

جامعة الجزائر 2
كلية العلوم الإنسانية
قسم علم المكتبات والتوثيق

دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي:
دراسة حالة مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق
إعداد الطالبة: كوداش جنيدي نبيلة
إشراف: أ. د. أعراب عبد الحميد

لجنة المناقشة			
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	جامعة الجزائر 2	أ. د. بوفجلين الزهرة
مشرفا ومقررا	أستاذ تعليم عالي	جامعة الجزائر 2	أ. د. عبد الحميد أعراب
مناقشا	أستاذ محاضر	جامعة الجزائر 2	د. شباب فاطمة
مناقشا	أستاذ محاضر	جامعة الجزائر 2	د. كحلات سمراء
مناقشا	أستاذ محاضر	جامعة وهران	د. غوار عفيف
مناقشا	أستاذ محاضر	جامعة سطيف	د. شاشة فارس

السنة الجامعية: 2018 - 2019

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

ومن يتق الله يجعل له
 خراجا ويرزقه من حيث
 لا يحتسب ومن يتوكل على
 الله فهو حسبه إن
 الله بالغ أمره قد جعل
 الله لكل شئ قدارا

سورة الطلاق
 آية

البطاقة الفهرسية:

كوداش، نبيلة

دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة / نبيلة كوداش. – الجزائر: [د.ن.].، 2019. xvii – أ-ج، 302ص.: أشكال، جداول؛ 30سم.

بيبلوغرافية ص. 284- 293

ملاحق ص. 295- 303

أطروحة دكتوراه علوم: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر2، 2019

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية؛ خدمات المعلومات؛ الخدمات المكتبية؛ البحث العلمي؛ جامعة زيان عاشور، مكتبات جامعة زيان عاشور؛ الاستاذ الجامعي.

شكر و عرفان:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

أتقدم بالشكر من خلال هذا العمل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إتمام هذا العمل، وأخص بالذكر الأستاذ المشرف أ. د. أعراب عبد الحميد على جزيل فضله وتوجيهاته وصبره معي طوال الفترة التي استغرقتها هذه الدراسة.

الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بتقييم هذا العمل.

كما أشكر كل مسؤولي وموظفي مكتبات جامعة الجلفة على حسن تجاوبهم معي أثناء عملية جمع المعلومات، خاصة مسؤول وموظفو مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية.

كل الزملاء والأصدقاء الذين وقفوا معي وساندوني وأخص بالذكر الأساتذة: بشيري زين العابدين، صفاسن سعيدة، كداوة عبد القادر، بوذينة نعيمة

شكرا لكل من ساندني عمليا أو معنويا

كوداش نبيلة

إهداء

أود إهداء ثمرة هذا الجهد إلى الكثيرين ممن أحب وممن لهم الفضل في ما أصبحت عليه اليوم:

- والديّ طيّب الله ثراهما وجعلني وعملي هذا سببا لعدم انقطاع عملهما، أمي الزهرة أطال الله عمرها.

- الكثير من أحبتي الذين غابوا عني: جدتي وأخوالي، وحماتي الطيب جنيدي سعيد رحمه الله والذي تخلفت عنه - على غير عادتي - لإتمام هذا العمل.

- إختوتي: موموح، بوخلفه، نصيرة، رشيد، نعيمة وياسين؛ أزواجهم وجميع أولادهم.

- زوجي ناجي حفظه الله الذي كان نعم العون والرفيق.

- بشرى، عبد الرحيم، لينة وسراج الدين؛ أجمل وأكبر شهادة تحصّلت عليها في حياتي حفظهم الله لي وامتعني ببرّهم في حياتي.

فايزة، نعيمة وزينب.

- جنيدي خالد، سفيان وفؤاد على العون التقني في إخراج المذكرة.

- كل أساتذتي ومعلمي منذ المراحل الدراسية الأولى.

- زملائي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، طلبتي في قسم العلوم الإنسانية عامة وطلبة علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات خاصة.

نبيلة

المستخلص:

تعتبر خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية عملية أساسية بالنسبة لمجتمع المستفيدين وتزداد أهميتها عندما يكون المستفيد من هذه الخدمات مسؤولاً عن أهم نشاط بمرحلة التعليم العالي وهو البحث العلمي. اخترنا للقيام بهذه الدراسة مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة حيث عرضنا في مرحلة أولى مقومات كل مكتبات الجامعة بدءاً بالمكتبة الجامعية المركزية، ثم كل مكتبات الكليات والمعاهد التي يبلغ مجموعها سبعة، وقد فصلنا في تحليل المعلومات حول هذه المكتبات التي استقيناها عن طريق إجراء سلسلة من المقابلات مع مسؤوليها.

بعد عرض ودراسة جميع موارد مكتبات الجامعة: مكتبات الكليات الست والمكتبة المركزية ومكتبة المعهد (الموارد المادية، المالية، البشرية والوثائقية) قمنا بتحليل المعلومات المحصلة، وبعد معرفة واقع خدمات المعلومات بهذه المكتبات، ومن أجل معرفة الدور الذي تؤديه الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات في تطوير البحث العلمي في جامعة زيان عاشور، اخترنا من بين مجتمع المستفيدين فئة الأساتذة الدائمين وطرحنا عليهم مجموعة من الأسئلة قسمناها إلى ثلاثة محاور، مجموعة منها لمعرفة خصائص العينة التي اخترناها، ومجموعة أخرى للتعرف على مدى علم الأساتذة بالخدمات المكتبية ومدى استخدامهم للمكتبة، ومجموعة أخيرة لدراسة دور الخدمات في تطوير البحث العلمي عند أساتذة الجامعة.

بتحليل المعطيات حول واقع مكتبات جامعة الجلفة من خلال تحليل أجوبة مسؤولي المكتبات والتي حصلنا أغلبها من خلال المقابلة، وربطها بالمعطيات الإحصائية التي تم تجميعها عن طريق الاستبيان، وبالاستعانة بما لاحظناه في هذه المكتبات من خلال الزيارات المتكررة لها؛ خلصت الدراسة إلى أن الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة زيان عاشور محدودة جداً وضعيفة وتقتصر في الغالب على خدمة الإعارة مع حضور طفيف لبعض أشكال خدمة الإحاطة الجارية، ووجدنا أن خدمات المعلومات التي تقدمها مختلف المكتبات تؤثر على أداء الأساتذة في التعليم والتدريس وكافة الأعمال البيداغوجية لكن تأثيرها أقل على وظيفة البحث العلمي وكافة نشاطاته لدى الأساتذة، كما أن الباحثين يرحبون بتقديم الخدمات المكتبية التي من شأنها توفير المعلومات الحديثة للباحث ومساعدته وتسهيل عمله سواء في التدريس أو البحث العلمي.

Abstract:

The university library is an academic institution which plays a very important role within the university and all institutions of higher education where scientific research which is one of most relevant activities.

The purpose of this study is to present and analyze in the first place and on the basis of interviews with the librarians in charge of the seven Zian Achour University in Djelfa, all their existing physical, human, financial, documentary and human resources in these libraries to know the status of the documentary services or information services offered.

Secondly, in order to know the role played by the information services or documentary services of these libraries in the development of scientific research among teachers of the University of Djelfa, We developed a questionnaire to find out how satisfied teachers are with the services offered and the role they play in their mission as teachers and researchers.

We have come to the conclusion that the resources of the eight libraries of the Zian Achour University in Djelfa are not sufficient and that the information services offered are very limited, this has led to teachers being dissatisfied with these services, which influence their teaching activities more than that of scientific research. Arriving at this conclusion, we have proposed several steps to improve the quality of the documentary services offered by the university libraries of the University of Djelfa which will have to play a key role in scientific research.

Résumé :

La bibliothèque universitaire est une institution académique qui joue un important rôle au sein de l'université ainsi que toutes les institutions de l'enseignement supérieur où la recherche scientifique est l'une des fonctions les plus pertinentes.

Cette étude vise à présenter et à analyser au premier lieu toutes les ressources matérielles, humaines, financières, et documentaire existantes dans les sept bibliothèques de facultés et de celle de l'institut ainsi que la bibliothèque universitaire centrale de l'université Ziane Achour à Djelfa et ce pour connaître les services documentaires offerts par ces bibliothèques.

Pour connaître le rôle que joue les services d'information offerts par ces bibliothèques dans le développement de la recherche scientifique chez les enseignants de l'université de Djelfa, nous avons réalisé un questionnaire pour savoir à quel points les enseignants sont satisfait par les services offerts et quel est le rôle de ces derniers dans leur mission d'enseignants et de chercheurs.

Nous sommes arrivés à conclure que les ressources des neuf bibliothèques de l'université Ziane Achour à Djelfa ne sont pas suffisantes et que les services d'information offerts sont très limités, ce qui a conduit au fait que les enseignants sont plus satisfaits de ces services dans leurs activités d'enseignement, et plutôt moins satisfaits du rôle qu'ils jouent dans la recherche scientifique.

Arrivée à cette conclusion, nous avons proposés plusieurs démarches pour améliorer la qualité des services documentaires offerts par les bibliothèques universitaires de l'université de Djelfa qui devra jouer un rôle primordial dans la recherche scientifique.

قائمة المحتويات

i	قائمة المحتويات
xii	قائمة الجداول:
xvi	قائمة الأشكال:
أ	مقدمة:
7	الإطار المنهجي:
7	1 - إشكالية الدراسة:
10	2- الفرضيات:
11	3- أهمية الموضوع وأسباب اختياره:
11	3-1- الأسباب الموضوعية:
12	3-2- الأسباب الذاتية:
13	4- أهداف الدراسة:
13	5- ضبط مصطلحات الدراسة:
13	5-1- المكتبة الجامعية:
14	5-2- الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات:
14	5-3- الخدمة:
15	5-4- المعلومات:
15	5-5- العلم:
16	5-6- البحث:
16	5-7- البحث العلمي:
17	6-1- منهج الدراسة:
19	6-2- أدوات الدراسة:
19	6-2-1- الملاحظة:
19	6-2-2- المقابلة:
21	6-2-3- الاستبيان:
24	6-3- مجتمع البحث والعينة:
24	6-3-1- مجتمع البحث:
26	6-3-2- المعاينة وتحديد عينة البحث:
27	7- مجالات الدراسة وحدودها:
28	7-1- الحدود الموضوعية:
28	7-2- الحدود المكانية:
28	7-3- الحدود الزمنية للدراسة:
28	7-4- الحدود البشرية للدراسة:
28	8- الاستشهاد المرجعي:
29	9- الدراسات السابقة:
35	10- صعوبات البحث:
37	الجانب النظري

38 الفصل الأول: المكتبات الجامعية والبحث العلمي
39 تمهيد:
41 أولاً: المكتبات الجامعية:
41 تمهيد:
41 1- مفهوم المكتبة الجامعية:
42 2- أنواع المكتبات الجامعية:
42 2- 1- المكتبة الجامعية المركزية:
43 2- 2- مكتبات الكليات: 43
43 2- 3- مكتبات الأقسام أو المعاهد:
43 2- 4- مكتبات مراكز البحث العلمي أو مكتبات المخابر:
44 3- أهداف المكتبات الجامعية:
44 3- 1- مساندة العملية التعليمية التعلّمية أو الهدف التعليمي:
44 3- 2- تشجيع البحث العلمي ودعمه
 3- 3- خدمة المجتمع 45
45 4- وظائف المكتبة الجامعية:
47 5- سمات ووظائف المكتبات الجامعية:
48 6- مقومات المكتبات الجامعية:
48 6- 1- المبنى:
49 6- 2- الأثاث والتجهيزات:
49 6- 3- الموارد البشرية:
51 6- 4- المجموعات المكتبية:
52 6- 5- الموارد المالية (الميزانية):
52 6- 6- الرقابة:
52 7- الإدارة العلمية للمكتبة الجامعية:
52 7- 1 - مفهوم الإدارة العلمية:
53 7- 2- عناصر الإدارة العلمية في المكتبة الجامعية:
53 7- 2- 1- التخطيط:
54 7- 2- 2- التنظيم:
55 7- 2- 3- التوظيف:
55 7- 2- 4- التوجيه:
55 7- 2- 5- التنسيق:
55 7- 2- 6- إعداد التقارير:
56 7- 2- 7- الميزانية:
56 7- 3- متطلبات الإدارة العلمية في المكتبات الجامعية:
57 8- المكتبة الجامعية وتحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
57 8- 1- دوافع استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية:
58 8- 2- مزايا تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية:

- 8-3- تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية: 59.....
- 9- مشكلات المكتبات الجامعية: 61
- ثانيا: البحث العلمي..... 63
- تمهيد: 64
- 1- أهداف البحث العلمي: 65
- 2- مبادئ البحث العلمي:..... 65
- 3- أنواع البحوث العلمية: 66
- 3-1- أنواع البحث العلمي حسب الجهات المسؤولة عنها:..... 66.....
- 3-2- أنواع البحث العلمي حسب مناهج البحث والأساليب المستخدمة فيها: 66.....
- 3-3- أنواع البحث العلمي حسب إمكانية التطبيق: 67.....
- 4- دوافع البحث العلمي: 68
- 4-1- الدوافع الذاتية:..... 68.....
- 4-2- الدوافع الموضوعية: 68.....
- 5- أهمية البحث العلمي: 69
- 6- تحديات البحث العلمي في العالم العربي: 70
- 7- أبعاد أزمة البحث العلمي في الدول العربية: 73
- 8- البحث العلمي في الجزائر:..... 75
- 8-1- مراحل تطور البحث العلمي بالجزائر: 75.....
- 8-2- خصائص البحث العلمي في الجزائر: 78.....
- 8-2-1- غلبة التوجه التقني:..... 78.....
- 8-2-2- ضعف التمويل: 78.....
- 8-2-3- نقص عدد الباحثين:..... 78.....
- ثالثا: خدمات المكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي: 81
- تمهيد: 82
- 1- خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في خدمة البحث العلمي:..... 82
- 2- مهام المكتبة الجامعية من أجل تطوير البحث العلمي:..... 83
- 3- دور خدمات المكتبة الجامعية في دعم الدراسات العليا: 83
- 3-1- توفير الدعم للأستاذ الجامعي:..... 84.....
- 3-2- تحديث المناهج الدراسية:..... 85.....
- 3-3- الطالب كعنصر فعال في العملية التعليمية: 85.....
- 4- خدمة النشر العلمي في المكتبات الجامعية:..... 86
- 4-1- أنواع المنشورات العلمية: 87.....
- 4-2- النشر الإلكتروني: 87.....
- 4-2-1- النشر الإلكتروني ومصادر معلومات: 88.....
- 4-2-2- مزايا النشر الإلكتروني: 88.....

89	4-3 النشر الإلكتروني العلمي:
90	5- خدمة الترجمة العلمية والبحث العلمي:
91	6- خدمتي الإحاطة الجارية والبث الانتقائي وعلاقتهاما بالبحث العلمي:
92	7- هوية المكتبة الجامعية الحديثة:
93	خلاصة الفصل الأول:
94	الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
95	تمهيد:
96	1- خدمات المعلومات والخدمات المكتبية: إشكالية المصطلح
97	2- مفهوم خدمات المعلومات:
99	4- أهمية خدمات المعلومات:
99	5- مقومات خدمات المعلومات:
99	5-1 مصادر المعلومات بكافة أشكالها:
100	5-1-1 مصادر المعلومات ما قبل الطباعة:
100	5-1-2 مصادر المعلومات المطبوعة:
100	5-1-3 مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية، غير الورقية):
100	5-1-4 مصادر المعلومات الإلكترونية:
101	5-2 الموارد البشرية:
102	5-3 الموارد المادية:
102	5-4 الموارد المالية: 102
102	5-5 المستفيد الواعي الذي يتفاعل مع خدمات المكتبة:
102	5-6 تطبيق التكنولوجيات الحديثة لتسيير المكتبات تحت إدارة ناجحة وفعالة:
103	6- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات:
104	7- أنواع خدمات المعلومات:
104	7-1 الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة:
104	7-1-1 خدمات توفير مصادر المعلومات (تنمية المجموعات أو التزويد):
107	7-1-2 خدمات الفهرسة وأنواعها:
112	7-2 خدمات المعلومات المباشرة:
112	7-2-1 خدمة الإعارة:
115	7-2-2 خدمة الحجز لمصادر المعلومات والإعارة المتبادلة بين المكتبات:
117	7-2-3 الخدمة المرجعية:
119	7-2-4 خدمة النسخ والتصوير:
120	7-2-5 خدمة الإحاطة الجارية:
122	7-2-6 خدمة البث الانتقائي للمعلومات (بام):
124	7-2-7 خدمة الترجمة العلمية:

- 7-3- خدمات المعلومات الإلكترونية وأنواعها: 125.....
- 7-3-1- خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت: 126.....
- 7-3-2- خدمة البحث في الأقراص المضغوطة: 127.....
- 7-3-3- خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور: 128.....
- 7-3-4- خدمة تكوين المستخدمين على استخدام المصادر والخدمات الإلكترونية: 128.....
- 7-3-5- خدمة الاطلاع والتحميل للموارد الإلكترونية أو التسليم الإلكتروني للوثائق: 128.....
- 7-3-6- خدمة النفاذ إلى الإنترنت: 129.....
- 8- دراسات الإفادة من المعلومات: 129.....
- 8-1- تقييم خدمات المعلومات: 131.....
- 8-2- مجالات تقييم خدمات المعلومات: 131.....
- 8-2-1- ضمان جودة الخدمة: 132.....
- 8-2-2- ملائمة المجموعات لاحتياجات المستخدمين: 132.....
- 8-2-3- ملائمة المكتبة لمجتمع المستخدمين: 133.....
- 8-2-4- ملائمة الخدمات مع البيئة الاجتماعية للمكتبة: 133.....
- 9- تسويق خدمات المعلومات: 133.....
- 9-1- التسويق وتسويق خدمات المعلومات: 134.....
- 9-2- تطور مفهوم تسويق المعلومات: 135.....
- 9-3- أهداف تسويق خدمات المعلومات: 136.....
- 9-4- مكونات المزيج التسويقي: 136.....
- 9-4-1- السلعة المعلوماتية: 137.....
- 9-4-2- التسعير: 138.....
- 9-4-3- الترويج: 138.....
- 9-4-4- التوزيع المادي: 138.....
- 9-5- معوقات تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: 139.....
- خلاصة الفصل الثاني: 140.....
- الجانب التطبيقي: 141.....
- الفصل الثالث: مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة: دراسة تحليلية: 142.....
- تمهيد: 143.....
- 1- جامعة زيان عاشور بالجلفة: 144.....
- 2- مكتبات جامعة الجلفة: 144.....
- 2-1- المكتبة الجامعية المركزية: 144.....
- 2-1-1- المكتبة الجامعية المركزية وسط الهيكل التنظيمي للجامعة: 144.....
- 2-1-2- مهام المكتبة الجامعية المركزية: 145.....
- 2-2- مكتبات الكليات بجامعة الجلفة: 147.....
- 2-2-1- الهيكل التنظيمي لكليات جامعة الجلفة: 147.....
- 2-2-2- مهام مكتبات الكليات: 149.....

- 3- الموارد البشرية بجامعة الجلفة في تخصص علم المكتبات والمعلومات: 149
- 4- دراسة تفصيلية لموارد مكتبات جامعة الجلفة: 151
- 4- 1- المكتبة الجامعية المركزية: 151
- 4- 1- 1- الموارد المادية: 151
- 4- 1- 2- الموارد المالية للمكتبة: 152
- 4- 1- 3- الموارد البشرية للمكتبة المركزية الجامعية: 153
- 4- 1- 4- الموارد الوثائقية: 156
- 4- 1- 5- العمليات الفنية: 158
- 4- 1- 6- أدوات البحث البيبليوغرافي: 158
- 4- 1- 7- خدمات المعلومات: 158
- 4- 1- 8- تحليل المعطيات المحصلة حول المكتبة المركزية: 159
- 4- 2- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: 160
- 4- 2- 1- الموارد المادية للمكتبة: 160
- 4- 2- 2- الموارد المالية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: 161
- 4- 2- 3- الموارد البشرية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: 162
- 4- 2- 4- الموارد الوثائقية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: 164
- 4- 2- 5- العمليات الفنية: 165
- 4- 2- 6- أدوات البحث البيبليوغرافي: 165
- 4- 2- 7- خدمات المعلومات: 165
- 4- 2- 8- مشاكل المكتبة واقتراحات لحلها: 165
- 4- 3- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 166
- 4- 3- 1- الموارد المادية للمكتبة: 166
- 4- 3- 2- الموارد المالية للمكتبة: 167
- 4- 3- 3- الموارد البشرية: 168
- 4- 3- 4- الموارد الوثائقية: 169
- 4- 3- 5- العمليات الفنية: 170
- 4- 3- 6- أدوات البحث البيبليوغرافي: 170
- 4- 3- 7- خدمات المعلومات بالمكتبة: 170
- 4- 3- 8- مشاكل المكتبة ومقترحات لحلها: 170
- 4- 4- مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون: 171
- 4- 4- 1- الموارد المادية: 171
- 4- 4- 2- الموارد المالية للتزويد: 172
- 4- 4- 3- الموارد البشرية: 172
- 4- 4- 4- الموارد الوثائقية: 174

176	4-4-5 العمليات الفنية:
176	4-4-6 أدوات البحث:
176	4-4-7 خدمات المعلومات:
176	4-4-8 مشاكل المكتبة ومقترحات لحلها:
177	4-5-5 مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:
177	4-5-1 الموارد المادية للمكتبة:
178	4-5-2 الموارد المالية:
178	4-5-3 الموارد البشرية:
180	4-5-4 الموارد الوثائقية:
183	4-5-5 العمليات الفنية:
183	4-5-6 أدوات البحث:
183	4-5-7 خدمات المعلومات:
183	4-5-8 مشاكل المكتبة:
184	4-6-6 مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة:
184	4-6-1 الموارد المادية للمكتبة:
185	4-6-2 الموارد المالية للمكتبة:
186	4-6-3 الموارد البشرية:
187	4-6-4 الموارد الوثائقية:
188	4-6-5 العمليات الفنية:
188	4-6-6 أدوات البحث البيبليوغرافي:
189	4-6-6 خدمات المعلومات:
189	4-6-7 مشاكل المكتبة:
189	4-7-7 مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا:
189	4-7-1 الموارد المادية للمكتبة:
190	4-7-2 الموارد المالية:
190	4-7-3 الموارد البشرية:
191	4-7-4 الموارد الوثائقية:
193	4-7-5 العمليات الفنية:
193	4-7-6 أدوات البحث:
193	4-7-7 خدمات المعلومات:
194	4-7-8 مشاكل المكتبة:
194	4-8-8 مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية:
194	4-8-1 الموارد المادية:
195	4-8-2 الموارد المالية:
195	4-8-3 الموارد البشرية:

196	4-8-4 الموارد الوثائقية:
198	4-8-5 العمليات الفنية:
198	4-8-6 أدوات البحث:
198	4-8-7 خدمات المعلومات:
198	4-8-8 مشاكل المكتبة والمقترحات:
199	5- النتائج العامة لتحليل واقع مكتبات جامعة زيان عاشور:
200	خلاصة الفصل الثالث:
202	الفصل الرابع: دور خدمات المعلومات في تطوير البحث العلمي في مكتبات جامعة زيان عاشور:
202	تمهيد:
202	خصائص أفراد عينة البحث:
202	1-1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:
203	1-2- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:
205	1-3- توزيع أفراد العينة حسب المنصب:
207	1-4- توزيع أفراد العينة حسب الكليات:
208	1-5- توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة:
208	2- خدمات المعلومات المقدمة بمكتبات الكليات:
209	2-1- الانخراط في مكتبة الكلية:
211	2-2- أسباب عدم الانخراط في المكتبة:
212	2-3- مدى تلبية مكتبة الكلية للحاجات الوثائقية للباحثين:
213	2-4- أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية:
214	2-5- ملائمة قاعة المطالعة للبحث:
216	2-6- ما هي أسباب عدم ملائمة قاعة المطالعة:
216	2-7- هل تقدم مكتبك خدمة الترجمة العلمية؟:
217	2-8- أهمية خدمة الترجمة العلمية:
218	2-9- فوائد خدمة الترجمة:
219	2-10- استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة:
220	2-11- أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة:
223	2-12- الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة:
225	2-13- خدمة النفاذ إلى الانترنت:
226	2-14- مجالات استخدام خدمة الانترنت:
227	2-15- أهمية توفير خدمة الإحاطة الجارية:
228	2-16- الإضافة التي يمكن ان تقدمها الإحاطة الجارية:
229	3- علاقة خدمات المعلومات بمكتبات الكليات بالبحث العلمي:
229	3-1- أسباب التردد على المكتبة:
232	3-2- مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث:
233	3-3- أهمية خدمة النسخ والتصوير بالنسبة للباحث:
234	3-4- خدمة الإحاطة الجارية والبحث العلمي:
235	3-5- اللغة التي يستخدمها الأساتذة في البحث:
235	3-6- تأثير خدمة الترجمة العلمية على البحث العلمي (التعليم والنشر العلمي):
236	3-7- النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL:
238	3-8- استخدام الأساتذة لنظام sndl:
238	3-9- صعوبات استخدام نظام sndl:
240	3-10- النشر العلمي عند الأساتذة الباحثين:

242.....	3- 11- المشاركة في الملتقيات أو المؤتمرات:
242.....	3- 12- استعانة الأستاذ بالمكتبة في الإنتاج الفكري:
243.....	3- 13- كيفية حصول الأستاذ الباحث على المادة العلمية للبحث:
244.....	3- 14- تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للأستاذ:
244.....	3- 15- تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على مهمة البحث العلمي:
246.....	خلاصة الفصل الرابع:
248.....	الفصل الخامس: نتائج الدراسة
248.....	تمهيد:
249.....	1- نتائج الدراسة الميدانية:
249.....	1- 1- موارد مكتبات جامعة زيان عاشور والخدمات المتوفرة بها:
249.....	1- 1- المكتبة الجامعية المركزية:
250.....	1- 1- 2- مكتبات الكليات:
252.....	1- 2- إمكانات مكتبات الكليات وواقع خدمات المعلومات في جامعة زيان عاشور بالجلفة:
253.....	1- 2- 1- الموارد البشرية:
254.....	1- 2- 2- الموارد المادية (المبنى والتجهيزات):
255.....	1- 2- 3- الموارد المالية:
256.....	1- 2- 4- الموارد الوثائقية للمكتبات:
257.....	1- 2- 5- التشريعات والنصوص التنظيمية للمكتبات الجامعية:
258.....	1- 2- 6- العمليات الفنية وأدوات استرجاع المعلومات:
259.....	1- 2- 7- خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية الموفرة بالمكتبات:
260.....	1- 2- 8- المستفيدون من خدمات مكتبات الكليات:
265.....	1- 2- 9- استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات:
265.....	1- 3- مكتبات جامعة زيان عاشور وتلبيتها لحاجيات المستخدمين:
266.....	1- 4- علاقة خدمات المعلومات بالبحث العلمي لدى أساتذة الجامعة:
267.....	2- تحليل وتفسير نتائج الدراسة:
268.....	2- 1- دور المكتبة الجامعية في البحث العلمي بالجامعات:
270.....	2- 2- خدمات المعلومات وتأثيرها على وظيفة الأستاذ الجامعي:
271.....	3- المقترحات:
276.....	الخاتمة:
279.....	البيبلوغرافية
280.....	البيبلوغرافية
294.....	الملاحق:
294.....	- الاستبيان
297.....	دليل المقابلة: مجموعة محاور لأسئلة مقابلة موجهة لمسؤولي مكتبات جامعة الجلفة:

الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تعداد أساتذة جامعة الجلفة حسب المنصب والكلية	25
02	توزيع واسترجاع الاستبيانات	27
03	تزايد عدد الأساتذة الدائمين من سنة 1962 - 2011	79
04	أمثلة عن الخدمات أو السلع التي يمكن تسويقها	137
05	تعداد موظفي جامعة الجلفة في مجال المكتبات والمعلومات	150
06	ميزانية التزويد بالمكتبة المركزية	152
07	الموارد البشرية للمكتبة المركزية	154
08	نسبة المنخرطين في المكتبة المركزية	155
09	توزيع رصيد المكتبة الجامعية المركزية حسب نوع الوثائق	156
10	توزيع الكتب في المكتبة المركزية حسب اللغة	157
11	تجهيزات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	161
12	ميزانية مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	162
13	موظفو مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	162
14	نسبة المنخرطين في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	163
15	توزيع رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حسب اللغة	164
16	تجهيزات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	166
17	توزيع موظفي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب التخصص	168
18	توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب فئات المستفيدين	168
19	توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب اللغة	169
20	تجهيزات كلية الآداب واللغات والفنون	171
21	ميزانية مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون	172
22	الموارد البشرية لمكتبة كلية الآداب واللغات والفنون	173
23	توزيع المنخرطين في المكتبة في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب الفئات	173
24	رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب التخصص	175
25	تجهيزات كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية	177
26	ميزانية مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية	178

179	الموارد البشرية لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	27
179	توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	28
180	توزيع الكتب بمكتبة قسم علم الاجتماع حسب اللغة	29
181	توزيع رصيد مكتبة قسم العلوم الإنسانية حسب نوع الوثيقة واللغة	30
182	توزيع الرصيد حسب اللغة والتخصص في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	31
184	تجهيزات المكتبة الفرعية لقسم الفلاحة الرعوية	32
185	تجهيزات مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة	33
185	توزيع ميزانية مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة	34
186	تعداد موظفي مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة	35
187	نسبة المنخرطين من أساتذة وطلبة في مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة	36
188	الموارد الوثائقية لمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة	37
189	تجهيزات مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا	38
190	الموارد المالية لمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا	39
190	الموارد البشرية لمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا	40
191	توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا حسب الفئات	41
192	توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا حسب اللغة	42
194	تجهيزات مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	43
195	الموارد البشرية لمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	44
196	المنخرطون في مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	45
197	توزيع الكتب حسب اللغة بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية	46
197	رصيد المذكرات بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية	47
202	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	48
203	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	49
204	توزيع أفراد العينة حسب المنصب والفئة العمرية	50
206	توزيع أفراد العينة حسب المنصب	51
207	توزيع أفراد العينة حسب الكلية	52
208	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	53
209	نسبة انخراط الأساتذة في مكتبة الكلية	54
210	توزيع الأساتذة المنخرطين في المكتبة حسب الكليات	55
211	أسباب عدم الانخراط في المكتبة	56
212	مدى تلبية المكتبة للحاجيات للوثائقية للأساتذة	57

213	أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية للأساتذة	58
214	مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث	59
215	مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث حسب الكليات	60
216	أسباب عدم ملائمة قاعة المطالعة للبحث	61
216	توفر خدمة الترجمة العلمية	62
217	أهمية خدمة الترجمة العلمية	63
218	فوائد خدمة الترجمة العلمية	64
219	استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة	65
220	أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة	66
222	أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني حسب الكليات	67
224	تصور الأساتذة للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة	68
225	خدمة النفاذ إلى الانترنت	69
226	مجالات استخدام خدمة الانترنت	70
227	توفير خدمة الإحاطة الجارية	71
228	فوائد توفير خدمة الإحاطة الجارية	72
229	أسباب التردد على المكتبة	73
230	أسباب التردد على المكتبة حسب المنصب	74
232	مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث	75
234	أهمية خدمة النسخ والتصوير بالنسبة للباحث	76
234	خدمة الإحاطة الجارية وعلاقتها بالبحث العلمي	77
235	اللغة التي يستخدمها الأساتذة في البحث	78
235	تأثير خدمة الترجمة على البحث العلمي	79
236	توزيع الأساتذة حسب معرفتهم للنظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL	80
237	معرفة الأساتذة بنظام SNDL حسب المنصب	81
238	استخدام نظام sndl من طرف الأساتذة الجامعيين	82
239	صعوبات استخدام sndl	83
240	أنواع المنشورات العلمية للأساتذة	84
240	نوع المنشورات العلمية للأساتذة الباحثين حسب المنصب	85

242	مشاركة الاساتذة في الملتقيات والمؤتمرات	86
243	استعانة الأستاذ بالمكتبة في الانتاج العلمي	87
243	مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الباحثين	88
244	تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للأستاذ	89
245	تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة البحثية للأستاذ	90

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مشاكل وتحديات البحث العلمي في العالم العربي	72
02	النظام التعليمي الحديث حيث المكتبة هي قاعدة التعلم واللقاء والحوار المشترك	85
03	الخدمات المكتبية الالكترونية حسب مواصفة ISO \ 2789	126
04	علاقة علم المعلومات بالعلوم الأخرى	129
05	الهيكل التنظيمي لجامعة زيان عاشور	145
06	مخطط لكليات جامعة الجلفة	148
07	نسبة الطلبة المنخرطين في المكتبة المركزية	155
08	نسبة الأساتذة المنخرطين في المكتبة المركزية	157
09	مقتنيات المكتبة المركزية حسب اللغة	157
10	توزيع رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حسب اللغة	164
11	المخصصات المالية لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	167
12	المنخرطون في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب فئات المستفيدين	169
13	نسبة الأساتذة المنخرطين في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون	174
14	نسبة الطلبة المنخرطين في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون	174
15	توزيع رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب التخصص	175
16	نسبة الأساتذة المسجلين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	180
17	توزيع الرصيد حسب التخصص في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	182
18	نسبة تسجيل المنخرطين في مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة	188
19	توزيع رصيد مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة حسب اللغة	188
20	نسبة توزيع عناوين ونسخ الكتب حسب اللغة بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة	193
21	عدد المنخرطين في مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية	196
22	توزيع الكتب حسب عدد العناوين والنسخ بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية	197
23	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	203
24	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	204
25	توزيع أفراد العينة حسب المنصب	206

208	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	26
212	نسبة تلبية المكتبة لحاجيات المستفيدين	27
213	أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية للأساتذة	28
214	مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث	29
220	مدى استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة	30
221	أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة	31
223	أسباب عدم استخدام الموقع حسب المنصب	32
224	تصور الأساتذة للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة	33
225	استخدام الأساتذة للإنترنت في المكتبة	34
231	أسباب تردد الأساتذة على المكتبة حسب المنصب	35
233	مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث	36
241	أنواع المنشورات العلمية للأساتذة حسب المنصب	37

مقدّمة

مقدمة:

إنّ الاستثمار في العنصر البشري من خلال التعليم أصبح اليوم استثماراً ناجحاً ولديه عائد ملموس حيث تعتمد التنمية في كل بلدان العالم على منجزات البحث العلمي في كافة القطاعات، وتعتبر الجامعة مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي ومركزاً للبحث والباحثين بفضل ما تقدّمه من بحوث نظرية وتطبيقية ومنشورات علمية كالمقالات العلمية وأطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير، كما يهدف التعليم العالي في جملة ما يهدف إليه إلى إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في مختلف مجالات المعرفة التي تلبّي حاجيات المجتمع كما تسعى إلى توفير البيئة الأكاديمية العلمية والنفسية والاجتماعية التي تدعم الإبداع والتميز والابتكار كما تساهم في تنمية المعرفة في كل التخصصات وذلك داخل الجامعات التي تعتبر مؤسسات اجتماعية تخدم المجتمع الذي تتواجد فيه وتساهم في حل مشكلاته والنهوض به حيث تقف وراء تقدم الشعوب وتطورها.

تواجه المكتبات مجموعة من التحديات الصعبة في عصرنا الحالي الموسوم بعصر المعلومات، فمنذ بداية انفجار المعلومات وازدياد حجمها بسبب ما يعرف بثورة المعلومات والتي كان من أهم أسبابها ظهور الطباعة وتطور تقنياتها، إضافة إلى تعدد أشكال النشر وأماكنه، وتعدد لغات الإنتاج الفكري، كما ازداد عدد المواضيع البحثية وتعقدت مجالاتها، حيث أصبح من المستحيل على المكتبات والمشتغلين بقطاع المعلومات ملاحقة هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات، ثم ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتأثيرات الإيجابية الكثيرة التي حملتها معها والتي غيرت كثيراً من مفهوم ودور المكتبات في ظل مجتمع المعلومات الذي تعتبر فيه المعلومة مورداً علمياً، ثقافياً، اقتصادياً، اجتماعياً وتنموياً لذلك يتوجب على المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية خاصة أن تجد لنفسها مكاناً يسمح لها بأداء دورها بفعالية في خدمة مجتمعها.

إنّ المكتبة الجامعية هي المكتبة التي تنشؤها وتمولها الجامعة، فهي تخدم الجامعات والكليات وكل مؤسسات التعليم بعد المرحلة الثانوية، حيث تهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين بالجامعة، فنقدّم لهم المعلومات التي يحتاجونها للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي، كما أنّها تستمد أهدافها من أهداف الجامعة نفسها والتي تتمثل أهدافها بدورها في التعليم، والبحث العلمي وخدمة المجتمع، فالجامعة تسعى إلى إكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم العلمي الجامعي، وإعدادهم للحياة العلمية والعملية، كما أنّها تهتم بالبحث العلمي الذي يعد عاملاً أساسياً في توليد المعارف وتحقيق التقدم العلمي والتكنولوجي وتشجيع المجتمع الجامعي على القيام بالبحث إضافة إلى خدمة المجتمع.

إن الهدف الأساسي للجامعات وللمؤسسات التعليمية العالي حسب الكثير من الباحثين في المجال (إضافة إلى التعليم وخدمة المجتمع) هو تنمية وتطوير البحث العلمي الذي يعتمد بدوره على مجموعة من الركائز الأساسية ومن أهمها الباحث الذي يبحث عن المعلومة ويجربها، المختبر وهو المكان الذي يعتمد عليه في إجراء بحوثه بما يتوفر به من أجهزة ووسائل وأدوات،

ومراكز المعلومات والمكتبات ومراكز التوثيق بما يتوفر بها من أوعية ورقية وغير ورقية، وعليه وبناء على ما سبق، فالمكتبات الجامعية هي مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى توفير، تنظيم واسترجاع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها، كما تسعى إلى تسهيل وتيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين، فالمكتبات الجامعية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي بالجامعة يجب أن تقدم جهدا مضاعفا مقارنة بغيرها من أنواع المكتبات في تلبية حاجيات مستخدميها الذين يمثلون هنا نخبة المجتمع وهي الفئة المسؤولة عن التعليم والإنتاج المعرفي بالبلد، وحاجياتهم المعلوماتية دقيقة ومتخصصة حيث أن الهدف الأساسي من إنشاء المكتبات الجامعية هو المساهمة في تزويد المجتمع بالخبراء والفنيين والمتخصصين والمؤهلين، وتنمية المعرفة بمختلف ألوانها بإعدادها للمستفيدين ومساندتها للعلماء والباحثين، إضافة إلى الدور الريادي المهم الذي تلعبه المكتبة في خدمة العلم والمعرفة وفي حماية التراث الإنساني وحفظ الإنتاج الفكري البشري، لذلك فإن رسالة المكتبة الجامعية هي نفسها رسالة الجامعة فهي تسعى إلى تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمل ما يسند إليها من مسؤوليات وواجبات عملية، فالمكتبة الجامعية هي تلك المؤسسة التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعة وتسمى إلى توفير مصادر معلومات متنوعة وتجهزها للاستخدام من طرف الطلبة والأساتذة والباحثين عن طريق بثها أو عن طريق ما يصطلح عليه بخدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية.

الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات هي مجموع العمليات التي يقوم فيها المكتبي باستغلال كل موارد المكتبة لتقديم المعلومات المناسبة للباحثين بأفضل الطرق، وتتجسد الجهود التي تبذلها المكتبات في السعي إلى تلبية حاجيات المستخدمين بتقديم الخدمات المناسبة لهم، حيث أنه تعتبر خدمة كل الأعمال التي يقوم بها المكتبي من تزويد وفهرسة وتصنيف واستخدام، كما أن المكتبات الجامعية تقدم خدمات مباشرة كالإعارة، والخدمة المرجعية، وخدمة النسخ والتصوير، وغيرها من الخدمات إضافة طبعا للخدمات التي تطورت أو ظهرت مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كخدمة الترجمة العلمية، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة الاشتراك في قواعد البيانات أو خدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة وغيرها.

يعتبر القيام بالدراسات التقويمية ودراسات الإفادة حول المكتبات الجامعية أمرا ضروريا لمعرفة مدى تأدية المكتبة الجامعية لدورها كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، فهي مكتبات تابعة للجامعة وأهدافها مستمدة من أهداف الجامعة نفسها والتي تسعى بدورها إلى تنمية وتطوير البحث العلمي من خلال العملية التعليمية في مستويات الدراسة الأولى بالجامعة والدراسات الجامعية العليا وفي مراحل ما بعد التدرج كالدكتوراه والماجستير، وكلما كانت الخدمات التي تقدمها المكتبة في مستوى تطلعات الباحثين، وكلما أفادته بالمادة العلمية اللازمة لهم في مهمتهم التعليمية أي التدريس وفي مهمتهم الإنتاجية (النشر العلمي والتأليف)، وكذلك في مهمته البحثية (أي إنجاز البحوث العلمية بمختلف أنواعها)، كلما كانت المكتبة ناجحة وفعالة في تحقيق أهدافها، وتعتبر دراسة مدى مساهمة المكتبات الجامعية الجزائرية ونوعية

خدماتها ودرجة تأثيرها على الوظيفة الأساسية للجامعة وهي البحث العلمي من الدراسات الميدانية التي من شأنها إطلاع مسؤولي المكتبات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي كالجامعات والمعاهد وحتى الوزارة الوصية على واقع المكتبات وخاصة واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية، ومدى مساهمتها في تزويد الباحثين بالمادة الخام للقيام بدراساتهم ومدى مساهمة هذه المكتبات للتطورات التكنولوجية الحديثة، وبناء على نتائج مثل هذه الدراسات يقوم هؤلاء المسؤولون بالسعي لتحسين خدمات المكتبات الجامعية واستغلال كافة مواردها بحيث تضمن جودتها وذلك للرقى بالمكتبة وبأدائها.

مقارنة بالكثير من المكتبات الجامعية في الجزائر تعتبر مكتبات جامعة الجلفة حديثة نسبيا ورصيدا مازال صغيرا إذا ما قارناه بالكثير من المكتبات الجامعية العريقة الأخرى، كما أن لهذه المكتبات من الموارد المالية ما يفتح الآفاق - إن تم استغلالها بشكل علمي ومدرس - لتكون مكتبات جامعية متطورة وفعالة، لذلك فإن دراسات الإفادة في هذه الحالة ستحمل الكثير من التغييرات الإيجابية للمكتبات الجامعية وبالتالي للجامعة ولحركة البحث العلمي فيها. حيث تتوفر جامعة الجلفة على تسع مكتبات بارزة: المكتبة الجامعية المركزية، سبع مكتبات كلييات ومكتبة معهد إضافة إلى عدد من مكتبات الأقسام، وقد اخترنا هذه المكتبات لأن أغلبها حديث النشأة وأرصدتها متوسطة ويمكن أن تنمي وتطور بحيث تخدم وتوفر المصادر المناسبة للأعداد المتنامية من الطلبة، كما يجب أن تلعب دورها كمكتبات بحث لخدمة الأستاذ الجامعي بتوفير الخدمات الحديثة ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الممكن تطبيقها والتي تستغلها المكتبات الجامعية.

لإنجاز هذه الدراسة حول موضوع " دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة الجلفة " قسمنا العمل بعد عرض الإطار المنهجي للدراسة إلى جزئين، جزء نظري قمنا فيه بعرض المفاهيم النظرية المتعلقة بالموضوع وهي خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية والبحث العلمي، وجزء تطبيقي تعرضنا فيه إلى موارد مكتبات جامعة الجلفة وواقع الخدمات المقّمة بها إضافة إلى دراسة دور هذه المكتبات في تطوير البحث العلمي عند أساتذة الجامعة وختمناها بنتائج الدراسة.

ففي الإطار المنهجي للدراسة قمنا بتناول الأسس المنهجية التي اتبعناها في العمل وذلك بعرض مشكلة البحث وتساؤلاتها، الفرضيات، الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع إضافة إلى أهداف الدراسة وأهميتها، ثم قمنا بضبط المصطلحات المتعلقة بالموضوع، ووضحنا منهجية الدراسة وأدواتها والإجراءات العملية المتبعة في الدراسة التطبيقية، والتقنين المتبع عند الاستشهاد المرجعي وختمنا هذا الجزء من الدراسة بعرض الدراسات السابقة والصعوبات التي واجهتنا لمعالجة هذا الموضوع.

الفصل الأول كان حول المكتبات الجامعية والبحث العلمي حيث قمنا بتجزئته إلى ثلاثة محاور؛ أولا المكتبات الجامعية وعرضنا فيه المفاهيم النظرية حول المكتبات الجامعية، مفهومها، أنواعها، أهدافها، وظائفها ومقوماتها، إضافة إلى عناصر ومتطلبات الإدارة العلمية

المكتبات الجامعية، والتحديات التي تواجهها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأخيرا المشاكل التي تعترض المكتبات الجامعية، ثانيا تطرقنا إلى مفهوم البحث العلمي، مبادئه، أنواعه، أهميته والتحديات التي تواجهه في العالم العربي وختمنا هذا الجزء بعرض لأبعاد أزمة البحث العلمي في الجزائر، ثالثا وأخيرا أردنا ربط المكتبة الجامعية، وظائفها وخدماتها ومقوماتها بالدور الذي تؤديه في البحث العلمي، حيث تعرضنا إلى وظائف المكتبة الجامعية ومهامها المسخرة لخدمة بحث العلمي، دور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا، وبعض الخدمات المكتبية المرتبطة بشكل مباشر بالبحث العلمي كالنشر الإلكتروني، خدمة الترجمة العلمي، خدمتي الإحاطة الجارية والبث الانتقائي، وضرورة امتلاك المكتبة الجامعية لهوية إلكترونية أو افتراضية تمكنها من مسايرة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لخدمة البحث العلمي والباحثين.

أما الفصل الثاني فكان حول خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية؛ تطرقنا في بدايته إلى مفهوم خدمات المعلومات والعوامل التي أدت إلى ظهورها، أهميتها، مقوماتها والعوامل المؤثرة فيها، كما تعرضنا بشيء من التفصيل لأنواع خدمات المعلومات سواء الخدمات غير المباشرة أي الخدمات الفنية أو الخدمات المباشرة بأنواعها التقليدية والحديثة، وكذلك تحدثنا عن دراسات الإفادة من المكتبات وأوجه تقييم المكتبات لتحقيق الإفادة القصوى منها.

