من توفر الظروف المناسبة والتعرف على الدوافع الداخلية للتكوين للمتكونين لهدف استغلالها في عملية التعلم ، كما يجب معرفة المحفزات الخارجية التي يمكن استغلالها في تنمية الرغبة في التعلم وإثارة اهتمام المتكونين ، وفيما يلي يمكن توضيح لأهم الجوانب التي يمكن اعتبارها لتحفيز المتكونين:

- الرغبة في التعلم
- تلبية الحاجات المادية
- تلبية الحاجات الاجتماعية واثبات الذات
- توفر الظروف المناسبة
- تبسيط طرائق التكوين
- تسهيل معرفة النتائج<sup>1</sup>

## 2- ماهية تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية

### 2-1 مفهوم تكوين المستفيدين:

هي برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات تهدف إلى تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين، وإكسابهم القدرة على الإفادة من مصادر المعلومات، والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والقيام بكافة خدمات البحث العلمي.<sup>2</sup>

كما يعرفه "أحمد بدر" بأنه ما تقوم به المكتبات الأكاديمية من تقديم برامج تعليمية أو تدريبية للمستفيدين منها، حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات، وهناك جانبان يركز عليهما الباحثون عادة في هذا المجال أولهما إعطاء الأولوية لتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للإفادة القصوى من نظم

<sup>1</sup> - كادي، زين الدين. التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. مذكرة دكتوراء : علم كمكتبات: جامعة وهران، 2015، ص65.

<sup>2</sup> - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار معتر ، 2012، ص.103.

المعلومات القائمة، وثانيهما إعطاء الأولوية للارتقاء بكفاءة خدمات المكتبات ونظم استرجاع المعلومات لتقديم أكبر معاونة للمستفيد.<sup>1</sup>

كما يقصد به الإجراءات التي تتخذها المكتبة لتقليص العوائق التي تمنع المستعمل من الوصول إلى المعلومات.<sup>2</sup>

## 2-2 لمحة تاريخية عن تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

ظهرت البوادر الأولى لمسألة التكوين في المكتبات في سنة 1840 بالولايات المتحدة الأمريكية ، لما بدأ "امرسون" Emerson ينادي بضرورة إنشاء منصب أستاذ للكتب ، ثم بدأ يبرز مفهوم المكتبي المربي، حيث قال ديوي في هذا الصدد : المكتبة هي مدرسة والمكتبي هو أستاذ وزائر المكتبة ما هو إلا قارئ بين الكتب كالعامل بين الآلات و أضاف يقول: "يمكن أن تجعل من المكتبة جامعة بدون أساتذة"<sup>3</sup>

وقد تطور الوضع حينما بدأت جامعة جونز هوبكنز بتكوين المستفيدين بمكتبة الجامعة عام 1876م في شكل حلقات بحث شارك فيها الطلبة والأساتذة، وخلال نفس السنة 1876م بدأت تتبلور فكرة المكتبي كمعلم حيث بدأت صورة المكتبي في المجتمع كمعلم تحل محل صورته كحارس للكتب.<sup>4</sup>

ثم سار تكوين المستفيدين وتأهيل العاملين في المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية على نفس الوتيرة، واتضحت مظاهر الدمج بين كل من الأهداف التعليمية بوجه عام والأهداف المهنية بوجه خاص في لقاءات بين عاملي المكتبات الجامعية ومعلمي

<sup>1</sup> - بدر، احمد .التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات .القاهرة:دار غريب،2002.ص.372-373.

<sup>2</sup> -بودريان،عز الدين.تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق .مجلة المكتبات والمعلومات.مج1،ع2002،1.ص.77

<sup>3</sup> - بودريان ، عزالدين . المرجع نفسه.ص.77

<sup>4</sup> - الهوش ،أبو بكر محمود.التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة:دار الفجر،2002.ص.193

المكتبات. وكان أول لقاء في مؤتمر "جمعية المكتبات الأمريكية" المنعقد سنة 1897م، وتلاه اللقاء الثاني سنة 1901م، والثالث سنة 1908م بمينيسوتا. ثم شهدت ثلاثينيات القرن الحالي اهتماما بالغا وجهود كبيرة تؤكد على الوظيفة التعليمية للمكتبة.<sup>1</sup>

وفي سنة 1963م أوصت لجنة مستشاري رئيس الولايات المتحدة الأمريكية للعلوم أن تنظم المعاهد والجامعات برامج لتعليم الطلبة كيفية استرجاع المعلومات والاستفادة من المعلومات المنشورة بحيث أصبح تكوين المستفيدين من أهم مهام مراكز المعلومات بكل أنواعها.<sup>2</sup>

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 "ASLIB" سنة 1926م، وتلتها سنة 1938م تشكيل لجنة لإعداد تقرير في هذا الموضوع فاستجابت الجامعات لعملية تكوين المستفيدين، وبدأت بالقيام بهذه المهمة خلال الخمسينيات<sup>3</sup>. أما في جامعات الوطن العربي، فالاهتمام حديث العهد إذ ظهر أول اهتمام بتكوين المستفيدين خلال الندوة الأولى لأمناء ومديري المكتبات بالجامعات العربية بجامعة بغداد عام 1972م. لكن خلال السنوات الأخيرة، بدأت الجامعات العربية تبدي اهتماما بتكوين الطلبة على استخدام المكتبات ومصادر المعلومات رغم غياب دراسة رسمية منهجية شاملة للمناهج المتبعة في هذه الجامعات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مرجع سابق. ص. 118.

<sup>2</sup> - الهوش، أبو بكر محمود. المرجع السابق. ص: 193.

<sup>3</sup> - مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مرجع سابق. ص. 119.

<sup>4</sup> - مقناني، صبرينة. دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع إشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات. مج3، ع2006، 1، ص. 71.

## 2-3 أسباب تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

- هناك العديد من الأسباب التي زادت في الحاجة إلى تكوين المستفيدين نذكر منها:
- سرعة فائقة في تغيير الوسائل التكنولوجية يوازيها تطور بطيء جدا في السلوكيات الإنسانية
  - الرغبة الشخصية للمستفيدين في التكوين، وفي تجديد المعرفة.<sup>1</sup>
  - ضرورة التكوين لمسايرة التطور والبقاء في المنافسة، والتمكن في الاندماج في مجتمع معقد ومتغير
  - عدم وجود طرائق علمية في توجيه المستفيدين خاصة في حالة وجود مشاكل تنظيمية داخل المكتبة<sup>2</sup>
  - الانفجار المعرفي والزيادة في الإنتاج الفكري الذي أنتج صعوبة في استرجاع المعلومات.
  - النظرة الحديثة للمكتبات التي تنشط باتجاه المستفيد ليستعمل المكتبة بشكل أكثر
  - جهل غالبية المستفيدين لطرق البحث عن المعلومات ولخدمات المكتبات وكيفية الاستفادة منها
  - اعتماد الكثير من العلماء والباحثين على الجامعة غير المرئية في الحصول على المعلومات اللازمة لمواصلة بحوثهم

<sup>1</sup> - الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق. مرجع سابق. ص. 123

<sup>2</sup> - الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية بجامعة

الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا. مرجع سابق. ص. 120



- تطور تكنولوجيا المعلومات الحديثة عامة وأوعية المعلومات الالكترونية الحديثة خاصة ، ووقوف المستفيد عاجزا أمام استعمالها واستخدام قواعد وشبكات المعلومات<sup>1</sup>
- لا توجد مؤسسة توثيقية تشبه الأخرى ، الشيء الذي يستوجب في كل مرة التكوين للسيطرة على النظام التيسيري المطبق، ولاستعمال واستغلال الوسائل الموجودة داخل كل نظام معلومات.<sup>2</sup>

## 2-4 أنواع تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية:

هناك عدة أنواع لتكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية نذكر منها:

التكوين الغير منظم: يعطي هذا التكوين للمستفيد الواحد بعد أن يدرك المكتبي أنه في حاجة ماسة للمساعدة، ويعتبر من أهم وأنجع أنواع التكوين.

التكوين العرضي: هو عبارة عن تكوين بشكل مباشر ، أي إعطاء إرشادات أو رموز معينة توحى بنوع من التعليمات لاستخدام أداة ما ، إذ يعتبر درسا للمستفيد كوضع بطاقة ملونة بها تعليمات عن استخدام الفهرس أو تقديم برنامج يقارن فيه المكتبي مع زملائه بين الاستعمال السليم والاستعمال الخاطئ.

التكوين الفردي: هو تنظيم لتدريس واستعمال المكتبة باجتماع المكتبي مع الطلبة يوزع خلالها عليهم تكليفا مطبوعا في صفحات تشرح باختصار الغرض من الدرس، ثم يعطي معلومات كافية عن مراجع المكتبة اللازمة لتوجيه الطالب لبحث بمفرده، فتكشف قدراتهم الفردية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بدر، أحمد ، عبد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي . مرجع سابق.ص. 42-43

<sup>2</sup> بودريان، عز الدين. البحث الوثائقي في مجتمع العلوم:دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية .ولاية قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراء دولة : علم مكتبات : جامعة منتوري قسنطينة،2005.ص. 145

<sup>3</sup> - مقناني، صبرينة . التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة.مرجع سابق ص.115

التكوين الداخلي: يقسم الطلاب في بعض البرامج إلى مجموعات ، ثم تدرب على عمليات الفهرسة، التصنيف، التكشيف والخدمات داخل مصلحة خاصة بالبيبليوغرافيا بالقسم ، كما يمكن تكوينهم على البحث في الحواسيب واسترجاع المعلومات ضمن برامج معينة .

التكوين الخارجي: يقسم الطلبة إلى مجموعات وتوزع على أماكن خاصة أي مكتبات خاصة أو مصالح داخل المكتبة يتم اختيارها مع الحصول على الموافقة من قبل هيئة معينة لاستقبالهم وتكوينهم.

التكوين عن بعد : يعتبر التكوين عن بعد الطريقة الحديثة في تكوين المستفيدين ، والتكوين عن بعد يعني نظام غير منتقل إلى مكان التكوين ، وهو بدون حضور مادي (جسماني) للمكون، ويعرف بمصطلح التعليم الإلكتروني بكل تكوين يستعمل شبكة محلية موسعة، أو الانترنت لبث وإيصال التعليم <sup>1</sup>.

## 2-5 أهمية تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

تبرز أهمية تكوين المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة والبحث على المعلومات مع تزايد الكم الهائل للمعلومات وتطور الأرصدة من التقليدية إلى المحوسبة ، مما أصبح ضرورة ملحة فرضها عصر المعلومات الذي كان له الأثر الكبير في كيفية الاختيار السليم للمعلومات وتحليلها وتنظيمها وتخزينها وبثها، وبالتالي فمن البديهي أن يكون الأثر على كيفية الاسترجاع للمعلومات بالطريقة التي تفيد وسط الفيض المعلوماتي دون أن يتيه ومنه التعليم الذاتي بما أنه سيكتسب المهارات اللازمة لاستخدام مصادر المعلومات القديمة منها والحديثة فيصبح قادرا على الاعتماد على ذاته في حل مشكلاته.<sup>2</sup> وهذا يلقي على الجامعة عموما ، وعلى المكتبة الجامعية خصوصا مسؤوليات إضافية لكي تكون

<sup>1</sup> - سواحي،فاطمة .مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .مذكرة ماستر : علم مكتبات: جامعة العربي التبسي تبسة ، 2016. ص. 28-29

<sup>2</sup> - مقناني، صبرينة. دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع إشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة.مجلة المكتبات والمعلومات.مج3،ع2006،1،ص.69

الطلبة ليكونوا أكثر قدرة على الحصول على المعلومة من مصادر متنوعة ومختلفة بهدف تحقيق التكامل بين التعليم الرسمي والتعليم المفتوح أو التحصيل الذاتي ، فتزال الحواجز بين التعليم البرامج الدراسية من جهة ، والبعد عن الحفظ والتلقين من جهة أخرى بهدف إعداد الباحثين لأن النظام التعليمي أصبح غير كاف لوحده لإعداد الطالب لأن النظرة الحالية السليمة إلى التعليم يجب أن تمتد حتى تعلم الطالب كيف يستقل بذاته ويعلم ذاته ويسير بخطى سريعة نحو مواكبة سرعة التغير والتقدم.<sup>1</sup>

## 2-6 أهداف تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية:

يمكن تحديد أهم الأهداف المرجوة من تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية على النحو التالي :

✚ إكساب المستفيد مهارات استخدام المكتبة

✚ ترسيخ الإيمان بأهمية المعلومات بحياتنا المعاصرة لدى المستفيدين فكريا واقتصاديا

✚ تكوين المستفيدين على تحديد حاجتهم من المعلومات وبالتالي إكسابهم القدرة للوصول إليها عند الحاجة.


✚ استغلال أحسن لأنواع مصادر المعلومات خاصة الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة.<sup>2</sup>

✚ تطوير القدرة على اختيار مصادر المعلومات المفيدة والمناسبة للحاجات المعلوماتية الخاصة والمتصلة بالبحث والدراسة والتعامل معها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -مقناني، صبرينة .مرجع سابق.ص.121

<sup>2</sup> - الهوش، أبو بكر محمود .مرجع سابق.ص. 200

<sup>3</sup> - صوفي، عبد اللطيف . التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه ،أنواعه واتجاهاته الحديثة .عين مليلة:دار الهدى،2002.ص.113

وقد عبر أحد أخصائي المعلومات عن الهدف من تكوين المستفيدين بما يلي:  إيصال المعرفة والتقنيات إلى المتدربين التي بواسطتها يتمكنون من تحديد حاجاتهم واقتناء المعلومات وتقييمها وتنظيمها وإنتاجها ثم الاتصال بها.<sup>1</sup>

## 2-7 وسائل برامج تكوين المستفيدين:

إن عملية تكوين المستفيدين لا تقوم إلا على ضرورة توفير مجموعة من الطرق والوسائل والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- الجولات الجماعية أو الفردية: تحرص معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص للطلبة جولة أرجاء المكتبة، ومختلف أقسامها بصحبة أحد العاملين بالمكتبة من خلال ذلك للمستفيد على التعرف على الخدمات التي تقدمها وكيفية الإفادة منها.

- المحاضرات العامة: تنظم بعض الجامعات محاضرة أو سلسلة من المحاضرات لتعريف بالمكتبات، ولكي تحقق هذه الطريقة أهدافها فإنه يفضل أن يكون بين أيدي المستفيدين بعض المواد التي يمكنهم الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة كموجز محاضرة ودليل مكتبة.<sup>2</sup>

- الإرشاد الفردي: تتجه جميع المؤسسات التوثيقية إلى استخدام اللوحات والوسائل الإرشادية بمختلف أشكالها وذلك لمساعدة المستفيدين على التعرف على الأماكن التي يجدون فيها ما يحتاجونه من مواد وخدمات.

- أدلة المكتبات : تتمثل أساسا في إعداد دليل موجز للمستفيدين من خدماتها ويشمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها ،مع التركيز بوجه خاص على ما تقدمه

<sup>1</sup> - بوردريان ، عز الدين . تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق .مرجع سابق.ص.78

<sup>2</sup> - غزال، عادل . مرجع سابق.

من خدمات بالإضافة إلى كيفية ترتيب الأوعية الفكرية والفهارس المستخدمة وكيفية الإفادة منها.<sup>1</sup>

- المساق الدراسي المستقل: تخصص بعض الجامعات مساق لتكوين الطلبة على كيفية التعامل مع المكتبة و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر.
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية: كالأفلام والشرائح ، فبالإمكان الإفادة من التقنيات الحديثة في تكوين المستفيدين على استخدام المكتبة أو مركز المعلومات بشكل جيد حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها إلى المستفيدين على شريط ناطق أو شريحة فيلمية.<sup>2</sup>
- التدريبات العملية: للتدريبات العملية أهمية خاصة حيث تكشف منذ البداية مدى قدرة المستفيد على استخدام المكتبات ومصادر المعلومات بها، ومن ثم إمكانية التعديل في الطرق المستخدمة للتعليم بما يتلاءم مع إمكانياته المعرفية وكذلك تقييم فعالية البرنامج الموضوع، يتمثل التدريب العملي في توزيع المكتبي تكليف مطبوعا في صفحات تشرح باختصار الغرض من الدرس ، ثم تعطي معلومات كافية عن المراجع المكتبية ليتمكن كل طالب من تحضير بحثه، ويسمى هذا بالتدريب الفردي.<sup>3</sup>

## 2-8 مستويات تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية:

يمكن أن نميز بين ثلاث مستويات لتكوين المستفيدين نذكرها فيما يلي :

- المستوى الأول: يتعلم في المستوى الأول ماهية المكتبة ، فيتعرف على تنظيمها ومختلف مصالحها ومصادر معلوماتها و أماكن وجودها وبالتالي، إعطاؤه المبادئ

<sup>1</sup> - حافظي، زهير. مرجع سابق

<sup>2</sup> - غالب، عوض. مرجع سابق. ص. 116

<sup>3</sup> - مقتاني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة . مرجع سابق.

