

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
العلوم الانسانية



# مذكرة ماستر

علوم الانسانية  
علم المكتبات  
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم: 17

إعداد الطالب:

نصرالدين مسلم

يوم: 24/06/2018

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:  
خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية  
والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة- أنموذجا.

## لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. مسعودي كمال
مشرفا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. ديجن نورالدين
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. غاشي إبراهيم



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
العلوم الانسانية



# مذكرة ماستر

علوم الانسانية  
علم المكتبات  
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم: 17

إعداد الطالب:

نصرالدين مسلم

يوم: 24/06/2018

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:  
خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية  
والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة- أنموذجا.

## لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. مسعودي كمال
مشرفا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. ديجن نورالدين
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	مساعد. أ	أ. غاشي إبراهيم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ

**قال تعالى:**

**« ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ »**

**سورة القلم - الآية 01 -**

# شكر

إلى اللذين لا أتذوق حلاوة النجاح إلا من فرحة عينيهما إلى: أمي وأبي

حفظهما الله وأطال في عمرهما.

اليكم لخوتي.

إلى كل أهلي وأقاربي وأساتذتي الكرام.

إلى زملائي طلبة سنة ثانية ماستر علم المكتبات وأخص بالذكر: معموري سعد

، خالد أيوب، ساعد هارون.

إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو بعيد.

# سُبْحَانَكَ يَا قَدِيرًا

﴿ رَبِّ أَوْفِنِي أَنْ أَشْكُرَ بِنِعْمَتِكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ  
حَالًا تَرْضَاهُ وَأَخِطُبِي بِرَحْمَتِكَ فِي مَجَامِعِ الصَّالِحِينَ ﴾.

سورة النمل – آية 19-

أتقدم بخاص الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل

ديخن نورالدين على توجيهه وإشرافه على هذا العمل

وما بذله من جهد وعطاء وعلى كل مساعدة قدمها لي.

إلى كل الأساتذة الذين رافقوني طيلة المسار الدراسي.

إلى كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل.

مسلم، نصرالدين

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر \_بسكرة\_ أنموذجا/نصرالدين مسلم؛ إشراف: أ. ديخن نورالدين. بسكرة: [د.ن.].، 2018. - 156 ص. جداول وأشكال.

مذكرة ماستر: تكنولوجيا المعلومات والتوثيق غير منشورة، بسكرة: 2018.

# فهرس المحتويات :

## قائمة المحتويات

	إهداء.
	شكر وتقدير.
	فهرس المحتويات.
	قائمة الاختصارات.
	كشافات.
	كشاف الجداول.
	كشاف الأشكال.
02	مقدمة.
03	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
04	فرضيات الدراسة.
05	اهمية الدراسة.
05	أهداف الدراسة.
06	اسباب اختيار الموضوع.
07	تقسيم البحث.
07	الدراسات السابقة.
14	مصطلحات الدراسة.

## الفصل الأول : ماهية المكتبات الجامعية

17	1-تعريف المكتبة الجامعية.
20	2-نبذة تاريخية عن تطور المكتبات الجامعية.
21	3- سمات وخصائص المكتبات الجامعية.
22	4- أسس قيام المكتبات الجامعية.

24	5- أنواع المكتبات الجامعية.
24	5-1- المكتبة المركزية.
24	5-2- مكتبات الكليات.
25	5-3- مكتبات الأقسام.
25	5-4- مكتبات المخابر.
26	6- أهمية المكتبات الجامعية.
27	7- دور المكتبات الجامعية.
28	8- أهداف المكتبات الجامعية.
30	9- مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية.
30	10- وظائف المكتبات الجامعية.
32	11- أشكال المكتبة الجامعية.
33	12- مقومات المكتبات الجامعية.
37	13- المكتبات الجامعية وعلاقتها بالجامعة.
38	14- تحديات المكتبات الجامعية وآفاق المستقبل.

## الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

43	1- مفهوم الخدمات.
44	2- مفهوم المعلومات.
45	3- تعريف خدمات المعلومات.
46	4- أهداف خدمات المعلومات.
47	5- متطلبات خدمات المعلومات.
48	6- عوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات.
49	7- أنواع خدمات المعلومات.
49	7-1- الخدمات الفنية أو الخدمات الغير المباشرة.
49	7-1-1- التزويد.

51	7-1-2-الفهرسة.
53	7-1-3-التصنيف.
54	7-1-4-التكشيف.
56	7-1-5-الاستخلاص.
58	7-2-خدمات المعلومات المباشرة.
58	7-2-1-خدمة الإعارة.
61	7-2-2-خدمة المرجعية.
63	7-2-3-الخدمة الببليوغرافية.
65	7-2-4-خدمة الإحاطة الجارية.
66	7-2-5-خدمة البث الانتقائي للمعلومات.
67	7-2-6-خدمة البحث بالاتصال المباشر.
67	7-2-7-خدمة الترجمة.
68	7-2-8-خدمة الأنترنت.
69	7-2-9-خدمة النشر.
70	7-2-10-خدمة تسويق المعلومات.
70	7-2-11-خدمة تدريب المستفيدين.

### الفصل الثالث: ماهية خدمة تدريب المستفيدين.

73	1-تعريف التدريب.
74	2-تعريف المستفيد.
76	3-مفهوم تدريب المستفيدين.
79	4-لمحة تاريخية عن تدريب المستفيدين.
81	5-مبررات وأسباب تدريب المستفيدين.
82	6-أنواع تدريب المستفيدين.
83	7-أهداف تدريب المستفيدين.

84	8-مراحل إعداد برامج تدريب المستفيدين.
85	9-مستويات تدريب المستفيدين.
85	10- طرق تدريب المستفيدين.
88	11- عوائق تدريب المستفيدين.

**الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة**

91	1-تعريف مكان الدراسة.
91	1-1- تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة.
92	1-2- مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة.
92	1-2-1- تعريف مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة.
92	1-2-2-1-رصيد مكتبة معهد التربية البدنية.
94	1-2-3-الهيكل التنظيمي للمكتبة المعهد التربية البدنية.
95	2- إجراءات الدراسة.
95	2-1- منهج الدراسة.
95	2-2- مجتمع البحث وعينة الدراسة.
96	2-3- مجالات الدراسة.
97	2-4-أدوات جمع البيانات
100	3- تحليل وتفسير بيانات الدراسة.
100	3-1- بيانات الشخصية.
106	3-2- مدى وعي المكتبيين بأهمية خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

120	3-3- الدور الذي تلعبه البرامج التدريبية في تلبية الاحتياجات الفعلية لفئات مستخدمي مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
127	3-4- المشاكل والعراقيل التي تواجه خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
139	4- نتائج عامة للدراسة.
141	5- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

141	خاتمة.
144	بيبليوغرافية.
	ملاحق
	مستخلصات

# قائمة الاختصارات :

اختصارات باللغة العربية	
الاختصار	معنى الاختصار
[د.ت.]	دون تاريخ.
[د.م.]	دون مكان.
[د.ن.]	دون ناشر.
ص.	صفحة.
ع.	عدد.
مج.	مجلد.

اختصارات باللغة الأجنبية		
مقابله باللغة العربية	معنى الاختصار	الاختصار
نظام تسيير المكتبات.	PROJECT MANAGEMENT BIBLIOTEQUE	PMB
برنامج مخصص لتسيير ومعالجة خدمات المكتبة اليا.	ANSOFTBOOKS	ANSOFTBOOKS
رمز تصنيف ديوي العشري.	CODE DEWEY CLASSIFICATION	DW
صفحة.	page	p.

کشفیات :

كشاف الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح رصيد مكتبة المعهد التربية البدنية.	93
02	يوضح تقسيمات ديوي العشري بالنسبة لمكتبة معهد التربية البدنية والرياضية.	94
03	مكتبيين مكتبة محل الدراسة الذين أجريت معهم المقابلات.	96
04	يوضح الأساتذة المحكمين.	99
05	يمثل جنس أفراد مجتمع الدراسة.	100
06	يبين التخصص العلمي لأفراد مجتمع الدراسة.	101
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة في السلم الوظيفي.	102
08	يوضح أعمار المبحثن.	103
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.	104
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.	106
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.	107
12	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اتاحة المكتبة لخدمة تدريب المستفيدين.	109
13	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقديم خدمة تدريب المستفيدين شخصيا.	109
14	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تطلب خدمة تدريب المستفيدين الإمكانيات.	110
15	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.	111
16	يوضح توزيع أفراد العينة حسب وجود نشاطات تقوم بها مكتبة لتجسيد خدمة تدريب المستفيدين.	112

رقم الجدول	عنوان الجدول -تابع-	الصفحة
17	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم النشاطات التي تقوم بها المكتبة والتي تجسد خدمة تدريب المستفيدين.	114
18	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة.	115
19	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقييم مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة.	117
20	يوضح توزيع أفراد العينة حسب معدل اعتماد على خدمة تدريب المستفيدين.	118
21	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى رغبة المكتبيين في القيام بأدراج برامج تدريب المستفيدين.	120
22	يوضح توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في نوع البرامج التدريبية التي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة	121
23	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تأثير خدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات.	122
24	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات.	123
25	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تلبية خدمات المعلومات الاحتياجات الفعلية لفئات المستفيدين الفعليين.	125
26	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى التحاق المكتبيين بتدريب مستمر لتطوير خبراتهم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين.	126

رقم الجدول	عنوان الجدول -تابع-	الصفحة
27	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر المكتبة على ميزانية اللازمة التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.	127
28	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم تخصيص ميزانية.	128
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.	129
30	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.	131
31	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اقتراحاتهم لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة.	132

كشاف الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
94	الهيكل التنظيمي لمكتبة المعهد.	01
100	توزيع أفراد العينة حسب السن.	02
101	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تخصصاتهم العلمية.	03
103	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة في السلم الوظيفي.	04
104	يوضح أعمار الباحثين.	05
105	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.	06
107	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.	07
108	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.	08
112	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم الإمكانات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.	09
113	يوضح توزيع أفراد العينة حسب وجود نشاطات تقوم بها مكتبة لتجسيد خدمة تدريب المستفيدين.	10
115	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طريقة تقديم النشاطات لتعريف المستفيدين بخدمات المعلومات المكتبة.	11
116	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة.	12
118	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقييم مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة.	13
119	يوضح توزيع أفراد العينة حسب معدل اعتماد على خدمة تدريب المستفيدين.	14

الصفحة	عنوان الشكل -تابع-	رقم الشكل
122	يوضح توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في نوع البرامج التدريبية التي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.	15
124	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات.	16
127	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى التحاق المكتبيين بتدريب مستمر لتطوير خبراتهم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين.	17
129	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم تخصيص ميزانية.	18
130	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.	19
132	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.	20
134	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اقتراحاتهم لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة.	21

■ ■ مقدمة

كانت المكتبات الجامعية وما تزال رائدة البحث العلمي، وسباقة إلى كل جديد في المجتمع، حيث لم تعد مجرد حيز لحفظ الإنتاج الفكري وإنما تعد مركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات العلمية والتقنية ومعالجتها ونشرها ولعل الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبة الجامعية هو تقييم خدمات مكتبية ومعلوماتية لجمهور المستفيدين بأسرع وقت وأقل جهد ممكن وإمدادهم بمختلف المواد التعليمية والتنقيفية التي تساعد في تنمية قدراتهم وزيادة درجات تحصيلهم العلمي. ويقاس نجاح المكتبة من خلال الخدمات المقدمة للمستفيدين، فلا فائدة لمكتبة جامعية لا يجد فيها المستفيد احتياجاته.

وفي ظل التزايد الهائل سواء لعدد الطلبة أو لكثرة الإنتاج الفكري والانفجار المعرفي وكذا انتشار الوسائل الالكترونية وتشتت المعلومات وصعوبة استغلال المصادر والمراجع المتوفرة في المكتبات الجامعية من طرف المستفيدين وتتنوع مصادر تنظيم تدفق وسير المعلومة وظهور أساليب جديدة لاستغلالها، الأمر الذي حتم على المكتبة الجامعية مصاحبة التطورات الحاصلة، وبتبني خدمات عصرية لتقديم خدمات أمثل من أجل القدرة على التحكم في مسار المعلومة، لذلك أضحت الضرورة من اجل إدخال التقنيات حديثة والعمل بها، وصار التوجه اليوم إلى الخدمات أكثر حداثة وتجاوز المفهوم التقليدي لها، وكل هذا أدى إلى جهل وعدم قدرة المستفيدين على التعامل مع مثل هذه التطورات وخاصة الحاصلة على مستوى خدمات المقدمة، لذلك وجب على هذه المكتبات تقديم خدمة تدريب المستفيدين لما لها من أهمية.

ومما لا شك فيه أن خدمة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وتعريفهم بالخدمات المكتبية المتاحة يؤدي إلى فعالية المكتبات والمعلومات واستخدامها استخداما ايجابيا لتحقيق الأهداف التي استهدفت من إنشائها وبالتالي معرفتها وتوفيرها لروادها بقدر الإمكان، وإن برامج تدريب على الاستفادة من مصادر المعلومات تعد من الضروريات فهي

عملية جد مهمة بالنسبة للمكتبة الجامعية لأنها تحتاج إلى الاستغلال الأمثل لمواردها العلمية التعليمية والبحث العلمي والتعرف على موارد المكتبة وخدماتها وطرق التعامل مع هذه الموارد وكيفية الإفادة من هذه الخدمات التي تقدمها.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على موضوع: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة نموذجاً. وهذا لنظر في مدى تطبيق خدمة تدريب المستخدمين من طرف المكتبيين مكتبة محل الدراسة ومدى وعيهم بها والنظر إلى الصعوبات والعراقيل التي تواجهها هذه الخدمة.

#### ■ إشكالية وتساؤلات الدراسة.

يعرف العالم حالياً تطورات تكنولوجيا مذهلة التي لها الأثر البارز في تطور في شتى النواحي قصه منها في مجال العلمي، حيث تعد المكتبات الجامعية العصب الأساسي في مجال البحث العلمي، ولذلك وجب على هذه الأخيرة مواكبة التغيرات وإعادة النظر بشكل مستمر في سياستها واستراتيجيتها وسط البيئة الالكترونية الجديدة، وهذا من أجل تقديم أفضل خدمات المعلومات أكثر تطور لتلبية احتياجات المجتمع العلمي ولذلك فإن المقياس الرئيسي لمدى نجاح هذه الخدمات هو قدراتها على توفير المعلومات التي يريدها المستخدم وقت المناسب وباقل جهد ممكن، وتعد خدمة تدريب المستخدمين أهم الخدمات التي لا تقل أهمية عن الطرق الوسائل البحث في المكتبة، حيث مضى الوقت الذي كان فيه القليل من الإرشاد كيفية الوصول إلى المعلومات والوثائق، وبتزايد استخدام المكتبات مراكز المعلومات لتقنيات وتجهيزات متنوعة التطور نتج عنها ضرورة وجود مستفيدين مدربين من أجل الاستغلال الأحسن المصادر والمراجع الموجودة وسبل الوصول إليها

ومن هذا السياق برزت ضرورة التعرف على دور الخدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة الجامعية ومدى مساهمتها في البحث العلمي وتطويره، وهو ما يدعونا الى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

وتثير هذه الإشكالية أسئلة أخرى تتفرع منها، نتناول منها ما يلي:

❖ ما مدى وعي فئات مستفيدين مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية

والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة بخدمة تدريب المستفيدين؟

❖ ما هو الدور الذي تلعبه برامج تدريب المستفيدين في تلبيه الاحتياجات الفعلية

لفئات مستفيدي مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد

خيضر بسكرة؟

❖ ماهي المشاكل والعراقيل التي تحول دون التطبيق الأمثل لخدمة تدريب المستفيدين

بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

▪ **فرضيات الدراسة.**

❖ تزيد نسبة الاستفادة من خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها مكتبة معهد علوم

وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة لدى فئات

المستفيدين الذين لديهم وعي بهذه الخدمة منهم على المستفيدين الذين ليس لديهم وعي

بها.

❖ إذا زاد معدل الاستفادة من برامج تدريب المستفيدين فإن هذا من شأنه أن يحسن

الاستفادة من خدمات المعلومات الأخرى التي تتيحها مكتبة معهد علوم وتقنيات

النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

❖ تواجه خدمة تدريب المستفيدين مجموعة من المشاكل والعراقيل التي تحول دون تطبيق الأمثل لخدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

▪ أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة في الوصول الى النتائج قد تساعد في معرفة مدى أهمية خدمة تدريب المستفيدين في الوصول لمصادر المعرفة بأنواعها: كتب، دوريات، والمراجع التي تتطابق واحتياجات المستفيدين وذلك من خلال:

❖ بإبراز واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة، ومدى تحكم المستفيدين في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات وقدرته للوصول لما يلبي حاجياته.

❖ معرفة مدى انتهاج المكتبة الجامعية لعملية لتدريب المستفيدين.

❖ تتجلى أهمية تدريب المستفيدين بالمكتبة الجامعية باعتبارها محور العملية التعليمية التي تأخذ بعن الاعتبار اهتمام المستفيدين من توفير لهم مختلف المصادر المعلومات التي تخدم ابحاثهم العلمية واهتماماتهم المتنوعة.

❖ التعرف على جمهور المكتبة والعوامل التي تؤثر على تردهم والإفادة منها من خلال إيجاد الحلول ووضع الاقتراحات المناسبة لتلبية احتياجاتهم.

▪ اهداف الدراسة:

تسعى كل دراسة لتحقيق جملة من الأهداف، لذلك فان أي باحث اجتماعي لا يقوم بدراسة موضوع ما دون الرغبة في الوصول إلى تحقيق أهداف معينة من خلال تلك الدراسة، ومن هذا المنطلق سوف يعالج هذا الموضوع واقع خدمة تدريب المستفيدين قصد تحقيق أهداف أساسية تتمثل في:

- ❖ إبراز أهمية تدريب المستفيدين على استعمال مصادر المعلومات.
- ❖ معرفة أهم الطرق والوسائل المستعملة في برنامج تدريب المستفيدين.
- ❖ الوقوف والتعرف على خدمات المعلومات المقدمة من طرف مكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.
- ❖ استعراض مختلف خدمات المعلومات والتركيز على خدمة تدريب المستفيدين.
- ❖ معرفة واقع خدمة تدريب المستفيدين بمكان الدراسة ومحاولة تدارك النقص التي تعاني منها.
- ❖ معرفة إيجابيات استخدام التكنولوجيات الحديثة في توفير خدمات واحتياجات الطلبة.

#### ▪ اسباب اختيار الموضوع:

- إن دراسة أي موضوع علمي لا ينطلق من العدم أي أنه لا بد من وجود أسباب تجعل الباحث يختاره دون غيره وهذا ما حدث أثناء اختيارنا لهذه الدراسة حيث يعود ذلك إلى جملة من الأسباب نوردتها على النحو التالي:
- ❖ تسليط الضوء على خدمات المعلومات وبالتحديد على خدمة تدريب المستفيدين وكشف مجالات النقص في هذا الجانب.
  - ❖ بعض المستفيدين لا يحسنون استخدام التقنيات الحديثة مما يتطلب على القائمين بالمكتبات الجامعية ضرورة إعداد دورات تدريبية بصفة منتظمة.
  - ❖ معرفة الدور التي تلعبه خدمة تدريب المستفيدين في اكتساب المستفيدين مهارات للوصول لمختلف المصادر.
  - ❖ اهتمامنا الخاص بأهمية التدريب في المكتبات الجامعية ومحاولة اكتشاف ما تحتويه من نقائص والميل إلى التكنولوجيات الحديثة.

## ■ تقسيم البحث:

لمعالجة الموضوع بأكثر دقة علمية كان لا بد من تقسيم دراستنا إلى: مقدمه عامة الذي حددنا فيها اشكالية وتساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، تقسيم البحث، الدراسات السابقة، مصطلحات الدراسة.

ولقد تناولت هذه الدراسة أربعة فصول، ثلاثة فصول نظرية وفصل خصص للدراسة الميدانية، أما بالنسبة للفصل الأول خصص للحديث عن المكتبات الجامعية، تعريفها، سماتها، أهدافها، ووظائفها، وتحدياتها وآفاقها المستقبلية. أما في الفصل الثاني فقد تناول الخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، حيث تطرق فيه إلى مفهوم خدمات المعلومات وأهميتها وكذا متطلباتها وأنواعها. أما الفصل الثالث فقد تناول خدمة تدريب المستفيدين تعريفه، ومبرراته، وكذا أهدافه، ومراحله، وطرقه، والعوائق التي تواجهه.

أما الفصل الرابع تمثل في الدراسة الميدانية: مدى تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة منطلقا من خلال آراء المكتبيين، مستخدما بذلك مقابلة مقننة، وكذا الملاحظة البسيطة كأدوات جمع للبيانات، وصولا إلى تحليل واستخلاص النتائج العامة لهذه الدراسة، للخروج باقتراحات.

## ■ الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة هي المنطلق الأول الذي تؤسس عليه الدراسات الحالية فالباحث الفطن هو الذي يرجع إلى الدراسات والبحوث السابقة في مجال موضوعه، ونحن بدورنا فقد حاولنا البحث والاطلاع على أهم الدراسات التي عالجت موضوع بحثنا "خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم

وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة \_نموذجاً\_، حيث لا توجد دراسات سابقة كافية عالجت نفس موضوع دراستنا حسب اطلاعنا ماعدا تلك التي عالجت أحد متغيراته، فهناك دراسات ركزت على أنواع خدمات المعلومات، وأخرى تناولت تكوين الوثائقي. وفيما يلي سنقوم بعرض بعض أهم الدراسات:

#### • الدراسة الأولى:

دراسة موسومة بالعنوان التالي : التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة<sup>1</sup>، دراسة (مقتاني صبرينة) سنة(دون سنة). رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في علم المكتبات.

تناولت الدراسة التكوين الوثائقي بالجزائر وخاصة تكوين المستخدمين بالمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة.

- ❖ أما عن أبرز النتائج العامة التي توصلت إليها الباحثة هي :
- ❖ مستوى الثقافة المكتبية لمستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة محدود.
- ❖ يتأثر مستوى الثقافة المكتبية لمستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة سلبا ببعض العوامل التربوية كالمستوى التعليمي للوالدين.
- ❖ يتأثر مستوى الثقافة المكتبية لمستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة سلبا ببعض العوامل التعليمية كمنهج التلقين المعتمد في التعليم.
- ❖ يتأثر مستوى الثقافة المكتبية لمستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة سلبا ببعض العوامل التنظيمية الخاصة بالمكتبة المركزية الجامعية، وبكل ما تقدمه لتحديد

<sup>1</sup>مقتاني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. رسالة لنيل الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، [د.ت].

اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة، ومنه اكتساب أو عدم اكتساب خبرات استعمال المكتبة أو ما يسمى بالثقافة المكتبية.

❖ لم يؤخذ التكوين الوثائقي بعين الاعتبار بالمكتبات المركزية الجامعية عموماً ومكتبة جامعة منتوري قسنطينة خصوصاً.

▪ **وتلقيات هذه الدراسة مع موضوع بحثنا:**

كون أنه كانت دراستنا حول خدمة تدريب المستفيدين فقد اشتركنا في نوع الخدمة بالتالي ينعكس ايجابياً في تسهيل الاستخدام الامثل للمكتبة من خلال تقديم العون والمساعدة في إنتاج البحوث النوعية التي تقدمها المجتمع الأكاديمي. كلامها استخدم المنهج الوصفي .

▪ **ولقد أفادتنا هذه الدراسة:**

في شقيها النظري، وفي فهم الموضوع وكذا مصطلحات والمفاهيم المتعلقة بتدريب المستفيدين، وكدراسة سابقة، أيضاً ساعدتنا في بناء خطة البحث

▪ **وكان الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة في النقاط التالية:**

بحثنا عبارة عن مذكرة ماستر أما الدراسة السابقة عبارة عن اطروحة الدكتوراه أيضاً كان الاختلاف موجود في مكان الدراسة، أيضاً عينة الدراسة حيث كانت العينة التي اعتمدها الدراسة السابقة مشكلة في الطلبة المسجلين في المكتبة والمحافظين المكتبات المركزية، أنا دراستنا كانت عينتها جميع المكتبيين مكتبة محل الدراسة.

## • الدراسة الثانية:

جاءت تحت عنوان "خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة" <sup>1</sup> مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص: "المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات" من طرف الطالب "العايشي بدرالدين" سنة (2012).

وتطرق هذه الدراسة إلى أهم الخدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية مع التفصيل بمختلف أنواعها ومتطلباتها وأهم العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية.

### ■ وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- ❖ أغلب رصيد المكتبة قديم وضعيف وهذا ما انعكس سلبا على الخدمات التي تقدمها.
- ❖ نسبة غالبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ذات طابع مزدوج وهي تتمثل في الإعارة الفهارس، لسهولة وبساطة وسائل تقديم هذه الخدمات.
- ❖ وسائل البحث المتوفرة والأكثر استعمالا هي الفهارس وذلك لسهولة التعامل معها من طرف المستخدمين وبنسبة اقل كل من الكشافات والبيبليوغرافيات والأدلة وذلك لنقص المتخصصين في إعداد مثل هذه الوسائل.
- ❖ مجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة ذات نوعية متوسطة وذلك نتيجة لبعض النقائص التي تعاني منها.

<sup>1</sup>العايشي، بدرالدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة قسنطينة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.

▪ وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في النقاط التالية:

كل من الدراساتين تشخص أنواع خدمات المعلومات التقليدية والحديثة منها، كذلك التطرق إلى متطلبات خدمات المعلومات وأهم العراقيل التي تواجهها.

▪ واستفدنا من هذه الدراسة:

في شقها النظري، المفاهيم المتعلقة بالخدمات، كدراسة سابقة، في بناء خطة البحث.

▪ وكان الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة في النقاط التالية:

بحثنا عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر أما الدراسة السابقة مذكرة لنيل شهادة ماجستير. والدراسة السابقة ركزت على جميع الخدمات وبالضبط على الأنظمة التي تسيورها أما في بحثنا فقد ركزنا على خدمة تدريب المستفيدين فقط.

• الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان "تكوين المستفيدين في مجال المعلومات" الذي نشر في مجلد الثالث العدد الأول (2006م) تم نشر المقال من طرف الأستاذ (حافظي زهير)<sup>1</sup> بمجلة المكتبات والمعلومات التي تصدرها قسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة، حيث تناول البرامج التكوينية لصالح المستفيدين، بحيث أشار إلى عدة تجارب غربية وعربية ومحلية في مجال تكوين المستفيدين على الإجراءات والأساليب الآلية المتبعة بالمكتبة، حيث تهدف هذه التجارب إلى تكوين المستفيدين وجعلهم أفراد منتجين ونافعين ومؤهلين للإبداع والمبادرة وقادرين على رفع تحديات مجتمع المعرفة والتواصل والتكنولوجيا، كما

<sup>1</sup> حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. بمجلة المكتبات والمعلومات. ع1. نوفمبر 2006. قسنطينة: جامعة منتوري. [متاحة على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2492> (تاريخ الاطلاع: 01/02/2018. سا. 01:25).

تطرق أيضا إلى دراسة "كامب" التي تتركز في تعريف المستفيد بالأساليب الخاصة باستخدام المكتبة وطرق استرجاع المعلومات بواسطة النظم المحسبة.

▪ **وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:**

❖ أن يأخذ البرنامج التدريب 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.

❖ 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 وصفاتهم.

▪ **وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في النقاط التالية:**

تعرض كل من الدراستين لأهم مصطلحات خدمة تدريب المستفيدين.

▪ **ولقد أفادتنا هذه الدراسة:**

في شقها النظري، استخدامها كدراسة سابقة، نقطة ارتكاز في دراسة بحثنا الحالي.

▪ **وكان الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة في النقاط التالية:**

بحثنا عبارة عن مذكرة ماستر ركزنا فيه على واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة أما الدراسة السابقة فهي عبارة عن مقال علمي مقدم بمجلة المكتبات والمعلومات التي

تصدرها قسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة ركزت على كيفية تقديم هذه الخدمة في جميع المؤسسات التعليمية ولم يختص في مجال التعليم العالي.

#### • الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان: الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين<sup>1</sup> الذي نشر في مجلد الثالث العدد الأول (2006م) تم نشر المقال من طرف الأستاذ (مزيش مصطفى) بمجلة المكتبات والمعلومات التي تصدرها قسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة، وكان الهدف من هذا المقال إبراز دور المكتبة الجامعية في تدريب مستفيديها وتم التطرق أهم المراحل تدريب المستفيدين وكذا أهمية تدريب المكتبي في حد ذاته من أجل مواكبه على التطورات الحاصلة، حيث هذا يفيد في زيادة كفاءته في تعليم وتدريب المستفيدين.

#### ▪ وخلصت الدراسة الى:

بأن تدريب المستفيدين للحصول على المعلومات بمفرده، للتزويد بمختلف المعارف والتقنيات، ستجعله أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام المصادر والمراجع التقليدية والحديثة، وسيحدث هذا التعليم تغيرات في سلوكه متى أصبحت طريقة البحث عن المعلومات سهلة ولا تأخذ منه الوقت والجهد.

أما الاهتمام بتدريب المكتبي سيؤدي إلى تحسين أساليب عمله ورفع كفاءته في تقديم الخدمات الجلية والمتمثلة في التوجيه والتعريف بالمستجدات في حقول المعرفة والمستجدات الحديثة، التي ينتظرها الطالب والأستاذ والباحث.

<sup>1</sup>مزيش، مصطفى. «الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج.

▪ وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في النقاط التالية:

تعرض الدراساتين لدور المكتبة الجامعية في تدريب مستخدميها ركزت الدراساتين على خدمة تدريب المستخدمين التي تساعد المجتمع الأكاديمي في إعداد المقالات وإجراء الأبحاث العلمية.

▪ ولقد أفادتنا هذه الدراسة:

استخدامها كدراسة سابقة، نقطة ارتكاز في دراسة بحثنا الحالي.

▪ وكان الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة في النقاط التالية:

بحثنا عبارة عن مذكرة ماستر ركزنا فيه على واقع تطبيق خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة أما الدراسة السابقة فهي عبارة عن مقال علمي مقدم بمجلة المكتبات والمعلومات التي تصدرها قسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة تحت عنوان "الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستخدمين" وركزت على دور هذه الخدمة في مجتمع الأكاديمي.

▪ مصطلحات الدراسة:

نظرا لكثرة المفاهيم وتداخلها وتشعبها أحيانا ومن أجل التحكم بشكل جيد، لابد لأي باحث من قيامه بتعريف المصطلحات التي سوف يستخدمها في بحثه حتى لا يساء فهمها أو تفهم بدلالات غير دلالاتها المقصودة في هذا البحث، وأيضا هيا تمكن الباحث من التحكم في عناصر البحث وتساعد القارئ على إدراك المعنى الذي يقصده الباحث باستخدامه لها، وحتى تكون دراستنا هذه أكثر دقة ووضوح لابد علينا من تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسية والتي تشمل عليها الدراسة ونذكر منها ما يلي:

### خدمات المعلومات:

هي خدمات تقدمها المكتبات الجامعية من أجل تسهيل استخدامها من طرف المستخدمين منها والوصول السريع إلى احتياجاتهم، ومثال عن هذه الخدمات خدمة الإعارة وغيرها من الخدمات الأخرى المختلفة.

### المكتبات الجامعية:

هي تلك المكتبة او مجموعة المكتبات التي تكون تابعة لجامعة أو كلية أو المعهد العالي، تنشئ من أجل تقديم خدمات مكتبية لمختلف شرائح المستخدمين (طلاب، أساتذة، موظفين...) وتزويدهم بمختلف مصادر المعلومات المطلوبة.

### تدريب المستخدمين:

هو نشاط يبذله العاملون بالمكتبة الجامعية لإكساب المستخدمين المهارات الأساسية اللازمة لتعامل مع المكتبة والاستغلال الأمثل للخدمات التي تقدمها.

الفصل الأول:

ماهية المكتبات الجامعية.

تعتبر المكتبات الجامعية القلب النابض الذي يغذي برامج الجامعة سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية نظرا لما تقدمه من خدمات معلومات لمجتمع مستفيد باختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم، وهي بذلك ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك ملزمة بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها، وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة، و نشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة و الرسائل الجامعية.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى الحديث عن المكتبة الجامعية من حيث تعريفها، وأهدافها ووظائفها، وأنواعها.

### 1-تعريف المكتبة الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المتخصصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة حيث عرفها سعيد أحمد حسن بأنها "ذلك النوع من المكتبات التي تخدم مجتمعا معيناً وهو مجتمع الطلبة والأساتذة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة." وفي تعريف آخر له "عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طرائق معينة."

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئة وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات."<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عزت خيرت، كيلاني. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء، 2015. ص. 110.

ويعرفها احمد بدر على أنها في حقيقة الأمر عبارة عن مؤسسة علمية تؤدي دورا بارزا في مجال التعليم والبحث العلمي<sup>1</sup>.

وهي أيضا: عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة، أو بمعهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية، الاجتماعية، التطبيقية، البحثية و التاريخية، وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاته<sup>2</sup>

وهي أيضا: مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم.<sup>3</sup>

وفي تعريف آخر: المكتبات الجامعية هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.<sup>4</sup>

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها مرفق حضاري هام يقوم بدور بارز في مجال التربية والتعليم، حيث تعد المكتبات الجامعية المحرك الأساسي لبرامج الجامعة وأهدافها،

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية، 1993. ص. 189.

<sup>2</sup> سعيد أحمد، حسن. المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص. 23.

<sup>3</sup> الحداد فيصل عبد الله، حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص. 83.

<sup>4</sup> مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008. ص. 79.