في الفصل الثالث من الدراسة تعرضنا بالدراسة والتحليل إلى كل مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة حيث يمثل هذا الفصل الجزء الأول من الدراسة التطبيقية التي اعتمدنا فيها على المعلومات المحصلة بنسبة كبيرة من خلال المقابلة مع مسؤولي هذه المكتبات، وعرضنا فيه بالتفصيل المكتبات موضوع الدراسة وهي: المكتبة المركزية الجامعية، مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا، مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون، مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة، ومكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية وذلك اعتمادا على تحليل المعطيات التي جمعناها من خلال محاور أسئلة المقابلات التي أجريناها مع مسؤوليها، فقد عرضنا مقومات كل مكتبة من هذه المكتبات وحللنا المعطيات التي حصلنا عليها وأعدنا صورة دقيقة وشاملة عن كل مكتبات الجامعة وواقع الخدمات المقدمة بها.

أما الفصل الرابع فكان حول دور خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في تطوير وتفعيل البحث العلمي عند الأساتذة الباحثين بجامعة زيان عاشور والذي يمثل الجزء الثاني من الدراسة الميدانية؛ حيث أننا وبعد أن تعرفنا على واقع مكتبات الجامعة، أردنا معرفة الدور الذي تلعبه الخدمات التي تقدمها على البحث العلمي عند الأستاذ الباحث في جامعة الجلفة والتعرف على مدى رضا الأستاذ الباحث عن الخدمات التي يتلقاها في المكتبة وتأثيرها على مهامه التعليمية والبحثية واعتمدنا في هذا الجزء على الاستبيان والمعلومات التي حصلناها من خلاله.

وقد ختمنا بحثنا بفصل خامس حول نتائج الدراسة التي توصلنا إليها والتي مكنتنا من معرفة واقع المكتبات الجامعية بجامعة زيان عاشور وواقع خدمات المعلومات بها إضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في البحث العلمي عند أساتذة جامعة الجلفة، وقد أدرجنا مجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تحسّن من الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات

جامعة زيان عاشور مع وضع تصور جديد للخدمات المكتبية بهذه المكتبات، وختمنا دراستنا بقائمة ببليوغرافية لعناوين مصادر المعلومات التي استعنا بها في إعداد الدراسة، قائمة الجداول والأشكال كما قمنا بإدراج ملاحق تضم استمارة الاستبيان ودليل المقابلة.

الإطار المنهجي للدراسة:

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أهمية الموضوع وأسباب اختياره.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- ضبط مصطلحات الدراسة.
- 6- منهجية الدراسة وأدواتها.
- 7- مجالات الدراسة وحدودها.
- 8- الاستشهاد المرجعي.
- 9- صعوبات البحث.

الإطار المنهجي:

1 - إشكالية الدراسة:

يهدف التعليم العالي في جملة ما يهدف إليه إلى إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في مختلف مجالات الحياة لتلبية حاجيات المجتمع وتوفير محيط علمي يدعم الإبداع والتميز والابتكار وذلك من خلال الجامعات التي تعتبر مؤسسات اجتماعية تخدم المجتمع الذي تتواجد فيه وتساهم في حل مشكلاته والنهوض به حيث تقف وراء تقدم الشعوب وتطورها. وقد اثبتت كل المعطيات في عصرنا الحالي ان أفضل استثمار للدول هو الاستثمار في العنصر البشري فهو الذي يحقق التنمية في كل المجالات سواء الاجتماعية او الاقتصادية او العلمية، أو غيرها من الميادين.

المكتبة الجامعية وهي تلك المؤسسة التي تنشؤها وتمولها وتضمن إدارتها مختلف مؤسسات التعليم العالي كالجامعات والمعاهد ومراكز البحث، تعتبر عنصرا فاعلا في المحيط الجامعي خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت كثيرا من مفهوم ودور المكتبات في ظل مجتمع المعلومات حيث أصبحت المعلومة موردا علميا، ثقافيا، اقتصاديا، واجتماعيا وقد أصبحت ملاحقة الكم الهائل من المعلومات وتجهيزها للاستخدام وانتقائها حسب حاجيات الباحثين مهمة ضرورية في المكتبات الجامعية.

تقدم المكتبات الجامعية خدماتها لكافة أفراد مجتمعها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين بالجامعة، حيث توفر لهم المعلومات التي يحتاجونها كل حسب وظيفته: الدراسة، التطوير المهني أو التدريس والبحث العلمي، كما أنّ المكتبة الجامعية تستمد أهدافها من أهداف الجامعة نفسها والتي تتمثل في التعليم أو التكوين، البحث العلمي، وخدمة المجتمع.

يرى الكثير من الباحثين والمهتمين بالتعليم العالي أنّ الهدف الأساسي للجامعة هو تطوير البحث العلمي في كافة المجالات، حيث يركز البحث العلمي على ثلاثة عناصر أساسية؛ الباحث وهو العنصر البشري الذي يسعى إلى البحث عن المعلومة والقيام بالتجارب، المختبر الذي يقوم فيه بإجراء بحوثه باستخدام التجهيزات والوسائل المتوفرة فيه، وأخيرا المكتبات أو بتسميتها الحديثة مراكز المعلومات التي تقدم له مصادر المعلومات المختلفة سواء كانت ورقية أو الكترونية.

المكتبات الجامعية هي مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى توفير، تنظيم واسترجاع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها، كما تسعى إلى تسهيل وتيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين، والمكتبات الجامعية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي بالجامعة يجب أن تقدم جهدا مضاعفا مقارنة بغيرها من أنواع المكتبات في تلبية حاجيات مستفيديها الذين يمثلون هنا نخبة المجتمع وهي الفئة المسؤولة عن التعليم والإنتاج المعرفي بالبلد، وحاجياتهم المعلوماتية دقيقة ومتخصصة حيث أنّ الهدف الأساسي من إنشاء المكتبات الجامعية هو المساهمة في تزويد المجتمع بالخبراء والفنيين والمتخصصين والمؤهلين، وتنمية المعرفة بمختلف ألوانها بإعدادها للمستفيدين

ومساندتها للعلماء والباحثين، إضافة إلى الدور الريادي المهم الذي تلعبه المكتبة في خدمة العلم والمعرفة وفي حماية التراث الإنساني وحفظ الإنتاج الفكري البشري، لذلك فإن رسالة المكتبة الجامعية هي نفسها رسالة الجامعة فهي تسعى إلى تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمل ما يسند إليها من مسؤوليات وواجبات عملية، فالمكتبة الجامعية هي تلك المؤسسة التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعة وتسعى إلى توفير مصادر معلومات متنوعة وتجهزها للاستخدام من طرف الطلبة والأساتذة والباحثين عن طريق بثها أو عن طريق ما يصطلح عليه بخدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية، فكلما كانت الخدمات التي تقدمها المكتبة في مستوى تطلعات الباحثين، وكلما أفادت الباحث بالمادة العلمية اللازمة له في مهمته التعليمية أي التدريس وفي مهمته الإنتاجية (النشر العلمي والتأليف)، وكذلك في مهمته البحثية (أي إنجاز البحوث العلمية بمختلف أنواعها) كلما اثبتت المكتبة نجاعتها وفعاليتها.

تعتبر جامعة الجلفة من الجامعات الحديثة في الوطن ومكتباتها حديثة نسبيًا ورصيد أقدمها مازال صغيرًا مقارنة بالمكتبات الكبرى في الجامعات العريقة بالجزائر، كما أنّ الموارد المالية والمادية المخصصة لها تسمح بالتطلع لأفاق كبيرة لو استغلت كما يجب. تتوفر جامعة الجلفة على تسع مكتبات بارزة: المكتبة الجامعية المركزية، سبع مكتبات كليات ومكتبة معهد إضافة إلى عدد من مكتبات الأقسام، أغلبها حديث النشأة وأرصدتها متوسطة ويمكن أن تنمي وتطور بحيث تخدم وتوفر المصادر المناسبة للأعداد المتنامية من الطلبة، كما يجب أن تلعب دورها كمكتبات بحث لخدمة الأستاذ الجامعي.

إن المكتبات الجامعية هي محور اهتمام الكثير من الباحثين والأكاديميين في مجال المكتبات والمعلومات ويتجلى ذلك من خلال عدد المؤلفات أو البحوث العلمية المنشورة في هذا الموضوع، لكن أغلب هذه الدراسات تهتم بالمواضيع الحديثة المتعلقة بالمكتبة الجامعية مثل تطبيقات التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية، اقتصاد المعرفة، الخدمات الإلكترونية بأنواعها، الدراسات التسويقية، مجتمع المعلومات، وغيرها من المواضيع؛ ونحن في دراستنا لمكتبات جامعة الجلفة أردنا أن ندرس جانبًا آخر من المكتبات الجامعية وهو موضوع الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات وعلاقتها بالبحث العلمي، فقد أثار اهتمامنا العدد المتزايد للمكتبات بجامعة الجلفة التي ورغم عددها الكبير إلا أن المنتسبين إليها من طلبة وأساتذة ضعيف جدًا كما أن الاهتمام بعدد المكتبات لا يعني بالضرورة توفير نوعية جيدة منها؛ فالكثير من هذه المكتبات الجديدة ما هي إلا تحويل ونقل لمجموعة من الأرصد من المكتبة الأم إلى مكتبات فرعية من خلال تخصيص مبنى جديد لها أو إعادة تهيئة مقر موجود مسبقًا، وقد أدركنا هذا الواقع من خلال تواجدها بالجامعة والاهتمام الدائم بمكتباتها، والاتصال المستمر مع أغلب مسؤولي مكتبات الجامعة.

يهدف كل بحث علمي إلى دراسة مشكلة ما، فمشكلة البحث هي إما ظاهرة غامضة تحتاج إلى تفسير، أو موضوع فيه خلاف ونحتاج إلى التأكد من أمره، ويعتبر تحديد المشكلة التي يتناولها البحث من أهم الخطوات البحثية التي يجب على الباحث أن يقوم بها فالإشكالية في أي بحث كما يقول منتصر أمين يجب أن تتوفر على مجموعة من الخصائص، فالمشكلة تعكس

شعورا بالحاجة ويجب أن تكون موجودة فعلا في الواقع، وتؤثر على المعنيين بها أفرادا أو مؤسسات، فيقوم الباحث بدراسة كافة الظروف المحيطة بها لمحاولة إيجاد حل لها، وهو الحال مع مكتباتنا بجامعة الجلفة فموارد المكتبة ونوعية الخدمات المقدمة بها تؤثر على كل مستفيدي المكتبة، كما أنّ مكتباتنا بجامعة الجلفة تعاني نقص ظاهر في الكثير من مقومات المكتبة سواء من حيث مصادر المعلومات أو من حيث الموارد البشرية والمادية والوثائقية وبالضرورة في الخدمات المقدّمة، وبفضل تواجدها بالقرب من كافة مكتبات الجامعة تمكنا من الحصول على الكثير من المعطيات مما سيمكننا من دراسة الموضوع بمختلف جوانبه.

لمعالجة موضوع "دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة الجلفة" فإن المعطيات السابقة الذكر، تدفعنا لطرح السؤال التالي:

" إلى أي مدى تساهم الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة زيان عاشور بالجلفة في تطوير البحث العلمي؟"

- يضم هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الجزئية التي تساعدنا في تناول البحث:
- ما هي مقومات خدمات المعلومات وما هو واقعها في مكتبات جامعة زيان عاشور؟
 - هل تلبي المكتبات الجامعية حاجيات الأساتذة الوثائقية؟
 - هل يعرف الأستاذ الجامعي الخدمات الحديثة التي يمكن أن تقدمها المكتبات الجامعية؟ وهل يدرك الفائدة من هذه الخدمات؟
 - إلى أي مدى تؤثر الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الجلفة على الوظيفة التعليمية والوظيفة البحثية للأستاذ الجامعي؟
 - كيف يمكن تطوير هذه الخدمات للرقى بالبحث العلمي بالجامعة؟

2- الفرضيات:

يعتبر أحمد بدر أنّ الفرض هو التخمين المؤقت الذي يضعه الباحث في بداية بحثه لإرشاده في البحث عن المعلومة والحصول بعد ذلك على المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث¹، وللإجابة عن سؤال البحث الذي طرحناه والأسئلة الفرعية، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: الموارد التي تحتوي عليها مكتبات جامعة الجلفة ليست كافية لتقديم خدمات مكتبية مناسبة لمجتمع المستفيدين.

الفرضية الثانية: مكتبات جامعة الجلفة لا تلبّي حاجيات مستفيديها من فئة الأساتذة.

الفرضية الثالثة: خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة الجلفة لا تؤثر على الوظيفة التعليمية والوظيفة البحثية للأستاذ الجامعي.

¹ - بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995، ص. 115

3- أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تهتم بنوع بارز من أنواع المكتبات وهي المكتبات الجامعية وتهتم أكثر بخدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات لمجتمع المستفيدين، وبالضبط على فئة الأساتذة الجامعيين الذين يشرفون بدورهم على مهمتين أساسيين من مهام وأدوار الجامعة وهو الدور التعليمي والدور البحثي، كما تظهر أهمية هذا النوع من الدراسات في كونها دراسات تطبيقية تستهدف مكتبات بعينها وهي في هذه الحالة مكتبات جامعة الجلفة وذلك لدراسة تأثير الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات على البحث العلمي عند الأساتذة الباحثين، والتعرف على نقاط القوة وإظهار نقاط الضعف فيها ثم معالجتها حسب المعطيات التي سنظهرها الدراسة.

إنّ الأهمية الفعلية لهذه الدراسة تتمثل في فائدتها العملية؛ حيث أنها ستكون أداة ومؤشرا لأصحاب القرار بالجامعة ومكتباتها؛ إذ تحمل معلومات موضوعية وحقيقية عن هذه المكتبات مدعمة بالمعطيات الإحصائية والدليل الفعلي على واقع المكتبة كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، ونوعية الخدمات الموجودة بها في أرض الواقع، وذلك لتحسين وتطوير مستواها وللرفع من مكانة مكتبات جامعة الجلفة بين باقي مكتبات الجامعات الجزائرية، إضافة إلى تفعيل دور المكتبة الجامعية في الوظيفة التعليمية والبحثية للأستاذ الجامعي كونه يمثل فئة فعالة من مجتمع المستفيدين من المكتبة ومن خلاله تحسين خدمات المكتبة لباقي المستفيدين.

لقد تم إنشاء جامعة الجلفة عام 2009، لكنها بدأت مسارها كمؤسسة للتعليم العالي عام 1990 كمعهد للإلكترونيك، ثم أصبحت مركزا جامعيا سنة 2000 لتتم ترقيته إلى جامعة سنة 2009، وخلال عقدين من الزمن تقريبا تطورت من مجرد معهد إلى جامعة فيها سبع كليات ومعهد، وبعد أن كان تعداد طلبتها 55 طالب سنة 1991 أصبح العدد 32500 طالب في السنة الجامعية 2016-2017 في مختلف التخصصات والمستويات، كما أن عدد الأساتذة هو الآخر في تزايد مستمر. وعليه فإن وتيرة هذه الزيادة تدفعنا إلى التفكير في السبل العملية والعلمية التي تسمح بتحقيق تطور نوعي وليس فقط كمي، وعليه فقد تم اختيار دراستنا الموسومة بـ "دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة الجلفة" لعدة أسباب:

3-1- الأسباب الموضوعية:

- أهمية خدمات المعلومات بالنسبة للمكتبات الجامعية كونها المحور الأساسي لوجود المكتبة الجامعية.
- الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه خدمات المعلومات في البحث العلمي في الجامعة وما يمكن أن توفره على الباحث من جهد ووقت ومال إذا قدّمت وفق الطرق العلمية.
- السعي إلى تطوير مكتبات جامعة الجلفة لأن معالجة النقائص في المكتبات الصغيرة والحديثة أسهل منه في المكتبات الكبيرة.

- معرفة مدى استخدام هذه المكتبات في محاولة لإعطاء صورة واقعية عن مكتبات جامعة الجلفة بمختلف مقوماتها.

- إن معرفة واقع هذه المكتبات وتحليل المعطيات الخاصة بمواردها المختلفة، ثم دراسة دور الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات في النشاط التعليمي والعلمي للأساتذة سيعطي مؤشرات حول فعالية الخدمات وبالتالي تعتبر دراسة من دراسات الإفادة من المعلومات التي تسمح بتقويم أداء المكتبة.

3-2- الأسباب الذاتية:

إن أحد الأسباب الأساسية لاختيار هذا الموضوع، هو أنّ جامعة عاشور قريبة جغرافيا من مقر إقامة الباحثة ولا تتطلب التنقل إليها إضافة إلى أسباب أخرى مهمة نذكر منها:
- كون مكتبات جامعة الجلفة محل اهتمام شخصي للباحثة بحكم ممارسة المهنة المكتبية لمدة ثلاث سنوات في المكتبة المركزية في مصلحة المعالجة، وكانت موضوع دراسة للباحثة في مرحلة الماجستير بعنوان " مساهمة في وضع سياسة تنمية المكتبات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور بالجلفة" حاولنا فيها وضع سياسة لتنمية المجموعات بالمكتبة المركزية التي كان قد مرّ على تأسيسها آنذاك ثلاث سنوات فقط، لكننا لاحظنا أن التوصيات التي اقترحناها لم تؤخذ بعين الاعتبار.

- لاحظنا أن العيوب التي سجلناها على المكتبة منذ إكمال دراسة الماجستير بقيت موجودة في المكتبة بل تفاقمت وامتدت إلى كل مكتبات الكليات والخدمات الموجودة بها.
- الاشتغال كأستاذ مساعد بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالجامعة منذ سنة 2006 والاحتكاك الدائم بالمكتبة بحكم التخصص للاستزادة من المعلومات والنقص الكبير لأداء المكتبات في الجامعة والمعاناة التي نجدها كأساتذة في علم المكتبات والمعلومات، حيث أنه لا توجد في الجامعة مكتبة تصلح كنموذج يمكن أن نوجه إليها الطلبة في التخصص للاطلاع على كيفية التسيير العلمي لمكتبة جامعية وللخدمات المكتبية ولو في أبسط أشكالها.
- بحكم الاتصال الدائم بأغلب مسؤولي المكتبات، لاحظنا أنّ كل المكتبات في الجامعة تقدم خدمات محدودة جدا، إضافة إلى قلة عدد الأساتذة الذين يرتادونها مقارنة بالعدد الإجمالي للأساتذة في كل كلية بالجامعة، فأردنا أن ندرس أسباب هذا العزوف رغم أهمية المكتبات بالنسبة للبحث العلمي.

- الرغبة في العمل والتدريس والبحث اعتمادا على مكتبات تقدّم خدمات حديثة وتطبّق تكنولوجيات حديثة ومتطورة.

- المساهمة في خلق فضاء مناسب لتدريب طلبة علم المكتبات بالجامعة بإنشاء مكتبات تعتمد الأسس العلمية في الإدارة والتسيير.

- عدد المكتبات في الجامعة يزداد باستمرار خاصة مع انقسام بعض الكليات وظهور مكتبات أقسام في كل كلية؛ لكن لا يوجد اهتمام كاف بنوعية الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

- نريد من هذه الدراسة أن تكون دراسة تقييمية نسعى من خلالها إلى اكتشاف بعض نقاط الضعف في هذه المكتبات لتداركها وإصلاحها مادامت حديثة النشأة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف البحوث والدراسات التقييمية إلى "تحسين الأداء أو زيادة فاعليته"¹، حيث تبرز أهمية الدراسات التقييمية في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية فالتقييم عنصر أساسي في إدارة وتنظيم المكتبات الجامعية وأنظمة المعلومات عموماً، إذ أنه يدرس إما من منظور المكتبة كمورد وتقنيات أو من منظور المستفيد من حيث رضاه أو عدمه من مستوى الخدمات المقدمة أو كليهما معاً، فتقييم الخدمات يهدف إلى إيجاد مواطن القوة والضعف في خدمات المكتبة سعياً لرفع جودتها وكفاءتها وتطويرها، والتقييم ليس غرضاً في حد ذاته بل هم وسيلة لتحسين أداء المكتبة وجعلها أكثر تأثيراً على الباحثين.

تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- 1- التعرف بالمكتبات الجامعية بكل مقوماتها العلمية، وبالبحث العلمي كغاية وهدف أساسي للمكتبة الجامعية، والعلاقة التي تربط خدمات المعلومات بتطور البحث العلمي.
- 2- التعرف على واقع مكتبات جامعة الجلفة: المكتبة المركزية ومكتبات الكليات والمعهد الموجودة بالجامعة وتحليل واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها اعتماداً على مختلف الموارد التي تتوفر عليها هذه المكتبات.
- 3- التعرف بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية سواء الخدمات التقليدية، أو الخدمات الحديثة، والدور الذي تلعبه في تطوير البحث العلمي عند فئة الأساتذة.
- 4- معرفة مدى استخدام الأساتذة الجامعيين للمكتبة ومجالات استخدامهم لها.
- 5- دراسة علاقة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة بمرودية الأستاذ الجامعي سواء في وظيفته البحثية أو التعليمية.
- 6- اقتراح تصور جديد لخدمات المعلومات بهذه المكتبات للقضاء على النقائص الموجودة.

7- الرفع من مستوى إفادة مكتبات جامعة الجلفة من خلال التعرف على نقاط القوة في خدماتها لتعزيزها وتحديد نقاط الضعف للقضاء عليها.

5- ضبط مصطلحات الدراسة:

5-1- المكتبة الجامعية:

نجد للمكتبة الجامعية مجموعة من التعاريف تبرزها على أنها "المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية"²، وتعرف

¹- أبو زينة، فريد... (وآخرون). مناهج البحث العلمي: طرق البحث النوعي. ط.2. عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007، ص.25

²- عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية - الجامعية - المتخصصة - العامة - المدرسية).

عمان، مؤسسة الوراق، 2006، ص. 31

أيضا بأنها " تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي"¹، كما تعرف بأنها " مكتبة تخدم كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية، وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين من المعلومات للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي"².

5-2- الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات:

يستخدم المؤلفون عند الكتابة حول خدمات المعلومات مصطلحين هما الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، وقلّ أن وجدنا بين المؤلفات فرقا بينهما، عدا كون المصطلح الأول نتيجة للمفهوم التقليدي للمكتبة؛ والذي يعتبرها نظاما تقليديا يقدم ما توفر لديه من كتب أو مصادر للمستخدمين ضمن الأسس النظرية والعملية لعلم المكتبات، أما المصطلح الثاني فهو نتيجة لتحرر المعلومة من وعائها وتركيزها على المحتوى ضمن تبعات تطور علم المكتبات إلى علم المعلومات.

تعرف خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية بأنها الخدمات التي " تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات"³، وتعرف أيضا بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والانترنت"⁴

5-3- الخدمة:

يتعدد تعريف مصطلح الخدمة حسب ميول واهتمامات الباحثين وسنورد أكثر هذه التعريفات رواجاً: فحسب جمعية التسويق الأمريكية " الخدمة هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو أخذها، وهي تفنى بسرعة"⁵، كما يعرفها Bitner و Zertaml على أنها " كل الأنشطة التي تكون مخرجاتها ليست منتجات مادية وتستهلك عند إنتاجها وتقدم قيمة مضافة مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت وهي بشكل أساسي غير ملموسة"⁶.

¹ - الصرايره، خالدة عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009، ص. 237.

² -Leshner, Teresa. LIS for arabs: an introduction to library and information science with an arabic glossary. Cairo : Dar el ketab el hadeth, 2008, p. 93

³ - عليان، ربيحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010، ص. 35.

⁴ - المدادحة، أحمد نافع ومطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012، ص. 84

⁵ - عليان، ربيحي. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 20

⁶ - نفس المرجع، ص. 20

من ذلك نجد أن للخدمات مميزات محددة، بدءاً من كونها غير ملموسة لا يمكن معاينتها أو الإحساس بها من قبل المستفيد، إضافة إلى كونها تقدّم وتستهلك في آن واحد، إذ تتطلب الخدمة وجود المستفيد ومقدّم الخدمة معاً مثل الخدمة المرجعية التي تتطلب وجود الباحث عن المعلومة وأمين المراجع، كما أن نوعية الخدمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارات وكفاءة مقدم الخدمة وهو المكتبي أو ما يسمى في عصرنا الحالي بأخصائي المعلومات.

5-4- المعلومات:

تتعد تعريفات المعلومات حسب الخلفية العلمية والفكرية لمن يعرفها إذ يختلف تعريفها في علوم الرياضيات عنه في علم الاجتماع، أو القانون، أو علم المكتبات، فيعرفها المدادحة على أنها "مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع والتي تكون الغاية منها تنميه وزيادة معرفة الإنسان"¹، فالمعلومات إذن تغير الحالة المعرفية للفرد في مجال ما وتساعد على اتخاذ القرار وإثراء البحث العلمي، وعليه فهي ليست شيئاً ملموساً، أو مرئياً أو مسموعاً، والمعلومات هي كذلك " مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات بهدف تنمية وزيادة معرفة الإنسان"²، فالمعلومات في عصرنا الحالي مرتبطة بكل مجالات الحياة ويسمى عصرنا بعصر المعلومات فمن يملك المعلومات يملك كل مقومات التطور والتقدم ومن هنا نبرز أهمية المعلومات في النقاط التالية³:

- 1- تعتبر المعلومات أساسية عند اتخاذ القرارات وفي حل المشكلات.
- 2- تساهم المعلومات في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.
- 3- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات الوطنية والعالمية.
- 4- الارتفاع في مستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية والإنتاج والخدمات.
- 5- ضمان مقومات القرارات السليمة في كل المجالات.
- 6- تساعد المعلومات في نقل الخبرات والاستفادة من المعرفة المتاحة.

5-5- العلم:

العلم لغة " هو إدراك الشيء بحقيقته...ويطلق العلم على مجموعة مسائل وأصول كلية تجمعها جهة واحدة كعلم الكلام، و علم النحو، و علم الأرض "4، وحسب تعريف قاموس وبستر هو " المعرفة المنسقة التي تنشأ عن الملاحظة والدراسة والتجريب وهو فرع من فروع المعرفة يتعلق بترسيخ الحقائق والمبادئ بواسطة التجريب والفروض"، أما قاموس أكسفورد فيعرفه على أنه " ذلك الفرع من الدراسة الذي يتعلق بكل متكامل من الحقائق المصنفة تحكمها قوانين عامة و تحتوي على طرق ومناهج موثوقة لاكتشاف حقائق جديدة في نطاق البحث والدراسة"،

¹ - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعتر، 2007، ص. 31

² - النواسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 2. عمان: دار صفاء، 2002، ص. 139

³ - نفس المرجع، ص. 145-146

⁴ - مصطفى، إبراهيم (وآخرون). المعجم الوسيط. إستانبول: المكتبة الإسلامية، [1972]، ص. 624

فالعلم إذن " هو مجموعة من المفاهيم والمعارف ووسيلة للاستنتاج" 1، أي أنه يساعدنا على التعامل مع القوى ذات التأثير في عالمنا ويسمح لنا بدراستها وتحليلها وحل المشكلات المتعلقة بها.

ينظر إلى العلم على أنه "منشط إنساني عالمي يسير وفق منهج محدد في البحث لتوفير المعرفة عن الكون، وتطويرها بشكل مستمر من أجل تحسين ظروف الحياة وحل مشكلاتها ومساعدة الإنسان على فهم الظواهر التي يواجهها وتصاغ النظريات العلمية لتفسير الظواهر والتنبؤ بها قبل حدوثها والتحكم في العوامل التي تؤدي إلى حدوثها" 2

5-6- البحث:

البحث لغة هو " بذل الجهد في موضوع ما، وجمع المسائل التي تتصل به" 3، فهو «طلب الشيء والسؤال عنه والاستخبار عن كنهه» 4، أما اصطلاحاً فنورد مجموعة من التعاريف لتوضيح مفهوم البحث.

يعرفه عامر قنديلجي بأنه " محاولة اكتشاف المعرفة والتنقيب عنها وتنميتها، وفحصها، وتحقيقها بفحص دقيق ونقد عميق، ثم عرضها بشكل متكامل وذكي لتسير في ركب الحضارة العلمية والمعارف البشرية وتسهم إسهاماً إنسانياً حياً وشاملاً" 5، كما يعرف البحث على أنه " طريقة منظمة أو فحص استفساري منظم لاكتشاف حقائق جديدة، والتثبت من حقائق قديمة والعلاقات التي تربط في ما بينها أو القوانين التي تحكمها" 6 أو " هو استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف جديدة يمكن توصيلها والتحقق من صحتها عن طريق الاختبار العلمي" 7، فالبحث بصفة عامة هو " السعي إلى زيادة معرفة الفرد في موقف معين أو عملية التوصل إلى حلول جديدة بالثقة، أو يعتمد عليها لحل المشكلات عن طريق الجمع المخطط والمنهجي للبيانات وتحليلها وتفسيرها" 8.

5-7- البحث العلمي:

تتعدد تعريفات البحث العلمي تبعاً لأهدافه ومجالاته ومناهجه لكن كل التعريفات تتفق على أن البحث العلمي يهتم بدراسة مشكلة ما بقصد حلها أو المساهمة في ذلك وفق منهج وقواعد علمية واضحة.

5- منتصر، أمين. خطوات وضوابط البحث العلمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 2010، ص. 44

2 - أبو سل، محمد عبد الكريم. أساسيات البحث العلمي والثقافة المكتبية. عمان: دار الفكر، 1998، ص. 15

3- مصطفى إبراهيم، (وآخرون)، مرجع سابق، ص. 40

4- المنجد في اللغة. بيروت: دار المشرق، 1962، ص. 26

5- قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار اليازوري، 2008، ص.

40

6- القاضي، دلال و البياتي، محمود. منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss.

عمان: دار الحامد، 2008، ص. 25

7 - نفس المرجع، ص. 25

8- عميمور، سهام، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ضل البيئة الالكترونية. ماجستير: علم المكتبات.

قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2012، مرجع سابق، ص. 51

إن مصطلح البحث العلمي هو مصطلح مركب من كلمتي بحث وعلم، وقد سبق تعريفه كليهما فهو يأخذ خصائص كل من المصطلحين السابقين، فهو " وسيلة للاستعلام والاستقصاء المنظم والدقيق الذي يقوم به الباحث بغرض اكتشاف معلومات أو علاقات جديدة بالإضافة إلى تطوير أو تصحيح المعلومات الموجودة فعلا، على أن يتبع في هذا الفحص والاستعلام الدقيق خطوات المنهج العلمي، واختيار الطريقة و الأدوات اللازمة للبحث وجمع البيانات"¹، وعليه فالبحث العلمي هو " الاستعمال المنظم للأدوات والطرق للوصول إلى الحل المناسب بشكل أفضل من إتباع وسائل أخرى أكثر تنظيماً"²، نجد من خلال ما سبق من تعريفات أن هناك استقصاء أو جهد فكري يقوم به شخص معين من أجل حل مشكلة محددة باستخدام منهج علمي للوصول إلى حلها أو حقيقتها. إن البحث العلمي هو محاولة منهجية لحل مشاكل معينة تواجه الباحث أو الإنسان بصفة عامة في حياته، ومع أن أكثر الناس حاجة إلى التفكير العميق أو البحث العلمي هم طلاب العلم والباحثون إلا أنه يعتبر كذلك عنصراً أساسياً لجميع من يشتغل في المؤسسات الثقافية والاقتصادية والإدارية والسياسية.

5-8-الأستاذ الباحث:

الأستاذ الباحث هو الشخص الذي يتولى مهمة التدريس بمؤسسات التعليم العالي، كما يسمى باحث لاهتمامه وقيامه بالبحوث العلمية، حيث يؤدي الأساتذة الباحثون من خلال التعليم والبحث مهمة الخدمة العمومية للتعليم العالي، ويضم منصب الأستاذ الباحث خمس رتب: أستاذ تعليم عالي، أستاذ محاضر(أ)، أستاذ محاضر(ب)، أستاذ مساعد(أ)، أستاذ مساعد (ب). وبهذه الصفة يتعين على الأساتذة الباحثين القيام بما يلي³:

- إعطاء تدريس نوعي ومحمين مرتبط بتطورات العلم والمعارف والتكنولوجيا والطرق البيداغوجية والتعليمية ومطابق للمقاييس الأدبية والمهنية.
- المشاركة في إعداد المعرفة وضمأن نقل المعارف في مجال التكوين الأولي والمتواصل.
- القيام بنشاطات البحث التكويني لتنمية كفاءاتهم وقدراتهم لممارسة وظيفة أستاذ باحث.

6- منهجية الدراسة وأدواتها:

6-1- منهج الدراسة:

تدخل هذه الدراسة ضمن الدراسات الاستكشافية، حيث يكون عند الباحث فكرة عامة عن المشكلة، ويعتمد هذا النوع من البحوث على محاولة دراسة موضوع معين عن طريق تحليل البيانات الثانوية، أو الدراسات الاسترشادية أو دراسات الحالة، أو المسوحات المتخصصة⁴، ويقوم الباحث بالرجوع إلى مختلف مصادر المعلومات للإلمام بالموضوع ثم تحليل البيانات الخاصة بمشكلته البحثية.

¹ - القاضي، دلال و البياتي، محمود، مرجع سابق، ص. 25

² - نفس المرجع، ص. 25

³ - مرسوم تنفيذي رقم 8 - 130 المؤرخ في 3ماي 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الباحث.

⁴ - القاضي، دلال، والبياتي، محمود، مرجع سابق، ص. 40

يعتبر المنهج الوصفي حسب عمار بوحوش مناسباً للبحث "عندما يكون الباحث على علم بأبعاد وجوانب الظاهرة التي يريد دراستها، نظراً لتوفر المعرفة بها من خلال بحوث سابقة أجريت على الظاهرة"¹، وهذا هو حال الباحثة مع الموضوع الذي اختارته، فبحكم انتمائنا إلى هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية واحتكاكنا المتواصل بالمكتبة كأستاذة، وقبلها بحكم عملنا كملحق أبحاث في مصلحة المعالجة بالمكتبة المركزية للجامعة فقد ألممنا بواقع هذه المكتبات؛ فكمكتبية عرفنا ما تعانيه المكتبة من نقائص وما تسعى وتأمل تحقيقه، ثم كعضو هيئة التدريس مستفيد ومنخرط بمكتبة الكلية التي كنا نطمح إلى الحصول فيها على مستوى معين من الخدمات. لقد لجأنا في إعداد هذه الدراسة إلى استخدام المنهج الوصفي الذي يستهدف تحقيق مجموعة من الغايات وهي²:

1- جمع المعلومات الوافية والدقيقة عن مجتمع، أو مجموعة أو ظاهرة من الظواهر أو نشاط من الأنشطة.

2- صياغة عدد من التعليمات أو النتائج التي يمكن أن تكون أساساً يقوم عليه تصور نظري محدد للإصلاحات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنشطة أخرى.

3- الخروج بمجموعة من المقترحات والتوصيات العملية التي يمكن أن تسترشد بها السياسات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنشطة.

ويرتبط المنهج الوصفي بمنهج آخر هو منهج دراسة الحالة؛ حيث يستخدم كما قلنا كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المشابهة³. يتميز منهج دراسة الحالة بأنه يوفر معلومات تفصيلية وشاملة ومعقدة من خلال فحص حالة ما، فيعود إلى خلفيتها، وتاريخها، وتاريخها ووضعها الراهن⁴. كما يهتم هذا المنهج بتجميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد على أن يعتبر الفرد أو المؤسسة أو المجتمع أو أي جماعة كوحدة للدراسة، ويقوم على التعمق في دراسة المعلومة بمرحلة معينة من تاريخ هذه الوحدة أو جميع المراحل التي مرت بها⁵، كما تتميز دراسة الحالة بمجموعة من المزايا هي⁶:

1- إمكانية تقديم دراسة شاملة ومعقدة للحالة المطلوب بحثها ودراستها، حيث يركز الباحث على موضوع دراسته والحالة التي يبحثها ولا يبعثر أو يشتت جهده على دراسة حالات متعددة.

2- توفير معلومات تفصيلية وشاملة مقارنة بمنهج أخرى.

3- قد تكون مكلفة ومتعبة عند اختيار عدة حالات أو مؤسسات.

¹ - بوحوش، عمار و الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 2001، ص. 138.

² - قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، مرجع سابق، ص. 129 - نفس المرجع، ص. 135³

⁴ - قنديلجي، عامر و السامرائي، إيمان فاضل. البحث العلمي الكمي والنوعي. عمان: دار اليازوري، 2009، ص. 222

⁵ - بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه، مرجع سابق، ص. 305

⁶ - قنديلجي، عامر، والسامرائي، إيمان فاضل، مرجع سابق، ص. 219

لإنجاز هذه الدراسة اعتمدنا على كلا المنهجين المذكورين حيث أننا نحتاج إلى معرفة دقيقة بمكتبات جامعة الجلفة التي اعتبرناها - على كثرتها- وحدة واحدة للدراسة مقارنة بموضوع المكتبات الجامعية الجزائرية حيث قمنا بعرض وتحليل موارد كل مكتبات الجامعة والخدمات المقدّمة ثم درسنا تأثير الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الجلفة على مجتمع المستفيدين مع تخصيص فئة الأساتذة الجامعيين الدائمين.

6-2- أدوات الدراسة:

للحصول على المادة العلمية لهذه الدراسة، اعتمدنا مثلما هو الحال في أي بحث علمي على مجموعة من مصادر المعلومات المطبوعة منها، كما اعتمدنا على بعض الملفات والسجلات الخاصة بالمكتبة والمقدمة عند الطلب أو الحاجة إليها، وكذلك النصوص والمراسيم المتعلقة بالجامعة، المكتبات الجامعية، والأستاذ الجامعي، وقد عمدنا إلى القيام بزيارات متكررة للمكتبات موضوع البحث وحرصنا على ملاحظة كل ما يحدث فيها، فدراسة الحالة التي اتخذناها منها للجانب التطبيقي من الدراسة تعتمد على مجموعة من الأساليب¹:

- تسجيل الحقائق دون تحيز: وهذا ما سعينا إلى تحقيقه من خلال الملاحظة المستمرة لكل ما يحدث في المكتبات عند كل زيارة.
- تدوين الملاحظات: وقد فعلنا ذلك عند محاورة مسؤولي المكتبة أو الموظفين فيها، مسؤولي بعض المصالح في الجامعة عند الحاجة.
- المقابلة والاستبيان: وهما الأدوات الأساسيتان من أدوات الدراسة.

6-2-1- الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها "هي المراقبة الدقيقة لظاهرة ما بطريقة منهجية أو علمية"²، ويمكن استخدامها في دراسات الحالة حيث تمكن الباحث من دراسة الموضوعات التي قد لا تكون فيها معلومات مكتوبة عنها. وقد لجأنا إلى هذه الأداة لاستكمال الكثير من المعلومات حول الجانب الميداني للدراسة وذلك بالتردد بشكل متكرر ومنهجي إلى المكتبات موضوع الدراسة.

6-2-2- المقابلة:

أداة المقابلة في البحث العلمي هي عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة موجهة تكون بين الباحث عادة، من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق مواقف محددة³، فالمقابلة هي "استبانة شفوية يقوم فيها الباحث بجمع معلومات شفوية من المستقضي منه ويتولى الباحث تعبئة هذه الاستبانة التي تمكن الباحث من دراسة وفهم التغيرات النفسية للمستقضي منه"⁴. كما أنّها "نوع من الحديث الهادف مع بعض الأشخاص الذين لديهم معلومات، غرضها الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين لديهم هذه المعلومات والتي ربما لا تكون موجودة في أماكن أخرى"⁵، أو هي "تفاعل

¹ - السامرائي، نبيهة صالح. محاضرات في مناهج البحث العلمي والدراسات الإنسانية: نموذج لكتابة الأطروحة والدفاع عنها. عمان: دار الجنان، 2013، ص. 74

² - عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص. 167

³ - قنديلجي، عامر، والسامرائي، إيمان، مرجع سابق، ص. 301

⁴ - الصيرفي، محمد عبد الفتاح. البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. عمان: دار وائل للنشر، 2002، ص 128

⁵ - أبو زينة، فريد (... وآخرون)، مرجع سابق، ص. 193

لفظي بين فردين في مواقف المواجهة، ويحاول أحدهما أن يستثير بعض المعلومات أو التغييرات لدى الآخر حول خبرته، وآرائه ومعتقداته إزاء موضوع معين¹. للحصول على المعلومات حول مكتبات جامعة الجلفة وكافة مواردها؛ عمدنا إلى إجراء مقابلات كثيرة ومتكررة مع مسؤولي المكتبات الجامعية، وقد كانت المعطيات التي حصلنا عليها من خلال المقابلة المصدر الأساسي لمعظم المعلومات التي عرضناها حول المكتبات المدروسة، ومسؤولو هذه المكتبات هم:

- مدير المكتبة المركزية.
 - مسؤولة مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا.
 - مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
 - مسؤول مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون.
 - مسؤول مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
 - مسؤولة مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة.
 - مسؤول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
 - مسؤولة مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- اعتمدنا في هذا الجزء من الدراسة على المقابلة غير المقننة أو المفتوحة²، حيث يقوم الباحث بتحديد محاور للأسئلة، ثم يترك الأسئلة الأخرى تتدفق وفق ما تمليه الحاجة وقد حدّدنا محاور المقابلة في ما يلي:

- 1- التعريف بالمكتبة، النشأة، المبنى، الهياكل، ... الخ
 - 2- الأثاث والتجهيزات: كل الموارد المادية للمكتبة.
 - 3- الموارد البشرية: الموظفون بالمكتبة؛ مؤهلاتهم وعددهم وعدد المستفيدين من الخدمات من فئة الطلبة والأساتذة.
 - 4- الموارد المالية: ميزانية المكتبة، حجمها وأوجه صرفها.
 - 5- الموارد الوثائقية: حجم الرصيد حسب نوع الوثيقة، حسب اللغة، وحسب عدد العناوين والنسخ.
 - 6- العمليات الفنية: الفهرسة، التكشيف، التصنيف والاستخلاص، أدوات البحث التي توفرها المكتبة.
 - 7- الخدمات المقدّمة في المكتبة.
 - 8- المشاكل التي تعاني منها المكتبة ومقترحات للقضاء عليها.
- باستخدامنا للمقابلة غير المقننة، فقد منحنا حرية لمسؤولي المكتبات الذين نحاوهم، حيث حددنا المحاور العامة للمعلومات التي نريد الحصول عليها، ثم تنقلنا إلى كل مكتبة من المكتبات المدروسة، وسجلنا مجموعة من الملاحظات والإجابات عن بعض الأسئلة، ثم تركنا نسخة من دليل المقابلة مع المكتبيين لاستكمال المعلومات غير الجاهزة مثل إحصائيات الرصيد،

¹ العبيدي، محمد جاسم و العبيدي، آلاء محمد. طرق البحث العلمي. عمان: دار دبيونو، 2009، ص. 26

² قنديلجي، عامر و السامرائي، إيمان، مرجع سابق، ص. 304

التجهيزات، وإحصائيات المنخرطين. لقد كنا نعاود التنقل إلى المكتبة في كل مرة نجد معلومات ناقصة، أو تناقضا في ما أعطي لنا من بيانات، وذلك لتصحيح واستكمال المعلومات.

نعتقد أن المقابلة كانت الوسيلة الأمثل لإعداد هذه الدراسة لأنه لا يوجد مصدر رسمي يقدم معلومات كاملة عن هذه المكتبات وحتى الملفات والسجلات الخاصة بالرصيد، والمنخرطين والتجهيزات لم تكن موجودة في عدة مكتبات وإنما تم إعدادها بعد أن طلبناها فالموقع الإلكتروني للجامعة والكلية لا يقدم معلومات عن المكتبات أو الكليات ماعدا الفهرس الإلكتروني، وقد اضطررنا في هذه الحالة إلى إجراء مقابلات أخرى مع مسؤولي بعض المصالح في رئاسة الجامعة مثل:

- مصلحة المستخدمين: لمعرفة عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات، وعدد الأساتذة الدائمين بالجامعة.

- مصلحة الاستشراف والإحصاء: لمعرفة عدد الطلبة والأساتذة في كل كلية.

- مصلحة التكوين وتحسين المستوى بالجامعة.

وقد نتج عن تحليل أسئلة المقابلة مجموعة من المعلومات التي استخدمناها لتقديم واقع المكتبة وكافة مواردها، ثم حولنا هذه المعطيات إلى جداول وأشكال بيانية سمحت لنا بعرض وتحليل واقع مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة.

6-2-3- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أكثر أنواع أدوات الدراسات التقييمية استخداما في قياس مدى الاستفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات وذلك لقياس فاعلية الخدمات في إشباع احتياجات المستفيدين من المعلومات¹، فالاستبيان هو " تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بمعالجة كمية بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية"²، كما أنه يتمثل في "مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة مع بعضها البعض بشكل يحدد الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي اختارها"³.

تضمنت أسئلة الاستبيان التجريبي الذي أعدناه في البداية حوالي 65 سؤال حيث قمنا بتعداد كل خدمات المعلومات التقليدية منها والحديثة، المباشرة وغير المباشرة وطرحنا مجموعة من الأسئلة لمعرفة مدى معرفة الأساتذة بوجودها سواء في مكتباتهم أو في غيرها، وقد قسمنا الأسئلة حينها إلى أربعة محاور:

1- خصائص العينة: وهي مجموعة من المتغيرات التي تعرفنا بعينة البحث كالسن، الجنس، المنصب، الكلية، التخصص، ومكان الإقامة.

¹- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 486

²- أنجرس، مورييس؛ تر. صحراوي، بوزيد و بوشرف، كمال و سبعون، سعيد. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. الجزائر: دار القصة، 2006، ص. 204

³- قنديجي، عامر و السامرائي، إيمان فاضل، مرجع سابق، ص. 288

2- محور الخدمات التقليدية: حيث طرحنا مجموعة من الأسئلة حول الخدمات الفنية والخدمات المباشرة التقليدية المقدمة في المكتبات الجامعية، سواء كانت موجودة في المكتبة ام لا.

3- محور الخدمات الحديثة: يضم هذا المحور أسئلة حول الخدمات الحديثة بالمكتبات الجامعية.