الأساسية للاستعمال الجيد للمكتبة وهي عبارة عن الزيارة التقليدية للمكتبة وهي الطريقة التي قلت ولم يعد يعتمد على إتباعها بشكل عام في أنشطة التكوين لأن الأدوات المتنوعة و المتعددة التي طورتها المكتبات كالأدلة التوضيحية والزيارة الموجهة وغيرها من المعلومات أصبحت متوفرة أكثر على شبكات الواب الخاصة بالمكتبات مما يسمح للمستفيد من إعلام أو تكوين نفسه بنفسه.<sup>1</sup>

• المستوى الثاني: في هذا المستوى يتعلم الطالب البحث عن المعلومات الهامة حول بعض الموضوعات إذ يحتاج المستفيد إلى معرفة تنظيم المعرفة في ذلك التخصص أو الحقل المعرفي وكيف يتم تسجيل المعرفة فضلا عن معرفة خاصة المصطلحات والمواصفات المتعلقة بتنظيم مصادر المعلومات ،وبالتالي يحاول المستفيد تعلم التصفح والاطلاع على فهارس المكتبات وإيجاد أهم الكتب المرجعية التي تهمة.

حيث أصبح إعطاء قاعدة في التكوين ضروري للغاية خاصة مع التطور المعمم للفهارس المحوسبة ، ففي مقاطعة "كيبك" بكندا توفر المكتبات الجامعية ، وفي معظم الحالات هذا التكوين على شكل دروس وتعريفات ، ونادرا ما تكون على شكل ورش إنما تعطي في قاعات للتكوين مجهزة خصيصا ، ويمكن أن تستقبل من 15 إلى 50 شخصا.<sup>2</sup>

• المستوى الثالث: يهدف التكوين في هذا المستوى إلى تعليم المستفيد محتوى واستعمال مصادر المعلومات أو المصادر الوثائقية المتخصصة في تخصص مع تعميم قواعد البيانات على الأقراص المضغوطة ، كما يتمحور التكوين حول التحكم في تكنولوجيات الحديثة ، إضافة إلى تعليم الطالب كيفية تحديد احتياجاته من المعلومات بشكل أحسن

<sup>1</sup> - مقناني، صبرينة . التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مرجع سابق. ص. 124

<sup>2</sup> - VERREAULT ,Luice. La formation documentaire au Québec : un tour d'horizon. Actes de L'ABCDEF.Québec.23-24.oct.1995.p 133

ووضع إستراتيجية دقيقة للبحث وإيجاد مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته ضمن نظام معلومات في حقل معرفي معين أي في تخصص المستفيد.<sup>1</sup>

## 2-9 برامج تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية:

إذا كان الدافع التقليدي لمعظم برامج تكوين المستفيدين هو ما يتصوره الأمناء كالاحتياجات لهؤلاء المستفيدين، فإن دراسة النماذج السلوكية للمستفيدين يمكن أن تساعد الأمناء في تنظيم تحليلهم وفهمهم لسلوك المستفيدين ثم تطبيق نتائج دراساتهم في تحيين برامج تكوين المستفيدين.

هناك مدرستان مختلفتان بالنسبة للدراسة النظرية للمستفيدين، إحداهما تضع نماذج للمستفيدين من المعلومات بناء على كيفية استخدامه لنظم وخدمات المعلومات أما المدرسة الثانية فهي تركز على المستفيد من المعلومات بناء على الفروق الفردية في التعليم والنمط السلوكي.<sup>2</sup>

ويذهب الباحث "كامب" إلى أن هناك بالنسبة للوسط الأكاديمي اختلاف بين جماعات المستفيدين وتعتمد هذه الاختلافات على كل من وضعهم الوظيفي وتخصصهم الموضوعي، ولكن معظم هؤلاء لا يعرفون مختلف الأدوات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها لهم لمساعدتهم في حل مشكلاتهم المعلوماتية وقد تنقصهم خبرة ومهارة استخدام التجهيزات الحديثة. لذا فاهتمامات الباحث "كامب" تتركز في تعريف المستفيد بالأساليب الخاصة باستخدام المكتبة وطرق استرجاع المعلومات بواسطة النظم المحسبة .

وتوصل الباحث في الأخير إلى النتائج التالية بالنسبة للبرنامج المثالي لتكوين المستفيد:

<sup>1</sup> - مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مرجع سابق. ص.

<sup>2</sup> - عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. مذكرة ماجستير: علم مكتبات: جامعة قسنطينة، 2012، ص. 45.

- أن يأخذ البرنامج في اعتباره خلفية هؤلاء المتدربين من حيث المكان الذي كانوا يعملون به ومن حيث مجالات دراساتهم وخبراتهم ومهاراتهم.
  - أن يجمع البرنامج بين متطلبات المحاضرين ومتطلبات المتدربين التي قد تختلف فيما بينها.
  - تشجيع وتطوير عادة التفكير قبل محاولة حل المشكلات
  - عملية البحث عن المعلومات ستؤدي إلى فهم أفضل للحاجة المحددة للمعلومات
  - يجب أن يكون البرنامج مرنا ومتلائما مع الأخذ في الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين.<sup>1</sup>
- كما أن "عامر إبراهيم قنديلجي" يرى بأن البرنامج واسع المدى لتكوين المستفيدين في المكتبات يشمل على ما يلي :
- الإفادة من الوسائط الالكترونية الجديدة والمتجددة باستمرار
  - تطبيق مبادئ التفكير النقدي للمعلومات
  - إكساب الأعداد المتزايدة من المستفيدين المزيد من المهارات
  - مساعدة المستفيدين في الإفادة المتعمقة من خدمات الاستخلاص و التكشيف المعقد
  - يمكن للتركيز أن يتجه نحو المشكلات من خلال الوصول إلى المعلومات لا نحو تملكها
  - التدريب لمساعدة المستفيدين لكي يصبحوا أكثر اعتماد على أنفسهم في البحث عن المعلومات واسترجاعها، ويمكنهم ذلك من خلال الإفادة من النظم التي يمكن التعامل معها بسهولة وبسر.

<sup>1</sup> - حافظي، زهير. مرجع سابق



- إتقان أسلوب استراتيجيات البحث الذي يكفل للمستفيدين القدرة على البحث عن المعلومات
- تدريب المستفيدين كيفية تحقيق التكامل بين إفادتهم من المواد المطبوعة التقليدية وإفادتهم من المصادر الالكترونية المحوسبة.<sup>1</sup>

## 2-10 صعوبات تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

لا يمكن تطبيق البرامج التكوينية بالمكتبات ومراكز المعلومات دون مصادقة مجموعة من العوائق والتي نذكر منها:

- صعوبة تعبير الغالبية من المستفيدين على احتياجاتهم
- عدم مراجعة المحتوى الموضوعي لبرامج الدورات التدريبية بشكل دوري بغرض التحديث والتطوير وإضافة بعض المواد بما يتماشى مع التطورات الحديثة
- عدم وجود عنصر التجانس بين فئات المستفيدين
- نقص التكوين لد المكونين أنفسهم.<sup>2</sup>
- صعوبة الاستجابة إلى كل احتياجات المستفيدين
- عدم إلمام المستفيدين بالمعلومات العامة الأساسية والضرورية للدخول في دورات تكوينية.
- نقص الفضولية عند المستفيدين مما يتطلب البحث عن عناصر تحفيزية ملائمة
- انعدام التحسيس عند الهيئات الوصية فيما يخص أهمية التكوين .
- نقص الإمكانيات المادية والمالية إضافة إلى ضيق الوقت.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- قنديلجي، عامر ابراهيم . حوسبة (أتمتة)المكتبات. عمان : دار المسيرة، 2004، ص.153

<sup>2</sup>- غزال، عادل. مرجع سابق .

<sup>3</sup>- بودريان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق. مرجع سابق. ص.78

خلاصة الفصل :

من خلال ما تعرضنا إليه تبين أن مسؤولية تكوين المستفيدين أصبح ضرورة حتمية على المكتبات الجامعية ، فالمستفيدين يحتاجون إلى التعليم والتوجيه، و هذا ليحقق التحكم في أساسيات البحث عن المعلومات والاستخدام الأمثل لها في الوقت المناسب، و الإفادة الفعالة من خدمات المكتبة.

# الفصل الرابع

إجراءات تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

**تمهيد:**

يعتبر القسم الميداني في البحوث العلمية تكملة وتدعيماً للخلفية النظرية للبحث، وهذا من خلال ما يمكننا لتوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية تعكس وتفسر الواقع المدروس، وهذا عن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد أنسب الأدوات والأساليب المنهجية.

**1- التعريف بمكان الدراسة:**

المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة: استلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل ، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي أما المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمة فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016.

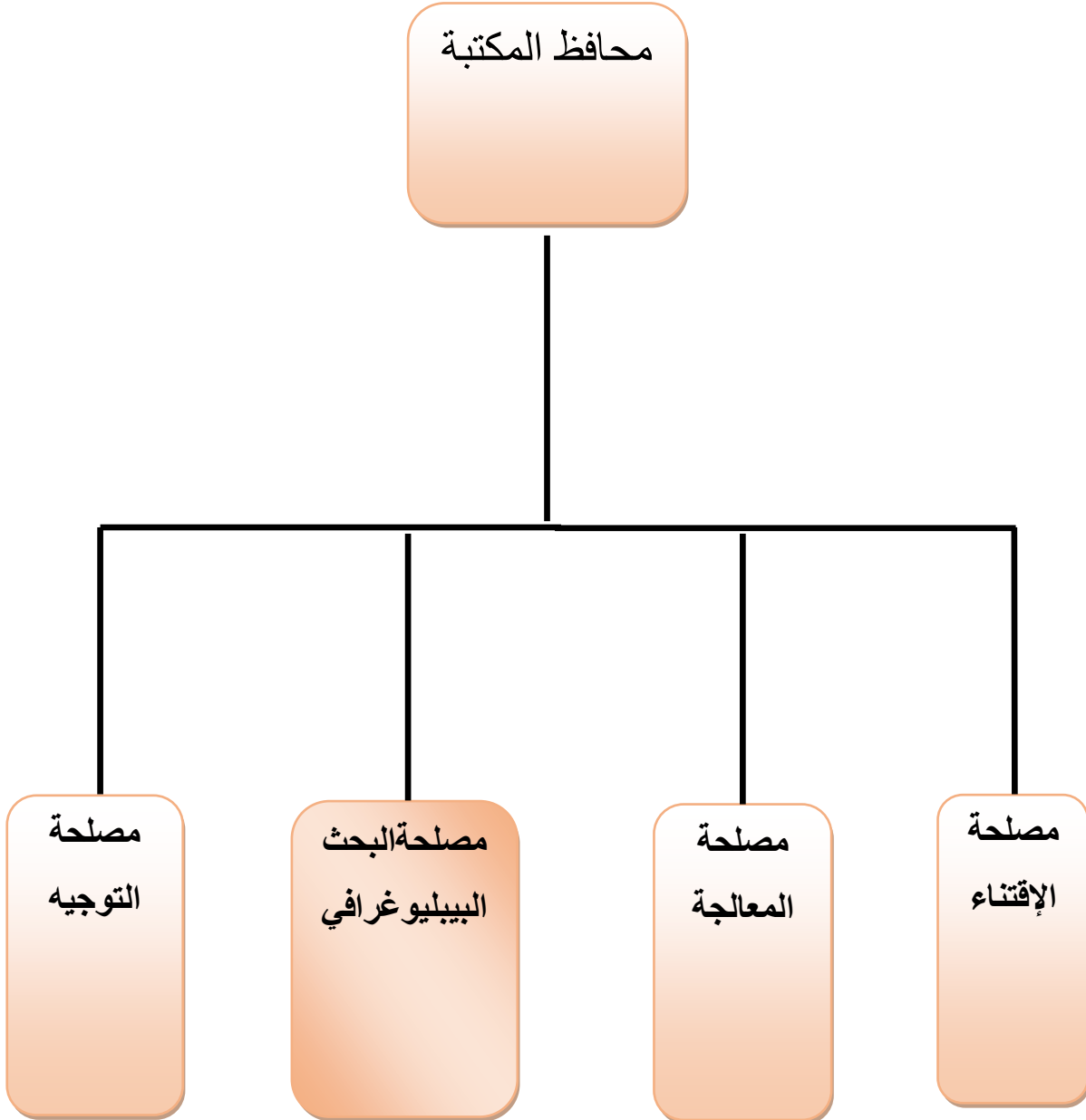
**رصيد المكتبة المركزية :**

تحتوي المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة على مجموعة من الأرصدة الخاصة بالتخصصات الموجودة بها، أي كل من التخصصات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و كلية الحقوق و العلوم السياسية ، حيث تتميز الأوعية بتنوع في أشكالها من كتب و دوريات و معاجم و موسوعات إضافة إلى مصادر المعلومات الالكترونية ، حيث يتم الاعتماد على شكل الوعاء في تحديد نوع الإتاحة و التي تكون داخلية في حالة المعاجم و الموسوعات و الدوريات و إتاحة خارجية بالنسبة للكتب ، كما أن عدد الرصيد يتزايد كل سنة من خلال عملية الاقتناء فقدر عدد الرصيد الحالي بـ:

- عدد العناوين يقدر ب 4439 عنوان.

- عدد النسخ يقدر ب 38303 نسخة.

الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -



شكل رقم 01: يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

**2- مجالات الدراسة:**

يعتبر تحديد مجالات الدراسة الميدانية من الخطوات والأساليب العلمية الضرورية لإعطاء البحث صيغة علمية جيدة، ولإعطاء بحثنا هذه الصيغة قمنا بتقسيم مجالات دراستنا على النحو التالي:

- المجال الجغرافي: ويقتصر المجال الجغرافي على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية والمتمثل في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-
- المجال البشري: يتمثل المجال البشري في الفئة التي تم اختيارها للقيام بالدراسة الميدانية ، وقد اقتصرت هذه الفئة في دراستنا على فئة المستفيدين من طلبة قسم العلوم الإنسانية وبلغ عددهم 500 طالب تم اختيارها عشوائياً، بالإضافة إلى مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية.
- المجال الزمني: المجال الزمني هو المدة أو الوقت المستغرق في انجاز الدراسة الميدانية بدءاً بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع إلى غاية تحليلها. وقد استغرقت مدة انجاز هذه الدراسة الميدانية ،ابتداءً من 29 أفريل إلى غاية 31 ماي 2018 حيث تم الرد على الاستبيان وتحليل بياناته وصولاً إلى نتائج الدراسة

**3- منهج الدراسة:**

المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل أو تحدد عملياته الفكرية حتى يصل إلى نتيجة معلومة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - الدجيلج ، إبراهيم عبد العزيز. *مناهج وطرق البحث العلمي*. عمان: دار الصفاء ، 2010، ص:70

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي القائم على التحليل الذي يعتبر أحد أنواع المناهج العلمية ، الذي يحتل مكانة كبيرة لملاءمته لدراسة الظواهر الاجتماعية إذ أنه يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال المعطيات المتحصل عليها. ومن هنا ارتأينا المنهج الوصفي هو الملائم والأنسب لموضوع بحثنا، فهو يقوم على أساس جمع المعلومات والبيانات اللازمة وتحليلها واستخلاص النتائج منها لغرض معالجة المشكلة.

#### 4- مجتمع الدراسة:

إن الهدف الرئيسي من البحث العلمي هو الوصول إلى نتائج والحقائق المرجوة، ولا يكون هذا إلا بحسن اختيار العينة أو أفراد المجتمع المدروس، فيعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ، ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة، فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع.