وذلك لما تحتويه من موارد فكرية، متنوعة في جميع المجالات، التي تعمل على تدعيم المناهج الدراسية، وكذا رفع المستوى التعليمي والثقافي للوسط الجامعي هذا بالإضافة إلى الدور الفعال الذي تلعبه في تدعيم وتطوير أعمال ومشاريع البحث العلمي.<sup>1</sup>

ويعرفها رينو دانيال Renault Daniel أنها مكتبات تكوين وبحث.<sup>2</sup>

بالمفهوم العلمي الحديث هي: إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما، في مجال التعميم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي. فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتنقيفية وتربوية وعلمية، تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والمكتبة والكلية والمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع و أوعية المعلومات الأخرى، بعد تنظيما وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسيلا لموصول إلى المعلومة المطلوبة، إنها جزء أساسي لا يتجزأ أو لا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها، ويمكننا دون مبالغة أو تحيز القول بأن الجامعة هي أستاذ وطالب المكتبة: فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة، يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائها تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منهما.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسن أحمد، سعيد. المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها. بيروت: دار الحامد، 2008. ص. 67.

<sup>2</sup> Renault, Daniel. **Les bibliothèques dans l'Université**. Paris: Cercle de librairie, 1994. P.52.

<sup>3</sup> السعيد مبروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2009. ص. 11.

## 2-نبذة تاريخية عن تطور المكتبات الجامعية:

ان الباحث في علم المكتبات يجد المكتبة على أنها المكان الذي يجمع المادة المكتوبة ويحفظها ويوفرها لمن يريد الاستفادة منها، نجد أن المكتبات قد نشأت منذ البداية في ثلاثة أمكنة : القصور والمعابد ومراكز التعلم، واستمرت المكتبات مرتبطة بهذه الأماكن لقرون طويلة قبل أن تستقل في مبان مستقلة كتلك التي نعرفها اليوم، وأن المكتبات الجامعية تعتبر أقدم أنواع المكتبات ظهوراً.<sup>1</sup>

## ■ المكتبات الجامعية في الحضارات القديمة:

بعدما اخترع السومريون الكتابة التصويرية وكتبوا بها على الرقم الطينية، هاته الأخيرة التي كانت تحفظ في المعابد أو القصور الملكية أو في معاهد التعليم والتي تمثل النواة الأولى للمكتبات الجامعية في التاريخ. وقد عثر على هذه المكتبات في العديد من المدن السومرية الكبيرة مثل أروك، نينوى. بعدها جاء أحفادهم البابليون والذين استفادوا مما تركه لهم أسلافهم وتجاوزوهم في الإنتاج الكتابي، فأصبحت المكتبات البابلية في المراكز الثقافية البابلية كسيبار وكيش وغيرهم وكانت تضم عشرات الألوف من الرقم الطينية وغدت تعبر عن المستوى الحضاري الذي وصل إليه البابليون آنذاك.

## ■ المكتبات الجامعية في الحضارة العربية الإسلامية:

في البلاد العربية كان العرب قد عرفوا هذا النوع المهم من أنواع المكتبات في وقت مبكر منذ العصر العباسي، وكانت الجامعات تعرف في تلك الحقبة بالمدارس، وكانت كل مدرسة (جامعة) تحتوي على مكتبة كبيرة كالنظامية التي أنشأها نظام الملك في بغداد في القرن الخامس الهجري والصلاحية لمنشئها صلاح الدين الأيوبي في القدس، والظاهرية

<sup>1</sup> محمد عدنان، البخيث. المكتبة وأساليب البحث. [دم]: منشورات آل البيت، 1997. ص. 9.

التي بناها الظاهر بيبرس في دمشق، إضافة إلى المدرسة المستنصرية التي بناها المستنصر العباسي لتكون جامعة تحمل اسمه وزودها بخزانة كتب عظيمة.

### ■ المكتبات الجامعية في أوروبا:

ظهرت الجامعات في البلاد الأوربية في القرن الثالث عشر، فتقلص دور المعابد والأديرة الدينية في عملية التعليم وإنتاج الكتب، رغم أن البذور الأولى للجامعات كانت دينية تمتد من الكنيسة، ذلك أن أول مكتبة لجامعة أكسفورد قد أقيمت في كنيسة الجامعة. وهكذا ظل التعليم مرتبطا بالكنيسة وكان معظم المتعلمين من رجال الكنيسة، لكن مع مجيء القرن الخامس عشر بدأت حركة إحياء الثقافة القديمة، وشيئا فشيئا أخذت الدولة تحل محل الكنيسة كمصدر للسلطة وكمسئولة عن الثقافة، وأخذت بذلك المكتبات هي الأخرى تتفصل شيئا فشيئا عن الكنائس ويتحول ولاؤها من الكنيسة إلى الدولة<sup>1</sup>.

### 3- سمات وخصائص المكتبات الجامعية:

تتميز المكتبة بجملة من سمات وخصائص والتي يمكن أن نذكر بعضها في النقاط التالية:

- ضخامة حجم المجموعات المكتبية، وهناك العديد من المكتبات الجامعية التي تخطت المليون مجلد وهي تأتي بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم إن لم تكن تتفوق عليها في بعض الأحيان.
- تتنوع مصادر المعلومات تقتنيها بين مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية.

<sup>1</sup>زينب، بن الطيب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012. ص. 157. 158.

- تعدد الموضوعات، فالمكتبة المركزية تفتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية ومكتبات الكليات والمعاهد تضم مصادر مختلف وفقا لتخصصات تلك كليات والمعهد.
- تنوع أغراض الاستخدام، فقد أدى تعدد فئات المستفيدين فيها إلى التنوع في غرض الاستخدام فهي بذلك تعمل على خدمة الأغراض التعليمية والبحثية فضلا على الغرض الثقافي العام.<sup>1</sup>
- المكتبة الجامعية مكتبة مفتوحة النهايات، حيث أن المعرفة و العلوم لا تتوقف عند حد ما بل تتشعب وتتفرع إلى ما لا نهاية، وهنا لا يمكن أن يقف عنده نمو الأوعية، وبالتالي هذا ما يعطيها خاصية النهاية المفتوحة.<sup>2</sup>
- المكتبة الجامعية تعتبر بمثابة مركز لنقل التراث العالمي من وإلى اللغة المحلية.
- المكتبة الجامعية تعتبر مركزا لتدريب العاملين في حقل المكتبات.
- تعتبر المكتبة الجامعية مركز إشعاع ومصدر تطور علم المكتبات.<sup>3</sup>

#### 4- أسس قيام المكتبات الجامعية:

- **المكتبة الجامعية مكان لجمهور محدد من المستفيدين:** تعتبر المكتبة الجامعية مكانا مخصصا لجمهور محدد و معروف من المستفيدين، ممثلين أساسا في فئات الأساتذة و الباحثين و الطلبة التابعين للمؤسسة التعليمية التي تنتمي إليها المكتبة.
- **المكتبة الجامعية مكان لحفظ و جمع الوثائق:** تعتبر المكتبة الجامعية مكانا يضم مجموعة منتقاة من الوثائق المادية، تتمثل أساسا في المصادر والكتب المرجعية والدوريات، بالإضافة إلى الخرائط والمجسمات والمخطوطات والصور والملفات

<sup>1</sup> أحمد نافع، المدادحة. مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2014. ص.35.

<sup>2</sup> محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة: الدار العربية للكتاب، [د.ت.]. ص. 45.

<sup>3</sup> شاهين ذيب، أبو شريخ. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء، 2000. ص. 77.

الصحفية، فضلا عن الوثائق السمعية البصرية والأدلة البيداغوجية. مع الإشارة إلى أن مجمل هذه الوثائق يتم اختيارها وانتقاؤها وفق سياسة لتنمية المجموعات تتبناها المكتبة لتحقيق أهدافها العلمية والبيداغوجية.

- **المكتبة الجامعية مكان منظم للمعارف:** تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي مهيكّل ومرتب، ومدعم بأدوات بحث كالفهارس والبيبلوغرافيات، و وسائل أخرى لتسهيل الوصول إلى الوثائق مثل الرموز التي ترفق بكل وثيقة إثر معالجتها الموضوعية أو الوسائل الإشارية الأخرى. ومن ثم، فإن المكتبة الجامعية عبارة عن مكان منظم للمعارف.

- **المكتبة الجامعية مكان لتقديم الخدمات:** بالإضافة إلى الرصيد الوثائقي الذي يشكل نواة المكتبة الجامعية، فإن هذه الأخيرة تقدم مجموعة من الخدمات التي تختلف من حيث درجات عمقها وشموليتها باختلاف وضعية وسياسة المكتبة وطبيعة المستفيدين منها. وتقدم هذه الخدمات من طرف موظفين مكلفين بذلك، وتضم مختلف الخدمات التي تساعد المستفيد على البحث على المعلومات والحصول عليها في أقصر وقت وبأقل جهد، مثل المساعدة على القيام بعمليات البحث واختيار الوثائق المناسبة وتوفير فضاءات المطالعة الداخلية والإعارة وغيرها من الخدمات الأخرى.

- **المكتبة الجامعية مكان للعمل الفردي والجماعي:** فضلا عن التسهيلات المرتبطة بالبحث والوصول إلى الوثائق، فإن المكتبة الجامعية توفر فضاءات للعمل الفردي والجماعي في حدود الإمكانيات المتاحة، وهي بذلك تعتبر مكانا للعمل والبحث الفردي والجماعي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، رسالة لنيل الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010. ص. 110-112.

## 5- أنواع المكتبات الجامعية:

قد يوجد بالجامعة عمادة لشئون المكتبات تتولى الاشراف العام على المكتبات الجامعة ورسم سياسات العمل بها ومتابعة تنفيذ أعمالها، كمنظومة واحدة، وقد يوجد بالجامعة ادارة عامة للمكتبات تتولى العمل ذاته، وتختلف أنواع المكتبات الجامعية داخل الجامعة الواحدة، ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي:<sup>1</sup>

### 5-1- المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وعادة ما يكون موقعها في وسط الجامعة و ليس في أطرافها، و تقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية، حيث تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كونها هي التي تزودها بالوثائق و الكتب ووسائل المعلومات المختلفة، وذلك لأن اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين 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 بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، ندوات، محاضرات ومعارض وغيرها، بشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، و همزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.

### 5-2- مكتبات الكليات:

وتقوم داخل الكليات الجامعية، و تتوجه بمجموعاتها وخدماتها للدارسين والأساتذة والموظفين العاملين في الكلية. وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية،

<sup>1</sup>السعيد مبروك، خطاب. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2014. ص. 23.

وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام والمعاهد التابعة للكلية.

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الإنترنت. ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تنقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم و التخزين<sup>1</sup>.

### 5-3- مكتبات الأقسام:

من المعروف والمتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات التابعة للجامعة، لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم من أقسامها يعتبر من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم.<sup>2</sup>

وقد تطور هذا النوع من المكتبات الجامعية ونم شيئا فشيئا بالكتب والوثائق، مما مكنه لاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفعالة التي يقدمها، وهذا ما أعطاه فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كان مجرد فروع للمكتبة المركزية أو مركز للوثائق.

### 5-4- مكتبات المخابر:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية والإعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، وهذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة

<sup>1</sup> عبد اللطيف، صوفي. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001. ص. 104.

<sup>2</sup> أحمد عبد الله، العلي. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص. 68.

للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية على غرار ارتباطها بشبكة الأنترنت.<sup>1</sup>

## 6- أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يساعدها على تحقيق أهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح الجامعة في تحقيق ماتصبو إليه على توفر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تسهل الاستفادة من مجموعاتها ويعود السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي من طلبة وأساتذة وباحثين وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة وذلك من خلال ما تقدمه لهم من خدمات رفيعة المستوى تسهل عليهم الاستفادة من المعلومات الموجودة في المكتبة والحصول على المعلومة في وقتها الحقيقي، كما أنها تعمل جاهدة بصفة مستمرة على تحسين تلك الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي ويشير بعضهم إلى أنه إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والمناهج الدراسية والبحثية للجامعة مثل المكتبة.

وبالإضافة إلى هذا كله أصبحت المكتبات الجامعية في وقتنا الحاضر أحد المعايير الأساسية لتقويم الجامعات والاعتراف بها.

من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأنه لا يمكن أن يختلف اثنان حول أهمية المكتبة الجامعية وذلك نظرا للدور الذي تقوم به فالجامعة بدون مكتبة لا يمكن أن تستمر إن لم نقل أنها لا يمكن أن توجد أصلا.<sup>2</sup>

● حيث يكمن تلخيص أهمية المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

<sup>1</sup> أحمد نافع، المدادحة. مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. ص. 57.

<sup>2</sup> عمر أحمد، همشري. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 66.

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

### 7- دور المكتبات الجامعية:

يتمثل دور المكتبة الجامعية في:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها)
- المساهمة في بناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية مختصة.
- المكتبات تعد مكان رحب لتصفح كل مصادر المعلوماتية.
- فضاء مفتوح على التقنيات الجديدة في البحث الوثائقي وهي تضمن الترويج والتوزيع لمنتجاتها وخدماتها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الحافظ، سلامة. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الأهلية، 2002. ص.28.

<sup>2</sup> لعرج، فتيحة. استراتيجية تسويق الخدمات في بيئة المكتبات الجامعية: واقع التسويق في المكتبات الجامعية بمعسكر. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة أحمد بن بلة وهران، الجزائر، 2008. ص. 44.

8- أهداف المكتبات الجامعية:

إن أهداف المكتبة الجامعية هي أهداف الجامعة ذاتها ورسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتمثل في التعليم العالي وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة ومؤسسات كثيرة تخدم الأغراض العلمية والتعليمية والبحثية فليس هناك جهازاً أو مؤسسة جامعية أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة، التي تعتبر أداة ديناميكية فعالة من أدوات التعليم والثقافة ومن الأهداف الأساسية للمكتبة الجامعية نجد:

- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة عن طريق اقتناء وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاجها الطلاب والباحثون.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء من طلبة وأساتذة وباحثين.
- بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتكوين.
- تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة.
- التعاون بين المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعة علمية أو تاريخية هامة تخدم المجتمع الأكاديمي الذي تنتمي إليه.
- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس والبليواغرافيات والمستخلصات.
- هيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.
- توفير مصادر المعلومات لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.<sup>1</sup>
- النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى.

<sup>1</sup>السعيد مبروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. المرجع السابق، ص.33.

- ربط نشاطها التكويني والتعليمي بالسياسة التنموية للمجتمع.
- تزويد المتخصصين من الباحثين والمريدين والكوادر بما يحتاجونه من أوعية معلوماتية.
- تحقيق التوازن بين العلوم النظرية وجوانبها التطبيقية.
- إتاحة فرص متكافئة لتعلم والتكوين وزيادة الخبرات لكل الأفراد.
- إنعاش التعاون والتبادل العلمي للخبرات المكتبية مع مراكز ومكتبات مختلفة.
- حماية التراث والحفاظ على الانتاج الفكري البشري.
- حل مشاكل المجتمع بأساليب علمية متطورة.
- البحث العلمي وتنمية المعرفة البشرية.
- التعليم وإعداد الكفاءات.
- تبسيط نتائج البحوث الفكرية ونشرها وتقديمها.
- تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتنقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة.
- تلبية حاجات الأمة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- إعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية: الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء/ المدرسين/ الاحثين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد نافع، المدادحة. مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. ص. 58.

## 9- مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية:

يتكون مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية من الفئات التالية:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
  - أعضاء هيئة التدريس والباحثين فيها.
  - العاملين في الدوائر الإدارية في الجامعة.
  - الباحثين من المجتمع المحلي (أفراد ومؤسسات).
- وتختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادرها وخدماتها<sup>1</sup>.

## 10- وظائف المكتبات الجامعية:

- تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة، حيث أن هناك جملة من الوظائف يجب عليها القيام بها من أجل تحقيق الأهداف المنوط بها لتحقيقها، نذكرها في:
- اختيار الكتب وغيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات، واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل، كالشراء والتبادل وغيرها.
  - تنظيم المجموعات وصيانتها وإعارتها للمستفيدين من أساتذة وباحثين وطلبة وإداريين، إعارة داخلية وخارجية، وربطهم بالمعلومات الحديثة عبر شبكات المعلومات والإنترنت.
  - تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها الفنية الحديثة ومصادرها ومختلف خدماتها وإرشادهم.

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء، 2008. ص. 93.

- تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة، وتأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك.
- حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي والإعلام عنها عبر الببليوغرافيات والمستخلصات والكشافات، ونشر اللامع منها.
- العمل على تدريب طلبة معاهد علم المكتبات، وتكوينهم ميدانياً على استخدام الوسائل والتجهيزات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وإقامة الندوات والملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه.
- إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحث العلمي في كافة التخصصات والتعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها.
- إقامة علاقات تعاون وتبادل للمؤلفات والرسائل الجامعية مع المكتبات الجامعية الأخرى.<sup>1</sup>

كما هناك من يقسم وظائف المكتبة الجامعية إلى:

- بناء وتنمية المجموعات: وتتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمع الجامعي بكل فئاته من الاستفادة من المعلومات التي هي أصل ومصدر كل عمل أو بحث يقومون بإعداده.
- تنظيم ومعالجة الرصيد: وتبنى هذه الوظيفة على معالجة الرصيد المكتبي وتنظيمه حسب التقانين العلمية المعمول بها دولياً وتشمل مختلف العمليات التقنية كالفهرسة والتصنيف، والتكشيف والاستخلاص.
- تقديم الخدمات المكتبية: وتتمثل في مجمل الخدمات المقدمة للمستعملين كالإعارة والتصوير وخدمات المراجع واسترجاع المعلومات وغيرها.

<sup>1</sup> عبد اللطيف، صوفي. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص. 103.

- التعاون المكتبي: ويتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات الجامعية داخل الوطن و خارجه، وذلك بالإسهام والاشتراك في تكوين شبكات المعلومات والتبادل عبر مختلف الوسائل التكنولوجية المتاحة.
- تكوين المستفيدين: وهي عملية يقوم بها المكتبيون وأخصائيو المعلومات لتمكين الرواد من حسن استعمال المكتبة وذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بالبحث واستعمال الفهارس والبحث عن مصادر المعلومات<sup>1</sup>.

## 11- أشكال المكتبة الجامعية:

### -المكتبة الافتراضية:

يمكن الولوج إلى هذه المكتبة عبر الشبكات والاطلاع على محتوياتها من خلال شبكة الحاسوب، غير أن مدلول لفظة "المكتبة الافتراضية" لم يتضح بعد في أذهان العديد من المهتمين بل وحتى المهنيين منهم، حيث أصبح يستعمل في بعض الحالات في غير موقعه، لكن بعد الوقوف عند المفردة ومعرفة ما تدل عليه وتعنيه من قبل الباحثين يمكن القول بأن المكتبة الافتراضية تشير إلى شكل انتقالي، أي أنها ممكنة التجسيد لكنها ليست غاية في حد ذاتها، أو بعبارة أخرى هي مكتبة الممكن لكن حينما يتم تجسيدها فإنها تفقد طبيعتها الافتراضية.

### -المكتبة الهجينة:

هي المكتبة التي أضافت إلى مواردها التقليدية، موارد إلكترونية بالإضافة إلى الموارد التي يمكن الولوج إليها من خلال الواب حيث تسير كل هذه الموارد وفق سياسة وثائقية واحدة.

<sup>1</sup>كريم، مراد. المرجع السابق. ص. 81. 82.

فالمكتبة الهجينة هي المحطة البديلة للمكتبات التقليدية التي تتكون مجموعاتها من موارد ورقية فقط، وللمكتبات الرقمية التي تتكون مجموعاتها من مواد إلكترونية فقط ، وفي إطار التحولات التي يعرفها علم المكتبات والمعلومات، فإنه يمكن اعتبارها كمرحلة ضرورية للمرور إلى الرقمنة الكلية لمواردها أو كمرحلة نهائية باعتبار الرقمنة لا يمكن أن تعوض الورق بصفة كلية.

### -المكتبة الرقمية أو الإلكترونية:

يعرفها كل من أوبنهايم وسميثون بأن المكتبة الإلكترونية هي نظام معلومات كل موارد المعلومات التي يوفرها تكون في أشكال قابلة للمعالجة من طرف الحاسوب ، حيث تستعمل التقنيات الرقمية للقيام بكل الوظائف:الاقتناء، التخزين ، البحث ، الولوج، الاطلاع.

هذا ويعرفها القائمون على المكتبة الوطنية البريطانية بأنها كيان ناتج عن استعمال التكنولوجيات الرقمية من أجل اقتناء، تخزين، المحافظة، استرجاع وبيث الوثائق<sup>1</sup>.

### 12-مقومات المكتبات الجامعية:

#### ▪ الإمكانيات البشرية (العاملون):

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة مؤمنة بأنه إذا كان نجاح المشروع مرهونا بتحقيق أهدافه فإن أفراد القوى العاملة هم الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف، وحتى تزدهر وتتطور المؤسسة بصفة عامة والمكتبة الجامعية على وجه التخصيص فإنها عليها تعيد ترتيب أولوياتها، وإن تبني مدخلا بناءا وفعالا لإدارة الأفراد "العاملين" يقوم على تكوين فريق

<sup>1</sup> طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006. ص. 82. 83.

متكامل من العاملين لديهم الخبرة و المهارة و لديهم أيضا الرغبة الاختيارية في العمل بكفاءة، ويتوافر لديهم الحافز لرفع كفاءتهم الإنتاجية، ويشعرون بالرغبة في البقاء في المكتبة والولاء لها، ويتأكد ذلك بأهمية سعي المكتبة بطريقة إيجابية وبناءة بتحديد حيثيات هؤلاء العاملين من حيث عددهم وفئاتهم والمؤهلات ووضعهم الأكاديمي<sup>1</sup>.

إذ أن الإمكانيات البشرية تتأثر بـ:

#### - عدد العاملين بالمكتبة الجامعية:

لم يحدد العدد الفعلي للعاملين في المكتبات الجامعية، فمنهم من ربط عدد العاملين بعدد المسجلين في الجامعة، ومنهم من ربط عدد العاملين بالخدمة الفعلية بها، وكانت المعادلة صعبة ولم تجد صدى لدى نفوس المسؤولين، وما يجدر الإشارة إليه أنه يجب على المكتبة الجامعية ألا تستعين بعدد من الموظفين يفوق احتياجاتها الفعلية، ولا تستخدم عدد غير كاف من العاملين لأن المكتبة التي تقوم بذلك تتجه بخطى سريعة نحو النزول بمستوى الخدمة<sup>2</sup>.

#### - فئات العاملين في المكتبة الجامعية:

يعتبر تصنيف الوظائف في المكتبة الجامعية من الأمور الضرورية إذ أنه يعمل على تحديد الواجبات والأعمال التي ينبغي تنفيذها وتوضيح خط السلطة أما إلى ما هو دون الوظيفة الواحدة ومدى المسؤولية والمؤهلات المطلوبة للأداء الناجح. فالذي يحمل مثلا درجة الدكتوراه في علم المكتبات لا ينافس بالضرورة موظفاً كتابياً يعمل في صف

<sup>1</sup> طواهي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007. ص. 99.

<sup>2</sup> محمد أمين، البنهاوي. دراسات في الكتب والمعلومات: إدارة العاملين في المكتبات. القاهرة: دار العربي، 1986.

البطاقات، بل قد يخفق إخفاقاً تاماً في عمل بسيط كهذا نتيجة قلة الممارسة، ومن هنا يلزم تحديد المؤهلات المناسبة للقيام بواجبات كل وظيفة.<sup>1</sup>

#### ■ الإمكانيات المالية (الميزانية):

إن الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها، في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات وتصبح وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة، والميزانية عادة تتناول سنة كاملة ويصبح تقسيمها على أجزاء السنة كأن تكون هناك ميزانية لستة أشهر أو لثلاثة، وعلى الأخص الاعتمادات المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة.<sup>2</sup>

#### ـ الإمكانيات المادية (المباني و التجهيزات):

تتمثل الإمكانيات المادية في المكتبة الجامعية في العقارات وتجهيزاتها بالإضافة إلى المجموعات التي تعتبر أساس وجود المكتبة.

ـ البناية: لاختيار المكان المناسب للمكتبة أهمية خاصة عند إقامة مبنى لها، حيث يعد المبنى من المقومات الأساسية لنجاح المكتبة الجامعية وخدماتها، وله خصائصه وسماته الخاصة لأنه من المباني المتخصصة، يخطط له ويصمم لخدمة الوظائف والخدمات المختلفة للمكتبة الجامعية.<sup>3</sup>

ـ التجهيزات: إن التجهيزات التي تحتاجها المكتبة متنوعة ومهما تنوعت هذه الأجهزة فعلى المسؤول على المكتبة الجامعية أن يراعي عدة عوامل عند اختياره لها وهذه

<sup>1</sup>المرجع نفسه. ص. 48.

<sup>2</sup>عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية

بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012. ص. 35.

<sup>3</sup>عمر أحمد، همشري. المكتبة ومهارات استخدامها. المرجع السابق. ص. 84.

العوامل هي: المرونة في الترتيب كخاصية أساسية، ويجب تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة، أن تكون رفوف المكتبة من حجم موحد كذا التجهيزات الأخرى، الحرص على توفير الراحة والقدرة على التحمل في قطع الأثاث بالذات، التنسيق بين الألوان والمواد من أجل توفير الجو المناسب والجذاب المشجع الذي ينسجم وأغراض المكتبة، وليس من المهم أن يكون ضخماً أو باهض الثمن، كما تفضل غالبية المكتبات استعمال الأثاث المعدني لشدة تحمله وطول عمره.<sup>1</sup>

#### - المجموعات:

- ورد في النتاج الفكري المنشور في علم المكتبات تعريفات متعددة ومختلفة لمصطلح مصادر المعلومات (المجموعات) اخترنا منها تعريفاً أكثر شمولاً: "مصادر المعلومات هي كافة مواد المعلومات المطبوعة (كالكتب، والدوريات وتقارير البحوث، ووثائق المؤتمرات... الخ) ومواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية، والمواد البصرية والمواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية، والأقراص المتراصة) التي تقوم المكتبات بجمعها من مصادرها المختلفة، وتعمل على تنظيمها وترتيبها وحفظها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.<sup>2</sup>

ويضيف عمر أحمد الهمشري مقومات أخرى تعتمد عليها المكتبات الجامعية كما يلي:

- موقع متوسط ومناسب من مختلف النواحي.

- مبنى مصمم من النواحي الجمالية والعلمية والوظيفية ليكون مكتبة جامعية، ومؤثت تأثيثاً مناسباً، مع مراعات تكنولوجيا المعلومات.

<sup>1</sup> طواهرى، فاطمة. المرجع السابق. ص. 109.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 114.

- مجموعة مناسبة من الحواسيب والوسائل التكنولوجية الأخرى، لتقديم خدمات مكتبية متطورة كالفهرس الإلكتروني أو قاعدة بيانات ببليوغرافية محلية.
- الارتباط مع مجموعة من قواعد البيانات وبنوك المعلومات العالمية من خلال شبكات المعلومات وخاصة شبكة الأنترنت.
- إدارة فعالة تعمل على التنسيق بين الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق الأهداف المرسومة.<sup>1</sup>

### 13- المكتبات الجامعية وعلاقتها بالجامعة:

تشكل المكتبات الجامعية محور العملية التعليمية والبحثية في الجامعات، وتعد من أهم الركائز التي تعتمد عليها رسالتها الأكاديمية في تحقيق أهدافها الأمر الذي يجعل المكتبات الجامعية تحل مكانة متميزة في مؤسسات التعليم العالي وتسد فراغا ملحوظا في الحياة الأكاديمية.

والمكتبة فضلا عن كونها مركز للبحث والاطلاع والتنقيب على الحقائق تمثل عنصرا أساسيا في تقويم الجامعات العصرية والاعتراف بمستواها الأكاديمي والحكم على مدى نجاحها وهذا يعني أنه إذا كانت مكتبة الجامعة هي ركيزة العملية التعليمية والبحثية وهي مصدر المعلومات الرئيسي للطالب والأستاذ والبحث بشكل عام، فلا يمكن أن نعزل أهداف المكتبة الجامعية عن أهداف الجامعة التي وجدت المكتبة لخدمتها، نظرا لوجود علاقة قوية وبارزة بين الجامعة والمكتبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>فتحى، عباس. واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا -باب الزوار-، رسالة مقدمة لنيل شهادة

الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العموم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة أحمد بن بلة وهران، الجزائر، 2015. ص. 118.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص. 121.

## 14- تحديات المكتبات الجامعية وآفاق المستقبل:

تقف المكتبات الجامعية أمام مجموعة من التحديات والتي تتمثل في:

## -ثورة المعلومات:

ذلك أن غزارة الإنتاج الفكري تفرز كل يوم بل كل ساعة كميات هائلة من المعلومات العلمية حيث أصبح تحقيق أي مكتبة مهما تلقت إمكاناتها المادية ومواردها البشرية، اكتفاءها الذاتي من مصادر المعلومات ضربا من الخيال، فالتخصص الواحد يضم العديد من المواضيع والموضوع الواحد تنتشر فيه مئات العناوين إن لم نقل الآلاف منها، وهذه العناوين منها ما ينشر في شكل إلكتروني ومنها ما ينشر ورقيا ومنها ما يجمع بين الشكلين، كما وأن الموضوع الواحد تصدر فيه مقالات تنتشر ضمن دوريات ومنه ما يصدر في شكل كتب أو موسوعات أو أطالس، ضف إلى أن العديد من العناوين تجري لها عمليات تنقيح وزيادة أين هي هذه المكتبة الجامعية التي تستطيع التغلب على كل ذلك وتضم هذا الكم الهائل من الأوعية بين جنباتها، بل ولنفترض أنها تمكنت من ذلك فمن أين لها بمساحات التخزين التي تكفيها لاستيعاب كل ذلك ، ومن أين لها بتوفير ظروف الحفظ والتخزين الملائمة لها ....إنه فعلا ضرب من المستحيل<sup>1</sup>.

## -التحدي الإنترنت:

التي أضحت تشكل منافسا لدودا للمكتبة الجامعية يحاول إزاحتها من مكانتها والحلول مكانها، من خلال ما يوفره من معلومات تبدو للوهلة الأولى أفضل وطرق الحصول عليها أسهل وأسرع، لا تقارن بالبحث العميق في الفهارس والأدلة ولا بالوقوف الطويل في طوابير الإعارة ولا بكل تلك الإجراءات الروتينية والمملة في أحيان كثيرة مقابل الوصول إلى مصدر المعلومات المطلوب.

<sup>1</sup>بن الطيب، زينب. المرجع السابق. ص. 183.

زيادة على أنها تقدم فوائد تبرز في تقديم معلومات عن تنظيمها وعن مصالحتها وخدماتها ونظامها الداخلي، وكذا تسهيل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم فضلا عن الفهارس المحوسبة و الفهارس الإنترنت، مع تقديم خدمات متخصصة لمجموعة من الباحثين المتخصصين ذوي الاهتمام المشترك وتحويل الملفات المطلوبة إلى الجهات المعنية، هذا إلى جانب تقديم الخدمات التفاعلية والبريد الإلكتروني وما إليه.

### - الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية:

صعوبة اختيار ما يتلاءم منها مع حاجات المستفيدين وإمكانات المكتبة، فوسط توسع هذا النشر الإلكتروني للمعلومات وبالتالي تعدد المعلومات التي يوفرها في صميم حاجات الباحثين وخدمة بحوثهم العلمية<sup>1</sup>.

### - ملكية مصادر المعلومات أو إتاحة الوصول إليها:

تعد حقوق التأليف بمعناها الواسع نوعا جديدا نسبيا من أنواع الملكية يتميز عن ملكية الأشياء المادية، بمعنى أن لهذا المؤلف حق استغلال الفكرة التي ابتكرها وصيها في قالب التمثال، ونظرا لتطور الأوعية التي تنشر فيها المعلومات والتي أصبحت تعتمد الوسائل الرقمية الإلكترونية، بدأت هذه القضية تثير جدلا واسعا بين أوساط القانونيين والمؤلفين والناشرين، كل يريد الحفاظ على حقوقه، كل يدافع عن جهوده وحاجاته العلمية والتجارية وما إليها، وتقف المكتبات في وصف المستفيدين من المعلومات، وتعميم ودعم البحوث العلمية، من خلال سعيها إلى توفير أكبر قدر من المعلومات بشتى أشكالها، إلا أن ذلك يحتاج إلى موافقة قانونية من صاحب أو أصحاب هذه الأعمال.

<sup>1</sup> ابن الطيب، زينب. المرجع نفسه. ص. 184.

## -إنشاء المكتبات الرقمية والإلكترونية-

التي تمثل وجها جديدا ومتطورا للمكتبات، من حيث تعاملها مع المعلومات كأرقام ليسهل تخزينها وتنقلها بتقنيات المعلومات والاتصالات واستثمارها وتداولها إلكترونيا بأشكال رقمية، فكيف سيكون مستقبل المكتبة الجامعية الكلاسيكية، بوجودها المادي وأرصدها الملموسة، أمام مكتبة يمكن لأي كان تحميلها في أي وسيط إلكتروني متناهي في الصغر، وحملها في جيبه بكل سهولة وبمنتهى البساطة، مما يعني تقلص حجم روادها الدائمين بشكل كبير إن لم نقل أن صورتها ستصبح أقرب إلى المتاحف من المكتبات.

## -مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة في التعلم والتعليم العالي:

وهو ما سيضعها في مواجهة أمام تحدي التعليم عن بعد، إذ أن الجامعات يوما بعد يوم تعيش جوا من المنافسة والتطوير في ميدان التعليم، مما يستدعي تطبيق التكنولوجيات الحديثة في برامجها لتتمكن من تحقيق نجاحها.<sup>1</sup>

## خلاصة الفصل:

تتمتع المكتبات الجامعية بمكانة كبيرة في الوسط الجامعي حيث تعمل على تلبية أهداف ومتطلبات البحث العلمي للجامعة إضافة لأهدافها العامة كمكتبة تضم مجموعة من الأوعية المعلوماتية الموجهة للمستفيدين، غير أنه لابد لهذه المكتبات من العمل على مواكبة التطورات الحديثة خاصة وأن المكتبات التقليدية لم تعد تستطيع تلبية احتياجات المستفيدين بصورة عملية ملموسة، نظرا لكثرة الأوعية المعلوماتية وتنوعها ولما تتميز به المكتبات المواكبة للتكنولوجيا العصرية من سرعة في الأداء وبراعة في العمليات وكفاءة

<sup>1</sup> ابن الطيب، زينب. المرجع نفسه. ص. 186.