4- محور تأثير الخدمات على البحث: وضعنا في هذا المحور مجموعة من الأسئلة لمعرفة مجال استخدام الباحثين لخدمات المكتبات وتأثيرها على البحث العلمي. بعد توزيع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة للإجابة عليها وذلك لمعرفة مدى فهمهم للأسئلة وقدرتهم على الإجابة، لاحظنا أن الكثير من المستجوبين لم يفهموا أغلب المصطلحات المستخدمة رغم أننا أضفنا تعريفات مختصرة عن كل خدمة، كما سجلنا أن نسبة كبيرة منهم لا تعرف بوجود بعض الخدمات أصلاً، أو لا تعرف معناها، كما أنهم أشاروا إلى طول الاستبيان، لذلك، ونظراً للعدد الكبير من الأسئلة حول الخدمات المقدمة بالمكتبة، ونظراً لعلمنا المسبق بعدم وجودها بمكتبات جامعة الجلفة من خلال تحليل معطيات المقابلة التي أجريناها للتعرف على واقع هذه المكتبات؛ فقد حذفنا الكثير من الأسئلة لأن إجابتها كلها سلبية، وركزنا على الخدمات المتوفرة وظروف تقديمها، كما وضعنا أسئلة حول ما سيجمله تقديم هذه الخدمات على البحث العلمي عند الأستاذ في وظيفته التعليمية والبحثية.

6- 2- 3- 1- صدق الاستبيان:

إن الهدف من استخدام الاستبيان ليس مجرد معرفة إن كان الأساتذة يستخدمون المكتبة، وإلى أي مدى يساعدهم في أداء وظائفهم بقدر السعي للحصول على معطيات تقويمية للمكتبات الجامعية بجامعة زيان عاشور وذلك لتطويرها وتحسين مستوى خدماتها، لقد قمنا بإعادة صياغة الاستبيان وتعديله وفق المعطيات التي سجلناها سابقاً، حيث قلّصنا عدد الأسئلة بعد أن حذفنا تلك الخاصة بالخدمات غير الموجودة بالمكتبات موضوع الدراسة، وركزنا على الخدمات التي تؤثر مباشرة في البحث العلمي، ثم قمنا بتقديم الاستبيان إلى مجموعة من الأساتذة للتحكيم وراعينا في هذه العملية تنوع تخصصات المحكّمين، حيث قدمناها لأستاذين محاضرين "أ" في علم الاجتماع بجامعة الجلفة كون الباحثين في العلوم الاجتماعية أكثر استخداماً وألفة مع الاستبيان كأداة دراسة، وأستاذين محاضرين "أ" في علم المكتبات بحكم التخصص، وقد اکتفينا بصدق التحكيم أو ما يسمى الصدق الظاهري للاستبيان.

6- 2- 3- 2- توزيع الاستبيان:

بعد إعادة صياغة أسئلة الاستبيان التي كيّفنا محاورها مع أسئلة الدراسة، ومع الأخذ بعين الاعتبار المعلومات التي جمعناها حول المكتبات موضوع الدراسة، وبعد الأخذ بنصائح الأساتذة المحكّمين الذين تفضلوا مشكورين بالاطلاع على الاستبيان وتقديم ملاحظاتهم عليه، أجرينا التعديلات المطلوبة فقسّمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور هي:

المعلومات العامة: تتكون من مجموعة من خمس أسئلة تسمح بالتعرف على خصائص عينة البحث، وهي الجنس، السن، المنصب، الكلية، ومكان الإقامة وهي الخصائص التي رأينا أنها قد تؤثر على استخدام الباحثين للمكتبة واستفادتهم من خدماتها.

المحور الأول: خدمات المعلومات: يتكون هذا المحور من ستة عشر سؤالاً (16) حول الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية، والخدمات غير الموجودة بالمكتبة لكنها تؤثر على البحث العلمي؛ كخدمة الترجمة، خدمة الموقع الإلكتروني، البث الانتقائي، خدمة النفاذ إلى الإنترنت، والخدمة المرجعية.

المحور الثاني: تأثير خدمات المعلومات على البحث العلمي: يتكون هذا المحور من خمسة عشر سؤالاً (15) حول أسباب لجوء الباحث إلى مكتبة الكلية، والمصادر التي يستخدمها والخدمات التي يراها مهمة في أداء مهامه، الإنتاجية العلمية للأساتذة ودور المكتبة فيها، وتأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على أداء ومردودية الباحث.

تم توزيع وإتاحة الاستبيان بشكل يدوي وذلك حسب الظروف التي واجهتنا في كل كلية، حيث تم توزيع بعضها في مصلحة الدراسات بالكلية أو مصلحة الأعمال الموجهة، مكتبة الكلية، التسليم باليد مباشرة بالنسبة للكلية التي تنتمي لها الباحثة، أو بتكليف بعض الأساتذة الزملاء في تخصصات أخرى بتوزيعها. وقد بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة 195 استبيان، من مجموع 233 وحدة، ونشير هنا إلى أن بعض الاستبيانات قد فقدت ولم توزع فاضطرت الباحثة إلى إعادة طبع نسخ جديدة، ورغم ذلك وبعد مراجعتها، وجدنا أن عدد الاستبيانات المفقودة بلغ 30 استبيان رغم حرصنا على توزيع الحجم الكامل للعينة، كما أنه تم إلغاء أربع استبيانات لأنها إما غير مكتملة أو متناقضة في إجاباتها.

من خلال ملاحظتنا أثناء توزيع الاستبيان، سجلنا تهرباً كبيراً من الأساتذة من الإجابة عن الأسئلة، جهلاً أحياناً بهذا النوع من الدراسات كما هو الحال في التخصصات التقنية حيث سجلنا أكبر نسبة من الاستبيانات غير المسترجعة، أو بسبب اللامبالاة وعدم أخذ الدراسة على محمل الجد أحياناً أخرى، فالكثير من الأساتذة أخذ الاستبيان معه ولم يرجعه، وترجع الباحثة هذا بالدرجة الأولى إلى ضعف الثقافة المكتبية عند الكثير من الأساتذة وعدم وعيهم بجدوى الدراسات التقييمية للرفع من مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة، أما بالنسبة للاستبيانات الملغاة فكان السبب هو أن بعض المبحوثين لم يجيبوا سوى على أسئلة المعلومات العامة والبعض الآخر وقع في تناقض واضح كأن ينفي انخراطه في المكتبة أو في نظام الوطني للتوثيق عن بعد ثم يجيب عن الأسئلة المتعلقة بهاذين السؤالين.

6- 2- 3- معالجة وتحليل البيانات:

بعد استرجاع الاستبيانات الموزعة والتأكد من ملائمتها للدراسة، من حيث اكتمال المعلومات، وإلغاء الاستبيانات الناقصة، تمّ تحديد 195 استبيان كعينة نهائية للدراسة، وللقيام بالتحليل الإحصائي للمعلومات لجأنا إلى استخدام برنامج spss، وهو برنامج إحصائي جاهز

Staistical package for social sciences يستخدم لتحليل كافة البيانات الإحصائية لمختلف العلوم وخاصة العلوم الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والإنسانية تحت نظام ويندوز¹، لكننا ونظرا لمشكل ضيق الوقت و لعدم قدرتنا على التدريب كفاية على هذا البرنامج في وقت قصير؛ فقد قدمنا الاستثمارات إلى متخصص في هذا البرنامج واستعنا بالمعارف الأولية التي نملكها عنه في مراقبة العمل والتأكد من سلامته.

يعتبر برنامج spss أداة بحث مهمة لتحليل الاستبيان حيث يختصر وقتا كبيرا وجهدا أكبر في كافة مراحل التحليل؛ بدءا بتعريف المتغيرات ثم ترميز الأسئلة، وترقيمها ثم ملأ البيانات الخاصة بكل سؤال؛ فيقوم البرنامج بإعداد الجداول والأشكال البيانية بواسطة مجموعة من التعليمات، كما يقوم بحساب القيم الإحصائية التي يحتاجها الباحث ويريدها، وقد استعنا بهذا البرنامج في دراستنا في حساب عدد التكرارات في كل سؤال والنسب المئوية، وإعداد الجداول البسيطة والمركبة وإعداد الأشكال البيانية مما وفر علينا وقتا معتبرا.

نظرا للفوائد والمزايا الكبيرة التي يوفرها هذا البرنامج الإحصائي ندعو من خلال هذا البحث أساتذة ومسؤولي التكوين في علم المكتبات إلى إدراجه بصفة إجبارية في المناهج الدراسية للتخصص، حيث أنه يعتبر أداة جيدة من أدوات البحث، ويوفر وقت وجهد الباحث في مرحلة تفريغ الاستبيان والدراسة الإحصائية ليستغله في تحليل النتائج.

6-3- مجتمع البحث والعينة:

6-3-1- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع المكتبة الجامعية بشكل أساسي من الطلبة بمختلف مستوياتهم والأساتذة الجامعيين، وقد اخترنا عمدا فئة الأساتذة لأنها الأقرب والأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، فمجتمع البحث هو مجموعة من الأفراد أو الوحدات التي تجمعها صفة واحدة أو صفات مشتركة وجميع هذه الصفات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث ويتحدد حسب الأهداف التي يريد الباحث تحقيقها²، ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا في فئة الأساتذة الباحثين، الذين يحددهم القانون الجزائري في أربع مجموعات؛ أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر (أ)، أستاذ محاضر (ب)، أستاذ مساعد (أ)، أستاذ مساعد (ب)³، يبلغ تعداد الأساتذة بجامعة زيان عاشور 931 أستاذ موزعين على مختلف الرتب وهذا ما يوضحه الجدول التالي الخاص بتوزيع أساتذة الجامعة حسب الكليات والمنصب⁴، حيث تحتل كلية العلوم والتكنولوجيا المرتبة الأولى بمجموع 237 أستاذ، وتأتي بعدها كلية علوم الطبيعة والحياة بمجموع 149 أستاذ، لتليها كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بمجموع 147 أستاذ، ثم كليتنا العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة وعلوم التسيير وكلية الآداب واللغات والفنون بمجموع 119 أستاذ في كل واحدة منهما، وبعدها

¹ - القاضي، دلال و البياتي، محمود، مرجع سابق، ص. 199

² - القاضي، دلال و البياتي، محمود، نفس المرجع السابق، ص 148

³ - مرسوم تنفيذي رقم 8 - 130 المؤرخ في 3 ماي 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالأساتذة الباحث، مرجع سابق.

⁴ - القائمة الاسمية لأساتذة الجامعة. مصلحة التكوين وتحسين المستوى بالجامعة، بتاريخ 22 فيفري 2017

الإطار المنهجي

تأتي كلية الحقوق والعلوم السياسية بمجموع 110 أستاذ وفي المرتبة الأخيرة يأتي معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بمجموع 48 أستاذ، ونشير إلى وجود أستاذين في رئاسة الجامعة واحد برتبة أستاذ تعليم عالي والآخر برتبة أستاذ محاضر أ.

التوجيه	أستاذ تعليم عالي	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ محاضر "ب"	أستاذ مساعد "أ"	أستاذ مساعد "ب"	المجموع
رئاسة الجامعة	1	1	0	0	0	2
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	0	19	17	6	6	48
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	2	34	21	62	28	147
كلية العلوم والتكنولوجيا	7	20	37	134	39	237
كلية الحقوق والعلوم السياسية	6	29	15	43	17	110
كلية العلوم الاقتصادية	1	20	25	56	17	119
كلية الآداب واللغات والفنون	4	20	20	48	27	119
كلية علوم الطبيعة والحياة	5	10	20	88	26	149
المجموع	26	153	155	437	160	931

الجدول رقم (1): تعداد أساتذة جامعة الجلفة حسب المنصب والكلية.

نلاحظ من خلال الجدول اختلاف المجموع الكلي للأساتذة في كل كلية، ويعود هذا بدرجة كبيرة إلى قدم الكلية وكبرها من حيث عدد الطلبة المسجلين والتخصصات الموجودة بكل كلية حيث أن العدد الأكبر يعود لكلية العلوم والتكنولوجيا وهي أقدم تخصص بالجامعة والعدد الأقل يعود لمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية وهو الأحدث في التخصصات الموجودة بالجامعة.

6-3-2- المعاينة وتحديد عينة البحث:

المعاينة هي " الاستناد لعدد من المفردات والتي هي جزء من أو خيار معين من مفردات أكبر تمثل المجتمع لاتخاذ القرار وإجراء التحليل ووضع النتائج والتوصيات"¹، كما أن العينة تحدد بدقة، فهي " مسح فعلي لجزء من مجتمع البحث المستهدف بالدراسة عندما يكون هذا المجتمع كبيراً"²، فالعينة تعني " اختيار عدد من مفردات المجتمع تمثله كما ونوعاً في الخصائص ذات العلاقة... كما تغني الباحث عن الحصر الشامل عندما تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أهداف البحث"³ فهي مجموعة من الأفراد الذين يمثلون المجتمع المبحوث، وتنقسم إلى⁴:

- العينات الاحتمالية: وهي عينات تطبق عليها النظريات الإحصائية لتمدنا بتقديرات صحيحة عن المجتمع الأصلي مثل العينات العشوائية، العينات الطباقية، المساحية والمنتظمة.
- العينات غير الاحتمالية: التي يدخل فيها حكم الباحث كالعينة الحصصية والعينة العمدية وتعتمد النتائج التي يصل إليها الباحث باستخدامها على حكمه الشخصي.

بعد الحصول على العدد الكلي للأساتذة الدائمين بالجامعة؛ ونظراً للعدد الكبير للأساتذة الباحثين وصعوبة الاتصال بهم كلهم بسبب تواجدهم في كليات مختلفة ومتباعدة نوعاً ما، اخترنا إخضاع قسم فقط من المجتمع الكلي للدراسة باعتماد العينة الحصصية التي " تعمد إلى اختيار أفراد العينة من بين الجماعات أو الفئات ذات الخصائص المعينة وذلك بنسبة الحجم العددي لهذه الجماعات"⁵، وتمثل هنا فئة الأساتذة الباحثين حسب الكليات حيث عمدنا إلى أخذ نفس النسبة من الأساتذة في كل كلية.

إن حجم العينة يختلف حسب ظروف البحث، وتعتبر نسبة 10 % شائعة الاستخدام في الكثير من الدراسات عند تحديد العينة، ففي مجتمع البحث الذي يقدر ببعض المئات على بعض الآلاف من العناصر؛ من الأفضل أخذ مائة عنصر من كل طبقة وأخذ 10% من مجتمع البحث لما يتكون من بعض الآلاف⁶، ولأن مجتمع بحثنا يقارب الألف مبحوث؛ فقد اخترنا 25% من مجتمع البحث أي ما يعادل 233 مبحوث من مجموع 931 أستاذ باحث بجامعة الجلفة، وقد حرصنا على أخذ نفس النسبة في كل كلية وذلك مراعاة توزيع عدد مفردات مجتمع البحث في كل كلية. ويوضح الجدول التالي عدد الاستبيانات الموزعة في كل كلية والاستبيانات المسترجعة والمفقودة.

¹ - القاضي، دلال والبياتي، محمود، مرجع سابق، ص. 148

² - Javeau, Claude. L'Enquête par questionnaire: manuel à l'usage du praticien. 4 ed. Bruxelles : Ed. de l'université de Bruxelles, 1992, p.49.

³ - محيرق، مبروكة عمر. الدليل الشامل في البحث العلمي مع تطبيقات عملية على الاستشهادات المرجعية الورقية والالكترونية وفقاً للمعايير الدولية ISO . ALA . MLA. CM . القاهرة: مجموعة النيل الدولية، 2008، ص. 156

⁴ - بدر، أحمد. أصول البحث العلمي، مرجع سابق، ص. 324

⁵ - نفس المرجع، ص. 329

⁶ - أنجيس، موريس، مرجع سابق، ص. 318

الكلية	حجم العينة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات الملغاة
كلية العلوم والتكنولوجيا	59	42	15	2
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير	30	22	4	4
كلية الحقوق والعلوم السياسية	28	27	1	0
كلية الآداب واللغات والفنون	30	24	5	1
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	37	36	1	0
كلية علوم الطبيعة والحياة	37	33	3	1
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	12	11	1	0
المجموع	233	195	30	8

الجدول رقم (2): توزيع واسترجاع الاستبيانات

يوضح الجدول أعلاه بيانا لتوزيع واسترجاع الاستبيانات، فكما سبق وذكرنا فقد أخذنا نسبة 25 % من العدد الإجمالي للأساتذة في كل كلية، ونتج عن ذلك وبترتيب تنازلي تسجيل اختيار 42 أستاذا في كلية العلوم والتكنولوجيا، وتليها العلوم الاجتماعية والإنسانية بمجموع 36 مبحوث، ثم كلية علوم الطبيعة والحياة بمجموع 33 مبحوث وتقاربت كليتا الحقوق والعلوم السياسية وكلية الاقتصاد بمجموع 27 و22 أستاذ على التوالي، وكانت أدنى نسبة في معهد التربية الرياضية هي 11 أستاذ بسبب ضعف تمثيلها في مجتمع البحث أصلا.

7- مجالات الدراسة وحدودها:

قمنا بوضع مجموعة من الحدود للدراسة الميدانية وذلك للتحكم في هذه الدراسة بحيث نستطيع تناولها بشكل مضبوط، وتتمثل هذه الحدود في:

7-1- الحدود الموضوعية:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ودورها في تطوير وتفعيل البحث العلمي من خلال دراسة الخدمات التي تقدمها مكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور، وقد استثنينا المكتبة المركزية للأسباب التي سنشرحها لاحقاً في الدراسة الميدانية حول مكتبات جامعة الجلفة ولأنها تمثل حالة خاصة، ثم تطرقنا إلى الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات وتأثيرها على الأستاذ الجامعي.

7-2- الحدود المكانية:

تتناول الدراسة كل مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة ومكتبات الكليات والمعاهد التابعة لها، وهي على التوالي:

- المكتبة المركزية الجامعية.
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا.
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون.
- مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة.
- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية.

7-3- الحدود الزمنية للدراسة:

استغرقت الدراسة التطبيقية منذ إعداد الاستبيان الأولي وتوزيعه على مجموعة الأساتذة واختباره، إلى غاية إعداد النسخة النهائية وتوزيعها على الأساتذة، ثم استرجاعها، وتفريغها الفترة الممتدة من بداية شهر ماي 2017 إلى غاية نهاية شهر أفريل 2018. وقد اضطررنا خلال هذه الفترة إلى إعادة طبع وتوزيع نسخ جديدة من الاستبيان لأن عددا كبيرا منها تم تضييعها في المصالح التي طلبنا منها توزيعها لأننا أردنا الحفاظ على حجم العينة قدر الإمكان.

7-4- الحدود البشرية للدراسة:

بالنسبة للعنصر البشري، فقد اهتمت الدراسة بفئة الأساتذة الجامعيين الدائمين، فكما نعلم مجتمع المكتبة الجامعية يتكون من الطلبة في مختلف مراحل التكوين العالي، الأساتذة والفئة الإدارية العاملة بالجامعة، ولأن الأساتذة هم الذين لديهم تأثير مباشر على البحث العلمي، فقد خصصناهم بالبحث لكونهم يشرفون على العملية التعليمية بالجامعة، كما يقومون بالمساهمة في البحث من خلال التأليف وإجراء البحوث والدراسات.

8- الاستشهاد المرجعي:

ككل بحث علمي اعتمدنا في إعداد هذه الدراسة على مجموعة من مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية، وتحقيقاً لمبدأ الأمانة العلمية كان لا بد أن ننسب هذه المصادر

لأصحابها فاعتمدنا في ذلك على تقنين أيزو الخاص بالتهميش¹، فبالنسبة للمصادر الورقية من كتب ومقالات ومجلات لجأنا إلى التقنين ISO 690، وفي المصادر الإلكترونية اعتمدنا على تقنين ISO 690-2، واستعنا كذلك بالجدول الذي وضعته جامعة لوفان والذي يلخص أبرز الاستشهادات حسب ذات التقنين²، ونسجل هنا ملاحظة حول اختلاف وتنوع الطرق والمعايير المستخدمة في التهميش وكذلك عدم وجود دليل لكيفية الإعداد الفني للأعمال الأكاديمية بمختلف أنواعها وهي دعوة متكررة للقائمين على مصلحة البحث العلمي في الجامعات الجزائرية وخاصة جامعة الجزائر² لوضع دليل عملي للإعداد الفني للأطروحات بحيث توحد طريقة الكتابة والإخراج الفني للمذكرات والأطروحات لتفادي الاختلافات والاختفاء الشكلية في البحوث العلمية كي يركز الباحث جهده على موضوع المذكرة وليس الشكليات.

9- الدراسات السابقة:

لإنجاز هذا البحث، حاولنا الوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بالاطلاع على مختلف الدراسات التي تناولت موضوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، أو تلك الدراسات التي تطرقت إلى مكتبات جامعة الجلفة، بالنسبة للجزء الأول من الموضوع وهو "خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية" كما لاحظنا أن أغلب الدراسات السابقة تناولت الخدمات الإلكترونية أو تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية، وكانت الأعمال التي تناولت الخدمات بشكل مطلق قليلة جداً، وكأن كل المكتبات الجامعية الجزائرية – وحتى المكتبات العربية- مكتبات حديثة ومتطورة وتجاوزت الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية، وعليه فقد أخذنا بعين الاعتبار الدراسات التي تعرضت لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي مع ملاحظة الندرة الكبيرة في الدراسات التي تربط بين خدمات المعلومات والبحث العلمي، من بين أهم الدراسات السابقة نذكر:

1- بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي³.

تعتبر هذه الدراسة أحد أهم المصادر التي ساعدتنا على فهم مختلف جوانب الموضوع، فقد تناولت موضوع المكتبة الجامعية والدور الذي تحتله في التعليم الجامعي كمركز معلومات له دور كبير في تحقيق أهداف الجامعة التعليمية والبحثية، كما ذكر الدور التعليمي للمكتبة الجامعية وضرورة إدخال برامج تعليم المكتبة في برامج التكوين والتعليم العالي، وقد فصل في موضوع الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية كأساس لاستثمار كل مواردها في التخطيط للسياسة العامة للمكتبة وخدماتها، ثم عرض أنواع خدمات المعلومات بشكلها المباشرة وغير

¹ - Tableau résumé de rédaction des références bibliographiques selon la norme ISI 690-1 et 690-2 disponible sur : https://webstore.ansi.org/preview-pages/ISO/preview_ISO+690_-2010.pdf

² ISO 690. disponible sur : <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-bsp/>

³- بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط. 4. القاهرة: دار غريب، 2001.

المباشرة، إضافة إلى أشكال العمليات التعاونية التي من شأنها توحيد جهود المكتبات وعدم تشتيت جهودها، وقد ختم دراسته بجانب تطبيقي تعرض فيه إلى مكتبتين عربيتين؛ مكتبة جامعة القاهرة حيث حلل فيها واقعها ومجتمعها الأكاديمي والصعوبات التي تعاني منها، وجامعة قطر حيث خص بالدراسة أنماط استخدام طلبتها لمكتباتها، وبذلك فقد تعرض بالدراسة والبحث لأهم جوانب تأثير خدمات المعلومات على البحث العلمي: المجتمع الأكاديمي واستخدام المكتبات الجامعية.

ختم المؤلف هذا البحث بدراسات تطبيقية على المكتبات الجامعية العربية واستخداماتها؛ حيث أفرد فصلا لمكتبات جامعة القاهرة ومجتمعها الأكاديمي وتوزيع مختلف فئاته حسب المستوى والكليات والمشاكل والصعوبات التي تعترض هذه المكتبات ثم قدم المؤلف مجموعة من المقترحات لتحسين وضعية هذه المكتبات من خلال إنشاء جهاز يضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين، تمنح له صلاحيات للنظر في بنية النظام بحيث يتم تحديد النظام الإداري والملائم، تنمية وزيادة الموارد البشرية والمالية للمكتبات، تنمية وتطوير المقترنيات والرفع من عدد ونوعية الخدمات المقدمة، تبني النظم الآلية لتسيير المكتبات بما في ذلك إنشاء قواعد بيانات محلية كمرحلة أولى للرسائل الجامعية المناقشة بالجامعة، والدراسات والبحوث الجارية.

خصص المؤلف فصلا تطبيقيا لدراسة أنماط استخدام طلاب جامعة قطر لمكتباتها في ظل نظام الساعات المكتسبة، وقد تطرق في هذا الفصل إلى استخدام الطلبة بجامعة قطر للمكتبة في ظل هذا النظام الذي يهدف إلى تحقيق عملية التعلم مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف قدرات الطلبة ورغباتهم واحتياجاتهم في ظل بيئة صالحة تضم عناصر متعددة أهمها المكتبة الجامعية والأستاذ الجامعي الذي يلعب دورا أساسيا في تيسير وتوجيه الطلبة ومتابعة مشاريعهم وبحوثهم في المكتبة الجامعية.

امتازت هذه الدراسة بتفصيل كبير في الجوانب النظرية المتعلقة بالمكتبات الجامعية وهي - على غزارتها - وحسب رأينا المتواضع لم تفصل في إيضاح العلاقة بين المكتبة والخدمات المكتبية والبحث العلمي، وقد ركزت على الوظيفة التعليمية للجامعة والمكتبة الجامعية أكثر من الوظيفة البحثية، رغم أنهما عنصران أساسيان ضمن أهداف المكتبة الجامعية وتطوير خدماتها.

2- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات¹.

إنّ هذا المؤلف مصدر مهم جدا من بين المصادر باللغة العربية التي تتناول موضوع خدمات المعلومات بالتفصيل، وقد كان نعم العون لنا في إدراك الحدود الموضوعية للبحث، فقد أورد الكاتب فصلا كاملا لكل خدمة من الخدمات المكتبية، الفنية منها والمباشرة سواء بشكلها التقليدي أو الإلكتروني. وختم دراسته بفصل أخير حول أهداف وطرق تقييم خدمات المعلومات.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.

3- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات¹.
لعل هذا الكتاب يبدو أقل حداثة من كتاب أ. ربحي عليان، إلا أن هذا الأخير قد اعتمد عليه بشكل كبير، ويعتبر هذا المؤلف من أهم المصادر حول خدمات المعلومات، فقد تناول موضوع الخدمات المكتبية، وأنواعها التقليدية والحديثة، وركز كثيرا على الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات المتخصصة كخدماتي التكتشف والاستخلاص، الإحاطة الجارية، البحث بالاتصال المباشر،... الخ، وختم بالاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة.

4- نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة².

تمثلت هذه الدراسة في دراسة ميدانية على ثلاثة مكتبات جامعية: مكتبتين جامعة الأمير عيد القادر للعلوم الإسلامية، جامعة منتوري، والمدرسة العليا للأساتذة للآداب والعلوم الإنسانية وقد قام الباحث فيها بتوجيه استبيان إلى المكتبيين العاملين بهذه المكتبات للتعرف على واقع هذه المكتبات، والتعرف على مختلف مقوماتها والخدمات التي تقدمها، كما قام أيضا بتوزيع استبيان على عينة اختارها من مجتمع الأساتذة التابعين إلى المؤسسات المختارة، للتعرف على استعمالهم للخدمات الإلكترونية المقدمة في مكتباتهم، وقد خلص الباحث في دراسته إلى أن مكتبات مؤسسات التعليم العالي بقسنطينة لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى تطلعات واحتياجات الأساتذة والباحثين المستفيدين من خدماتها. رغم أن هذه الدراسة لا تنطبق تماما من حيث الموضوع مع بحثنا إلا أننا استفدنا كثيرا من استفاضة المؤلف في المعلومات النظرية حول الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية والخدمات الإلكترونية وتأثير التكنولوجيا الحديثة على وظائف المكتبة الجامعية.

5- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية³.

تعتبر هذه المذكرة التي أعدت لنيل شهادة الماجستير من أقرب الدراسات إلى الموضوع الخاص بنا، حيث تطرقت الباحثة فيها إلى المكتبة الجامعية؛ مفهومها، أهدافها، وظائفها وأنواعها، خدمات المعلومات؛ تعريفها، متطلباتها والعوامل المؤثرة فيها وبالتفصيل خدمات المعلومات؛ ثم تعرضت إلى علاقة المكتبة الجامعية بالبحث العلمي ودورها في تطوير البحث العلمي، وقد خصت دراستها بتأثير البيئة الإلكترونية على البحث العلمي والمكتبة الجامعية،

¹- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار صفاء للنشر، 2002.

²- نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2010 [اطلع عليه في 13 ماي 2018]. متوفر على:

<https://bu.umc.edu.dz › theses › biblioeconomie › AGHA3093>

³- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية [على الخط]. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2002، [اطلع عليه في 25 فيفري 2017]، متوفر على:

<https://bu.umc.edu.dz/theses/biblioeconomie/AAMI3795.pdf>

وقد ختمت الدراسة بتطبيق ميداني على المكتبات الجامعية لجامعة جيجل التي خلصت إلى أنها مازالت بعيدة عن تطلعات الأساتذة الجامعيين.

رغم أهمية هذه الدراسة وقربها من الموضوع إلا أنها ركزت مثل غيرها من الدراسات على علاقة المكتبات الجامعية بالبحث العلمي وليس خدمات المعلومات وكغيرها من الدراسات اهتمت الباحثة بالبيئة الإلكترونية للمكتبات الجامعية.

6- عبادة، شهرزاد. النشر العلمي وسلوك الأساتذة الباحثين في نشر أعمالهم العلمية: دراسة ميدانية في أقسام الفيزياء، والكيمياء، والرياضيات بكلية العلوم، جامعة منتوري قسنطينة¹.

تناولت هذه الدراسة النشر العلمي كوجه من أوجه البحث العلمي، حيث تعرضت الباحثة بالدراسة لموضوع النشر العلمي وظروفه في الدول المتقدمة وفي العالم العربي ثم واقعه في الجزائر، ودعت الدراسة بجانب ميداني حول سلوك الأساتذة الجامعيين في نشر أعمالهم، حيث خلصت إلى غياب التواصل بين الأساتذة الجامعيين وأبرزت المشكلات المتعلقة بنشر الباحثين الجزائريين لأعمالهم وبحوثهم سواء من حيث القيود الإدارية المرتبطة بالمناقشة أو غياب الظروف المناسبة للبحث خاصة في المجال العلمي والتقني.

لقد استعنا بنتائج هذه الدراسة لمقارنة ما وصلنا إليه في بحثنا فيما يخص موضوع الإنتاجية العلمية والنشر العلمي لأساتذة جامعة زيان عاشور

7- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبة الجامعية².

تناولت الدراسة تأثيرات مجتمع المعلومات على المكتبات الجامعية في مختلف الجوانب، فتناول التعليم الإلكتروني، المكتبات الإلكترونية، النشر الإلكتروني والتحديات التي تواجه المكتبة الجامعية وخدمات المعلومات في ظل التطورات الحديثة، وضم البحث دراسة ميدانية طبقت على القائمين على المكتبات الجامعية في مدينة قسنطينة وخلصت الدراسة إلى وجود وعي بأهمية مجتمع المعلومات لدى القائمين على المكتبات الجامعية، لكن تطوير خدمات المكتبة واستخدام التكنولوجيا الحديثة لم يرق بعد إلى المستوى المطلوب من حيث التشريعات التي تنظم المهنة المكتبية والسياسات الوطنية في مجال المعلومات.

8- كوداش نبيلة. مساهمة في وضع سياسة تنمية المقتنيات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور بالجلفة³.

أعدت هذه الدراسة حول المكتبة المركزية للمركز الجامعي زيان عاشور عام 2006 قبل أن تنمى إلى جامعة، وكان قد مر على إنشائها ثلاث سنوات فقط، فأعدت الباحثة الدراسة على

¹- عبادة، شهرزاد. النشر العلمي وسلوك الأساتذة الباحثين في نشر أعمالهم العلمية: دراسة ميدانية في أقسام الفيزياء، والكيمياء، والرياضيات بكلية العلوم جامعة منتوري قسنطينة [على الخط]. دكتوراه دولة: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2005، [اطلع عليه في 25 فيفري 2017]، متوفر على: <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AABA1986.pdf>

²- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبة الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2008

³- كوداش نبيلة. مساهمة في وضع سياسة تنمية المقتنيات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور الجلفة. مذكرة ماجستير. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2006.

أمل أن يؤخذ بنتائجها في بناء سياسة تنمية المجموعات بهذه المكتبة الحديثة، وقد تم تقييم استخدام رصيد معهد الحقوق كعينة لمعرفة مدى استخدام المجموعات، وذلك بتحليل إحصائيات الإعارة وقد وصلت الدراسة إلى غياب سياسة تنمية المجموعات، فاقترحت مجموعة من الإجراءات والخطوات لوضع هذه السياسة.

لقد أنجزنا هذه الدراسة في مرحلة الماجستير على أمل أن تنشأ المكتبة المركزية وينمي رصيدها على الأسس العلمية المتعارف عليها عند بناء سياسة تنمية المجموعات، لكننا سنوات بعدها، وجدنا حالة المكتبة أكثر سوءا مما كانت عليه وقد أثبتنا ذلك في الجزء من دراستنا الحالية حول مكتبات جامعة الجلفة، فاستعنا بالمعلومات التي قدّمناها من قبل للمقارنة بين وضع المكتبة آنذاك وما آلت إليه.

9- كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الوسط أنموذجا: ¹.

أنجزت هذه الدراسة لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وكأنموذج تم اختيار ثماني مكتبات جامعية مركزية تابعة للندوة الجهوية وسط، ومن بين هذه المكتبات المكتبة المركزية الجامعية بالجلفة، وقد خلص الباحث في دراسته إلى أن مكتبة الجلفة كانت الوحيدة من بين مجتمع الدراسة التي لم يكن لديها موقع إلكتروني، ولا تقدم خدمة البحث البيبليوغرافي الإلكتروني، وتشترك مع مثيلاتها في غياب باقي الخدمات الإلكترونية (ماعدا مكتبة جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة)، وعليه اقترح الباحث مجموعة من التوصيات لرفع نسبة الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية.

10- بوشمال، عيشة. واقع استخدام النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (sndl) من طرف الأساتذة في الجامعات الجزائرية- أساتذة جامعة الجلفة أنموذجا: ².

تم إعداد هذه الدراسة بهدف التعرف على واقع استخدام النظام الوطني للتوثيق عبر الخط من طرف أساتذة الجلفة، وذلك بدراسة العوامل الخارجية المؤثرة على الاستخدام كالمؤهلات، والخصائص العلمية والتقنية،... الخ.

خلصت هذه الدراسة إلى أن نسبة استغلال نظام SNDL من قبل أساتذة جامعة الجلفة ضعيفة حيث أن قرابة 60% من الأساتذة بالجامعة غير منتسبون للنظام، وأن نسبة المنتسبين في التخصصات الأدبية والإنسانية ضعيفة وتعرف ارتفاعا أكثر في المجالات العلمية كما أن مشكل اللغة الأجنبية وضعف التحكم في تقنيات الإعلام الآلي تؤثر بشكل كبير على مدى استخدامه بل وتشكل عائقا للباحثين.

¹- كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الوسط أنموذجا. دكتوراه علوم: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2015

²- بوشمال، عيشة. واقع استخدام النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (sndl) من طرف الأساتذة في الجامعات الجزائرية- أساتذة جامعة الجلفة أنموذجا. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2016.

11- بطوش، كمال. الباحث والمعلومة العلمية والتقنية في المكتبة الجامعية: الحاجة، السلوك وإسهامات التأسيس لمجتمع المعلومات (دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية الجزائرية)¹.

تناول الباحث في هذه الدراسة سلوك فئة الباحثين المسجلين في دراسات ما بعد التدرج الأولى والثانية بجامعات الجزائر، وهران وقسنطينة، وقد خلص في دراسته إلى أن الباحث الجزائري واع بأهمية المعلومات وأهمية التكنولوجيا الحديثة في البحث لكن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية الجزائرية لا تلبي حاجياته ولا ترضيه.

12- بو عمر، خديجة موسى الفضيل، بالأشهر، زهراء المختار. دور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا بالجامعات الليبية².

هي دراسة نظرية قامت فيها الباحثتان بالتعريف بمجموعة من المفاهيم النظرية المرتبطة بالمكتبات الجامعية؛ أهدافها، وظائفها، والخدمات التي تقدمها، ثم تطرقتا إلى دور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا وذلك بتوفير الدعم للأستاذ الجامعي في مهمة التدريس، وتوفير المعلومات الأنسب وفق البرامج المدرّسة بالجامعة، إضافة إلى تعليم الطالب الجامعي كيفية البحث عن المعلومات ولابتعاد عن طريقة التلقين، ثم ختمت الدراسة بعرض لمتطلبات تطوير المكتبات الجامعية، والمشاكل التي تعاني منها، والتحديات التي تواجهها.

13- السريع، سريع بن محمد، الجبري، خالد بن عبد الرحمن، الفريخ، فهد بن محمد. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية³.

تناولت هذه الدراسة واقع خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية ورضا المستفيدين عنها، حيث اهتمت الدراسة بالمكتبات العامة، والمكتبات المتخصصة والمكتبات الجامعية ومكتبات الكليات في السعودية، وقد تمت الدراسة الميدانية على فئات الطلاب لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبيين وتقييم أداء هذه المكتبات؛ أي أن الدراسة تناولت جانبين هما رضا المستفيدين عن الخدمات، وأداء الموظفين.

14 - Ollendorff, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique.⁴

تناولت الدراسة موضوع تشخيص مركب لمكتبة أكاديمية، حيث تعرض إلى واقع أن المكتبات الجامعية هي مؤسسات في قلب مجتمع المعلومات، وتتأثر بالتطورات الحديثة، وقد اعتمدت الدراسة على طريقة الملاحظة بالمشاركة، والمقابلة المقننة، وقد أورد المؤلف فصلا

¹ - بطوش، كمال. الباحث والمعلومة العلمية والتقنية في المكتبة الجامعية: الحاجة، السلوك وإسهامات التأسيس لمجتمع المعلومات (دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية الجزائرية). رسالة دكتوراه: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2005.

² - بو عمر، خديجة موسى الفضيل و بالأشهر، زهراء المختار. دور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا بالجامعات الليبية. مجلة قاريونس، مج.20، 2007، ص. 87-120

³ - السريع، سريع بن محمد و الجبري، خالد بن عبد الرحمن و الفريخ، فهد بن محمد. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها وضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2002

⁴-Ollendorff, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique.

Thèse de doctorat : Paris: Ecole national supérieur d'art et métiers, 1999

حول طرق تقييم، وطرق تسيير المكتبات الجامعية ثم وضع تشخيص استراتيجي و نموذج للمكتبة الجامعية يأخذ بعين الاعتبار كافة التغيرات الحديثة من حيث المفاهيم والتكنولوجيا الحديثة، وخلصت الدراسة إلى أن المكتبة الجامعية هي نظام مركب يتفاعل مع بيئته، متغير ومتطور حسبها.

10- صعوبات البحث:

إن القيام بأي جهد فكري أو بحث علمي يتطلب مواجهة بعض العراقيل، وقد واجهت الباحثة مجموعة من الصعوبات أثناء القيام بهذا البحث منها:

- أن البحث العلمي يعتبر تحديا كبيرا في الدول النامية وفي بلادنا خاصة، وفي تخصص علم المكتبات والتوثيق يعتبر نقص المراجع المتخصصة عائقا كبيرا أمام حصول الباحث على ما يلزمه من مصادر معلومات، ورغم أنه يمكننا التنقل إلى دول أخرى في إطار التربص قصير المدى إلا أنه لم تسنح لنا الفرصة لذلك بالشكل الكافي مما زاد من حدة مشكل نقص المصادر الحديثة والدقيقة حول موضوع بحثنا.

- قلة المراجع والدراسات التي تناولت العلاقة بين خدمات المعلومات والبحث العلمي، فكل المصادر التي وجدناها ربطت المكتبة الجامعية بالبحث العلمي وليس الخدمات، وأغلبها اهتم بالخدمات الإلكترونية فقط.

- صعوبة كبيرة وجدناها في تجميع وتحصيل المعلومات حول مكتبات جامعة الجلفة، فهذه المكتبات تفتقر إلى الوثائق الإدارية حول نشاطاتها مثل الأدلة أو الملفات المضبوطة حول حجم الرصيد، أو التجهيزات، وحتى ملفات الجرد لم تكن مضبوطة في الكثير من هذه المكتبات، فالمعلومات التي حصلنا عليها كانت بواسطة العلاقات الشخصية للباحثة أكثر من الطرق الرسمية الغائبة أصلا. كما أن بعض مسؤولي هذه المكتبات تهربوا من المقابلة ولم يستجيبوا إلا بعد إلحاح كبير، وقد استغرقنا إجراء المقابلات وتحصيل المعلومات حول واقع هذه المكتبات الجزء الأكبر من مدة الدراسة.

- كما كان توزيع الاستبيان من أكبر العوائق، حيث أن الكثير من الأساتذة في مجتمع البحث لم يعطوا له أهمية، إما جهلا بمثل هذه الدراسات (مثلا، هناك من طلب ملاً أكثر من استمارة نيابة عن زملائه)، أو تجاهلا لها لأنهم لا يرون جدوى من هذه الدراسات (في العلوم التقنية خاصة)، وبالتالي اضطررنا إلى الذهاب مرارا إلى المصالح التي أودعنا فيها الاستبيانات لضمان توزيعها والسعي بشكل شخصي غالبا لتقديمها للأساتذة وانتظار استرجاعها.

اعتمدنا في تحليل الاستبيان على برنامج متخصص في التحليل الإحصائي وهو برنامج spss الذي يعتبر مكسبا كبيرا للباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية؛ حيث يضمن البرنامج سرعة كبيرة في تفريغ الاستبيانات ووضع الجداول الإحصائية، لكن ونظرا لعدم تلقي أي تكوين حول هذا البرنامج فقد وجدنا صعوبات في استخدامه؛ مما اضطرنا في الأخير إلى اللجوء إلى متخصصين فيه لإنجاز العمل، وننوه بهذا الصدد إلى ضرورة إدراج مثل هذه

البرمجيات الإحصائية في برامج التكوين في تخصص علم المكتبات والمعلومات لأن الوقت والدقة اللذان سيجنيهما الباحث كبير.

لقد حاولنا من خلال إنجاز هذه الدراسة وفق المنهج العلمي المناسب وباستخدام الأدوات المناسبة معرفة دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي بمكتبات جامعة زيان عاشور، حيث أن هدفنا لم يكن مجرد معرفة تأثير أو دور الخدمات التي تقدمها مكتبات هذه الجامعة بقدر ما نسعى لإظهار واقع هذه الخدمات للسعي إلى تحسينها وتطويرها، ونبوي رفع تقرير مفصل لرئاسة جامعة زيان عاشور حول نتائج هذه الدراسة سعياً منا لأن تكون دراسة تقييمية تساهم في تغيير وضع هذه المكتبات إلى الأفضل، فلا تبقى مجرد إحصائيات وتوصيات على ورق، لأن القيمة النهائية لدراسات الحالة ولمثل هذه الأعمال التقييمية هو بما تحمله من نتائج وتغييرات على مكتبات الدراسة في أرض الواقع.

الجانب النظري

الفصل الأول: المكتبات الجامعية والبحث العلمي

أولاً: المكتبات الجامعية

ثانياً: البحث العلمي

ثالثاً: خدمات المكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية والبحث العلمي

تمهيد:

تحتل المكتبة الجامعية موقعا استراتيجيا في الجامعة إذ يعتبرها القائمون على الجامعات والبحث العلمي عضوا حيويا ضمن مؤسسات التعليم العالي، ويشبّها الكثير من المؤلفين من حيث موقعها في الجامعة، بالقلب في جسم الإنسان لما تقدمه من إسهامات إيجابية في تحقيق أهداف الجامعة سواء في التدريس أو البحث العلمي، وتعتبر المكتبة الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية وسبيلا للاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية¹.

لقد اهتمت كافة الدول المتقدمة بضرورة تنظيم التعليم الجامعي حيث "بدأت الإصلاحات الجديدة في تلك الدول تدعو إلى تغيير التعليم التقليدي القائم على نقل المعلومات إلى تعليم جديد، يعدّ لعالم المعلومات الذي يحتاج إلى أفراد متميزين ومبدعين، وأصبح التعليم في هذه الدول مرتبطا بالتدريب والتطبيق التكنولوجي إلى حد كبير وأصبح يعتمد على المهارات اللازمة لحدوث التقدم"²، والمكتبة الجامعية هي أكثر مؤسسات التعليم العالي ارتباطا بالبرامج التعليمية والبحث العلمي للجامعة، فهي لم تعد "خزانة للكتب" بل أصبحت أداة أساسية وشريكا فعالا في عملية التعليم الجامعي والبحث العلمي.

يحتوي هذا الفصل على ثلاثة محاور؛ أولا محور المكتبات الجامعية يشمل عرضا للمفاهيم الأساسية المتعلقة بالمكتبات الجامعية، ويليه محور البحث العلمي، ثم نحاول في المحور الثالث إظهار العلاقة بين خدمات المكتبة الجامعية والبحث العلمي.

¹ - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، ص. 32

² - إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2009، ص. 30

أولاً: المكتبة الجامعية

- 1- مفهوم المكتبة الجامعية
- 2- أنواع المكتبات الجامعية.
- 3- أهداف المكتبات الجامعية.
- 4- وظائف المكتبات الجامعية.
- 5- سمات وظائف المكتبات الجامعية
- 6- مقومات المكتبات الجامعية.
- 7- الإدارة العلمية للمكتبة الجامعية.
- 8- المكتبة الجامعية وتحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- 9- مشكلات المكتبات الجامعية.

أولاً: المكتبات الجامعية:

تمهيد:

لقد حضي موضوع المكتبات الجامعية باهتمام الكثير من الباحثين والمؤلفين، حيث تعتبر المكتبات الأكاديمية والتي تشمل مكتبات الجامعات والكليات والمعاهد، من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً، فمنذ ظهور الجامعات والمؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة تم إلحاق مكتبات بها من أجل دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي¹، وتدفعنا هذه المكانة التي تحتلها المكتبات الجامعية لطرح مجموعة من الأسئلة لمعرفة ما يلي:

- ما هي المكتبة الجامعية؟ وما هي أنواعها؟
- إلى ماذا تهدف المكتبات الجامعية وما هي وظائفها؟
- ما هي مقومات المكتبات الجامعية وعلى ماذا تركز؟
- ما هي سبل إدارة المكتبات الجامعية؟

من خلال هذا المحور سنحاول الإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها بالتعريف بالمكتبات الجامعية، أنواعها، أهدافها، وظائفها ومقوماتها والسبل الأمثل لإدارتها كي تحتل وتملأ مكانها ضمن أنظمة المعلومات الحديثة.

1- مفهوم المكتبة الجامعية:

من خلال التعريفات السابقة التي أوردناها للمكتبة الجامعية عند ضبط مصطلحات الدراسة، نسجل مجموعة من الملاحظات التي تحدد سمات المكتبات الجامعية:

أولاً: تسمى مكتبة جامعية أو مكتبة أكاديمية كل مكتبة تابعة لمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي كالجامعات والكليات والأقسام والمعاهد.