المجتمع: هو المجموعة الكلية أو المجموعة الكاملة من الناس، أو الأحداث أو الأشياء.<sup>1</sup>

وعليه فإن مجتمع دراستنا يتمثل في طلبة قسم العلوم الإنسانية المسجلين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة- والذي قدر عدده 500 نظرا لكبر حجم مجتمع البحث لم يكن بوسعنا دراسة كل أفراد هذا المجتمع ، فقمنا باختيار عينة تمثله.

أما المجتمع الثاني فقد أجرينا مقابلة مع مكتبي محافظ المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-.

<sup>1</sup> - النجار ، فايز جمعة، النجار نبيل جمعة، الزعبي ماجد راضي . أساليب البحث العلمي :منظور

تطبيقي.ط2.عمان:دار الحامد،2009،ص.104.

**4-1 عينة الدراسة:**

العينة وهي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي.<sup>1</sup>

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة المتمثلة في فئة المستفيدين من طلبة قسم العلوم الإنسانية المسجلين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة- شتمة- بلغ عددهم (50) مستفيد من إجمالي 500 ، وتم توزيع الاستبانة عشوائيا على ما نسبته 10% وتم اختيار هذه العينة للأسباب التالية:

- لأنه يعتبر المستفيد المبتدئ يحتاج إلى تكوين
- إقبالهم على انجاز البحوث العلمية
- إضافة إلى كبر حجمها

**5- أدوات جمع البيانات الدراسة:**

يعتمد الباحث أثناء دراسته موضوع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع المعلومات والبيانات حول مشكلة الدراسة، وهو جهد مهم يحتاج إلى مهارة وانتباه من قبل الباحث، ومن الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هذه الدراسة:

**5-1 الاستبيان:** هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها البعض بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي اختارها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- الدعليج، ابراهيم عبد العزيز. مرجع سابق.ص.91

<sup>2</sup>- قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية : أسسه - أساليبه-

مفاهيمه- أدواته. عمان : دار المسيرة،2008،ص:165



تحكيم الاستبيان: بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان وقبل توزيعه على أفراد عينة البحث قدمناه إلى الأستاذ المشرف لإبداء رأيه، ومعرفة مدى ملائمة الأسئلة مع موضوع الدراسة ، حيث أنه تم الأخذ بالملاحظات المقدمة والتعديل في الاستبيان، إضافة إلى ذلك تم تحكيمها من طرف أساتذة علم مكتبات الأستاذ بوعافية السعيد ،وكمال مسعودي، والأستاذ بلقاسم بوزيية، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم والتعديل في الاستبيان.

تجريب الاستبيان: قبل توزيع الاستبيان بشكل نهائي قمنا بتوزيع 25 استمارة لتجريبها بهدف التعديل في محاور وأسئلة الاستبيان، حيث طلبنا منهم إبداء رأيهم واقتراحاتهم حول الاستبيان فيما يخص صياغتها وتركيبها، أين تم حذف وتعديل بعض المصطلحات الغير واضحة ، وبعد التأكد من صحته قمنا بتوزيعه بشكل نهائي على العينة المختارة.

توزيع الاستبيان: وقد تم توزيع 50 استمارة استبيان على أفراد العينة المطلوبة، وتم استرجاعها كاملة، حيث تضمنت 18 سؤالاً، موزعة على (3) محاور أساسية وكانت كالتالي:

أولاً: البيانات الشخصية :

وتحتوي على بيانات شخصية عامة للمبحوثين، جنس، المستوى والتخصص العلمين يضم الأسئلة من رقم (1) إلى رقم (3)

المحور الأول: بعنوان استخدام تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

يضم 7 أسئلة من السؤال (4) إلى السؤال (10)

المحور الثاني: بعنوان مدى ملائمة برامج التكوين المعتمدة للتطورات الحديثة واحتياجات المستفيدين

يضم 5 أسئلة من السؤال (11) الى السؤال (15)

المحور الثالث: بعنوان الصعوبات التي تواجه مستخدمي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

يضم 4 أسئلة من السؤال (15) إلى السؤال (18)

بحيث استعملنا بعض الأسئلة المغلقة حتى يحسم المبحوث إجابته ب "نعم" أ "لا" ، كما قمنا بفتح بعض الأسئلة وترك المجال مفتوح لبعض الأسئلة لتعليق على اختياره لذلك الجواب والتعبير عن رأيه.

**5-2 المقابلة:** هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص تطرح من خلالها أسئلة ، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة.<sup>1</sup>

وعليه فقد قمنا بمقابلة مع محافظ المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة- و كانت عبارة عن مقابلة غير مقننة ، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة حول تكوين المستخدمين داخل المكتبة .

## 6- تحليل بيانات الاستبيان:

### أولاً: البيانات الشخصية:

يجمع الجدول التالي الأسئلة التي طرحت على المستخدمين داخل المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة- فيما يخص بياناتهم الشخصية.

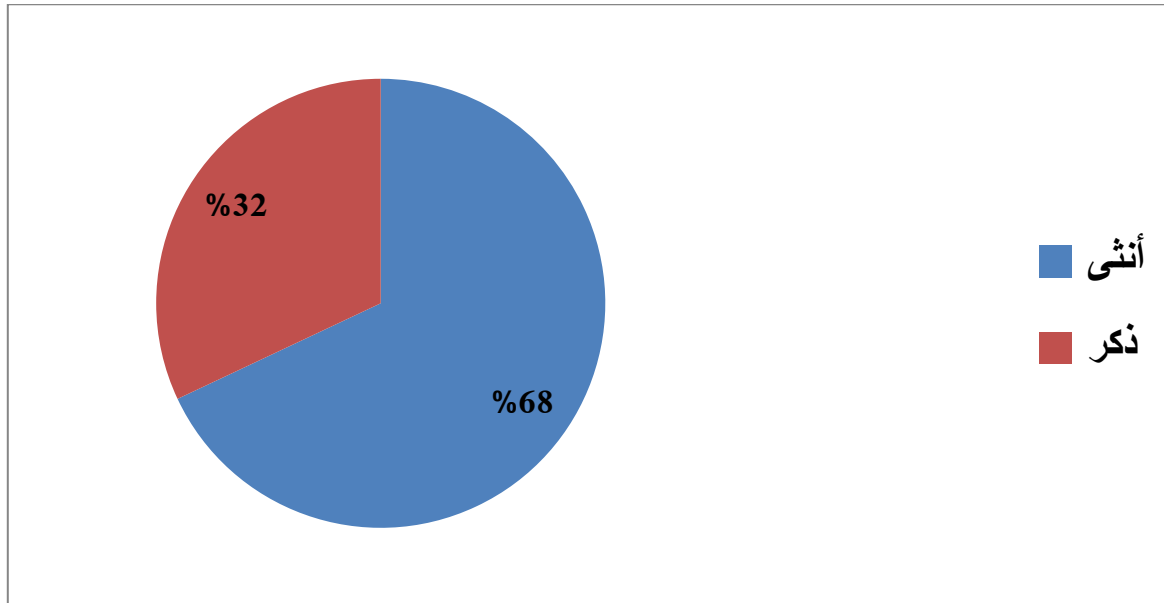
<sup>1</sup> - الضامن ، منذر . أساسيات البحث العلمي. عمان :دائرة المسيرة،2007.ص. 96

## 1- الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
أنثى	34	68%
ذكر	16	32%
المجموع	50	100%

## جدول رقم 01: يوضح جنس مجتمع الدراسة

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا أن جنس الأنثى يفوق جنس الذكر بنسبة كبيرة ، بحيث نلاحظ بأن نسبة 68% هي إناث ما نسبته 32 % هم ذكور ، ويعود ذلك إلى كون الأنثى أكثر من الذكر في المجتمع، إضافة إلى أن هذا راجع إلى أن نسبة المسجلين في الجامعة يطغى عليها الإناث.



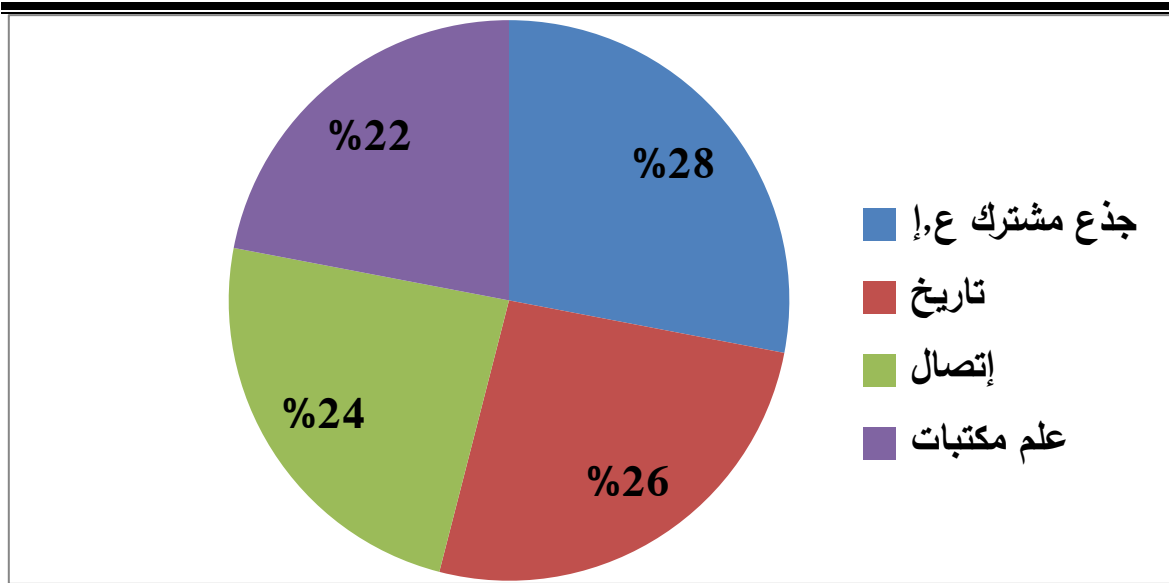
## الشكل رقم 02: يمثل جنس مجتمع الدراسة

**2- التخصص العلمي:**

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
26%	13	تاريخ
22%	11	علم مكتبات
24%	12	اتصال
28%	14	جذع مشترك ع.إ
100%	50	المجموع

**جدول رقم 02: يوضح التخصص العلمي لمجتمع الدراسة**

من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها والتي توضح التخصص العلمي لمجتمع الدراسة يمكن القول أن أعلى نسبة من المستفيدين داخل المكتبة المركزية هم من تخصص جذع مشترك علوم إنسانية ، وهذا ما توضحه لنا نسبة 28% ، وهذا راجع إلى كونهم الفئة الأكبر عددا في قسم علوم إنسانية وكذلك المكتبة المركزية تهيئ لهم كل الظروف المناسبة لتلبية احتياجاتهم. ليأتي بعدها تخصص تاريخ بنسبة 26% ويعود ذلك إلى أنه ثاني أكبر عدد في قسم العلوم الإنسانية بعد جذع مشترك علوم إنسانية فالمكتبة المركزية تلبي احتياجاتهم المختلفة. ليليها تخصصات الاتصال بنسبة 24% ثم علم مكتبات بنسبة 22% وهذا راجع كذلك إلى عدد المسجلين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قليل من طرف تخصص علم مكتبات والاتصال ، خاصة وأن تخصص علم مكتبات فهم فئة قليلة في قسم العلوم الإنسانية من حيث العدد



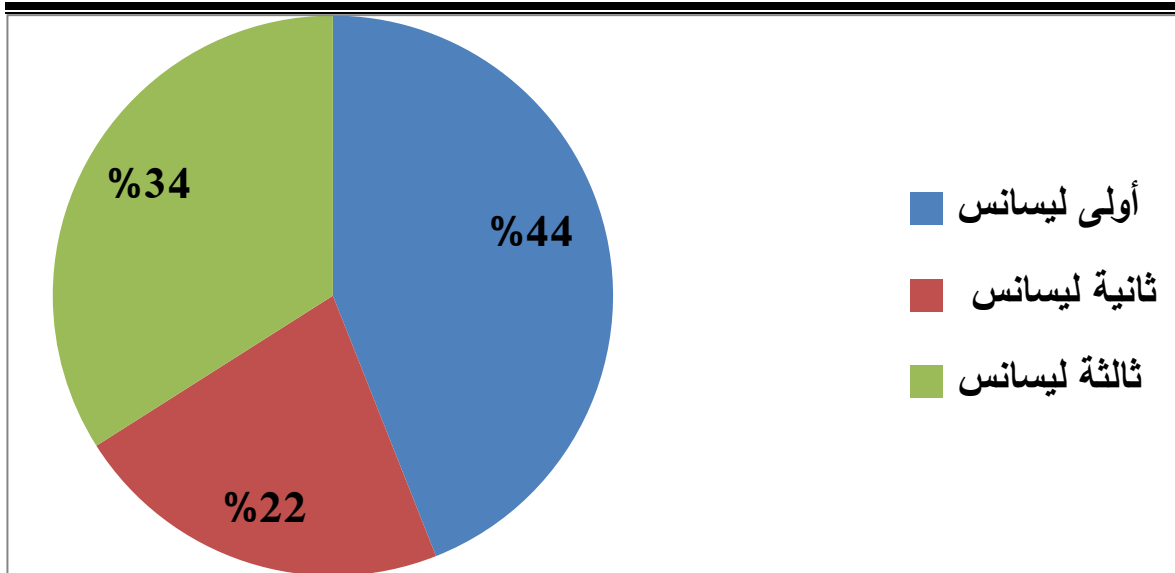
شكل رقم 03: يمثل التخصص العلمي لمجتمع العينة

## 3- المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
أولى ليسانس	22	44%
ثانية ليسانس	11	22%
ثالثة ليسانس	17	34%
المجموع	50	100%

جدول رقم 03: يوضح المستوى الدراسي للمستخدمين

من خلال الجدول يوضح المستوى الدراسي لمجتمع الدراسة تظهر لنا أن سنة أولى ليسانس تحتل الصدارة بنسبة 44% ، ثم تليها سنة ثالثة ليسانس بنسبة 34% ، وأخيرا سنة ثانية ليسانس بنسبة 22% . وهذا راجع إلى أن نسبة مستوى سنة أولى و ثالثة ليسانس يعود إلى كونهم يحتاجون إلى الرجوع للمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة- لإنجاز بحوثهم العلمية ،وقيامهم كذلك بتربصات ميدانية ،أما بالنسبة سنة ثانية ليسانس يرجع ذلك إلى كونهم في مرحلة الاستقرار والثبوت وانجاز بحوثهم الأكاديمية.



شكل رقم 04: يمثل المستوى الدراسي للمستخدمين

المحور الأول: استخدام تكوين المستخدمين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

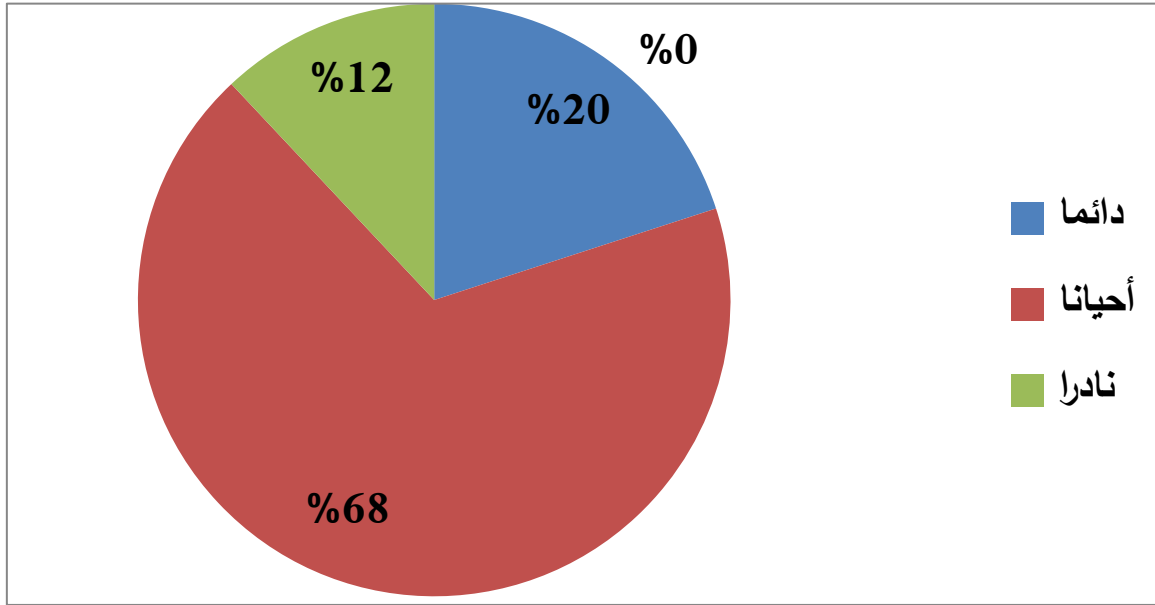
يتناول المحور الأول عملية تكوين المستخدمين داخل المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة- والذي كان في خمسة أسئلة ، والهدف من هذا المحور هو معرفة توجهات المستخدمين نحو التكوين داخل المكتبة المركزية .