في تحقيق رضى مستخدميها. وسوف تحاول في الفصل الثاني التطرق لأهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، وابرار مدى أهمية هذه الخدمات لمثل هذا النوع من المكتبات.

## الفصل الثاني :

# خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

باعتبار المكتبات مؤسسات معلومات تقدم خدمات معلومات متنوعة بتنوع فئات مستفيديها، وبتباين سلوكياتهم واتجاهاتهم نحو المعلومات، وكذا بتعدد الأهداف التي تصبو المكتبات الجامعية إلى تحقيقها من وراء خلق كل خدمة من خدمات المعلومات، خاصة وأن الغاية الأولى والأخيرة من وجود المكتبات الجامعية هي مساعدة ومساندة المستفيدين من مختلف شرائح المجتمع الأكاديمي في شتى وظائفهم ومناهجهم واهتماماتهم العلمية، وذلك بإمدادهم بالمعلومات التي يحتاجونها في بحوثهم ودراساتهم العلمية.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى الحديث عن خدمات المعلومات مفهومها وأهدافها ومتطلباتها مذكرين بذلك أهم أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.

### 1- مفهوم الخدمات:

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة وتعددت، حيث عرفتھا جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: "منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تقنى بسرعة"

اما كوتلر\* فيعرف الخدمة على بأنها: "أي عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه لآخرين ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه منتج مادي"<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فيليب كوتلر: مواليد 27 مايو 1931 في شيكاغو "أمريكا" بروفيسور في التسويق الدولي.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار المنهجية، 2017. ص.18.

و الخصائص الرئيسية التي تميز الخدمة هي كما يلي:

- **الخدمة غير الملموسة:** من غير الممكن معاينتها أو تذوقها أو الإحساس بها من قبل المستفيد.
- **التماسك و الترابط:** الخدمة تقدم وتستهلك في نفس الوقت، و تشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور و تواجد المستفيد من الخدمة.
- **الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة:** فهي تعتمد على أساليب وفنيات وكفاءات مقدم الخدمة وزمان ومكان تقديمها بالإضافة إلى التخصص في المجال والخبرة.
- **زوال الخدمة:** ونعني بذلك انه بعد استخدام الخدمة تزول بعدها مباشرة، كما تتعرض المؤسسات الى خسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمة أو قلة الطلب عليها.
- **الملكية:** ونعني بذلك أن المستفيد عندما يحصل على الخدمة يستخدمها لوقت محدد، لا يمكن تخزينها، مثال ذلك استخدام المراجع في المكتبة.<sup>1</sup>

## 2- مفهوم المعلومات:

تعرف المعلومات على أنها: "هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي أي موضوع والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الانسان."<sup>2</sup>

وتعرف كذلك بأنها: "حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفا محددًا أو ظرفًا محددًا أو تشخص ما أو فرصة محددة. وتبعًا لذلك، فإن المعلومات هي نتيجة البيانات."

---

<sup>1</sup>العياشي، بدرالدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة قسنطينة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012. ص. 37. 38.

<sup>2</sup>أحمد نافع، المداحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعتر، 2013. ص. 33.

ويعرف البعض المعلومات، بأنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها بعرض تحقيق هدف معين، يقود الى اتخاذ القرار. وعلى أساس هذا التعريف، فإن البيانات هي المواد الخام، التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل، لأمعنى لها إلا إذا تم معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة.<sup>1</sup>

### 3- تعريف خدمات المعلومات:

"ورد في أدبيات عم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة خدمات المعلومات، من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعموم المكتبات والتوثيق والمعلومات، فقد عرفها بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات."

يعرفها رحي عليان: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف."<sup>2</sup>

يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها "خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي بحوزة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، ومسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و الاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات"<sup>3</sup>

يعرف هارود خدمات المعلومات: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام ، وبشكل عام يمكن القول: إن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات

<sup>1</sup> رحي مصطفى، عليان. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. المرجع السابق، ص 23. 24.

<sup>2</sup> غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص.21.

<sup>3</sup> رحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010. ص.39.

والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر لمعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.<sup>1</sup>

ويعرفها حشمت قاسم بأنها: "النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والاجراءات الفنية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم الى معلومات، أي أن كل خدمة من الخدمات المعلومات تهدف الى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة من عقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم"<sup>2</sup>

ويعرفها القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات: "الخدمات التي يقدمها المختصون في مجالات المعلومات للمجتمعات التي يعملون على دعمها، فيعملون على إتاحة المعلومات لهم بالأشكال التي يحتاجون إليها لتلبية احتياجاتهم الآنية والمستقبلية، ومن أمثلتها التقليدية خدمات تداول مصادر المعلومات، والخدمات الإرشادية والمرجعية، وخدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي، والبحث الببليوجرافي في قواعد المعلومات، وغيرها العديد من خدمات المعلومات الأخرى"<sup>3</sup>

#### 4- أهداف خدمات المعلومات:

إن الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو خدمة المستفيدين منها وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، وعليه فإن فعالية المكتبات ومراكز المعلومات ونجاحهما

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009. ص. 189.

<sup>2</sup> محمد، عماد حسن عبد الحفيظ أحمد. موسى، غادة عبد المنعم. الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة الإسكندرية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2014. ص. 30.

<sup>3</sup> عبد المعطي ياسر، يوسف. لشر، تريسا. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2008. ص. 198.

يرتبطان أساساً بنوعية وجود خدمات، لذلك تسعى من خلال تقديمها لهذه الخدمات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين: وبقضي هذا ممارسة التقييم والانتقاء والتركيز على الكيف لا الكم.
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة، فما لم يكن المستخدم، وخاصة إذا كان من الباحثين يحيط بما يدور على جبهة البحث في مجال تخصصه فإنه يفقد القدرة على المشاركة الفعالة حيث يفتقد مصدر الإيحاء بالأفكار الجديدة كما تزداد احتمالات تكراره لجهود سابقة.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية هذه الاحتياجات.
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات، حيث يمكن الاعتماد على معلومات خاطئة يمكن أن تؤدي إلى آثار لا يحمد عقابها.
- تلاقي النقص في المعلومات الناتجة عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.
- مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية، وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستخدم وإمكاناته.<sup>1</sup>

## 5- متطلبات خدمات المعلومات:

هناك متطلبات أساسية لخدمات المعلومات، وهي كالتالي:

- ميزانية كافية.
- مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستخدمين المعلوماتية.

<sup>1</sup> عزت خيرت، كيلاني. المرجع السابق. ص. 57. 58.

- موارد بشرية مؤهلة ومدربة عمى تقديم هذه الخدمات.
- التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكات المعلومات وبخاصة الأنترنت.
- تسهيلات مادية مناسبة ( قاعات، مطالعة، أثاث، أجهزة... ).
- مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات.
- تدريب المستفيدين.
- إدارة ناجحة وفعالة.<sup>1</sup>

#### 6- عوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات:

هناك مجموعة من العوامل التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لخدمات المعلومات وتقديمها، وهي:

- **طبيعة المستفيدين واهتماماتهم وحاجاتهم**، حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث نوعهم ومستوياتهم العملية والعلمية والثقافية وحاجاتهم واهتماماتهم المعلوماتية. وعليه، فإن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تتواءم مع طبيعة هذا المجتمع واهتماماته وحاجاته.
- **نوع المكتبة وأهدافها**، حيث تختلف خدمات المعلومات المقدمة في مكتبات الأطفال والمكتبات المدرسية مثلا عنها في المكتبات العامة والجامعية والمتخصصة.
- **حجم المكتبة**، من حيث المبنى وحجم المجموعات وطبيعتها ونوعيتها، وعدد المستفيدين وتنوع اهتماماتهم.
- **التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة**.

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 297.

- الميزانية المتوافرة، والتي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات، بالإضافة إلى إمكانيات التوسع فيها وتطويرها.

- الموارد البشرية المؤهلة والمدربة، وذات الخبرة في المجال.

- البيئة الإدارية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والجغرافية التي تعمل المكتبة في إطارها<sup>1</sup>.

## 7- أنواع خدمات المعلومات:

"يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى:

### 7-1- الخدمات الفنية أو الخدمات الغير المباشرة:

ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، وتشمل الخدمات الفنية الاختيار والطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والإعداد البيبليوغرافي لها.<sup>2</sup>

### 7-1-1- التزويد:

"يتفق العديد من المؤلفين، وأخصائي علوم المكتبات والمعلومات، على أن قسم التزويد يعد من أهم أقسام المكتبة الجامعية، إذ يعد توفير الكتب والمواد المكتبية سواء عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل أمر ضروري وغاية في الأهمية، إذ يعد هذا الأخير المسؤول عن تطوير مجموعات المكتبة، وتحقيق ذلك فإن هناك عمليات يجب القيام بها، منها تقييم

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. المرجع نفسه، ص 297. 298.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2009. ص. 260.

المواد والمصادر المطلوبة بالطرق المختلفة، ثم اختيار المناسب منها، دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات بناء على سياسة التزويد، وأخير تجليد هذه المواد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمين<sup>1</sup>

وتعتبر عملية اختيار مصادر المعلومات من الخدمة المهمة التي يجب أن تعطى اهتماما كافيا من قبل المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك لأن الإنتاج العلمي والفكري واسع في أشكاله وموضوعاته ولغاته ومستوياته، حيث ينشر أكثر من مليون كتاب سنويا وتصدر أكثر مليون دورية في العالم. ولهذا يجب أن يكون هناك سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكن المكتبة ومراكز المعلومات من توفير مصادر المعلومات الجيدة والمناسبة للقراء والباحثين، وتجنب المصادر التي تشكل عبئا عليها، ويمكن اختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها وتقييمها بطريقة مباشرة عند تقديم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب، أو بطريقة غير مباشرة من خلال اختيارها من فهارس الناشرين، وإعلاناتهم، في الصحف والدوريات أو من خلال الببليوغرافيات، وخاصة الموضوعية والوطنية منها. ويجب أن تتأكد المكتبات ومراكز المعلومات من أن المصادر التي تم اختيارها غير متوافرة لديها<sup>2</sup>

• وتستطيع المكتبات ومراكز المعلومات توفير مصادر المعلومات المختلفة من

خلال أربعة طرق رئيسية هي:

**أولا الشراء:** وهو المصدر الرئيسي لتوفير معظم مقتنيات المكتبة ويمكن أن يتم الشراء

مباشرة من المؤلف أو الناشر أو عن طريق وكيل يقوم بتقديم هذه الخدمة بمقابل.

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. ربحي مصطفى، عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1990. ص. 122.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين النجداوي. المرجع السابق. ص. 261.

**ثانيا الإهداء:** وهو مصدر آخر لكثير من مصادر المعلومات وبخاصة التي تأتي من مؤسسات لا تهدف إلى الربح، وقد يأتي الإهداء من أي مصدر كالمؤلفين وطبقات المتقنين والأغنياء...

**ثالثا التبادل:** وهو اتفاق بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المواد والمصادر فيما

بينها وفق شروط يتفق عليها الطرفان المتبادلان لمصادر المعلومات.

**رابعا الإيداع:** وهو الأسلوب الرئيسي الذي تحصل من خلاله المكتبات الوطنية على الإنتاج الفكري الوطني مجانا ودون مقابل.

وعادة تطلب المكتبات ومراكز المعلومات المصادر والموارد المطلوبة عن طريق البريد أو الهاتف أو الفاكس أو التلكس أو البريد الإلكتروني سواء من خلال المؤلف أو الناشر أو الموزع أو الوكيل أو الوسيط أو باعة الكتب أو أي مصدر آخر. وهناك الطلب العادي والطلب المستعجل والطلب بعد الاطلاع والطلب المستمر، وفيه تطلب المكتبات ومراكز المعلومات كل ما يصدره ناشر معين سواء بشكل عام أو في موضوع معين دون الكتابة إليه بشكل مستمر.<sup>1</sup>

## 7-1-2- الفهرسة:

تعرف الفهرسة بأنها: "عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات بهدف التعرف عليها والوصول إلى أي منها بأقصى سرعة من طرف القراء.

<sup>1</sup>رحي مصطفى، عليان. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2014. ص.222.

ويعرف محمد فتحي عبد الهادي خدمة الفهرسة بأنها: عملية الوصف الفني لمواد المعلومات أو الوثائق بهدف أن تكون في متناول المستفيد بأسير الطرف وبأقل وقت ممكن.<sup>1</sup>

وتعرف الفهرسة أيضا بأنها: عملية إنشاء الفهارس وهي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات وتعد هذه العملية من أهم العمليات الفنية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ومن أكثرها تعقيدا في نفس الوقت، إذ يتمثل النتاج النهائي لها في وسائل و أدوات للسيطرة على عالم واسع من مصادر المعرفة وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين في مختلف التخصصات والاهتمامات وإذا عرفنا الفهرس بأنه قائمة بالمواد المكتبية التي تشتمل عليها مكتبة أو مجموعة مكتبات مرتبة وفق خطة معينة فإن عملية إعداد هذه القائمة هي فهرسة.<sup>2</sup>

• كما أن الفهرسة أهمية يمكن حصر بعضها في النقاط التالية:

- أداة لمضبط الببليوغرافي.
- أداة لاسترجاع المعلومات.
- أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها.
- تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة.
- محاولة السيطرة على المعرفة البشرية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين.<sup>3</sup>

وناتج عملية الفهرسة هو الفهرس، الكلمة الفارسية المأخوذة من فهرست الفارسية التي تعني قائمة كتب أو قائمة مواضيع الكتاب، إذن فالفهرس قائمة بالكتب وغيرها من المواد المكتبية، مرتبة وفق نظام معين، أو قائمة تسجل وتصنف وتكشف مقتنيات مجموعة معينة،

<sup>1</sup> محمد فتحي، عبد الهادي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف والتكشيف. القاهرة: مكتب غريب، [د.ت]. ص. 117.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. المرجع السابق. ص. 181. 182.

<sup>3</sup> المرجع نفسه. ص. 127.

أو مكتبة أو مجموعة من المكتبات، ونجد من أنواعه، فهرس المؤلفين، العناوين، الموضوعات، الفهرس القاموسي، الفهرس المصنف، أما من أشكاله (البطائي، المخزوم، في شكل كتاب، الآلي الإلكتروني).<sup>1</sup>

### 7-1-3-التصنيف:

يتجسد التصنيف في المكتبة من خلال تنظيم محتويات المكتبة وترتيبها بحيث تجمع الكتب ذات الموضوعات المتشابهة في مكان واحد، والفصل بين هذه الكتب حسب درجات اختلافها طبقاً لقواعد ونظم معينة.

فالتصنيف هو جمع و ترتيب الأشياء المتشابهة في أقسام تبعاً للصفات المتشابهة، وتصنيف الكتب هو تمييزها بعضاً عن بعض بحسب موضوعاتها وذلك وفق منهج تصنيف معين، حيث ترتب الكتب وفق هذا المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول عليها عند الطلب ومعرفة أماكنها في أسرع وقت وبأقل جهد<sup>2</sup>.

ويعني التصنيف في أوسع معانيه علمية تجميع الأشياء المتشابهة معاً، أو عملية وضع الأشياء المتشابهة بجانب بعضها البعض، أما في علم المكتبات فالتصنيف يعني فن اكتشاف موضوع الكتاب أو أي مصدر آخر للمعلومات والدلالة عليه برمز من الرموز نظام التصنيف المستخدم في المكتبة. ما أشهر أنظمة التصنيف الشائعة حالياً بين المكتبات فهي:

1- نظام تصنيف ديوي العشري، ويستخدم الأرقام فقط.

2- نظام تصنيف مكتبة الكونغرس، ويستخدم الحروف والأرقام.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات العربية. عمان: دار صفاء، 1999. ص 12. 13.

<sup>2</sup> فهيم، مصطفى. تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي، 2009. ص 13.

3- نظام التصنيف العشري العالمي، ويعتمد أساساً على نظام ديوي العشري<sup>1</sup>.

● وهناك عدة وظائف لتصنيف نذكر منها:

- أنه الأساس في عملية تنظيم موارد المكتبة ومقتنياتها بقصد الاستخدام.
  - يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من موارد ومصادر بسهولة و يسر.
  - التصنيف يعمل على تجميع مصادر المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد.
  - يسهل التصنيف عملية جرد مصادر و مقتنيات المكتبة.
  - يساهم التصنيف في تسيير الخدمات و الأنشطة المكتبية المختلفة مثال فصل الكتب التي تعالج موضوعاً معين لإقامة معرض للكتب في مناسبات كما أنه يسهل عملية الإعارة للكتب.
  - يساهم التصنيف في التعرف على مواطن القوة والضعف في مجموعات المكتبة و بالتالي يسهم في حفظ التوازن بين مجموعات المكتبة ومقتنياتها في الموضوعات المختلفة<sup>2</sup>.
- 7-1-4-الكشف:

تعرف عملية الكشف بأنها: عملية تكوين المداخل في الكشف، أو إعداد المداخل التي تقود إلى الوصول إلى المعلومات المطلوبة في مصادرها.

ويعرف الكشف بأنه: دليل منهجي موضوعي منظم للمواد والأفكار والحقائق والمعلومات والأسماء التي تشتمل عليها الكتب والدوريات والصحف وغيرها من المصادر، وتكون هذه الأفكار و المعلومات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وأخرى فرعية مرتبة وفق نظام

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص.224.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. النجداوي، أمين. المرجع السابق. ص.221.

معين كالترتيب الهجائي أو الموضوعي أو المصنف، وذلك لتسهيل عملية استرجاع المعلومات المطلوبة بأقل وقت ممكنين.<sup>1</sup>

ويشير جون رونمان إلى أن التكشيف هو: "الدليل المنهجي للمواد التي تحتويها المجموعات أو المطبوعات أو المفاهيم المستمدة منها."<sup>2</sup>

• ويجب أن تمر عملية التكشيف بمراحل وخطوات هي:

تتضمن عملية التكشيف سواء للكتب أو للدوريات أو لغيرها من المواد عدة مراحل أو

خطوات تتلخص في النقاط التالية:

أولاً: التذكير بأهداف العملية أو تحديدها عند الضرورة.

ثانياً: التعرف على الوثيقة أو المادة أو المصدر المراد تكشيفه.

ثالثاً: تحديد الموضوع الرئيسي للوثيقة أو المادة.

رابعاً: التعرف على عناصر المحتوى الواجب وصفها واستخراج المفردات أو الواصفات أو رؤوس الموضوعات المناسبة.

خامساً: التأكد من صلة المفردات التي تم اختيارها بالموضوعات.

سادساً: تحويل أو تبديل مفردات اللغة الطبيعية إلى مفردات مناسبة للتكشيف.

سابعاً: إضافة رمز لكل مفردة أو واصفة ليبدل على مكان وجودها في الوثيقة.

ثامناً: تجميع المداخل في كل متماسك وإنشاء نمط من العلاقات بينها.

أخيراً: تقرير الشكل المادي للكاشف بعد اكتمال إعدادة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 310.

<sup>2</sup> غالب عوض، النوايسة. المرجع السابق. ص. 195.

<sup>3</sup> محمد علي، العناسة. التكشيف والاستخلاص والأنترنت في المكتبات مراكز المعلومات. عمان: جدارا للكتاب العالمي،

2009. ص. 90.

• أما عن الكشافات يمكن التمييز بينها على أساس التصنيف التالي:

**الكشافات التقليدية:** وهذه تتخذ الشكال التالية:

-الشكل المطبوع ويكون مطبوع على شكل كتاب أو ملحق بالدورية.

-الشكل البطاقي ويكون على شكل بطاقات.

**الكشافات غير التقليدية:** وهذه الكشافات تتخذ الأشكال التالية:

-شكل المصغرات، ( ميكروفيلم أو ميكروفيش ) وبخاصة مخرجات الحاسوب.

-على شكل شريط ممغنط أو قرص ممغنط حيث يكون جزءا من نظام المعلومات

ومن ثم يمكن الاستفادة منها عند عرضها على شاشات المطاريف terminales

المتصلة بالحاسوب.

-الكشافات المخزنة على الأقراص المتراسة CD-Rom.

-الكشافات المتاحة على شبكة الإنترنت<sup>1</sup>.

### 7-1-5-الاستخلاص:

يعرف الاستخلاص بأنه: هو عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية أو أي وعاء من أوعية المعلومات.

والاستخلاص كما عرفه تورديس بأنه وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلوماتية

<sup>1</sup> عبد الحافظ محمد، سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997. ص.54.

الأولية، والمستفيدين لأهميته في توفير الوقت للقارئ وإطلاعه على كل ما هو جديد وفي حقل تخصصه من المعلومات سواء أكانت على شكل كتب، بحوث، وثائق ودوريات.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا: هو أحد العمليات التقنية المتقدمة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، وقد ظهرت الحاجة إليه نتيجة لتزايد المنشورات في المجالات الموضوعية المتخصصة، حيث يواجه الباحثون مشكلة اختيار المواد ذات الصلة باهتماماتهم من هذا الفيض الهائل من المطبوعات والتي قد يجد الباحثون أنفسهم بعد الاطلاع على بعضها أنها غير ذات فائدة لهم فيضيع وقتهم وجهدهم سدى.

• ومن أجل تفريق بين الاستخلاص والمستخلص نقوم بذكر مفهوم المستخلص:

هو ملخص لإحدى الوثائق، أو هو تمثيل موجز ومكثف وشامل لمحتويات وثيقة ما مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول إلى الوثيقة، وبذلك يمكن أن يوصف عمل المستخلصات بأنه الفن الذي يساعد عمى استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من وثيقة ما، والتعبير عنها بأقل عدد ممكن من الكلمات.<sup>2</sup>

• كما أن المستخلصات أهمية نذكر منها:

-تعتبر الاستخلاص أسلوب متطور من أساليب الإحاطة الجارية حيث تتيح للباحثين القدرة على ملاحقة التطورات في مجال تخصصاتهم توفيراً للوقت والجهد من الفيض الهائل للإنتاج الفكري الذي يشهده العالم.

-تساعد المستخلصات على الاقتصاد في وقت القراءة حيث أنها توفر للقارئ حوالي تسعة أعشار الوقت اللازم لقراءة الوثائق الأصلية.

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. المرجع السابق. ص. 215. 216.

<sup>2</sup> محمد علي، العناسوة. المرجع السابق، ص. 180. 181.

-الاقتصاد في تكاليف البحث حيث تساعد على تجنب تكرار البحوث و التأخير في أعمال البحث القائمة.

-تعتبر أداة لتخطي الحواجز اللغوية فهناك حوالي 70 لغة مستعملة في نشر الإنتاج الفكري في العلوم والتكنولوجيا.

- تيسير بحث الإنتاج الفكري حيث تساعد المستخلصات على إجراء عمليات البحث الراجع للإنتاج الفكري<sup>1</sup>.

## 7-2- خدمات المعلومات المباشرة:

خدمات معلومات تتضمن أنشطة وعمليات يقدم من خلالها العاملون بالمكتبة المعلومات ومصادرهما للمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات بشكل مباشر فتنضم عمليات تداول مصادر المعلومات، الخدمات المرجعية، وتعليم المهارات المكتبية، والإحاطة الجارية، البث الانتقائي، التصوير، وغيرها.<sup>2</sup>

## 7-2-1- خدمة الإعارة:

خدمة الإعارة من أهم الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات لروادها سواء الإعارة الداخلية للمراجع والنسخ الوحيدة، أو الإعارة الخارجية للكتب الغير مرجعية، لأن الإعارة تنشط حركة القراءة وتزيد من اقبال القراء على المكتبة، كما أنها تزيد من إيمان رواد المكتبات بأهميتها في عصر العولمة وعصر تفجر المعلومات وفجوة المعلومات.<sup>3</sup>

ولقد أطلقت كلمة "إعارة" من قبل بعض المختصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبات وهي عملية إتاحة

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق.ص. 217.

<sup>2</sup> عبد المعطي ياسر، يوسف. لشر، تريسا. المرجع السابق. ص.351.

<sup>3</sup> هاني، محمد. المكتبات: أنواعها وأوعيتها وخدماتها. دسوق: دار العلم والایمان، 2016.ص. 198.

الموارد المكتبية للمستفيدين لاستخدامها خارج المكتبة، كما استخدمت كلمة " تداول " للتعبير عن المعنى نفسه ولكن على نحو محدود، وكان الدافع وراء اختيار الكلمتين السالفتين هو إيجاد مصطلح عربي يقابل المصطلحين الأجبيين (circulation) الذي استخدم في الولايات المتحدة ومصطلح (lending) الذي استخدم في إنجلترا.<sup>1</sup>

تعرف الإعارة بأنها: مجموعة من الخدمات و الاجراءات يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيد لاستخدام مصادر المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.<sup>2</sup>

تعرف الإعارة أيضا: "أنها مجموعة الإجراءات التي تمكن المكتبة أو مراكز المعلومات من إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها أو خارجها لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد، تشمل أيضا عمليات الإعارة المتبادلة بين المكتبات و مراكز المعلومات"<sup>3</sup>

وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة)، أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن. وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة، الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها، للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه. وتشمل خدمات الإعارة ما يلي:

-المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة)،

<sup>1</sup>سعود بن عبد الله، الحزيمي. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.ص.

.13

<sup>2</sup>المرجع نفسه.ص.15.

<sup>3</sup>عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق.ص.298. 299.

أو غير مضبوطة (دون تسجيل للمادة المعارة أو المستعير).

-الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة

لقرائتها في بيته أو أي مكان آخر.

-تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولا زال المستعير بحاجة لها،

ويمكن أن تتم الخدمة بالهاتف أحيانا.

-حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذي هم بحاجة قوية لها ويمكن أن تقوم

المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل

المكتبة، بحيث يتم الاطلاع عليها داخليا.

-الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها

متوفرة في مكتبة قريبة. ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة للإعارة المتبادلة لكي

تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها.

-متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر

أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف<sup>1</sup>.

• ويمكن لتمييز بين 3 أنواع من الإعارة، وهي:

**الإعارة الداخلية:** تعني أن تتاح للمستفيد الحرية لاستعمال مصادر المعلومات والإفادة منها

داخل المكتبة أو مراكز المعلومات.

**الإعارة الخارجية:** وتعني أن تتاح للمستفيد فرصة استعمال مصادر المعلومات والإفادة منها

خارج نطاق المكتبة أو مركز المعلومات؛ وذلك بعد إتمام إجراءات استعارتها.

<sup>1</sup>رحي مصطفى، عليان. النجداوي أمين. مرجع سابق. ص. 265. 266.

الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات: وتعني أن تستعير مكتبة ما من مكتبة أخرى مصادر معلومات تحتاجها وغير متوفرة لديها تلبية لحاجات المستفيدين منها، وذلك ضمن اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة، وضمن شروط وضوابط محددة. وتعد الإعارة المتبادلة أحد المظاهر الرئيسية للتعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات على مستوى القطر.<sup>1</sup>

### 7-2-2-خدمة المرجعية:

تهدف هذه الخدمة إلى مساعدة المستفيد في استخدام مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة الجامعية والاستفادة منها، كما أنها تعمل على الإجابة على أية أسئلة أو استفسارات بتوجه بها الباحث طلبا للحصول على معلومات معينة أو حقائق أو بيانات أو طلبات للحصول على مصادر معلومات يمكن الاعتماد عليها في إجراء دراسة أو بحث ما، وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات الهامة التي تقدمها المكتبات الجامعية، لأنها تلعب دورا هاما في النشاط اليومي لها.

وعموما فإن هذه الخدمة تعتمد على مختلف مصادر المعلومات التي توجد بالمكتبة، لكنها تقوم أساسا على مجموعة المراجع التي تتمثل في الموسوعات ودوائر المعارف والقواميس اللغوية ومعاجم المصطلحات والكشافات، وتتضمن إجراءات تقديم هذه الخدمة تلقي الأسئلة عن المستفيدين سواء بالزيارة الشخصية أو هاتفيا أو بالبريد العادي أو الإلكتروني، ثم تحليل الأسئلة وتوضيحها لإدراك ما يريده المستفيد فعلا، ثم البحث عن الإجابة في المصادر المختلفة، وأخيرا تقديم الإجابة بصورة شفوية أو مكتوبة للمستفيد.<sup>2</sup>

وتعريف الخدمة المرجعية: هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية، التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف و الخطوات اللازمة، كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. المرجع السابق، ص 55. 56.

<sup>2</sup> محمد فتحي، عبد الهادي. المقدمة في علم المعلومات. [دم.]: دار غريب، 1990. ص. 144. 145.

الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على السؤال بالذات.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا الخدمة المرجعية بأنها الإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة عن استفسارات المستفيدين المعلوماتية، وتقديم التوجيه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم و يلبي حاجاتهم المعلوماتية.

• وللخدمة المرجعية الحديثة الناجحة ثلاثة متطلبات أساسية هي:

أ. مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية، وغيرها المطبوعة منها والإلكترونية.

ب. اختصاصيو معلومات مؤهلون علميا وتقنيا ولديهم الخبرة الكافية في المجال

ت. توافر التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات، والتشبيك مع قواعد البيانات وشبكات المعلومات وبخاصة الإنترنت.

• وتنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين رئيسيين هما:

أ. الخدمات المرجعية المباشرة:

وتشمل الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم ، وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة وتعليمهم وتدريبهم على استعمال مختلف المراجع ، وإعداد قوائم بيبليوغرافية لهم عند الضرورة

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 83.

ب. الخدمات المرجعية غير المباشرة:

تشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها و ترتيبها على الأرفف و تقييمها و ضبط إعارتها الداخلية، وإعداد فهرس لها، وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة.<sup>1</sup>

• وهناك ثلاث مستويات من الخدمة المرجعية هي:

-الخدمة المرجعية المتحفظة: وهي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة.

-الخدمة المرجعية المعتدلة: وفي هذا النمط يحاول أخصائي المرجع تقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المصدر أثناء معاونته للسائل في إيجاد جواب سؤال معين.

-الخدمة المرجعية التامة: في هذا النمط يعتمد أخصائي المرجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للسائل.<sup>2</sup>

7-2-3- الخدمة الببليوغرافية:

مفهوم الببليوغرافيا: كان معناها كتابة الكتب أو نسخ الكتب، ثم أصبحت تعني صناعة الكتب أي تأليفها، ثم انتقل معناها إلى الكتابة عن الكتب، وبعبارة مختصرة، هي مجموعة الحقائق التي تعالج كتاب. أو هي قائمة بمواد منشورة أو غير منشورة تعطي بيانات عنها، وتكون مرتبة وفق نظام معين، وقد تكون حول شخص أو موضوع أو زمان أو مكان. كما يمكن تعريف الببليوغرافيا بأنها علم صناعة الكتاب وفن سرد الإنتاج الفكري ووصفه تسجيله.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 302. 303.

<sup>2</sup> غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 85.

<sup>3</sup> أحمد نافع، المدادحة. المرجع السابق. ص. 91.

مفهوم الخدمة الببليوغرافية: هي فن جمع المعلومات عن كل وسائل المعرفة وتقديمها للآخرين وتسجيلها في قوائم والتعريف بها ضمن مجال معين وبطريقة مقننة.<sup>1</sup>

• وتكمن أهمية الخدمة الببليوغرافية في النقاط الآتية:

-تفيد في البحث عن المعلومات حول مصدر معين أو التحقق من المعلومات المتعمقة بمصدر معين مثل: اسم المؤلف ، العنوان.....إلخ.

-تساعد في اختيار وتنمية المجموعات كما أنها قد تتضمن الأسعار بالنسبة الببليوغرافيا التجارية.

-معرفة ما نشر في موضوع معين.

-تفيد هذه الخدمة بالإجابة عن الأسئلة المرجعية من خلال قوائم الكتب.

-توثيق الإنتاج الفكري وحصره في موضوع معين.

-التعريف بالاتجاهات الحديثة في التأليف والمفضالة بين الموضوعات.

-وعلى مستوى أكبر تساهم الببليوغرافيا الوطنية و العالمية في تسهيل الوصول إلى الجديد في كل ميادين المعرفة وتبادلها بين الدول.<sup>2</sup>

• كما أنه هناك خطوات من أجل تقديم الخدمة الببليوغرافيا:

-لابد من إجراء دراسة تحليلية تتضمن تحديد الهدف والغرض من إعداد أو تقديم هذه الخدمة، وتحديد المجال الذي ستغطيه، ثم تحديد أشكال المصادر التي ستغطيها الببليوغرافية. تشمل هذه الدراسة الإحاطة باحتياجات المستفيدين تحديد طرق إصدارها وفق ما يتلاءم مع المؤسسة وإمكانياتها في الغالب.

<sup>1</sup>ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. المرجع السابق، ص. 232.

<sup>2</sup>مؤيد يحي، خضير. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. عمان: دار دجمة، 2008. ص. 70.

- جمع المعلومات عن المواد الببليوغرافية ووصفها اعتمادا على التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي، وإعداد حقول الوصف ( حقل العنوان، بيان مسؤولية التأليف، الطبعة.... إلخ.)  
- ترتيب المداخل : ترتب مداخل الببليوغرافية على أساس الموضوع أو الغرض وهناك عدة طرق:

- الترتيب المنهجي: الترتيب وفق نظام تصنيف معين.
- الترتيب القاموسي : ترتيب المداخل هجائيا حسب أسماء المؤلفين، العناوين، المواضيع.
- الترتيب التاريخي: (الزمني) يكون الترتيب بموجب تاريخ النشر لبيان مؤلفات مؤلف معين أو لبيان تطور النشر المحمي.
- إعداد الكشافات المساعدة : من أجل الوصول إلى المواد التي تتضمنها الببليوغرافية بسهولة ويسر، لابد من توافر الكشافات التي تساعد على ذلك (كشاف المؤلفين، العناوين).