ثانياً: تقع مسؤولية إنشاء وتمويل إدارة المكتبة الأكاديمية على الجامعة التابعة لها وهي الهيئة الوصية عليها (الوصاية).

ثالثاً: تخدم المكتبة ثلاث فئات هي طلبة الجامعة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، أعضاء هيئة التدريس بكل فئاتها، الإداريون العاملون في الجامعة، وفي حدود أوسع المجتمع المحلي للجامعة.

رابعاً: تسعى المكتبة الجامعية إلى تلبية حاجيات مجتمع المستفيدين منها وفق المناهج الدراسية أو برامج التدريس، مع السعي إلى تقديم الخدمات المكتبية المختلفة للرفع من مستوى التعليم والبحث العلمي.

خامساً: تعتبر الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية وسيلة هامة لتقدم عمل الجامعة بحد ذاتها وتلبية احتياجات البحث العلمي بالجامعة وبالبلد الذي تتواجد فيه.

يستعمل مصطلح المكتبة الأكاديمية والمكتبة الجامعية عند الكثير من المؤلفين خاصة في البلدان العربية كمصطلحين مترادفين، لكن نجد أن هناك تمييزاً بين المصطلحين حسب المرجعية

¹ - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005، ص.39.

الفكرية واللغوية لمستعملها¹، فمن وجهة النظر الفرنسية المكتبة الأكاديمية هي ترجمة للصيغة الإنجليزية Academic library للدلالة على مكتبات التعليم العالي والبحث العلمي وتتضمن الفئات التالية:

1- المكتبات الجامعية.

2- مكتبات المدارس الكبرى: كمكتبة متحف التاريخ الطبيعي، مكتبة معهد فرنسا، مكتبة الأكاديمية الوطنية للطب،... الخ.

3- مكتبات المدارس العمومية الكبرى ذات الطابع العلمي، الثقافي والمهني.

أما من وجهة النظر الإنجليزية، فالمكتبة الأكاديمية هي تسمية مرتبطة بكل المكتبات في مرحلة ما بعد الثانوي، وقد وجدت لدعم برامج التدريس والبحث في المؤسسات الأم، إضافة إلى توفيرها لرصيد جيد ومتنوع يخدم المقررات التي تقدمها هذه المؤسسات.

2- أنواع المكتبات الجامعية:

تنقسم المكتبات الجامعية إلى عدة أنواع يحددها نوع مؤسسة التعليم العالي التي تلحق بها المكتبة فنجد:

2-1- المكتبة الجامعية المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة إذ أن لكل جامعة مكتبة مركزية تتولى مهمة الإشراف على المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة²، وغالبا ما تساهم المكتبات الجامعية المركزية في وضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم الملتقيات والندوات، اقتراح ووضع الحلول الفنية،... الخ، وتقوم المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات الأخرى كمكتبات الكليات ومكتبات الأقسام، وتقوم كذلك بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات، وقد تحتوي على مواد مكتبية لا يمكن أن تتوفر عليها المكتبات الأخرى³. تتكفل المكتبات المركزية أيضا بتوظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة من ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها⁴.

¹ الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيدة [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، معهد علم المكتبات والتوثيق، 2014، [اطلع عليه

في 25 جانفي 2017]، متوفر على: <https://www-pnst-cest-dz.www.sndl1.arn.dz/>، ص. 137-138

² عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الفكر، 1999، ص. 42

³ كريم، مراد، مرجع سابق، ص. 80

⁴ المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 56

2-2- مكتبات الكليات:

تلحق بكل الكليات في الجامعة مكتبات خاصة بحيث يتناسب رصيدها مع كافة التخصصات التي تدرس بالكلية، وتسعى من خلال إنشاء هذه المكتبات إلى خدمة الأساتذة الباحثين وطلبة الدراسات العليا بالكلية بتوفير مصادر المعلومات التي تتوافق مع البرامج التعليمية والمقررات الدراسية لمختلف المستويات الدراسية الموجودة بها بدءاً من الليسانس إلى الدكتوراه، ثم تنظيم كل هذه المصادر باستعمال أحدث طرق المعالجة الفنية بحيث تتمكن من تقديم خدمات حديثة وذات نوعية لكل رواد هذه المكتبات من طلبة في مختلف مستوياتهم والأساتذة والباحثين في كل التخصصات المدرّسة بالكلية¹.

غالباً ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت، كما تعمل على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم والتخزين².

2-3- مكتبات الأقسام أو المعاهد:

تقتصر خدمات مكتبات المعاهد على تلبية اهتمامات الدارسين والأساتذة حسب تخصص القسم أو المعهد والمجالات الموضوعية المرتبطة بها، وتقدم هذه الخدمات إلى جمهور المعهد أو القسم بتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم حيث اعتادت الكليات إنشاء مكتبة لكل قسم فيها، وتكون المهمة الأساسية لمكتبة القسم هي المساعدة في العملية التعليمية بالمعهد، كما يركز الاقتناء بها على توفير النسخ الكثيرة من العنوان الواحد لأن الاحتياجات البيبليوغرافية للطلبة في هذه المرحلة تكون محدودة نوعاً ما، ويجب مع ذلك مراعاة التنوع في العناوين المقترنة³، وذلك لتمكين الأساتذة وطلبة الدراسات الجامعية الأولى من الوثائق، دون تكبد عناء التنقل إلى المكتبة الجامعية المركزية.

2-4 - مكتبات مراكز البحث العلمي أو مكتبات المخابر:

هي مكتبات تابعة لمراكز البحث العلمي أو وحدات البحث الموجودة بالجامعة وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات العلمية وتتوفر هذه المكتبات على مصادر المعلومات الملائمة لهؤلاء الباحثين⁴، مثل مكتبة مركز الدراسات والبحث حول المعلومة العلمية والتقنية، وغالباً ما تكون هذه المكتبات متخصصة وتقدم خدمات دقيقة ومتخصصة. كما تنشأ هذه المكتبات على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب

¹ - كداوة، عبد القادر، تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، مرجع سابق، ص. 36.

² - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 56.

³ - بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية، مرجع سابق، ص. 146.

⁴ - عميمور، سهام، مرجع سابق، ص. 34.

العلمية والأعمال التطبيقية والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، وتتميز هذه المكتبات بتوفرها على إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الانترنت.¹

3- أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية أهدافها من أهداف الجامعة نفسها، فالجامعة تسعى إلى إكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم العلمي الجامعي، وإعدادهم للحياة العلمية والعملية، كما تهتم الجامعة بالبحث العلمي الذي يعد عاملاً أساسياً في توليد المعارف وتحقيق التقدم العلمي والتكنولوجي وتشجيع المجتمع الجامعي على القيام بالبحث، إضافة إلى خدمة المجتمع، ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في ثلاثة أهداف أساسية² هي:

3-1- مساندة العملية التعليمية التعلمية أو الهدف التعليمي:

إنّ الهدف الأساسي للمكتبة الجامعية هو مساندة العملية التعليمية التعلمية حيث تقدّم خدماتها وفق البرامج الدراسية المتبعة بالجامعة أو الكلية أو القسم الذي تنتمي إليه بدءاً من مراحل الدراسة الجامعية الأولى في مرحلة الليسانس، ثم الدراسات العليا في مرحلة ما بعد التدرج في الماجستير والدكتوراه، وتتجسد هذه العملية من خلال توفير مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة اللازمة لدعم المناهج الدراسية في المحاضرات والأعمال التطبيقية، ملبية بذلك حاجيات الطلبة والأساتذة أعضاء هيئة التدريس على حد سواء.

يحتاج الطلبة إلى المصادر المرجعية والكتب الدراسية التي تنمي معارفهم وتشكل شخصيتهم البحثية، وإفادتهم بمصادر المعلومات المتوفرة وتعريفهم بها وبكيفية استعمالها والإفادة منها سيؤدي إلى توسيع مداركهم وعقولهم وتنمية شخصياتهم وثقافتهم العامة والمتخصصة وبالتالي زيادة تحصيلهم الدراسي.

أما بالنسبة للأساتذة وأعضاء هيئة التدريس؛ فإن المكتبة الجامعية تعمل على توفير المعلومات ومصادر المعلومات المختلفة التي يحتاجونها لأغراض التدريس، فتعينهم على ملاحقة التطورات والمستجدات في مجال تخصصهم، فالأستاذ يحتاج إلى تطوير وتنمية وتحيين معلوماته لاستخدامها في عملية التعليم مما ينعكس إيجاباً على مردودية كل من الأستاذ والطلّاب.

3-2- تشجيع البحث العلمي ودعمه

إن الجامعة، البحث العلمي والتنمية ثلاثية مترابطة العناصر لا تستقيم واحدة منها دون الأخرى؛ فالجامعة بهيئتها التدريسية وطلبتها ومكتباتها هي الإطار والمناخ، والبحث العلمي هو الوسيلة والأداة، وتحقيق التنمية هي الغاية.

تعتبر المكتبة الجامعية مكتبة بحث بدرجة عالية، حيث أن الرصيد المتخصص والمتنوع الذي توفره للمستفيد المتطلب والدقيق في حاجته إلى المعلومات يسمح لها ويدفعها إلى تقديم خدمات

1 - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 57

2- همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان، دار صفاء، 2009، ص. 67-70

حديثه ومتطورة مثل خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، إضافة إلى خدمة البحث في قواعد البيانات، دون إهمال الخدمات التقليدية كالإعارة والخدمة المرجعية، وخدمة التصوير والنسخ وغيرها وطبعا الخدمات الفنية التي تسمح بتجهيز المعلومات ومصادرهما للاستخدام. إن دور المكتبة الجامعية لا يقتصر على تلبية الحاجيات المعلوماتية للباحثين، وإنما يتعداه إلى مساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها لأغراضهم البحثية. تتأكد علاقة المكتبة الجامعية بالبحث العلمي من خلال استحالة القيام بأي بحث أكاديمي من الصفر، بل لا بد من الاعتماد على مصادر المعرفة المنشورة والمتوفرة أصلا في المكتبة، فمن المعلوم أن نجاح البحث العلمي في تحقيق أهدافه يتركز في جوهره على درجة توافر المعلومات الحديثة والدقيقة وإمكانية وصول الباحث إليها والإفادة منها في أقل وقت وجهد ممكنين¹.

3-3- خدمة المجتمع

إن أهمية المكتبة الجامعية نابعة من أهمية الجامعة نفسها كما سبق وأوضحنا ذلك، وذلك في سعيها إلى خدمة المجتمع والعمل على تطويره ورقّيه من خلال توفير الكادر البشري المؤهل واللازم لسد حاجياته في كل التخصصات وتوفير البيئة الأكاديمية والنفسية والاجتماعية الداعمة للإبداع والتميز والابتكار، والمساهمة في تنمية المعرفة في مختلف المجالات، وتعد هذه الأهداف متطلبات أساسية لمجتمع المعرفة والتحول إليه، والذي يركز فيه الطلب على القوى العاملة المتخصصة القادرة على التعامل مع المعلومات وتكنولوجيا المعلومات ومع المعرفة بشكل عام، مما سبق يمكن القول أن مؤسسات التعليم العالي وبخاصة الجامعات والمكتبات الجامعية تلعب دورا مهما في النهوض بالمجتمع كزنها تحتضن بين جنباتها أفضل الموارد البشرية الوطنية، فقد أنشئت لتكون مكانا جامعا ومفتوحا يستقبل المعرفة ويضيف إليها وينتجها ويعمل على نشرها². وينظر الكثيرون إلى المكتبة الجامعية على أنها الدعامه الرئيسية في بناء قاعدة متطورة لصناعة المعلومات لها القدرة على دفع عجلة العملية التنموية في المجتمع بفعالية فهي تقدم خدماتها لفئة النخبة من المجتمع وهم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثون من داخل الجامعة وخارجها.

4- وظائف المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبة الجامعية بمجموعة من المهام والوظائف من أجل تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها، ونذكر منها ما يلي³:

1- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة، والمصادر الالكترونية التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالتخصصات المدرّسة والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.

¹ - الزاحي، سمية، مرجع سابق، ص. 69

² - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها، مرجع سابق، ص. 47

³ - نفس المرجع، ص. 71

- 2- تنظيم مصادر معلومات من خلال القيام بعملية الفهرسة والتحليل الموضوعي والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.
 - 3- تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة لمجتمع المستفيدين مثل خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير، وخدمات الإحاطة الجارية والبرث الانتقائي وغيرها.
 - 4- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا واستغلال خدماتها المختلفة.
 - 5- تجميع البحوث والدراسات العلمية والكتب الأكاديمية التي يقوم بها المجتمع الجامعي وبخاصة أعضاء هيئة التدريس والطلبة وتوزيعها والإعلان عنها وإهدائها والتبادل فيها.
 - 6- تدريب العاملين في حقل المكتبات والمعلومات على مستوى المجتمع المحلي.
 - 7- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى بصفة عامة ومع المكتبات الجامعية بشكل خاص من خلال الارتباط بشبكات المكتبات الجامعية وغيرها من المكتبات.
- هذا وتوجد وظائف أخرى للمكتبات الجامعية مثل المهام التي أضافها الدكتور ربحي عليان مثل¹:

- 1- تيسير سبل الدراسة والبحث والقراءة للطلبة والباحثين والأساتذة.
 - 2- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي من خلال توفير القاعات المؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة.
 - 3- المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.
 - 4- إصدار النشرات والدوريات البيبليوغرافية التي تسهم في تيسير البحث العلمي.
 - 5- تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
 - 6- تطوير العلاقات التعاونية مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل وخارج البلد.
- كما يحدد الدكتور أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي في كتابهما المعنون "المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة" وظائف المكتبات الجامعية فيما يلي²:
- 1- بناء وتنمية المجموعات: تتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمعات الأكاديمية بكل فئاتها من الاستفادة من المعلومات الحديثة والمهمة.
 - 2- تنظيم ومعالجة الرصيد: معالجة الرصيد حسب التقانين والمواصفات العلمية المتعامل بها دوليا في الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.
 - 3- تقديم الخدمات المكتبية: تتمثل في كل الخدمات التي تقدم للمستفيدين سواء منها المباشرة أو غير المباشرة.
 - 4- التعاون المكتبي: يتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات الجامعية داخل الوطن وخارجه.
 - 5- تكوين المستفيدين: هي عملية يقوم بها المكتبيون لضمان الاستغلال والاستخدام الأمثل للموارد المكتبية.

¹ - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 49.

² - عميمور، سهام، مرجع سابق، ص. 36.

في ضوء ما تقدم ذكره حول وظائف المكتبات الجامعية وانطلاقاً من كل المهام التي تؤديها، يمكن أن تعتبر المكتبة الجامعية حسب وظيفتها¹:

- **مركزاً للمعلومات:** يعمل على تجميع المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبنائها وإتاحتها للاستعمال من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين الآخرين للإفادة منها لأغراضهم البحثية والعلمية.

- **مركزاً للمعرفة:** يعمل على تجميع مصادر المعرفة الرسمية المطبوعة وغير المطبوعة وتنظيمها وإتاحتها للاستعمال من قبل مجتمع المستفيدين على اختلاف فئاتهم.

- **مركزاً للتعليم والتعلم:** إذ تعمل مكتبة الجامعة كوسيط فعال بين وسائط التعلم والتعليم في الجامعة.

- **مركزاً لخدمة المجتمع:** إذ تقدم المكتبة الجامعية خدماتها لمجتمعها الداخلي وتمدها من خارج أسوار الجامعة لأفراد المجتمع ككل.

- **مركزاً للثقافة:** حيث تعمل المكتبة الجامعية كمركز إشعاع ثقافي للجامعة من خلال القيام بتجميع مصادر التراث المحلي والعالمي وتبادل المعلومات مع المكتبات الأخرى.

5- سمات ووظائف المكتبات الجامعية:

لقد تطورت المكتبات الجامعية تطوراً كبيراً في عصرنا الحالي حيث أصبحت تشكل شبكة معلومات متطورة في بعض الدول المتقدمة وأصبحت تنظيماتها بذلك مختلفة من بلد لآخر، وتأخذ هذه التنظيمات عدة أشكال منها²:

1- مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية.

2- إدارة مركزية تشرف على مجموعة من المكتبات الفرعية.

3- المكتبات التي تخدم طلبة المرحلة الجامعية الأولى والعلمية والتعليمية بشكل عام والمكتبات التي تخدم طلبة الدراسات العليا لأغراض البحث بوجه عام.

وعليه فإن إدارة المكتبات الجامعية قد تظهر في إدارة مركزية تشرف على المكتبات الفرعية التابعة لها، أو مكتبة مركزية ومكتبات فرعية مستقلة إدارياً أو أن تنشأ مكتبات خاصة بمراحل الدراسات الجامعية الأولى (كمكتبات المعاهد)، ومكتبات خاصة بطلبة الدراسات العليا والبحث (كمكتبات الكليات أو المكتبات المركزية).

تتميز المكتبات الجامعية بمجموعة من السمات نذكرها في ما يلي³:

1- ضخامة حجم المجموعات المكتبية، فالمكتبات الجامعية تأتي بعد المكتبة الوطنية من حيث عدد المجلدات إن لم تتفوق عليها أحياناً.

2- تنوع مصادر المعلومات التي تفتنيها بين التقليدية والإلكترونية.

¹ - همشري، عمر أحمد، المكتبة ومهارات استخدامها، مرجع سابق، ص. 70

² - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق ، ص. 34

³ - نفس المرجع، ص. 35

3- تعدد الموضوعات فالمكتبة الجامعية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية، ومكتبات الكليات والمعاهد تضم مصادر مختلفة وفقا لتخصصات تلك الكليات والمعاهد.

4- تنوع أغراض الاستخدام، فقد أدى تعدد فئات المستفيدين في هذه المكتبات إلى التنوع في أغراض الاستخدام فهي بذلك تعمل على خدمة الأغراض التعليمية والبحثية فضلا عن الغرض الثقافي العام.

6- مقومات المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبات الجامعية إلى مجموعة من المتطلبات التي تساعد في تحقيق أهدافها وتعيينها على القيام بوظائفها كما يجب، نذكر هذه المقومات في ما يلي:

6-1- المبنى:

تعتبر المباني المناسبة للمكتبات العامل الأساسي لنجاح المكتبة وتفعيل خدماتها؛ حيث يجب أن تكون مبان متميزة ولديها خصوصيات ويجب ان تستجيب للاحتياجات المستقبلية للمكتبة لفترة خمس عشرة (15) سنة كحد أدنى و30 سنة كحد أقصى¹، فيساهم كل من مدير المكتبة ومساعدوه، المهندس المعماري، ممثلين عن الإدارة الجامعة والكليات وممثلين عن الطلبة، مستشارون وخبراء في مباني المكتبات الجامعية، يساهم كل هؤلاء في وضع مخطط لمبنى المكتبة الذي س يستجيب لتطلعات الجامعة أو الكلية ويساهم كل منهم في تحديد المساحات المكانية الخاصة لمختلف المهام المكتبية والإدارية مثل قاعات الاستراحة والمحاضرات والندوات وأماكن العمل والرؤوف ومخازن المكتبة وغيرها.

يشمل مبنى المكتبة الجامعية مجموعة من العناصر التي تسهل أداء مختلف الوظائف المنوطة بها ومن أهم هذه الأماكن نذكر²:

أ- منطقة المدخل: وتشمل الردهة، مكتب إيداع الأمانات، قاعات الفهارس، الخدمات المرجعية، خدمات الإرشاد والتوجيه، السلالم والمصاعد المؤدية إلى باقي أجزاء المكتبة.

ب- أقسام العمليات الفنية: بحيث يراعى أن تكون مكاتب الأقسام الفنية أو المعالجة قريبة من قسم المراجع والفهارس لأنها تستخدم في عملية الفهرسة المادية والتحليل الموضوعي بكثرة، كما يفضل وضع قسم الفهارس بجانب الفهرس العام للمكتبة.

ج- مخازن الكتب وأماكن القراءة: يفضل استخدام الطابق الأرضي أو التحت أرضي -sous sol لأغراض التخزين والخدمات التي لا يدخلها الجمهور، وتخصص باقي القاعات والطوابق كمكان للكتب والقراء، ونشير هنا إلى وجود عدة معايير عربية وعالمية لضبط المساحة المخصصة لكل قارئ أو لكل عدد من المجلدات، أو المساحة المخصصة لكل موظف إضافة إلى

¹ - همشري، عمر أحمد، المكتبة ومهارات استخدامها، مرجع سابق، ص. 84

² - عليوي، عوده و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 55

حوالي 40% من مساحة المكتبة للأغراض الأخرى كالسلاالم والممرات، وتوجد في المكتبات الحديثة عدة أنواع من المخازن نذكر منها¹ :

1- الوضع الخلفي المستقل تكون فيه المخازن خلف المكتبة أي أنها تقع في مكان منفصل عن المكتبة وقاعاتها وخدماتها.

2- كتلة قوية مربوطة بالمكتبة تكون المخازن في هذه الحالة مرتبطة بالمكتبة كجزء موحد مع بنائها ويقع في طرفها دون أن يكون مفصولا عنها.

3- وضع برج: وهو حل عمودي للمخازن يكون على شكل برج مرتبط بالمكتبة أو منفصلا عنها.

4- وضع محيطي: وهو وضع تكون فيه المخازن محيطة بقاعات المطالعة.

5- مخازن موزعة داخل قاعات المطالعة حيث توضع الكتب داخل قاعات المطالعة وهو ما يعرف بنظام الأرفف المفتوحة.

كما يجب أن يتسم تصميم المكتبة بالمرونة المستقبلية بأن تعطى الأولوية فيه لوظيفة المكتبة، وقد قُدرت معايير مكتبات الكليات الأمريكية حجم مبنى مكتبة الكليات مثلا على أساس صيغة تأخذ بعين الاعتبار حجم الطلاب الدارسين وحجم هيئة العاملين ومتطلبات المساحة، وطبيعة ومدى ازدياد المجموعات، كما أُكِّدت على إضافة مساحة للمواد غير المطبوعة والمصغرات الفيلمية، والتعليم البيبليوغرافي للمواد والتجهيزات والخدمات الأخرى².

6-2- الأثاث والتجهيزات:

تعد التجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة، حيث تشمل الأجهزة، أراج الفهارس البطاقية، المناضد والمقاعد، مكاتب الإعارة، مكاتب الموظفين، دواليب العرض، مناضد العمل، وغيرها من التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات وإنجاز العمليات المكتبية مثل أجهزة الكمبيوتر، أجهزة النسخ والتصوير الميكروفيلمي، هذا ويراعى عند تجهيز المكتبة:

- توحيد حجم الأثاث (الرفوف، المناضد، المقاعد، ... الخ)

- الحرص على توفير الأثاث الجميل، الصالح والمريح للمستفيد.

- التنوع في الأثاث والمرونة في الترتيب.

- توفير العدد الكافي من الأثاث والتجهيزات.

6-3- الموارد البشرية:

يعتبر العنصر البشري أو الموارد البشرية عاملا أساسيا كي تتمكن المكتبة الجامعية من القيام بمهامها ووظائفها على الشكل الأمثل، حيث يجب أن تتوفر على كادر بشري مؤهل علميا وفنيا

¹ - نفس المرجع، ص. 56.

² - موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص. 173.

وتقنيا خاصة مع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية والتي أدت إلى ظهور فئات خاصة من العاملين في المكتبات مثل المتخصصين الموضوعيين، المبرمجين، محللو ومصممو النظم وغيرهم، كما تنقسم فئات العاملين في المكتبة الجامعية إلى عدة فئات نذكرها في ما يلي¹:

أ- الفئة الإدارية:

تشمل الموظفين الذين توكل إليهم مسؤولية تنظيم وتخطيط وتنظيم الأعمال وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها، ويتولى أمين المكتبة الجامعية وهو المسؤول الإداري الأعلى إدامة التنظيم الإداري، ووضع ورسم السياسات واتخاذ القرارات، حيث يكون مسؤول المكتبة الجامعية متمتعا بمجموعة من القدرات أهمها:

- القدرة على تشخيص أهمية المشكلة ومضامينها.

- القدرة على تحليل المشكلة بطريقة يمكن من خلالها تحديد العناصر الأساسية لتركيبها.

- الميل لرؤية العلاقات الواضحة بطريقة يمكن من خلالها تحديد العناصر الأساسية لتركيبها.

- سعة الحصول على ضمان أو كسب تعاون الآخرين.

ولضمان تحقيق هذه الصفات يجب على مسؤول المكتبة الجامعية أن يعرف أهداف المكتبة وحاجياتها الأساسية وبرامجها، ومعرفة المشكلات التي تواجهها في خدماتها وطبيعتها مجتمع المستفيدين منها²، كما يجب أن يكون مسؤول المكتبة متخصصا في علم المكتبات والمعلومات، قادرا على الإشراف على الأعمال وتوزيعها، قوي الشخصية، مثقفا واجتماعيا، واسع الصدر، وقادرا على اتخاذ القرارات الجيدة.

ب- العاملون الفنيون:

تتمثل مهام هذه الفئة في إنجاز وأداء الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد والتجليد وغيرها، ويكون هؤلاء الموظفون في تخصص المكتبات فضلا عن تمتعهم بالخبرة في ممارسة العمل المكتبي.

ج- العاملون غير الفنيون:

وهي الفئة التي تمارس الأعمال الكتابية الروتينية، أو العمال الذين يقومون بعملية الإعارة وتنظيم الكتب على الرفوف، وتشغيل الأجهزة وكل الأعمال التي تحتاج إلى دراية فنية أو إعداد مهني، لكن يجب على المكتبة أن تنمي كفاءة هذه الفئة بواسطة توفير البعثات والمنح الدراسية، والمشاركة في الحلقات الدراسية داخل وخارج البلد.

تعتمد نوعية وكفاءة الخدمات المكتبية المقدمّة في المكتبات الجامعية على كفاءة الموظفين القائمين عليها، لذلك يجب على إدارة المكتبة الجامعية أن تنمي كفاءة هؤلاء من خلال برمجة الدورات التدريبية التي تساهم في تحقيق الكثير من الفوائد مثل³:

1- زيادة قدرة المكتبة الإنتاجية وبالتالي زيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الموضوعية.

2- سرعة إنجاز الأعمال بطريقة سليمة.

¹ - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 43

² - نفس المرجع السابق، ص. 44

³ - عليان، ربحي مصطفى و النجدوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 365

- 3- التخفيف من مستويات الإشراف، فالفرد المدرب جيدا يمكن أن يمارس الرقابة الذاتية على عمله ولا يحتاج إلى الإشراف.
 - 4- زيادة الاستقرار في أعمال المكتبة الجامعية، فالفرد المدرب يضمن الاستمرار في العمل والإنتاج بكفاءة ويعمل بتعاون أكبر مع زملائه.
 - 5- تخفيض نفقات العمل من خلال زيادة مهارات الفرد والتقليل من أخطائه.
- إن أداء العاملين في المكتبة الجامعية يجب أن يخضع للتقييم وذلك من أجل تحديد نقاط قوة الأفراد أو ضعفهم في وظائفهم في فترة زمنية معينة ووفق معايير محددة تستخدم في قياس كفاءة أداء العاملين في المكتبات الجامعية وتنقسم هذه المعايير إلى خمسة أنواع¹:
- معايير كمية تتعلق بكمية الإنتاج.
 - معايير نوعية تتعلق بنوعية الأداء وجودته.
 - معايير تكلفة تتعلق بالنفقات المصروفة على إنجاز أحد الأعمال.
 - معايير زمنية تتعلق بالوقت اللازم للقيام بعمل معين.
 - معايير القيم المعنوية: تتعلق بمجالات غير ملموسة مثل درجة إخلاص العاملين وولائهم وروحهم المعنوية، وغيرها.

6-4 - المجموعات المكتبية:

تتأثر المكتبات الجامعية بشكل كبير بالتطورات التي تحدث في الإنتاج الفكري سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي، وهي في سعي دائم لتلبية حاجيات المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين وموظفين بالجامعة.

لقد أدى الاهتمام المتزايد بالبحث العلمي وتوسيع حركة النشر إلى النمو المتزايد في المجموعات حيث يزداد النمو في المكتبات الجامعية بمعدل 3% إلى 4% سنويا²، خاصة مع التزايد والنمو الكبير لعدد الكتب المنشورة في العالم، وكذلك الدوريات المتخصصة الجارية، إضافة إلى المصادر الإلكترونية، سواء كانت كتباً أو دوريات متخصصة (سنعرض لاحقاً لأنواع مصادر المعلومات في الفصل المتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية).

نظراً لهذا التطور الكبير في الإنتاج الفكري العالمي، وتعدد مصادر المعلومات بشكلها التقليدي الورقي أو الإلكتروني فعلى المكتبة أن تضع سياسة واضحة لتنمية مجموعاتها حيث تنتقي من هذه المصادر ما يتلاءم مع حاجيات التدريس والبحث العلمي بالجامعة، كما يجب على المكتبة الجامعية أن تستفيد من الأنشطة التعاونية لتتشارك مصادر المعلومات مع المكتبات الجامعية الأخرى التي تخدم نفس التخصصات ولكي تنتج أكبر قدر ممكن من المعلومات العلمية دون تحمل عبء خزنها أو امتلاكها، فتضمن بذلك توفير قدر كاف ومتنوع من مصادر المعلومات المختلفة التي تلبى حاجيات مستفيديها.

¹ - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها، مرجع سابق، ص. 85

² - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 47.

6-5- الموارد المالية (الميزانية):

إن توفير الموارد المالية اللازمة والكافية للمكتبة الجامعية عنصر أساسي للقيام بكافة المهام المنوطة بها من دفع أجور الموظفين، شراء مصادر المعلومات، التآثيث والتجهيزات اللازمة وغيرها من المقومات المادية، كما أنه يجب مراعاة احتياجات المكتبة لتلبية طلبات القراء والرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة حيث يجب إعطاء صلاحيات مالية كافية لمسؤول المكتبة كي يمكّنها من ملاحقة التطورات العلمية ومصادر المعلومات الحديثة والمتنوعة إضافة إلى الأجهزة والتقنيات التي تساهم في رفع المستوى العلمي والثقافي وتطبيق خطط التنمية¹.

6-6- الرقابة:

تعتبر الرقابة وسيلة هامة في الإدارة إذ تهدف إلى قياس مدى تحقيق الأعمال والبرامج والأنشطة فالرقابة هي "ملاحظة تنفيذ الأعمال في المكتبة أو مركز المعلومات والتأكد من أنها تسير في الاتجاه الصحيح، وقياس ما تم إنجازه بالمقارنة مع ما حدّته الخطط من أهداف ومحاولة اكتشاف أي انحراف عن هذه الأهداف ومعالجته بعد معرفة أسبابه واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمنع وقوعه مستقبلاً، والتأكد من الوصول إلى النتائج المحددة وتحقيق الأهداف الموضوعية"²، فنجد بذلك الرقابة التي يتولاها مسؤول المكتبة ومسؤولو المصالح كل في مجال عمله، والرقابة التي تمارسها السلطات التنفيذية أو وصاية المكتبة الجامعية.

7- الإدارة العلمية للمكتبة الجامعية:

تعتبر الإدارة العلمية احد أهم الأسباب التي تمكّن المؤسسات بمختلف أنواعها من تحقيق أهدافها، ولعل البعض يستغرب من إدراجها كعنصر في هذه الدراسة، لكننا نرى أنّها عنصر أساسي لتقديم خدمات المعلومات وتطويرها في كل مؤسسات المعلومات وبشكل خاص في المكتبات الجامعية.

7-1 - مفهوم الإدارة العلمية:

الإدارة لغة هي الإحاطة بالشيء أو جعله يدور، وتشمل الإدارة بشكل عام " كل الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء مشروع من حيث تمويله، ووضع سياسته الرئيسية وتوفير ما يلزم لهذا المشروع من أجهزة وكذلك إعداد الإطار التنظيمي واختيار العاملين والرؤساء لهذا المشروع"³، فالإدارة العلمية الحديثة هي "مجموعة من الطرق والأساليب التي تستخدم في حل المشكلات التي تواجه وتعترض الإدارة المسؤولة عن المكتبات ومراكز المعلومات وتعتمد استخدام الفروض العلمية وتجميع البيانات والمشاهدات التجريبية، وتحاول إيجاد العلاقة التي تربط بينها للتعرف

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 46

² - الصرايره، خالد عبده، مرجع سابق، ص. 133

³ - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، مرجع سابق، ص. 287.

عليها وإيجاد الحلول والبدائل المناسبة لها... ولا تكتفي بالحصول على النتائج فحسب وإنما بالتبوء بالمستقبل أيضا" ¹، كما يمكن تعريف الإدارة على أنها " استخدام الموظفين والإمكانات المادية في تحقيق أهداف الهيئة، وبالتالي فإن الإدارة الفعالة للمكتبات تعتمد على تحديد وتشخيص أهداف المكتبة أو مراكز المعلومات... وتعتمد على توظيف واستخدام العدد المناسب والمؤهل للوظائف المكتبية الوثائقية، فضلا عن التنسيق بين الوحدات والأقسام المختلفة وتوفير الميزانية الكافية بناء على التخطيط الذي تقوم به الإدارة القيادية الفعالة الواعية" ². من خلال هذه التعريفات المتنوعة للإدارة، نجد أن أي إدارة وبشكل خاص إدارة المكتبات الجامعية تعتمد على مجموعة متنوعة من العوامل:

- 1- تحديد أهداف المكتبة.
- 2- الموارد المالية أو الميزانية.
- 3- التجهيزات أو الموارد المادية.
- 4- الموارد البشرية أو الموظفين.
- 5- استخدام كل الموارد المتوفرة بالمكتبة لتحقيق أهدافها المحددة مسبقا وحل المشكلات التي تعترضها على المدى القريب والبعيد.

إن القيام بالعمليات الفنية أو تقديم الخدمات غير المباشرة في المكتبات الجامعية هي إجراءات روتينية تكرارية تمارس في كل المكتبات مهما كان نوعها، ويجب أن تخضع للأسئلة الست المعيارية في العملية الإدارية الاتصالية وهي: **لماذا، ماذا، أين، متى، من وكيف؟**، فالهدف الأساسي للإدارة حسب أحمد بدر هو تقليل العمليات غير الضرورية³، لذلك يجب أن نخضع كل إجراء لعملية تحليلية لمعرفة الفائدة التي سنتأهلها المكتبة عند إنجاز عمل ما، وهذا يتم بالإجابة عن السؤال لماذا، أما السؤال الثاني " ماذا "، فتحدد المكتبة من خلاله الغرض الذي تقوم بعمل ما من أجله، ويليه السؤال الثالث "أين" حيث يملك هذا المعيار علاقة بالتخطيط المكاني للعمليات الفنية يأتي بعدها المعيار الرابع وهو "متى" المتعلق بزمن تنفيذ العمليات الفنية، أما المعيار الخامس فهو السؤال "من" الذي لديه علاقة بموظفي المكتبة، عددهم، ومؤهلاتهم ومهامهم مقارنة بتأهيلهم العلمي والمهني، ويأتي أخيرا المعيار السادس والأخير " كيف" حيث يتم من خلاله اختيار أفضل طريقة وأبسطها لإنجاز هذه العمليات الفنية.

7- 2- عناصر الإدارة العلمية في المكتبة الجامعية:

تتميز الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية بمجموعة من العناصر نذكر أبرزها في ما يلي⁴:

7- 2- 1- التخطيط:

يتمثل التخطيط في " تحديد الاحتياجات العامة للمؤسسة الأم وهي الجامعة، وما تصبو إلى تحقيقه من الأهداف في ظرف زمني معين على ضوء احتياجات الجامعة والخطة التي تنتهجها

¹ - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص.38

² - بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية، مرجع سابق، ص.89

³ - نفس المرجع السابق، ص.91

⁴ - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 41- 47

لتحقيق تلك الأهداف أو الاحتياجات¹، فالتخطيط يعني "اختيار البديل الأفضل من بين البدائل وبخاصة عند وجود حلول متنوعة لموضوع أو مشكلة معينة... ويزيد في كفاءة الإدارة المكتبية وفاعلية خدماتها ويسهم في إنجاح خططها المستقبلية"²، حيث يتطلب التخطيط معرفة أهداف المؤسسة والمدى الزمني الذي حددته لتحقيق هذه الأهداف، ثم السعي بشكل منهجي للقيام بمختلف الأنشطة باستغلال موارد المؤسسة مهما كانت حيث يقوم التخطيط على مجموعة من الأسس هي³:

- 1- تحديد الأهداف.
- 2- تحديد الأعمال والأنشطة.
- 3- حصر الموارد اللازمة لأنواع الأنشطة المكتبية.
- 4- حصر الموارد المتاحة للتنظيم.
- 5- رسم برامج العمل لتنمية الموارد واستثمار المتاح منها
- 6- اتخاذ القرارات التي تحاول اختيار البديل الأمثل للعمل الإداري.

7-2-2- التنظيم:

يعرّف محمد عودة عليوي التنظيم على أنه "تقسيم الأعمال والوظائف بين مختلف المصالح الإدارية والتقنية للمكتبة مع تحديد المسؤوليات داخل كل الوحدات بهدف إيجاد هيكل ذي فاعلية وكفاءة ليتم إنجاز الأنشطة وتحقيق أهداف العمل على أحسن وجه"⁴:

- 1- التنظيم حسب أنواع الوظائف المكتبية كالترويد والمراجع والفهرسة والتصنيف.
- 2- التنظيم حسب التقسيم الموضوعي.
- 3- التنظيم حسب المهام والأعمال المكتبية كالتصوير والصيانة والتجليد.
- 4- التقسيم حسب أشكال المواد كالكتب والدوريات والمواد السمعية البصرية.
- 5- التقسيم الجغرافي حسب موقع المكتبة الجامعية وما تضمه من مكتبات الكليات التابعة لها.
- 6- التقسيم وفق نوعية ومستوى رواد المكتبة كمكتبة الدراسات العليا أو مكتبات البحوث أو مكتبات المراكز العلمية التابعة للجامعة.

كما يعتمد التنظيم على مجموعة من العناصر نحدد أهمها في⁵ :

- 1- تحديد الأعمال أو الأنشطة المراد أدائها بغرض تحقيق أهداف وخطط المكتبة.
- 2- تحديد التقسيمات الإدارية اللازمة من خلال تكوين هيكل تنظيمي منطقي مفهوم وشامل.
- 3- تحديد المسؤوليات والسلطات الخاصة بكل وحدة من وحدات المكتبة.

¹ - إبراهيم، مهدي محمد، تقويم الأداء الإداري في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم، دراسة مسحية لبعض المكتبات الجامعية.

ماجستير: الخرطوم: قسم علوم المعلومات والمكتبات، 2009، ص. 74.

² - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 42.

³ - نفس المرجع السابق، ص. 42.

⁴ - نفس المرجع، ص. 42.

⁵ - عليان، ربحي مصطفى و النجدوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 300.

4- تحديد نظام واحد من العلاقات بين إدارات وأقسام وشعب العمل المختلفة وخطوط السلطة بينها، مما يؤدي إلى ربط الوحدات التنظيمية بعضها ببعض كأى كائن عضوي.
5- اختيار الأفراد المناسبين لشغل الوظائف المختلفة وذلك بناء على مواصفات ومعايير تم تحديدها مسبقاً، ومن ثم منحهم السلطات الضرورية حتى يتمكنوا من القيام بأعمالهم بالشكل المطلوب.

7- 2- 3- التوظيف:

يتمثل التوظيف في اختيار الموظفين الأكفاء من المتخصصين في التوثيق والمكتبات والمعلومات وتخضع عملية التوظيف في المكتبات الجامعية لثلاثة مبادئ حددها ربحي عليان في العناصر التالية¹:

- 1- مبدأ الكفاءة: أي ضرورة اختيار أفضل العناصر المتقدمة للوظائف المعلن عنها وأكثرها قدرة على القيام بها.
- 2- مبدأ تكافؤ الفرص: أي إعطاء فرصة متساوية لجميع المتقدمين لشغل الوظائف المعلن عنها.
- 3- مبدأ الحياد أو الموضوعية: يعني الابتعاد عن المحسوبية في اختيار الأفراد للوظائف المعلن عنها وتعيينهم، وضرورة إتباع أسس علمية في هذا المجال.

7- 2- 4- التوجيه:

يتمثل هذا العنصر في معالجة الأخطاء والهفوات التي تحصل نتيجة لممارسة العمل في المجالات الفنية والإدارية من الموظفين الأمر الذي يدعو إلى توجيه الرؤساء لهم وإرشادهم بالشكل الذي يجنبهم ارتكاب الأخطاء وينمي فيهم القدرة والرغبة في العمل كفريق متكامل².

7- 2- 5- التنسيق:

التنسيق هو الأداة الفعالة في تحقيق الترابط وتوحيد الجهود بين أقسام المكتبة والوظائف المختلفة التي يؤديها رؤساء الأقسام وعموم العاملين في المكتبة تجنباً لتكرار الأعمال، والاقتصاد في النفقات وتوفيرها بما يحقق الأهداف التي تسعى المكتبة الجامعية لتحقيقها³.

7- 2- 6- إعداد التقارير:

حيث تقوم المكتبة الجامعية بإعداد تقارير دورية ترفعها إلى الهيئة الوصية تقدم فيها معلومات عن حالة ووضع المكتبة الحالي، والاحتياجات المطلوبة لرفع مستوى الخدمات المقدمة. تضم

¹ - نفس المرجع، ص. 346

² - عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 45

³ - نفس المرجع، ص. 45

التقارير معلومات إحصائية ونشاطات تتعلق بأداء العمل المكتبي وذلك من أجل إعلام الإدارة بكيفية سير العمل ومتابعة وتقويم نتائج الاعمال المكتبية من أجل رفع مستوى الأداء.

7-2-7- الميزانية:

هي أحد عناصر الإدارة الرئيسية، حيث تعكس الميزانية نشاط المكتبة ونمو خدماتها وموظفيها إذ يجب على إدارة المكتبة الجامعية أن تسعى إلى الحصول على الموارد المالية لتأدية مهامها وتحقيق أهدافها.

7-3-3- متطلبات الإدارة العلمية في المكتبات الجامعية:

إن تطبيق الإدارة العلمية في المكتبة الجامعية يتطلب من المكتبة توفير مجموعة من الشروط منها¹:

- 1- المشرف على الخدمات المكتبية وهو شخص مسؤول وذو قدرة إدارية يقوم بالتنظيم والرقابة ويشرف على العاملين ويوجههم ويقودهم لتحقيق مهام المكتبة.
 - 2- ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لضمان سرعة أداء الخدمة.
 - 3- تقويم الإجراءات الفنية حتى تكون أكثر فعالية وأقل تكلفة.
 - 4- يجب أن تعتني المكتبة بتنمية الأفراد العاملين في المكتبة بتدريبهم.
 - 5- ضرورة تطبيق معايير العمل في المكتبات الجامعية.
- إن للإدارة العلمية للمكتبات الجامعية آثارا ايجابية كثيرة حيث تقوم أسس الإدارة العلمية بمساعدة مدير المكتبة الجامعية في مواقف كثيرة² منها:
- تحليل المواقف والأحداث المختلفة المؤثرة على المكتبي.
 - إمداده بالطرق العلمية التي تساعده على التخطيط والتنظيم وتنمية الكفاءات وتسيير الموارد المالية.

- توفير الوقت والجهد.

- تحديد أهداف المكتبة.

- بناء نظام معلومات يغطي الحقائق والأحداث الجوهرية المرتبطة بمشاكل العمل المكتبي.

- قياس وتقييم الأداء المكتبي وفق أسس ومعايير موضوعية.

- تحديد وتحليل الأعمال والإجراءات المكتبية.

- تقوية الروح المعنوية لدى مدير المكتبة.

¹ - مرجع سابق، ص. 79

² - ابراهيم، مهدية محمد، مرجع سابق، ص. 78

وقد يوفر التعاون بين المكتبات التي تتقارب في النوع أو الأهداف أو في الامكانيات المادية والبشرية وحتى الوثائقية عدة جوانب من مبادئ الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية التي تتوفر فيها هذه الخصائص مثل¹:

- تسهيل عملية الإعارة بين المكتبات المتخصصة.
- تشجيع وتطوير البرامج التي من شأنها توسيع استخدام موارد المكتبات.
- تسهيل مهمة المكتبات المتخصصة المشتركة في الخطة التعاونية ومساعدتها في اختيار المواد المكتبية.
- توفير الوقت والجهد والمال من خلال التعاون في الاعمال المكتبية كالفهرسة المركزية والتعاون في مجالي التزويد والتخزين.
- تسهيل تنمية الموارد والمصادر المكتبية.
- توفير الموارد المكتبية من خلال الاقتناء التعاوني والتي لا يمكن توفيرها فيما لو عملت المكتبات المتخصصة بصورة مستقلة عن بعضها.
- تلافي مشاكل التكرار والازدواجية في العمل المكتبي.
- العمل على تكامل المجموعة المكتبية وتوازنها بين المكتبات الخاضعة للخطة التعاونية.
- العمل على توحيد الانظمة المستخدمة في المكتبات المتعاونة وبخاصة في المجالات الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكشيف ومختلف الأعمال البيبليوغرافية.

8- المكتبة الجامعية وتحديات تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال:

بما أن المكتبة الجامعية هي مؤسسة تابعة لقطاع حيوي هو قطاع التعليم العالي، ولأن هدفها هو نفسه هدف الجامعة أي الرقي بالبحث العلمي وتوفير السبيل إلى ذلك، فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر حتمية وضرورية أمام تزايد استخدامها في كافة مجالات الحياة وبصفة خاصة في المجالات العلمية.

إن المكتبات الجامعية الحديثة تسعى إلى إدخال التكنولوجيات الحديثة في كافة الوظائف التي تقوم بها، مثل مختلف العمليات الإدارية اللازمة لتسييرها (إدارة موارد المكتبة)، وكذلك كافة مراحل السلسلة الوثائقية، حيث تطبق على عمليات الاختيار، الطلب والتزويد والمعالجة الفنية للرصيد مثل الفهرسة الآلية أو التكشيف والاستخلاص الآلي، استخدام التصانيف الآلية كالأشتراك في قاعدة بيانات تصنيف ديوي، وبدرجة أكثر أهمية استغلال ما توفره هذه التكنولوجيات في تقديم خدمات معلومات حديثة، دقيقة وفعالة.