04:المترددين على المكتبة المركزية المركزية

الاحتمال	التكرار	النسبة
دائما	10	20%
أحيانا	34	68%
نادرا	6	12%
المجموع	50	100%

جدول رقم 04: يوضح المترددين على المكتبة المركزية

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم المستفيدين على المكتبة المركزية يترددون أحيانا بنسبة 68% ، ثم تليها نسبة المترددين دائما بنسبة 20% ، وذلك راجع إلى اعتماد الطلبة المكتبة كأساس لإنجاز بحوثهم العلمية ،بالإضافة إلى توثيق بعض المعلومات. ثم ثالثا تأتي فئة الذين نادرا ما على المكتبة المركزية بنسبة 12%.



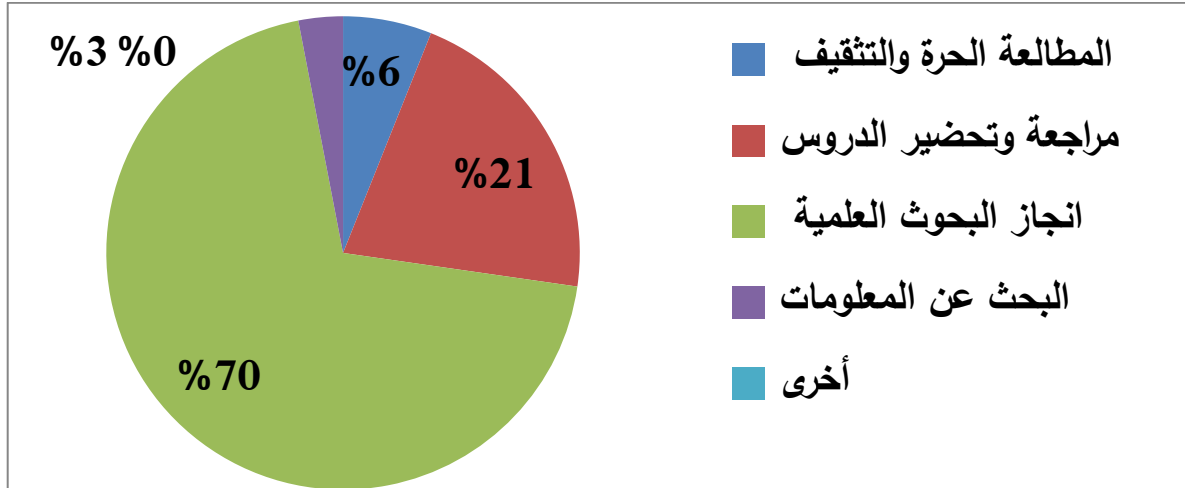
شكل رقم 05: يمثل المترددين على المكتبة المركزية

#### 5- أغراض استعمال المكتبة

الاحتمال	التكرار	النسبة
المطالعة الحرة والتنقيف	4	6.06%
مراجعة وتحضير الدروس	14	21.21%
انجاز البحوث العلمية	46	69.70%
البحث عن المعلومات	2	3.03%
أخرى	00	00%
المجموع	66	100%

جدول رقم 05: يوضح أغراض استعمال المكتبة

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المستفيدين قد أجابوا بأن الغرض من استعمال المكتبة كان بهدف انجاز البحوث العلمية و قدرت نسبتهم ب 69.70% ، ويعود ذلك لكونهم مطالبون بإنجاز بحوث و مذكرات التخرج ، بينما نجد نسبة 21.21% من المستفيدين الذين أجابوا بأن الغرض من استعمال المكتبة كان بسبب مراجعة وتحضير الدروس، و هذا راجع لكون المكتبة الجامعية أصلا تهدف عند إنشائها لخدمة الأغراض الدراسية المرتبطة بالتعليم الجامعي، أما بالنسبة للبعض منهم قد حصروا أغراض التردد على المكتبة المركزية في المطالعة الحرة والتثقيف بنسبة 6.06% ، وكذلك في البحث عن المعلومات بنسبة 3.03% .



شكل رقم 06: شكل يوضح أغراض استعمال المكتبة

#### 6- تنظيم المكتبة المركزية للجولات الإرشادية

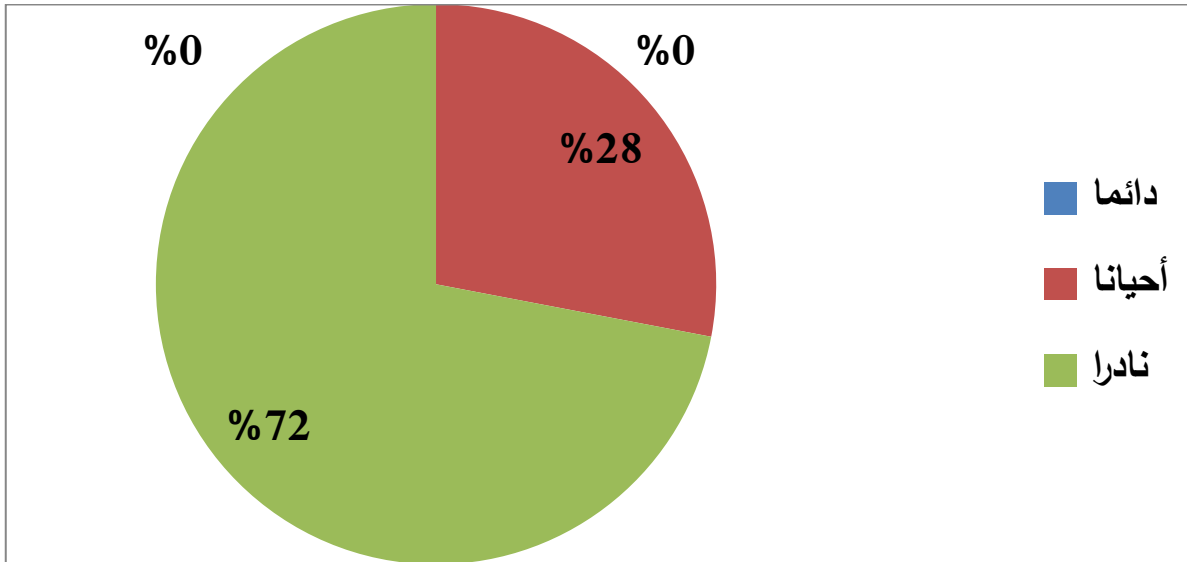
الاحتمال	التكرار	النسبة
دائما	0	0%
أحيانا	14	28%
نادرا	36	72%
المجموع	50	100%

جدول رقم 06: يوضح تنظيم المكتبة المركزية للجولات الإرشادية



من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية المبحوثين أجابوا نادرا ما يستفيدون من الجولات الإرشادية التي تقدمها مكتبة المركزية بنسبة تقدر بـ 72%، في حين نجد أن نسبة 28% أجابوا أحيانا ما يستفيدون من هذه الجولات التي تقدمها المكتبة المركزية، وقد يرجع ذلك لتحميل الطالب كل المسؤولية على عاتقه لاكتشاف المكتبة وما تقدمه من خدمات.

وحسب المعلومات المستفادة التي أجريناها مع المكتبي المتخصص يصرح على أن المكتبة المركزية تقوم بداية الموسم الجامعي بتكوين المستفيدين لمدة 3 أشهر على كيفية استعمال والاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة ، وإرشادهم وتوجيههم والتعريف بالمكتبة وتدريبهم على عملية البحث البيبليوغرافي.



شكل رقم 07: يمثل تنظيم المكتبة المركزية للجولات الإرشادية

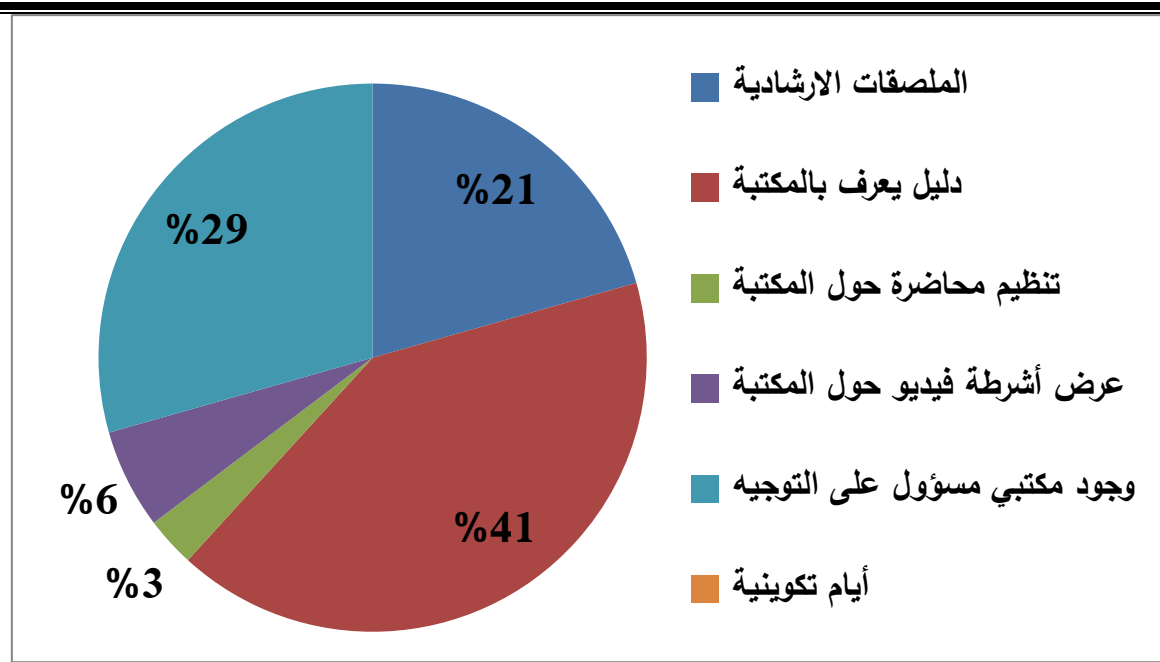
## 07: الطرق والوسائل المطبقة في كيفية استخدام المكتبة المركزية

الاحتمال	التكرار	النسبة
الملصقات الإرشادية	14	20.60%
دليل يعرف بالمكتبة	28	41.17%
تنظيم محاضرة حول المكتبة	2	2.94%
عرض أشرطة فيديو حول المكتبة	4	5.88%
وجود مكتبي مسؤول على التوجيه	20	29.41%
أيام تكوينية	0	0
أخرى	0	0
المجموع	68	100%

## جدول رقم 07: يوضح الطرق المطبقة في كيفية استخدام المكتبة المركزية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 41.17% من المبحوثين أجمعوا على أن دليل يعرف بالمكتبة من بين أهم الوسائل المعتمدة في شرح كيفية استخدام المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة ، تم تليها نسبة 29.41% أنه وجود مكتبي مسؤول على التوجيه ، ثم تليها الملصقات الإرشادية بنسبة 20.60% ، ونلاحظ أن أقل النسبة المسجلة في الجدول المتمثلة في 5.88% و 2.94% بحيث أقرروا المبحوثين على أنهم استفادوا من الوسائل المعتمدة في شرح كيفية استخدام المكتبة المركزية عن طريق عرض أشرطة الفيديو حول المكتبة و كذلك تنظيم محاضرة حول المكتبة.

وحسب المعلومات المستفادة من المقابلة التي أجريناها مع المكتبي المتخصص يؤكد على الوسائل المعتمدة منها: إرشاد وتوجيه المستفيد من طرف أخصائي المعلومات ودليل إرشادي خاص بالمكتبة.



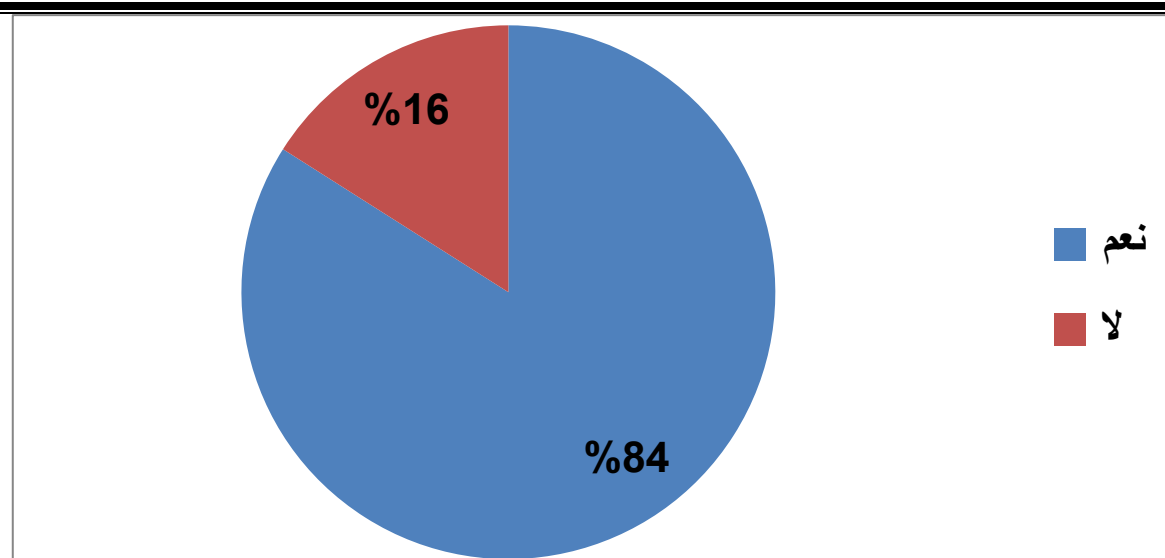
شكل رقم 08: يمثل الطرق والوسائل المطبقة في شرح كيفية استخدام المكتبة

08: دور المكتبة في تشجيع المستخدمين على استخدامها

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

جدول رقم 08: يوضح دور المكتبة في تشجيع المستخدمين على استخدامها

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 84% من المبحوثين أجابوا أن للمكتبة دور ايجابي في تشجيعهم على استخدامها، في حين نسبة 16% يرون أن المكتبة لم تقم بدور تشجيعهم على استخدامها وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسبة الأولى، وهذا ما يعكس الدور الايجابي لأنشطة التكوين للمكتبة المركزية.