- إصدار الببليوغرافية: يتم تقديم الخدمة الببليوغرافيا في شكل كتاب أو شكل بطاقي أو مصغرات ( ميكروفيلم، ميكروفيش ) أو على وسائط إلكترونية مثل CD-Rom.<sup>1</sup>

#### 7-2-4- خدمة الإحاطة الجارية:

تعرف خدمة الإحاطة الجارية أنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين، وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم (إحاطتهم علما) بالطرق المناسبة على توفرها لدى المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مؤيد يحي، خضير. المرجع نفسه. ص. 75.

<sup>2</sup> أحمد نافع، المدادحة. مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. ص. 90.

وهي أيضا " إعلام وإطلاع المستفيدين على التطورات الحديثة في حقل اهتماماتهم لما يتوافق من مواد مكتبية أو مصادر معلومات بانتظام<sup>1</sup>.

• ومن الأساليب والطرق التي تعتمد لإحاطة المستفيدين بكل ما هو جديد بالمكتبات ومراكز المعلومات:

- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة.

- نشرة الإضافات الجديدة المنظمة دوريا أو غير المنظمة.

- الاتصال الهاتفي والزيارات الشخصية.

- لوحة الإعلانات والعرض.

- تداول الدوريات.

- تنظيم المعارض للكتب والأوعية المختلفة.

- الاشتراك في خدمات مركزية للمعلومات.

- الاشتراك في شبكات المعلومات.<sup>2</sup>

## 7-2-5- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعد نمطا مميزا من خدمة الإحاطة الجارية ، ومن أكثرها دقة وأهمية حيث تهدف إلى إبقاء الباحث أو المستفيد متماشيا مع آخر التطورات والإنجازات الطارئة في حقل تخصصه الذي يحدده بنفسه ويعدله بين الحين والآخر، والأجدر في خدمة البث الانتقائي توظيف الحاسوب وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات حيث توفر هذه الأخيرة السرعة والدقة المطلوبتان لتلبية حاجة المستفيد. ويعرف البث الانتقائي للمعلومات بأنه توجيه المعلومات المتخصصة

<sup>1</sup> أحمد نافع، المدادحة. المرجع السابق. ص. 59.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. المرجع السابق. ص. 273. 274.

الجديدة الجديدة المتلقاة، أو توزيعها على نطاق واسع بالشكل الذي يناسب المتخصصين والدارسين والمسؤولين، وأصحاب القرار بحث تلبية الحاجات الفردية لهؤلاء المستفيدين.<sup>1</sup>

### 7-2-6- خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في Terminals الحاسوب والمحطات الطرفية نظم وبنوك قواعد المعلومات المقروءة آليا. وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات و كان عدد قواعد البيانات مئة قاعدة أما الآن فالعدد ازداد بشكل ملحوظ ليغطي الموضوعات في كافة العلوم. وتتطلب الخدمة خمسة عناصر رئيسية هي :

- أولا:قواعد أو بنوك للمعلومات مخزنة بالحاسوب وتقرأ آليا.
- ثانيا:موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.
- ثالثا:مكتبات ومراكز معلومات تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها من خدماتها.
- رابعا:باحث يستطيع التعامل مع الخدمة.
- خامسا :المستفيد النهائي من الخدمة<sup>2</sup>.

### 7-2-7- خدمة الترجمة:

وتعرف بأنها عملية ترجمة البحوث العلمية أو الوثائق العلمية من لغة إلى أخرى، مع الاهتمام بالمادة العلمية التي تحتويها هذه الوثائق المترجمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>رحيم، عبود. أحلام فرح، الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. [دم.]: دار الزهران، 2012. ص. 101. 102.

<sup>2</sup>رحي مصطفى، عليان. حسن أحمد، المومني. المرجع السابق. ص. 207. 208.

<sup>3</sup>أحمد نافع، المدادحة. المرجع السابق. ص. 143.

• يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات تقديم هاته الخدمة من خلال:

1- تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة.

2- إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية.

3- مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي يمكنها القيام بالترجمة.

4- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين.

هذا ويمكن أن تتم الترجمة داخليا من خلال تعيين بعض المترجمين أو من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هاته الخدمة بمقابل. وسوف تطور الترجمة الآلية هذه الخدمة إلى حد كبير<sup>1</sup>.

#### 7-2-8- خدمة الأنترنت:

عرفت الأنترنت على أنها: عبارة عن شبكة الشبكات في عمليات تبادل المعلومات، حيث تحتوي على ملايين الحواسيب المترابطة مع بعضها البعض بشكل عنكبوتي تسهم في تبادل المعلومات والبيانات في العالم في أية أوقات من خلال الاتصال بالمكتبات ومراكز الحواسيب والتعرف على آخر المستجدات الحديثة، من خلال الجلوس أمام جهاز الحاسوب<sup>2</sup> تعمل الأنترنت على تقديم خدماتها المتعددة في المكتبات ومراكز المعلومات والتي نذكر من هذه الخدمات:

- البريد الإلكتروني، حيث يقوم المختصون في مجال المكتبات ومراكز المعلومات والعاملون فيها بالاتصال مع زملائهم في المهنة بغرض تطوير أعمالهم وخدماتهم.
- المراجع الإلكترونية، حيث أن المكتبات ومراكز المعلومات تقدم بشكل إلكتروني أنواعا مختلفة من المواد المكتبية مثل الموسوعات والدوريات والفهارس.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. المرجع السابق. ص. 281.

<sup>2</sup> محمد علي، العناسوه. المرجع السابق، ص. 368

- الاتصال والارتباطات بالحواسيب و ذلك من أجل الوصول إلى برنامج معين أو معلومات محددة والوصول إليها من حواسيب بعيدة المدى تكون موزعة ومنتشرة في جميع أنحاء المعمورة.
- الاشتراك في الدوريات، فقد أصبح الاشتراك في الدوريات العملية التي تعتبر مصدراً أساسياً من مصادر المعلومات مكلفاً من الناحية المالية، ولكن بعد ظهور شبكة الأنترنت أصبحت العديد من مقالات الدوريات متاحة عبر شبكة الأنترنت العالمية وسمحت بالاطلاع عليها وعلى مصادرها من الدوريات.
- أتاحت الأنترنت للمكتبات الاستفادة من خدمات المعلومات و موارد الأنترنت في إعداد نشرات الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات، و تساعد في عملية الاختيار وامكانية طلب شرائها وتسديد فواتير الاشتراك على الشبكة<sup>1</sup>.

#### 7-2-9- خدمة النشر:

هي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو اصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة... الخ. كما أن النشر الإلكتروني يعني نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحواسيب وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. أمين، النجداوي. المرجع السابق، ص. 279.

<sup>2</sup> بدرالدين، العياشي. المرجع السابق. ص. 50.

### 7-2-10- خدمة تسويق المعلومات:

هي مجموعة الأنشطة والأعمال المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المكتبة أو مركز المعلومات تسعى من خلالها إلى توفير السلع أو الخدمات أو الأفكار للمستخدمين الحاليين والمتوقعين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة والمطلوبة، وبما يتماشى مع أذواقهم، وفي الوقت والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة، وبأسهل الطرق المتاحة، وذلك بالتعاون مع الدوائر الأخرى بالمكتبة أو مركز المعلومات.<sup>1</sup>

### 7-2-11- خدمة تدريب المستخدمين:

تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تهدف إلى تحقيق مجموعة من النقاط الايجابية منها إزاحة عامل الخوف والرهبة من جو المكتبة وخاصة لدى الطلبة الجدد، والتخفيف من حدة مشاكل البحث عن المعلومات التي أصبحت تشكل في الوقت الراهن ظاهرة الانفجار المعلوماتي، كما أن اغلب المستخدمين في الوسط الأكاديمي تنقصهم الدراية الكافية بمحتويات المكتبة، والتعامل مع نظمها الفنية.<sup>2</sup>

### خلاصة الفصل:

نخلص في ختام هذا الفصل إلى أن لخدمات المعلومات الدور المهم في ابراز مكانة المكتبات وخاصة منها المكتبات الجامعية، وأن تأثر هذه الخدمات بالتغيرات التكنولوجية سواء تلك التي تمس أوعية المعلومات أو ما طرأ عليها من تجديد في خدماتها بصورة إلكترونية، ويبقى هذا التأثير الذي تحدثه التكنولوجيات الحديثة على خدمات المعلومات نتيجة حتمية وثمره السعي لتلبية طلبات المستخدمين والوصول بهم إلى أقصى درجات الرضا

<sup>1</sup> رحي مصطفى، عليان. إيمان فاضل، السمرائي. تسويق المعلومات. عمان: دار صفاء، 2004. ص. 24.

<sup>2</sup> حسين، سميرة. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات: دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج

لخضر-باتنة.- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012. ص. 52.

الممكنة. ولقد خصصنا فصلا كاملا من أجل الحديث بشكل أوضح حول الخدمة تدريب المستخدمين باعتبارها من أهم الخدمات التي على المكتبات الجامعية تقديمها ذلك لأنها تواكب التطورات الحاصلة على مستوى الخدمات الحديثة وكيفية التحكم فيها، والذي نورده في الفصل الثالث لهذه الدراسة.

## الفصل الثالث :

ماهية خدمة تدريب المستفيدين

يعد الاستفادة أساس وجود خدمات المعلومات ومحور اهتمامها، ومن المعلوم أن الكثير من المستفيدين يأتون إلى المكتبات ومراكز المعلومات وهم يجهلون تماما مصادر المعلومات المتوافرة فيها وطرق تنظيمها وطرق استرجاع المعلومات والإفادة منها، ومما يزيد الأمر حدة لهم تضخم حجم مصادر المعلومات المتوافرة فيها وتعدد أشكالها ولغتها وموضوعاتها، اضافة إلى دخول تطبيقات الحاسوب إلى خدماتها، كل هذه الأسباب أدت إلى ضرورة إدراج برامج تدريبية من أجل تسهيل الاستخدام الأمثل للمكتبة بشكل عام.<sup>1</sup>

وهذا ما سنحاول معرفته في هذا الفصل متطرقين لأهم العناصر التي تتدرج ضمن خدمة تدريب المستفيدين.

### 1-تعريف التدريب:

ويقصد بالتدريب مجموعة الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى إحداث تغيير في السلوك، على مستوى المعارف والمهارات.

يعرف التدريب على أنه هو أي نشاط مصمم لتحسين أداء شخص آخر في مجال محدد.<sup>2</sup>

ويعرف أيضا بأنه: عملية تزويد الأفراد أو الجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الأداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الأفراد أو الجماعات قادرين على القيام بوظيفة معينة.

عرف كذلك على أنه: نشاط تعليم من نوع خاص، فهو نشاط متعمد تمارسه المكتبة يهدف إلى تحسين أداء الفرد في مجال ما.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 419.

<sup>2</sup> السيد مبروك، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء لنديا، 2012. ص. 71. 72.

<sup>3</sup> بلال خلف، السكرانه. اتجاهات حديثة في التدريب. عمان: دار المسيرة، 2011. ص. 19.

كما يعرف: أنه الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرة الأفراد على أداء أعمال معينة، أو القيام بأدوار محددة في المكتبة بكفاءة عالية.

ويعرف أيضا بأنه: عملية مخططة تهدف إلى تحسين مهارات وقدرات الأفراد وسقلها، وتوسيع نطاق معرفتهم من خلال التعليم، لرفع مستوى كفاءاتهم وكفاءة المكتبة التي تعاملون معها.<sup>1</sup>

كما يعرف أيضا بأنه عملية محددة مسبقا بأهداف معينة تطمح إلى إكساب المتدرب مجموعة من المهارات والسلوكيات التي تمكنه من القيام بوظيفة أو مهنة معينة، فهو يهدف إلى إحداث التغييرات على مستوى المعارف والمهارات والسلوكيات لتحقيق أهداف معينة.<sup>2</sup>

**2-تعريف المستفيد:**

لغة: الشخص الذي تقدم اليه الخدمات، كالمستفيد في المكتبات ومراكز المعلومات، او الزبون في المتجر.<sup>3</sup>

أما اصطلاحا: لقد اختلف أخصائيو المعلومات في تحديد مفهوم المستفيد فحسب البعض يعرف المستعمل للمعلومة بالمستفيد الذي يدرك نقص في معرفته للعالم فيحاول إيجاد حلا ليصلح هذا النقص، ومهما كانت تسميته المستعمل، الزبون، القارئ سواء كان باحثا عن المعلومات أو متسببا في الغرض فهو من وجدت المكتبة أو إي مركز معلومات آخر لخدمته وتلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الإبقاء على زبائنها والزيادة في عددهم. فمن الناحية اللغوية، يمكن تعريف المستفيد على انه المستعمل أو المستخدم.

<sup>1</sup> عمر أحمد، الهمشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الرؤى العصرية، 2001. ص. 248.

<sup>2</sup> عبد المالك، بن السبتي. «آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة.

مج. 3. ع. 1، 2006. ص. 33.

<sup>3</sup> عبد المعطي ياسر، يوسف. لشر، تريسا. المرجع السابق. ص. 84.

وهذا يعني أن المستفيد هو كل شخص قد يحتاج إلى معارف لإشباع رغباته النفسية، والاجتماعية، قد يحتاجها لحل مشاكله في حياته اليومية والعملية وقد تكون لإثراء حياته الشخصية أو لتحسين مستواه التعليمي وتنمية مهاراته الفكرية، فهو الشخص الذي يستعمل، يبحث ويحول المعلومة إلى منتجات أو طرق علمية جديدة لتحقيق هدف معين<sup>1</sup>.

يعرف المستفيد بأنه: شخص يستخدم أو يستعمل شيء ما، أي شخص الذي يستفيد من موارد المكتبة من موارد المكتبة وخدماتها، ومصطلح مستفيد أفضل من مصطلح زبون والعميل، حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك. ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح رائد المكتبة، فالأخير قد يحمل معنى مساندا أو دائما للمكتبة. كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من قارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع.<sup>2</sup>

ومن هنا يمكن تعريف المستفيد حسب قاموس مصطلحات علوم المكتبات والمعلومات: هو أي شخص أو أداة تتناول أو تشغل إحدى البرمجيات أي أنه عبارة عن أداة يشغل جهازا أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو تستفيد من خدمة معينة كما يستعمل المكتبة. فالمستفيدون هم مجموعة من الأشخاص التي تخدمها المكتبة والذين يستخدمون مجموعاتهم أو خدماتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> العياشي، بدر الدين. المرجع السابق. ص. 58. 59.

<sup>2</sup> بوشوارب، بولداني لزهرة. المكتبة الجامعية في البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006. ص. 162.

<sup>3</sup> هادف، أمال. الوظيفة التسويقية لخدمات المعلومات وأثرها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة حالة مكتبة الجامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012. ص. 113.

### 3- مفهوم تدريب المستفيدين:

وتجدر الإشارة هنا إلى مجموعة من المترادفات التي يمكن أن تعبر وتؤدي معنى تدريب أو تدريب المستفيدين، وقد أوردتها الدكتورة مقناني صبرينة\* في مقالة منشورة بمجلة المكتبات والمعلومات، كما يلي:

في الأدبيات العربية:

- التدريب.
- التكوين.
- التربية المكتبية.
- التعليم.
- المنهج التوثيقي.
- المهارات المكتبية.
- الخبرات المكتبية.
- التحكم في المعلومة.

وبالفرنسية نجد نفس الثراء اللغوي:

- La méthodologie documentaire.
- L'enseignement documentaire.
- L'orientation bibliographique.
- L'instruction bibliographique.

---

\*أستاذة محاضرة بمعهد علم المكتبات . جامعة قسنطينة 2

- La formation des usagers :
- La recherche de l'information.
- L'utilisation de l'information.
- La maîtrise de l'information.

كما أنه باللغة الإنجليزية توجد عدة تعبيرات على غرار:

- Library education.
- Library instruction.
- Library orientation.
- Library user education.
- bibliographic education.<sup>1</sup>

مفهوم تدريب المستفيدين: هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق لاكتساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه.<sup>2</sup>

كما يعرف: هو كل ما تقوم به المكتبة الأكاديمية من مبادرات وأعمال من شأنها تعليمهم تقنيات ومنهاج جمع المعلومات ضمن مجموع من كفايات وخطوات البحث لتلقيهم

---

<sup>1</sup>مقناني، صبرينة . «دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة» .مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج.3. ع. 1، 2006. ص. 68.

<sup>2</sup>مجبل لازم مسلم، المالكي. المكتبات العامة : الأهداف ، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: دار الوراق، 2000. ص. 145.

مهارات وخبرات يستطيع بموجبها أن يكون أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام خدمات ومصادر معلومات المكتبة واستغلالها للتقليل من الحواجز التي تسهل الوصول إلى المعلومة وترتفع بكفاءة خدمات المكتبات.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا: هو ما تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم برامج تعليمية أو تكوينية للمستفيدين منها حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات. أو جميع الأنشطة الهادفة إلى تعليم المستفيدين وإرشادهم في مجال مهارات المعلومات، المصادر، واستراتيجيات البحث فيها، بالإضافة إلى إمكانياتها وخدماتها.<sup>2</sup>

وكما تعرف أيضا على أنها: عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع نظم المعلومات وإكساب المستفيدين القدرة على الإفادة القصوى من مصادر المعلومات والخدمات المعلوماتية المتاحة، وأيضا من الإشكال المتطورة للتدريب نجد تدريب عن بعد فهو تحدي آخر للمكتبات الحديثة.<sup>3</sup>

كما يعرف كذلك بأنه: إحداث تغييرات في سلوك المستفيد لجعله قادرا على الحصول بمفرده على المعلومات والتزود بمختلف المعارف حتى يصبح أكثر قدرة وكفاءة و استقلالية في استخدام المراجع التقليدية والحديثة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مقناني، صبرينة. «دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة

المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة». المرجع السابق. ص. 69.

<sup>2</sup> عبد المعطي ياسر، يوسف. نشر، تريسا. المرجع السابق. ص. 495.

<sup>3</sup> عبد اللطيف، صوفي. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة : دار الهدى، 2004. ص. 43.

<sup>4</sup> مزيش، مصطفى. «الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3، ع. 1، 2006. ص. 105.

وهي أيضا: عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.<sup>1</sup>

#### 4-لمحة تاريخية عن تدريب المستفيدين:

ظهرت البوادر الأولى لمسألة تدريب المستفيدين خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، إذ يرجع الاهتمام الأول بفكرة تدريب المستفيدين على استعمال المكتبة ل: رالف والدو إمرسون\* حوالي سنة 1840م بالولايات المتحدة الأمريكية، والذي دعا إلى تعيين أساتذة للكتب مقيما ذلك بالضرورة في الوقت الذي أكد فيه ملفيل ديوي\* اعتبار المكتبة مدرسة والمكتبي أستاذ ومربي. ومنه، تغيرت نظرة أمين المكتبة من حارس على الكتب إلى أستاذ مربي. واستند الأمانة إلى منطق إمرسون كتبرير لنشاطهم في مجال تعليم استخدام المكتبة والتعريف بمحتويات العمال المرجعية.

ولقد تطور الوضع حينما بدأت جامعة جونز هوبكنز بتدريب المستفيدين بمكتبة الجامعة سنة 1876م في شكل حلقات بحث شارك فيها الطلبة والأساتذة، فكان لها بالغ الأثر في الاهتمام بتدريب المستفيدين. عندئذ تبلورت نظرة المكتبي كمعلم وسط المجتمع بدل فكرة حارس الكتب خاصة بعد "انعقاد المؤتمر السنوي الأول لجمعية المكتبات"، ونشر تقرير وزارة التربية المفصل عن المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية.

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 113.

\* رالف والدو إمرسون: (1803-1882) أديب وفيلسوف وشاعر أمريكي، كان أحد أبرز أعلام الفلسفة في أوائل القرن التاسع عشر.

\* ملفل لويس كوسوث ديوي: (1851-1931) في أمريكا، عمل كمساعد لأمين المكتبة في جامعة ألفرد واكتسب من عمله هذا خبرة ساعدته في اختراع نظام تصنيفه المعروف باسم تصنيف ديوي العشري.

وفي سنة 1912، تم تطبيق النظام التعليمي الأمريكي القائم على أساس الساعات المعتمدة أو المقررات الاختيارية، وكان له أثره في زيادة الاهتمام بمحاضرات الإرشاد الببليوغرافي، ومنه ارتبطت بشكل تكاملي بالبرامج المطبقة في الكليات، بحيث "استجابت حوالي 165 هيئة لبعض جوانب تدريب المستفيدين".

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 تدريب المستفيدين من أهم مهام مراكز المعلومات.

أما في بريطانيا، فكانت البداية متأخرة وليس بنفس القوة مقارنة بالولايات المتحدة الأمريكية فكان أول مؤتمر ناقش موضوع تدريب المستفيدين في مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات سنة 1926م، وتلتها سنة 1938م تشكيل لجنة لإعداد تقرير في هذا الموضوع، فاستجابت الجامعات لعملية تكوين المستفيدين، وبدأت بالقيام بهذه المهمة خلال الخمسينات.

كما يجدر الإشارة بأنه قد كانت هناك بوادر لتدريب المستفيدين خاصة بالنسبة لدول وسط أوروبا، وكذلك اليابان، بحيث كانت تنظم برامج للتعريف بالإنتاج الفكري الكيميائي وكيفية الاستفادة منه. لكن عرف تراجعاً بالنسبة لتدريب المستفيدين من المعلومة ليعود وتسترجع فكرة ومكانة تدريب المستفيد من المعلومة بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات الحديثة بصفة عامة، وإدخال تقنيات جديدة للبحث عن المعلومة الإلكترونية على الخط المباشر بصفة خاصة، إذ برزت أهمية التدريب واستدعى ظهورها ضرورة إجبارية التكوين لمساءلة بنوك وقواعد المعلومات واستعمال وسائل المعلومات التكنولوجية الحديثة بغرض السيطرة على الفيض الهائل من المعلومات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>مقتاني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. رسالة لنيل الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، [د.ت.]. ص. 117.

## 5-مبررات وأسباب تدريب المستفيدين:

أما مبررات وأسباب تدريب المستفيدين فهي كثيرة ومتعددة يمكن حصرها في النقاط

التالية:

-أولاً: يأتي المستفيدين وخاصة الجدد منهم إلى المكتبات الجامعية وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها، لذا فإن هذه البيئة الجديدة وضرورة التكيف معها تبرزان مدى الحاجة إلى مثل هذه البرامج التدريبية.

-ثانياً: التزايد الكبير والانفجار المعلوماتي وفي معظم الحقول والموضوعات وما أوجده من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.

-ثالثاً: الفلسفة الجديدة للمكتبات الجامعية والتي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألوهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أم كبيرة، بل من واجبهم تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات.

-رابعاً: أغلب المستفيدين وخاصة مجتمع المكتبات الجامعية يجهلون تماماً مصادر المعلومات المختلفة، كما أنهم من خلال تدريبهم على مثل هذه الموضوعات سيتركون المجال واسعاً للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ليتفرغوا للأعمال الفنية الضرورية.

-خامساً: التداخل والتشابك في الموضوعات خلق نوعاً من عدم الفرز الصحيح بين الموضوعات للعديد من المستفيدين ولا سيم قليلي الخبرة والتمرس في مهنة البحث، وطبيعة البحث في المكتبات الجامعية تفك التشابك والتلازم الحاصل بين الموضوعات عندما تطلب موضوعاً بعينه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>جعفر حسن، جاسم. المكتبات الرقمية: واقعها ومستقبلها. عمان: دار البداية، 2010. ص. 205. 206.

## 6-أنواع تدريب المستفيدين:

هناك عدة أنواع لتدريب المستفيدين من بين هذه الأنواع مايلي:

**التدريب غير المنظم:** يعطى هذا التدريب للمستفيد الواحد بعد أن يدرك المكتبي أنه في حاجة ماسة للمساعدة، ويعتبر من أهم أنواع التكوين.

**التدريب العرضي:** هو تدريب مباشر، أي اعطاء إرشادات معينة توحى بنوع من التعليمات لاستخدام أداة ما، إذ يعتبر درسا للمستفيد كوضع بطاقة ملونة بها تعليمات عن استخدام الفهرس.

**التدريب الفردي:** هو تنظيم تدريس استعمال المكتبة باجتماع المكتبي مع الطلبة يوزع خلالها عليهم تكليفا مطبوعا في صفحات تشرح باختصار الغرض من الدرس، ثم تعطى معلومات كافية عن مراجع المكتبة اللازمة لتوجيه الطالب لبحث بمفرده، فتكتشف قدراتهم الفردية.

**التدريب الداخلي:** يقسم الطلاب في بعض البرامج إلى مجموعات، ثم تدرب على عمليات الفهرسة والتصنيف، التشفيف والخدمات داخل مصلحة خاصة بالبيبليوغرافية بالقسم كما يمكن تكوينهم على البحث في الحواسيب واسترجاع المعلومات ضمن برامج معينة.

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

**التدريب عن بعد:** يعتبر التدريب عن بعد الطريقة الحديثة في تدريب المستفيد، ويعني نظاما غير متنقل إلى مكان التدريب، وهو بدون حضور مادي (جسماني) للمتدرب، ويعرف بالتعليم الإلكتروني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. المرجع السابق. ص. 114. 115.

## 7- أهداف تدريب المستفيدين:

- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية و غيرها.
- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجده وتوفر هذه المعلومات في المكتبة أو مراكز المعلومات
- خلق روح ايجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات بشكل خاص.
- تعريف المستفيدين بمسئوليتهم عن إعداد المراجعات العلمية كل ما شرعوا في بحث جديد.
- تعريف المستفيدين كيفية نقل خبراتهم لغيرهم من المستفيدين الجدد.
- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.<sup>1</sup>
- تنمية قدرة المستفيدين على التكيف السلوكي وتطوير الخدمات وفق المناهج والاتجاهات الحديثة التي تواكب استخدام المعلومات.
- ترقية ثقافة المعلومات، وهذا من خلال رفع مستوى المتدربين في الحصول على المعلومات وتحليلها وتنظيمها، مما يمنحهم الاستقلالية في تحصيل المعرفة الإنسانية والتحكم في استراتيجيات البحث.
- تطوير القدرة على اختيار مصادر المعلومات المفيدة والمناسبة للحاجات المعلوماتية الخاصة والمتصلة بالبحث والدراسة والتعامل معها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 114.

<sup>2</sup> بن الطيب، زينب. المرجع السابق. ص. 142.

## 8-مراحل إعداد برامج تدريب المستفيدين:

وتعرف برامج تدريب المستفيدين بأنها: عبارة عن برامج تعدها المكتبات الجامعية بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الإفادة الفعالة من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها بعرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات المطلوب، وزيادة رضاهم عنها.

وعند التخطيط لبرنامج جديد يتعمق بتدريب المستفيدين، يجب على الهيئات المسؤولة على هذا التدريب وضع خطة شاملة بهدف الإجابة على التساؤلات التالية لأن الإجابة عليها هي الخطوات الرئيسية لبرنامج التدريب وهي:

-لمن سيقوم البرنامج؟ دراسة الاحتياجات التدريبية تساعد على تحديد فئات المستفيدين وخصائصهم وعددهم.

- ما هي دواعي التدريب؟.

- ما هي الأهداف المتوقع تحقيقها من خلال برنامج التدريب؟.

-من سيقوم بالتدريب؟.

- ما هو المكان المناسب للتدريب؟ وما هو الزمان المناسب للتدريب؟.

- ما هي الطرق التي يمكن اتباعها في التدريب؟.

- ما هو محتوى برنامج التدريب؟.

وللإجابة على كل هذه التساؤلات لابد من دراسة احتياجات المستفيدين من المكتبة، خدماتها، المعلومات، وسائل البحث...إلخ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحافظ، سلامة. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 137.

### 9- مستويات تدريب المستفيدين:

عند الانطلاق في عملية تدريب المستفيدين تكون بشكل تدريجي حيث تحدد نوعية المعارف التي سوف تعطى له إذ تقسم هذه المعارف عملية التدريب حسب كل مستوى من المستويات ويمكن أن نميز المستويات الثلاث التالية:

- المستوى الأول: يبدأ مع أول زيارة للمستفيد وفيه يعطى مقدمة عامة عن المكتبة وتنظيمها العام وساعات الدوام وكيفية الاستدراك واستعارة المواد المطلوبة.
- المستوى الثاني: ويهدف إلى إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوفرة وكيفية تنظيمها في أقسامها المختلفة، وكيفية التعامل مع الخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة، وكيفية استخدام الفهارس للوصول للمادة المطلوبة. وفي هذا المستوى يمكن التركيز على تخصص المستفيد و طبيعة حاجاته.
- المستوى الثالث: وعادة يقدم للباحثين من ذوي المستويات الأكاديمية المتقدمة وطلبة الدراسات العليا والباحثين المتخصصين ويهدف هذا المستوى إلى إعطائهم معلومات كافية و دقيقة عن المصادر المتوفرة وبخاصة الدورات والوثائق وتعريفهم بالخدمة الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.<sup>1</sup>

### 10- طرق تدريب المستفيدين:

إن الهدف الأساسي لجميع جهود تدريب المستفيدين هو تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات، وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات لذا فإن العملية تتوقف على ضرورة توفير مجموعة من الطرق والوسائل والتي يمكننا أن نوجزها فيما يلي:

#### أ- الجولة الموجهة:

تحرص معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص بالطلبة جولة في أرجاء مكتبات الجامعة بصحبة أحد العاملين بالمكتبات من خلالها يمكن للمستفيد

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، علبان. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. المرجع السابق. ص. 357.

التعرف على توزيع مكتبات الجامعة وإمكاناتها والخدمات التي تقدمها وكيفية الاستفادة منها، ومن الممكن أن تحقق هذه الجولة الأهداف التالية:

- التعرف على التنظيم الداخلي للمكتبات والخدمات.
- التعرف على أماكن وجود المواد المتصلة بموضوع معين.
- الاتصال المباشر بين المستفيدين والعاملين بالمكتبات.
- إثارة الاهتمام بالمكتبة كمصدر أساسي للمعلومات وبالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
- توضيح الرموز والمصطلحات المستخدمة في العمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف وطريقة استخدام الفهارس بالإضافة إلى إجراءات الإعارة و البحث عن المواد.
- تصحيح بعض الانطباعات الخاطئة عن المكتبات.
- تنمية قدرة العاملين بالمكتبات على الاستماع إلى رأي المستفيدين<sup>1</sup>.

#### ب - المحاضرات العامة:

تعتبر المحاضرة من أهم الوسائل التقليدية للتكوين الوثائقي، إذ تأتي في المرتبة الثانية. تتمثل في إعطاء عدد من المحاضرات أو الدروس تلقى على مجموعة الطلبة للتعريف بالمكتبات، على أن تكون المحاضرة لاحقة لجولة المكتبة أو مستقلة عنها، أي بديلاً عنها. ولكي لا يغلب الجانب النظري على المحاضرة، يفضل استخدام الوسائل السمعية البصرية كالأفلام والشرائط أو الرسوم التوضيحية أو الشرائح، أو بإمكان إعداد تمارين تدريبية وتوزيعها على الطلبة لتحل في الدرس الموالي. لذلك، تستلزم المحاضرة بعض المواد كالموجزات عن سياسة وقوانين المكتبة وأدلة المكتبة تسمح بالرجوع إليها عند الحاجة. غير

<sup>1</sup> زهير، حافظي. «تكوين المستفيدين في مجال المعلومات». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3، ع. 1، 2006. ص. 170. 171.

أن طريقة المحاضرة لها سلبياتها هي أيضا، بما أنها يغلب عليها الطابع النظري أكثر من الطابع التطبيقي. وبالتالي، فهي لا تفيد كثيرا في توصيل المعلومات الخاصة بأدوات البحث الببليوغرافي التي تستلزم تدريبات عملية تطبيقية.<sup>1</sup>

### ج - الإرشاد الفردي:

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

### د - المساق الدراسي المستقل:

تلجأ بعض الجامعات إلى تخصيص قسم خاص دوره تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع المكتبة وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات واستخدام التقنيات الحديثة في عملية البحث عن المعلومات.

### هـ - أدلة المكتبات:

وتتمثل أساسا في إعداد دليل موجز للمستفيدين من خدماتها ويشمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها مع التركيز بوجه خاص على ما تقدمه من خدمات، ويهتم الجانب الخاص بالتنظيم بنظم التصنيف المتبعة في ترتيب الأوعية الفكرية والفهارس المستخدمة وكيفية الإفادة منها، أما الجانب الخاص بالخدمات فيتناول جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة واللوائح والشروط التي تنظمها، ويطلع هذا الدليل بعدد كاف من النسخ لتوزيعها على المستفيدين كما يمكن إلحاق هذا الدليل بنشرات خاصة لمصادر معلومات

<sup>1</sup>مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. المرجع السابق. ص. 128.

معينة مثل الأطروحات والتقارير وغيرها، كذلك تعرف هذه النشرات ببعض الخدمات الحديثة كالاسترجاع على الخط المباشر<sup>1</sup>.

#### و- الموجزات الإرشادية:

الموجزات الإرشادية: هي عبارة عن كتيبات صغيرة توزع على المستفيدين الجدد إذ يشمل مضمونها شرحا لمكونات المكتبة وقواعدها وأقسامها وقوانينها وخدماتها وتنظيمها كالتصنيف المتبع والفهارس وقواعد كيفية استخدامها. تصحب هذه الشروحات بنماذج توضيحية. ونظرا للتطور الحالي في مجال التكنولوجيا، تم كذلك وضع نشرات تعرف بكيفية البحث والاسترجاع على الخط المباشر. تفيد طريقة الأدلة الإرشادية في أنها خير وسيلة تصل إلى أعداد كبيرة من المستفيدين<sup>2</sup>.

#### ي- الأفلام التعليمية:

توجهت المكتبات إلى توفير الأفلام التعليمية المناسبة وإنتاجها في بعض الأحيان وهذا من أجل إكساب المستفيدين القدرة على التعامل الفعال مع المكتبات وخدماتها، فمن الممكن على سبيل المثال أن نجد فيلما تقديميا يعرف بالمكتبة بوجه عام يليه عدد من الأفلام التي تتناول الفهارس، وترتيب المواد على الأرفف والإعارة إضافة توفير الأفلام التي تعرف ببعض الخدمات الخاصة كالكتشافات ونشرات المستخلصات ونظم الاسترجاع على الخط المباشر وغيرها من الخدمات الغير تقليدية<sup>3</sup>.