8-1- دوافع استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات ليس ترفاً بل هو حاجة وضرورة حتمية داخل المكتبات الجامعية، ودخول المكتبات بصورة متزايدة في الخدمات الرقمية الوطنية والدولية أمر مطلوب وضروري، ويجب أخذه بعين الاعتبار أمام النقائص المسجلة في خدمات

¹ - عليان، ربحي. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2014، ص. 375

المعلومات المتاحة لدى مكتبات مجتمع المعلومات¹، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة لمواجهة تحديات عصر المعلومات، لذلك تلجأ الكثير من المكتبات الجامعية إلى تطبيقها وهذا نظرا للأسباب التالية²:

- الحجم المتزايد للنشاط الذي يتم في المكتبة فالمهام المكتبية كثيرة وتزايد بوتيرة سريعة.
- الحاجة لتحسين العمليات مثل التزويد والفهرسة.
- الحاجة لتحسين الخدمة للمستفيدين لأن نوعية الخدمة لديها تأثير كبير على المستفيدين.
- الحاجة لمنع التكرار في الجهد بتفادي القيام بالمهام التي أنجزت من قبل في مكتبة مشابهة.
- الحاجة لتقديم خدمات جديدة لأن تحديث الخدمات وتطويرها من متطلبات المكتبات الحديثة.
- ضرورة القيام بشيء أقل تكلفة، أكثر دقة وأكثر سرعة لأن الاقتصاد في الموارد المالية للمكتبة بخفض تكلفة القيام بالمهام ضروري لضمان استغلال مواردها المالية بالشكل الأنسب، كما أن الدقة مطلوبة لتفادي الأخطاء الناتجة عن إجهاد الموظفين أو نسيانهم، وكذلك السرعة ونحن في عصر السرعة لأن المكتبات الجامعية تواجه سيلًا من المطبوعات والمصادر الأخرى التي تحتاج إلى وقت في المعالجة.

8-2- مزايا تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية:

يحمل تطبيق مختلف النظم الآلية لتنظيم وتسيير المكتبات عديد المزايا وتؤثر إيجابًا على الكثير من مخرجات المكتبة الجامعية ونذكر أهم هذه المزايا³:

- 1- إمكانية استيعابها لحجم عمل متزايد: فالمكتبة الجامعية أمام تحد كبير وهو تقديم المعلومة المناسبة للمستفيد من بين أعداد كبيرة من مصادر المعلومات المختلفة ومحاولة تغطية مجالات موضوعية واسعة، إضافة إلى تقديم خدمات متميزة بتميز مجتمع المكتبة الجامعية.
- 2- تحقيق كفاءة أكبر: إن إدخال التكنولوجيا الحديثة في تنظيم وتسيير المكتبات الجامعية يعتبر وسيلة لتوفير وقت الموظفين أو توفير المال لأن إمكانية الوصول إلى المعلومة في النظم المحوسبة سيكون أسرع وأكثر انتظامًا منه في النظم اليدوية.
- 3- تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل: تسمح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بتقديم خدمات جديدة لم يكن من السهل أو الممكن تقديمها من قبل، مثل خدمة الإحاطة الجارية أو خدمة البث الانتقائي، الفهارس الآلية أو قواعد البيانات وغيرها من خدمات المعلومات الحديثة.
- 4- الاستفادة الأكبر من المركزية والتعاون: يعتبر إنشاء قاعدة معلومات نشاطًا مكلفًا للمكتبة ويستغرق وقتًا طويلاً، لذلك تتيح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المشاركة في المصادر أو تشارك الملفات بين المكتبات من نفس النوع أو الأهداف.

¹ بطوش، كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. المكتبات والمعلومات [على الخط]، مج.1، ع.2، 2002،

[اطلع عليه في 17 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2555>، ص.44

² بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية، مرجع سابق، ص. 256-257

³ بدر، أحمد. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003،

5- عقلنة استغلال الحيز المكاني: لقد مكنت تكنولوجيا المعلومات واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية من اختزال الحيز المكاني وذلك بإنشاء المكتبات الرقمية، حيث لا وجود لوسائط المعلومات المطبوعة، الرفوف، الجدران، المباني، والميزانية التي تنجز ذلك، وقد وقّرت هذه التقنيات المعلومات للمستفيد دون الحاجة إلى التنقل إلى المكتبة، ودون فهارس بطاقية إذ أصبحت البيانات البيبليوغرافية للوثائق متاحة على الخط، كما لم تعد هناك حاجة إلى المخازن أو ينوك الإعارة، ويتمكن المستفيد من الوصول إلى المعلومات مباشرة من مصادر المنتشرة عبر المكتبات الرقمية المنتشرة في العالم¹.

إن المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر مطالبة بإعادة الهيكلة والتطوير والتغيير، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على العديد من أوجه خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، فظهرت مصادر معلومات حديثة وخدمات جديدة، وقد قامت الكثير من المكتبات بحوسبة أو تألية خدماتها الفنية (التزويد، الفهرسة، التصنيف، التكشيف وإعداد القوائم البيبليوغرافية)، كما عملت على تطوير نظم محلية بالاتصال المباشر وشبكات معلومات داخلية لها، وأتاحت للمستفيدين منها إمكانيات الاستفادة من شبكة الانترنت لاسترجاع المعلومات، وأيضا الاشتراك في قواعد البيانات العالمية².

8-3- تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية:

لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تغيير الكثير من المفاهيم السائدة حول المكتبة، فظهرت المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية التي تعطي أولوية لمصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، فنتمكن المكتبة من الحفظ الرقمي لهذه المصادر وإتاحتها لأكثر عدد من المستفيدين في نفس الوقت وفي أي مكان في العالم. ويمكن أن نستعرض أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات وتطورها في المجالات التالية:

أ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبات الجامعية:

يمكن للمكتبات الجامعية الحديثة ومراكز المعلومات التوسع في تقديم خدمات المعلومات لروادها وعلى عدد أكبر من المستفيدين بتطبيق هذه العمليات³:

- توفير الاتصالات المعقدة بقواعد البيانات إلكترونيا.
- نقل و بث المؤتمرات الإلكترونية والندوات والنشاطات الثقافية والعلمية المتنوعة بأقصى سرعة ممكنة.
- توفير الخدمات على الخط المباشر لكافة المستفيدين في كل مكان في العالم.
- تقديم الخدمات المعلوماتية.
- تعليم المكتبة واستخدامها.
- تقديم الخدمات الحديثة مثل الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وخدمات التكشيف والاستخلاص والخدمات البيبليوغرافية وغيرها.

¹ - بطوش، كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية، مرجع سابق، ص. 45.

² - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها، مرجع سابق، ص. 83.

³ - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 120- 122.

- الدقة والسرعة في إجراءات الخدمات المكتبية.
- التحول من استراتيجية امتلاك واقتناء المجموعات إلى إتاحة المعلومات للمستخدمين.
- استحداث خدمات مرتبطة بشبكة الانترنت كخدمة الفهارس المتاحة على الخط، خدمة الموقع الإلكتروني، ظهور المكتبة الرقمية،... الخ

ب- تأثير تكنولوجيا المعلومات على مصادر المعلومات:

ساهمت التكنولوجيا الحديثة في الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات وبرز تأثيرها من خلال ما يلي¹:

- 1- ظهور مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة والتي تتسم بالحدثة والشمول والدقة، وتناقص استخدام المصادر التقليدية.
- 2- تنوع أشكال مصادر المعلومات، إضافة إلى الشكل المطبوع تصدر بعض المصادر على شكل قواعد بيانات وأقراص متراسة فأصبح أمام المستخدم عدة خيارات للمقارنة بين المصادر واختيار الأفضل له.
- 3- تنوع مصادر المعلومات الإلكترونية التي تحتويها هذه المكتبات حسب التغطية والمعالجة الموضوعية وحسب الجهات المسؤولة وحسب نوعية المعلومات وإتاحتها، وتعد مصادر المعلومات الإلكترونية واحدة من أهم التطورات المؤثرة في المكتبات الجامعية خاصة بعد انتشار الانترنت
- 4- توفير عدد أكبر من المعلومات للمستخدم في مواضيع متنوعة.
- 5- الاقتصاد في نفقات التزويد وتوفير المبالغ التي تصرف على إجراءات التزويد كالطلب وأجور الشحن والنقل والتجديد.
- 6- القضاء على مشكلة ضيق المخازن وعدم استيعابها لمصادر المعلومات.
- 7- القدرة على البحث الموضوعي وفتح آفاق معرفية واسعة أمام المستخدم.
- 8- المحافظة على الوثائق التي أصبحت عرضة للتلف أو التقادم بفعل الكوارث والتآكل وكثرة الاستخدام.

ج- تأثير التكنولوجيا الحديثة على مؤهلات أمين المكتبة ومهامه الأساسية في ظل المكتبة الإلكترونية:

لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى عدة تغييرات في طبيعة المكتبة والإجراءات الفنية التي تحتاج إلى القيام بها لتكون مكتبة متطورة وتلبي بذلك حاجيات المستخدمين الجديدة، وبالتالي كان لزاماً على المكتبيين تغيير طريقة أدائهم لمهامهم، ويظهر هذا التغيير على مستويات عديدة منها²:

- على المستوى الإداري ظهرت مسميات وظيفية جديدة لم تكن في الحسبان مثل مدير موقع المكتبة على الإنترنت، مسؤول الخدمات المرجعية الرقمية، مفهرس المواقع،... الخ.

2- نفس المرجع، ص. 131

2 - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 126.

- على المستوى التقني أصبحت المكتبة عبارة عن مجموعة من أجهزة الإعلام الآلي الموصولة بشبكة داخلية موصولة بالعالم الخارجي ومصادر معلومات إلكترونية غيرت فكر وأسلوب العمل في المكتبة.
- على المستوى الفني، تحولت أغلب العمليات في المكتبات إلى التعامل بأسلوب الفهرسة الآلية والأدوات الفنية التي تقع في شكل رقمي.
- ظهور مهن جديدة في عالم المعلومات المعاصر مثل: مهندس المعرفة، مستشار المعلومات، المكتبي المستقل، منسق نظم المعلومات.
- بتغير محيط العمل المكتبي التقليدي، وبعد تطبيق التكنولوجيات الحديثة، توجب على المكتبي أن يكتسب مهارات جديدة لمواكبة هذه التغيرات ومن بين هذه المهارات ما يلي:
 - اكتساب كفاءات جديدة بالإضافة إلى الكفاءات التي يتّصف بها في المكتبة التقليدية التي تساعد المكتبيين على الأخذ بعين الاعتبار كل ما يتعلق بالإدارة العلمية للمعلومات بهدف التحكم في محتويات المعلومات وسبل النفاذ إليها وكذلك التحكم في التكنولوجيا الجديدة الأكثر ملائمة.
 - فهم التحديات الجديدة وإمكانيات المعلومات المتاحة على الشبكات الإلكترونية وكذلك مخاطرها.
 - معرفة أهم المصادر المتاحة إلكترونياً والقدرة على تقييمها باستمرار.
 - القدرة على القيام بعمليات معالجة المعلومات وتحليلها.
 - العمل على إرشاد المستخدمين وتدريبهم على استخدام المصادر الإلكترونية.
 - العمل على إعداد قوائم بالمواقع المتخصصة وتوزيعها على المستخدمين إضافة إلى كافة أشكال الإحاطة الجارية.
 - العمل على تقديم خدمات متميزة تجذب اهتمام المستخدمين لاستخدام موقع المكتبة.
 - تقديم خدمة الترجمة العلمية للمقالات والمستخلصات للوثائق باللغاة الأجنبية.
 - القيام بتقييم دوري لخدمات المكتبة واحتياجات المستخدمين.
 - استخدام أساليب إدارية وتجارية مناسبة، بوضع استراتيجية لتسويق خدمات المكتبة من خلال وضع تصور لكيفية عبور الفجوة بين الواقع الحالي والرؤية المستقبلية المحددة للمكتبة وواقعها المأمول، بحيث تكون هذه الخطة التسويقية مرتبطة برسالة المكتبة وأهدافها، مجتمع المستخدمين من المكتبة، والاستفادة من العمليات التقييمية الدورية التي تقوم بها أو تخضع لها المكتبة¹.

9- مشكلات المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية مثلها مثل أي نظام معلومات عراقيل تقف بينها وبين تحقيق أهدافها فنجد منها عراقيل تشريعية، العراقيل الإدارية والمالية والبشرية، العراقيل المادية وغيرها

¹ - لشر، تريسا ماي، تر. عبد المعطي، ياسر يوسف. تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار

وسنذكر أهم المشاكل والعراقيل التي تقف أمام تحقيق المكتبة لمهامها وتقديمها للخدمات المتوقعة منها¹:

1- غياب أو عدم وجود نصوص قانونية تحدد أهداف ومهام المكتبة الجامعية بحيث توضح بشكل قاطع دور المكتبة كجزء أساسي من مؤسسة التعليم العالي، كأن يمنح لمدير المكتبة الجامعية الحق في حضور المجالس العلمية للجامعة، الكلية أو القسم، وان يكون لصوته قوة، فيكون حلقة وصل بين الجامعة ومكتباتها المتعددة بكلياتها المختلفة لتلبي احتياجات كل كلية وتخصص بتلك الجامعة.

2- مشاكل خاصة بغياب أو قلة اللوائح التنظيمية التي تحدد مهام، أهداف، وظائف وحقوق المكتبات، فلكي تحقق المكتبة الجامعية أهدافها، يجب أن يتواجد تنظيم إداري للمكتبات الجامعية يوضح السلطات والمسؤوليات منعا لازدواج القرارات وتضاربها.

3- ضعف ميزانية المكتبات الجامعية مقارنة بالميزانية العامة للجامعة أمام الارتفاع المستمر في أسعار الأوعية والمطبوعات العربية والأجنبية بسبب زيادة أسعار المواد الخام ومصاريف شحنها وتوزيعها، لذلك يجب رفع ميزانية المكتبات الجامعية سنويا حتى تساير عالم النشر وسوقه. تعاني المكتبات الجزائرية مؤخرا من تبعات سياسة التقشف أو ما يسمى بترشيد النفقات التي انتهجتها الحكومة الجزائرية للتغلب على الأزمة المالية، حيث خضعت أغلب المكتبات الجامعية لتقليص الميزانية المخصصة للاقتناء مما سيلقي تبعاته بالتأكيد على عدد العناوين والمواضيع التي يجب أن توفرها المكتبات، وهذا ما حدث مع مكتبات جامعة الجلفة (سنورد تفاصيل الموارد المالية عند التطرق إلى هذه المكتبات).

4- تعاني المكتبات في الدول النامية من مشكلات ضيق المباني وقلة الأثاث والتجهيزات، حتى أن بعض هذه المباني صممت دون مراعاة أي من شروط مباني المكتبات أو أنه تم إعادة تهيئتها لتستخدم كمكتبات.

5- معظم العاملين بالمكتبات الجامعية غير مؤهلين مهنيا لذلك يجب إعداد دورات تدريبية مهنية لهم مع التركيز على توظيف خريجي المكتبات مستقبلا.

6- قد تقتصر الخدمات المكتبية في أغلب هذه المكتبات على الإعارة الخارجية والاطلاع الداخلي وإهمال باقي أنواع الخدمات الأخرى مما يستوجب تفعيل هذه الخدمات الحديثة.

7- يجب تغيير المفهوم التقليدي للتعليم الجامعي من خلال الكتب والمذكرات الجامعية الدراسية وذلك بالاهتمام بالتعليم الذاتي والمستمر مدى الحياة، ومن خلال البحوث ومناهج البحث والأوعية غير الورقية السمعية والبصرية.

إن التغلب على هذه المشاكل ومحاولة التخلص منها أو على الأقل التخلص من بعضها سيحمل إضافة كبيرة لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وسيمكنها من أداء مهامها كما يجب لتحقيق أهدافها على المدى البعيد وللمساهمة في تطوير البحث العلمي وتنميته بالبلد.

¹ محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. القاهرة: دار العلم والإيمان، 2014، ص. 131

ثانياً: البحث العلمي

- 1- أهداف البحث العلمي.
- 2- مبادئ البحث العلمي.
- 3- أنواع البحوث العلمية.
- 4- دوافع البحث العلمي.
- 5- أهمية البحث العلمي.
- 6- تحديات البحث العلمي في العالم العربي.
- 7- أبعاد أزمة البحث العلمي في الدول العربية.
- 8- البحث العلمي في الجزائر.

ثانيا: البحث العلمي:

تمهيد:

نعيش في عصرنا الحالي انفجارا وزيادة هائلة في المعلومات فقد أصبحت المعلومات متنوعة في لغاتها، ومصادرها، أشكالها، ومواضيعها، وأماكن نشرها وغيرها من العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوث ثورة المعلومات، وقد جاءت المكتبة الجامعية كجهاز معلومات يساعد الدول على بناء استراتيجياتها وخططها التنموية في كافة المجالات، وتحمل المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات؛ حيث تتولى فهرستها، تصنيفها تكشفها واستخلاصها ثم تقدم خدماتها المتنوعة بالشكل التقليدي أو بالشكل الحديث باستخدام تكنولوجيات المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات.

تقف المكتبات الجامعية على قمة الهرم بالنسبة لأنواع المكتبات الأخرى إذ تمثل العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ويعود سبب ذلك إلى أن هذه المكتبات تقدم خدماتها لفئة الجامعيين وهم نخبة المجتمع من الباحثين، وقد أصبحت جودة المكتبات الجامعية أحد المعايير التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم وهي الجامعة¹، ويمكن للمكتبات الجامعية أن تلعب دورا تنمويا في مجتمعها المحلي بتقديم الدعم البشري والمادي للمساهمة في حل بعض المشكلات المتعلقة بالأمية الألفبائية أو الأمية الحاسوبية أو تلك المرتبطة بتطوير البحث العلمي²، فالجامعة وهي المؤسسة الوصية على المكتبة الجامعية تقوم منذ إنشائها بنقل المعرفة من جيل إلى جيل ويعتبر خدمة المجتمع، التدريس والتعليم، والبحث العلمي أهم وظائف الجامعة حيث أنها تقوم بثلاثة أدوار أساسية هي:

1- تعليم الطلبة.

2 البحث العلمي.

3- تبسيط المعرفة بحيث يفهمها غير المتخصصين حتى يستفيد منها المجتمع³.

قبل أن نتحدث عن علاقة المكتبة الجامعية بالبحث العلمي، سنوضح من خلال هذا الجزء من الدراسة بعض المفاهيم النظرية حول البحث العلمي من خلال الإجابة عن مجموعة من الأسئلة:

- ما هو البحث العلمي؟ وما هي المبادئ التي يخضع لها؟

- ما هي أنواع البحث العلمي؟، وما هي دوافعه؟

- في ماذا تتجلى أهمية البحث العلمي؟

- ما هي المشاكل التي تعترض البحث العلمي؟ وما هو واقع البحث العلمي في العالم

العربي عامة وفي الجزائر خاصة؟

¹ - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 38

² - نفس المرجع، ص. 69

³ - نفس المرجع، ص. 73

1- أهداف البحث العلمي:

من خلال التعريفات التي سردناها سابقا للبحث العلمي في الإطار المنهجي، يمكن حصر وظائف البحث العلمي في السعي لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية¹ نذكرها في ما يلي:

أ- **الاكتشاف والتعبير:** تتمثل هذه الوظيفة في اكتشاف القوانين العلمية العامة والشاملة للظواهر والأحداث المتشابهة عن طريق ملاحظة ورصد الأحداث وتصنيفها وتحليلها ثم السعي إلى الوصول إلى قوانين علمية موضوعية تفسر هذه الظواهر والأحداث.

ب - **التنبؤ العلمي:** حيث يساهم العلم في التنبؤ الصحيح لسير الأحداث والظواهر الطبيعية وغير الطبيعية المنظمة بالقوانين العلمية المكتشفة، وهي وظيفة بارزة ومهمة أكثر في العلوم الطبيعية حيث تكون أكثر دقة منها في العلوم الإنسانية أو العلوم الاجتماعية.

ج - **الضبط والتحكم:** حيث يساهم العلوم والبحث العلمي في عملية الضبط والتحكم في الظواهر والأحداث والوقائع واستغلال النتائج في خدمة الإنسانية.

ومنه نخلص إلى أن العلم هو نشاط يهدف إلى زيادة قدرة الإنسان على تفسير ما يحيط به من ظواهر وتساؤلات عن طريق الملاحظة، ثم محاولته وضع القواعد والمناهج لتحليل الملاحظات التي حصل عليها.

2- مبادئ البحث العلمي:

يهدف البحث العلمي إلى تحقيق الأفضل لحياة الإنسان، ولديه مبادئ تحكم أهدافه وسلوكه وحتى نتائجه، ويمكن تحديد هذه المبادئ في ما يلي²:

أ- **خدمة البشرية:**

إن الهدف الأساسي للبحث العلمي هو تنمية وتطوير نوعي الحياة، ويجب مراعاة ألا تتم البحوث على شكل مضر بالإنسان والمجتمع البشري كأن تجرى الأبحاث على الكائنات الحية في العلوم البحتة مثلا على حيوانات تجارب وليس على الإنسان إلى أن تثبت سلامة تطبيق البحث على الإنسان أو أن يحدث تلوث بيئي، أو أي نتائج تضر بالمجتمع البشري.

ب- الإضافة العلمية:

إضافة إلى كون البحث العلمي يجب أن يخدم البشرية، يجب أن يضيف البحث للعلم إضافة معينة بشكل أو بآخر فقد يأتي البحث بالجديد تماما، أو يقدم طرقا جديدة للتحليل أو ربما أفضل من ذلك هو أن يقدم البحث إضافة علمية جديدة في نتائجه النهائية أو حتى في طرق تطبيقها، ونشير هنا إلى ضرورة الإلمام الجيد للباحث بكل ما كتب في مجال تخصصه لتفادي تكرار الدراسات أو البحوث أو القيام ببحوث عديمة الفائدة.

¹ - محيرق، مبروكة عمر، مرجع سابق، ص. 20-21

² - منتصر، أمين، مرجع سابق، ص. 123

ج- الدقة العلمية:

تعتبر الدقة العلمية من أهم مبادئ البحث العلمي، حيث أن عدم دقة نتائج البحث قد تقلل من قيمته العلمية أو من إمكانية تطبيقها على أرض الواقع حيث يجب على الباحث أن يتصف بالأمانة العلمية، وأن يقوم باختيار وتحديد مشكلة البحث بوضوح واستخدام الطريقة أو المنهج الملائم للدراسة.

د- مراعاة القواعد الاقتصادية:

يعتبر البحث عملية إنتاجية ذات طابع خدمي، حيث تتمثل النتيجة النهائية للبحث في خلق منفعة أو فائدة لبعض الموارد البحثية، وعليه يجب إخضاع البحث إلى الاعتبارات الاقتصادية، حيث يجب أن تكون نتائج البحث في متناول الجميع لتحقيق الخدمة البشرية، كما يجب أن تتوفر للباحث موارد بحثية كافية للقيام ببحثه.

3- أنواع البحوث العلمية:

يمكن تقسيم أنواع البحوث حسب مقاييس مختلفة، فهناك من يقسمها حسب الجهات المسؤولة عنها إلى بحوث جامعية أولية وبعوث الدراسات العليا وبعوث المدرّسين، وتقسّم كذلك حسب مناهج البحث والأساليب المستخدمة فيها إلى بحوث استكشافية وبعوث وصفية وبعوث سببية، كما تقسم حسب إمكانية تطبيقها إلى بحوث أساسية نظرية وبعوث تطبيقية، سنستعرض في هذا العنصر كل أنواع البحوث العلمية حسب كل من هذه المقاييس.

3-1- أنواع البحث العلمي حسب الجهات المسؤولة عنها:

تنقسم البحوث العلمية حسب هذا المقياس إلى ثلاثة أنواع هي¹:

أ- **البحوث الجامعية الأولية:** وهي الدراسات والبحوث التي تطلب في المراحل الجامعية الأولى كمذكرات التخرج.

ب- **بحوث الدراسات العليا:** وتطلب في مرحلة الدراسات الجامعية العليا كمذكرات الماجستير ورسائل الدكتوراه التي يقوم فيها الباحث باختيار موضوع ووضع الأسس اللازمة له وتعيين مشرف على دراسته.

ج- **بحوث المدرّسين:** حيث يطلب من الأساتذة إعداد بحوث ومطبوعات لغرض الترقية إلى درجات أعلى أو بإعداد المقالات وأوراق الاشتراك في المؤتمرات.

3-2- أنواع البحث العلمي حسب مناهج البحث والأساليب المستخدمة فيها:

تنقسم البحوث العلمية حسب هذا المقياس إلى ثلاثة أنواع هي²:

¹ - قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، مرجع سابق، ص. 60

² - القاضي، دلال و البياتي، محمود، مرجع سابق، ص. 40-43

أ- البحوث الاستكشافية:

هي الدراسات التي يكون فيها لدى الباحثين فكرة عامة عن المشكلة، ويهتم هذا النوع من البحوث بعملية توضيح المشكلة كما يعتمد على محاولة دراسة موضوع معين عن طريق التركيز على أحد التصنيفات الأربع التالية من البحوث الاستكشافية: تحليل البيانات الثانوية أو الدراسات الاسترشادية أو دراسات الحالة، أو المسوحات المتخصصة حيث نلجأ لهذا النوع من البحوث من أجل:

- تحديد الحالة: أي توضيح مشكلة البحث وتحديد شكلها بشكل واضح ومفهوم.

- استكشاف أفكار جديدة: وتعني التوصل لأفكار جديدة.

- البحث عن البدائل: وتعني اختيار إحدى الطرق أو الأساليب أو العمل أو اتخاذ القرار لحالة محددة من بين عدة حالات.

ب- البحوث الوصفية:

هي البحوث التي تهتم بعملية الدراسة والبحث لمشاكل تم تحديد موضوعها وطبيعتها محاولين الاهتمام بوصف المشكلة بصورة مكثفة عن طريق استخدام الطرق الخاصة بذلك كالطرق الإحصائية مثلاً.

ج- البحوث السببية:

هي البحوث التي تتخصص بدراسة العلاقة السببية وذلك بدراسة العلاقة بين المتغير أو المتغيرات المستقلة والمتغير أو المتغيرات التابعة، وتهتم بدراسة وتحليل بيانات العينة للاستدلال على المفاهيم والمؤثرات الخاصة بالمجتمع.

3-3- أنواع البحث العلمي حسب إمكانية التطبيق:

وتقسم البحوث كذلك حسب إمكانية تطبيقها إلى نوعين أساسيين هما¹:

أ- البحوث الأساسية:

هي بحوث تهدف إلى التوصل لحقائق علمية بالإجابة عن سؤال أو أكثر في موضوع معين، ولا تستهدف بالضرورة حل مشكلة معينة بل تجرى بهدف تنمية وتقديم مجال العلم ذاته، وتكون في العلوم البحتة حيث تمدنا بالقواعد العامة التي تربط بين العناصر المختلفة موضع الدراسة دون بحث كيفية تطبيقها في الظروف والأحوال المختلفة. غالباً ما تجرى البحوث الأساسية في الدول الغنية لأنها تتطلب في الغالب ميزانيات مفتوحة ربما لا تستطيع الدول النامية تدبيرها.

ب- البحوث التطبيقية:

هي بحوث تجرى بصفة خاصة للحصول على معلومات تساعد في حل مشكلة معينة تهم مجتمع معين أو شريحة منه. وليس بالضرورة أن ينتهي البحث بحل كامل لهذه المشكلة أو حتى

¹ - منتصر، أمين، مرجع سابق، ص. 127--129

بحل معين على الإطلاق، إذ قد يساعد البحث فقط على حل هذه المشكلة في النهاية. ويجرى هذا النوع من البحوث في كل الدول سواء كانت غنية أو فقيرة لأن الهدف منها هو إيجاد حل للمشاكل التي تعاني منها هذه البلدان.

4- دوافع البحث العلمي:

ينبع البحث العلمي من عدة دوافع، نقسمها إلى دوافع ذاتية تتعلق بالقائم على البحث، ودوافع موضوعية تتعلق بالأهمية المرجوة من البحث بحد ذاته ونسرد بعض أبرز هذه الدوافع:

4-1- الدوافع الذاتية:

هي مجموع الدوافع التي تنبع من الاهتمامات الشخصية للباحث، نذكر منها¹:

- 1- حب المعرفة: حيث يمتاز بعض الباحثين بحب الاستطلاع والتفتيح عن المعارف وحب الحصول عليها.
- 2- التحضير لدرجة علمية: فمن الباحثين من يتابع دراسته الجامعية للحصول على درجة الماجستير أو الدكتوراه ويعد لذلك بحثاً علمياً حول موضوع محدد.
- 3- الحصول على جائزة: قد ترصد بعض الحكومات والهيئات جوائز لمن يقوم ببحث يحل مشكلة أو يغطي جانباً من المعرفة أو يسهم في العمل على رفاهية الإنسان.
- 4- الحصول على ترقية: حيث يفرض على بعض الموظفين – الباحثين – القيام ببعض البحوث للترقية من منصب لآخر.
- 5- الوفاء بمطالب الوظيفة: حيث تعين بعض الشركات والهيئات باحثين للقيام ببحوث نظرية أو تطبيقية للتغلب على بعض الصعوبات وإيجاد حلول لبعض المشاكل.
- 6- الرغبة في تحقيق فكرة: قد يؤمن بعض الأفراد بإمكانية تحقيق فكرة إذا ما تحققت شروط معينة فيحاولون التفتيح عن الحقائق العلمية التي قد تفيدهم في تحقيق هذه الشروط.
- 7- عدم الرضا برأي معين: قد يفرض على الإنسان رأي أو مذهب معين لا يميل إليه أو لا يشعر بالرضا عنه فيقوم ببحث لمعرفة تفاصيل هذا الرأي أو هذا المذهب ومواطن ضعفه ويقوم بالتفتيح عن الحجج القوية التي يستطيع أن يدلل بها فسادها أو تناقضه.
- 8- الاهتمام الشخصي بموضوع معين: قد يهتم الإنسان بموضوع معين يكون له مكانة خاصة في نفسه، فنجده يبحث عن كل ما يتعلق بهذه الموضوعات.

4-2- الدوافع الموضوعية:

الدوافع الموضوعية هي مجموع الأسباب التي تدفع الباحث إلى إعداد بحث علمي لأسباب منطقية موضوعية وغير ذاتية، أهمها²:

¹ - إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. الأردن: مؤسسة الوراق، 2008، ص. 20

² - نفس المرجع، ص. 22

1- وجود مشاكل:

قد يدفع الباحث إلى القيام ببحثه وجود بعض المشاكل سواء كانت اقتصادية، سياسية، علمية، أو غيرها من الأسباب.

2- ظهور حاجات جديدة:

حيث يترتب على التقدم العلمي والتكنولوجي وارتفاع مستوى المعيشة ظهور حاجات ومطالب جديدة يضطر العلماء إلى القيام ببحوث لإيجاد طرق للوفاء بها.

3- الرغبة في إيجاد بدائل للمواد الطبيعية:

قد تدفع الموارد الطبيعية النادرة التي يقل وجودها باستمرار الباحثين إلى إيجاد بدائل لتلك المواد.

4- الرغبة في تحسين الإنتاج:

قد يقوم الباحثون ببحوث كي يجدوا أفضل الطرق لإنتاج سلع أحسن من السلع المتوافرة، مما يشجع الناس على التخلي على السلع القديمة والإقبال على السلع الجديدة فيضمن سوقا دائمة لها.

5- الرغبة في زيادة الدخل القومي:

تحاول الكثير من الدول زيادة دخلها القومي بكافة الطرق الممكنة، فيكلف باحثون في مختلف المجالات ببحوث لضمان أحسن استغلال للثروات.

6- الرغبة في تفسير بعض الظواهر:

قد يقوم الباحث ببحثه لكي يجد تفسيراً لبعض الظواهر التي يشاهدها في الطبيعة أو لبعض الظواهر الاجتماعية أو السياسية أو اللغوية أو غير ذلك.

7- الرغبة في التنبؤ:

قد تجرى بعض البحوث لمحاولة التنبؤ بما سيحدث إذا توافرت بعض الشروط حتى يتمكن من الاستعداد وتفادي الكوارث إن أمكن.

8- الرغبة في تطبيق بعض النظريات:

قد يقوم الباحث ببحث معين بغرض إيجاد تطبيق لنظرية من النظريات تفيد في تسهيل الحياة أو تعمل على رفاهية الإنسان.

إن ما ذكرناه من الأسباب التي قد تدفع الباحثين كأفراد أو مؤسسات للقيام بالبحث العلمي كلها أسباب تهدف كلها لتحسين حياة الأفراد والمجتمعات وتغيير الواقع المعاش إلى الأفضل بغض النظر عن الأسباب التي تدفع إلى ذلك، موضوعية كانت أو ذاتية.

5- أهمية البحث العلمي:

يلعب البحث العلمي دوراً مهماً في تنمية الدول وتطورها في عصر المعلومات حيث أنّ من يملك المعلومة يملك كل مقومات النجاح والتفوق، ورغم حاجة البحث العلمي - كأداة تنموية- إلى الكثير من الوسائل والموارد المادية والمالية وكذا البشرية، إلا أنّ الدول التي تعرف قيمته تجزل

العطاء في مجال البحث العلمي لأنها تعتبره سببا أساسيا للتنمية في كل المجالات، من هنا تتضح أهمية البحث العلمي في هذه العناصر¹:

1- الإلمام بمناهج البحث العلمي وإجراءاته أصبح من الأمور الضرورية لأي حقل من حقول المعرفة، بدءا من تحديد مشكلة البحث ووصفها بشكل إجرائي واختيار منهج وأسلوب جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج.

2- تزداد أهمية البحث العلمي بازدياد اعتماد الدول عليه، ولا سيما المتطورة منها لمدى إدراكها لأهميته في استمرار تقدمها وتطورها، وبالتالي تحقق رفاهية شعوبها وتحافظ على مكانتها.

3- يساعد البحث العلمي على إضافة معلومات جديدة ويساعد على إجراء التعديلات الجديدة للمعلومات السابقة بهدف استمرار تطورهما.

4- يفيد البحث العلمي في تصحيح بعض المعلومات عن الكون الذي نعيش فيه وعن الظواهر التي نحيهاها وعن الأماكن الهامة والشخصيات وغيرها.

5- يفيد البحث العلمي كذلك في التغلب على الصعوبات التي نواجهها كأفراد أو دول سواء كانت سياسية، أو بيئية، أو اقتصادية أو اجتماعية وغير ذلك.

6- يفيد البحث العلمي الإنسان في تقصي الحقائق التي يستفيد منها في التغلب على بعض مشاكله كالأمراض والأوبئة، أو في معرفة الأماكن الأثرية، أو معرفة الشخصيات التاريخية، وفي حل المشاكل الاقتصادية والصحية والتعليمية والتربوية والسياسية وغيرها.

7- يفيد البحث العلمي في تفسير الظواهر الطبيعية والتنبؤ بها عن طريق الوصول إلى تعميمات وقوانين عامة كلية.

من خلال ما سبق، يمكن القول إن البحث العلمي في وقتنا الحاضر أصبح واحدا من المجالات الهامة التي تجعل الدول تتطور بسرعة هائلة وتتغلب على المشكلات التي تواجهها بطرق علمية.

6- تحديات البحث العلمي في العالم العربي:

إن البحث العلمي مرتبط - كما هو معروف - بالتعليم العالي لذلك نجد أن أغلب الدول في العالم أجمع وفي العالم العربي تربط تسمية التعليم العالي بمختلف مؤسساته ووزاراته بالبحث العلمي، وعليه فالمشاكل التي تواجه البحث العلمي هي نفسها المشاكل التي تواجه التعليم العالي. ويمكن تحديد أهم هذه المشاكل في ما يلي²:

1- قيام مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي العربية بتبني ونقل نماذج مستوردة في خططها التعليمية والبحثية، وحتى في ترجمة موضوعات وعناوين ومشاكل بحثية تعالج مجتمعات أخرى غربية، قد تكون أمريكية أو بريطانية (أو فرنسية عندنا في الجزائر)، دون الأخذ بعين الاعتبار خصائص هذه البلدان والتأثيرات والظروف الاجتماعية الخاصة بها والتي كثيرا ما تختلف عن تلك الموجودة في المجتمعات الغربية.

¹ - إبراهيم، السعيد ميروك، مرجع سابق، ص. 302

² - قنديلجي، عامر و السامرائي، إيمان، مرجع سابق، ص. 45- 48

- 2- ضعف الدعم والتخصيصات المطلوبة للبحث العلمي فلو قارنا نسبة ما يخصص عندنا في الميزانيات الحكومية وغير الحكومية للبحث العلمي لوجدناه متواضعا جدا، قياسا بما يخصص له في دول العالم الأخرى، وخاصة الصناعية الغربية منها. وبعبارة أخرى تدني مستوى الإسهام والإنفاق على البحث العلمي بما في ذلك الدعم المطلوب من مؤسسات القطاع الخاص وشركاته التي توزع أرباحا جيدة على مساهميها، من دون الالتفات إلى مشاريع البحث العلمي التي هي أساس التطوير لمثل تلك المؤسسات، وأكثر من ذلك عدم فسح المجال أمام الباحثين لتبني ومعالجة موضوعات تهم مثل هذه المؤسسات.
- 3- غياب البيانات والمعلومات الدقيقة للبحث العلمي، وعدم توفيرها أو تقديمها إن توفرت للباحثين من قبل المؤسسات والدوائر والمجتمعات المعنية بالبحث والتطوير، فإما أن تغلق الأبواب في وجوههم أو يزودوا بمعلومات مغلوطة.
- 4- نقص في الثقافة البحثية، مما يؤدي إلى مواقف سلبية ومقاومة تبديها العديد من المؤسسات الرسمية منها وغير الرسمية والمسؤولين عنها تجاه الباحثين ورفض التعاون معهم خوفا من إظهار عيوبهم وسلبياتهم.
- 5- تشتت الجهود البحثية وغياب مفهوم التكامل والتنسيق لإجراء البحوث بين الجامعات، وتبادل المعلومات الدقيقة عن عناوين وموضوعات البحوث التي تنفذ في الجامعات والمؤسسات البحثية الأخرى تجنباً للازدواجية والتكرار غير المبررين.
- 6- نقص الأدوات البحثية المطلوبة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي التي تساعد الباحثين في إنجاز بحوثهم على الوجه المطلوب.
- 7- عدم توافر أو توفير البيئة المناسبة والظروف البحثية المطلوبة بما في ذلك ضعف الوعي بأهمية البحث العلمي، حتى عند الأفراد المبحوثين في المجتمع، وعدم تقديم المعلومات الدقيقة للباحثين، وحتى رفض التعاون معهم.
- 8- العقبات والمشاكل الإدارية والفنية والروتينية التي تواجه الكثير من الباحثين في نشر بحوثهم.
- 9- النقص في الإمكانيات التكنولوجية التي تساعد في تخزين ومعالجة البيانات في العديد من المجتمعات العربية، وإن وجدت فإن هنالك ضعف في استثمارها في تخزين ومعالجة المعلومات وفق الأساليب الحديثة التي توفي كثيرا وقت وجهود الباحثين.
- 10- عدم توفير المناخ الملائم لإجراء البحوث العلمية وقلة الحوافز بالنسبة للباحثين في العديد من الدول العربية.
- 11- ونضيف هنا إلى معوقات البحث العلمي في العالم العربي ما أشار إليه ضمنيا الأستاذ عامر قنديلجي، وهو غياب تفعيل دور المكتبة الجامعية كعنصر أساسي في التعليم العالي كونها هي التي توفر له المادة الخام للبحث أي مصادر المعلومات الحديثة والمناسبة أو المعلومات الدقيقة في مجال بحثه في أقل وقت وبأقل جهد وتكلفة.



الشكل رقم (1): مشاكل وتحديات البحث العلمي في العالم العربي¹.

يلخص المخطط السابق العوائق التي تعترض البحث العلمي في الدول العربية النامية، والأسباب التي تحول بينها وبين تطوير البحث العلمي في مختلف المجالات، ويمكن أن نضيف لهذه الأسباب؛ غياب سياسة وطنية للتنمية البشرية، إذ يجب على الدول العربية وضع جدول دقيق

¹ - قنديلجي، عامر. البحث العلمي الكمي والنوعي، مرجع سابق، ص. 48

لاحتياجاتها في كل التخصصات ومن ثم توجيه الجهود التي تقوم بها الجامعة والدراسات والبحوث العلمية إلى حل المشكلات التي تعاني منها الدولة في كل التخصصات، كما نذكر كذلك من معوقات البحث العلمي:

- عدم وجود سياسة علمية واضحة في معظم البلدان العربية تحدد أهداف البحث وأولوياته من خلال الموارد المتاحة.
- وجود فجوة واسعة بين مصممي الخطط التنموية ومنفذيها من السياسيين وبين الباحثين والعلماء الذين يعملون في الجامعات ومراكز البحوث.
- عدم وجود حوار بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص ومؤسسات البحث العلمي مما أدى إلى عزوف الباحثين عن المشاركة في حل مشاكل التنمية.
- ضعف التمويل الذي يصرف على البحث العلمي في البلاد العربية، فمجموع ما تصرفه تلك الدول لا يتعدى 0.5 % من الإنتاج القومي الإجمالي لإجراء البحوث العلمية.
- قلة الباحثين وعدم تكتلهم، إذ غالباً ما يعملون بشكل فردي مما يؤدي إلى تكرار الجهود بل وضياعتها أحياناً لانعدام التواصل.
- خضوع مؤسسات البحث العلمي بالبلاد العربية لأنماط بيروقراطية وقيود روتينية تحد من فعاليتها.

7- أبعاد أزمة البحث العلمي في الدول العربية:

من خلال ما سبق ذكره حول معوقات البحث العلمي بالعالم العربي، يمكن أن نحدد ثلاثة أبعاد لأزمة البحث العلمي في الدول العربية¹:

- أ- **المناخ العلمي والفكري داخل الجامعات:** حيث يجب توفير كل مقومات البحث العلمي، وخلق جو بحثي وتنافسي من أجل الأفضل.
- ب- **وضعية الأستاذ الباحث:** حيث يجب توفير وسائل الراحة والمعيشة الكريمة للباحث كي يتفرغ بدوره للبحث العلمي.

ج- **مستوى الأبحاث العلمية المنجزة:** يجب السعي إلى تحقيق النوعية في الأبحاث وليس الكمية وذلك بما يحقق التنمية في كل المجالات بالبلد.

رغم الزخم العددي الذي تعرفه الكثير من الدول العربية من حيث عدد المراكز العلمية والمعاهد البحثية، إلا أن معظم هذه المراكز لا تمتلك فاعلية كبيرة وظلت مجرد هياكل بلا مضامين لأسباب تتصل عادة بالوجود الاستعماري وعدم توفير المناخ العلمي والمستلزمات التي تحقق أهداف هذه المؤسسات، ويرى محمد عوده عليوي أن معوقات البحث العلمي في الوطن العربي تتحدد في ما يلي²:

¹ - عميمور، سهام، مرجع سابق، ص. 61

² - عليوي، محمد عوده و المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص. 68-70

- نقص القوى البشرية من الباحثين وذوي الخبرة والكفاءة:

إن الكثير من أعضاء هيئة التدريس منشغلون بالأعباء الإدارية، وكثرة الطلبة في الكثير من الجامعات يشغل وقت الأساتذة في العملية التعليمية، كما أن الكثير من هذه الدول تعاني من هجرة الأدمغة إلى أماكن توفر لهم ظروفًا أفضل للبحث.

- قلة الإنفاق على البحث العلمي:

يبلغ إنفاق الدول المتقدمة على البحث العلمي 94% من مجموع الإنفاق العالمي، ومن بين هذه الدول ستة فقط تستخدم 70% من رجال العلم في العالم وهي الولايات المتحدة، روسيا، ألمانيا، اليابان، فرنسا وبريطانيا، ولنا أن نتساءل عن نصيب الدول النامية في هذا الإنفاق.

- قلة أوعية المعلومات الحديثة والمتطورة:

يشهد العالم الحديث تضخماً كبيراً في الإنتاج الفكري الذي يصدر بمختلف اللغات في ظل ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة، إضافة إلى مصادر المعلومات التقليدية كالكتب والمقالات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع وغيرها في حين تعاني الكثير من المكتبات الجامعية العربية من قلة هذه الموارد مما يؤثر سلباً على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات للطلبة والباحثين.

- عدم ربط البحوث العلمية بخطط التنمية:

معظم البحوث التي تعد في مؤسسات العليم العالي العربي تعد لأغراض غير أغراض التنمية ويغلب عليها الطابع الفردي ولا ترتبط بحاجات المجتمع ومشاريع التنمية، وهذا ناتج عن عدم وضع خطط تربط بين نشاط البحث العلمي ومشروعات التنمية بمفهومها الواسع.

- غياب التعاون والتنسيق بين الجامعات ومراكز البحث العلمي في الوطن العربي:

ليس هناك ما يشير إلى وجود بحوث مشتركة أو فرق عمل بحثية تتناول دراسات خاصة بالبيئة العربية وبخاصة في قطاعات التنمية، وليس هناك تبادل للخبراء والمعلومات مما يؤدي إلى ضياع المال والجهد العلمي المبذول في إنجاز البحوث.

- تكرار الجهود في مجال البحث العلمي:

يعود تكرار الجهود إلى غياب التعاون والتنسيق بين الجامعات داخل نطاق البلد الواحد أو بين الأقطار العربية نفسها فضلاً عن ضعف الضبط البيبليوغرافي للإنتاج الفكري العربي في مختلف التخصصات بإصدار البيبليوغرافيات، والكشافات ونشرات المستخلصات وأدلة الرسائل الجامعية وعدم تحقيق الإفادة القصوى من تطورات تكنولوجيا المعلومات لصالح خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خدمة للبحث العلمي.

- ضعف منافذ النشر في الوطن العربي:

يعاني الكثير من الباحثين من صعوبات تتعلق بنشر البحوث والدراسات لقلة الدوريات العلمية والمتخصصة فضلاً عن الأمور الخاصة بتأخر عملية النشر والتحكيم ومشكلات الروتين الإداري، مما يدفع الباحث إلى النشر على حسابه للخاص أو اللجوء إلى نشرها خارج نطاق الوطن العربي.

8- البحث العلمي في الجزائر:

تعاني الجزائر مثل الكثير من الدول العربية؛ من عدة مشاكل وصعوبات في مجال البحث العلمي، فقد مرت منظومة البحث العلمي بالجزائر منذ الاستقلال بمراحل كثيرة تزامنت مع الظروف السائدة في الجزائر سياسيا، اجتماعيا، اقتصاديا وحتى أمنيا.