شكل رقم 09: يمثل دور المكتبة في تشجيع المستخدمين على استخدامها

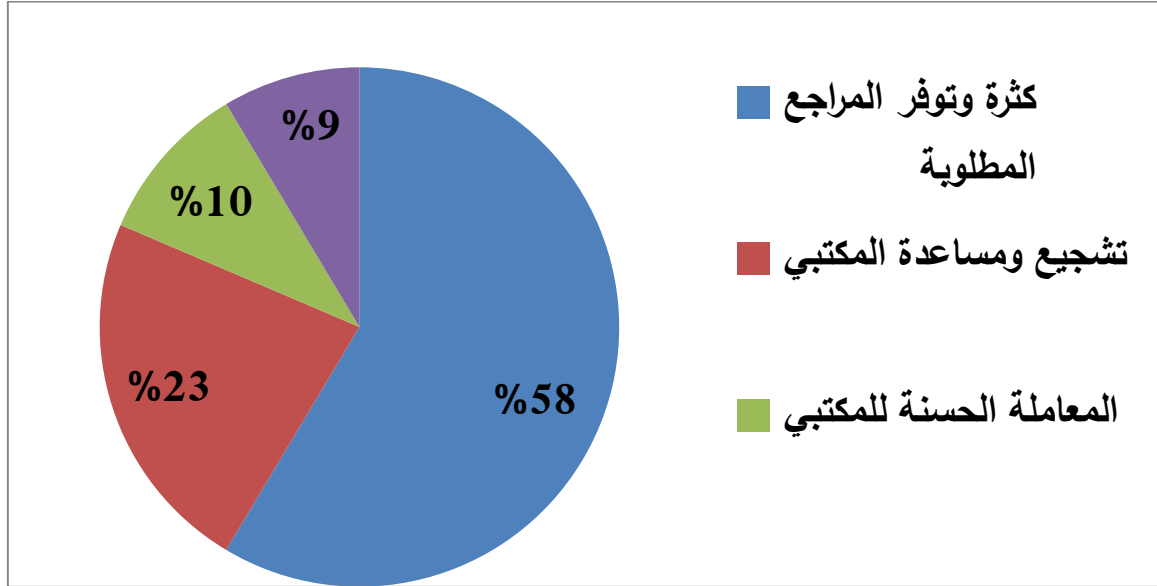
09: العناصر التي ساهمت في تشجيعك على استخدام المكتبة

الاحتمال	التكرار	النسبة
كثرة وتوفر المراجع المطلوبة	28	56%
تشجيع ومساعدة المكتبي	6	12%
المعاملة الحسنة للمكتبي	14	28%
تنظيم دورات تكوينية للمستخدمين	2	4%
أسباب أخرى	0	0%
المجموع	50	100%

جدول رقم 09: يوضح العناصر المساهمة في استخدام المكتبة

من خلال نتائج الجدول أعلاه تظهر لنا أن نسبة 56% هي الأعلى والمتعلقة بكثرة وتوفر المراجع المطلوبة و هو العامل الرئيسي الذي ساهم في تشجيع المبحوثين على استعمال المكتبة. ثم تليها المعاملة الحسنة للمكتبي بنسبة 28%، في حين نجد نسبة 12% من

المبحوثين يرون أن تشجيع ومساعد المكتبي من التي ساهمت في تشجيع استخدام المكتبة ، لتأتي في الأخير نسبة 4% وتمثل تنظيم دورات تكوين للمستفيدين.



شكل رقم 10: يمثل العناصر التي ساهمت في تشجيعك على استخدام المكتبة

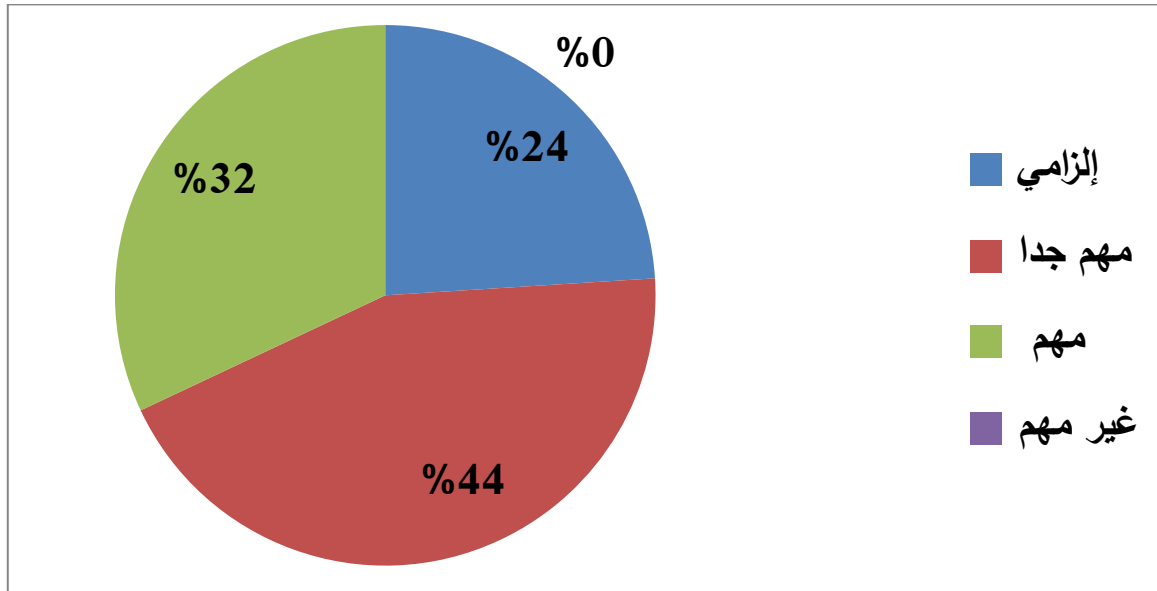
10: يمثل آراء المبحوثين حول تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية

الاحتمال	التكرار	النسبة
إلزامي	12	24%
مهم جدا	22	44%
مهم	16	32%
غير مهم	0	0%
المجموع	50	100%

جدول رقم 10: بين آراء المبحوثين حول تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 44% من المبحوثين يدركون أن تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية مهم جدا، في حين 32% منهم يعتقدون أن تكوين المستفيدين مهم فقط ، في حين آخر 24% منهم يعتقدون أن تكوين المستفيدين إلزامي

ومنه نستنتج أن جميع المبحوثين يقرون بأهمية تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية والمكتبات الجامعية ، يرجع ذلك للدور الكبير والمهم لهذه البرامج التكوينية للمستفيدين في التحكم في استراتيجيات البحث عن المعلومات وتسهيل عملية البحث والاستخدام داخل المكتبة. وحسب ما صرح به المحافظ فإن المستفيدين من المكتبة المركزية موافين بشدة على القيام بدورات تكوينية داخل المكتبة، ذلك راجع لكونهم بحاجة ماسة إلى التكوين بهدف استفادتهم من المعلومات التي توفرها المكتبة مهما كان شكلها ورقيا أو الكترونية لأغراض البحث العلمي.



شكل رقم 11: يوضح آراء المبحوثين حول تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية

المحور الثاني: مدى ملائمة برامج التكوين المعتمدة للتطورات الحديثة واحتياجات المستفيدين

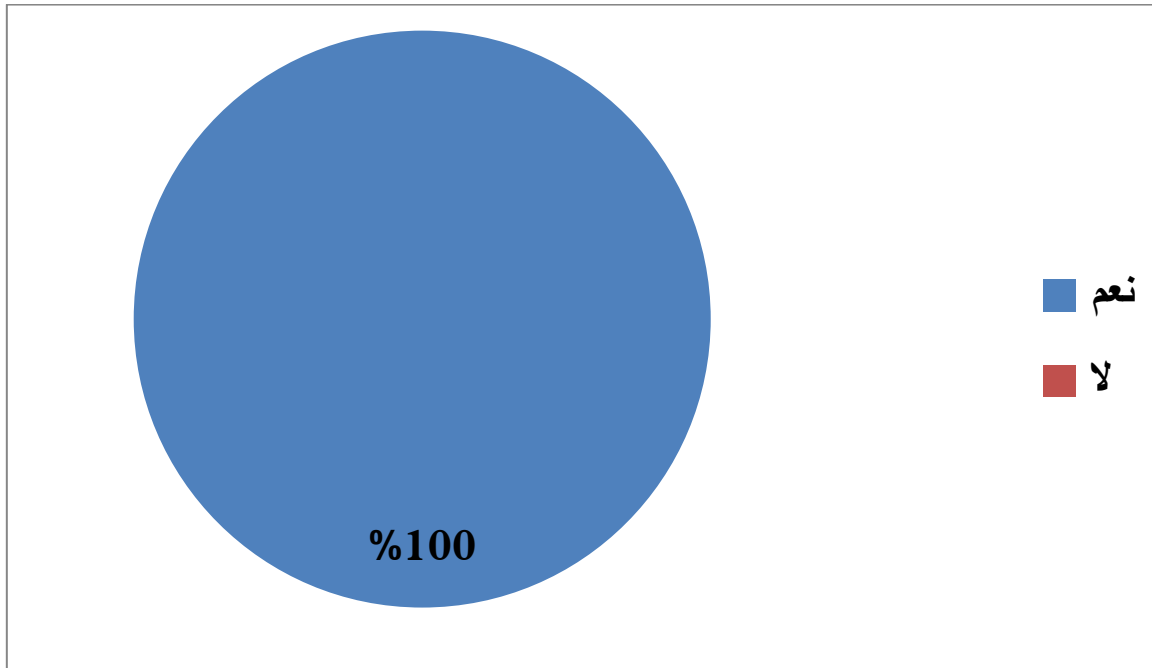
يتناول هذا المحور برامج التكوين المعتمدة في المكتبة المركزية ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة ، ويندرج ضمنه سبعة أسئلة من 9 إلى 15، والهدف من هذا المحور هو معرفة مدى رضا المستفيدين من ما تقدمه المكتبة المركزية .

**11: آراء المستخدمين حول تطبيق التكنولوجيا في المكتبة المركزية**

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	50	%100
لا	0	0
المجموع	50	%100

**جدول رقم 11: يوضح آراء المستخدمين حول تطبيق التكنولوجيا في المكتبة المركزية**

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع المبحوثين يدركون بأهمية التكنولوجيا وبضرورة مواكبة مختلف التطورات داخل المكتبة المركزية وهذا ما وضحته النتائج أعلاه بنسبة 100% ، ويرجع ذلك إلى أنها تساعد على تحسين خدمات المقدمة في المكتبة وتلبية حاجات المستخدمين بأسرع وقت وجهد، وهذا يمكنهم على رفع من مستوى بحوثهم التي ينجزونها.



**شكل رقم 12: يمثل آراء المستخدمين حول تطبيق تكنولوجيا في المكتبة المركزية**

**12: رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية**

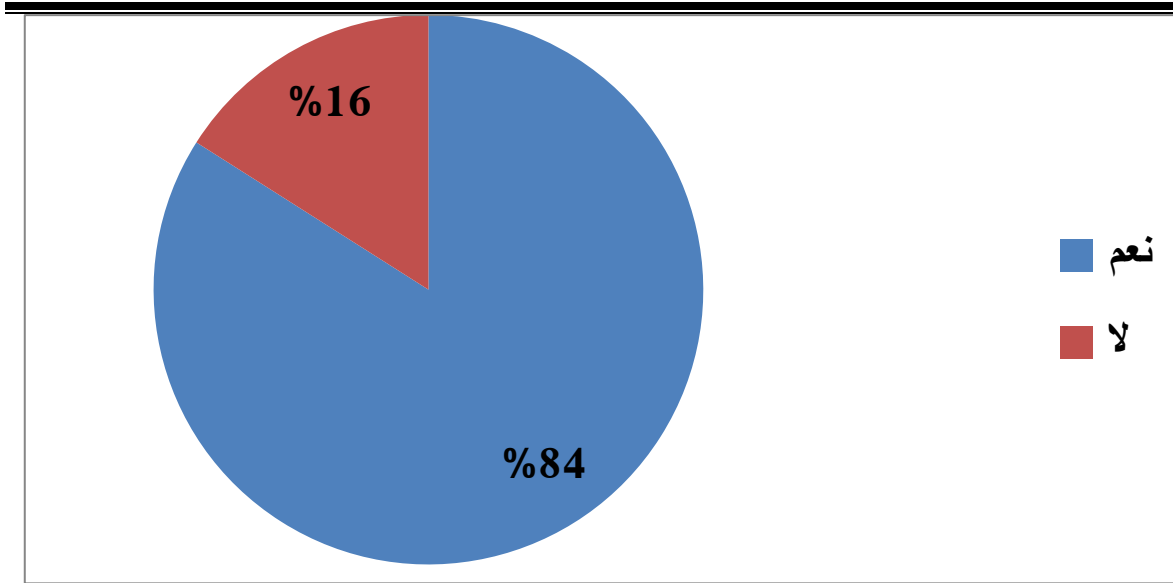
الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	42	%84
لا	8	%16
المجموع	50	%100

**جدول رقم 12: يوضح رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية المبحوثين بنسبة 84% يقرون على أن ما تقدمه المكتبة المركزية يلبي ويراعي احتياجاتهم ومتطلباتهم ، في حين نسبة 16% من المبحوثين يقرون على أن ما تقدمه المكتبة المركزية لا يلبي ولا يراعي احتياجاتهم ومتطلباتهم.

وهذا يدل على أن المكتبة الجامعية تتوفر على رصيد ثري يلبي حاجات المستفيدين مع وجود ثغرات في بعض التخصصات أو الانشغالات العلمية. وحسب المعلومات المستفادة من المقابلة مع المحافظ المكتبة حيث ركز على أن تكون هناك حلقة تواصل بين المستفيد والمكتبي لتنمية قدراته ، وزرع ثقافة التنظيمية والمعلوماتية فيه ، بما في ذلك لتقرب أكثر من المستفيد لمعرفة حاجاته ومتطلباته لسدها وإرضاء رغباته.





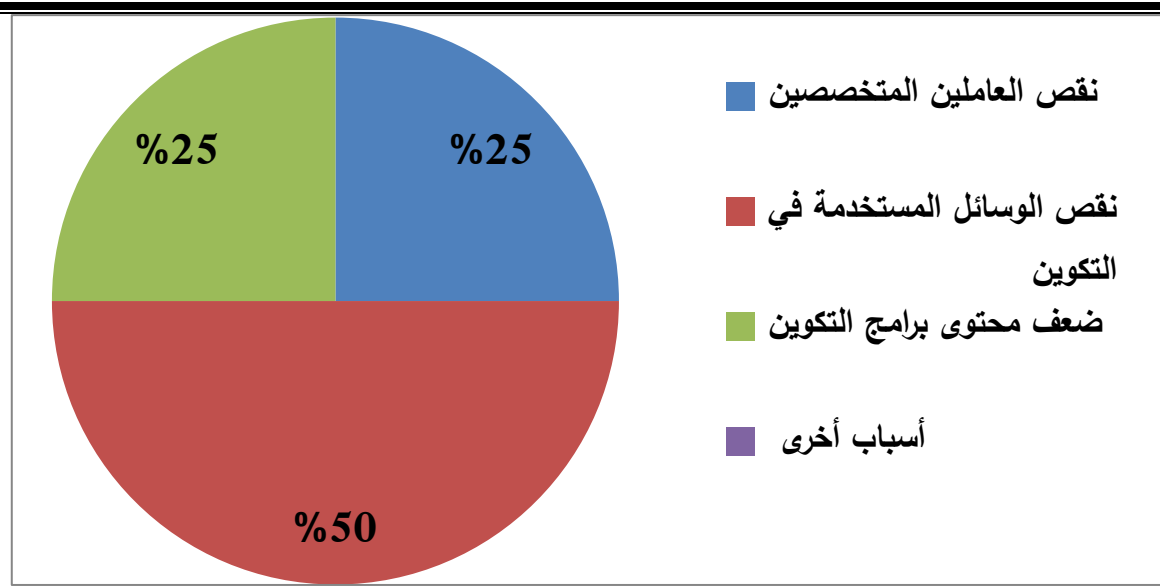
شكل رقم 13: يبين رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية

13: أسباب عدم رضا المستخدمين من ما تقدمه المكتبة المركزية:

الاحتمال	التكرار	النسبة
نقص العاملين المتخصصين بالمكتبة	2	25%
نقص الوسائل المستخدمة في التكوين	4	50%
ضعف محتوى برامج التكوين	2	25%
أسباب أخرى	0	0
المجموع	8	100%

جدول رقم 13: يمثل أسباب عدم رضا المستخدمين من ما تقدمه المكتبة المركزية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50% منهم قد أجمعوها في نقص الوسائل المستخدمة في التكوين، في حين نسبة 25% من المبحوثين قد أجمعوا أن أسباب عدم رضاهم من خدمات المكتبة المركزية بسبب نقص العاملين المتخصصين بالمكتبة وضعف محتوى برامج التكوين