### 11- عوائق تدريب المستفيدين:

بالرغم من توفر الإمكانيات للمستفيد من خدمات المعلومات، فإن المدرب غالبا ما تعترضه عوائق وصعوبات أثناء قيامه بتقديم رسالته التدريبية والتكوينية خاصة النفسية ومنها:

<sup>1</sup> زهير، حافظي. المرجع السابق. ص. 171. 172.

<sup>2</sup> مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. المرجع السابق. ص. 129. 130.

<sup>3</sup> حافظي، زهير. المرجع السابق. ص. 172.

- 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 لدى المكونين أنفسهم.
- انعدام التحسيس عند الهيئات الوصية فيما يخص أهمية التكوين.
- صعوبة الاستجابة لحاجيات المستفيدين<sup>1</sup>.

### خلاصة الفصل:

إن خدمة تدريب المستفيدين تتطلب الكثير من الجهد والمعرفة لتطبيق الإجراءات الخاصة بالبرامج التدريبية، وكما رأينا في هذا الفصل فإن خدمة تدريب المستفيدين تتطلب مهارات خاصة وتجهيزات معينة من أجل تصميم برامجها وتجهيزها لتقدم بأحسن صورة للمستفيد، ويبقى على القائم من اختصاصي المعلومات أو المكتبي أن يجعل المستفيد على علم واطلاع دائم على مثل هذه البرامج التي يقدمها المكتبة، وهذا لا يتم إلا بتطبيق هذه البرامج التدريبية في أرض الواقع والمساهمة في تشجيع وإقناع المستفيدين للتقدم إلى المكتبة وتقديم الطلب عليها والمشاركة فيها.

<sup>1</sup> موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم

الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً. [متاح على الخط المباشر]:

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/> (تاريخ الاطلاع: 03-05-2018. سا: 21:08).

## الفصل الرابع :

مدى تطبيق خدمة تدريب المستفيدين  
بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات  
البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر

بسكرة-

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

بعد تعرفنا على أهم الجوانب النظرية لموضوع دراستنا، سنحاول في هذا الفصل معرفة واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وهذا من خلال دراستنا لفئة المكتبيين الموجودين بالمكتبة بصفتهم هم الذين يقدمون مختلف الخدمات الموجودة ولما لهم من دراية عن أهمية كل خدمة مقدمة، وهذا من خلال وسائل بحث وجمع البيانات متبعين بذلك منهج معين وبطريقة تحليل وتفسير واضحة للنتائج العامة للدراسة، وقد جاءت إجراءات الدراسة الميدانية كالتالي:

## 1-تعريف مكان الدراسة.

### 1-1- تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلالية المالية. تتشكل الجامعة من هيئات (مجلس ادارة ومجلس علمي)، رئاسة الجامعة، كليات ومعاهد وملحقات في بعض الاحيان.

كما تتضمن مصالح ادارية و تقنية مشتركة، هيكله النظام البيداغوجي للجامعة الى اربع نيابات وست كليات ومعهد جامعي.

تأسست بموجب المرسوم التنفيذي رقم 129-14 الموافق 5 أفريل 2014 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 الموافق ل 07 جويلية 1998 والمتضمن انشاء جامعة بسكرة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>الموقع الإلكتروني لجامعة محمد خيضر بسكرة. نبذة تاريخية. [متاح على الخط]: (تاريخ الاطلاع:2018/06/10). سا . (12:52). <http://ar.univ-biskra.dz>.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

**1-2-1- مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة:**

**1-2-1-1- تعريف مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة:**

بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 129 14 المؤرخ في 05 جويلية 2014 والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 219 98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 المتضمن إنشاء الجامعة، والذي بموجبه تم إنشاء معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة تكونت مكتبة المعهد على اثر عملية الاقتناء وتحويل الرصيد الوثائقي من مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقد فتحت أبوابها يوم 2015/10/08<sup>1</sup>. حيث تقع مكتبة المعهد داخل كلية العلوم الزراعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، تتربع على مساحة غير كافية مقارنة مع المواصفات المكتبات الجامعية فمساحتها صغيرة لا تكفي بالغرض المطلوب رغم ذلك فهي تجتهد لمواجهة هذه النقطة. تنقسم مساحتها الى:

- ❖ بنك الاعارة الخارجية و المطالعة .

❖ مخزن الكتب.

❖ ادارة المكتبة.

**1-2-2-1-رصيد مكتبة معهد التربية البدنية:**

على غرار المكتبات الجامعية الاخرى فان مكتبة المعهد التربية البدنية و الرياضية تزخر برصيد وثائقي جيد بالإضافة الى وجود انواع من الارفف المختلفة الطول وحجم تحمل ازيد من 3545 عنوان.

<sup>1</sup>الموقع الإلكتروني لمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. نبذة تاريخية. [متاح على الخط]:(تاريخ

الاطلاع:2018/06/05/08:30). سا . (08:30). <http://istaps.univ->

[biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-02-21-10-08-29](http://biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-02-21-10-08-29)

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة  
محمد خيضر بسكرة.

عدد العناوين 3545.	الرصيد (كتب، مجلات دوريات...)
عدد النسخ 19420.	
عدد العناوين 949	المذكرات
عدد النسخ 1230	
1850 طالب	عدد الطلبة المسجلين

**جدول 01: يوضح رصيد مكتبة معهد التربية البدنية.**

ومازالت في تزايد مستمر من سنة الى اخرى...حيث تسعى مكتبة المعهد دوما لتغطية جميع تخصصات الكلية وفقا لحاجيات المستفيدين بها سواء طلبة ام اساتذة او باحثين... والجدول الاتي يوضح بعض من عدد الرصيد ونسخ حسب تصنيف ديوي المعتمد وهي :

**تقسيمات ديوي العشري بالنسبة لمكتبة معهد التربية البدنية والرياضية:**

العدد الاجمالي داخل مكتبة المعهد(العناوين)	التخصص	تصنيف ديوي
55	علم الحاسوب والمعلومات والاعمال العامة	000
113	الفلسفة وعلم النفس	100
لا شيء	الديانات	200
304	العلوم الاجتماعية	300
8	اللغات	400
31	العلوم الطبيعية والرياضيات	500
613	التكنولوجيا (العلوم التطبيقية)	600

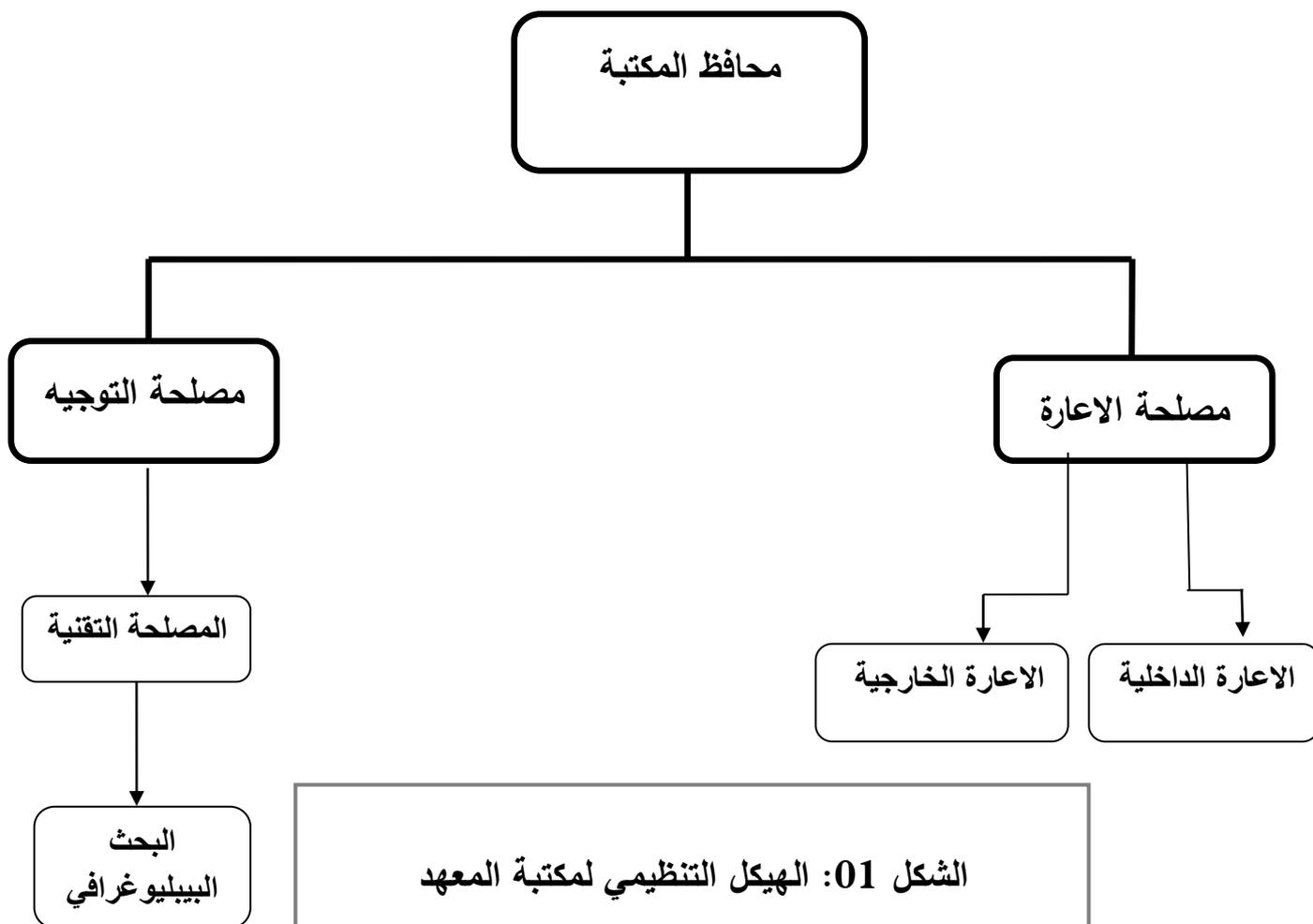
الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

العدد الاجمالي داخل مكتبة المعهد(الغاوين)	التخصص	تصنيف ديوي
1433	الفنون، الفنون الجميلة والزخرفية	700
لا شيء	الادب وفن الكتابة	800
3	الجغرافيا والتاريخ	900

الجدول 02: يوضح تقسيمات ديوي العشري بالنسبة لمكتبة معهد التربية البدنية والرياضية.

### 1-2-3- الهيكل التنظيمي للمكتبة المعهد التربية البدنية:

تتكون المكتبة المعهد التربية البدنية من عدة مرافق نستعرضها في النقاط التالية:



الشكل 01: الهيكل التنظيمي لمكتبة المعهد

## 2- إجراءات الدراسة.

### 2-1- منهج الدراسة :

ويعرف أيضا أنه: هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة<sup>1</sup> للوصول إلى الإجابة عن الإشكالية واثبات أو نفي صحة الفرضيات فقد اتبعنا المنهج الوصفي لملائمته لمثل هذه الدراسة، الذي يعرف على أنه: كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، وبين ظواهر أخرى.<sup>2</sup>

### 2-2- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة وعينتها من أهم الأساسيات التي يقوم عليها البحث العلمي، حيث تعد العينة من أمور الضرورية من منطلق أنها جزء من مجتمع الدراسة أنها تحمل نفس خصائصه ومميزاته، حيث تعرف بأنها: "نموذج يشمل جانبا أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث بحيث تحمل صفاته المشتركة"<sup>3</sup>، حيث يعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين والدارسين، حيث يشترط فيها أن تمثل كل حالات المجتمع المبحوث وتعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة.

وفي هذه الدراسة استهدفنا المكتبيين الموظفين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة والذين قدر عددهم ب: 06

<sup>1</sup> رشيد، شمشيم. مناهج العلوم القانونية. القبة: دار الخلدونية، 2006. ص.128.

<sup>2</sup> هاشم الفتلي، حسين. أسس البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية. عمان: دار الصفاء، 2014. ص.143.

<sup>3</sup> عامر إبراهيم، الفندليجي. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية الإلكترونية. ط2. عمان: دار

المسيرة، 2006. ص. 35.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

مكتبيين تم الرد من طرف 06 أي بنسبة 100% وهي عينة قصدية تتمثل في جميع المكتبيين، وهم موزعين كالتالي:

المهام	الرتبة	الموظفين
تسيير المكتبة	ملحق بالمكتبات الجامعية	مسؤول المكتبة
المعالجة الفنية للرصيد	ملحق بالمكتبات الجامعية	رئيس مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي
الإعارة، توجيه المستفيدين	مساعد بالمكتبات الجامعية	مسؤول بنك الإعارة
الإعارة، توجيه المستفيدين	مساعد بالمكتبات الجامعية	مسؤول قاعة المذكرات

بالإضافة إلى أنه يوجد عمال في إطار الإدماج المهني يقومون بالمعالجة الفنية والقيام بعملية الإعارة وعددهم اثنان.

### الجدول 03: مكتبيين مكتبة محل الدراسة الذين أجريت معهم المقابلات

#### 2-3- مجالات الدراسة:

يتعين على كل باحث اثناء البدء في بحثه العلمي تحديد مجالات التي تتضح من خلالها الأطر الأساسية لأي دراسة علمية، وهذه المجالات تتمثل في:

#### ■ المجال الجغرافي:

ويقصر المجال الجغرافي على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه الدراسة في مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة ذلك لأنها ترتبط مباشرة بموضوع الدراسة خدمات المعلومات كونها تتوفر على وسائل تكنولوجيا حديثة أيضا نظرا انها منشأة حديثا.

### ■ المجال البشري:

تشمل الحدود البشرية لدراستنا والفئة التي تم اختيارها للقيام بالدراسة الميدانية في  
مكتبيين مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

### ■ المجال الزمني:

المجال الزمني هو المدة أو الوقت المستغرق في انجاز الدراسة من بداية تحديد  
موضوعه واجراء الدراسة الاستطلاعية، الى غاية اختيار الوسيلة المراد تطبيقها على  
العينة، ومرحلة جمع البيانات وتحليلها من جانفي 2018م إلى جوان 2018م حيث دامت  
دراستنا حوالي 6 اشهر.

### 2-4- أدوات جمع البيانات:

نظرا لطبيعة الموضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام كل من المقابلة المقننة  
والملاحظة، كأدوات لتجميع البيانات، وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحد على حدى:

### ■ الملاحظة:

تعتبر الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات، و تستخدم في البحوث الميدانية  
لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية كما تستخدم في  
البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة<sup>1</sup>

وقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة انطلاقا من تنقلنا إلى مكتبة معهد علوم  
وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة، ومحاولة معاينة  
مختلف مصالحتها وأجنحتها. والتعرف على البرمجية الوثائقية المطبقة في المكتبة، حيث  
لا حطنا أنهم بصدد استبدال البرمجية والانتقال إلى أخرى حيث أن البرمجية المطبقة هي  
ANRSOFTBOOKS منتقلين إلى برمجية PMB، حيث تستخدم المكتبة برمجية

<sup>1</sup> زرواتي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: [د.ن.]. 2002، ص.153.

PMB في عملية الفهرسة الآلية وفق لتصنيف ديوي العشري طبعة 21 المنقحة ومزودة، وتبقى عملية الإعارة والارجاع بالنظام القديم ANRSOFTBOOKS الى حين تطبيق كلي لبرمجية PMB في جميع خدمات الفنية للمكتبة. أيضا مع محاولة الوقوف على بعض الخدمات المتاحة بمكتبة المركز مثل الفهرس الإلكتروني، و هو ما مكنا من الحصول على بعض المعطيات الأولية حول الخدمات الإلكترونية المطبقة في المكتبة، وهي تقريبا نفس الخدمات المطبقة في جميع مكاتب جامعة محمد خيضر، وهي: خدمة الإعارة، خدمة الإحاطة الجارية وذلك بإجابة المكتبي على استفسارات الطلبة، خدمة البحث بالاتصال المباشر وهذا عن طريق الفهرس الإلكتروني الموجود بالمكتبة أو عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة بحيث تبحث في أي مكان عن مصادر المعلومات مع إمكانية قراءة الفهرس.

#### ■ المقابلة :

تعرف بأنها التبادل اللفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين بهدف الحصول على المعلومات و آراء أو اتجاهات أو دوافع سلوك معين.<sup>1</sup>

ونظرا لأهمية هذه الأداة في انتقاء المعلومات، أجرينا مقابلة مقننة مع جميع المكتبيين في مكتبة المعهد وذلك بصياغة الأسئلة بصورة تحتمل إجابات متوقعة ومحتملة مع إعطاء المبحوث وقتا كافيا للإجابة بكل حرية وارتياحيه والتي أجريت يوم 2018/05/16م ابتداء من الساعة 9:30 الى الساعة 12:00. صباحا ومن الساعة 13:30 الى الساعة 16:00 مساء.

ولقد مرت بالمراحل التالية:

<sup>1</sup> عوض صابر، فاطمة. على خفاجة، مبرقت. أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع، 2002. ص. 131.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

لقد قمنا باعتماد على المقابلة المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة كونها الأداة الأنسب التي تتلاءم وخصائص عينة بحثنا، حيث قمنا في البداية بإعداد استمارة مقابلة تجريبية قسمت إلى أربع محاور وبصياغة 25 سؤال، حيث قمنا بتوزيع نماذج منه على جزء من العينة المدروسة، وذلك من أجل التعرف على مدى وضوح المصطلحات وكذا التأكد من عدم تعقد الأسئلة؛ ولقد كانت التعديلات التي أجريت بعد استعادة الاستمارات الموزعة بالتعديل على بعض الأسئلة ومصطلحاتها الغير المفهومة.

#### ■ تحكيم استمارة المقابلة المقننة:

بعد الصياغة النهائية لاستمارة المقابلة المقننة في صورتها النهائية، قمنا بالاستعانة ببعض الأساتذة المخصصين في علم المكتبات قصد التحكيم، حيث كانت أهم ملاحظاتهم تتلخص في:

- ✓ التعديل في بعض الأسئلة من الجانب اللغوي.
- ✓ دمج بعض الأسئلة مع بعضها البعض.
- ✓ حذف بعض الأسئلة كونها غير ملائمة.

وتضمنت المقابلة المقننة في شكلها الأخير 4 محاور و 22 سؤال تراوحت بين أسئلة مغلقة ونصف مفتوحة.

ولقد ضمت هذه اللجنة التحكيمية ما يلي:

الدرجة العلمية	التخصص	الأستاذ المحكم
أستاذ مساعد بجامعة بسكرة	علم المكتبات	أ كمال مسعودي
أستاذ مساعد بجامعة بسكرة	علم المكتبات	أ غاشي إبراهيم
أستاذ مساعد بجامعة بسكرة	علم المكتبات	أ سهلي مراد

الجدول 04: يوضح الأساتذة المحكمين.

### 3- تحليل وتفسير بيانات الدراسة:

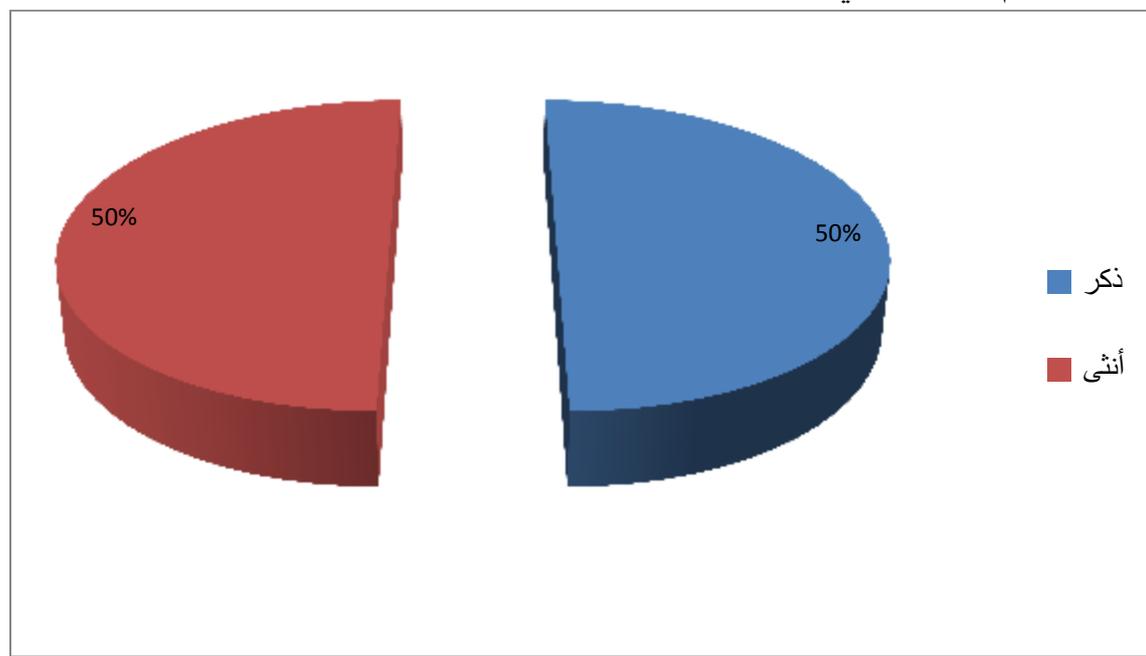
#### 3-1- المحور الأول: بيانات الشخصية

##### • الجنس:

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
50 %	3	ذكر
50 %	3	أنثى
100 %	6	المجموع

#### جدول 05: يمثل جنس أفراد مجتمع الدراسة

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين توزيع مفردات العينة نلاحظ أن نسبة الإناث تقدر بـ 50 % ونسبة الذكور التي تقدر بـ 50 % وهذا يبين أن هناك مساواة بين النسبتين وهو ما نجده قليل الحدوث لأنه من الملاحظ أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور لأن معظم العاملين في حقل المكتبات نساء.



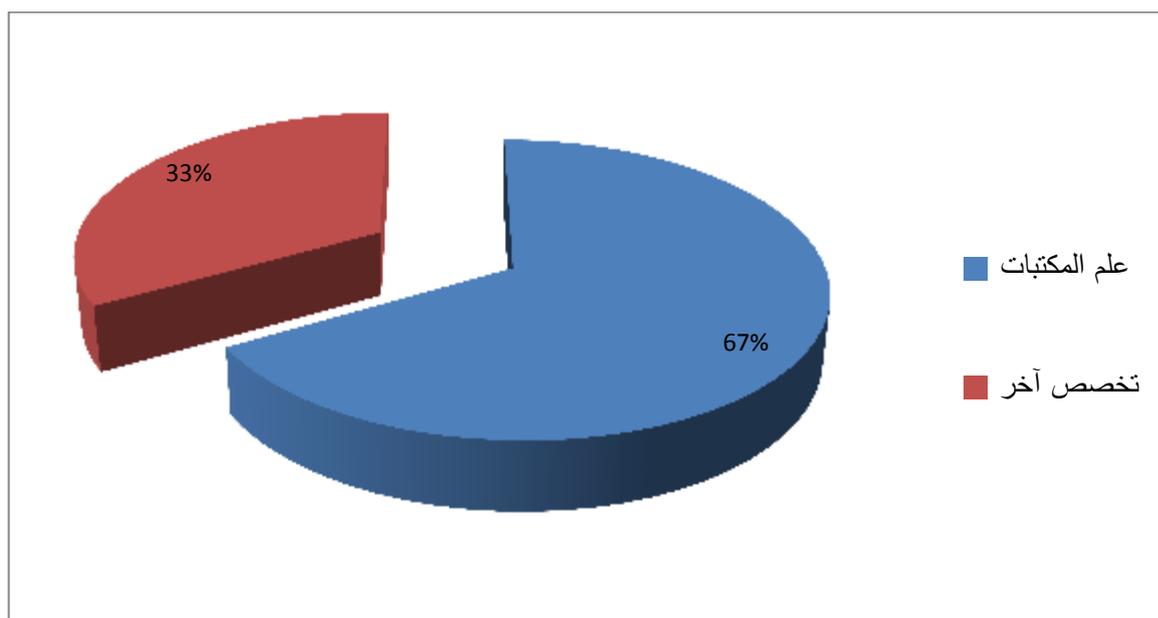
الشكل 02: توزيع أفراد العينة حسب السن

• التخصص العلمي

النسبة المئوية %	التكرارات	التخصص العلمي
66.67 %	4	علم المكتبات
33.33 %	2	حقوق
100 %	6	المجموع

جدول 06 : يبين التخصص العلمي لأفراد مجتمع الدراسة

يتضح من خلال الجدول 06 أن نسبة 66.67 % من أفراد العينة تخصصهم العلمي هو علم المكتبات وهو التخصص المرغوب لتوظيف في مثل هذا النوع من العمل، أما نسبة 33.33 % هم من تخصص آخر وذلك باعتبار أن مجال التوظيف في المكتبات مفتوح للجميع التخصصات. إذ يعتبر التخصص العلمي من أهم العوامل المؤثرة في خدمة تدريب المستفيدين، كونه يعطي فكرة حول قدرات أفراد العينة المدروسة ومدى ملائمة تخصصاتهم من أجل التحكم الجيد في تقديم خدمة تدريب المستفيدين.



الشكل 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تخصصاتهم العلمية

• الرتبة في سلم الوظيفي:

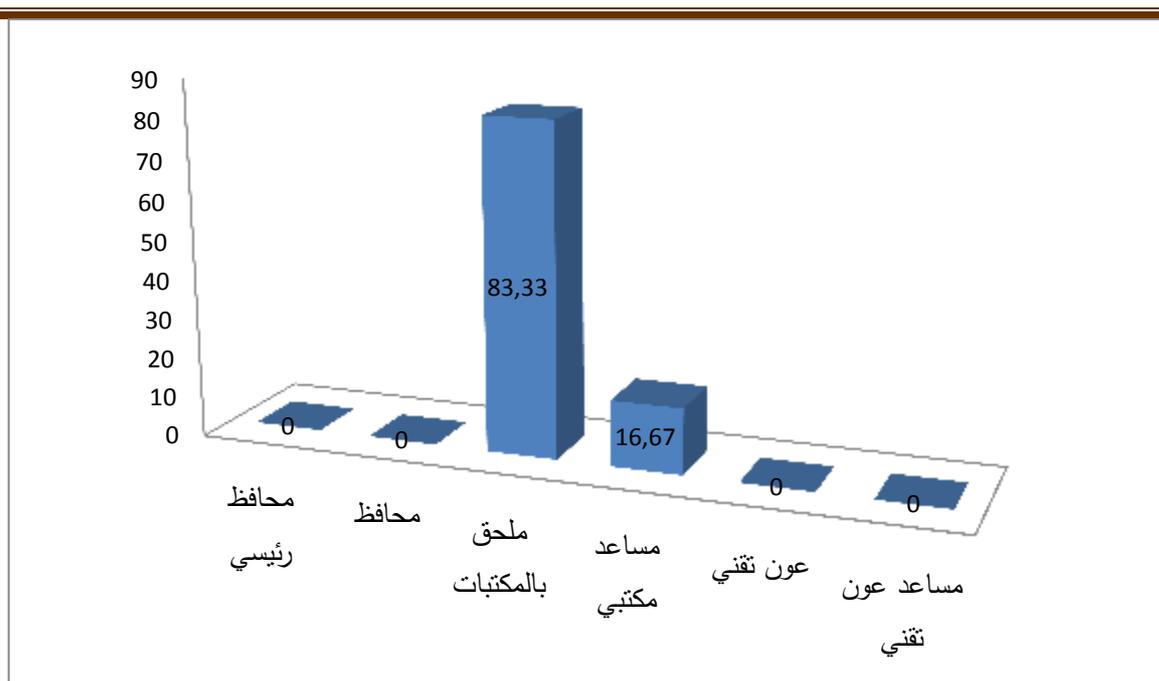
النسبة المئوية %	التكرارات	الرتبة
00.00 %	00	محافظ رئيسي
00.00 %	00	محافظ
83.33 %	05	ملحق بالمكتبات
16.67 %	01	مساعد مكتبي
00.00 %	00	عون تقني
00.00 %	00	مساعد عون تقني
100 %	06	المجموع

جدول 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة في السلم الوظيفي.

يتضح من خلال الجدول 07 أن نسبة 83.33 % من أفراد العينة هم الموظفون الذين يشغلون منصب ملحق بالمكتبات حيث تشكل هذه النسبة أعلى نسبة، وهو المنصب الذي يتناسب مع حملة شهادة الجامعة علم المكتبات، أيضا باعتبار أن المكتبات الجامعية تخصص حصة الأسد لتوظيف ملحقين المكتبات لما لهم من معارف نظرية وتطبيقية، أما نسبة 16.67 % من أفراد العينة هم الموظفون الذين يشغلون منصب مساعد مكتبي وهم حملت شهادة التكوين المهني، لما تكتسيه هذه الشهادة من أهمية بالغة في ما يحمله صاحبها من مفاهيم تطبيقية ونظرية مكتسبة من تكوينه في المجال.

أما رتبة محافظ رئيسي ومحافظ وكذا عون تقني ومساعد عون تقني فهي لا تتوفر على مستوى مكان الدراسة، وربما ذلك راجع إلى أن المكتبة حديثة النشأة ولا تزال في طور النمو والتوسيع.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الشكل 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة في السلم الوظيفي

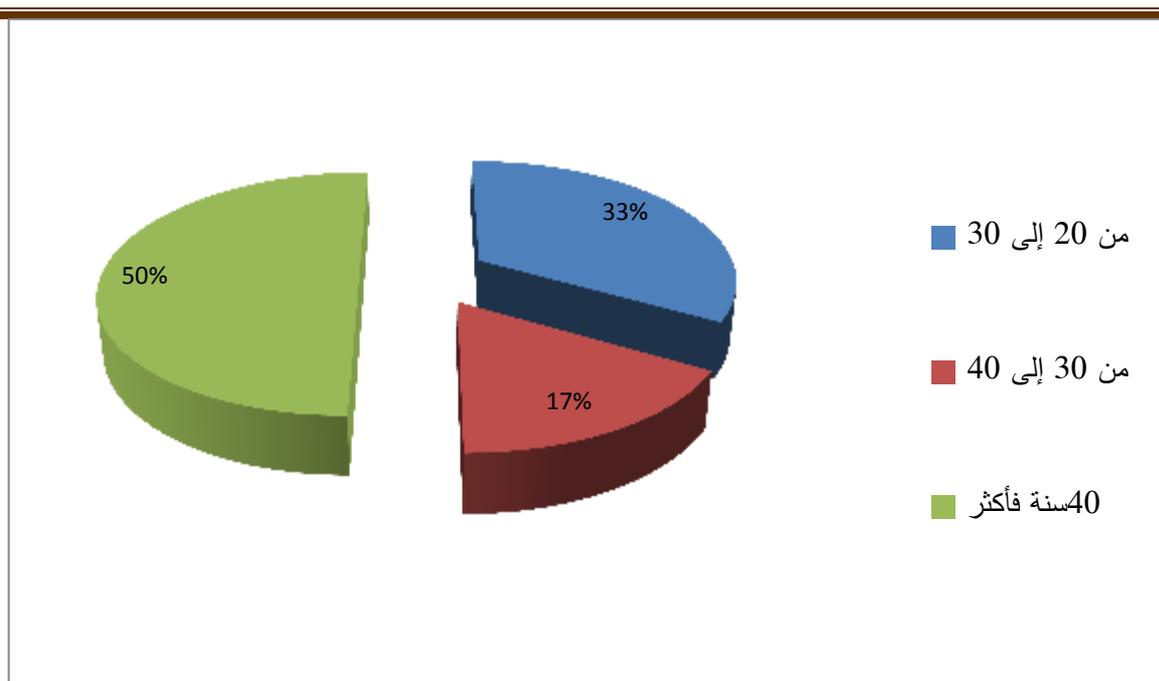
• السن:

النسبة المئوية %	التكرارات	السن
33.33 %	02	من 20 إلى 30
16.67 %	01	من 30 إلى 40
50 %	03	40 سنة فأكثر
100 %	06	المجموع

جدول 08: يوضح أعمار الباحثين

يتضح من الجدول 08 أن نسبة 50 % والتي تمثل الفئة العمرية الأكثر من 40 سنة هي أكبر نسبة وذلك راجع إلى أنهم كانوا خريجين الدفعات الأولى ولهم لأقدمية في الميدان هذا مسمح لهم بتقلد المناصب، أما نسبة 33.33 % فتعتبر نسبة جيدة وهذا راجع إلى أن معظم مناصب التي يشغلها هذه الفئة العمرية هي عقود ما قبل التشغيل، أما نسبة 16.67 % فتعد النسبة الأضعف وذلك راجع إلى تقلص فرص التوظيف خاصة خلال السنوات الأخيرة.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الشكل 05: يوضح أعمار المبحثين.