8-1- مراحل تطور البحث العلمي بالجزائر:

يمكن تحديد أهم المراحل التي ميزت التغيرات التي أصابت البحث العلمي في الجزائر منذ الاستقلال إلى عدة مراحل¹ هي:

- المرحلة الأولى: من 1962 إلى 1971:

تميز البحث الجامعي في بداية الاستقلال بالرحيل الجماعي للباحثين الفرنسيين، أما العدد القليل من الأساتذة الجزائريين فقد أوكلت لهم مهمة التدريس والتسيير الإداري، وقد كانت معظم الجهود المبذولة لإحياء البحث العلمي عبارة عن جهود فردية. كما أكدت النصوص المتعلقة بالاتفاقيات والمعاهدات الجزائرية الفرنسية الموقعة غداة الاستقلال على أن أنشطة معاهد ومراكز البحث العلمي الجزائرية تخضع دوريا للمراقبة وتعليمات وتوجيهات عامة من طرف المجلس الأعلى للبحث العلمي الذي أنشأ بمساعدات مالية فرنسية لمدة أربع سنوات، كما يجدر الذكر أن كل الباحثين كانوا فرنسيين وكذلك المشاريع كانت تحت إدارة فرنسية، وعليه فقد تميّزت هذه المرحلة من مراحل تطور البحث العلمي بالجزائر بأمرين، أولا هياكل البحث التي كانت تابعة لوصايتين وصاية جزائرية وأخرى فرنسية، وثانيا غياب سياسة وطنية للبحث العلمي وهو أمر طبيعي نظرا لصعوبة المرحلة².

- المرحلة الثانية: من 1971 إلى 1982:

بعد إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عام 1970 تم إعطاء التعليم العالي والبحث العلمي مكانة في هيكل الدولة الجزائرية³، وقد شرعت الجزائر في سلسلة من الإصلاحات الجذرية قصد هيكلية وتنظيم التعليم العالي، فأنشأت مجموعة مؤسسات لتنظيم البحث العلمي هي:

- ✓ المجلس الوطني للبحث العلمي: مهمته تحديد توجهات البحث والمخطط الوطني للبحث.
- ✓ الديوان الوطني للبحث العلمي: وهو هيئة مكلّفة بتنفيذ البحث.
- ✓ المركز الجامعي للأبحاث والإنجازات.

1- نزعي، عز الدين. تقييم سياسة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لتحقيق الأهداف الاقتصادية الوطنية. مجاميع المعرفة [على الخط]، مج.3، ع.1، 2017، [اطلع عليه في 26 جوان 2018]، متوفر على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74935>، ص.276

2- بن أعراب، عبد الحميد. مستقبل البحث العلمي في الجزائر. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية [على الخط]، مج. 18، ع.1، 2003، [اطلع عليه في 20 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25086>، ص.172.

3- نفس المرجع السابق، ص. 172

✓ محافظة الطاقات المتجددة التي وضعت تحت إشراف رئاسة الجمهورية مباشرة. عرفت هذه المرحلة بعض الانجازات حيث تمت الموافقة على 109 مشروع، والمساهمة في تأطير 200 أطروحة دكتوراه، كما تم نشر 1340 مقالا علميا، لكن هذه الجهود لم تمكن من إحداث ديناميكية بين الباحثين ومختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية¹.

- المرحلة الثالثة: من 1983 إلى 1997:

عرفت هذه المرحلة عدة تغييرات؛ حيث تم حلّ الديوان الوطني للبحث العلمي، ثم أنشأت محافظة البحث العلمي والتقني التي حاولت ترتيب البرامج الوطنية ذات الأولوية ثم استبدلت كلتا المحافظتين بالمحافظة السامية للبحث التي وضعت المعالم المتعلقة بتنشيط البحث، لتستبدل هي أيضا بالوزارة المنتدبة للبحث والتكنولوجيا والبيئة سنة 1990 التي استبدلت كذلك بعد سنتين بكتابة الدولة للبحث لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، لكنها حلت واستبدلت بوكالتين:

✓ الوكالة الوطنية لتطوير البحث الجامعي.

✓ الوكالة الوطنية لتطوير البحث في الصحة.

إن هذه الحركية المضطربة في مجال مؤسسات البحث العلمي توضح معاناة البحث العلمي في الجزائر، فقد انتقلت هياكله من وصاية لأخرى 14 مرة، وهو الأمر الذي لم يمكن الباحثين الفعليين من الاستقرار والتطور ناهيك عن هدر الموارد المالية نتيجة تغير الوصاية في كل مرة.

- المرحلة الرابعة: من 1998 إلى 2008:

تميزت هذه المرحلة بصدور القانون 98-11 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، الذي يحدد القانون الأساسي للأساتذة والطلبة في كل مستويات التعليم العالي والذي تم دخوله حيز التنفيذ سنة 2000، حيث يعتبر من الحلول التي وضعتها الجزائر للارتقاء بالبحث العلمي في خدمة مختلف جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد²، لقد حدد لهذا القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي أهداف كبرى تمثلت في ستة مبادئ هي³:

1- تكريس البحث العلمي والتطوير التكنولوجي الذي هو أولوية وطنية.

2- تحديد الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي يستهدفها البحث.

3- إقامة الإطار المؤسسي والتنظيمي المخول بتحديد السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطور التكنولوجي ووضعها حيز التنفيذ.

4- التعبئة التدريجية للموارد المالية لتبلغ مع نهاية الفترة الخماسية 1% من الناتج الخام.

¹ - نزعي، عز الدين، مرجع سابق، ص. 276

² - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر: 50 سنة في خدمة التنمية 1962-

2012، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2012، ص. 22

³ - نزعي، عز الدين، مرجع سابق، ص. 277

5- تطوير وتثمين الموارد البشرية ذات التأهيل العالي، من خلال الإشراف المتزايد للأساتذة الجامعيين في نشاطات البحث.

6- دعم الروابط بين الجامعات ومراكز البحث من جهة، والقطاع الاقتصادي عامة والصناعي منه خاصة من جهة أخرى.

- المرحلة الخامسة: من 2008 إلى 2012:

تم في هذه المرحلة إعداد مخطط خماسي من أجل تعزيز المكتسبات ومعالجة النقائص التي وجدت في المخطط الخماسي السابق، وقد تضمن وضع أفق زمني يمتد على مدى 10 سنوات لتحقيق أهداف البحوث الأساسية وهو هدف اقتصادي ترجم على مستوى البحث العلمي ببرامج بحث توافق هذه الإرادة السياسية والاقتصادية، وقد وضعت كذلك تدابير خاصة بالتمويل وضعت كحد أقصى 100 مليار دج لتمويل العمليات المبرمجة وللوصول إلى 60000 باحث في أفق 2020، كما تم وضع تسهيلات أخرى كإعفاء التجهيزات العلمية من الضرائب، سن قوانين خاصة بالأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين، إنجاز مرافق قاعدية وتوفير تجهيزات كبرى للبحث.

- المرحلة السادسة: من 2013 إلى يومنا هذا:

لقد كان من نتائج تطبيق المخطط السابق تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة فيه، فقد أصبح عدد مؤسسات التعليم العالي 106 مؤسسة موزعة على 48 ولاية، وتضم 50 جامعة، 13 مركز جامعي، 20 مدرسة وطنية عليا، 10 مدارس عليا، 11 مدرسة عليا للأساتذة، ملحقتين جامعتين، وقد ارتفع عدد مخابر البحث من 1297 سنة 2013 إلى 1324 مخبرا بحثيا سنة 2015 (بما في ذلك مخابر بحث مشتركة، ومخابر بحث مشاركة)، كما ان عدد الأساتذة المجتدين فيها قد بلغ 27584 أستاذ بين أستاذ باحث وطالب دكتوراه. وقد أوصت البرامج الخماسية السابقة إضافة إلى رفع عدد مؤسسات البحث العلمي بضرورة رفع عدد العاملين في مجال البحث العلمي بما يتماشى مع احتياجات البحث السنوية المصادق عليها، فارتفع عدد الباحثين إلى 8000 باحث سنة 2000 ليصل إلى 29183 باحث سنة 2014¹.

يتطلب البحث العلمي تخصيص ميزانية من أجل القيام بالأبحاث والدراسات واقتناء التجهيزات اللازمة، ودفع مرتبات الباحثين، وعليه فإن نجاح البحث العلمي في أي دولة يتعلق بحجم الموارد المالية المخصص لها، وقد ارتفعت هذه الموارد في الجزائر من 12.38 مليار دينار جزائري سنة 2004 إلى 100 مليار دينار جزائري، ورغم ذلك تبقى هذه المخصصات المالية ضعيفة كونها تقع كاملة على الدولة في غياب عمل القطاعات الاقتصادية مثل القطاع الصناعي والزراعي².

¹ - حروش، لامية و طوالبية، محمد، مرجع سابق، ص. 39

² - نفس المرجع، ص. 40

8-2- خصائص البحث العلمي في الجزائر:

ينقسم البحث العلمي في الجزائر إلى نوعين؛ بحث علمي عام تقوده وزارة التعليم العالي والبحث العلمي داخل الجامعات ومراكز البحث التابعة لها، وبحث علمي شبه عام تقوم به بعض الوزارات الأخرى، كما يتميز البحث العلمي في الجزائر بعدة خصائص أهمها¹:

8-2-1- غلبة التوجه التقني:

أولت الجزائر منذ الاستقلال أهمية خاصة للتخصصات والشعب الهندسية، وكان لهذا التوجه تأثير على عدد الطلبة الذي كان مرتفعا في هذه التخصصات، حتى أن منظمة اليونسكو صنفت الجزائر في المرتبة الأولى في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من حيث إجمالي طلبة الهندسة، لكن الجزائر في الواقع مازالت بلدا مستهلكا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أن إحصائيات البنك العالمي تصنف تونس والمغرب ومصر قبل الجزائر من حيث براءات الاختراع، ومساهمة اقتصاد المعرفة في الناتج المحلي، ويدل هذا على وجود خلل وفجوة بين المؤسسات العلمية والأداء الاقتصادي، ويعود ذلك إلى:

- ضعف مساهمة المنظمة العلمية الجزائرية للتحويل العالمي في مفهوم المهندس، الذي يكون شريكا رئيسيا في عملية الإبداع فالمهندس لديه خاصية علمية مبنية على المعارف ذات المحتوى الكبير، أكثر منها تقنية قائمة على الاستخدام.

- مستوى العجز المسجل في الجزائر الحاصل في ميادين الباحثين متعددي التخصصات، وأساتذة التعليم العالي والباحثين الدائمين.

8-2-2- ضعف التمويل:

يحتاج البحث العلمي وتطويره إلى تأسيس البنية التحتية اللازمة وهو أمر يحتاج إلى مخصصات مالية تفوق بكثير ما تنفقه الجزائر على البحث والتطوير حيث لا يتجاوز 0.1% من الناتج الخام، ويفسر هذا التدني في تمويل البحث العلمي إلى حد ما محدودية النشاط الإبداعي في الاقتصاد الجزائري علما أن التمويل الحكومي يصل إلى 89% من مجمل التمويل كما ذكرناه سابقا.

8-2-3- نقص عدد الباحثين:

تزايد عدد الطلبة المنتسبين إلى الجامعة الجزائرية بشكل كبير خلال السنوات القليلة السابقة، حيث بلغ معدل التمدد نسبة 24% سنة 2007، فأصبح التعليم بذلك يحوز على أكبر أدوار الجامعة على حساب باقي الوظائف المهمة الأخرى كالبحث العلمي وإنتاج ونشر المعارف. وذلك رغم زيادة عدد الأساتذة بالجامعة الجزائرية من 1764 سنة 1973 إلى 12620 أستاذ سنة

¹- بريكة، السعيد و مسعى، سمير. منظومة البحث والتطوير في الجزائر: دراسة تحليلية تاريخية لواقع البحث العلمي في الجزائر. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية [على الخط]، مج 29، ع.2، 2015، ص. 327. [اطلع عليه في 12 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article>

2001، ثم القفز إلى العدد 25831 أستاذ سنة 2007¹، ليتجاوز 40000 أستاذ سنة 2011 أي أن عدد الأساتذة تضاعف 135 مرة من سنة 1962 إلى سنة 2011.
يوضح الجدول التالي تزايد عدد الأساتذة الدائمين عبر السنوات حسب المناصب والتغيرات التي صاحبته الوظائف التي يشغلها الأساتذة الدائمون في الجامعة الجزائرية:

11/2010	10/2009	00/1999	90/1989	80/1979	70/1969	63/1962	
3186	2874	950	537	257	80	66	أستاذ التعليم العالي
		1612	905	463	112	13	أستاذ محاضر
4817	4562						أستاذ محاضر أ
2835	2352						أستاذ محاضر ب
		6632	1958				مكلف بالدروس
		6275	6839	2494	167	74	أستاذ مساعد ب
16681	15517						أستاذ مساعد أ
12101	11844						أستاذ مساعد ب
520	539	1991	4261	4283	483	145	أستاذ معيد
40140	376888	17460	14536	7497	842	298	العدد الإجمالي

الجدول رقم (3): تزايد عدد الأساتذة الدائمين من سنة 1962-2011³

1- نفس المرجع السابق، ص. 332.

2- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مرجع سابق، ص. 53.

3 - نفس المرجع السابق، ص. 54.

كانت هيئة التدريس إلى غاية 2007 تضم خمس فئات أساسية: أساتذة التعليم العالي، أساتذة محاضرون، أساتذة مكلفون بالدروس، أساتذة مساعدون ومعيدون، وفي سنة 2008 تم سن القانون الخاص بأساتذة التعليم العالي الذي يحدد فئاتهم في: أساتذة التعليم العالي، أساتذة محاضرين (أ)، أساتذة محاضرين (ب)، أساتذة مساعدين (أ)، أساتذة مساعدين (ب) وتم حذف الفئات الباقية، ويظهر الجدول هذا التمايز في أعداد الأساتذة الدائمين من سنة 1962- 2011 حسب الرتبة الموجودة في كل فترة.

تميّز عدد الأساتذة الدائمين بالتزايد منذ الاستقلال وكذلك عدد الطلبة لكن عدد هؤلاء يبقى أكبر مما هو موجود في فئة الأساتذة الدائمين وهذا ما سبب الاكتظاظ في حصص الأعمال الموجهة، مما يستوجب إعادة النظر في آليات توظيف الأساتذة لمواجهة الأعداد المتزايدة من الطلبة خاصة مع نظام (LMD) ليسانس- ماستر- دكتوراه الذي قلص من المدة الزمنية اللازمة للتكوين في الجامعة

ثالثاً: خدمات المكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي:

- 1- خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في خدمة البحث العلمي:
- 2- مهام المكتبة الجامعية من أجل تطوير البحث العلمي:
- 3- دور خدمات المكتبة الجامعية في دعم الدراسات العليا:
- 4- خدمة النشر العلمي في المكتبات الجامعية
- 5- خدمة الترجمة والبحث العلمي
- 6- خدمتي الإحاطة الجارية والبت الانتقائي وعلاقتها بالبحث العلمي.
- 7- هوية المكتبة الجامعية الحديثة

ثالثاً: خدمات المكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي: تمهيد:

لقد أدت التغيرات التي حملها عصر المعلومات إلى الاندماج بين العلم والتكنولوجيا وبين النظرية والتطبيق، وهذا ما جعل العلاقة بين مؤسسات البحث العلمي في مؤسسات التعليم الجامعي، ومؤسسات العمل الإنتاجي أقوى مما كانت عليه في الماضي وأصبح التعاون بينهما ضرورة حتمية، وعلى المكتبة الجامعية أمام هذه المهام توجيه خدماتها وأنشطتها تجاه إنجاح الدور التعليمي والبحثي لمؤسسات التعليم العالي.

1- خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في خدمة البحث العلمي:

رغم أن طرق التعليم ونظمه تتغير من جيل إلى جيل إلا أن كل الأجيال على مر الزمن استخدمت ولا زالت تستخدم المكتبة كوسيلة للتعليم والتعلم، ومن ثم تبقى المكتبة هي الحافظ الأكبر للمعرفة، فالمكتبات الجامعية " تقدم خدمات أساسية للغاية بحيث تؤثر خدماتها على الجامعة بجميع مستوياتها، وبدون المكتبات الجامعية، ستتوقف الجامعة عن تأدية وظيفتها كمركز للتعليم والبحث"¹ وقد حدد أحمد بدر دور المكتبة الجامعية في البحث العلمي من خلال أدائها لمجموعة من الوظائف هي²:

- 1- إدارة وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث وذلك عن طريق الاختيار والتزويد وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.
 - 2- تنظيم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.
 - 3- تقديم الخدمات المكتبية واسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الإفادة من المجموعات الموجودة، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع فضلاً عن خدمات استرجاع المعلومات المتخصصة.
 - 4- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.
 - 5- البحث والتطوير وتعليم استخدام المكتبة، وهي مهمة علمية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والمعلوماتي والتوثيقي للمكتبة.
- تلعب المكتبة الجامعية دوراً مهماً في مختلف مجالات الحياة، فهي تؤدي دوراً تربوياً وتعليمياً بتوفيرها مصادر المعلومات المختلفة والمتنوعة وبتنظيمها لهذه المصادر وتجهيزها للاستخدام وذلك بفهرستها ثم تكشيفها وتصنيفها واستخلاصها، وبعد ذلك تقديم المعلومات على شكل خدمات تسعى لتلبية حاجيات المستفيدين حسب تطلعاتهم، كما تنمي المكتبات الجامعية قدرات خدماتها

1 - بدر، أحمد؛ عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية، مرجع سابق، ص. 29.

2- نفس المرجع، ص. 31.

بالانضمام إلى شبكة المعلومات الوطنية للبلاد أو بالتعاون مع مكتبات أخرى ذات أهداف مشتركة معها خارج البلاد، وعندما تحقق المكتبة هذه المهام، تكون قد ساهمت بشكل فعال وأدت دورها التعليمي والبحثي مثلما هو مطلوب منها كجزء لا يتجزأ من الجامعة حيث تشارك في العملية التعليمية الأكاديمية وككيان مستقل وكشريك فعال في التعليم العالي.

2- مهام المكتبة الجامعية من أجل تطوير البحث العلمي:

ينتظر البحث العلمي من المكتبات الجامعية- من بين أمور كثيرة- أن تقوم بمجموعة من المهام لتساير اندفاعه في اتجاه التوسع والتطور¹، ومن بين هذه الأمور ما يلي:

- يأمل المشتغلون بالبحث العلمي أن تعمل المكتبات المتخصصة (الجامعية) على إكمال تغطيتها لكل الدوريات ذات القيمة في مجالهم (خدمة الدوريات العلمية).
- ضرورة تيسير انتفاع الباحثين بالمواد العلمية التي تصدر أصلاً بلغات لا يعرفها أو لا يجيدها الاختصاصي الفرد (توفير خدمة الترجمة العلمية).
- الحصول على التمويل اللازم والكافي لنشر البحوث الجديدة، والتمويل الخاص بتنمية المجموعات وتزويد المكتبة بالمواد الإضافية التي يفرضها إجراء بحوث بعينها.

إضافة إلى هذه المهام؛ يجب على المكتبة الجامعية أن تطور خدماتها وتنشأ منظومة خدماتية متطورة تتبنى تطبيقات التكنولوجيا الحديثة وتقدم خدمات معلومات حديثة.

إن البحث العلمي بحاجة إلى معلومات حديثة ومصادر معلومات متنوعة من كتب ودوريات، ومنشورات علمية، رسائل جامعية، مستخلصات، كشافات، مواد سمعية بصرية، ومصادر إلكترونية وغيرها، لذلك تقوم المكتبات الجامعية بضمان الحصول على مصادر المعلومات عن طريق توفير وتطوير الخدمات التي تقدمها وتتبع التطورات التي تطرأ على مختلف التخصصات التي تدرس بالجامعة، فالمكتبات الجامعية " تعمل على النهوض بالمستوى الفكري للمجتمعات والارتقاء بالفكر العلمي، وتجديد العلوم والمعارف بالإضافة ونشرها من أجل الإفادة وتساعد على مساهمة التقدم العلمي بالإحاطة بما يكتبه الآخرون من الباحثين، وتبرز الحقائق والمعلومات لتسهيل البحث العلمي " ²؛ لكن المكتبات الجامعية بشكلها التقليدي لم تعد قادرة على تلبية حاجيات الباحثين المتخصصين خاصة مع تعرفه المعلومات من زيادة بسبب انفجار المعلومات، وهو ما أدى إلى سعي هذه المكتبات لتطوير خدماتها بحيث تسمح بانتقاء مصادر المعلومات وتحليلها وتنظيمها ونشرها لاسترجاعها عند الحاجة من طرف الباحثين .

3- دور خدمات المكتبة الجامعية في دعم الدراسات العليا:

كما سبق ذكره، فالمكتبة الجامعة تقدم خدماتها بدرجة أولى إلى الطلبة في مرحلة الدراسات العليا، حيث أنها تعتبر اللبنة الأولى في مرحلة البحث العلمي للطلاب الباحث ويتجلى دور المكتبات الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا في عدة جوانب:

1- سيدو، أمين سليمان. مكتبات الجامعات السعودية والبحث العلمي. دراسات في أنواع المكتبات، مج.3، 2008، ص.331.

2- عميمور، سهام، مرجع سابق، ص.40.

3-1 - توفير الدعم للأستاذ الجامعي:

يتولى الأستاذ الجامعي مهمة التدريس والتعليم الجامعي، فهو يضع ويتبع البرامج الدراسية بما يتوافق مع أهداف القسم والكلية التي يدرس بها، ووفق الغرض المطلوب تحقيقه من تدريس كل مادة، ويعتمد الأستاذ في تدريس المواد المكلف بها على خبرته العلمية أو الاسترشاد بآراء الأساتذة الأكثر خبرة منه في هذا المجال، ويعتمد في ذلك على القيام بالكثير من القراءات في مصادر معلومات للاطلاع على آخر التطورات في الموضوعات التي يقوم بتدريسها وآخر المؤلفات والكتب والمقالات والدوريات في مجال تخصصه، وهنا يأتي دور المكتبة الجامعية التي يجب أن تعمل على توفير مصادر المعلومات المناسبة للأستاذ الجامعي¹. إن اتجاهات ومواقف هيئة التدريس بالنسبة للمكتبة تعتمد - جزئيا - على نوع الخدمة التي تقدمها لهم المكتبة، وعلى خبرتهم السابقة كطلبة في المراحل التعليمية السابقة، مما يؤثر على كيفية توجيه الأساتذة لطلبتهم من حيث استخدامهم للمكتبة وطريقة تعاملهم معها، وعليه فإن تعاملهم مع المكتبة يأخذ غالبا واحدا من الاتجاهات الخمسة التالية²:

- 1- من الأفضل للطلاب أن ينفقوا وقتهم في مراجعة دروسهم التي يؤدون الامتحانات فيها (أي توفير مصادر المعلومات أو المعلومات وفق المناهج الدراسية للجامعة أو الكلية أو القسم).
 - 2- إن أمناء المكتبات ليسوا مدربين كمحاضرين فالكثير من المكتبيين ليست لديهم قدرات تواصلية لتعليم استخدام المكتبة.
 - 3- إن أمناء المكتبات لا يفهمون المحتوى الموضوعي للمعلومات التقنية، فالمكتبي يتلقى تكويننا في علم المكتبات، وصعب عليه الإلمام بكافة المجالات الموضوعية المدرّسة بالجامعة، وهو ما يدعو إلى توفير متخصصين موضوعيين في مختلف المجالات لمساعدة المكتبيين على تقديم خدمات مكتبية موضوعية دقيقة.
 - 4- إن وظيفة المكتبي هي تزويد عضو هيئة التدريس والطلاب بالكتب والمطبوعات التي يطلبونها (وهذا يعكس تصور هؤلاء أن المكتبة جزء من الإدارة فحسب وليست جزءا من النشاط الفكري والبحثي للجامعة)، حيث أن المكتبي في الدور البحثي للمكتبة يجب أن يستبق الحاجيات الموضوعية للأساتذة ويوافيهم بأحدث المعلومات وأدقها وأكثرها ملائمة لتخصصاتهم.
 - 5- إن أعضاء هيئة التدريس نادرا ما يستخدمون المكتبة، فهم يهتمون بأساليب تقديم المعلومات أكثر من اهتمامهم بطريقة الحصول على هذه المعلومات؛ وهنا تبرز أهمية خدمات المعلومات في العملية التعليمية للأساتذة الجامعيين.
- عندما نتحدث عن دور المكتبة الجامعية في دعم الأستاذ الجامعي فنحن نتحدث ضمنا عن الطالب فالأستاذ هو الذي يوجه حاجيات الطلبة إلى المعلومات من خلال الدروس التي سيمتحن طلبته فيها، كما يوجههم من خلال مواضيع المذكرات والأبحاث التي يكلفهم بها.

1- بوعمر، خديجة موسى الفضيل، مرجع سابق، ص. 11

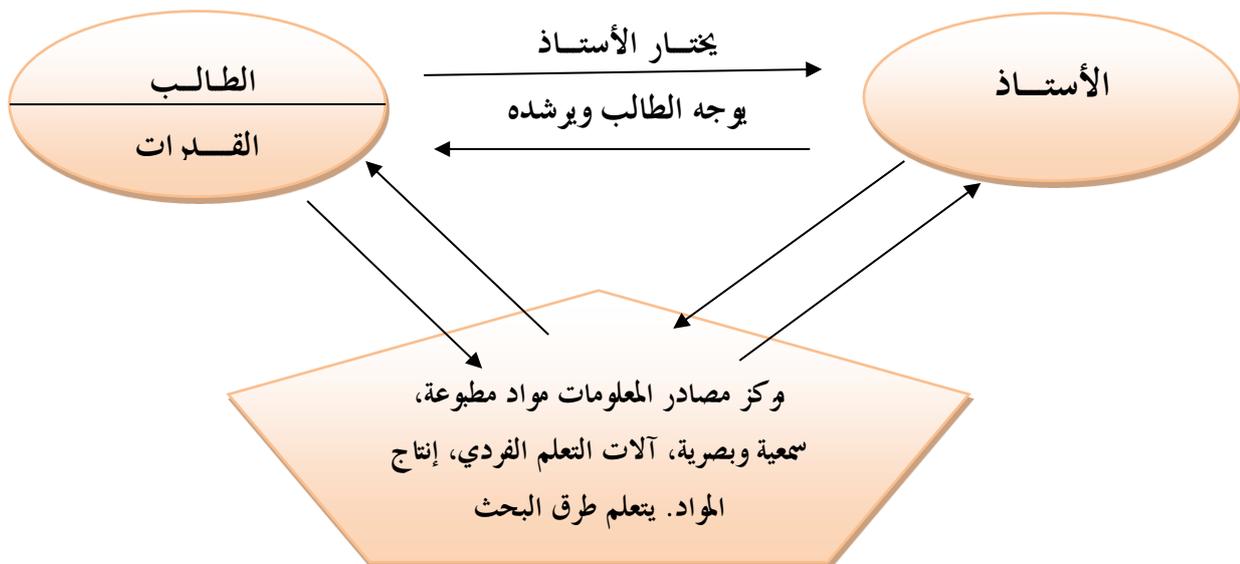
2- بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية، مرجع سابق، ص. 60

3-2- تحديث المناهج الدراسية:

إن التطورات التي صاحبت عصر المعلومات أثرت بشكل مباشر على المناهج الدراسية بالجامعات حيث يجب متابعة وتحديث المعارف التي تدرس و كذلك الطرق التي تقدم بها المعلومات وتقويم استفادة المتعلمين من هذه المعلومات، وهذا ما يرتبط ارتباطاً أساسياً بطرق التدريس، فالعملية التعليمية تعتمد على ثلاثة عناصر على الأقل وهي: الأستاذ، الطالب والكتاب، وإذا كان النظام التقليدي القديم يعتبر أن الأستاذ هو العنصر الأساسي الذي يحاضر أو يملئ على الطلاب دروسهم؛ فإننا نجد المكتبة هنا على هامش العملية التعليمية واستخدامها يتم مصادفة لا كقاعدة، أما النظام التعليمي الحديث فيعتمد على تفاعل العناصر الثلاث بحيث يكون الطالب هو محور العملية التعليمية ويكتفي الأستاذ فيها بدور التوجيه والإرشاد، وتدرج ضمن مختلف المستويات التعليمية بالجامعة برامج أو وحدات حول الإعلام والتوثيق وهذا لقيادة الطلبة إلى منابع المعرفة ومصادر ما مثلما أوصت منظمة اليونسكو في نشرة اليونسكو للمكتبات وتتضمن هذه البرامج طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات¹، وقد تحقق هذا - ولو نسبياً - في الجزائر بإدراج وحدة مدخل إلى مناهج البحث البيبليوغرافي في كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية رغم أن محتوى هذه الوحدات يحتاج إلى إعادة نظر لتكييفها وفق متطلبات البحث العلمي.

3-3- الطالب كعنصر فعال في العملية التعليمية:

كما قلنا سابقاً أن العملية الاتصالية بين الأستاذ والطالب يجب أن تكون بشكل تفاعلي، تحتل فيه المكتبة دوراً مهماً وهو ما يوضحه المخطط التالي:



شكل رقم (2): النظام التعليمي الحديث حيث المكتبة هي قاعدة التعلم واللقاء والحوار المشترك²

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 65

² - نفسه، ص. 71

إن التعليم الذاتي ضروري كي يتمكن الطالب من استيعاب البرامج والدروس وملاحقة التطورات الجديدة في مجال تخصصه، وكلما زادت قدرة الطالب على استخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها، كلما زادت قدرته على الحصول على المعلومات وبالتالي تنمية معارفه، ويكون هذا تحت إشراف هيئة التدريس التي يجب أن تسعى إلى وضع المكتبة في مكانها المناسب كمركز تعلم وبحث بالابتعاد عن طريقة التلقين في التدريس والتي تلغي تفكير الطالب وتجعله مستقبلاً حاضناً لا صاحب عقل مستنير؛ ينشط ويبحث ويستكشف ويبتكر¹، فالتعليم في مفهومه المتطور برأي أحمد بدر يركز على تكوين المهارات الأساسية والاتجاهات العملية التي تجعل الطالب قادراً على تعليم نفسه بنفسه، وليس مجرد حشو ذهني بالمعلومات والحقائق التي قد تتغير وتتقدم مع الأيام، وأصبح نجاح الأستاذ بالتالي يقاس بمدى قدرته على بناء تلك الاتجاهات والمهارات التي تساعد الطالب وتدفعه إلى الاستزادة من العلم والمعرفة أثناء الدراسة المنهجية.

يتجلى الدور التعليمي للمكتبة الجامعية من خلال عرض أهمية العملية الاتصالية بين الطالب والأستاذ واستخدام الطلبة للمكتبة كمركز للتعلم، وتجاوز المفهوم التقليدي للمكتبة كمخزن للكتب بجعلها مؤسسة تفاعلية تأخذ بعين الاعتبار حاجيات المستفيدين وتعطيها الأولوية، كما احتلت المكتبة الجامعية بعداً بيداغوجياً مهماً سيأثر على كل مراحل عملية التعليم حيث أصبحت بذلك مخبراً للمعرفة والمعلومات بحيث تحفز التفكير المستقل، القدرة على التعلم بفعالية، وتطوير القدرات والسلوكيات التي تحفز الرغبة في القراءة والتعلم والبحث².

4- خدمة النشر العلمي في المكتبات الجامعية:

يتميز النشر العلمي بكونه جزءاً من مهام الجامعة الحديثة التي أصبحت تتأثر بالمجتمع وتؤثر فيه، وكلما اتسعت حركة النشر العلمي كنتيجة لدور الجامعة، كلما برز دورها واضحا في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالبلد، فيؤكد دورها في رقي الإنسان وتقدمه كما يتأكد دورها في إرساء أسس ورفاهيته وازدهاره³. ويعتبر البحث العلمي ركناً أساسياً لتطوير النشر العلمي، وقد سبقت الدول المتقدمة غيرها من الدول إلى دعم هذه الأبحاث وتطويرها بكل السبل وذلك بتخصيص نسبة مئوية من دخلها القومي للبحث العلمي، كما تسعى هذه الدول إلى تطبيق آخر ما وصلت إليه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وإلى الاستغلال الأقصى والأمثل لشبكة الانترنت.

يعتبر النشر العلمي وسيلة رسمية للباحث يستطيع من خلالها أن يطلع زملاءه على اكتشافاته الجديدة، وقد يصبح البحث ذا أهمية لصاحبه فقط في حالة عدم نشره، وهو التزام أدبي عليه أمام زملائه الباحثين في وطنه بل وفي العالم كله، فعكس النشر التجاري حيث يعتبر النشر هدفاً يحقق ربحاً مالياً، أما النشر العلمي فيعتبر واجباً لا يتقاضى الباحث مقابله مالا⁴، بل يضطر أحيانا إلى

1- بوعمر، خديجة موسى الفضيل، مرجع سابق، ص.13

2 -Bouderbane, Azzedine. La Bibliothèque universitaire : un outil de rénovation pédagogique. Majalat al maktabat wa el Maaloumet, vol.1, n° 2, 2002, p. 30

3- عبادة، شهرزاد، مرجع سابق، ص.62

4- بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه، مرجع سابق، ص. 409

الدفع للمجلة التي ستنشر أعماله لأنها دوريات متخصصة محدودة التوزيع لا يستطيع الاطلاع عليها أو فهمها إلا فئة محدودة من المجتمع.

4-1 - أنواع المنشورات العلمية:

تحرص المكتبات الجامعية على تقديم خدمة النشر وذلك بنشر البحوث والدراسات ووقائع المؤتمرات والندوات، الكشافات، والنشرات التي تحتوي على قوائم محتويات الدوريات، وغيرها من المنشورات وذلك كي تتيح للمستفيد الاطلاع على هذه الأنواع الخاصة من المطبوعات والتي نادرا ما نجدها في غير محيط الجامعة، يتم النشر عادة عن طريق إصدار نوعين من المطبوعات هما المطبوعات الأولية والمطبوعات الثانوية¹.

أ- **المطبوعات الأولية:** هي المطبوعات التي تشمل المعلومات العلمية في شكلها الأصلي، وتتمثل في بعض الدراسات والبحوث القيّمة، الدوريات العلمية، تقارير البحوث، محاضر لجان وأعمال المؤتمرات، ... الخ.

ب- **المطبوعات الثانوية:** هي المطبوعات من الدرجة الثانية وهدفها إعلامي أكثر منه تقديم المعلومات الأولية، وعادة تكون المكتبة الجامعية هي المسؤولة عن تقديم مادتها وإعدادها ونشرها، مثل:

- الكشافات التي تحلل محتوى الدوريات، ونشرات المستخلصات.

- قوائم المقتنيات والفهارس (التقليدية والإلكترونية).

- إعداد النشرات الإعلامية للأخبار العلمية أو المهنية.

- إعداد مطبوعات للتعريف بالمكتبة وخدماتها وتقاريرها السنوية.

كما يذكر أحمد بدر أنواع أخرى للمطبوعات العلمية فيمَيِّز بين²:

- **المقالات العلمية:** حيث يراعى عند كتابة المقال العلمي مجموعة من القواعد المنهجية التي يخضع لها أي بحث علمي سواء من حيث الشكل أو المحتوى، ثم ينتظر بعد إرسال المقال إلى الدورية خضوع مقاله للتحكيم وتحديد تاريخ نشره حسب أولويات هيئة التحرير، كما أن المؤلف يتحمل كل التبعات المالية لنشر مقاله.

- **مراجعات الكتب العلمية:** يرسل الناشر عادة نسخا من الكتاب المنشور لنشر ملخص عنه في مجلة علمية فيقوم الباحث بتبيان موضوع الكتاب، وتقييم وتحليل المواد التي قدّمها الكاتب في مؤلفه، ويقدم كذلك حكما على الكتاب لقيّمته العامة ونوع القارئ الذي سيستفيد منه.

4-2 - النشر الإلكتروني:

النشر الإلكتروني هو تقنية جديدة لنقل المعرفة عبر قنوات الاتصال الحديثة كشبكات المعلومات المختلفة والانترنت أو عبر الوسائط المتعددة ذات الكثافة التخزينية العالية، فهو يتمثل في استخدام الأجهزة الإلكترونية في مختلف مجالات الإنتاج والتوزيع للبيانات والمعلومات وتسخيرها للمستفيدين، وهو يماثل تماما النشر بالوسائل والأساليب التقليدية في ما عدا أن ما ينشر من مواد معلوماتية لا يتم إخراجها ورقيا لأغراض التوزيع، بل يتم توزيعها على وسائط إلكترونية

1 - عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]، ص. 159.

2 - بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه، مرجع سابق، ص. 410.

كالأقراص المكتنزة، أو من خلال الشبكات الإلكترونية¹، كما يعرف أيضا بأنه "عملية إصدار عمل مكتوب بالوسائل الإلكترونية (وخاصة الحاسب) سواء مباشرة أو من خلال شبكات الاتصال، أو هو مجموعة من العمليات بمساعدة الحاسب يتم عن طريقها إيجاد وتجميع وتشكيل واختزان وتحديث المحتوى المعلوماتي من أجل بثه"².

4-2-1- النشر الإلكتروني ومصادر معلومات:

أصبحت الكثير من دور النشر خاصة في البلدان المتطورة تستخدم الوسائط الإلكترونية، إذ تعتبر وثيقة إلكترونية " كل عملية نشر على أوعية رقمية من البداية إلى النهاية"³ خاصة بالنسبة للأعمال الموسوعية الكبيرة، فهي تعتبر أقل تكلفة بالمقارنة مع أسعارها في شكلها المطبوع، كما أنها تتميز بالسرعة في الإعداد وفي الوصول إلى الباحث، وقد اعتمدت الكثير من المكتبات الجامعية الإلكترونية أو التي تقدم خدمات إلكترونية ووسائل النشر الإلكتروني كبديل أو كمرافق للكتاب المطبوع، فظهرت الكتب والدوريات الإلكترونية التي تنشأ منذ التأليف إلكترونيا أو بالاعتماد على تقنية المسح الضوئي للكتب والدوريات التي صدرت من قبل على شكل ورقي.

4-2-2- مزايا النشر الإلكتروني:

استحدثت النشر الإلكتروني للتغلب على المشاكل التي تواجه المكتبات عموما والمجتمع البحثي خاصة بالنسبة للمصادر المطبوعة حيث يقدم العديد من المزايا منها:

- تقدم الكثير من المكتبات الافتراضية مصادر معلومات إلكترونية مثل المعاجم، الموسوعات أو معلومات خاصة كالخرائط، أو المراجع الجغرافية حيث يمكن تصفح وقراءة العديد من الكتب والمجلات والدوريات الإلكترونية المتوفرة على الشبكة، في أي لغة وفي كل مكان في العالم، كما يوفر إمكانية البحث البسيط أو المتقدم في آلاف الدوريات العلمية والبحثية المتقدمة والدراسات التي تنشر إلكترونيا عبر الانترنت، ومن ثم حصر المقالات والمواد المطلوبة للباحث⁴.
- توفير الوقت للباحث، وذلك من خلال اختصار جهد الباحث لان النشر الإلكتروني يغنيه عن القراءة الكاملة للمحتوى ويمكنه من الحصول على المقاطع والمحتويات التي يريدها مباشرة⁵.
- السعة الكبيرة في تخزين المعلومات التي تتميز بها الوسائط الإلكترونية حيث أن قرصا مدمجا واحدا يمكنه تخزين محتوى مكتبة كاملة⁶.
- إمكانية الاطلاع على محتويات المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف التي تتيح أرصدها على شكل إلكتروني، إضافة إلى سهولة الرجوع إلى البيبليوغرافيات الخفية لكافة المصادر والرجوع إليها⁷.

1- المدادحة، أحمد نافع. النشر الإلكتروني وحماية المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011، ص.30

2- كريم، مراد، مرجع سابق، ص.61

3- Marin Daco, Pierre Mounier, L'Édition électronique. Communication de Gruyter, 2011 [en ligne], vol 88, 2011 [Consulté le 26 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.researchgate.net>, p49

4 - قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، مرجع سابق، ص.365

5 - المدادحة، أحمد نافع. النشر الإلكتروني وحماية المعلومات، مرجع سابق، ص.35

6 - كريم، مراد، مرجع سابق، ص.57

7 - نفس المرجع، ص.57

- خفض التكلفة: حيث أن الوثائق التقليدية تحتاج إلى تجهيزات ومواد أكثر بكثير من الوثائق الإلكترونية كالورق وآلات الطباعة والنسخ، وآلات التجليد التي يجب أن تكون في مبنى كبير،... وغيره، كما تحتاج إلى موزعين ليتولوا إيصال المطبوعات إلى أماكن بيعها، أما بالنسبة للمصادر الإلكترونية فقد أصبحت قيمة الوثيقة من قيمة المعلومة نفسها وليس قيمة الوعاء¹.

4- 2- 3- مشكلات النشر الإلكتروني:

رغم المزايا الكثيرة التي يوفرها النشر الإلكتروني العلمي، إلا أنه يواجه عدة عوائق نذكر منها:

- مشكل الملكية الفكرية: يشكل موضوع الملكية الفكرية للوثيقة الإلكترونية مشكلة في المجال العلمي، حيث أن تداول هذه الوثائق يجب أن يتم بالتوازي مع مبدأ الملكية الفكرية ومبدأ الاستخدام العادل خاصة في مجال البحث العلمي والتعليم حيث نتساءل عن استخدام وتداول الوثائق الإلكترونية في العملية التعليمية دون إذن المؤلف²، ونلاحظ أن أغلب الدول لم تستطع ضمان حماية حقوق المؤلفين أمام القرصنة والنسخ غير القانوني للمعلومات.

- ترخيص الاستخدام وثمان المعلومات: تقوم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بترسيم استخدام بعض مصادرها الإلكترونية بدفع مبالغ معينة، وغالبا ما تقوم الدول المتطورة بتغطية جمع وتحليل وبث المعلومات، وتبقى الدول النامية تدفع ثمن استخدام هذه المعلومات³.

- ارتفاع تكلفة اقتناء الأجهزة اللازمة للاستفادة من خدمات النشر الإلكتروني كأجهزة الإعلام الآلي ومختلف الوسائط الإلكترونية الحديثة، إضافة إلى رسوم الاشتراك في الإنترنت، وقواعد البيانات التي غالبا ما تكون بعيدة عن متناول الأفراد الباحثين أما إذا تعلق الأمر بالمؤسسات فقد تصبح أقل تكلفة⁴.

- خطر انتشار البرامج الخبيثة أو الفيروسات أو حتى القرصنة التي يمكنها أن تخرب محتوى الملفات أو أن تهاجم موقع المكتبة الإلكترونية أو الناشرين.

- مشكلة اللغة بدورها تعتبر عائقا أمام النشر الإلكتروني حيث أن أغلب قواعد البيانات تكون بلغة لا يتقنها الباحث فأن أغلبها قواعد متعددة اللغات مع تركيز على اللغة الإنجليزية، مما يستلزم توفير خدمة الترجمة من طرف المكتبة الجامعية أو مركز المعلومات.

4- 3- النشر الإلكتروني العلمي:

في دراسة قامت بها اللجنة الأوربية حول سوق المنشورات العلمية بأوروبا، وحسب Marie-Dominique Heusse مديرة مصلحة الاتصال بجامعة تولوز، فإن الباحثين لا يتلقون أية مبالغ مالية مقابل نشر مقالاتهم وأبحاثهم، والمجلات تتلقى تمويلا عموميا أو تمول من طرف المكتبات، بل وقد يدفع الباحث أحيانا للدورية كي تنشر له دراسته، ويعتبر الباحث بالتالي منتجا

1 - Marin Daco, Pierre Mounier, Op.cit., p.49

2- بدر، أحمد أنور. علم المكتبات والمعلومات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة، دار غريب، 1996، ص.330

3 - نفس المرجع السابق، ص. 330

2- كريم، مراد، مرجع سابق، ص. 58

ومستهلكا للدوريات، كما يعتبر الناشرول لأغراض تجارية أعلى ثمنا من بعض الناشرين العلميين¹، وتتساءل هنا عن البحث العلمي والصعوبة التي يواجهها الباحثون من أجل نشر بحوثهم وقبل ذلك الصعوبات التي تلاقهم من أجل تمويلها، وهنا تظهر ضرورة التمويل الوطني من هيئات علمية أو أكاديمية كالجامعات أو مراكز البحوث أو المخابر، أو المكتبات الجامعية الحديثة. إن التغييرات التي صاحبت ظهور النشر الإلكتروني العلمي وظهور المصادر الإلكترونية تختلف من بلد لآخر، حسب التخصصات، وطبيعة الناشر لكنها تشترك في السرعة التي تنشر بها، وتطرح إشكالا حول مدى مصداقية البحوث المنشورة وتقييم البحث العلمي لأن النشر الإلكتروني خاصة في ما يسمى بالـ "ويب.2" والـ "ويكي" يسهل النشر على الخط لأي كان ولنا أن نتساءل عن صحة المعلومات المنشورة وهل خضعت للتدقيق والتحكيم من طرف خبراء في مؤسسات أكاديمية².

كما يجدر الإشارة إلى أن للمكتبات الجامعية يمكن أن تقدم خدمة النشر الإلكتروني العلمي باتباع هذه الطرق:

- أن تتولى نشر وبحث وإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية الموثوقة المصدر فتنشأ مكتبة إلكترونية لحفظ وإتاحة قدر كبير من المعلومات.
- القيام بعمليات التحليل الموضوعي من تكشيف واستخلاص لمصادر المعلومات التي تملكها المكتبة والاشتراك في إعداد الكشافات ونشرات المستخلصات كي تتيح للباحث معرفة موضوع مصدر المعلومات، ثم تقتنيها من أجله عند الطلب.
- إنشاء دوريات إلكترونية - أو مطبوعة - علمية محكمة ينشر فيها الباحثون المنتمون للجامعة، لمواجهة غلاء أسعار النشر خاصة في التخصصات العلمية والتقنية، كما يمكنها الاشتراك في قواعد البيانات النصية لإتاحة الدراسات المحكمة.

5- خدمة الترجمة العلمية والبحث العلمي:

تعتبر حركة الترجمة العلمية أساسا متينا لحركة البحث العلمي، وهي وسيلة لنقل المعلومات وقد استخدمت منذ القدم، فكل الحضارات القديمة شجعت عليها وما اهتمام المسلمين في الخلافة العباسية بها وتشجيعهم لها لتحصيل المعارف الموجودة في الحضارات الأخرى إلا دليل على أهميتها لتطوير العلوم وتداولها بين مختلف الشعوب.

إن الباحث اليوم وفي مواجهة مشكلة انفجار المعلومات يعاني من مشاكل كثيرة للحصول على المعلومات وانتقاء الأكثر فائدة منها له، وتعتبر مشكلة الحواجز اللغوية أحد أكبر هذه العوائق حيث تقف بين الباحث والمعلومة المكتوبة بغير اللغة التي يتقنها، وتشارك المكتبة في حل هذا المشكل بتقديم خدمة الترجمة العلمية، فنترجم الكلمات الدالة في الكشافات، أو نترجم

1- Montbarbon, Philippe. L'édition électronique .Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 1, 2006 [Consulté le 26 mai 2018]. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0104-009>, p. 104.