شكل رقم 14: يوضح أسباب عدم رضا المستفيدين من ما تقدمه المكتبة المركزية

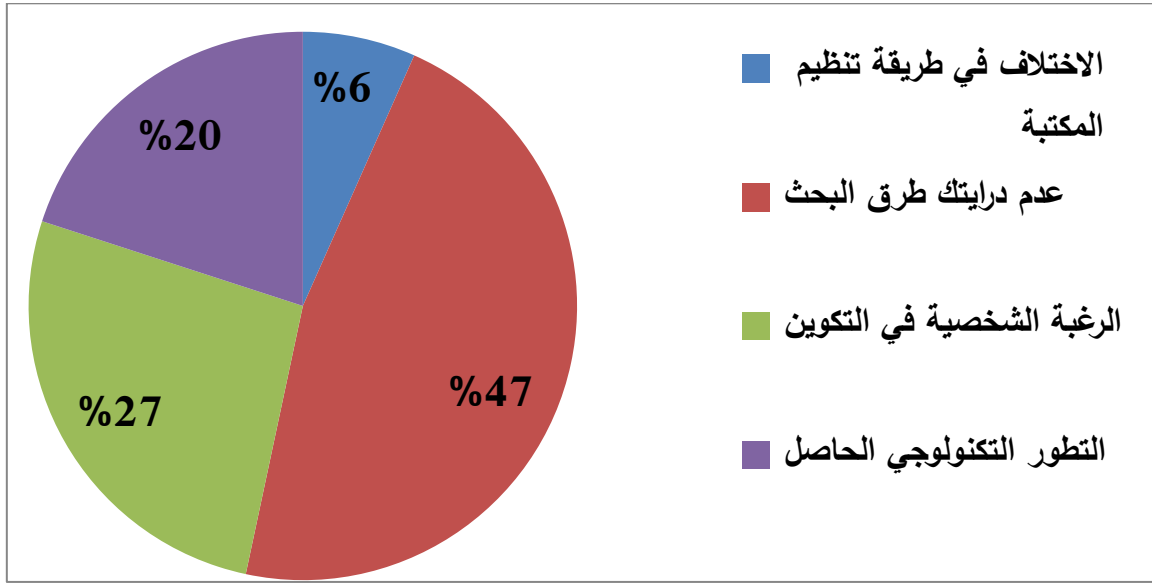
#### 14: أسباب التوجه إلى التكوين

الاحتمال	التكرار	النسبة
الاختلاف في طريقة تنظيم المكتبة	4	6.66%
عدم درايتك طرق البحث	28	46.68%
الرغبة الشخصية في التكوين	16	26.66%
التطور التكنولوجي الحاصل	12	20%
أسباب أخرى	0	0%
المجموع	60	100%

جدول رقم 14: يوضح أسباب التوجه إلى التكوين

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 46.68% من المبحوثين أن عدم درايتهم وجهل غالبيتهم لطرق البحث من الأسباب التي زادت في الحاجة إلى التكوين خاصة طلبة السنة أولى فهم يجهلون كيفية استخدام المكتبة والاستفادة منها، في حين ترى نسبة 26.66% أن الرغبة الشخصية هي العامل الأساسي الذي يؤدي إلى الحاجة في التكوين، بينما تأخذ

نسبة 20% من إجابات المبحوثين أن التطور التكنولوجي الحاصل زاد في الحاجة إلى التكوين، إضافة إلى ذلك نجد نسبة 6.66% من المبحوثين يقرون على أن من الأسباب التي أدت للحاجة إلى التكوين الاختلاف في طريقة تنظيم المكتبات وهذا لأن لكل مكتبة نظام خاص بها، ولا توجد مكتبة تشبه الأخرى.



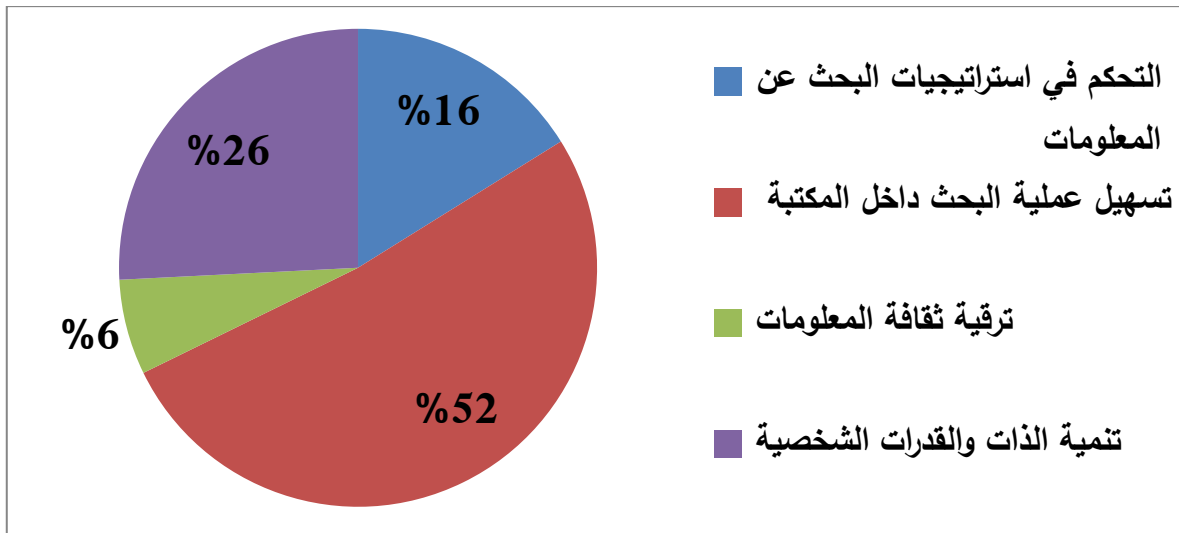
شكل رقم 15: شكل يمثل أسباب التوجه إلى التكوين

#### 15: آراء المستفيدين فيما يحقق لهم تكوين المستفيدين

الاحتمال	التكرار	النسبة
التحكم في استراتيجيات البحث عن المعلومات	10	16.14%
تسهيل عملية البحث داخل المكتبة	32	51.61%
ترقية ثقافة المعلومات	4	6.45%
تنمية الذات والقدرات الشخصية	16	25.80%
أسباب أخرى	0	0%
المجموع	62	100%

جدول رقم 15: يمثل آراء المستفيدين فيما يحقق لهم تكوين المستفيدين

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول تظهر لنا أن نسبة 51.61% هي الأعلى من ناحية إجابات المبحوثين والمتعلقة بتسهيل عملية البحث داخل المكتبة وهذا راجع إلى كون الهدف الأساسي للمستفيد هو الوصول إلى مصادر المعلومات في وقت قصير وجهد قليل، وتأتي بعدها نسبة 25.80% ترى أن تكوين المستفيدين يساعدهم على تنمية الذات والقدرات الشخصية وهذا راجع لشخصية المستفيد محب للارتقاء والتطلع، في حين نسبة 16.14% من إجابات المبحوثين تبين أن تكوين المستفيدين يساعدهم على التحكم في استراتيجيات البحث عن المعلومات، ، بينما نجد نسبة 6.45% من إجابات المبحوثين المتعلقة بترقية ثقافة المعلومات وهذا يمنحهم نوع من الاستقلالية في تحصيل المعلومات واستخدامها في الوقت المراد به.



شكل رقم 16: يوضح آراء المستفيدين فيما يحقق لهم تكوين المستفيدين

### المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه مستخدمي المكتبة المركزية

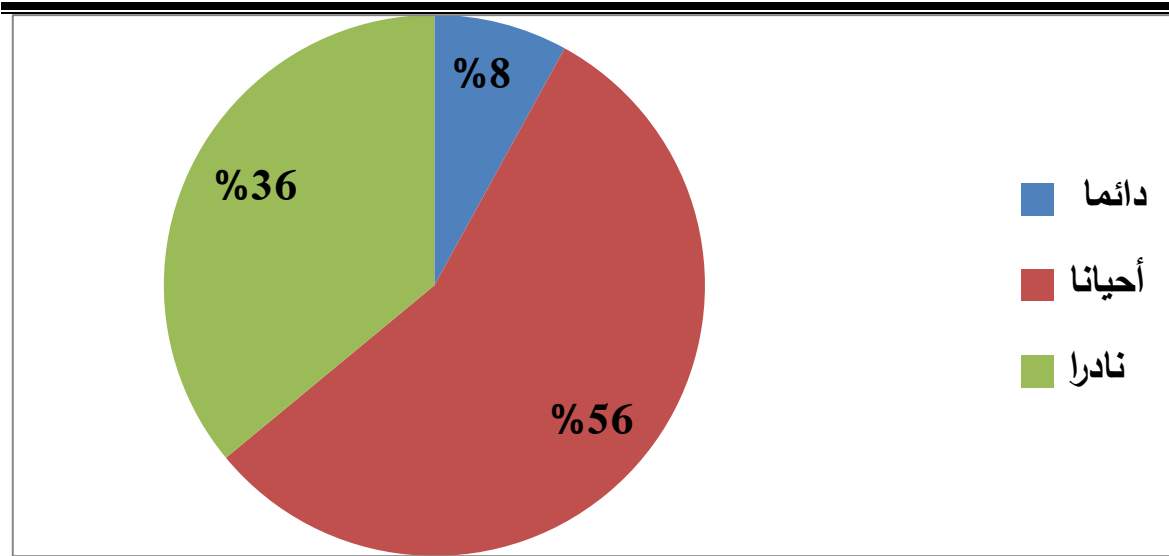
من خلال المحور الثالث نهدف إلى معرفة توجهات المستفيدين المستجوبين بالمكتبة المركزية نحو الصعوبات التي تواجههم داخل المكتبة و إمكانية مواجهتها وتجاوزها، ويندرج ضمن هذا المحور ستة أسئلة.

## 16- المشاكل التي تواجه المستفيد في عملية البحث والاسترجاع المعلومات

الاحتمال	التكرار	النسبة
دائما	4	8%
أحيانا	28	56%
نادرا	18	36%
المجموع	50	100%

**جدول رقم 16: يوضح المشاكل التي تواجه المستفيد في عملية البحث والاسترجاع المعلومات**

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 56% من المبحوثين الذين أجابوا ب أحيانا ما تواجههم مشاكل عند البحث واسترجاع المعلومات ويرجع ذلك إلى سوء التجهيزات وأدوات البحث، في حين أجابت نسبة 36% أنها نادرا ما تتعرض للمشاكل أثناء البحث واسترجاع المعلومات ، وهذا راجع إلى كون المستفيد ملم وعلى دراية لمهارات وتقنيات البحث والاسترجاع، بينما تفر نسبة 8% من إجابات المبحوثين أنه دائما تواجههم مشاكل في عملية البحث والاسترجاع المعلومات، ويرجع ذلك إلى عدم دراية المستفيد بطرق البحث، وعدم معرفتهم بما تقدمه المكتبة المركزية من خدمات.



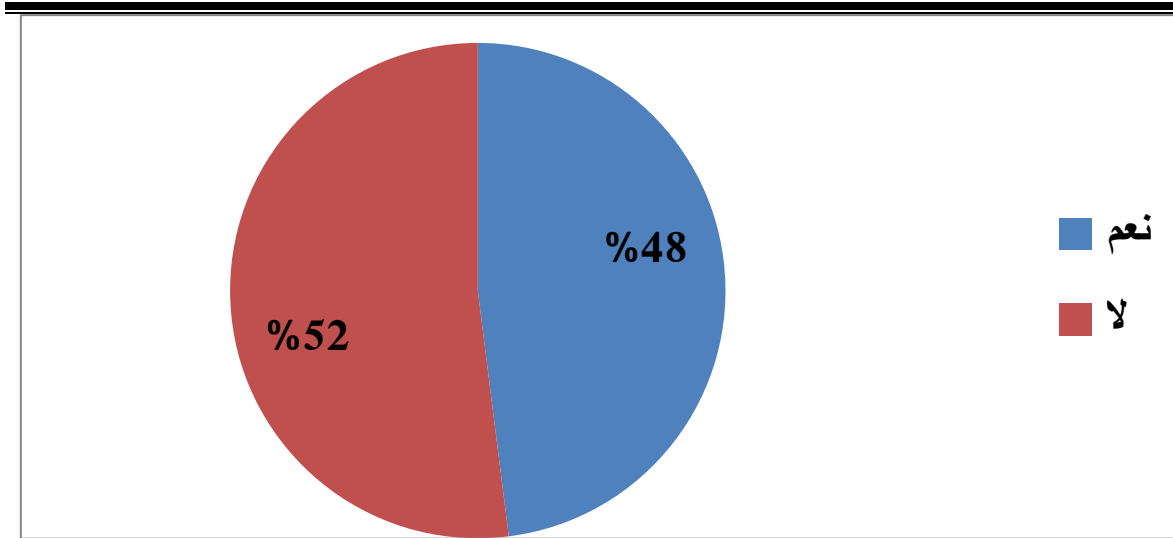
شكل رقم 17: يمثل المشاكل التي تواجه المستخدم في عملية البحث والاسترجاع المعلومات

17: مواجهة المستخدم للصعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	24	48%
لا	26	52%
المجموع	50%	100%

جدول رقم 17: يوضح مواجهة المستخدم للصعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن كلا من النسبتين متقاربتين، فنجد أن نسبة 52% من المبحوثين قد أجابوا على أنه ليست هناك صعوبات تواجههم أثناء الاستفادة القصوى من خدمات من المكتبة المركزية، وهذا راجع إلى كون الموظفين يسهرون على حل مشاكل المستخدمين وتلبية جميع احتياجاتهم، بينما أقرت نسبة 48% من المبحوثين على أن هناك صعوبات تواجههم أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية.



شكل رقم 18: يمثل مواجهة المستفيد للصعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

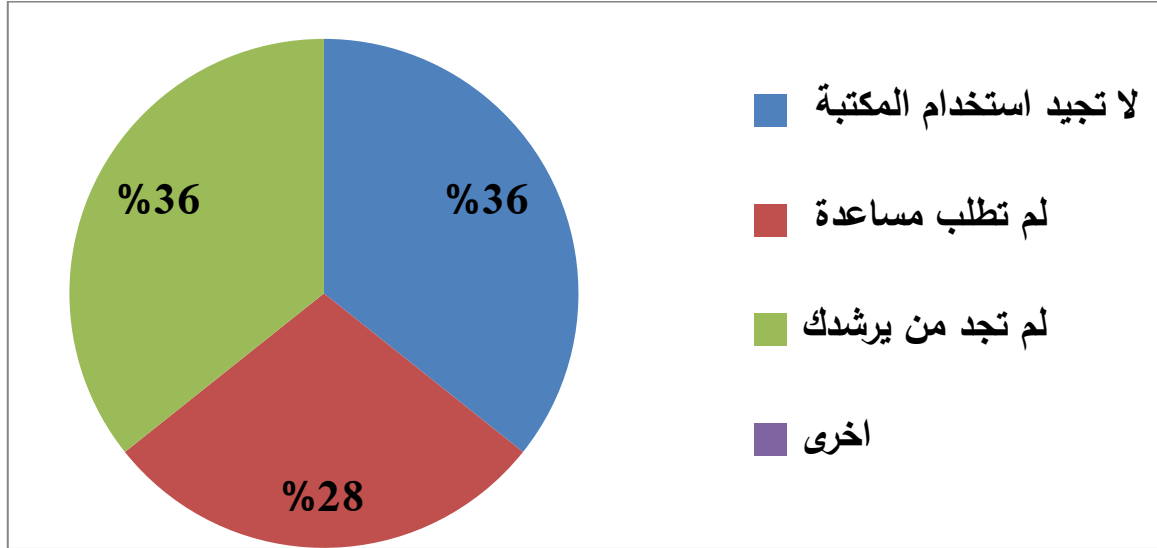
18: صعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

الاحتمال	التكرار	النسبة
لا تجيد استخدام المكتبة	10	35.71%
لم تطلب مساعدة	8	28.58%
لم تجد من يرشدك	10	35.71%
أسباب أخرى	0	0%
المجموع	28	100%

جدول رقم 18: يوضح صعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

من خلال نتائج الجدول نجد تساوي نسبتين 35.71% من إجابات المبحوثين يقرون على أنهم لا يجدون استخدام المكتبة، وعدم إجادتهم من يرشدهم من أبرز هذه المعوقات ، وقد يرجع ذلك لعدم اهتمامه وإحاطته بالرصيد الموجود في المكتبة ،ونقص الكادر البشري يؤثر كذلك فتصبح ضغوطات كبيرة عليهم غير قادرين على تقديم التوجيه والنصح، في

حين نجد نسبة 28.85% من إجابات المبحوثين يجدون أن عدم طلبهم للمساعدة عائقا أمام الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية وهذا يرجع إلى رغبة المستفيد ودوافعه .