• سنوات الخبرة:

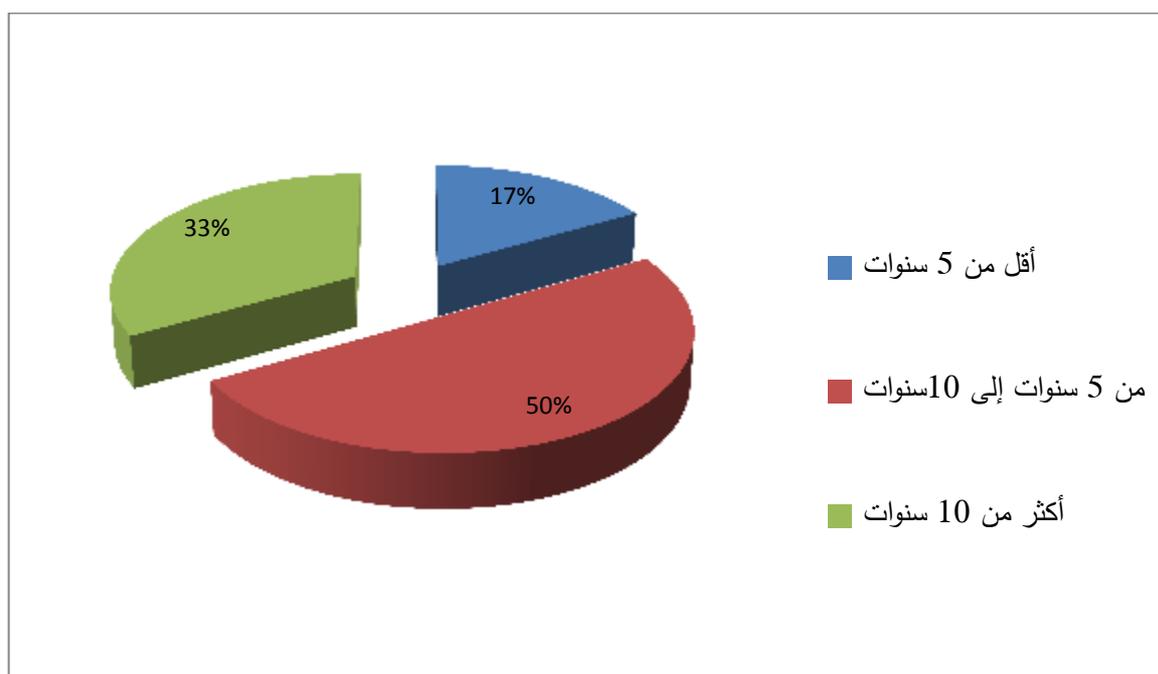
سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	01	16.67 %
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	03	50 %
أكثر من 10 سنوات	02	33.33 %
المجموع	06	100 %

جدول 09: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

يتضح من خلال الجدول 09 أن نسبة 50 % لديهم خبرة لا بأس بها كذلك لهم أقدمية في الميدان، أما نسبة 33.33 % ف لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات فهذه السنوات الخبرة تجعلهم على قدرة ودراية جيدة في التحكم في وظائفهم بالمكتبات الجامعية من حيث خدمات المعلومات المقدمة وكيفية تدريبهم عليها، إلا أنه هناك مشكلة قد تواجه

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

بعض الذين هم من أصحاب الخبرات الكبيرة في عدم توافق في خبراتهم ومكتسباتهم النظرية مع مستجدات التكنولوجيا الحديثة وذلك بعدم رسم لبرامج تكوين مستمرة من أجل مواكبة هذه المستجدات التي يسهي عنها معظم اخصائيو المعلومات ذات الخبرة الكبيرة بسبب الأعمال الروتينية أو أسباب شخصية وغيرها. أما نسبة 16.67 % فهي توضح نسبة سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات التي يمكن أن نصل بها إلى أن عدد التوظيف خلال السنوات الأخيرة يشهد قصور وعجز في فتح مناصب جديدة لخرين جدد أصحاب تكوين أكاديمي يتوافق ومع التطورات الحاصلة في الخدمات المعلومات وعلم الادارة الحديث.



الشكل 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

### 3-2- المحور الثاني: مدى وعي المكتبيين بأهمية خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة

#### معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

##### • الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.

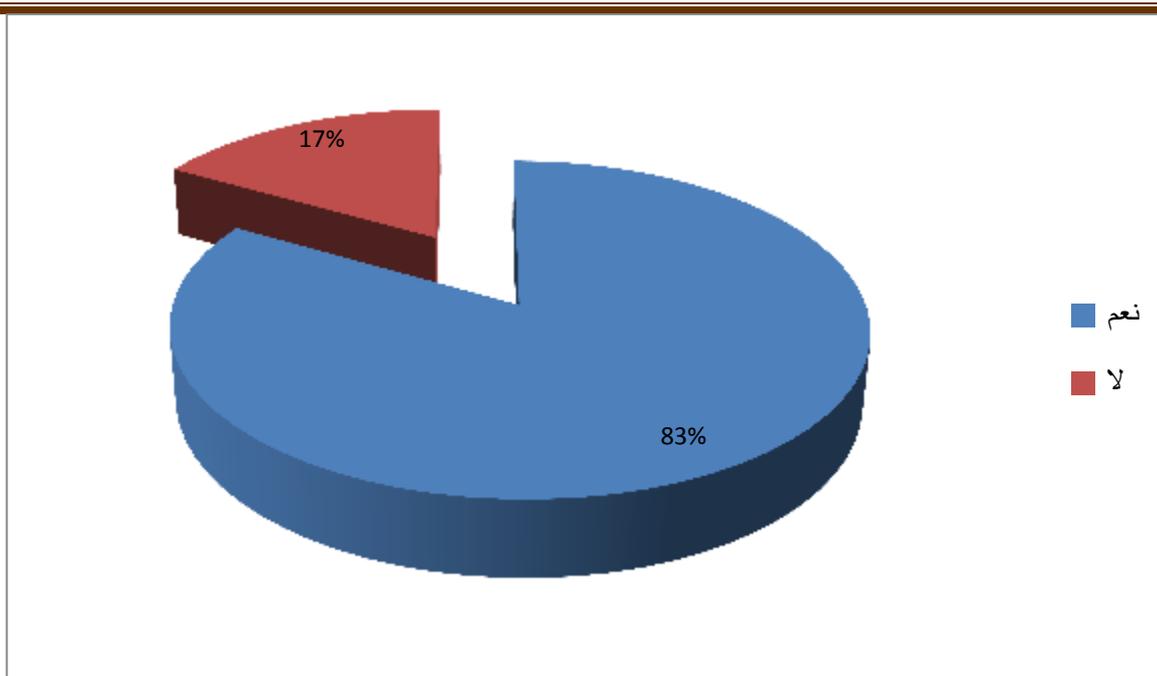
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	05	83.33 %
لا	01	16.67 %
المجموع	06	100 %

جدول 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين. يؤثر الوعي المعلوماتي في خدمة التدريب المستفيدين على نوعية خدمات المعلومات التي تنتجها المكتبات، ولمعرفة مدى اطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين من قبل المكتبيين قمنا بصياغة السؤال على الشكل التالي:

هل لديكم اطلاع مسبق حول خدمة تدريب المستفيدين بمكتبتكم؟

يوضح الجدول 10 أن نسبة 83.33 % على الاطلاع التام بوجود مثل هذه الخدمات في المكتبات الجامعية، ولا ربما يرجع سبب هذا الاطلاع في تطور الشبكة العنكبوتية وما جرته عن تطور لوسائل الاتصال من مواقع تواصل الاجتماعية ومنصات تعليمية حيث جعلت الوصول للمعلومة بأقل جهد وتكلفة. أما نسبة 16.67 % فهي ليست على اطلاع مسبق بوجود مثل هذه الخدمات، وهذا يوحي إلى وجود بعض المتخصصين غير مهتمين بضرورة وجود مثل هذا النوع من الخدمات الذي يعتبر المفتاح لنجاح المكتبة الجامعية لما يقدمه من مفاهيم تسهل الاستخدام الصحيح والجيد لمستفيديها.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الشكل 07 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.  
 • طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
تكوين مستمر	00	% 00.00
تكوين ذاتي	03	% 60
تكوين أكاديمي	02	% 40
المجموع	05	% 100

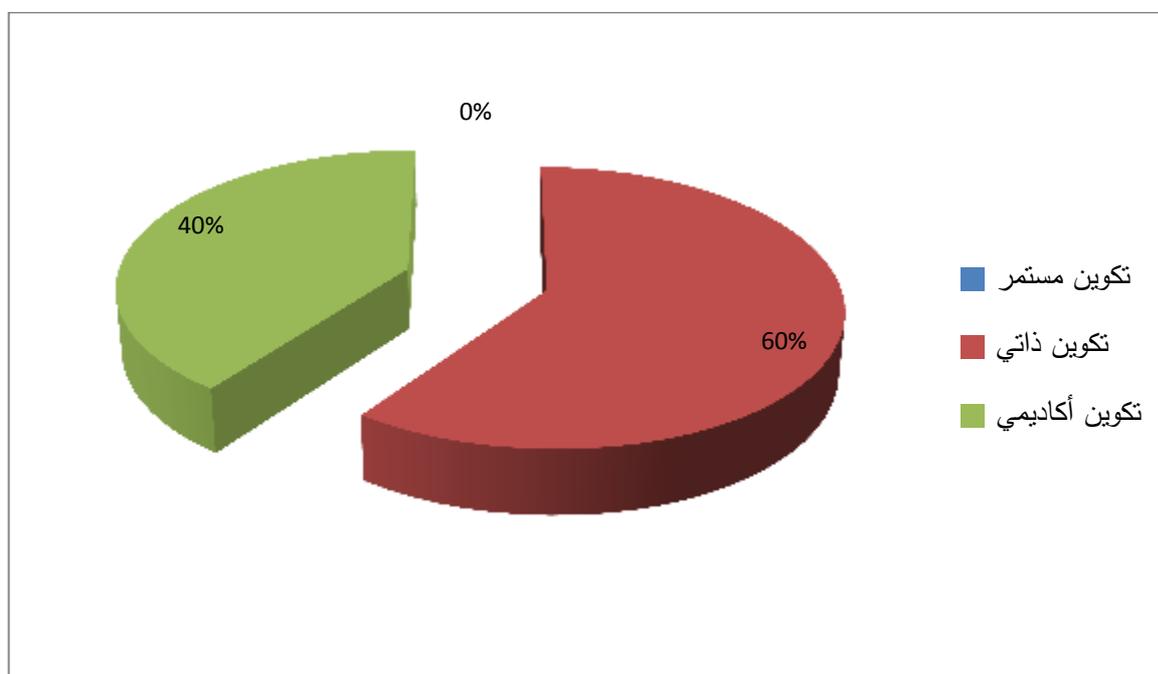
جدول 11 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.

ولقد تعددت الطرق والوسائل التي يتم عن طريقها الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين، ولمعرفة أهم هذه الطرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين وعن طريق سؤال فرعي ، طرحنا السؤال التالي:

ما هي طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين؟

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

يوضح الجدول 11 أن نسبة 60 % كانت النسبة الأكبر في أن لهم اطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين عبر التكوين الذاتي، وذلك من خلال اعتمادهم على تطوير أنفسهم من خلال أنشطة مختلفة، وقد يرجع ذلك لأن من بين المكتبيين أشخاص غير مختصين في علم المكتبات وبالتالي لا يملكون مكتسبات قبلية. بينما نسبة 40 % كانت من خلال التكوين الأكاديمي وهذا يدل على اختصاصهم في مجال المكتبات وأنهم مكونين ضمن تخصصهم العلمي.



الشكل 08 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق الاطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

• مدى إتاحة المكتبة لخدمة تدريب المستفيدين.

النسبة المئوية %	التكرارات	الاحتمالات
100 %	06	نعم
00.00 %	00	لا
100%	06	المجموع

جدول 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إتاحة المكتبة لخدمة تدريب المستفيدين.

هناك العديد من العوامل التي جعلت المكتبات الجامعية بحاجة ماسة إلى إدراج خدمة تدريب المستفيدين وهذا من أجل تسهيل الاستخدام الأمثل للمكتبة، ومن أجل معرفة إن كان هناك مثل هذه الخدمة في مكتبة محل الدراسة طرحنا لسؤال على الشكل التالي:

هل تتيح مكتبتكم خدمة تدريب المستفيدين؟

يتضح من خلال الجدول 12 أن كل أفراد العينة من مكتبيين يقرون بأنه توجد خدمة تدريب المستفيدين بمكتبتهم، وقد يرجع هذا إلى أنه يوجد ادراك لمدى أهمية هذه الخدمة في تلبية احتياجات مستفيديها من قبل ادارة المكتبة ومسيريها.

• تقديم خدمة تدريب المستفيدين شخصيا.

النسبة المئوية %	التكرارات	الاحتمالات
100 %	06	نعم
00.00 %	00	لا
100%	06	المجموع

جدول 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقديم خدمة تدريب المستفيدين شخصيا.

تعد المبادرة الشخصية الحافز لتحقيق التطلعات ومواكبة التكنولوجيا الجديدة وهي سر نجاح الأعمال والمشاريع، ولمعرفة من يقدمون خدمة تدريب المستفيدين شخصيا قمنا بطرح التساؤل الفرعي التالي:

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

هل تقدم شخصيا هذه الخدمة؟

من خلال الجدول 13 نلاحظ أن جميع أفراد العينة يؤكدون بأنهم يقومون بتقديم خدمة تدريب المستفيدين شخصيا، وهذا دليل على أن جميع مكتبيين مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية تملك قوى بشرية مؤهلة ولديهم من الخبرة والكفاءة العالية ما يكفي لتدريب المستفيدين على استخدام المكتبة بالشكل الصحيح والمثالي.

• تتطلب خدمة تدريب المستفيدين الإمكانيات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	06	100 %
لا	00	00.00 %
المجموع	06	100 %

جدول 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تطلب خدمة تدريب المستفيدين

الإمكانيات.

تعتبر الخدمات المعلومات من أهم ما تقدمه المكتبات الجامعية لتلبية حاجات المجتمع الأكاديمي، وتتطلب أي خدمة من خدمات المعلومات إمكانيات معينة من أجل تحقيقها في أرض الواقع، ولمعرفة أن كانت خدمة تدريب المستفيدين تتطلب هي الأخرى إمكانيات قمنا بطرح السؤال التالي:

هل تتطلب خدمة تدريب المستفيدين الإمكانيات معينة؟

من خلال الجدول 14 يتبين أن جميع الباحثين بنسبة 100% يتفقون على أن خدمة تدريب المستفيدين تتطلب إمكانيات معينة، وهذا راجع إلى أن أي عملية تدريبية تحتاج إلى وضع استراتيجية وكذا خطة عمل ومجهودات وأموال من أجل وصولها إلى أهدافها المنشودة.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

• أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
موارد بشرية متخصصة	00	00%
عتاد وتجهيزات	01	16.67%
ميزانية مخصصة	05	83.33%
إطار قانوني وتنظيمي معين	05	83.33%

جدول 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.

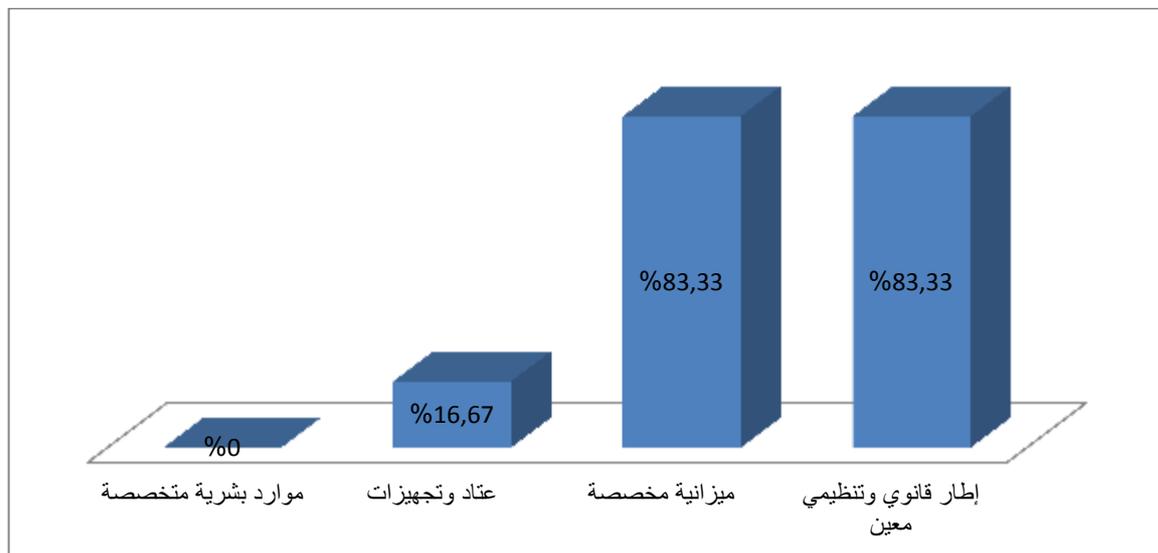
تعنى خدمات المعلومات بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، وتعد الإمكانيات مطلباً أساسياً في تقديم أي خدمة من خدمات المعلومات، لذا يمكننا القول بأن على المكتبات الجامعية توفير جملة من الإمكانيات التي تتطلبها خدمات المعلومات، وعلى هذا الأساس طرحنا السؤال الفرعي التالي:

ماهي أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين؟

من خلال الجدول 14 يتبين أن نسبة 83.33% من أفراد العينة يقررون بأن أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين هي ميزانية مخصصة وإطار قانوني وتنظيمي معين، وهذا يدل بأنه يوجد نقص في وجود قاعدة قانونية تنظم مثل هذا النوع من الخدمات كذا يؤكد غفلة المسيرين للميزانية في عدم إدراكهم لإدراج مثل هذه البرامج ونظرتهم إلى المكتبة بشكل تقليدي أي هي جلب مصادر معلومات كل سنة من دور نشر معينة فقط. أما نسبة 16.67% من أفراد العينة فتري أن أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين هي عتاد والتجهيزات، وهذا قد يرجع إلى نظرة بعض المكتبيين إلى أن خدمة تدريب تتطلب أجهزة حواسيب أكثر تطور حداثة لتفادي الأعطال الحاصلة

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستخدمين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

في البرمجية المطبقة كذا الفهرس الإلكتروني التاح على الخط المباشر (OPAC) وضمان سير الحسن للأعمال المكتبية.



الشكل 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستخدمين.

• وجود نشاطات تقوم بها مكتبة لتجسيد خدمة تدريب المستخدمين.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
83.33 %	05	نعم
16.67 %	01	لا
100 %	06	المجموع

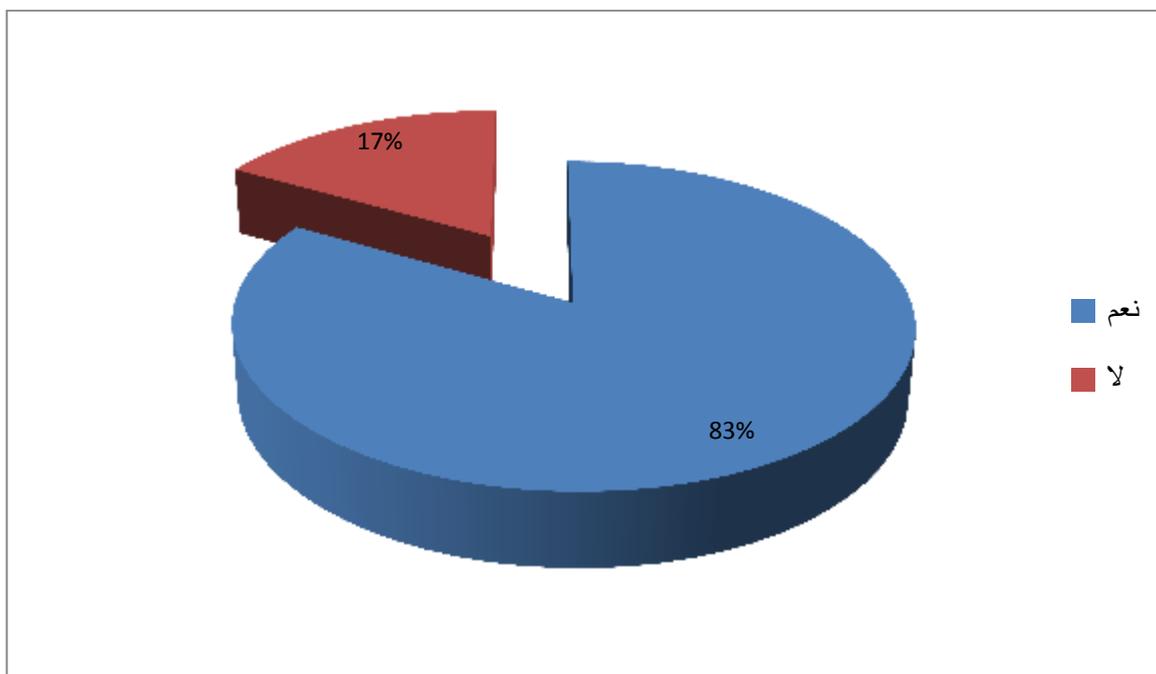
جدول 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب وجود نشاطات تقوم بها مكتبة لتجسيد خدمة تدريب المستخدمين.

من منطلق أن وجود نشاطات تبرز كيفية التعامل مع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة لمستخدميها أمر ضروري، لذلك طرحنا السؤال التالي:

هل توجد نشاطات تقوم بها مكتبتكم تجسد خدمة تدريب المستخدمين؟

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

يوضح الجدول 13 أن نسبة 83.33% من أفراد العينة تقر بأن المكتبة تقوم بنشاطات تبرز كيفية التعامل مع خدمات المعلومات، وذلك من شأنه أن يساعد إلى حد كبير على زيادة التردد عليها وكذلك هذا من شأنه إشباع الحاجات المستفيدين وكذا خدمة مجتمع البحث العلمي في تدريبهم على الطريقة الأمثل في استعمال الصحيح للمكتبة، أما نسبة 16.67% من أفراد العينة فكان لهم رأي مخالف حيث أكدوا عدم وجود نشاطات تبرز كيفية التعامل مع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة، ولربما هذا راجع إلى عدم إدراكهم بالطرق والأساليب تقديم خدمة تدريب المستفيدين.



الشكل 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب وجود نشاطات تقوم بها مكتبة لتجسيد خدمة تدريب المستفيدين.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

• أهم النشاطات التي تقوم بها المكتبة والتي تجسد خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
جولات موجهة	03	60%
محاضرات عامة	01	20%
الشاشات والملصقات حائطية	01	20%
المجموع	05	100%

جدول 17 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم النشاطات التي تقوم بها المكتبة والتي تجسد خدمة تدريب المستفيدين.

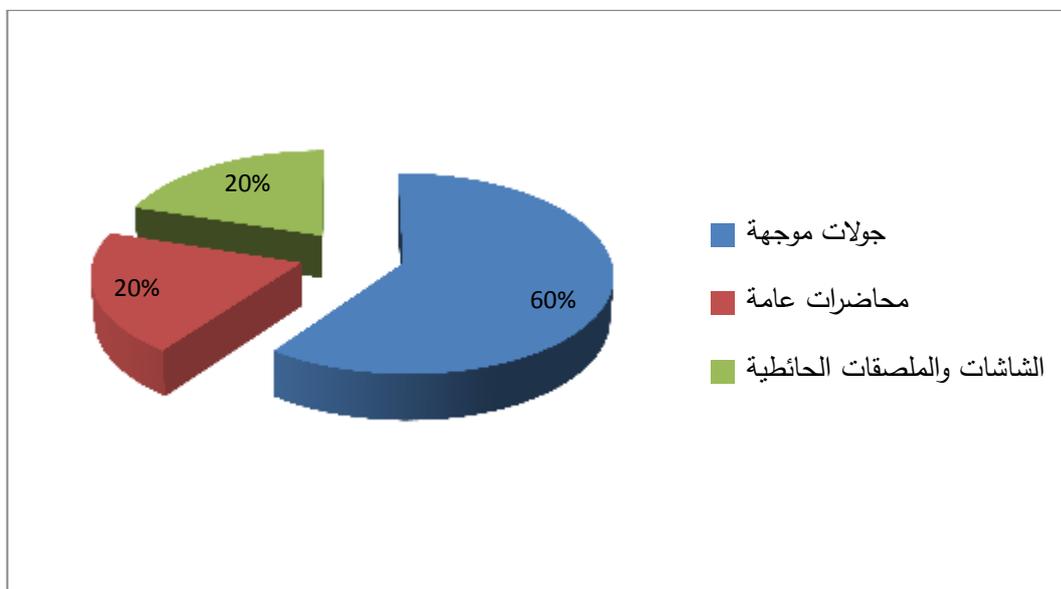
وعبر سؤال فرعي ولمعرفة الطرق والأساليب المتبعة في تقديم هذه النشاطات التعريفية، كان طرح هذا السؤال على الشكل التالي:

ما هي أهم النشاطات التي يقومون بها في مكتبتكم والتي تجسد خدمة تدريب المستفيدين ؟

يوضح الجدول 17 أن نسبة 60% من أفراد العينة يقرون بأن الجولات الموجهة هي إحدى أهم الطرق المتبعة في تقديم الأنشطة من أجل تجسد خدمة تدريب المستفيدين، ولا ربما يرجع هذا لكون ادراك المكتبيين لأهمية الأعمال التطبيقية ولما لها من فائدة على المستفيد في الفهم السريع والممارسة العملية. أما نسبة 40% فقد كانت مقسمة بالتساوي 20% على محاضرات العامة، و20% على الشاشات والملصقات الحائطية، فلا ربما يفضل بعض المكتبيين هذا النوع من الطرق والأساليب المتبعة في تقديم الأنشطة من أجل تجسد خدمة تدريب المستفيدين الموجودة في المكتبة لتجنبه التعامل مع المستفيدين

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

مباشرة أو من أجل معرفتهم بوجود بعض المستفيدين الذين لا يستطيعون التعبير عن حاجاتهم الفعلية أو الخجولين، إلا أنها تتطلب جهد وميزانية.



شكل 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب طريقة تقديم النشاطات لتعريف المستفيدين بخدمات المعلومات المكتبة.

• مدى تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
جيد	03	50%
متوسط	03	50%
ضعيف	00	00%
المجموع	06	100%

جدول 18: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة.

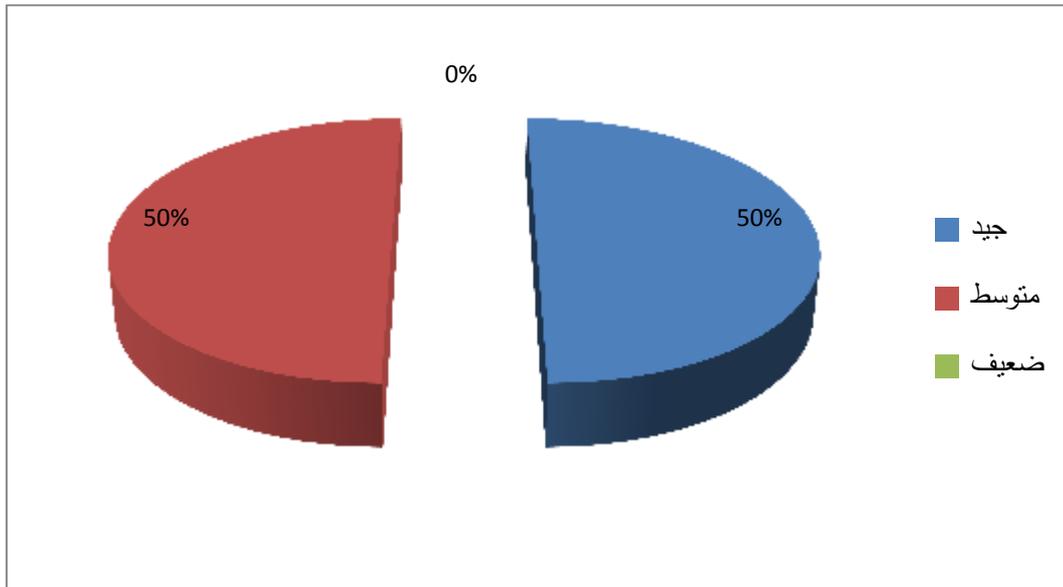
إن تفاعل المستفيدين مع المكتبة من الأمور الضرورية، لأن هذا يعكس صورة الحقيقية لمدى نجاح المكتبة في تسييرها وتقديمها لخدماتها، ويعتبر تفاعل المستفيدين

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

الفاعلين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة من عوامل النجاح، لذلك ارتئنا طرح السؤال التالي:

ما مدى تفاعل المستفيدين الفاعلين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها مكتبتكم؟

يقر نسبة 100% من أفراد العينة من أن تفاعل المستفيدين الفاعلين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة جيد أو متوسط ذلك بنسبة 50% إلى 50%، هذا راجع إلى ملاحظتهم لمدى استجابة المستفيدين لمختلف الأنشطة التي تقدمها المكتبة لتقديم خدمة تدريب المستفيدين مدى حرص المستفيدين على حضور لمثل هذه الأنشطة بشكل منتظم وإقبال لا بأس به من ناحية الحضور.



الشكل 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تفاعل المستفيدين الفاعلين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة.

• تقييم مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات  
الوصول إليها في المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
جيد	04	66.67%
متوسط	02	33.33%
ضعيف	00	00%
المجموع	06	100%

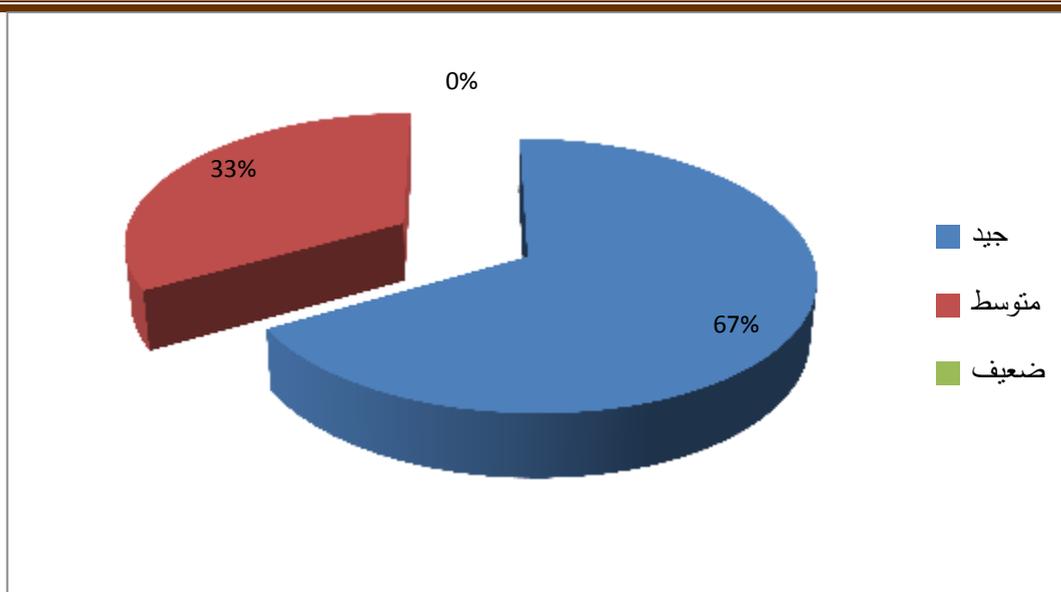
جدول 19: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقييم مستوى فئات المستفيدين الفعلية في  
تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة.

يعتبر تحكم المستفيد في ما يحتاجه من مصادر معلومات وأدوات البحث من أهم  
الأمر التي تبرز مدى نجاح المكتبة ومكانتها، فكل ما كان حصول المستفيد على ما  
يحتاجه من مصادر المعلومات أكثر دقة وسرعة دل على نجاح خدمة تدريب المستفيدين  
فيها، ومن هذا المنطلق طرحنا السؤال التالي على أفراد العينة:

كيف تقيمون مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات  
وأدوات الوصول إليها في مكتبتكم؟

من خلال الجدول 19 نلاحظ أن أفراد العينة يقرون بنسبة 100% أن مستوى  
فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في  
المكتبة أما جيدة بنسبة 66.67% أو متوسطة بنسبة 33.33% وهذا راجع إلى  
ملاحظتهم للمستفيدين في طرق بحثهم وكيفية تعاملهم مع مختلف الخدمات المقدمة بشكل  
جيد، في مدى نجاعة خدمة تدريب المستفيدين الي تقدمها المكتبة ونقص الشكاوي التي  
تصل للمكتبيين من طرف المستفيدين.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الشكل 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقييم مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة.

3-3- المحور الثالث: الدور الذي تلعبه البرامج التدريبية في تلبية الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيدي مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

• معدل اعتماد على خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كبير	05	83.33%
متوسط	00	00.00%
ضعيف	01	16.67%
المجموع	06	100%

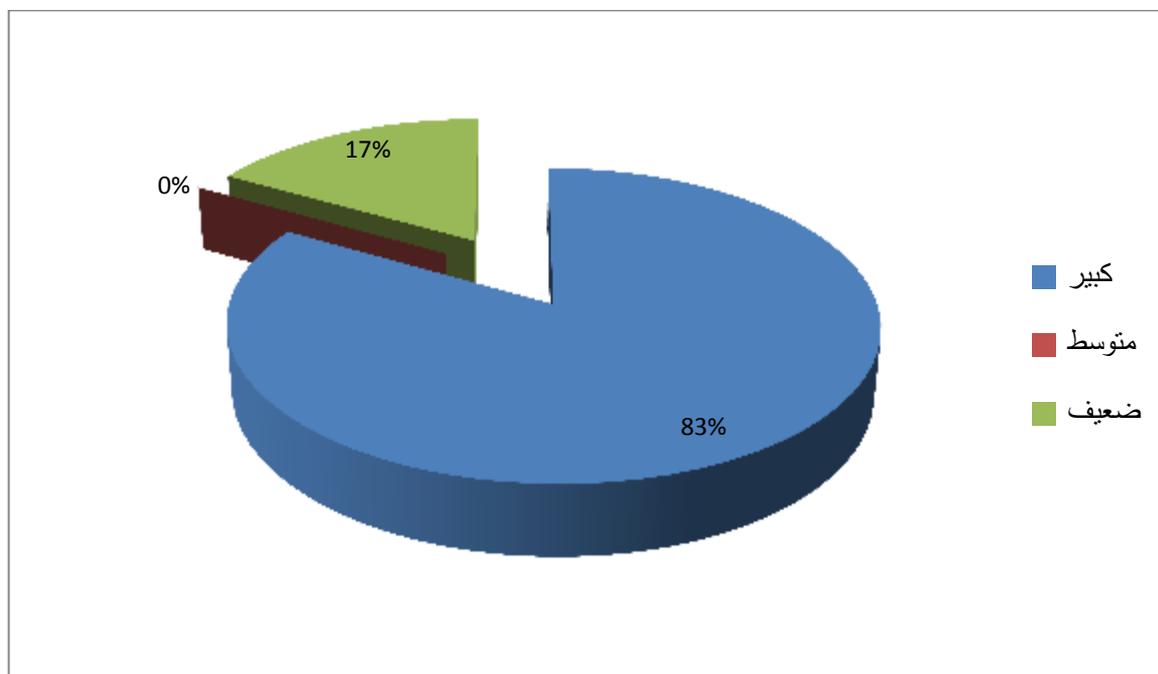
الجدول 20: يوضح توزيع أفراد العينة حسب معدل اعتماد على خدمة تدريب المستفيدين.