المستخلصات، أو أجزاء من الوثيقة، أو الوثيقة كاملة وذلك حسب نوع الوثيق، ومجالها الموضوعي، وطلبات المستفيدين، فالحاق خدمة الترجمة بالمكتبة يعود بالدرجة الأولى إلى الحاجة إلى تخطي الحواجز اللغوية، وحل مشكل تعدد اللغات وخاصة في مجالي العلوم والتكنولوجيا وتبادل المعلومات والتفاعل الفكري والحضاري بين شعوب العالم، وتتكون الترجمة العلمية في مؤسسات المعلومات من العناصر التالية¹:

- التعرف على الترجمات المتاحة: ولضمان الإحاطة بالترجمات المتاحة حتى لا نكرر العمل، ويجب إقامة صلات بالمؤسسات الأخرى للتعرف على نشاطاتها والاستفادة من خدماتها.
- توفير إمكانيات الترجمة العلمية المحلية: من خلال الحصول على الترجمات الجاهزة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء أو التبادل أو الإهداء، أو من خلال الترجمة حسب الطلب، والترجمة والنشر ل مواد مختارة ونشر ترجمات كاملة للدوريات الهامة.
- توفير مقومات الترجمة المحلية والمتمثلة في وجود المترجم العلمي المؤهل لأداء هذه المهمة، كما يمكن للمكتبات الجامعية- بل يجب عليها- أن تسعى إلى تنمية قدرات وإمكانيات موظفيها اللغوية، أو أن تنشأ مصلحة خاصة بخدمة الترجمة مع توفير ما يلزمها من موارد للقيام بهذه الخدمة المهمة.

أما عن دور الحاسوب في الترجمة العلمية، فمهما بلغت درجة الإتقان والسرعة، يمكننا القول إنها لن تكون بمستوى الترجمة البشرية لكنها يمكن أن تساعد في تخطي الحواجز اللغوية

6- خدمتي الإحاطة الجارية والبث الانتقائي وعلاقتها بالبحث العلمي:

تعرف الإحاطة الجارية بأنها "نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد اللازمة لاحتياجات الأفراد والجماعات و تسجيلها"²، كما تهدف الإحاطة الجارية بشكل أساسي إلى ملاحقة الإنتاج الفكري في أي فرع من فروع المعرفة للتعرف على أحدث ما ينشر في مجال ما للاطلاع عليه من طرف الباحثين واستخدامه في البحث، حيث تقوم المكتبات الجامعية بإعلام المستفيد بالمقتنيات الجديدة بإعداد ما يسمى النشرة الإعلامية أو نشرة الإحاطة الجارية التي تشتمل على نشاطات متنوعة كالأخبار الجديدة المتعلقة بالمكتبة وهي أقدم شكل لبث المعلومات وأوسعها انتشارا في المكتبات الجامعية، إذ تغطي هذه النشرة مقالات الدوريات الجارية، المقتنيات الحديثة من الكتب، مطبوعات العاملين في المكتبة كالتقارير وغيرها، كما تصدر هذه النشرات بتواتر معين.

يمكن للمكتبة كذلك تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وهو ما يضمن وصول أعداد الدوريات إلى المستفيدين في مواقعهم، وإتاحة الفرصة لهم للاطلاع على الدورية كاملة أو على قائمة المحتويات فقط، ثم تطلب الدورية التي يحتاجها الباحث من المكتبة، وإضافة إلى هذه الطرق، يمكن للمكتبة الجامعية إعلام المستفيدين

1 - الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية، 2010، ص. 268.

2 - محمد، هاني، مرجع سابق، ص. 167.

بمستجدات المعلومات عن طريق لوحة الإعلانات والعرض، قوائم الإضافات الجديدة، بواسطة البريد الإلكتروني وغيرها من الطرق الحديثة للاتصال.
أما خدمة البث الانتقائي فهي شكل من أشكال الإحاطة الجارية، حيث أنها تستهدف الحاجيات الوثائقية للمستخدمين، وتقدم بطريقتين¹، بطريقة تقليدية يدوية تعتمد على الذاكرة، حيث ترسل المعلومات الحديثة إلى المستخدم حسب اهتمامه ومقارنة الوثيقة باهتماماته حسب ملف سماته، لكن تقديم هذه الخدمة بشكل يدوي قليل نظرا لما تتطلبه من جهد ووقت، أو أن تقدم بشكل آلي وذلك بإنشاء مجموعة من الملفات، حيث يقارن الحاسوب بين ملف السمات الخاص بالمستخدم بالمواضيع التي تهتمه، وعند الحصول على تطابق خاص بالمستخدم يرسل إليه المعلومات إما عن طريق البريد الإلكتروني أو بالشكل المباشر إذا تطلب الأمر ذلك .

7- هوية المكتبة الجامعية الحديثة:

إن تقديم الخدمات المكتبية أو خدمات معلومات في المكتبات الجامعية يتطلب امتلاك كفاءات جديدة وتحديث طرق عمل أخصائي المعلومات وذلك عن طريق توفير مصادر المعلومات المطبوعة، الإعلانات، امتلاك القدرات التحريرية والبيانية مما يسمح للمكتبة الجامعية بأن تمتلك هوية مرئية (une identité visuelle)²، كما أن الدور الجديد للمكتبات الجامعية في مجتمع البحث، يدفع هذه الأخيرة إلى الاعتماد على المنشورات والبيانات التي يجب حفظها وإيصالها إلى المستخدمين بإتاحتها وإعادة استخدامها من طرفهم وذلك بتوحيد كفاءات الباحث، المعلومات والمكتبي أو أخصائي المعلومات.

يجب أن تتماشى خدمات المعلومات المقدمة في عصرنا الحالي مع حاجيات المستخدمين التي تغيرت وتطورت هي الأخرى، كما أن هناك تغييرات يجب أن تحدث على كفاءات مقدم المعلومات؛ حيث يجب أن يتلقى المكتبي تكويناً حول وسائل الاتصال الحديثة كما يجب أن يكتسب معارف ومهارات حول تقنيات النشر والتشارك على الشبكة، وامتلاك قدرات بيداغوجية لإعلام المستخدمين. إن المكتبة الحديثة بمصادر ومواردها الإلكترونية، ومع أخصائي المعلومات الذي يتقن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات سيصبحان شريكين في مشاريع البحث³، فيساعدان الباحث في عمله ولما لا المساهمة في إنتاج بحوث معهم، فتصبح المكتبة الجامعية شريكا فعالا في إنجاز مشاريع البحث العلمي.

1 - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2009، ص.64

2- Barthelet, Emili et Rège, Adeline. Les Bibliothèques universitaires : Le Périmètre de compétences redéfini. 12 D - Information, données & documents [en ligne], vol. 53, n° 4, 2015 [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents> p.p.64

3 - نفس المرجع، ص. 64

خلاصة الفصل الأول:

المكتبات الجامعية هي أحد مؤسسات التعليم العالي وهي تابعة لوزارة التعليم العالي حيث تعنى بوظيفة التعليم والبحث وتلعب دورا أساسيا في المجتمع، فكل أنواع المكتبات الجامعية سواء المركزية منها أو مكتبات الكليات أو مكتبات الأقسام أو المعاهد تؤدي دورا مهما في تكوين نخبة المجتمع من خلال العملية التعليمية، وتطوير البحث العلمي من خلال تشجيع الباحثين على إجراء البحوث والنشر العلمي. من خلال هذا الجزء من الدراسة، تعرضنا في المحور الأول إلى بعض أهم المعلومات حول المكتبات الجامعية، مفهوما، أنواعها، أهدافها، وظائفها ومقوماتها، إضافة إلى عناصر ومتطلبات الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية، والتحديات التي تواجهها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأخيرا تعرضنا إلى أهم المشاكل التي تعترض المكتبات الجامعية، وفي المحور الثاني؛ تعرضنا إلى مفهوم البحث العلمي، مبادئه، أنواعه، أهميته والتحديات التي تواجهه في العالم العربي وأبعاد أزمة البحث العلمي في الجزائر، وأخيرا وفي المحور الثالث؛ حاولنا الربط بين المكتبات الجامعية وخدماتها، وظائفها ومقوماتها بالدور الذي تؤديه في البحث العلمي، وكذلك خدمات المكتبة الجامعية ومهامها المسخرة للبحث العلمي كدور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا، بعض الخدمات المكتبية المرتبطة بالبحث العلمي مباشرة كالنشر الإلكتروني، خدمة الترجمة العلمية، خدمتي الإحاطة الجارية والبت الانتقائي، وضرورة امتلاك المكتبة الجامعية لهوية مرئية تمكنها من مسايرة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لخدمة البحث العلمي والباحثين.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

- 1- خدمات المعلومات والخدمات المكتبية: إشكالية المصطلح.
- 2- مفهوم خدمات المعلومات.
- 3- عوامل ظهور خدمات المعلومات.
- 4- أهمية خدمات المعلومات.
- 5- مقومات خدمات المعلومات.
- 6- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات.
- 7- أنواع خدمات المعلومات.
- 8- دراسات الإفادة من خدمات المعلومات.
- 9- تسويق خدمات المعلومات.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تهدف المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها إلى تلبية حاجيات مجتمع المستفيدين الذي تخدمه، والمكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات الحديثة تسعى لتلبية حاجيات مستفيديها الفعليين والمتوقعين، ويتمثل هؤلاء في الطلبة بمختلف مستوياتهم في مرحلة التدرج بداية، ثم في مرحلة ما بعد التدرج، إضافة إلى هيئة التدريس في مختلف التخصصات الموجودة بالجامعة وكذلك الهيئة الإدارية العاملة بالجامعة إذا دعت الحاجة لذلك.

تساعد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية في تنمية معارف مجتمع المستفيدين من المكتبة، كما أنها تساهم في تعزيز البحث العلمي وتطويره لدى الباحثين بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم، إذ تعتبر نوعية هذه الخدمات المقدمة مقياساً مهماً لجودة وفعالية المكتبة، وهذا ما يدفعنا للتساؤل حول:

- ما هي خدمات المعلومات؟

- ما هي عوامل ظهورها وما هي أهميتها؟

- ما هي متطلبات ومقومات خدمات المعلومات؟

- ما هي أنواع خدمات المعلومات؟

سنحاول من خلال هذا الجزء من الدراسة الإجابة عن هذه الأسئلة لتحديد الإطار المفاهيمي لخدمات المعلومات والتعرف على مقوماتها مبرزين أهميتها في المكتبات الحديثة وكذلك التعريف بمختلف أنواع خدمات المعلومات للسعي إلى توفيرها في مكتباتنا والمطالبة بها لرفع مستوى الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية وتفعيل دورها في عملية البحث العلمي في الجامعة، لكن وقبل الخوض في موضوع خدمات المعلومات، يجب تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بها مثل مصطلحات: الخدمة، المعلومات، الخدمة المكتبية، لنصل إلى بعدها إلى مصطلح خدمات المعلومات.

1- خدمات المعلومات والخدمات المكتبية: إشكالية المصطلح

إن المقياس الحقيقي لنجاح أي نظام معلومات هو مدى نجاحه في تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه الأنظمة، والمكتبة الجامعية من خلال وظيفتها كمكتبة بحث تخدم المجتمع الأكاديمي (الطلبة والأساتذة والباحثين) يجب أن تهتم بهذه الوظيفة الهامة والأساسية للمكتبات الحديثة. عند بحثنا في أدبيات موضوع الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات باللغة العربية؛ وجدنا أن المؤلفين يستخدمون مصطلحين هما الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، وقلّ أن وجدنا بين هذه المادة العلمية فرقا بينهما، عدا كون المصطلح الأول نتيجة للمفهوم التقليدي للمكتبة، والذي يعتبرها نظاما تقليديا يقدم ما توفر لديه من كتب ومصادر للمستخدمين ضمن الأسس النظرية والعلمية لعلم المكتبات، والمصطلح الثاني يعتبر نتيجة منطقية تجسد التغيرات التي صاحبت تطور الخدمات المقدمة من طرف المكتبات ومراكز المعلومات في عصر المعلومات.

في دراسة دكتوراه قام بإعدادها د. غانم نذير بعنوان " الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة "، قام الباحث بتحليل نسبة استخدام مصطلح "الخدمات المكتبية" و"مصطلح خدمات المعلومات" في مجموعة من قواعد البيانات العالمية. بدءا بقاعدة ERIC حيث خلص الباحث إلى أن "هناك اتجاه أكبر نحو استعمال عبارة "خدمات مكتبية" للتعبير عن المواضيع ذات العلاقة بهذا المجال... على اعتبار أنّ مصطلح خدمات مكتبية هو مصطلح خاص بخدمات المعلومات في مكنز قاعدة ERIC مما يؤدي إلى كشف أغلب المواد التي تعالج هذا الموضوع باستعمال المصطلح الخاص بخدمات مكتبية"¹، ثم أجرى الباحث دراسة أخرى على قاعدة Emerald الصادرة عن مؤسسة من أكبر المؤسسات المختصة في نشر الدوريات العلمية وقواعد المعلومات المتخصصة في مجالات علوم الإدارة والتسيير وعلوم المكتبات والمعلومات وإدارة المعرفة، فكانت النتائج التي توصل إليها الباحث عكس تلك التي توصل إليها في قاعدة ERIC حيث أن أغلب المواد ذات العلاقة بموضوع الخدمات كشفت باستخدام مصطلح "خدمات المعلومات"، فأوضحت نتائج هذه الدراسة عدم استقرار المفاهيم المرتبطة بمصطلح "خدمات مكتبية" و"خدمات المعلومات" وهو ما ثبت من نتائج استخدام هاذين المصطلحين في قاعدتي البيانات السابقتين و كذلك الحال بالنسبة لقاعدة LISTA وهي أهم قاعدة بيانات في مجال علوم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تصدر عن مجموعة Ebsco industries، والتي تكشف أكثر من 600 دورية إضافة إلى الكتب وتقارير البحوث وأوراق المؤتمرات، فمصطلح "الخدمات المكتبية" في هذه القاعدة أكثر استخداما من مصطلح "خدمات المعلومات" وهي نتائج مقارنة للنتائج المحصلة في قاعدة البيانات ERIC².

لقد تطور علم المكتبات وانفصل عن القيد المادي الكلاسيكي المتمثل في الكتاب بشكله المادي المطبوع، ليصبح علم المعلومات الذي أصبحت غايته هي توفير المعلومات للباحث عنها، أينما

¹ - نذير، غانم، مرجع سابق، ص. 140- 142

² - نفس المرجع، ص. 145- 152

وجدت وبأسرع طريقة ممكنة، وبأقل تكلفة، وقد أثبت هذه الدراسة التي عرضنا نتائجها تقارباً في استخدام المصطلحين "خدمات المعلومات" و"خدمات مكتبية" وهو ما يتناسب مع أغلب الآراء والمؤلفات في الموضوع وعليه سنعتبر في بحثنا هذين المصطلحين مترادفين من حيث المعنى ومتسلسلين من حيث الظهور والتطور التاريخي للمكتبات.

2- مفهوم خدمات المعلومات:

إن الوظيفة الأساسية للمكتبة الجامعية هي جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات، وتيسير وصول الباحثين إلى المعلومات بأكبر فعالية ممكنة، ومن هذا ينبع مفهوم الخدمات التي تهتم بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات¹.

تعرف خدمات المعلومات حسب المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات " بأنها خدمة تهيؤها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها"². كما يعرفها حشمت قاسم على أنها " النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات "³، ويعرفها خالد عبده الصرايره، في مفهومها التقليدي أي الخدمات المكتبية على أنها "مجموعة من الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها"⁴، ثم يميز خدمات المعلومات على أنها "الخدمات التي يقدمها المكتبيون لمجتمع المستفيدين من خدماتها، فيهتمون بتقديم مصادر المعلومات، وطرق تنظيمها والبحث فيها، واسترجاع المعلومات منها، ومعرفة كيفية الوصول إليها و توصيلها للآخرين"⁵.

مما سبق من تعريفات نجد أن خدمات المعلومات هي خدمات حديثة تقوم فيها المكتبات الحديثة (جامعية، متخصصة...) باستثمار واستغلال ما يتوفر لديها من إمكانيات (مالية، مادية، بشرية، وثائقية)، وبالقيام بالعمليات الفنية المكتبية (تكشيف، تصنيف، استخلاص، وفهرسة) لاسترجاع المعلومات وضمان وصولها للباحث، وذلك بأقل وقت وجهد وتكلفة، مع مراعاة تنوع فئات المستفيدين وتعدد حاجياتهم.

1 - عليان، رجي. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 35

2 - النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات مرجع سابق، ص 147

3 - قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1985، ص. 65

4- الصرايره، خالد عبده، مرجع سابق، ص. 116

5 - نفس المرجع، ص. 116

3- عوامل ظهور خدمات المعلومات:

ظهرت خدمات المعلومات نظرا لمجموعة من العوامل التي أثرت على العصر الحديث وحدثت الكثير من التغيرات في ما يسمى بثورة المعلومات، أو انفجار المعلومات، ومن أبرز الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الثورة¹:

- 1- زيادة الإنتاج الفكري من حيث الكم والنوع.
 - 2- تعدد أماكن نشر الإنتاج الفكري وبطء عملية الحصول عليه بعد طلبه.
 - 3- اختلاف أشكال مصادر المعلومات (كتب، دوريات، رسائل جامعية، مواد سمعية بصرية...).
 - 4- تعقد الارتباطات الموضوعية للمصادر المنشورة خاصة مع ظاهرة زيادة تخصص العلوم.
 - 5- تعدد لغات النشر وسعي الكثير من المؤلفين إلى الكتابة بلغتهم الأم بعد أن كانت لغات النشر محددة في عدد قليل من اللغات العالمية المعروفة.
 - 6- تعقد احتياجات الباحثين، فالباحث الذي كان يبحث عن معلومات عامة وبسيطة أصبح متطلبا في حاجياته ودقيق في طلباته.
 - 7- ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم.
 - 8- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي تسمح للباحث بمتابعة الإنتاج الفكري في مجال تخصصه.
 - 9- نقص الإمكانيات والوسائل التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات، وهذه الوسائل تشمل الأجهزة والأفراد المؤهلين وكذلك الأساليب الفنية كالتصنيف والتكشيف اللازم لتحليل المعلومات.
 - 10- عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات والنشرات المحدودة النشر أو التوزيع أو الصادرة على الشكل الإلكتروني فقط.
 - 11- عدم التأكد من أنّ دوريات التكشيف ودوريات المستخلصات ستغطي المقالات والبحوث الهامة التي تنشر في دوريات غير منشورة؛ رغم أهمية هذه الأخيرة للباحثين.
 - 12- تكرار الجهود والعمل البيبليوغرافي الذي يتم في أماكن مختلفة، وصعوبة البحث في هذه الأعمال البيبليوغرافية، التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات.
- من خلال هذه الأسباب التي تم ذكرها، والتي أظهرت بعض العقبات التي تقف في وجه الباحثين عند إنجاز بحث ما، يظهر السبب الذي أدى إلى تغيير مصطلح الخدمة المكتبية الذي يعبر عن الخدمات التقليدية المكتبية المحدودة، وفق ما تملكه المكتبة من مصادر معلومات، إلى مصطلح خدمات المعلومات التي تحررت من القيد المادي للمعلومة وضرورة امتلاكها في

¹ - بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العالمية والتكنولوجية. الرياض: دار

المريخ، 1988، ص. 145.

المكتبة، وظهر المفهوم الحديث لخدمات المعلومات التي تهتم بإتاحة المعلومة عند طلبها من طرف المستفيد وبأفضل وأجود الطرق وأسرعها.

4- أهمية خدمات المعلومات:

تبقى الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه وكما ذكرنا سابقا؛ هي تلبية حاجيات المستفيدين، والسعي إلى ضمان أكبر نسبة إفادة من المجموعات المتوفرة في المكتبة، أو المعلومات التي يمكن لنظام المعلومات أن يصل أو يحصل عليها، فالمكتبات مهما كان نوعها والمكتبات الجامعية خاصة يجب أن تتميز بخدماتها عن غيرها من مؤسسات المعلومات، حيث أنها تسعى إلى:

- 1- توفير مصادر المعلومات حسب فئات المستفيدين وحاجاتهم.
- 2- إعلام المستفيدين بأخر المستجدات في مجالات تخصصهم.
- 3- متابعة حاجيات المستفيدين والسعي إلى تلبيةها باستمرار.
- 4- مراعاة دقة المعلومات وصحتها.
- 5- السعي لملاحقة الإنتاج الفكري المشتت جغرافيا والمتعدد شكلا ومضمونا.
- 6- المساعدة على تخطي الحواجز اللغوية للباحثين بتوفير المعلومات باللغة التي يعرفها الباحث.

- 7- تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت والمال اللازم للبحث.
 - 8- إعلام المستفيدين بالخدمات المتوفرة بالمكتبة والتسويق لها.
 - 9- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات حديثة.
- ونشير هنا أن المستفيد هو المحور الأساسي لخدمات المعلومات، فحاجته المستمرة للمعلومات ورغبته في الحصول على أفضل وأحدث المعلومات، وأسرع وقت وأكثر دقة هي التي أدت إلى ظهور وتطور خدمات المعلومات التي ما زالت ترتقي بمستواها خاصة مع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات عموما وفي المكتبات الجامعية والمتخصصة بشكل خاص.

5- مقومات خدمات المعلومات:

ترتكز خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات على مجموعة من المقومات الأساسية، نوجز أهم هذه المتطلبات في ما يلي¹:

5-1- مصادر المعلومات بكافة أشكالها:

مصادر المعلومات هي كل ما تفتنيه المكتبات ومراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، فتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات أو خدمات معينة لمجتمع المستفيدين من المكتبة، ومن خلال تجربتنا المتواضعة في تدريس وحدة تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات -أكثر من عشر سنوات- بجامعة زيان عاشور بالجلفة وبالذات عند تحضير درس مصادر المعلومات واعتمادا على الكثير من المصادر والمراجع في

¹ - النواسية، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 25-31

الموضوع، تبيننا تصنيفا خاصا ومبسطا لمصادر المعلومات بالمكتبات حيث يعتمد هذا التصنيف على تقسيم مصادر المعلومات حسب الشكل إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

5- 1- 1- مصادر المعلومات ما قبل الطباعة:

هي كل المصادر التي أعتمد عليها لتدوين المعلومات قبل ظهور الطباعة، بدءا مما وجد محفوظا ومنقوشا على جدران المعابد وعلى اللوحات الطينية، مرورا بالنقش على المعادن والكتابة على أوراق النباتات كالبردي وعلى جلود الحيوانات وغيرها من المواد المستخدمة للكتابة بالكتابات القديمة وفي الحضارات القديمة.

5- 1- 2- مصادر المعلومات المطبوعة:

هي كل المصادر المستخدمة للتدوين منذ ظهور الطباعة على يد الألماني غوتن برغ، وبعد نقل صناعة الورق من الصين وتطويرها عبر السنين. وتنقسم بدورها إلى:

أ- الكتب التي تنقسم بدورها إلى:

- كتب مرجعية: وهي الكتب التي يرجع إليها عند الحاجة مثل (القواميس، والموسوعات، والأدلة والكشافات، ...) وتتميز بأنها لا تقرأ من أولها إلى آخرها.

- كتب غير مرجعية: هي الكتب التي تقرأ من أولها إلى آخرها كالكتب الدراسية والكتب التمهيدية وغيرها.

ب- الدوريات: هي تلك المطبوعات التي تصدر بشكل دوري ويشارك في تأليفها عدة مؤلفين وتعتبر الدوريات من أهم مصادر المعلومات التي توفر للباحث المعلومات الحديثة والدراسات الدقيقة.

ج- الرسائل الجامعية: هي ما ينجزه الباحث من دراسات جامعية: المذكرات، الرسائل الجامعية (ماجستير، دكتوراه).

5- 1- 3- مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية، غير الورقية):

هي تلك المصادر التي تعتمد على حاسة السمع (تسجيل الصوت)، أو حاسة البصر، (صور متحركة)، أو كليهما معا (صوت وصورة) فنجد فيها:

أ- مصادر المعلومات البصرية: مثل الصور الملصقة، الرسوم التوضيحية، مجسمات الكرة الأرضية، المصغرات الفيلمية.

ب- مصادر المعلومات السمعية: مثل الأسطوانات الصوتية، الأشرطة السمعية، ...

ج- مصادر المعلومات السمعية البصرية: مثل الأفلام الناطقة، أفلام الفيديو، ...

5- 1- 4- مصادر المعلومات الإلكترونية:

تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية قفزة نوعية عرفها القرن العشرين في تطور أنواع مصادر المعلومات إذ تعرف على أنها " كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية

الورقية وغير الورقية المخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها¹، وتتكون مصادر المعلومات الإلكترونية من " برامج الكمبيوتر التي تستخدم للقراءة عبر وسائط مرتبطة مباشرة بجهاز الكمبيوتر مثل جهاز قراءة الأقراص المضغوطة أو المتداولة بواسطة شبكة معلومات مثل الإنترنت وتشمل: برمجيات، نصوص إلكترونية، قواعد بيانات ببليوغرافية، مواقع إنترنت، كتب إلكترونية، دوريات إلكترونية². تنقسم مصادر المعلومات الإلكترونية حسب عدة مقاييس³:

- 1- حسب الإتاحة: وتنقسم إلى مصادر متاحة عن طريق الاتصال المباشر بواسطة الشبكات، أو المصادر المتاحة على وسائط التسجيل مثل الأقراص المضغوطة.
- 2- حسب نوع المعلومات المقدمة: تنقسم إلى مصادر معلومات إلكترونية ببليوغرافية مثل قواعد البيانات ببليوغرافية، ومصادر معلومات نصية غير ببليوغرافية مثل قواعد بيانات ذات النص الكامل.
- 3- حسب الجهات المسؤولة عنها: فمنها المصادر التابعة لمؤسسات تجارية تهدف إلى الربح المادي فقط، ومنها المصادر التابعة للمؤسسات غير التجارية التي لا تهدف إلى الربح المادي مثل الجامعات والمؤسسات التعليمية.
- 4- حسب التغطية الموضوعية: تنقسم إلى مصادر متخصصة في موضوع محدد أو موضوعات مترابطة مع بعضها، ومصادر شاملة ومتنوعة، ومصادر إلكترونية عامة موجهة لعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم.

من هذا التنوع الكبير لمصادر المعلومات بشكلها التقليدي والحديث نجد أنها تحتل أهمية كبيرة في تقديم خدمات المعلومات، فهي مواد مساعدة ومساندة للبرامج والمناهج الدراسية في المكتبات الجامعية، كما أنها تساعد في أغراض البحوث، وفي مواجهة تحديات الحياة اليومية بتزويد الباحثين بمختلف فئاتهم بما يحتاجونه من معلومات في كل المجالات ولجميع الأغراض.

5- 2- الموارد البشرية:

تشكل الموارد البشرية حجراً أساسياً لنجاح خدمات المعلومات في المكتبات عموماً وفي المكتبات الجامعية خصوصاً، وذلك حتى تتمكن المكتبة من تحقيق أهدافها؛ فالخدمة المكتبية الجيدة تعتمد على عدة عوامل منها: عدد ونوعية العاملين بالمكتبة، ومدى وعيهم بطبيعة العمل المكتبي وأهميته، ويتنوع حجم وطبيعة العاملين بالمكتبات حسب نوع المستفيدين من خدماتها، طبيعة وحجم مصادر المعلومات ونسبة نموها، إضافة إلى البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمعارض والمحاضرات والندوات،... الخ. يقسم العاملون بالمكتبات إلى عدة فئات هي⁴:

- 1- العاملون الفنيون: الذين يقومون بالعمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف وإرشاد القراء... وغيرها.

¹ - النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 28.

² - ODLIS: on line dictionary for library and information science [on line] consulté le 28 Décembre . 2017 disponible sur <https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis>

³ - النوايسية، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الفكر، 2000، ص. 34

⁴ - النوايسية، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 29.

- 2- العاملون غير الفنيين: الذين يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية كإعادة الكتب واسترجاعها، تنظيمها على الورق...إلخ.
 - 3- الإداريون: الذين يعملون على تنظيم المكتبة وإدارتها والتخطيط لها.
 - 4- المتخصصون الموضوعيون: الذين يعملون على التحليل الموضوعي للمعلومات.
 - 5- متخصصون في الإعلام الآلي للعناية بالبرامج الإلكترونية والنظم الآلية بالمكتبة.
- إن الكادر البشري المؤهل علمياً، والكافي عدداً يساهم في تحسين وتطوير نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة بما يضيفه من اتصال فعال مع المستفيدين وعلاقة اجتماعية صحية وكفاءة مهنية.

5-3- الموارد المادية:

لكي تتمكن المكتبة من تقديم خدماتها، يجب أن تتوفر على مجموعة من العناصر المادية؛ بدءاً بالبنية التحتية التي يجب أن تكون متوافقة مع المقاييس والمعايير الدولية في مجال المكتبات والمعلومات، وكذلك التجهيزات اللازمة للمستفيدين من مقاعد وطاولات، أجهزة النسخ والطباعة، الإضاءة اللازمة، أجهزة الإعلام الآلي ووسائل الاتصال كالهاتف والاتصال بشبكة الانترنت، التدفئة المركزية، توفير أماكن الاستراحة (قاعة لتناول المشروبات)، مصلى،... وغيرها من المرافق الضرورية بالمكتبة، وكذلك تخصيص قاعات ملائمة للمطالعة، وأماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات...إلخ.

5-4- الموارد المالية:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات والمكتبات الجامعية خاصة إلى موارد مالية كثيرة تستغلها في اقتناء مصادر المعلومات المتنوعة، شراء التجهيزات المختلفة لاستغلال موارد المكتبة، صيانة الأجهزة والمواد المختلفة، دفع أجور الموظفين وغيرها من النفقات.

5-5- المستفيد الواعي الذي يتفاعل مع خدمات المكتبة:

إن وجود المستفيد الواعي بأهمية خدمات المعلومات هو نتيجة لوجود خطط تعليمية وتنقيفية ومشاريع وطنية ناجحة¹، بحيث تنمي المهارات والكفاءات اللازمة للباحث منذ نعومة أظفاره، إذ يكون هذا المستفيد قادراً على تحديد المعلومات ومصادرها وقادراً على استخدامها بشكل صحيح.

5-6- تطبيق التكنولوجيات الحديثة لتسيير المكتبات تحت إدارة ناجحة وفعالة:

حيث تعتبر التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة جداً في مجال خدمات المعلومات لما توفره على نظام المعلومات والباحث على حد سواء من وقت وجهد ومال، وتتجلى هذه التطبيقات في تطبيق نظم تسيير قواعد البيانات، الاشتراك في قواعد البيانات وشبكات المعلومات على الخط، وتطبيق أسس ومبادئ الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات.

¹ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005،

إن توفير هذه المتطلبات الست: مصادر المعلومات، الموارد المادية، الموارد المالية والموارد البشرية إضافة إلى المستفيد الواعي، ومع تطبيق التكنولوجيات الحديثة لتسيير المكتبات تحت إدارة ناجحة وفعالة، كلها عوامل تساهم في توفير خدمات معلومات تلبي حاجيات المستفيدين وترفع من مستوى المكتبة ومردوديتها، مع الحرص طبعا على أن لا تكون هذه الموارد كمية فقط بل ذات نوعية جيدة.

6- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات:

عند التخطيط لإنشاء خدمات المعلومات في المكتبة؛ يجب مراعاة مجموعة من العوامل التي تؤثر تأثيرا كبيرا على نوعية وجودة هذه الخدمات ومن أهم هذه العوامل¹:

1- نوع المكتبة وأهدافها: إن أهداف المكتبات تتنوع وتختلف باختلاف المكتبات بحد ذاتها، كما أنها تؤثر تأثيرا كبيرا على نوع خدمات المعلومات المقدمة فتكون بسيطة أو معقدة حسب نوع المكتبة، فتختلف بين مكتبات الأطفال أو المكتبات العامة أو المكتبات الجامعية أو غيرها.

2- طبيعة المستفيدين: تختلف طبيعة المستفيدين من مكتبة إلى أخرى وتتنوع فئاتهم ومستوياتهم العمرية ودرجاتهم التعليمية والعلمية، وتختلف بذلك حاجاتهم إلى المعلومات، وعلى المكتبة أن تتأقلم مع مختلف هذه الفئات وتأخذها بعين الاعتبار عند تحديد الخدمات التي ستقدمها لهم.

3- حجم المكتبة: تختلف الخدمات التي يمكن أن تقدمها مكتبة صغيرة من حيث البناء والمجموعات عن تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات الكبيرة، وذلك نظرا لتنوع المستفيدين منها وكبير حجم المقتنيات وتعدد أنواع مصادر المعلومات وتطلعات مجتمع المستفيدين إليها.

4- الموارد المالية: تتأثر خدمات المعلومات تأثرا كبيرا بحجم الموارد المالية المتاحة للمكتبة، فالمكتبات التي لديها موارد مالية كبيرة تستطيع تقديم خدمات أكثر، وغالبا أفضل من تلك التي تكون مواردها محددة لأن الموارد المالية أساسية لتقديم بعض الخدمات النوعية.

5- الإمكانيات التكنولوجية: تتميز المكتبات التي تطبق التكنولوجيات الحديثة في تقديم خدماتها بتوفير خدمات لا تستطيع المكتبات الأخرى تقديمها، كخدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة البث الانتقائي وخدمات البحث في قواعد البيانات والبحث بالاتصال المباشر وغيرها.

6- الموارد البشرية المؤهلة: يؤثر العنصر البشري الموجود في المكتبة تأثيرا مباشرا وكبيرا على عدد ونوعية الخدمات التي يمكن أن تقدمها المكتبة، فالموظف المؤهل والخبير في المجال المكتبي قادر على استغلال قدراته في تطوير الخدمة المكتبية واستغلال معارفه وخبرته في ذلك، فوجود الموظفين المؤهلين والراغبين في العمل يؤدي إلى تقديم خدمات معلومات متميزة

- ربحي عليان، خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 47¹

كما ونوعا وتجعل من هذه الخدمات مرآة عاكسة لقدرة المكتبة على تلبية حاجيات المستفيدين منها.

7- أنواع خدمات المعلومات:

تنوعت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات عبر الزمن، فبعد أن كانت المكتبة مخزنا ومكانا لجمع الإنتاج الفكري واقتنائه وحفظه، وبعد أن كان المستفيد مجبرا على التنقل إلى المكتبة ليحصل على حاجياته الوثائقية، تطورت المكتبات وطوّرت خدماتها، بحيث اعتمدت على مبدأ إتاحة المعلومات والإفادة منها بكل الطرق الممكنة دون اشتراط ملكيتها.

لقد اختلف الكثير من المؤلفين حول تقسيم خدمات المعلومات، لكن أغلب المصادر تشترك في تقسيمها إلى نوعين أساسيين يتم التمييز بينهما حسب تأثيرهما على المستفيدين سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر فقسّمت إلى¹:

- 1- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة (Service technique) .
- 2- الخدمات المباشرة أو الخدمات العامة (Service publique) .

7-1- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة:

يقصد بهذه الخدمات كل الإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها المكتبيون في إطار عملهم التنظيمي الأساسي وحتى البديهي في المكتبة والتي تعود فائدتها على المستفيد بشكل غير مباشر فيستفيد من نتائج هذه العمليات حيث تعدّ الأعمال الفنية في مكاتب داخل مبنى المكتبة، لكن الكثير من المكتبات تخصص للخدمات الفنية مبان غير المبنى الذي تقدّم فيه الخدمات خاصة بالنسبة للمكتبات التي تتبنى النظام المركزي في المعالجة² ، وتقسم هذه الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة إلى :

7-1-1- خدمات توفير مصادر المعلومات (تنمية المجموعات أو التزويد):

تعتبر هذه الخدمة أحد أهم الخدمات غير المباشرة التي يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات أن يقدمها، فتنمية المجموعات هي "مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبع في اختيار المجموعات المكتبية والتزويد والشراء والاستبعاد والصيانة، أي كل ما يتعلق بتنمية رصيد المكتبة من المواد المكتبية وإبقائها في حالة جيدة وصالحة لمقابلة احتياجات المستفيدين إلى أقصى درجة ممكنة"³، وعلى المكتبة أن تضع سياسة واضحة لتنمية المجموعات تأخذ فيها بعين الاعتبار مجموعة من العناصر أهمها⁴ :

1 - تحديد أهداف المكتبة:

تختلف أهداف المكتبات باختلاف أنواعها، فالمكتبة العامة تسعى لخدمة عامة فئات المجتمع، والمكتبة المتخصصة تهدف إلى توفير أكبر قدر من المعلومات المتخصصة للباحثين

¹ - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص.221

² - Leshner, Theres, Op cit , 2008, p.54

³ - النوايسية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية، مرجع سابق، ص. 117

⁴ - كوداش، نبيلة، مرجع سابق، ص.97

المتخصصين، والمكتبات الجامعية كذلك تتميز بسعيها إلى توفير مصادر المعلومات التي تخدم وتحقق أهداف الجامعة من تعليم وتدرّيس وبحث.

2- تحديد فئات وحاجيات المستفيدين:

يجب على المكتبة أن تراعي مجتمع المستفيدين الفعليين والمحتملين عند القيام بعملية تنمية المجموعات إذ يتمثل هؤلاء في المكتبات الجامعية في ثلاث فئات:

- الطلبة: بمختلف مستوياتهم العلمية بدءاً من السنة الأولى عند تحضير شهادة الليسانس أو طلبة الماستر وكذلك الباحثون في الماجستير و الدكتوراه.

- أعضاء هيئة التدريس: ويمثلون كل الأساتذة في كل التخصصات الذين يدرسون في الجامعة سواء منهم الدائمون أو المؤقتون أو المشاركون.

- الباحثون وبعض أعضاء الهيئة الإدارية للجامعة: وهم يعتبرون مجتمعاً محتملاً للمكتبة يلجؤون إليها عند الحاجة.

على المكتبة الجامعية أن تسعى إلى تلبية حاجيات هؤلاء المستفيدين الفعليين والمحتملين ومتابعة مناهج الدراسة وأساليب التدريس المتبعة، إضافة إلى التحليل الدوري للإعارة بنوعها لمعرفة درجة أو مدى استخدام الرصيد والقيام بدراسات تقييمية لترقية مستوى الخدمات المقدمة.

3- تحديد مصادر التزويد:

يتم التزويد في المكتبات من خلال مجموعة من القنوات أو الطرق هي:

أ- الشراء: وهو المصدر الأساسي للاقتناء في أغلب المكتبات ومراكز المعلومات ويتمثل في استغلال الموارد المالية للمكتبة في تنمية المجموعات بدفع مبالغ مالية مقابل الحصول على مصادر المعلومات المناسبة لنوع المكتبة، ومستفيديها ويتم ذلك بالاتصال بالموزعين أو دور النشر، أو غيرهم من مورّدي المعلومات.

تسبق عملية الشراء عملية مهمة جداً هي اختيار المواد المكتبية¹، إذ يجب على القائمين على التزويد انتقاء مصادر المعلومات الملائمة وسط عالم متنامٍ للإنتاج الفكري المتنوع لغة، وموضوعاً وشكلاً، وحدثاً، وذلك مع مراعاة ميزانية المكتبة وحاجيات المستفيدين من خدمات المكتبة من طلبة وأساتذة وباحثين، وكذلك عدد التخصصات والمجالات الموضوعية التي تدرّس بالجامعة، إضافة إلى المناهج المتبعة، ومدى اعتماد المستفيدين على المكتبة في إعداد بحوثهم ودراساتهم، وكذلك مراعاة مدى اعتماد مجتمع المكتبة على المطالعة والإعارة الداخلية وإعداد الدراسات الفردية في المكتبة مما يؤثر على اقتناء النسخ المتكررة.

ب- الهدايا: تعتبر الهدايا عاملاً مهماً في بناء المجموعات في المكتبة فالكثير من المطبوعات لا يمكن الحصول عليها إلا بواسطة الهدايا مثل المخطوطات التي يوقفها أصحابها على المكتبة لضمان صيانتها على مدى الزمن، وزيادة عدد المنتفعين بها²، فالمكتبات الجامعية يمكن أن تستفيد بالإهداء من طرف الأساتذة الحاليين أو السابقين وقدامى الطلبة الذي أصبح لهم دوراً في مجال البحث والتأليف، وعلى المكتبات الجامعية أن تسعى إلى إنشاء وتشجيع هذه العملية، كما يمكن للمكتبة أن تطلب من المؤلفين أو دور النشر بعض الوثائق وهو ما يسمى بالاستهداء.

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 104.

² - عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001، ص. 60.

ج- التبادل: هو "اتفاق أو تعاقد مكتوب بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تقياض أو تبادل المواد المكتبية فيما بينها، بحيث تقدم كل مكتبة المواد التي هي في غنى عنها، في حين أن مكتبة أخرى بحاجة إليها بدون تعاملات مالية"¹، ويفضل أن يكون هذا التبادل بين المكتبات التي تتشابه في هدفها، وتعتبر المكتبات الجامعية رائدة في مجال التبادل إذ تركز على النوع وليس الكم لأن تكلفة بعض المواد المتبادلة تكون باهظة أحياناً.

د- الإيداع القانوني: هو القانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر بإيداع نسخة أو أكثر من المطبوعة في المكتبة الوطنية مجاناً ويعطى له بالمقابل رقم إيداع قبل النشر². ويساهم قانون الإيداع في إعداد البيبليوغرافية الوطنية، أما في المكتبات الجامعية فالإيداع هو أمر إجباري يزداد من خلاله رصيد المكتبة بالنسبة للرسائل الجامعية.

4- صيانة وإدامة وتنقية المجموعات المكتبية:

مع امتداد عمر المكتبة تظهر على رصيدها الوثائقي علامات التقادم بسبب كثرة الاستخدام أو لقدم المحتوى الفكري للوثائق أو عدم ملائمتها للتطور العلمي والحاجيات الموجودة في المكتبة³، مما يتطلب مراجعة دورية لهذه المجموعات، فبعد تحديد أهداف المكتبة وحاجيات مجتمعها ومستفيديها، وبعد أن يتم تنمية الرصيد وتزويد المكتبة بالمعلومات ومصادر المعلومات الجديدة حسب سياستها في تنمية المجموعات، يتعين على المكتبة تحديد سياستها في صيانة هذه المواد وذلك عبر مراحل:

أ- تنظيم وحفظ المواد المكتبية: تسعى المكتبات إلى الحفاظ على ثروتها من المعلومات ومصادرهما ويتحقق ذلك بمجموعة من العمليات الضرورية مثل اختيار المواد المكتبية حسب شكلها المادي متانته ونوعيته تجليدها وتوفير أماكن واسعة للخرن، وأثاث مناسب لكل نوع من أنواع مصادر المعلومات مع تطبيق المواصفات العالمية في ذلك.

ب- التجليد: هو تجميع وإحكام الصفحات المحفوظة أو المطبوعة في غلاف من الورق المقوى مغطى بطبقة من الجلد أو البلاستيك أو القماش.

ج- الاستبعاد والإقصاء والتعشيب: عملية مراجعة المجموعات المتوفرة للتأكد من أنها في حالة مادية جيدة، وتحوي معلومات حديثة وصحيحة كما أنها تستخدم من طرف المستفيدين وتتوافر على أعداد كافية من النسخ وذلك حسب عوامل الاستبعاد IOUPI⁴ التي تنص على استبعاد المواد التي تحوي معلومات خاطئة، أو سطحية، أو مواد بالية ومهترئة، مواد متقدمة، أو مواد غير مناسبة لرصيد المكتبة، يتم استبعاد المواد المكتبية بطريقتين:

1- استبعاد دائم: ويطبق على الوثائق التي لم تعد في حالة مادية مقبولة أو صالحة للاستخدام ويستحيل الإفادة منها أو التي لا تستعمل أبداً.

2- استبعاد مؤقت: تستبعد فيه المواد بشكل مؤقت في أماكن محددة مثلاً في مخزن مخصص لحفظ النسخ المكررة أو الوثائق التي لم تستعمل منذ فترة طويلة جداً.

¹ - عليان، رجي مصطفى والنجداوي، أمين، مرجع سابق، ص.116

² - النواسية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص.105

³ - كوداش، نبيلة، مرجع سابق، ص.112

⁴ - Lille-Palette, Edwige. Les Enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque. Mémoire master 2 : information- documentation. Université Lion 3, 2010

7-1-2- خدمات الفهرسة وأنواعها:

الفهرسة هي عملية الإعداد الفني التي تمكن المستفيد من الوصول إلى المواد المكتبية بطريقة سهلة وسريعة بحيث يسعى الم فهرس إلى وضع المقتنيات في متناول المستفيدين بأيسر الطرق حيث تعني الفهرسة بتحديد جميع نواحي المادة المكتبية لتحديدتها من الجانب الفني¹، كما تعرف أيضا بأنها "عملية إنشاء الفهارس وهي عملية الرصد الفني لمصادر المعلومات إذ يتمثل الناتج النهائي لها في وسائل وأدوات للسيطرة على عالم واسع من مصادر المعرفة وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين في مختلف التخصصات والاهتمامات"². تقسم الفهرسة بشكل عام إلى قسمين أساسيين هما:

7-1-2-1- خدمة الفهرسة الوصفية:

تعني الفهرسة الوصفية بوصف الكيان المادي لأوعية المعلومات بصورة دقيقة حتى يمكن التفريق بينها والتعرف على كل منها على حدة، ويتطلب ذلك استخدام المعلومات التي تظهر على صفحة عنوان الكتاب أو الدورية أو المطبوع أو أي مصدر معلومات آخر³. كما تخضع عملية الفهرسة إلى قواعد وتقنين توحد إجراءات الوصف المادي ومنها؛ التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي "ISBD" أو International standard bibliographical description الذي يعده وينشره الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA ويوجد كذلك التقنين الأنجلو أمريكي للفهرسة الوصفية Anglo-américain cataloging rules (AACR). وينص تقنين ISBD المطبق في الكثير من المكتبات الجزائرية، على تقديم المعلومات المادية حول مختلف مصادر المعلومات مهما كان نوعها، إذ توجد أجزاء من هذا التقنين خاصة بفهرسة الكتب أو المونوغرافيات (m) ISBD، للدوريات (s) ISBD(s) وللمواد غير الكتب (nbm) ISBD، وبالنسبة للمصادر الإلكترونية يوجد (er) ISBD وغيرها. وتقدم هذه المعلومات ضمن حقول تحوي معلومات متنوعة حسب مسمياتها، وهي:

حقل العنوان وبيان المسؤولية. - حقل الطبعة. - حقل العنوان البيبليوغرافي. - حقل التوريق. - حقل السلسلة. - حقل الملاحظات. - الرقم الدولي المعياري للكتاب ISBN.