شكل رقم 19: يمثل صعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية

#### 19- إمكانية التغلب على الصعوبات

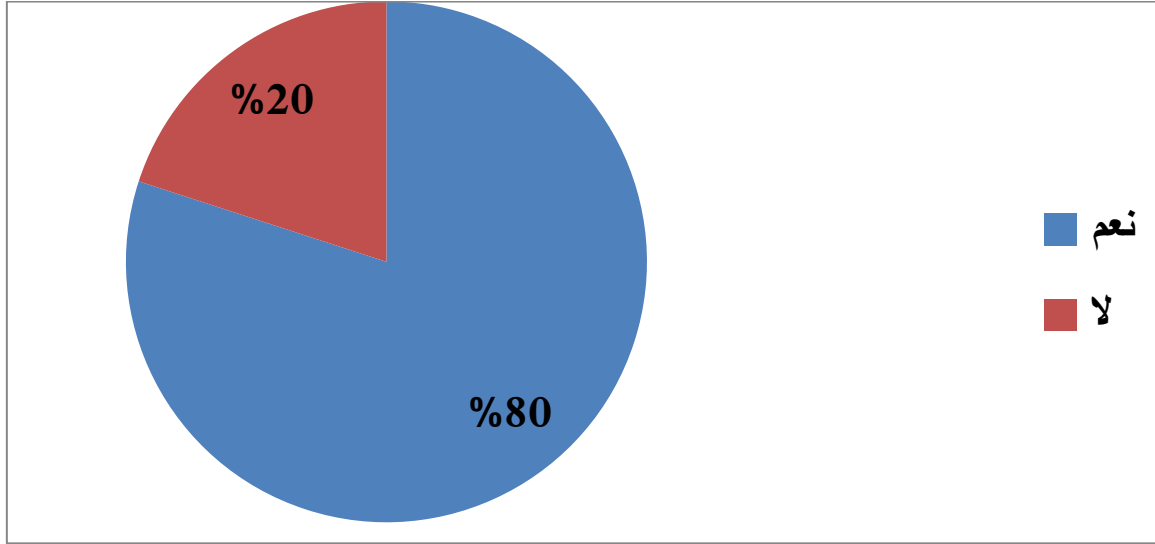
الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

#### جدول رقم 19: يوضح إمكانية التغلب على الصعوبات

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% من المبحوثين قد أجابوا على أنهم يستطيعون التغلب على الصعوبات التي يمكن أن تواجهه، وقد نرجع ذلك إلى الثقافة المعلوماتية الكبيرة لهذه الفئة والتي تتمثل في تمكنهم في تقنيات وأدوات البحث عن المعلومة، في حين نسبة 20% من المبحوثين أجابوا على أنهم لا يستطيعون التغلب على هذه



الصعوبات ويرجع ذلك إلى ضعف التحكم في مهارات وتقنيات البحث، وضخامة رصيد المكتبة.



شكل رقم 20: يمثل إمكانية التغلب على الصعوبات

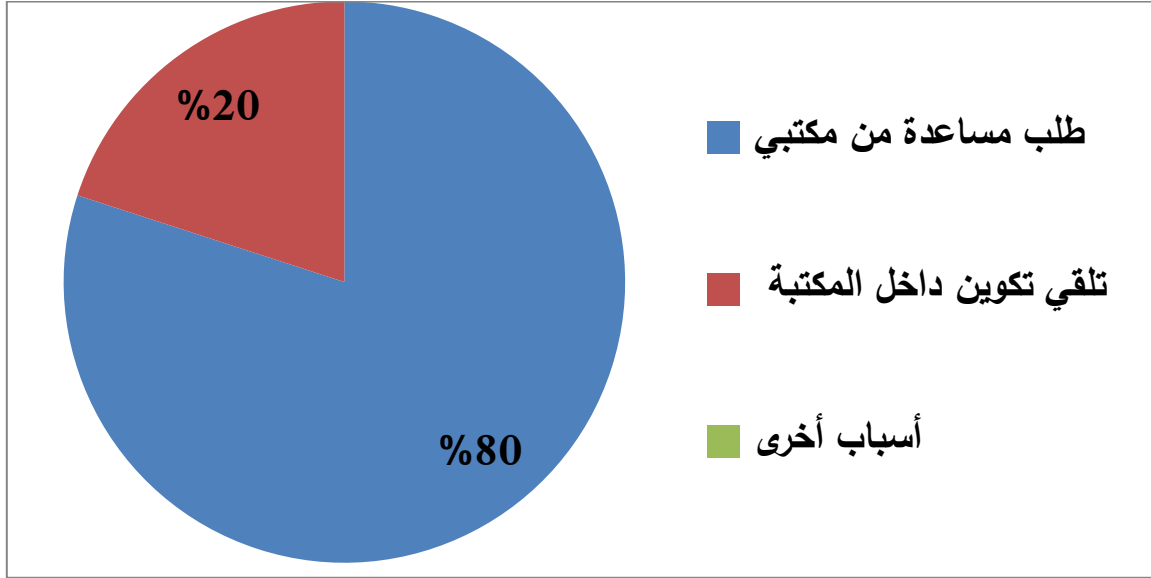
#### 20- الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستفيد

الاحتمال	التكرار	النسبة
طلب مساعدة من مكتبي	32	80%
تلقي تكوين داخل المكتبة	8	20%
أسباب أخرى	0	0
المجموع	40	100%

جدول رقم 20: يوضح الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستفيد

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن نسبة 80% هي أكثر الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستجيبين والمتعلقة بطلب مساعدة من مكتبي، وهذا يرجع إلى كون المكتبي داخل المكتبة المركزية في خدمة المستفيد لتقديم يد العون له ، في حين أن نسبة 20% من المبحوثين قد حصروا الطرق المتبعة لديهم في تلقي تكوين داخل المكتبة وهذا راجع إلى كون المكتبة أيضا تقدم هذه الخدمة وهذا لضمان تقديم

جميع خدماتها لمستفيد منها وجعله على علم دائم لجميع نشاطات المكتبة، إضافة إلى تحقيق سهولة وصول المستفيد إلى مبتغاه دون عناء البحث.



شكل رقم 21: يمثل الطرق المتبعة في التغلب على الصعوبات التي تواجه المستفيد

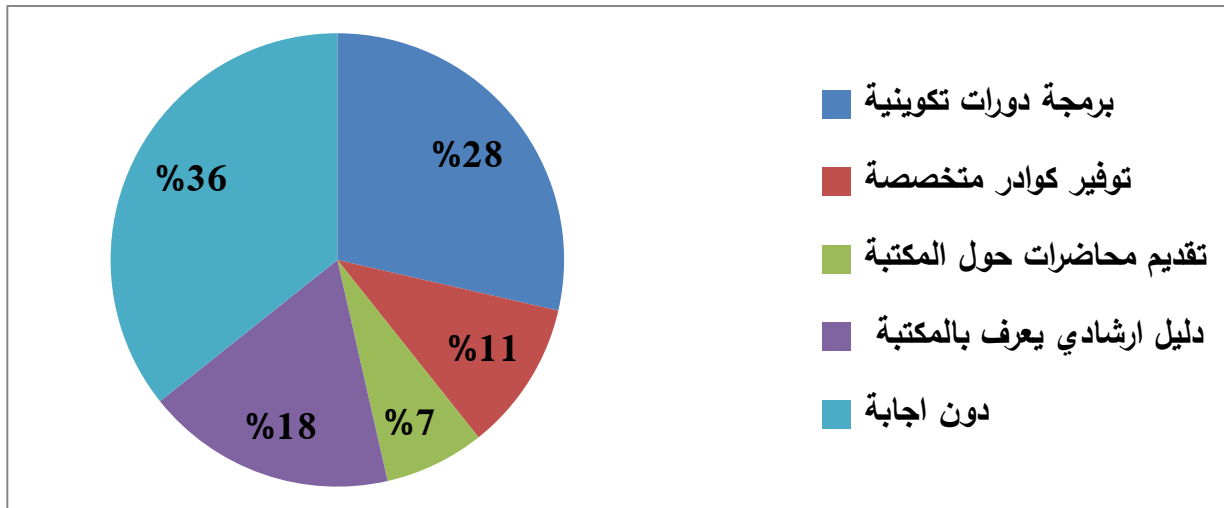
21- مقترحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية:

جاء هذا السؤال في نهاية هذا المحور الذي حاولنا من خلاله فتح المجال للمبحوثين لتقديم رأيهم، حيث تنوعت أراهم فيما يلي:

الاحتمال	التكرار	النسبة
برمجة دورات تكوينية	16	28.59%
توفير كوادر متخصصة	6	10.71%
تقديم محاضرات حول المكتبة	4	7.14%
دليل إرشادي يعرف بالمكتبة واستخدامها	10	17.85%
دون إجابة	20	35.71%
المجموع	56	100%

جدول رقم 21: يوضح مقترحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية

يبين لنا الجدول أن معظم اقتراحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية تمحورت حول ضرورة برمجة دورات تكوينية و قد قدرت نسبتهم بـ 28.59% و يعود السبب في ذلك إلى إدراكهم بالدور الذي تقوم به هذه البرامج في تحسين مستواهم بالإضافة إلى اكتسابهم مهارات البحث عن مختلف المعلومات، في حين أجاب بعض المستفيدين بضرورة وجود دليل إرشادي يعرف بالمكتبة و استخداماتها، وقد قدرت نسبتهم بـ 17.85% و هذا راجع إلى رغبتهم بمعرفة مختلف الخدمات موجودة بالمكتبية و معرفة كيفية استخدام مختلف مصالحتها، بينما كانت نسبة 10.71% من المستفيدين الذين أجابوا بأن تحسين و تطوير تكوين المستفيدين يكون من خلال توفير كوادر متخصصة كونه على دراية بمختلف المعلومات التي يحتاجها المستفيدين وهذا ما يساعد على إفادة الطلبة و تكوينهم الجيد لتمكينهم من التحكم في مختلف تقنيات البحث، في حين نجد نسبة 7.14% من المستفيدين الذين أجابوا بأن تقديم محاضرات حول المكتبة تساعد على تحسين وتطوير تكوين المستفيدين ، و ذلك راجع إلى ضرورة غرس ثقافة البحث و المطالعة و حسن استغلال الأوعية مختلفة للمعلومات ، في حين كانت نسبة 35.71 من المستفيدين الذين لم يجيبوا على هذا السؤال.



شكل رقم 22: يمثل مقترحات المبحوثين حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية

## 7- نتائج الدراسة:

## 7-1 النتائج العامة للدراسة:

من خلال تحليل أجوبة الاستبيان نستعرض فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- ✓ معظم المستفيدين أحيانا ما يترددون على المكتبة المركزية
- ✓ يتردد أغلب المستفيدين على المكتبة بدافع انجاز بحوثهم العلمية
- ✓ يرى أفراد العينة أنهم نادرا ما يستفيدون من الجولات التي تنظمها المكتبة المركزية لإرشادهم وتعريفهم بمختلف خدماتها
- ✓ تعتمد المكتبة المركزية في تعريفها بخدماتها عن طريق دليل إرشادي يعرف بالمكتبة
- ✓ للمكتبة المركزية دور ايجابي في تشجيع المستفيدين على استخدامها وهذا لكثرة توفرها على المراجع المطلوبة
- ✓ أغلب أفراد العينة يرون أن تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية مهم جدا
- ✓ يعتبر تطبيق تكنولوجيا في المكتبة المركزية أمر ضروري بالنسبة للمستفيدين منها
- ✓ معظم الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية تراعي متطلبات وحاجات المستفيد منها
- ✓ من أهم الأسباب التي تجعل المستفيد يتوجه إلى التكوين هو عدم درايته بطرق البحث عن المعلومات
- ✓ معظم أفراد العينة يرون بأن التكوين يساعدهم على تسهيل عملية البحث داخل المكتبة .
- ✓ معظم المستفيدين لا تواجههم صعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية، أما الذين واجهتهم صعوبات كان ذلك راجع إلى أنهم لا يجيدون استخدام المكتبة، ولم يجدوا من يرشدهم

- ✓ يفضل المستفيدين من المكتبة المركزية طلب المساعدة من المكتبي لتجاوز الصعوبات التي تواجههم أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية
- ✓ اقترح أفراد العينة مجموعة من الأفكار حول تطوير وتحسين تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية، كانت معظمها حول برمجة دورات تكوينية ودليل إرشادي يعرف بالمكتبة.

## 2-7 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

### الفرضية الأولى:

تستخدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة-الطرق والأساليب العلمية في تكوين مستفيديها.

هذه الفرضية تحققت جزئياً وهذا يتضح من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومن خلال إجابات المبحوثين الذين بينوا ان المكتبة المركزية تعتمد على دليل إرشادي لتعريفهم بخدماتها وكيفية استخدامها حيث قدرت نسبة ب 41.17% هذا ما يوضحه الجدول رقم 7 ،بينما أقرروا نسبة 72% من المبحوثين أنه نادراً ما يستفيدون من الجولات الإرشادية التي تقدمها المكتبة المركزية

### الفرضية الثانية:

يتجاوب مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- مع برامج التكوين من خلال مراعاة المكتبة للتطورات الحديثة التي تتوافق مع احتياجات مستفيديها.

تحققت هذه الفرضية، وهذا ما تأكده نسبة 84% حيث أجاب غالبية المبحوثين على أن ما تقدمه المكتبة المركزية يلبي ويراعي احتياجاتهم ومتطلباتهم ،وهذا ما يبينه الجدول رقم 12، إضافة إلى أن المستفيد يتجاوب مع برامج التكوين داخل المكتبة المركزية ومن الأسباب التي تدفعه لتوجه إلى التكوين عدم درايته لطرق البحث وهذا ما توضحه نسبة 46.68% من خلال الجدول رقم 14، وهذا ما لاحظناه من خلال سؤال للمبحوثين حول فيما يساعدهم التكوين، بحيث أجابوا أنه يحقق لهم تسهيل عملية البحث داخل المكتبة بنسبة 51.61% وهذا ما يبينه الجدول رقم 15.

### الفرضية الثالثة:

---

يواجه مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- عدة صعوبات أثناء استخدامهم للمكتبة .

هذه الفرضية لم تتحقق ، وهذا من خلال إجابات المبحوثين بنسبة 52% والذين بينوا أنه لا تواجههم صعوبات أثناء الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية ويتبين هذا في نتائج الجدول رقم 16، في حين نجد كذلك نسبة 56% من المبحوثين الذين أجابوا أنه أحيانا ما تواجههم معوقات في عملية البحث واسترجاع المعلومات وهذا ما يبينه الجدول رقم 18، إضافة إلى ذلك أكدت نسبة 80% من المبحوثين على أنه إذا واجهتهم مشاكل هناك إمكانية تجاوزها والتغلب عليها وذلك عن طريق طلب مساعدة من المكتبي وهذا ما أكدته الجدول رقم 20.

## 8-الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات وتمثل فيما يلي:

- ضرورة الاهتمام والاقتراب من المستفيد، والقيام بدراسة حاجياتهم قبل عملية الاقتناء من أجل التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم ومحاولة تلبيةها.
- إنشاء مصلحة خاصة بتكوين المستفيدين من أجل برمجة دورات تكوينية لها
- الإكثار من الأيام الإعلامية في مجال التكوين، ووضع تحفيزات للمستفيدين في مجال التكوين
- توعية الطلبة بأهمية تكوين المستفيدين بالمكتبات سواء المكتبات المركزية أو الجامعية .
- تشجيع الطلبة على استخدام التقنيات الحديثة من حواسيب وبرمجيات وقواعد بيانات
- توظيف التكنولوجيا الحديثة في مجال تكوين المستفيدين
- تنظيم ملتقيات وندوات تكون نتائجها ايجابية للمستفيد
- استغلال شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك، يوتيوب وتويتر حول تكوين المستفيدين داخل المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة
- توفير الموارد البشرية المؤهلة المطلوبة للإشراف على التكوين
- وضع مواصفات ومقاييس موحدة للتكوين للمستفيدين

خاتمة



## خاتمة :

---

يعد الهدف الأسمى لتكوين المستفيدين في المكتبة المركزية هو تطوير مهارات الطلبة و قدراتهم بما يضمن لهم فعالية أكبر و نجاعة أفضل في الاستفادة من مواردها و خدماتها، فلا يمكن لأي عاقل أن ينكر دور امتلاك المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة المركزية في تحصيل التفوق الدراسي للطلبة، فالتكوين هو وسيلة لاكتساب مهارات وخبرات تمكن المستفيد من الولوج إلى المعلومات في المكان والزمان المناسبين، وكذلك لتجاوز المشاكل والعراقيل التي يواجهها عند استخدام المكتبة .