تعتبر اعتماد المكتبات الجامعية على خدمة تدريب المستفيدين بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الإفادة الفعالة من مصادرها وخدماتها

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة  
محمد خيضر بسكرة.

ركن أساسي في رسم خطة أو استراتيجية في تدريب مستفيديها، وذلك قد طرحنا السؤال  
التالي:

ما معدل الاعتماد على خدمة تدريب المستفيدين بمكتبتكم؟  
يبين الجدول 20 أن معظم أفراد العينة ترى بأن المكتبة تعتمد على خدمة تدريب  
المستفيدين بشكل كبير بنسبة 83.33%، حيث أجابوا بأنهم يركزون على مثل هذه  
البرامج من أجل تعرف المستفيدين بخدماتهم، وهو ما يدل على اهتمام المكتبيين لخدمة  
تدريب المستفيدين وأدراكهم بأهميتها في تلبية احتياجات مستفيديها، أما نسبة 16.67%  
فترى أن اعتماد على الخدمة تدريب المستفيدين بشكل ضعيف، فهي ترى بأن المكتبة لا  
تعتمد على خدمة تدريب المستفيدين بشكل كافي، وقد يعبر هذا عن وجود بعض  
المكتبيين الغير مختصين وعدم ادراكهم الصحيح لأهمية تدريب المستفيدين.



الشكل 17: يوضح توزيع أفراد العينة حسب معدل اعتماد على خدمة تدريب  
المستفيدين.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

• مدى رغبة المكتبيين في القيام بأدراج برامج تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	%100
لا	00	%00.00
المجموع	06	%100

الجدول 21: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى رغبة المكتبيين في القيام بأدراج

برامج تدريب المستفيدين.

تعد الرغبة الشخصية الحافز لتحقيق التطلعات ومواكبة التكنولوجيا الجديدة وهي سر نجاح الأعمال والمشاريع، ولمعرفة مدى تحقيق نجاح وفعالية هذه البرامج التدريبية التي تقوم بها مكتبة محل الدراسة فمننا بطرح التالي:

هل تعتقد أنه من الضروري إدراج برامج تدريبية للمستفيدين؟

يتضح من خلال الجدول 21 أن كل أفراد العينة لديها الرغبة الشخصية في العمل على إعداد برامج تدريبية للمستفيدين بنسبة 100%، وبذلك هذا على مدى معرفة المكتبيين لدور الذي تلعبه هذه البرامج في رفع من مستوى كفاءة المستفيد في استغلال المكتبة واستقطاب أكبر عدد من مجتمع مستفيدي المكتبة، أيضا معرفتهم لمدى أهمية تضافر الجهود ولم لها من أثر في تحقيق مثل هذه البرامج.

- رأي المكتبي في نوع البرامج التدريبية التي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تنظيم أبواب مفتوحة	03	50%
إصدار نشرات وأدلة تعريفية	02	33.33%
القيام بمعارض	01	16.67%
المجموع	06	%100

الجدول 22: يوضح توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في نوع البرامج التدريبية التي

تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.

لأن هناك عدة أنواع من برامج لتدريب المستفيدين فقد أردنا تقصي رأي المكتبي حول أي من برامج التدريبية يرى بأنها أفضل وتساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة ، وبذلك قد طرحنا السؤال التالي:

حسب رأيك ما نوع البرامج التدريبية التي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات

المعلومات التي تتيحها مكتبتكم؟

من خلال الجدول 22 يتبين أن أكبر نسبة من أفراد العينة والتي تقدر بـ 50%

يفضلون تنظيم أبواب مفتوحة، حيث أن هذا النوع يعتبر من أحسن البرامج التدريبية التي

تتميز باحتكاكها بالجانب التطبيقي والتي تعتبر بأنها غير مكلفة للمكتبة لا تحتاج إلى

ميزانية ولا وسائل تكنولوجية من أجل إقامة مثل هذه البرامج التدريبية. أما نسبة

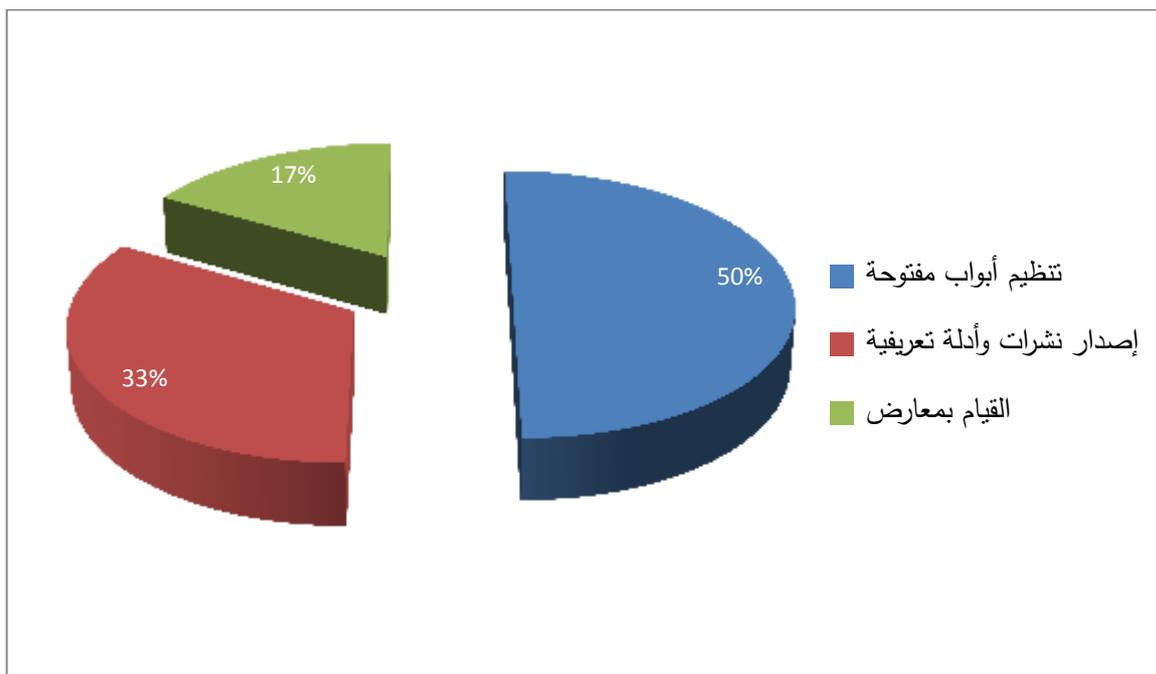
33.33% فقد كان لهم رأي مخالف حيث اعتبروا بأن إصدار نشرات وأدلة تعريفية هي

من أفضل البرامج التدريبية التي تعود بالفائدة على المستفيدين، وربما يرجع ذلك كون

تنظيم أبواب مفتوحة أو إقامة معارض يتطلب الحضور في وقت معين وهو ما قد يكون

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

عائق لبعض المستفيدين الذين لديهم ارتباطات أخرى يجعلهم غير قادرين على الحضور في المواعيد المضبوطة، وهذا يجعل من نشرات وأدلة تعريفية وسيلة فعالة لجميع المستفيدين باختلاف ظروفهم وارتباطاتهم. أما نسبة 16.67% فتأكد على أن البرامج التدريبية عبر إقامة معارض هي أفضل الأنواع التي يمكن تطبيقها كونها تعطي نظرة واقعية أكثر تفصيلا عن الخدمات ومصادر الموجودة في المكتبة.



الشكل رقم 19: يوضح توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في نوع البرامج التدريبية التي

تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.

• تأثير خدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات
100%	06	نعم
00.00%	00	لا
100%	06	المجموع

جدول 23: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تأثير خدمة تدريب المستفيدين على باقي

خدمات المعلومات.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

إن أي خدمة لها الأثر على باقي الخدمات الأخرى بمختلف أنواعها فكل خدمة تؤدي وظيفة مكملة للأخرى، فهي عبارة عن نظام منشأ من أجل تلبية احتياجات مجتمعه الضرورية، لذلك ارتئينا طرح السؤال التالي لمعرفة مدى تأثير خدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات:

هل تعتقد أنه يوجد تأثير لخدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات الأخرى التي تتيحها مكتبتكم؟

يقر جميع أفراد العينة من أنه يوجد تأثير لخدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات الأخرى بنسبة 100%، قد يرجع هذا لكون هذه الخدمة تعتبر الأداة التعريفية لباقي الخدمات حيث يتم بواسطة هذه الخدمة التعريف بجميع الخدمات الأخرى تساهم في الوصول إلى رصيد المكتبة والاطلاع عليه.

• مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	83.33%
لا	00	16.67%
المجموع	06	100%

• جدول 24: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات.

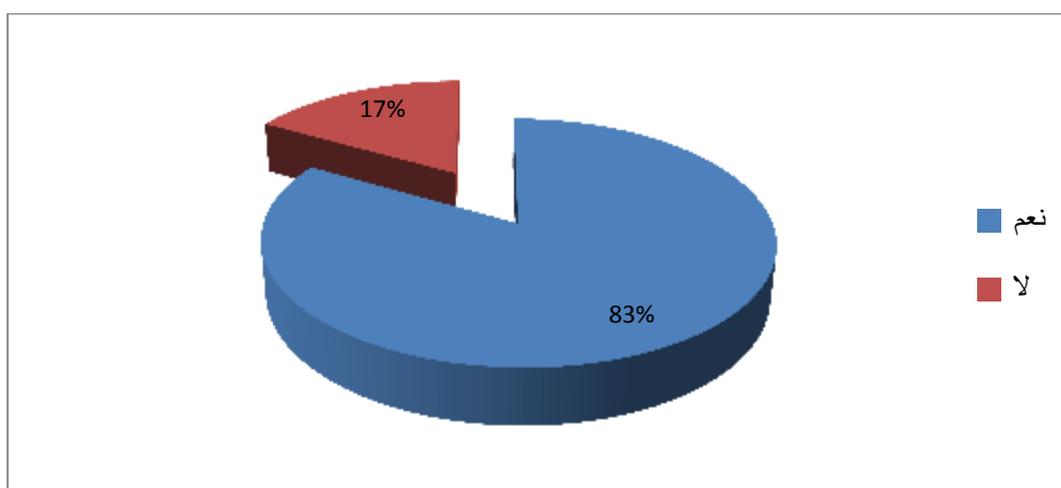
تعتبر العمليات المكتبية من أهم مخرجات المكتبات الجامعية، لما تقدمه من وصف محتوى الوثيقة وتحديد موضوعاتها من أجل تقديمها للمستفيد بشكل يسهل عليه الوصول إلى ما يحتاجه من معلومات لتلبية أغراضه البحثية والعلمية، ومن هذا المنطلق

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

وقصد معرفتنا مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات قمنا بطرح السؤال التالي على العينة:

هل ساهمت خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم؟

يتضح من خلال الجدول 24 بأن معظم أفراد العينة يرون بأن خدمة تدريب المستفيدين ساهمت في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم وذلك بنسبة 83.33%، وربما يرجع هذا لأدرك المكتبيين من خلال ملاحظتهم للمستفيدين لطريقة استعمالهم أرقام التصنيف في طلبهم للأوعية وكيفية استخدامهم للفهرس الإلكتروني الموجود بالمكتبة، أيضا استغلالهم لخدمة المرجعية وذلك بالاستفسار عن المراجع وماهم بحاجة إليه، أما نسبة 16.67% من المكتبيين فيرون أن خدمة تدريب المستفيدين لم تساهم في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة، وقد يرجع هذا إلى الاكتظاظ الدائم وعدم اعطاء فرصة لجميع مستفيدين من الاطلاع على الخدمات المتوفرة ومعرفتها، وقد تكون للمستفيد نظرة سلبية للمكتبة بحث يرى بأنها شيء ثانوي ويمكن الاستغناء عنه.



الشكل 21: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

### 3-4- المحور الرابع : المشاكل والعراقيل التي تواجه خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

- مدى تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات الفئات المستفيدين الفعليين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	100%
لا	00	00.00%
المجموع	06	100%

الجدول 25: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى تلبية خدمات المعلومات للاحتياجات الفعلية لفئات المستفيدين الفعليين.

يسعى المكتبي جاهدا لتقديم أفضل خدمات معلومات للمستفيد وتلبية احتياجاته وذلك من خلال الفهم الصحيح لما يريده من أجل سد حاجاته، لكن قد يحدث أن المستفيد لا يكون راضي عن مستوى الخدمات المطبقة وذلك قد يرجع لوجود صعوبات، ومن هذا قمنا بطرح السؤال التالي:

هل تعتقد أن خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم تلبي الاحتياجات الفعلية للمستفيدين؟

من خلال الجدول 25 نلاحظ أن نسبة 100% من المكتبيين يقرون بأن خدمات المعلومات تلبي الاحتياجات الفعلية لفئات المستفيدين الفعليين، وهذا قد يبرز مدى نجاعة النظام المطبق في المكتبة من تصنيف وفهرس الالكتروني للمكتبة وما يقدمانه من تبسيطات في توصيل مستفيديها لاحتياجاتهم دون تلقي أي صعوبة، أيضا كما يدل على مدى نجاح الكادر البشري المتمثل في المكتبيين لما يملكوه من مؤهلات تجعلهم قادرين فهم كل ما يحتاجه المستفيد بدون أي مشاكل.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

- مدى التحاق المكتبيين بتدريب مستمر لتطوير خبراتهم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	04	%66.67
لا	02	%33.33
المجموع	06	%100

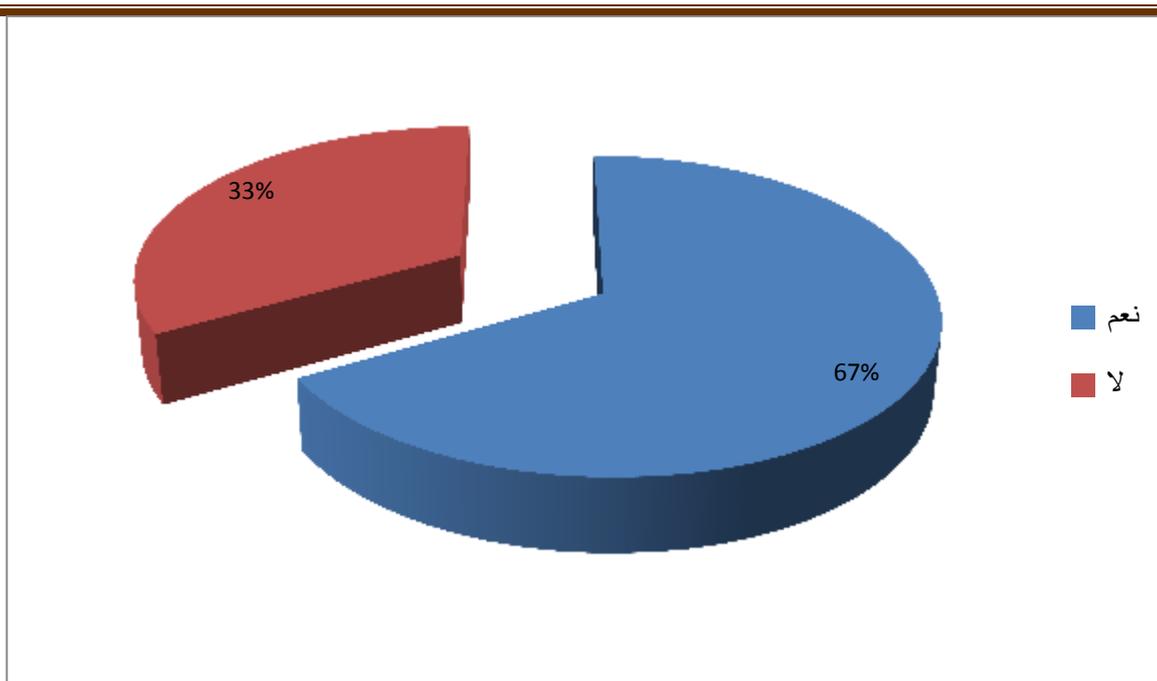
الجدول 26: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى التحاق المكتبيين بتدريب مستمر لتطوير خبراتهم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين.

إن المهنة المكتبية تتطلب دائما إتقان معارف جديدة وتوسيع في المعارف القديمة، لذلك لا بد على ادارة المكتبة إلحاق مكتبيها بتدريب مستمر التي تكسبه معارف جديدة بصورة مستمرة من أجل الوصول إلى مكتبي ذا كفاءة. من هذه المنطلق قد طرحنا السؤال التالي:

هل تتحصلون على تدريب مستمر لتكوير خبراتكم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين؟

تقر نسبة %66.67 من مجموع أفراد العينة أنهم يلتحقون بدورات تدريبية، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يستفيدون من دورات تدريبية، أيضا يدل على مدى اهتمام الدولة في رفع الأداء المهني في مجال المكتبات، أما نسبة %33.33 فيقرون بعدم استفادتهم من دورات تدريبية، وقد يرجع ذلك لكون سنوات الخبرة التي لديهم قليلة أي أنهم قد توظفوا حديثا مما قد يحرمهم من الاستفادة من مثل هذه دورات التدريبية، أو قد يتعلق الأمر بأسباب عائلية كعدم السماح للمرأة بالسفر من قبل عائلتها أو الارتباطات الأسرية بصفة عامة.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الشكل 23: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى التحاق المكتبيين بتدريب مستمر لتطوير خبراتهم لإتاحة خدمات معلومات تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين.

- توفر المكتبة على ميزانية اللازمة التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	00	%00.00
لا	06	%100
المجموع	06	%100

الجدول 27: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر المكتبة على ميزانية اللازمة التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين.

يمكن القول بأن كل المكتبات لها ميزانية خاصة بها كل سنة، حيث تقسم هذه الميزانية إلى أقسام من أجل اقتناء مختلف مصادر المعلومات وكذا تدعيم بأحدث التجهيزات التكنولوجية، وعلى هذا الأساس طرحنا السؤال التالي على أفراد العينة:

هل تعتقد أن مكتبتكم توفر ميزانية اللازمة التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين؟

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

نلاحظ في الجدول 27 أن نسبة 100% على مستوى العينة الكلية لدراستنا قد أجمعت على أن المكتبة لا تخصص ميزانية لإعداد برامج التدريبية، هذا يؤكد النظرة الحقيقية من قبل المسيرين الحقيقيين للميزانية في عدم إدراكهم لإدراج مثل هذه البرامج ونظرتهم إلى المكتبة بشكل سلبي أي هي جلب مصادر معلومات كل سنة من دور نشر معينة فقط.

#### • أسباب عدم تخصيص ميزانية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ضعف في الميزانية	01	16.67%
عدم إعطاء قيمة لبرامج تدريب المستفيدين	05	83.33%
نقص وعي المكتبيين حول مثل هذا النوع من الخدمات	00	00.00%
المجموع	06	100%

الجدول 28: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم تخصيص ميزانية.

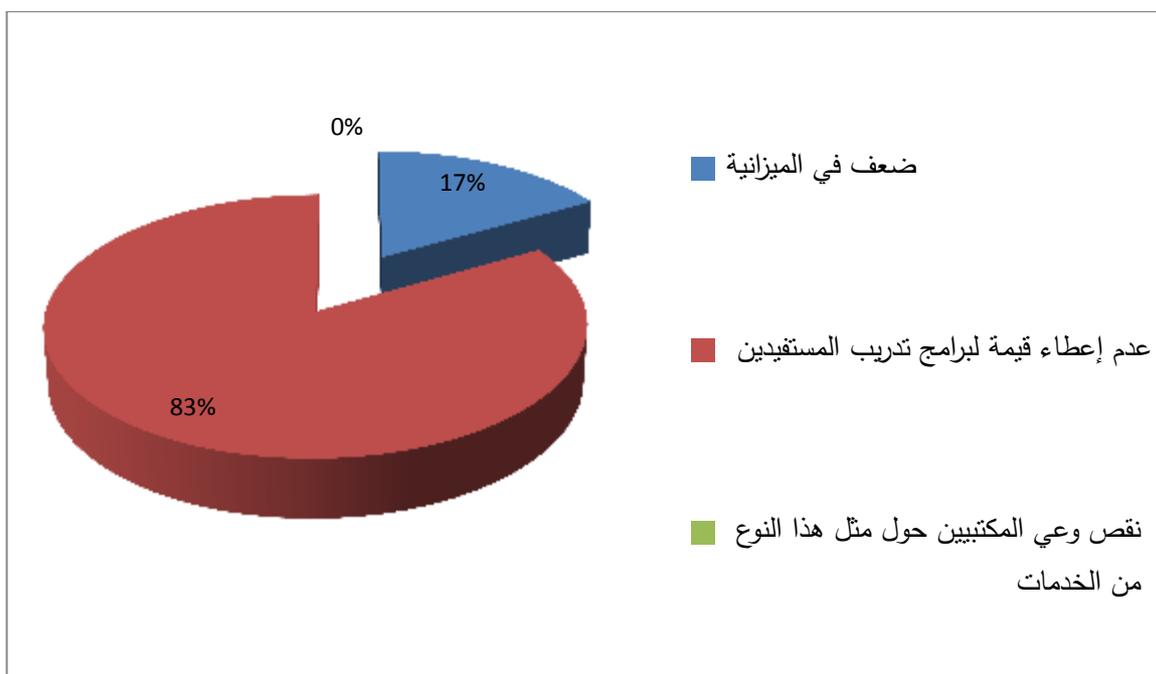
لمحاولة فهم الأسباب الحقيقية التي تقف وراء عدم وجود ميزانية خاصة بإعداد برامج تدريب المستفيدين طرحنا سؤال آخر متفرع عن السؤال السابق لأفراد العينة الذين توحدت آرائهم بأنه لا يوجد ميزانية لإعداد مثل هذه البرامج التدريبية، حيث تم صياغة السؤال على شكل التالي:

ماهي أسباب عدم تخصيص ميزانية؟

من خلال الجدول 28 يتبين أن نسبة 83.33% ترجع عدم تخصيص ميزانية لإعداد برامج تكوينية إلى عدم إعطاء قيمة لبرامج تدريب المستفيدين من طرف مسيري

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

الميزانية، وهذا يبرز عدم مبالاة المسؤولين حول ادراج هذه البرامج غير مدركين ضرورة تعليم وتدريب المستفيدين الاستخدام الصحيح للمكتبة وكيفية التعامل مع مختلف المصادر الموجودة، أما نسبة 16.67% فقد أرجعوا أسباب عدم تخصيص ميزانية إلى ضعف في الميزانية، وهذا ما لا نجده مجسدا في الواقع حيث نظرا للاهتمام الذي توليه الدولة في إدراكها لأهمية المكتبة الجامعية في نهوض مجتمع البحث العلمي في الابتكار وتطوير.



الشكل 25: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم تخصيص ميزانية.

• المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	04	66.67%
لا	02	33.33%
المجموع	06	100%

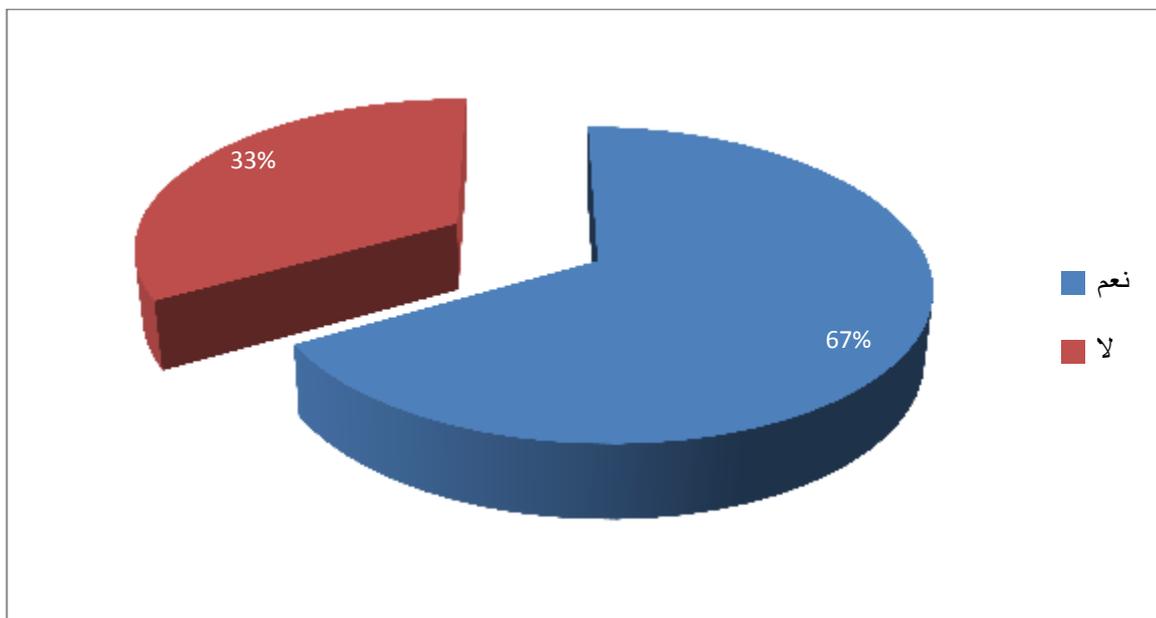
الجدول 29: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

بالرغم من توفر الموارد البشرية القادرة وذات الكفاءات على التدريب، لكن المكتبي غالبا ما تعترضه مشاكل وعراقيل أثناء قيامه بتقديم العون وتدريب المستفيدين، والمكتبة محل الدراسة بدورها قد لا تخلو من المشاكل والعراقيل أثناء قيامها بخدمة تدريب المستفيدين ولمحاولة معرفة ذلك قمنا بطرح السؤال التالي على أفراد العينة:

هل تواجهكم مشاكل وعراقيل في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين؟

من خلال الجدول رقم 29 يتبين لنا أن نسبة 66.67% يرون بأنهم يواجهون مشاكل وعراقيل أثناء قيامهم بتطبيق خدمة تدريب المستفيدين، ربما يرجع ذلك لكونهم لا يتلقون تحفيزات من طرف المسؤولين أو سوء معاملة المستفيدين مما يجعلهم لا يرغبون في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين، أما نسبة 33.33% فيرون أنهم لا يواجهون مشاكل وعراقيل أثناء قيامهم بتطبيق خدمة تدريب المستفيدين، وقد يرجع ذلك لكونهم أصحاب خبرة وقدرة عالية في توصيلهم للمعلومات وتعاملهم مع مستفيدين بسلاسة واحترافية.



الشكل 26: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

• أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
غياب المبادرة الشخصية في تدريب وتوجيه المستفيدين	01	25%
عدم تعبير غالبية المستفيدين على احتياجاتهم	03	75%
عدم تحكم المكتبي في كفاءات استعمال المكتبة	00	00.00%

الجدول 30: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه

المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

ولمحاولة معرفة أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين، قمنا بطرح سؤال فرعي على العينة المدروسة والتي قد أجابت بـ نعم أي أنها تواجه مشاكل وعراقيل في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين، وذلك عبر اقتراحنا لمجموعة من المشاكل والعراقيل التي عبرنا عليها بمجموعة من الخيارات، وذلك بطرحه كالتالي:

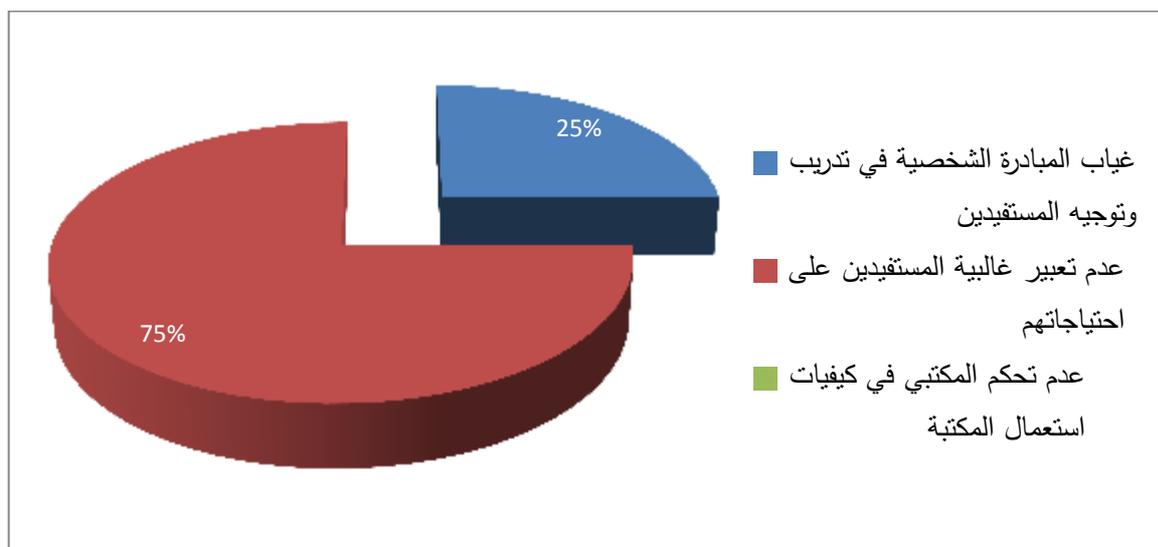
ما هي أهم هذه المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب

المستفيدين؟

ترى نسبة 75% من أن أهم المشاكل التي قد تعيق هذه العملية ترجع إلى عدم قدرة غالبية المستفيدين عن التعبير على احتياجاتهم الفعلية، وهو ما نجده خاصة عند الطلبة السنة الأولى وذلك لعدم معرفتهم بمختلف خدمات التي تقدمها المكتبة، وماذا يترتب على المكتبي من تقديم من خدمات من خلال خدمة التدريب والاجابة عن استفسارات الطلبة المتمثلة في الخدمة المرجعية، التي لها الأثر الكبير في اتقان المستفيد كيفية التعامل مع المكتبة. أما نسبة 25% فترى أن أهم مشكل يواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين هو غياب المبادرة الشخصية في تدريب وتوجيه المستفيدين،

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

والذي قد يرجع ذلك إلى غياب التحفيز الوظيفي بالعاملين الذي يؤدي الدور الفعال وذلك من خلال رفع معنوياتهم ودفعهم الى مزيد من العطاء لتحسين الخدمة المقدمة والاداء من اجل زيادة الانتاج.



الشكل 27: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين.

• اقتراحات لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
83.33%	05	تنويع والزيادة في برامج التدريبية
66.66%	04	التسويق والترويج بأهمية خدمة تدريب المستفيدين
50%	03	تخصيص خلية لتدريب المستفيدين
83.33%	05	تطبيق المعايير المعمول بها في تقديم خدمة تدريب المستفيدين
00.00%	00	اقتراحات أخرى

الجدول 31: يوضح توزيع أفراد العينة حسب اقتراحاتهم لتحسين خدمة تدريب

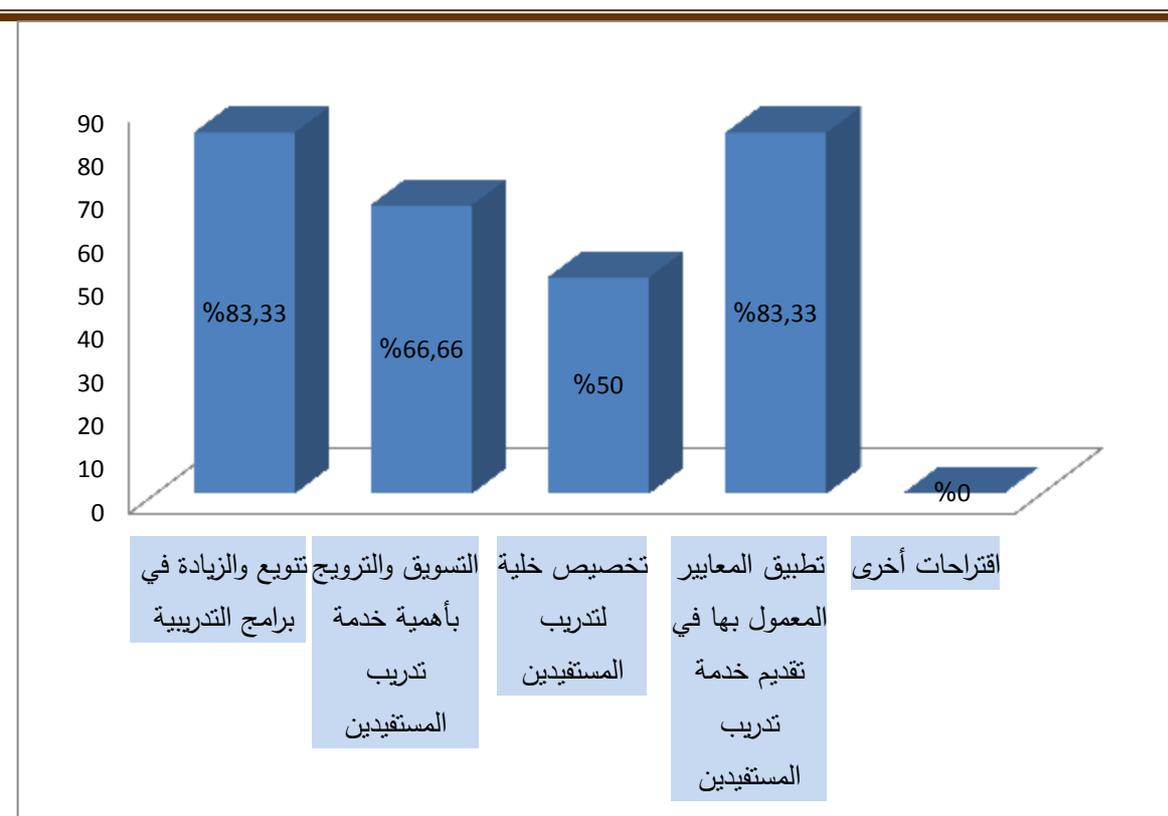
المستفيدين بالمكتبة.