ولقد حاولنا في دراستنا هذه الوقوف على واقع تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة- ومدى إسهامهم في تطوير وإعطاء الطرق المثلى لتسهيل استخدام المكتبة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### القواميس والموسوعات:

1. ادريسي ،سهيل.المنهل :قاموس عربي-فرنسي. بيروت : دار الأداب،[د.س].
2. عبد المعطي ،ياسر يوسف ،تريشا لشر. موسوعة علم المكتبات والمعلومات.ط1.القاهرة: دار الكتاب الحديث ،2016.
3. عبد المعطي ياسر،لشر تريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات:انجليزي-عربي. ط1. الكويت :جامعة الكويت، 2003.
- 4.قاري ، عبد الغفور عبد الفتاح.معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات .الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ،2000.

### الكتب:

- 5.الضامن ، منذر. أساسيات البحث العلمي.عمان :دارة المسيرة،2007
- 6.إبراهيم،السعيد مبروك.إدارة الموارد البشرية:بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة.ط1.الإسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2014.
- 7.إبراهيم،السعيد مبروك.تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات.ط1.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2012.
- 8.بدر ،أحمد .التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات.القاهرة :دار غريب، 2002.
- 9.بدر ،أحمد ، عبد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية :تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي .ط4.القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،2001.
10. الترتوري،محمد عوض،محمد زايد الرقب،بشير مصطفى الناص.ادارة الجودة الشاملة:في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية .ط1.عمان:دار حامد ،2009.
11. حمداوي، وسيلة.إدارة الموارد البشرية. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالمة،2004

## قائمة المراجع

12. الحمزة، منير .المكتبات الرقمية والنشر الكتروني للوثائق ط.1.الجزائر:دار الألمعية لنشر والتوزيع،2011.
13. الدباس،ريا أحمد .المرجع في علم المكتبات والمعلومات ط.1.عمان :دار دجلة،2008.
14. الدعيلج، ابراهيم عبد العزيز. مناهج وطرق البحث العلمي.عمان :دار الصفاء، 2010،
15. سلامة ،عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات ط.2.عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،1997.
16. الصرايرة ،خالد . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات :عربي-انجليزي ط.1.= [دم]:كنوز المعرفة ،2010.
17. صوفي، عبد اللطيف . التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه ،أنواعه واتجاهاته الحديثة .عين مليلة:دار الهدى،2002
18. عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات:دار أسامة ودار المشرق الثقافي،2006.
19. على محمد، وائل رفعت.نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة ط.1.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2014.
20. علي محمد ،وائل.نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة ط.1.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2014.
21. عليان ،رحي ،مصطفى، المومني حسن أحمد.أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي ط.1.عمان: عالم الكتب الحديث وجدارا للكتاب العالمي،2009.
22. عليان ،رحي مصطفى .مبادئ علم المكتبات والمعلومات ط.1.عمان:دار صفاء لنشر والتوزيع،2010.

## قائمة المراجع

23. عليان ،رحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات.ط1.عمان:دار صفاء،2008.
24. عليان، رحي مصطفى.مبادئ علم المكتبات والمعلومات.ط1.عمان :دار صفاء لنشر والتوزيع،2010.
25. عليوي،محمد عودة،المالكي مجبل لازم. المكتبات النوعية.عمان:مؤسسة الوراق،2006
26. غالب،عوض النوايسة.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.ط1.عمان:دار صفاء لنشر والتوزيع،2000.
27. قطر ،محمود. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات الجامعية. ط1.القاهرة:دار العلوم لنشر والتوزيع،2010.
28. قنديلجي، عامر إبراهيم . حوسبة (أتمتة)المكتبات.عمان : دار المسيرة ،2004
29. قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية : أسسه - أساليبه - مفاهيمه - أدواته.عمان : دار المسيرة،2008
30. كيلاني، عزت خيرت .نظم تطوير خدمات المكتبات الجامعية .ط1.الإسكندرية :دار الثقافة العلمية ،2014.
31. مبروك إبراهيم، السعيد.إدارة المكتبات الجامعية:في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة.ط1.القاهرة: المجموعة العربية لتدريب والنشر،2012.
32. مبروك خطاب، السعيد.لوائح المكتبات الجامعية.ط1.عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ،2014.
33. محمد خليل ، عزوة محمد علي. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. ط1. الإسكندرية:دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر،2015.
34. مختار اسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.ط1.عمان: دار المسيرة لنشر والتوزيع،2008.

## قائمة المراجع

35. المدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعة [د.م.]: دار الرواد، [د.ت.].
36. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتر لنشر والتوزيع، 2012.
37. المدادحة، أحمد نافع، حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية: دورها في عصر المعلومات ط.1. عمان: مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، 2012
38. موسى عبد المنعم، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
39. النجار ، فايز جمعة، النجار نبيل جمعة، الزعبي ماجد راضي. أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. ط.2. عمان: دار الحامد، 2009
40. النشار ، السيد .مؤسسات المعلومات : ودورها في مجتمع المعرفة. ط.1. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2014.
41. همشري ، عمر أحمد .المكتبة: ومهارات استخدامها. ط.1. عمان: دار صفاء لنشر والتوزيع، 2009.
42. همشري ، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. ط.1. عمان: دار صفاء، 2008.
43. الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر لنشر والتوزيع، 2002.
- الرسائل الجامعية:
44. بودريان، عزالدين. البحث الوثائقي في مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية. ولاية قسنطينة نموذجاً. أطروحة دكتوراء: علم مكتبات : جامعة قسنطينة، 2005.

## قائمة المراجع

45. بوقطف، محمود. التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور -خنشلة- .مذكرة ماجستير: علم الاجتماع .جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.
46. الحمزة ،منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا. مذكرة الماجستير: علم مكتبات: جامعة منتوري قسنطينة،2008.
47. دعي ،أحمد . التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية. مذكرة ماجستير: علم مكتبات .وهران: جامعة أحمد بن بلة،2015.
48. سواحي،فاطمة .مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .مذكرة ماستر : علم مكتبات: جامعة العربي التبسي تبسة ، 2016
49. شعلال، سليمة.الحملاات الترويجية وأثرها في إقناع المستفيدين بالمشاركة في خدمات المعلومات:دراسة شبه تجريبية على مستفيدي مكتبة جامعة تبسة.مذكرة ماجستير:علم مكتبات.جامعة قسطنطينة،2010.
50. عباس ،فتحي .واقع وأفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية.مذكرة ماجستير: علم مكتبات.جامعة وهران،2015.
51. عمايرية،عائشة.أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية بالجزائر: مكتبات جامعتي ألسانيا والعلوم والتكنولوجيا بوهران نموذجا. مذكرة ماجستير: علم مكتبات: جامعة وهران، 2010.
52. عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية .مذكرة ماجستير:علم مكتبات:جامعة قسنطينة،2012

## قائمة المراجع

53. العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة- . مذكرة ماجستير: علم مكتبات، 2012.

54. كادي، زين الدين. التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. أطروحة دكتوراء: علم مكتبات جامعة وهران، 2015.

55. كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة الدكتوراء: علم مكتبات جامعة قسنطينة، 2008.

56. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراء: علم مكتبات، [د.س].

57. مكتاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر. مذكرة ماجستير: علم مكتبات :جامعة وهران، 2011.

58. نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراء: علم مكتبات، 2010.

### المقالات والمجلات:

59. بودريان، عز الدين. تكوين المستخدمين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات .مج1، ع2002، 1.

60. مقناني، صبرينة. دراسات تكوين المستخدمين من المعلومة العلمية و التقنية بالمكتبات الجامعة مع إشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات.مج3، ع2006، 1.

### البيبلوغرافيا:



## قائمة المراجع

61. حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. **Cybrarians Journal**

(2008). تاريخ الزيارة 17-04-2018. متاح على الخط

[http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77)

62. غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية : مكاتبة كلية الآداب و

اللغات والعلوم الإنسانية بجامعة تبسة نموذجاً. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري

. تاريخ الزيارة 17-04-2018. متاح على الخط

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%8A%D9%86%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86%D9%81%D9%8A%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A/>

المراجع الأجنبية:

قاموس باللغة الفرنسية:

63. **Le petit Larousse Illustré** . Paris:ed Larousse,2009.

مقال باللغة الانجليزية:

64. VERREAULT ,Luice. **La formation documentaire au**

**Québec : un tour d'horizon. Actes de L'ABCDEF.**Québec.23-

24.oct.1995

فائمة الملاحق



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم إنسانية  
شعبة علم مكتبات



تخصص: تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

### استمارة الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.دفي علم المكتبات  
والمعلومات

### تحت عنوان:

## واقع تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر - بسكرة- شتمة

إشراف الأستاذ:

• سهلي مراد

إعداد الطالبة:

- عواق أم هاني

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة ( X ) أمام  
الإجابة المناسبة وملاً الفراغات . ونعلمكم أن هذه الاستمارة لن تستعمل إلا في إطار  
البحث العلمي وتقبلوا مني جزيل الشكر والعرفان.

السنة الجامعية : 2018/2017

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر  أنثى

2- التخصص العلمي: .....

3- المستوى الدراسي: .....

المحور الأول: استخدام تكوين المستخدمين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر  
بسكرة

4- هل أنت من المترددين على المكتبة المركزية ؟

دائماً  أحياناً  نادراً

5- ما هي الأغراض التي تدفعك لاستعمال المكتبة المركزية ؟

- المطالعة الحرة والتنقيف
- مراجعة وتحضير الدروس
- انجاز البحوث العلمية
- البحث عن المعلومات

أخرى أذكرها: .....

6- هل تنظم المكتبة المركزية جولات من أجل تعريفكم بمختلف خدماتها؟

دائماً  أحياناً  نادراً

7- ما هي الطرق والوسائل المطبقة في كيفية استعمال واستخدام المكتبة المركزية ؟

- الملصقات الإرشادية
- دليل منشور يعرف بالمكتبة
- تنظيم محاضرة حول المكتبة

- عرض أشرطة فيديو حول المكتبة
- وجود مكتبي مسؤول على التوجيه والإرشاد
- أيام تكوينية

أخرى أذكرها: .....

8- حسب رأيك هل للمكتبة دور ايجابي في تشجيعك على استخدامها ؟

- نعم  لا

9- إذا كانت الإجابة ب"نعم" ما هي العناصر التي ساهمت في ذلك؟

- كثرة وتوفر المراجع المطلوبة
- تشجيع ومساعدة المكتبي
- المعاملة الحسنة للمكتبي
- تنظيم دورات تكوين المستفيدين

أخرى أذكرها: .....

10- حسب رأيكم الشخصي تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية ؟

- إلزامي
- مهم جدا
- مهم
- غير مهم

**المحور الثاني: مدى ملائمة برامج التكوين المعتمدة للتطورات الحديثة واحتياجات**

**المستفيدين**

11- هل ترى أن تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة المركزية؟

- نعم  لا

12- هل ما تقدمه المكتبة المركزية من خدمات تراعي متطلباتكم وحاجاتكم ؟

لا

نعم

13- إذا كانت الإجابة ب "لا" يرجع ذلك إلى:

- نقص العاملين المتخصصين بالمكتبة

- نقص الوسائل المستخدمة في التكوين

- ضعف محتوى برامج التكوين

أخرى حددها: .....

14- ماهي الأسباب التي تجعلك تتوجه إلى التكوين؟

- الاختلاف في طريقة تنظيم في المكتبات

- عدم درايتك طرق البحث عن المعلومات

- الرغبة الشخصية في التكوين

- التطور التكنولوجي الحاصل داخل المكتبات الجامعية

أخرى أذكرها: .....

15- فيما يساعدك تكوين المستفيدين في المكتبة المركزية ؟

- التحكم في استراتيجيات البحث عن المعلومات

- تسهيل عملية البحث داخل المكتبة

- ترقية ثقافة المعلومات

- تنمية الذات والقدرات الشخصية

أخرى أذكرها: .....

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه مستفيدي المكتبة المركزية

16- هل تواجهك مشاكل في عملية البحث واسترجاع المعلومات؟

دائماً  أحيانا نادرا

17- هل تواجهك صعوبات في الاستفادة من خدمات المكتبة المركزية؟

نعم  لا

18- إذا كانت الإجابة ب"نعم" هل ذلك راجع لأنك:

- لا تجيد استخدام المكتبة
- لم تطلب مساعدة
- لم تجد من يرشدك

أخرى اذكرها: .....

19- هل تستطيع التغلب على هذه الصعوبات؟

نعم  لا

20- إذا كانت الإجابة ب"نعم" ما هي الطرق المتبعة؟

- طلب المساعدة من مكتبي
- تلقي تكوين داخل المكتبة

أخرى أذكرها: .....

21- ما هي مقترحاتكم بخصوص تطوير تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية؟

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



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم إنسانية  
شعبة علم مكتبات



تخصص: تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

### استمارة مقابلة:

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.دفي علم المكتبات  
والمعلومات

### تحت عنوان:

## واقع تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر - بسكرة - شتمة

إشراف الأستاذ:

• سهلي مراد

إعداد الطالبة:

- عواق أم هاني

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة ( X ) أمام  
الإجابة المناسبة وملاً الفراغات . ونعلمكم أن هذه الاستمارة لن تستعمل إلا في إطار  
البحث العلمي وتقبلوا مني جزيل الشكر والعرفان.

السنة الجامعية : 2018/2017



## استمارة مقابلة:

- 1- كم عدد المكتبيين المتخصصين بمكتبتكم ؟
- 2- هل تقوم المكتبة بتنظيم تكوين على استعمال المكتبة لفائدة الطلبة الجامعيين ؟
- 3- متى تقوم المكتبة بتكوين المستفيدين؟
- 4- من يقوم بعملية التكوين ؟
- 5- فيما تتمثل مظاهر اهتمام المكتبة ببرامج التكوين ؟
- 6- ما هي الوسائل المعتمدة لديكم في شرح كيفية استعمال المكتبة ؟
- 7- هل المستفيدين موافقين على القيام بدورات تكوينية ؟
- 8- هل ترى أن التكوين الموجه لفائدة الطلبة يواكب التطورات الحديثة ؟
- 9- ما هي الأسس التي يجب مراعاتها عند تصميم برامج التكوين ؟
- 10- هل هناك عراقيل تحول دون نجاح عملية تكوين المستفيدين ؟

## ملخص الدراسة:

تعالج الدراسة موضوع تكوين المستفيدين بالمكتبات الجامعية ، هدفنا من ورائها هو تسليط الضوء على خدمة تكوين المستفيدين ولما له من أهمية بالغة بما يساعدهم ويؤهلهم بحسن استخدام أدوات البحث والاستفادة القصوى من أرصدة المكتبات الجامعية .

من هنا جاء موضوع الدراسة لمعرفة واقع تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

ولقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وفصل منهجي وفصلين نظريين إلى جانب الفصل الميداني ثم خاتمة ، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي القائم على التحليل، وقد استخدمنا في أدوات جمع البيانات التالية :استمارة الاستبيان موزعة على المستفيدين داخل المكتبة المركزية ومقابلة مع محافظ المكتبة.

وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج تلتها بعض المقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير برامج تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

الكلمات المفتاحية :

تكوين - المستفيد- المكتبة الجامعية - تكوين المستفيدين - المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-.

## **Résumé:**

Cette étude porte sur le sujet de la formation des bénéficiaires des bibliothèques universitaires, notre objectif est de mettre en évidence le service de formation des bénéficiaires parce qu'il est d'une grande importance qui les aide et les qualifie pour faire le bon usage des outils de recherche. Et utiliser au maximum les soldes des bibliothèques universitaires.

De la, le sujet de l'étude est venu de connaître la réalité de la composition des bénéficiaires à la Bibliothèque centrale l'université de Mohammed Khider Biskra –shatma–

Et nous avons divisé cette étude en une introduction et une chapitre systématique et deux chapitres théoriques en plus du domaine, puis la conclusion.

Sur la base de l'approche descriptive basée sur l'analyse , nous avons utilisé les outils de collecte de données suivants : le questionnaire distribué aux bénéficiaires au sein de la bibliothèque centrale et un entretien avec le gouverneur de la bibliothèque.

L'étude s'est terminée par une série de résultats suivis de quelques suggestions qui contribueraient au développement des programmes de formation des bénéficiaires à la Bibliothèque centrale de l'Université de Mohammed khider Biskra–shatma–

Les mots clé :

Formation – Bénéficiaire – Bibliothèque universitaire– Configuration  
des bénéficiaires– Bibliothèque centrale de l'Université Mohammed  
khider Biskra