من أجل الوصول إلى أقصى درجات من الاستفادة من خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية فقد طرحنا على عينة المدروسة سؤال حول مقترحاته لتحسين الخدمة تدريب المستفيدين ذلك بإعطائه مجموعة من المقترحات وإبقاء المجال له مفتوح حول إن كانت له مقترحات ليست ضمن المقترحات، وذلك وفق السؤال التالي:

ما هي اقتراحاتك لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة؟

من خلال الجدول 31 نلاحظ أن معظم أفراد العينة قد أجمعوا على تنويع والزيادة في برامج التدريبية وتطبيق المعايير المعمول بها في تقديم خدمة تدريب المستفيدين، بنسبة 83.33%، وهذا قد يرجع إلى الرؤية المكتبيين إلى مدى نجاعة الأعمال التطبيقية وذلك بتحسين خدمة تدريب المستفيدين من خلال العمل بالمعايير العالمية بإدراجها في المجالات الميدانية بصفتها تحتك بالواقع الملموس، هذا من شأنه إعطائهم أكثر فهم عن طريقة المثلى لاستخدام المكتبة، أما نسبة 66.66%، فيرن أن أفضل اقتراح لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة هي التسويق والترويج بأهمية خدمة تدريب المستفيدين، وهذا قد يرجع إلى فهم المكتبيين أنه توجد فئة من المستفيدين ليس لديها علم بمثل هذه الخدمة لذلك على المكتبيين إعلام المستفيدين وذلك من خلال الملصقات الإشهارية أو من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة أو من خلال وسائل وتقنيات أخرى، أما نسبة 50% من المكتبيين، فيرون أن تخصيص خلية لتدريب المستفيدين هي الاقتراح المثالي من أجل تحسين خدمة تدريب المستفيدين وذلك بإنشاء خلية خاصة من المكتبيين ذات الكفاءة وقدرات في الميدان ويحسنون أسلوب التواصل توصيل الأفكار مع المستفيدين وسد النقص الموجود لديهم في اكسابهم الطريقة الصحيحة في كيفية التعامل مع المكتبة واستغلالها الأمثل.

الفصل الرابع: واقع تطبيق خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد العلوم الرياضية لجامعة  
محمد خيضر بسكرة.



الشكل 28: يوضح توزيع أفراد العينة حسب اقتراحاتهم لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة.

#### 4- نتائج عامة للدراسة.

- نسبة 83.33% من أفراد العينة على اطلاع بوجود خدمة تدريب المستفيدين ضمن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.
- كل أفراد العينة من مكتبيين يقرون بأنه توجد خدمة تدريب المستفيدين بمكتبتهم.
- نسبة 100% يؤكدون بأنهم يقومون بتقديم خدمة تدريب المستفيدين شخصياً.
- نسبة 100% من أفراد العينة يتفقون على أن خدمة تدريب المستفيدين تتطلب إمكانيات معينة.
- نسبة 83.33% من أفراد العينة يقرون بأن أهم الإمكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين هي ميزانية مخصصة وإطار قانوني وتنظيمي معين.
- نسبة 83.33% من أفراد العينة تقر بأن المكتبة تقوم بنشاطات تبرز كيفية التعامل مع خدمات المعلومات، حيث نسبة 60% من أفراد العينة تقر بأن الجولات الموجهة هي إحدى أهم هذه النشاطات، لكنها تعتبر غير كافية لذا وجب اعتماد وسائل أخرى أكثر فعالية ونشاط مما يسمح للمستفيدين بمسايرة المستجدات الحاصلة بالمكتبة.
- يقر نسبة 100% من أفراد العينة من أن تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة جيد أو متوسط.
- تقر نسبة 100% أن مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة أما جيدة بنسبة 66.67% أو متوسطة بنسبة 33.33%.
- معظم أفراد العينة ترى بأن المكتبة تعتمد على خدمة تدريب المستفيدين بشكل كبير بنسبة 83.33%.

- نسبة 100% من أفراد العينة لديها الرغبة الشخصية في العمل على إعداد برامج تدريبية للمستفيدين حيث يفضل نسبة 50% من أفراد العينة تنظيم أبواب مفتوحة.
- يقر نسبة 100% من أفراد العينة من أنه يوجد تأثير لخدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات الأخرى.
- يرى معظم أفراد العينة بأن خدمة تدريب المستفيدين ساهمت في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبتكم وذلك بنسبة 83.33%.
- نسبة 100% من المكتبيين يقررون بأن خدمات المعلومات تلبي الاحتياجات الفعلية لفئات المستفيدين الفعليين.
- تقرر نسبة 66.67% من مجموع أفراد العينة أنهم يلتحقون بدورات تدريبية.
- نسبة 100% من أفراد العينة الكلية لدراستنا قد أجمعت على أن المكتبة لا تخصص ميزانية لإعداد برامج التدريبية حيث أن نسبة 83.33% منهم ترجع عدم تخصيص ميزانية لإعداد برامج تكوينية إلى عدم إعطاء قيمة لبرامج تدريب المستفيدين من طرف مسيري الميزانية.
- نسبة 66.67% يرون بأنهم يواجهون مشاكل وعراقيل أثناء قيامهم بتطبيق خدمة تدريب المستفيدين حيث ترى نسبة 75% منهم من أن أهم المشاكل التي قد تعيق هذه العملية ترجع إلى عدم قدرة غالبية المستفيدين عن التعبير على احتياجاتهم الفعلية.
- بنسبة 83.33% من أفراد العينة قد أجمعوا على تنويع والزيادة في برامج التدريبية وتطبيق المعايير المعمول بها في تقديم خدمة تدريب المستفيدين هي أفضل المقترحات لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة، بينم أن نسبة 66.66% فيرن أن أفضل اقتراح لتحسين خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبة هي التسويق والترويج بأهمية خدمة تدريب المستفيدين.

## 5- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

من خلال تعرضنا لأهم النتائج العامة المتوصل إليها، وانطلاقاً من الفرضيات التي  
شكلت أساسيات هذه الدراسة، يمكن معرفة مدى تحقق كل فرضية:

### ❖ الفرضية الأولى:

تمت صياغة الفرضية الأولى على النحو التالي:

-تزيد نسبة الاستفادة من خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها مكتبة معهد علوم  
وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة لدى فئات  
المستفيدين الذين لديهم وعي بهذه الخدمة منهم على المستفيدين الذين ليس لديهم  
وعي بها.

من خلال نتائج المحور الثاني للمقابلة المقننة نستطيع القول أن هذه الفرضية قد  
تحققت، وهذا ما يؤكد ما يلي:

• نسبة 100% من أفراد العينة تقر من أنه يوجد تفاعل بين المستفيدين الفعليين وخدمة  
تدريب المستفيدين التي تتيحها المكتبة جيد أو متوسط، وهذا ما يوضحه الجدول رقم  
(18).

• نسبة 100% من أفراد العينة يقرون أن مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها  
مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في المكتبة أما جيدة بنسبة 66.67%  
أو متوسطة بنسبة 33.33%، وهذا راجع لوعيهم بخدمة تدريب المستفيدين، وهذا ما  
يوضحه الجدول رقم (19).

❖ **الفرضية الثانية:**

تمت صياغة الفرضية الثانية على النحو التالي:

- إذا زاد معدل الاستفادة من برامج تدريب المستفيدين فإن هذا من شأنه أن يحسن الاستفادة من خدمات المعلومات الأخرى التي تتيحها مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.  
من خلال نتائج المحور الثالث للمقابلة المقننة نستطيع القول أن هذه الفرضية قد تحققت، وهذا ما يؤكد ما يلي:

- المكتبة تعتمد على خدمة تدريب المستفيدين بشكل كبير بنسبة 83.33% هذا من خلال الجدول رقم (20)،
- من خلال الجدول رقم (22) يتبين أن المكتبة تعتمد على برامج تدريبية والتي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.
- يقر جميع أفراد العينة من أنه يوجد تأثير لخدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات الأخرى بنسبة 100% وهذا ما يوضحه الجدول رقم (23).
- يتضح من خلال الجدول رقم (24) بأن معظم أفراد العينة يرون بأن خدمة تدريب المستفيدين ساهمت في تحسين الاستفادة من باقي خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم وذلك بنسبة 83.33%.

### ❖ الفرضية الثالثة:

تمت صياغة الفرضية الثالثة على النحو التالي:

- تواجه خدمة تدريب المستفيدين مجموعة من المشاكل والعراقيل التي تحول دون تطبيق الأمثل لخدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

تؤكد النسب المحصل عليها من خلال نتائج المحور الرابع للمقابلة المقننة نستطيع القول أن هذه الفرضية قد تحققت، وهذا ما يؤكد ما يلي:

- نسبة 66.67% يرون بأنهم يواجهون مشاكل وعراقيل أثناء قيامهم بتطبيق خدمة تدريب المستفيدين، هذا من خلال الجدول رقم (29)، يحدت أرجعت عينة الدراسة أن ذلك راجع لعدت أسباب من بينها عدم قدرة غالبية المستفيدين عن التعبير على احتياجاتهم الفعلية وذلك بنسبة 75%، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (30).
- من الملاحظ في الجدول رقم (27) أن نسبة 100% على مستوى العينة الكلية لدراستنا قد أجمعت على أن المكتبة لا تخصص ميزانية لإعداد برامج التدريبية، وهذا ما يشكل عوائق، حيث أن نسبة 83.33% ترجع عدم تخصيص ميزانية لإعداد برامج تكوينية إلى عدم إعطاء قيمة لبرامج تدريب المستفيدين من طرف مسيري الميزانية هذا ما يبينه الجدول رقم (28).

■ ■ خاتمة

المكتبات الجامعية وما تتوفر عليه من مختلف خدمات المعلومات التي تعكس صورة الجامعة ومستوى تقدمها وتطورها ومدى تحقيقها لمتطلبات البحث العلمي حيث يقاس نجاح المكتبة في أداء رسالتها بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة عن طريق الخدمات التي تقدمها للشخص الذي يطلبها في الوقت الذي يريده، حيث أصبحت اليوم هذه الخدمات تعرف تغييرات وتطويرات نحو الأفضل وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات التي ساهمت في تحسين خدمات المعلومات من خلال تسهيل الحصول على المعلومات ومصادرها، لكن هذا أدى إلى ظهور مشكلة عدم قدرة المستفيدين على فهم ما يحتاجون إليه من معلومات، ومصادرها المتوفرة بكميات هائلة، مع عدم معرفة كيفية التعامل مع أساسيات استرجاع ما يحتاجون من معلومات، مما اقتضى ظهور فلسفة جديدة في خدمات المكتبات الجامعية تهدف إلى رفع كفاءة الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين منها من خلال خدمة تدريب المستفيدين وذلك من خلال تلقين المهارات الأساسية في كيفية التعامل مع المكتبة.

حيث وجهة هذه الدراسة للمكتبيين مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث حاولنا من خلالها التعرف على واقع خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبات الجامعية، حيث وجدنا أن المكتبيين يدركون مدى أهمية هذه الخدمة ويرون بأنه لا يمكن الاستغناء عنها، لكن هذا غير كافي حيث لابد من تطويرها حسب متطلبات الجديدة من أجل الحفاظ على دورها، من أجل مواكبة تكنولوجيايات والاهتمام أكثر بانشغالات المستفيدين وذلك بتدريبهم على كيفية الاشتراك في قواعد بيانات النظام الوطني لتوثيق على الخط وكذا الاشتراك في الدوريات المحكمة، وغيرها من الخدمات التكنولوجية الأخرى.

وأبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج هو أن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة، توظف خدمة تدريب المستفيدين لكن ذلك بشكل نسبي وغير مخطط له من خلال برامج واضحة، حيث أن اهتمام الأساتذة والباحثين وملاحقة للمتغيرات والمستجدات في شتى الميادين المختلفة تظهر نتيجة عملية التدريب على استخدام المكتبة

استخداما صحيحا بحيث أن الوصول إلى المعلومات مهما كان نوعها الكترونية أو تقليدية يكون أسرع وعملية البحث عنها تكون أدق.

لقد خلصنا من خلال دراستنا هذه إلى تقديم جملة من الاقتراحات نذكر منها:

- ❖ وضع سياسة واضحة في مجال تدريب المستفيدين من خلال إعداد برامج خاصة ومفصلة تسمح بتحصيل أفضل النتائج.
- ❖ ضرورة إشراك أساتذة الجامعة المختصين في علم المكتبات في التحضير لبرامج تدريب المستفيدين، من خلال المشاورات وطرح الأفكار مع المكتبيين.
- ❖ توظيف التكنولوجيا الحديثة في مجال تدريب المستفيدين.
- ❖ تخصيص ميزانية لإعداد برامج تدريبية.
- ❖ الاهتمام بالمتطلبات الخاصة للطلبة من حيث اللغة المستعملة وأسلوب العرض.
- ❖ وضع قانون رسمي يفرض على القائمين بالمكتبات الجامعية على خدمة التدريب.
- ❖ ضرورة التعاون بين المكتبات الجامعية في مجال تدريب المستفيدين.
- ❖ العمل على إدراج دورات تدريبية للمكتبيين لزيادة الوعي حول أهمية تدريب المستفيدين.
- ❖ الاقتراب أكثر من مجتمع المستفيدين من أجل تحدد حاجياتهم وانشغالاتهم العلمية بدقة.
- ❖ الدراسة الجيدة عند إعداد البرامج التدريبية وذلك بتحديد مجتمع المستفيدين من حيث العدد والخصائص، وتحديد إمكانات المكتبة من حيث المصادر والموظفين والخدمات.
- ❖ تخصيص خلية خاصة بتدريب المستفيدين، وذلك مع عدم تكليها بمهام أخرى من أجل تفرغها التام لتدريب.
- ❖ إدراج مقياس التربية المكتبية في الأطوار الأولى من قبل أساتذة ومكتبيين، وذلك من أجل تحسين مستوى استخدام المكتبة.

البيبايو غرافية :

❖ المراجع والمصادر باللغة العربية:

■ المصادر:

1- القرآن الكريم، سورة القلم. الآية 01.

2- القرآن الكريم، سورة النمل. آية 19.

■ الكتب المرجعية:

3- يوسف، عبد المعطي ياسر. لشر، تريسا. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2008.

■ الكتب:

4- إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2009.

5- إبراهيم، السيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2012.

6- أبو شريخ، شاهين ذيب. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء، 2000.

7- البخيث، محمد عدنان. المكتبة وأساليب البحث. [دم]: منشورات آل البيت، 1997.

8- البنهاوي، محمد أمين. دراسات في الكتب والمعلومات: إدارة العاملين في المكتبات. القاهرة: دار العربي، 1986.

9- جاسم، جعفر حسن. المكتبات الرقمية: واقعها ومستقبلها. عمان: دار البداية، 2010.

10- الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

- 11- حسن، الحداد فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- 12- حسين، هاشم الفتلي. أسس البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية. عمان: دار الصفاء، 2014.
- 13- خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2014.
- 14- رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: [د.ن]، 2002.
- 15- سعيد، حسن أحمد. المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها. بيروت: دار الحامد، 2008.
- 16- سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997.
- 17- سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الأهلية، 2002.
- 18- شميثم، رشيد. مناهج العلوم القانونية. القبة: دار الخلدونية، 2006.
- 19- صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001.
- 20- عبد الهادي، محمد فتحي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف والتكشيف. القاهرة: مكتب غريب، [د.ت].
- 21- عبد الهادي، محمد فتحي. المقدمة في علم المعلومات. [د.م]: دار غريب، 1990.

- 22- عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة: الدار العربية للكتاب، [د.ت].
- 23- عبود، رحيم. الصوصاع، أحلام فرح. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. [د.م]: دار الزهران، 2012.
- 24- عبود، رحيم. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار الزهران، 2007.
- 25- عليان، رحي مصطفى. أبوعجيمة، يسرى. تنمية مجموعات المكتبة: التزويد. عمان: دار صفاء، 2000.
- 26- عليان، رحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار المنهجية، 2017.
- 27- عليان، رحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2014.
- 28- عليان، رحي مصطفى. المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009.
- 29- عليان، رحي مصطفى. النجداوي، أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2009.
- 30- عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010.
- 31- العناسوة، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والأنترنيت في المكتبات مراكز المعلومات. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009.
- 32- القنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية الإلكترونية. ط2. عمان: دار المسيرة، 2006.

- 33- كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء، 2015.
- 34- المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة : الأهداف ، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: دار الوراق، 2000.
- 35- محمد، عماد حسن عبد الحفيظ أحمد. موسى، غادة عبد المنعم. الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة الإسكندرية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2014.
- 36- محمد، هاني. المكتبات: أنواعها وأوعيتها وخدماتها. دسوق: دار العلم والايمان، 2016.
- 37- المدادحة، احمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز، 2013.
- 38- المدادحة، أحمد نافع. مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2014.
- 39- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000.
- 40- الهمشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الرؤى العصرية، 2001.
- 41- همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- مقالات الدوريات:
- 42- بن السبتي، عبد المالك. «آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3. ع. 1، 2006.

- 43- حافظي، زهير. «تكوين المستفيدين في مجال المعلومات». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3، ع. 1، 2006.
- 44- مزيش، مصطفى. «الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3، ع. 1، 2006.
- 45- مقناني، صبرينة. «دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة». مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مج. 3، ع. 1، 2006.
- الرسائل الجامعية:
- 46- بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 47- بوشوارب، بولوداني لزهرة. المكتبة الجامعية في البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 48- حسين، سميرة. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات: دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر -باتنة-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.

- 49- طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 50- طاهري، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.
- 51- عباس، فتحي. واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجية -باب الزوار- ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة أحمد بن بلة وهران، الجزائر، 2015.
- 52- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 53- العياشي، بدرالدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة قسنطينة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.

- 54- غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، رسالة لنيل الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 55- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 56- لعرج، فتيحة. استراتيجية تسويق الخدمات في بيئة المكتبات الجامعية: واقع التسويق في المكتبات الجامعية بمعسكر. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة أحمد بن بلة وهران، الجزائر، 2008.
- 57- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة لجامعة منتوري قسنطينة. رسالة لنيل الدكتوراه في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، [د.ت.].
- 58- هادف، آمال. الوظيفة التسويقية لخدمات المعلومات وأثرها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة حالة مكتبة الجامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- الويبيوغرافية:
- 59- موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري. تكوين المستخدمين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة

تبسة نموذجاً. [متاح على الخط المباشر]:

(تاريخ) [/https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20](https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20)

الاطلاع: 03-05-2018.سا.21:08).

60- الموقع الإلكتروني لجامعة محمد خيضر بسكرة. نبذة تاريخية. [متاح على

الخط]: [/http://ar.univ-biskra.dz](http://ar.univ-biskra.dz) (تاريخ الاطلاع:

10/06/2018.سا.12:52).

61- الموقع الإلكتروني لمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

نبذة تاريخية. [متاح على الخط]: [http://istaps.univ-](http://istaps.univ-biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-02-21-10-08-29)

[biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-](http://istaps.univ-biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-02-21-10-08-29)

[02-21-10-08-29](http://istaps.univ-biskra.dz/index.php/component/content/category/36-2016-02-21-10-08-29) (تاريخ الاطلاع: 05/06/2018.سا.08:30).

❖ المراجع والمصادر باللغة الأجنبية:

▪ الكتب:

62- Daniel, Renault. Les bibliothèques dans l'Université.

Paris: Cercle de librairie, 1994.

الملاحق :

# ملحق 1: دليل المقابلة المقتنة



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

الشعبة علم المكتبات

## استمارة مقابلة

في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر LMD في علم المكتبات تخصص  
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:  
خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد علوم وتقنيات  
النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر  
-بسكرة- أنموذجا.

اشراف الأستاذ:

-أ. ديخن نورالدين

اعداد الطالب:

- مسلم نصرالدين

ملاحظة:

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص  
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق أضع بين أيديكم استمارة مقابلة بعنوان خدمات المعلومات  
في المكتبات الجامعية: خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد التربية البدنية والرياضية  
لجامعة محمد خيضر بسكرة" ارجوا منكم الإجابة على الأسئلة بعد قراءتكم لها بتمعن  
وذلك بوضع علامة (X) امام الإجابة المناسبة.

وليكن في علمكم أن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

## المحور الأول: بيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر  أنثى
- 2-التخصص: علم المكتبات  تخصص آخر أذكره.....
- 3-الرتبة في السلم الوظيفي:
- محافظ رئيسي  محافظ
- ملحق بالمكتبات  مساعد مكتبي
- عون تقني  مساعد عون تقني
- 4- السن:

- من 20 إلى 30  من 30 إلى 40  40 سنة فأكثر
- 5-سنوات الخبرة:
- أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

## المحور الثاني: مدى وعي المكتبيين بأهمية خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة

### معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

- 6- هل لديكم اطلاع مسبق حول خدمة تدريب المستفيدين بمكتبتكم:
- نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فمن أين استقيتم هذا الاطلاع:

- تكوين مستمر  تكوين ذاتي
- تكوين أكاديمي

7- هل تتيح مكتبكم خدمة تدريب المستفيدين:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم: هل تقدم شخصيا هذه الخدمة:

نعم  لا

8- هل تتطلب خدمة تدريب المستفيدين الإمكانيات معينة:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم ماهي أهم الامكانيات التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين:

موارد بشرية متخصصة  عتاد وتجهيزات

ميزانية مخصصة  إطار قانوني وتنظيمي معين

9- هل توجد نشاطات تقوم بها مكتبكم تجسد خدمة تدريب المستفيدين:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم: ما هي أهم النشاطات التي يقومون بها في مكتبكم والتي تجسد خدمة تدريب المستفيدين:

جولات موجهة  محاضرات عامة

موجزات ارشادية  ملصقات حائطية

10- ما مدى تفاعل المستفيدين الفعليين مع خدمة تدريب المستفيدين التي تتيحها مكتبكم:

جيد  متوسط  ضعيف

10- كيف تقيمون مستوى فئات المستفيدين الفعلية في تعاملها مع مصادر المعلومات وأدوات الوصول إليها في مكتبكم:

جيد  متوسط  ضعيف

المحور الثالث: الدور الذي تلعبه البرامج التدريبية في تلبية الاحتياجات الفعلية

لفئات مستفيدي مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

11- ما معدل الاعتماد على خدمة تدريب المستفيدين بمكتبكم:

كبير  متوسط  ضعيف

12- هل تعتقد أنه من الضروري إدراج برامج تدريبية للمستفيدين:

نعم  لا

13- حسب رأيك ما نوع البرامج التدريبية التي تساهم في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم:

- تنظيم أبواب مفتوحة على مستوى المكتبة
- إصدار نشرات وأدلة تعريفية
- مصدر آخر أذكره:.....

14- هل تعتقد أنه يوجد تأثير لخدمة تدريب المستفيدين على باقي خدمات المعلومات الأخرى التي تتيحها مكتبكم:

نعم  لا

15- هل ساهمت خدمة تدريب المستفيدين في تحسين الاستفادة من باقي خدمات

المعلومات التي تتيحها مكتبكم:

نعم  لا

المحور الرابع : المشاكل والعراقيل التي تواجه خدمة تدريب المستفيدين بمكتبة معهد

علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

16- هل تعتقد أن خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبكم تلبى الاحتياجات الفعلية للمستفيدين:

نعم  لا

17- هل تتصلون على تدريب مستمر لتكوين خبراتكم لإتاحة خدمات معلومات تلبى احتياجات الفعلية للمستفيدين:

نعم  لا

18- هل تعتقد أن مكتبكم توفر ميزانية اللازمة التي تتطلبها خدمة تدريب المستفيدين:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بلا: ماهي أسباب عدم تخصيص ميزانية:

- ضعف في الميزانية

- عدم إعطاء قيمة لبرامج تدريب المستفيدين

- نقص وعي المكتبيين حول مثل هذا النوع من الخدمات

19- هل تواجهكم مشاكل وعراقيل في تطبيق خدمة تدريب المستفيدين:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذه مشاكل والعراقيل تتمثل في:

- غياب مبادرة الشخصية في تدريب وتوجيه المستفيدين
- عدم تعبير غالبية المستفيدين على احتياجاتهم
- عدم تحكم المكتبي نفسه في كفاءات استعمال المكتبة

20- هل لديك اقتراحات حول تحسين خدمة تدريب المستفيدين:

.....

.....

.....

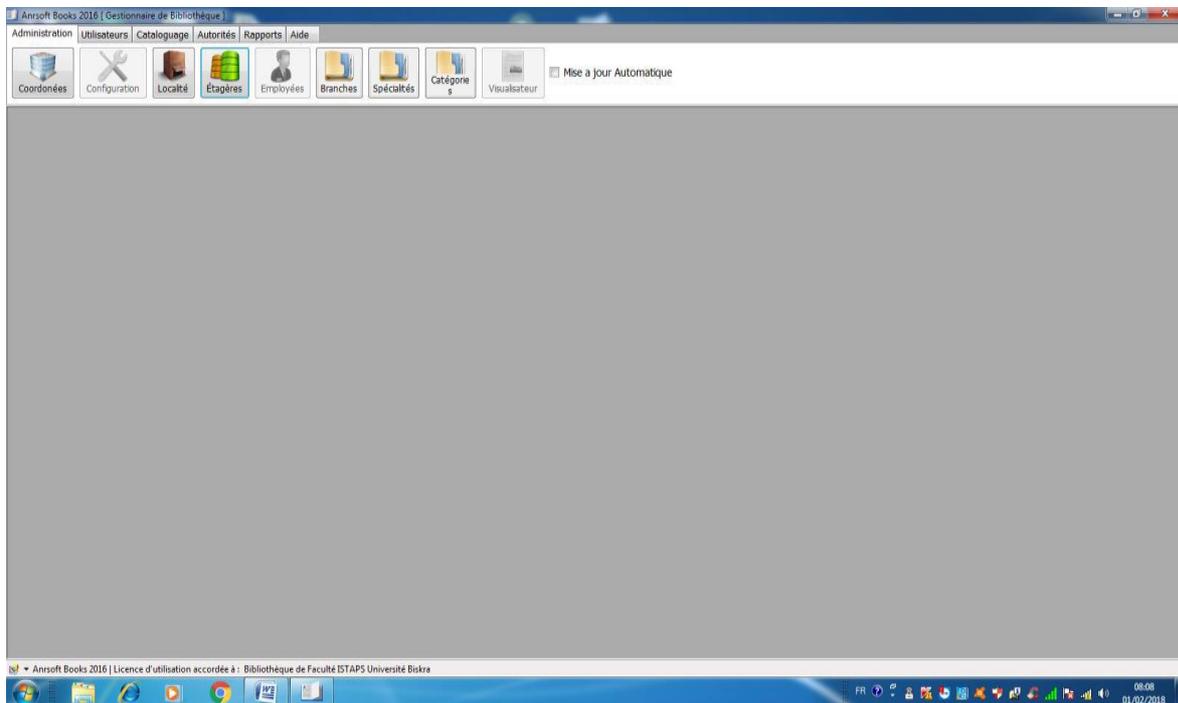
وفي الاخير نشكركم على حسن تعاونكم معنا

**ملحق 2:**

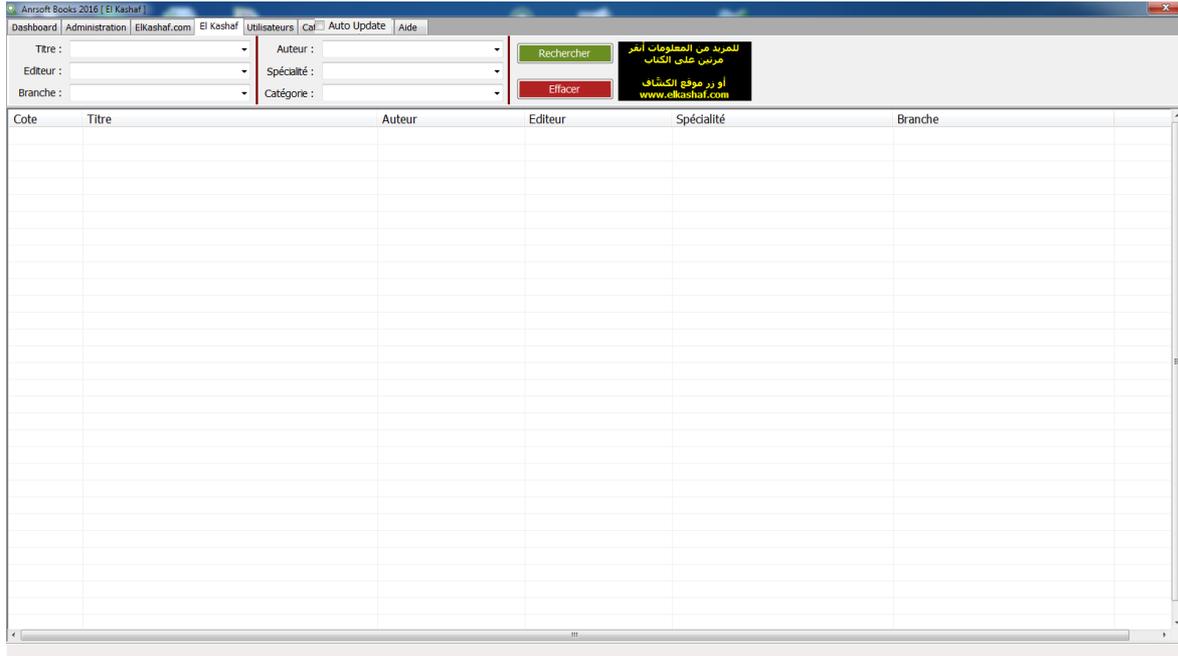
**صور عن برمجة المكتبة**



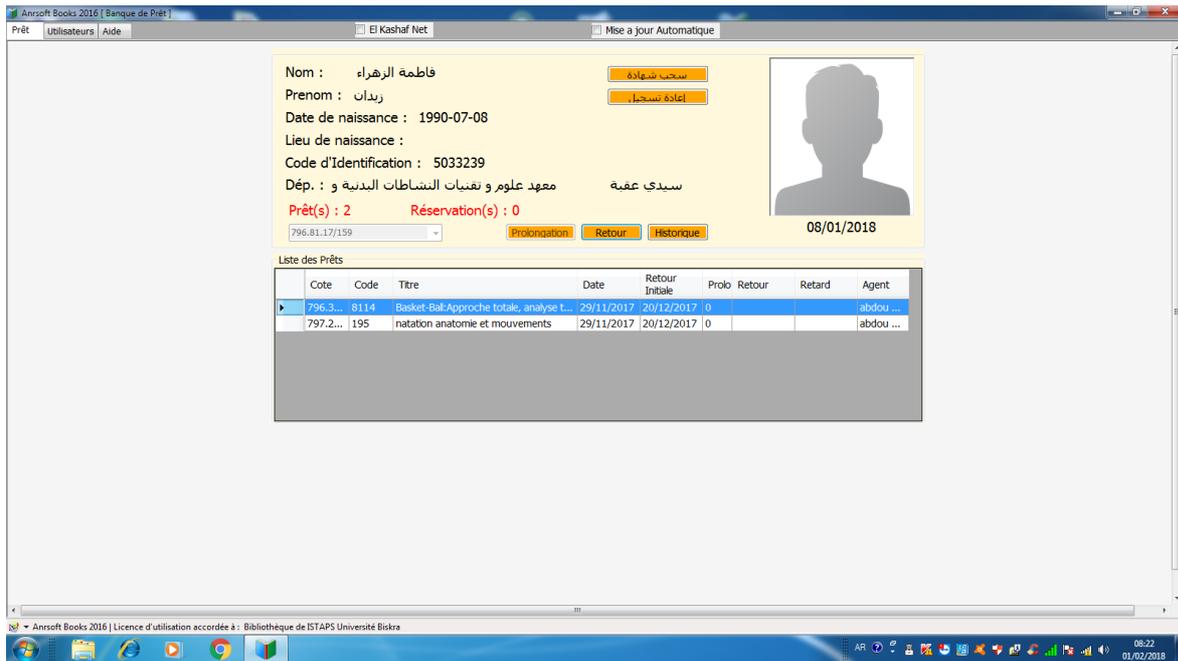
## واجهة برمجة PMB للمكتبة



## واجهة برمجة ANRSOFT BOOKS للمكتبة



## واجهة البحث الوثائقي للمكتبة



## طريقة سحب شهادة التبرئة

# ملحق 3: صور عن المكتبة



مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



حواسيب البحث الوثائقي المخصصة للمستخدمين



بنك الإعارة



رفوف الكتب

مستخلصات :

## مستخلص:

تعتبر المكتبة الجامعية قلب المجتمع الجامعي فهي المكان المناسب الذي يسمح للطلاب بإجراء بحوثه ومعارفه ومن أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاصة خدمة تدريب للمستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية.

استنادا على المنهج الوصفي كونه الأنسب للبحوث العلمية التي تصب في السياق، فإن هذه الدراسة شملت مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة، كما قد اعتمدت في جمع بيانات الدراسة على تقنيات وأدوات عدة أهمها المقابلة المقننة والملاحظة البسيطة.

وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة هو أن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لجامعة محمد خيضر بسكرة توظف خدمة تدريب المستفيدين بشكل غير منظم ومسطر له، وهذا راجع إلى نقص الوعي لدى مسيرين لضعف مواكبتهم للتطورات وكذا ضعف في التكوين بمختلف أنواعه، وهو ما يستدعي بذل جهد أكبر مع التركيز على تنمية المهارات المهنية لاختصاصي المعلومات بما يتناسب ومستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## الكلمات الدالة:

المكتبة الجامعية، تدريب المستفيدين، جامعة محمد خيضر، مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

Abstract:

The University Library is the heart of the university community. It is the right place for students to conduct their research and knowledge. The most important services that are of great interest to libraries in general and university libraries in particular are training for beneficiaries on how to use the information resources provided by university libraries.

Based on the descriptive approach being the most suitable for scientific research in this context, this study included the library of the Institute of Science and Techniques of Physical and Sports Activities of the University of Mohammed Khiedr Biskra, and was adopted in the collection of study data on several techniques and tools, including the standard interview and simple observation.

The most important finding of this study is that the library of the Institute of Science and Technology of Physical and Sports Activities of the University of Mohammed Khiedr Biskra employs the training of beneficiaries in an unstructured and a line, and this is due to the lack of awareness among managers of their lack of consistency of developments and weakness in the composition of various types, With a focus on developing the professional skills of the information specialists to suit the latest developments in information and communication technology.

Key words:

University Library, Beneficiary Training, Mohammed Khaidar University, Library of Science and Technology Institute of Physical and Sports Activities.