توضع هذه البيانات البيبليوغرافية في فهارس المكتبة بمختلف أنواعها: فهرس المؤلفين، العناوين، وفهرس المواضيع، كما يمكن أن تسجل هذه البيانات باستخدام البرامج التوثيقية المتخصصة في تنظيم وتسيير قواعد البيانات في مجال علم المكتبات والمعلومات.

7-1-2-2- خدمة الفهرسة الموضوعية:

تعرف الفهرسة الموضوعية على "أنها ذلك النوع من الفهرسة الذي يهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية المعلومات وتمثيله برؤوس موضوعات وأرقام تصنيف"⁴، أو

¹ - هناندة، زياد مصطفى، مبادئ الفهرسة الوصفية والموضوعية. عمان: دار الفكر، 2002، ص.13

² - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص.127

³ - عبد الله، حسن صالح و الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف.

الأردن: مؤسسة الوراق، 1999، ص.109

⁴ - عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص.150

هي: "ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يهتم بوصف الكيان الموضوعي للكتب وغيرها من المواد بحيث يمكن تجميع المواد ذات الموضوعات المتشابهة بعضها بجانب بعض"¹، وتشمل الفهرسة الموضوعية ثلاث من أهم عمليات التحليل التوثيقي في المكتبات وهي: التكشيف، التصنيف و الاستخلاص.

أ- خدمة التكشيف:

يعتبر التكشيف أحد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق إذ يمثل المستوى الأول منه ويعتبر من الخدمات الأساسية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها ومستوياتها، وحسب المواصفة البريطانية لإعداد الكشافات فإن الكشاف هو "دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب، أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات، ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب (مثل الترتيب الهجائي) يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع أو مكان كل وحدة"².

من خلال هذا التعريف الدقيق نجد أن التكشيف هو استخراج الكلمات الدالة على محتوى الوثيقة أو هو التعبير عن محتوى الوثائق أو أي مدخل من مداخل البحث وفق نمط ترتيب يمكن الباحث من إيجاد المعلومة بسرعة، إذ يدل الكشاف على المحتوى والمكان الذي نجد فيه المعلومة، كما يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات ضمن الدلالات التسع التي أوردها لكلمة كشاف على أنها "قائمة منهجية تعطي معلومات كافية عن كل مادة، لإمكان الوصول إلى تلك المادة عن طريق رقم الصفحة الموجودة فيها أو أي رموز أخرى، توضح موقع المادة في تسلسل ما"³، كما يعرفها دونالد أنا كليفلاند Donald Ana Cleveland على أنه "دليل منظم أو مرتب للمحتوى الفكري، والموضع المادي لسجلات المعرفة إذ يستخدم مجموعة من المواصفات التي تميز مصدر المعلومات الذي يبحث عنه المستفيد"⁴.

في ظل تضخم الإنتاج الفكري والانفجار الكبير للمعلومات الذي يعرفه العالم وسعيًا لضبط هذا الإنتاج وتسهيل إتاحتها للمستفيدين تسعى الكشافات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها⁵:

- 1- تساهم الكشافات في إحاطة المستفيد علماً بمختلف ما ينشر من إنتاج فكري حسب اهتماماته.

- 2- تساعد الكشافات الباحث على اختيار مصادر المعلومات التي يريدها، كما ترشده إلى المصادر التي لم يكن يعرف بوجودها من قبل.

- 3- تعين الكشافات الباحثين على استكمال معلوماتهم والتحقق منها وتصحيحها.

¹ - عبد الله، حسن صالح و الورغي، إبراهيم أمين، مرجع سابق، ص. 253.

² - عبد الهادي، محمد فتحي، التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات. القاهرة: مكتبة غرب، 1988، ص. 10.

³ - عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس والتطبيقات. القاهرة:

الدار المصرية اللبنانية، 2008، ص. 19

⁴ - نفس المرجع، ص. 20.

⁵ - عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص، مرجع سابق، ص. 25.

4- تقدّم الكشافات معلومات مفيدة عن المواضيع أو المؤلفين، فكشاف المؤلفين مثلاً يعرفنا بالإصدارات الحديثة لمؤلف ما، وكشاف المواضيع يعطينا معلومات عن مدى تطور البحث في موضوع محدد... الخ.

يمرّ التّكشيف بمجموعة من المراحل هي¹:

1- الاطلاع بشكل سطحي على الوثيقة لتحديد طبيعتها وموضوعها، وذلك مع مراعاة نوع الوثيقة (كتاب، رسالة جامعية، مقال، ...) وترفق البيانات البيبليوغرافية للوثائق المكتشفة بالتكشيف.

2- أياً كان مستوى التّكشيف أو عمقه يجب تحديد الموضوع الرئيسي للوثيقة وتحديد المجال الموضوعي الذي يعالجه أو ينتمي إليه.

3- تحليل كل وثيقة حسب مستوى التّكشيف المطلوب واستخراج الكلمات الدالة على محتوى الوثيقة حيث يجب على المكشّف تحديد كل الكلمات المهمة لوصف المفاهيم التي عالجتها الوثيقة.

4- فرز المصطلحات والكلمات الدالة التي تم استخراجها بعد العملية التحليلية الأولى واستبدالها بمصطلح عام.

5- ترجمة المصطلحات التي تم اختيارها إلى مصطلحات مقننة حسب نوع اللغة التوثيقية المستخدمة سواء كانت سابقة الربط كالمكنز والتصانيف، أو لاحقة الربط كقوائم رؤوس الموضوعات أو قوائم الضبط الاستنادي.

يعتبر التّكشيف أهم عمليات الفهرسة الموضوعية إذ يمكن الباحث من التعرف على محتوى الوثيقة بدقة وكلما كان التّكشيف دقيقاً وفعالاً، وكلما كان المكشّف متفانياً وكفؤاً في أداء عمله، كلما كانت الكلمات الدالة التي يختارها مفيدة وفعالة عند استرجاع المعلومات، ويعتبر الكشاف أداة بحث مهمة وضرورية خاصة في المكتبات الجامعية والمكتبات المتخصصة التي تتعمق في تكشيف محتوى الوثائق كمقالات الدوريات، براءات الاختراع والرسائل الجامعية وغيرها من مصادر المعلومات المتخصصة والمهمة في البحث العلمي.

ب- خدمة التصنيف:

نجد في أدبيات الموضوع عدة تعاريف للتصنيف؛ نبدأ بتعريف "بليس" الذي ينص على أن التصنيف " هو سلسلة أو نظام من الأقسام أو الأصناف المرتبة وفق مبدأ مفهوم أو غرض أو اهتمام أو أي مجموعة منها معاً، ويطلق المصطلح على ترتيب أسماء الأقسام أو الأصناف، أو ترتيب الأشياء التي جرى تصنيفها سواء كانت مادية أو مجردة"². كما يعرفه أحمد أنور بدر على أنه " جمع المواد المتشابهة مع بعضها البعض وفصل المواد غير المتشابهة عن بعضها البعض، ويحدد التشابه أو الاختلاف على أساس التشابه الموضوعي، لأن الوصف أو الخاصية الجوهرية للمواد هي الموضوع أو المحتوى الفكري "³، ويوضّح محمد مكايي عودة في كتابه التصنيف

¹ -Guinchat, Claire, et Minou, Michel. Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris : UNESCO, 1990, p.174

² - أتيّمْ، محمود أحمد. التصنيف بين النظرية والتطبيق. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998، ص.10.

³ - بدر، أحمد أنور و عبد الهادي، محمد فتحي. التصنيف: فلسفته، وتاريخه، نظريته ونظمه وتطبيقاته العملية. [السعودية]: دار المريخ، 1995، ص.20.

في المكتبات ومراكز المعلومات بأنّ التصنيف هو "جمع المواد المتماثلة وفصل المواد غير المتماثلة بهدف تسهيل عملية البحث والاطلاع وتوفير الوقت والجهد اللازمين لذلك"¹.

من خلال هذه المجموعة من التعريفات نلاحظ أن التصنيف مرتبط باستخراج عناصر التشابه بين الوثائق، وهي المواضيع في خطط التصنيف الحديثة، بحيث توضع المواد التي تتناول مواضيع متشابهة أو متقاربة مع بعضها البعض لترتب في رفوف المكتبة وفق هذا المبدأ حيث يحقق التصنيف مجموعة من الغايات، نذكر أهمها:

1- أنّه يساعد على الترتيب المادي لأوعية المعلومات على الرفوف حيث يعتبر ترتيب المواد على الرفوف الغرض الأساسي للتصنيف، وترتب المواد حسب مواضيعها جنباً إلى جنب بحيث نجد المواد المتعلقة بالمواضيع المتشابهة مع بعضها البعض لتسهّل على المستفيد الوصول إليها²، وهذا في حالة استخدام خطة تصنيف علمية وموضوعية، كما تلجأ العديد من المكتبات إلى تصانيف عملية تضمن ترتيب المواد لكنها لا تهتم بمواضيعها وهذا خاصة في نظام الأرفف المغلقة.

2- ترتيب المداخل (أو بدائل الوثائق الممثلة لها) في الفهارس والبيبليوغرافيات والكشافات على الشكل الورقي³ فالهدف الثاني للتصنيف بعد ترتيب المواد على رفوف المكتبة هو ترتيب المداخل في الفهارس البطاقية والكشافات المطبوعة والبيبليوغرافيات، ويتميز ترتيب المداخل بإمكانية إعداد عدة مداخل موضوعية لنفس المادة عكس الترتيب على الرف حيث توضع الوثيقة في مكان واحد فقط.

3- التصنيف في النظم الآلية: يعتبر التصنيف أداة لاسترجاع التسجيلات البيبليوغرافية المقروءة آلياً⁴، حيث يتميز التصنيف المستخدم في النظم الآلية للاسترجاع الموضوعي بكونه أكثر تخصصاً وأعمق من التصنيف المستخدم في الترفيف كما يتيح البعد الإضافي للبحوث الهرمية.

ج- خدمة الاستخلاص:

تعتبر خدمة الاستخلاص من الخدمات التي ساهمت بشكل كبير في التغلب على مشكلة المعلومات والزيادة الكبيرة التي عرفها العالم في مجال المعلومات، إذ تتيح للباحث التعرف على الإنتاج الفكري المختلف وتحديد تفاصيله الأساسية بحيث تمكن الباحث من اختصار الوقت اللازم للاطلاع على الوثيقة الأصلية، فالمستخلص هو "موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجيه الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه"⁵. وقد عرّفه المؤتمر الدولي للاستخلاص في العلوم بأنه ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف وراقي يضمن سهولة الوصول

¹ - عودة، مكايي. التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات: مواجهة صريحة للمشكلات الحقيقية والعمل على حلها. القاهرة: دار الكتاب اللبناني، 2000، ص.10

² - عبد الهادي، محمد فتحي. مبادئ التصنيف. [السعودية]: مكتبة المتنبّي، 2013، ص.17

³ - بدر، أحمد أنور، عبد الهادي، محمد فتحي. التصنيف، مرجع سابق، ص.22

⁴ - عبد الهادي، محمد فتحي، مبادئ التصنيف، مرجع سابق، ص.19

⁵ - العناسوه، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الكتاب الحديث؛ جدار الكتاب العالمي، 2009، ص. 182

إلى الوثيقة الأصلية، كما يعرفه المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية الخاصة بصياغة المستخلصات على أنه عرض موجز ودقيق لمحتوى الوثيقة خال من أي تفسيرات إضافية أو انتقادات، ويعرف كذلك بأنه" فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات"¹.

الاستخلاص إذن ليس مجرد تلخيص لمحتوى الوثيقة الأصلية، بل هو عملية دقيقة تتطلب استثمارا في قدرات كاتب المستخلص، ومعارفه، ومواهبه، ومهاراته لتقديم مادة علمية تلبية الحاجيات الوثائقية الدقيقة للمستفيد. كما تختلف خدمة الاستخلاص عن خدمتي التشفير والتصنيف في كونها تعطي معلومات دقيقة عن محتوى الوثيقة الأصلية بحيث يحوي المستخلص كل المعلومات المهمة، وقد يغني عن قراءة الوثيقة الأصلية إذا ما أعد بشكل متقن، أما التشفير والتصنيف يمثلان تعبيرا سطحيا عن محتوى الوثيقة ويجب في حالتها الرجوع إلى الوثيقة الأصلية والاطلاع عليها.

تعد المستخلصات من أجل مساعدة الباحث في تقييم محتويات الوثيقة وأهميتها المحتملة بالنسبة له، ويتم إعدادها من أجل تحقيق الأغراض التالية²:

- مساعدة الباحث على اختيار وثيقة معينة وتحديد درجة ارتباطها بتخصصه ودراساته.
- توفير وقت القارئ؛ فالمستخلص الإعلامي الجيد يكون بديلا عن قراءة المادة الأصلية.
- تخطي الحواجز اللغوية بالتعرف على محتويات مواد معينة يحتاجها الباحث لكنها مكتوبة بلغات غير مألوفة بالنسبة له.
- متابعة القراء والباحثين للإنتاج الفكري الجديد في مجالات تخصصهم وهو ما تجسده خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات.

توفر خدمة الاستخلاص مجموعة من المزايا في المكتبات الجامعية حيث تقدم المستخلصات تلخيصا للإنتاج الفكري العلمي الأولي مما يوفر عدة مزايا منها³:

1- **التشجيع على الإحاطة الجارية:** تقع على مسؤولية الباحث - أخلاقيا - متابعة الإنتاج الفكري المتنامي في مجال تخصصه، لكن انفجار المعلومات يصعب هذه المهمة حيث أن الإحاطة الجارية تتطلب قراءة بدائل عن الوثيقة الأصلية التي تستغرق قراءتها مدة طويلة أو تستحيل أحيانا، فتعطي المستخلصات بذلك معلومات مختصرة للباحث قد تستغرق زمنا في حجمها الطبيعي.

2- **توفير وقت القراءة:** توفر المستخلصات في أحسن الأحوال تسعة أعشار الوقت المستغرق في قراءة الوثائق الأصلية، فيوازن الباحث بين وقت القراءة المتوفر ومجال القراءة الواسع، إضافة إلى تحسين درجة استيعاب ما يقرأه.

3- **تسهيل عملية الاختيار:** تسهل المستخلصات بشكل كبير عملية اختيار الوثائق التي تقرأ وذلك مع وجود بعض الدراسات التي تكون عناوينها غير واضحة وتكون مضللة، فالاعتماد على

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التشفير والاستخلاص، مرجع سابق، ص.133

² - زايد، يسرية. المستخلصات وأساليب الاستخلاص. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج.1، ع.2، 1994 ص.89

³ - متولي، ناريمان إسماعيل. المستخلصات والاستخلاص. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج.5، ع.10، 1998،

عنوان الدراسة أو المقال في الاختيار يعد أداة سيئة لاختيار المواد المرغوب قراءتها لذلك تعد المستخلصات أفضل منها.

4- **التغلب على عائق اللغة:** هناك عدة لغات لنشر الدراسات والتقارير في المجالات العلمية، والنسبة المعتادة عند الباحثين للقراءة هي لغة أو لغتان على الأكثر، وتوفير المستخلصات بعدة لغات أو باللغة التي يعرفها الباحث قد تغنيه عن الرجوع إلى الوثائق الأصلية المنشورة بلغات لا يعرفها أحياناً.

5- **تحسين كفاءة التكشيف:** يسهل تكشيف المستخلص مقارنة بتكشيف الوثائق الأصلية حيث أن المستخلص يتكون من عدد قليل من الكلمات التي يمكن قراءتها بسهولة، ومن ثم تكشيفها بسرعة.

6- **المساعدة في إعداد البيبليوغرافيات:** مع التزايد الكبير لحجم الإنتاج الفكري المنشور ومع عدم إمكانية الوصول إلى بعض الوثائق والحصول عليها، يمكن الاعتماد على المستخلصات في استخراج المعلومات المهمة والبيانات البيبليوغرافية للوثيقة الأصلية.

7- **تسهيل البحث في أدب الموضوع:** يستحيل على الباحث المتخصص البحث في العدد الهائل الذي يتجاوز أحياناً مئات الآلاف من عناوين الدوريات التي تحمل التقارير والأبحاث في مجال العلوم مثلاً، لذلك تعتبر إتاحة المستخلصات تسهيلاً وإضافة نوعية لتسهيل عملية البحث عن المعلومات، كما يقوم على إعداد المستخلصات أحد الفئات التالية¹:

1- مؤلف الوثيقة: حيث يقوم المؤلف بكتابة مستخلص وثيقته بنفسه لأنه الأقدر والأكثر علماً بما تناولته دراسته.

2- أخصائي الموضوعات: وهو شخص متخصص في موضوع معين يقوم بإعداد مستخلصات في مجال تخصصه.

3- مستخلصون محترفون: فئة من الموظفين في مراكز التوثيق والمعلومات ممن لهم خبرة واسعة في مجال الاستخلاص ومهمتهم فقط القيام بهذه الوظيفة.

4- هيئة أو مؤسسة خاصة: حيث يمكن إنشاء هيئة متخصصة في إعداد المستخلصات.

7- 2- خدمات المعلومات المباشرة:

تتمثل الخدمات المباشرة في كل العمليات التي توفر الظروف المثلى لتلبية حاجيات المستفيدين وتمكينه من المعلومات وتسهيل الإفادة منها، وتندرج فيها عدة خدمات أبرزها:

7- 2- 1- خدمة الإعارة:

الإعارة لغة استعارة الشيء، وتعني طلبه لفترة محددة وتعرف الاستعارة على "أنها صك يطلب به القارئ كتباً من المكتبات يذيله بتوقيعه فيكون سنداً عليه"²، والإعارة هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج أو داخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، كما يمكن تعريفها حسب مسعود الحزيمي بالعملية التي تقتضي تسجيل وضبط المقتنيات ومتابعة إعادتها إلى المكتبة أو هي مجموعة من الخدمات

¹ - العناسوه، محمد علي، مرجع سابق، ص. 228.

² - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 59.

والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المعلومات خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها إلى الوقت المحدد .

لقد استخدمت هذه الكلمة في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على أهم أحد الوظائف في المكتبة الحديثة وهي وظيفة إتاحة المعلومات حيث تشترك وتتفق الكثير من المراجع ومصادر المعلومات على تقسيم الإعارة إلى نوعين؛ الإعارة الخارجية وتتمثل في استعارة مصادر المعلومات خارج المكتبة، والإعارة الداخلية التي يقصد بها عدم السماح بإعارة بعض المجموعات مثل المخطوطات والوثائق والمطبوعات الرسمية فيكون استخدامها داخل قاعات المكتبة فقط ، ويميز د. ربحي عليان بين الإعارة وخدمات الإعارة حيث يعرف خدمات الإعارة بأنها تشمل "كافة النشاطات المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات أو إلغاء إعارتها بعد إرجاعها إلى المكتبة، مثل إعارة المواد الخاصة والمحجوزة ومتابعة وصيانة المجلات ومراقبة وجمع الكتب المتأخرة وإعداد الإحصاءات اليومية والشهرية"¹.

7-2-1-1 أنواع الإعارة:

من خلال ما سبق من تعريفات لخدمة الإعارة، يمكن التمييز بين أنواعها المختلفة فنبدأ بـ:

أ- الإعارة حسب مكان استخدام المصادر:

أولاً: الإعارة الداخلية: يعني هذا النظام في الإعارة عدم السماح للمستفيد بإخراج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط في القاعات المخصصة لها ونميز في نظام الإعارة الداخلية شكلين:

1- الإعارة الداخلية المضبوطة أو المؤقتة: حيث يسجل موظف الإعارة بيانات الوثيقة المعارة وبيانات المستفيد لمعرفة الوثائق التي يستخدمها هذا الأخير، وتوضع هذه الكتب في ما يسمى بـ "رف الحجز" الذي يطبق خاصة في المكتبة ذات نظام الأرفف المفتوحة.

2- الإعارة الداخلية غير المضبوطة: في هذه الحالة يقوم المستفيد باستخدام المادة المكتبية داخل المكتبة دون تسجيل أو تدخل من عون الإعارة، إذ يقوم المستفيد بإعادة المادة العلمية بنفسه إلى الرفوف (في نظام الأرفف المفتوحة) إذا كان نظام التصنيف بسيطاً، أو يترك مهمة إرجاع المواد إلى المكتبي الذي يرجعها بعد خروج المستخدمين تفادياً لأخطاء الترتيب على الرفوف.

ثانياً: الإعارة الخارجية: في هذه الحالة يتمكن المستفيد من أخذ المادة العلمية معه خارج جدران المكتبة، وهنا يجري تسجيل الكتاب وتحديد مدة الإعارة المسموح بها، ويتأثر هذا النوع من الإعارة بعدد المستفيدين من المكتبة، حجم الرصيد وعدد موظفي قسم الإعارة.

ب- الإعارة حسب الرفوف: تنقسم الإعارة وفق هذا الأساس إلى قسمين²:

أولاً: نظام الأرفف المفتوحة: يسمح هذا النظام بدخول كل المستفيدين إلى المكتبة والتجول بين الرفوف التي تتواجد مع طاولات المطالعة في قاعة واحدة، فيتمكن الأساتذة أو الباحثون

¹ - نفس المرجع السابق، ص.60

² - عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص.64

(المستفيدون) من أخذ الوثائق التي تهمهم بأنفسهم، فيتصفحونها أو يستعيرونها بعد الاطلاع عليها، لكن نظام الأرفف المفتوحة يحتاج إلى توفر مجموعة من المتطلبات أهمها:

- ضرورة توفير قاعات كبيرة ومساحات واسعة بين الرفوف لإعطاء المستفيد فرصة التجول والبحث بينها بسهولة.

- ضرورة تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الرفوف وإخراج الكتب المطلوبة منها وإعادة ترتيبها بشكل دقيق.

- ضرورة توفير نظام أمن (كاميرات مراقبة، أجهزة طنانة بنظام Code Barre للمحافظة على سلامة الوثائق من السرقة).

ثانياً: نظام الأرفف المغلقة: لا يسمح هذا النظام للمستفيدين بالوصول إلى الرفوف، حيث توضع هذه الأخيرة في مخازن مغلقة ممنوعة على المستفيدين، ويقوم المستفيدون بتهيئة كشوف خاصة للإعارة الخارجية، تظم معلومات ببليوغرافية عن الوثائق المعارة ومعلومات عن المستعير، ثم يسلم هذا الكشف إلى عون الإعارة الذي يبحث بدوره عن الوثيقة في مخازن الكتب ويحضره من الرفوف، ويتميز هذا النظام بـ:

- أنه يتطلب وقتاً كبيراً من المستفيدين في البحث عن المعلومات الببليوغرافية للوثيقة، ثم تسجيلها وإعطائها للمكتبي الذي يستغرق وقتاً كذلك في البحث عنها بين الرفوف.

- الحد من نسبة ضياع الكتب وسرقتها بتحديد الأشخاص الذين يسمح لهم بالدخول إلى مخازن المكتبة.

- يحتاج هذا النظام إلى عدد كبير من الموظفين لأن العملية هنا كلها تعتمد على المكتبي.

- تبقى الكتب منظمة على الرف لأن المكتبي هو الوحيد الذي يعيد تنظيمها.

- يوفر مساحة كبيرة مقارنة بنظام الأرفف المفتوحة الذي يحتاج إلى قاعة مطالعة بين الرفوف.

7-2-1-2- دوافع الإعارة:

تعتبر خدمة الإعارة وسيلة هامة وضرورية لفئة كبيرة من المستفيدين للحصول على المعلومات أو الوصول إليها، إذ أنّ الظروف العملية والمهنية والظروف الشخصية للمستفيد تقف أحياناً أمام الوصول إلى المكتبات أو البقاء فيها للبحث. ورغم ما تتطلبه هذه الخدمة من تكاليف مالية ومادية وبشرية من المكتبة، ونظراً لما توفر للباحث من وقت جهد فإن هذه الخدمة موجودة بشكل بديهي في كل المكتبات مهما كان نوعها أو حجمها أو المستفيدين منها، ومن هنا تبرز دوافع الإعارة من جهة المكتبة ومن جهة المستفيدين.

أ- **دوافع الإعارة بالنسبة للمكتبات:** تقدم خدمة الإعارة لتحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها¹:

- تحقيق الأهداف العامة والثقافية والعلمية للمكتبات كل حسب نوعها.

- تنشيط استخدام مصادر المعلومات واستثمارها بما يوازي الموارد المالية والبشرية لاقتنائها.

- الحد من ظاهرة سرقة وتمزيق الكتب.

¹ - عليان، رجي مصطفى، خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 65-67

- التقليل من عملية التصوير مما يوفر أموال المستفيدين ويتوافق مع قوانين حماية الملكية الفكرية.

- مراعاة ظروف الباحثين خاصة منهم الموظفون والطلاب وغيرهم ممن قد تحول بعض الصعوبات والعقبات بينهم وبين استخدام المصادر داخل مبنى المكتبة.

نظرا لهذه الأسباب وغيرها نقول أن المكتبات بأنواعها والمكتبات الجامعية خاصة، يجب أن تولي أهمية كبيرة لخدمة الإعارة بأنواعها وتسعى لاختيار الأفضل منها، حسب ما يلائم حجم المكتبة ونوعها وإمكانياتها المادية وحجم رصيدها وعدد مستفيديها.

ب - دوافع الإعارة بالنسبة للمستفيدين:

يلجأ الكثير من المستفيدين إلى خدمة الإعارة وهذا عائد إلى مجموعة من العوامل أهمها:

- تفتقر الكثير من المكتبات من حيث البناء إلى الشروط والمواصفات التي تجذب المستفيدين إليها كالموقع المناسب، الإضاءة، التدفئة والتبريد، الهدوء، السعة، ... الخ، مما يدفع الكثير من الرواد إلى اعتبار المكتبة كمخزن كبير للمجموعات المكتبية المتنوعة فيستعير منها ما يحتاجه ويستخدمه في المكان الذي يناسبه.

- دوام المكتبة أو أوقات العمل فيها لا يتلاءم بالضرورة مع أوقات فراغ المستفيدين.

- اختلاف وتباين مدة الحاجة إلى مصادر المعلومات، فحاجات بعض المستفيدين إلى المصادر قصيرة الأمد في حين يحتاج البعض الآخر منهم مثل الأساتذة والباحثين إلى مصادر المعلومات لمدة طويلة.

- اختلاف سلوكيات الباحثين وطرق استخدامهم للمصادر، فالبعض يفضل العمل داخل المكتبة في حين يفضل البعض الآخر أخذ المصادر للاطلاع عليها في مكان آخر.

- وجود صعوبات وعوائق صحية، أو موانع اجتماعية تمنع المستفيدين من اللجوء إلى المكتبة فيعوض ذلك بالإعارة.

7-2-2- خدمة الحجز لمصادر المعلومات والإعارة المتبادلة بين المكتبات:

تترافق خدمة الإعارة بأنواعها مع خدمتين تدخلان ضمنيا في عمل المكتبات عند تقديم خدمة الإعارة وهما:

7-2-2-1- خدمة حجز مصادر المعلومات:

تقدم هذه الخدمة في المكتبات الجامعية، فالمجموعة المحجوزة هي مجموعة من المواد العامة في المكتبة الجامعية عليها طلب غير عادي، توضع بناء على طلب أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في رفوف مغلقة وذلك لتكون متاحة لمجموعة أكبر من الطلبة الذين يدرسون موضوعا له علاقة بمحتوياتها¹. ويتم حجز جميع النسخ الموجودة في المكتبة من كل مادة محجوزة أو بعض منها وفقا لعدد الطلاب المستفيدين من المادة، كمية المعلومات ذات العلاقة لمادة الدراسة... وغيرها.

1 - نفس المرجع السابق، ص. 80-82

تحدّد مدة إعارة المواد المحجوزة خلال وقت دوام المكتبة وخلال أوقات الإقفال، وأثناء عطلة نهاية الأسبوع والعطل الأخرى ويمكن استغلال هذه المواد في أي مكان في المكتبة، وتحدد مدة حجزها لفصل دراسي قابل للتجديد. حيث تجري هذه الخدمة وفق نظام الإعارة بالمكتبة، فإن كانت المكتبة الجامعية تطبق نظام إعارة محوسب، يوجد ملفات الحجز أما إن كانت تطبق نظاماً يدوياً فتتبع المكتبة هذه الخطوات الموجزة:

- إشعار هيئة التدريس بحجز المواد اللازمة لبرامجهم الدراسية قبل بداية الفصل الدراسي بوقت كاف (لإنجاز المهمة من طرف المكتبيين حيث توضع العناوين والنسخ المحجوزة في رفوف خاصة بالحجز).

- يحدّد الأساتذة أعضاء هيئة التدريس عناوين المواد التي يرغبون بحجزها.

- يقوم الموظف المختص بوضع العناوين المطلوبة على رفوف المواد المحجوزة مرتبة حسب أرقام الطلب.

- تحفظ ملفات الحجز في ملفات خاصة حتى انتهاء مدة الحجز (تهيئة نموذج إعارة كتاب محجوز يحدد فيه هوية المستفيد، وبيانات الكتاب البيبليوغرافية، وتاريخ استعارة وإرجاع الكتاب).

7-2-2-2- خدمة الإعارة المتبادلة بين المكتبات:

يعرف معجم جمعية المكتبات الأمريكية الإعارة المتبادلة بأنها: "إجراء يتم بناء على طلب تقوم مكتبة بموجبه بإعارة مادة من مجموعاتها، أو تصوير نسخة منها إلى مكتبة أخرى ليست تابعة لها إدارياً أو موجودة بجانبها موقعا¹. كما تعرّف أيضاً في موسوعة المكتبات والمعلومات على أنها إجراء تعاوني يتيح للمكتبات المختلفة استعارة المواد المكتبية من بعضها البعض، من أجل استعمال أعضائها وروادها، كما يتيح الحصول على نسخ مصورة كبداية للمواد المطلوب استعارتها.

تعد الإعارة التبادلية أو الإعارة بين المكتبات أو كما تسمى كذلك الإعارة التعاونية شكلاً من أشكال التعاون التي تتيح للمستفيد استخدام رصيد موجود في المكتبات الأخرى، وتعتمد الإعارة التبادلية على تحديد قواعد معينة يتم الاتفاق عليها بين المكتبات المتشاركة فيها، وتتضمن هذه القواعد:

- تحديد المكتبات المعنية بخدمة الإعارة التبادلية.

- تحديد مسؤوليات كل مكتبة معنية بهذه الخدمة للالتزام بعملية إعارة المواد وإرجاعها.

- تحديد فئات مجتمع المستفيدين من خدمة هذا المشروع ومسؤولياتهم عند الاستفادة منه.

- تحديد مدة الإعارة، عدد المواد التي يتم إعارتها والإجراءات المستخدمة في ذلك.

- تحديد الجهة التي تتولى الإشراف على المشروع وتنسيق عملياته.

من خلال كل ما تم عرضه من معلومات حول خدمة الإعارة، نجد أنها خدمة أساسية وضرورية توفيرها في أي مكتبة فيتم اختيار نوع الإعارة المقدمة وكيفية تقديم هذه الخدمة مع مراعاة نوع المكتبة، إمكانياتها المادية والمالية ومواردها الوثائقية والبشرية.

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 83-88

7-2-3- الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة التي تقدم في المكتبات الجامعية، فعدد المستفيدين المتزايد، وحاجتهم إلى المعلومة الحديثة والإرشاد والتوجيه عند البحث عن المعلومات، إضافة إلى السعي إلى توفير الوقت للبحث وزيادة فعالية المكتبة من خلال تحقيق رضا المستفيدين، كلها عوامل أبرزت الحاجة إلى وجود الخدمة المرجعية في المكتبات المتخصصة والجامعية. يقصد بالخدمة المرجعية " ذلك النوع من خدمات المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث"¹ وعليه فإن مجمل العمليات التي يقوم بها المكتبي عند تعريف المستفيد بأماكن الوثائق أو المعلومات التي يريدها، وتعريفه بكيفية استخدام الفهارس أو الكشافات أو الببليوغرافيات هي خدمة مرجعية، كما أن إرشادهم إلى المصادر الأساسية في تخصص معين أو تعليمهم كيفية الوصول إلى المعلومات المطلوبة في مختلف أوعية المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية هي أيضا خدمة مرجعية .

7-2-3-1- أهداف الخدمة المرجعية ومقوماتها

تهدف الخدمة المرجعية إلى تحقيق مجموعة من الغايات أبرزها:

- الإجابة عن الأسئلة التي يتوجه بها المستفيد عند البحث عن معلومات معينة.
- إرشاد المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي تحتوي عن معلومات عن مشكلة بحثه.
- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات المرجعية الموجودة بالمكتبة.
- لكي تتمكن المكتبة من تقديم الخدمة المرجعية بنجاحة، يجب توفير ثلاث متطلبات أو مقومات أساسية هي²:

- 1- مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالكواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية وغيرها، المطبوعة منها والإلكترونية.
- 2- اختصاصيو معلومات مؤهلين علميا وتقنيا ولديهم الخبرة الكافية في ميدان الخدمة المرجعية.
- 3- توفير التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات والاشتراك في قواعد البيانات والاتصال بشبكة الإنترنت.

7-2-3-2- أنواع الخدمة المرجعية:

تنقسم الخدمات المرجعية حسب تطورها إلى نوعين أساسيين³ هما الخدمات المرجعية التقليدية، والخدمات المرجعية الإلكترونية.

¹ - النشار، السيد السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي، 1992، ص. 55.

² - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 133.

³ - نفس المرجع السابق، ص. 121-205.

أ- الخدمة المرجعية التقليدية:

تتدرج الخدمة المرجعية من مجرد الإجابة على أسئلة المستفيدين المباشرة والمحددة إلى الإجابة عن الأسئلة المعقدة التي تتطلب بيانات محددة وبحثًا معمقًا في مصادر المعلومات المرجعية، وهي الخدمة التي تتطلب أيامًا من البحث أو حتى أسابيع أحيانًا، إذ يتلقى أخصائيو المراجع أسئلة المستفيدين بشكل مباشر أو عبر وسيلة اتصال معينة كالبريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع الإلكتروني للمكتبة،... إلخ، ثم يقوم بتحليل الأسئلة وتحديد مجالها الموضوعي بتفجير مصطلحات البحث لمعرفة ما يريده المستفيد بدقة ثم البدء بالبحث في المصادر للوصول إلى إجابة عن التساؤلات، وقد تكون هذه الإجابة شفوية أو مكتوبة .

ب- الخدمة المرجعية الإلكترونية:

هي آلية يعتمد عليها الأفراد لإرسال أسئلتهم للإجابة عنها من جانب أحد العاملين بالمكتبة باستخدام أحد الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، المواقع على شبكة الانترنت.

يتولى خبير متخصص أو مكتبي المراجع استقبال أسئلة المستفيدين ومعالجتها والبحث عن الأجوبة، فيقوم بإرسال الأجوبة للمستفيد رداً على سؤاله وتحفظ الإجابات في قاعدة معلومات خاصة بالمكتبة لتجنب تكرار البحوث واقتصاد الوقت المستغرق في البحث مما يسمح بإنشاء قاعدة بيانات افتراضية للأسئلة المرجعية. قسم بعض المؤلفين الخدمة المرجعية الإلكترونية حسب طريقة تلقي الأسئلة والإجابة عنها، فاتضح من هذا التقسيم نوعان من أنواع الخدمة المرجعية الإلكترونية¹ :

1- الخدمة المرجعية الإلكترونية بالبريد الإلكتروني: حيث يرسل المستفيد استفساره إلى المكتبة عن طريق البريد الإلكتروني أو بالهاتف أو بالفاكس وتسمى هذه الخدمة بالخدمة المرجعية اللاتزامنية (في غير الزمن الحقيقي).

2- الخدمة المرجعية الإلكترونية بالمحادثة: حيث تعتمد هذه الخدمة على تقنية الاتصال في الزمن الحقيقي تقنية المحادثة (chat) وتسمى بالخدمة المرجعية التزامنية (في الزمن الحقيقي) التفاعلية وتحبي هذه الخدمة السمة الفورية إذ توفر إجابات فورية من خلال نظام محادثة إلكتروني. تسعى المكتبات التي تطبق الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها²:

- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين بما فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور إلى المكتبة.
- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت.
- توزيع الأسئلة المرجعية على المتخصصين في كل الفروع، لتحقيق فاعلية الأداء لدى الموظفين وضمان جودة الإجابة.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 191

² - الدباس، ريا أحمد، مرجع سابق، ص. 160

- إنشاء شبكات مع المكتبات الاخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي تنجز، وللاستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

ج - الخدمة المرجعية الرقمية: (الافتراضية):

تعرف جمعية خدمات المراجع والمستفيدين وهي قسم من أقسام جمعية المكتبات الأمريكية " ALA " الخدمة الافتراضية على أنها "خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا في الوقت الحقيقي (temps réel) حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي للاتصال بأمناء المراجع دون الحضور الشخصي إلى المكان، ويتم في ذلك استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة"¹.

7- 2- 4- خدمة النسخ والتصوير:

تعتبر خدمة التصوير ضرورية بالنسبة للباحث وهي البديل الأنسب لبعض مصادر المعلومات المقصاة من الإعارة الخارجية، خاصة بالنسبة للمصادر المرجعية والدوريات مما يجعلها خدمة مكملة لخدمة الإعارة. تعرف خدمة التصوير على أنها "الخدمة التي يمكن بواسطتها الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية، أو استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيلمية"². كما ترتبط خدمة التصوير بحجم المكتبة والخدمات التي تقدمها لروادها فكلما كانت المكتبة كبيرة، وكلما تنوعت خدماتها، كلما زادت الحاجة إلى هذه الخدمة التي تدخل في إطار الخدمات العامة

7- 2- 4- 1- أنواع خدمات التصوير:

تتنوع خدمة التصوير المقدمة حسب تقنية التصوير المستخدمة للنسخ فتنقسم إلى نوعين أساسيين³ هما:

أولاً: التصوير الفوتوستاتي " photostatique "

هو تصوير صفحات من الكتب أو الدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية، ويتطلب هذا التصوير وجود آلات تصوير وورق و حبر خاص للآلات، تقدم هذه الخدمة مقابل ثمن رمزي وهو ما يدخل ضمن الخدمات المرسمة (خدمات بمقابل مادي)، حيث يتم تقديم هذه الخدمة من طرف المسؤولين عن التصوير، الذين قد يكونون أفراداً من هيئة المكتبة أو شركة معتمدة تتعامل معها المكتبة، كما يمكن أن يقوم بها المستفيد بنفسه وذلك بوضع قطعة نقدية في آلة التصوير ويضغط الزر محدد الصفحات التي يريد نسخها بحيث تكون الآلات مبرمجة حسب القطع النقدية.

ثانياً: التصوير المصغر " microfilmage "

هو عملية نقل الوثائق من حالتها الورقية إلى أشرطة التصوير المصغر، وتخضع إلى تقنية التصوير المصغر مجموعة من المواد كالمخطوطات والكتب، المصحف والخرائط وغيرها، حيث يتم تحويلها إلى أحجام صغيرة جداً يصعب قراءتها بالعين المجردة، وتقرأ المصغرات بواسطة جهاز يسمى " جهاز قراءة المصغرات " ويتم طبعها مرة ثانية على الورق عند الحاجة بواسطة جهاز القراءة والطبع، تتميز المصغرات بتوفير أماكن الحفظ في المكتبة، وتضمن حفظ

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 205.

² - النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 71.

³ - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، مرجع سابق، ص. 107.

الوثائق الأصلية من خطر التلف أو الضياع إضافة إلى تأمين سلامة الوثائق والمعلومات وسهولة نقلها.

7- 2- 4- 2- دوافع النسخ والتصوير وقواعده:

كما سبق وأن ذكرنا، فإن خدمة تداول المعلومات سواء بالإعارة الداخلية أو الخارجية قد لا تتوفر أحيانا مما يدفع كلا من المستفيد والمكتبة التي توفير خدمة التصوير، وهذا راجع إلى:

- سياسة المكتبة في مجال الإعارة تفصي بعض الوثائق من الإعارة الخارجية كالمصادر النادرة أو المصادر قليلة النسخ وغيرها.

- قد يحتاج المستفيد إلى تصوير معلومة محددة بعينها ولا يحتاج إلى استعارة الوثيقة كاملة.
- عدم توفر بعض المصادر الأصلية في المكتبة فيتم طلبها من خلال اتفاقيات التبادل بين المكتبات، أو استنساخ ما يحتاجه الباحث من قواعد البيانات المتوفرة محليا في المكتبة.
- عدم قدرة المستفيد على البقاء في المكتبة والاستفادة من مصادرها لمحدودية إقامته في البلد، فيكتفي بتصوير ونسخ ما يحتاجه من مصادر.

كما نشير إلى وجود مجموعة من القواعد الأخلاقية والقانونية التي يجب مراعاتها عند تقديم خدمة النسخ والتصوير، وتتمثل هذه القواعد في¹:

- عدم السماح باستنساخ الكتاب كاملا إلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسؤولة عن التأليف والنشر.

- تلجأ المكتبة أحيانا إلى استنساخ بعض المصادر لصالحها لتوفير نسخة من المطبوع الذي لا يمكن الحصول عليه.

- مراعاة قانون حقوق الملكية الفكرية.
- يلزم الباحث بدفع مبلغ مالي معين (رسم) مقابل تلقي هذه الخدمة.

تعتبر خدمة التصوير خدمة مهمة جدا في المكتبات الجامعية إذ تمكن الباحثين من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها عند صعوبة استعارة الوثيقة، كما تمكن المكتبة من الحصول على مورد مالي إضافي يمكنها استغلاله في تسيير شؤون المكتبة وتعزيز ميزانيتها.

7- 2- 5- خدمة الإحاطة الجارية:

تتمثل الإحاطة الجارية في إعلام وإطلاع المستفيد على المقتنيات الحديثة بالمكتبة بشكل دوري، وهي " نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد اللازمة لاحتياجات الأفراد والجماعات وتسجيلها"². كما تعرف على أنها " خدمة تزويد المستفيدين بأحدث المعلومات أو المصادر المطلوبة أو تلك المرتبطة بموضوع ذو أهمية خاصة لهم وبشكل دائم ومستمر"³. كما تعني الإحاطة الجارية معرفة التطورات الحديثة عن أي فرع من فروع المعرفة، خاصة ما يهم مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات، من خلال هذه التعاريف، يمكن أن نستخلص أن الإحاطة الجارية تتمثل على العموم في:

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 447.

² - محمد، هاني، مرجع سابق، ص. 167.

³ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 331.

- عرض مصادر المعلومات الحديثة التي تقتنيها المكتبة.
- اختيار مصادر المعلومات بعد مقارنتها باحتياجات المستفيدين.
- إعلام المستفيدين بالمصادر التي تهتمهم بالطرق الملائمة وبشكل مستمر.

7-2-5-1 أهداف الإحاطة الجارية:

تهدف الإحاطة الجارية إلى تحقيق مجموعة من الغايات أهمها تعريف المستفيد على التيارات الفكرية الحديثة، حيث تفيد في التعرف على¹:

- التعرف على نظريات جديدة وأفكار حديثة لم تكن معروفة سابقا.
- التعرف على مشكلات جديدة ظهرت وتحتاج إلى دراسة ووضع الحلول المناسبة لها.
- التعرف على ظروف جديدة لها تأثير على ما يفعله المختصون الآخرون في أماكن أخرى وعلى طريقة وكيفية قيامهم بأعمالهم ووظائفهم المتنوعة.
- التعرف على الطرق العلمية الجديدة لحل المشاكل القديمة والحديثة.
- مما سبق نجد أن الإحاطة الجارية تهدف بشكل أساسي إلى ملاحقة الإنتاج الفكري في أي فرع من فروع المعرفة للتعرف على أحدث ما ينشر في مجال ما للاطلاع عليه من طرف الباحثين واستخدامه في البحث.

7-2-5-2 خطوات إعداد خدمة الإحاطة الجارية:

تتم خدمة الإحاطة الجارية بإتباع ثلاث خطوات هي²:

- انتقاء كل ما هو مناسب من مصادر المعلومات: دوريات، تقارير علمية، براءات الاختراع... وغيرها من المصادر وفق ما يتناسب مع اهتمامات الباحثين المعنيين.
- إعداد سجل منظم يتضمن البيانات الكافية للتحقق من كل مادة علمية والتعرف على مكان وجودها.

- تجميع هذه التسجيلات وتنظيمها على شكل نشرة أو عدة نشرات للإحاطة الجارية وتوزيعها على الباحثين للاطلاع عليها، وإتاحة الفرصة كي يقرروا إذا كانوا يريدون أن يطلعوا على الأصل أم لا.

7-2-5-3 طرق تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

تقدم خدمة الإحاطة الجارية بواسطة عدة وسائل أو طرق نذكر منها³:

- الاتصال الهاتفي أو الزيارة الشخصية للباحثين لإعلامهم بكل ما هو جديد، لكن هذه العملية تستنزف وقت العاملين في المكتبة مما يجعلها سهلة التطبيق أكثر في المكتبات الجامعية الصغيرة.
- النشرة الإعلامية أو نشرة الإحاطة الجارية التي تشتمل على نشاطات متنوعة كالأخبار الجديدة المتعلقة بالمكتبة، وهي أقدم شكل لبث المعلومات وأوسعها انتشارا في المكتبات الجامعية،

¹ - نفس المرجع، ص.335

² - النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات مرجع سابق، ص.168

³ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص.336

تغطي هذه النشرة مقالات الدوريات الجارية، المقننات الحديثة من الكتب، مطبوعات العاملين في المكتبة كالتقارير...، ويمكن أن تصدر هذه النشرات يوميا أو أسبوعيا أو شهريا.

- قوائم الإضافات الشهرية: هي نشرة دورية منتظمة الصدور أو غير منتظمة تصدرها المكتبات، وتنظم قائمة بالمصادر التي وصلت حديثا وغالبا ما تكون شهرية، حيث يتوقف تتابع هذه النشرات على نشاط قسم التزويد.

- لوحة الإعلانات والعرض: وذلك من خلال عرض الكتب والدوريات الجديدة بغرض البيع أو الإعلام فقط، وهذا لضمان التواصل مع المستفيدين.

- إرسال النشرات البيبليوغرافية إلى الأفراد والباحثين المتخصصين بالجامعة وهي شكل من أشكال البث الانتقائي.

- تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وهو ما يضمن وصول أعداد الدوريات إلى المستفيدين في مواقعهم، وإتاحة الفرصة لهم للاطلاع عليها، أو الاطلاع على قائمة المحتويات فقط ثم تطلب الدورية التي يحتاجها الباحث من المكتبة.

7- 2- 5- 4- استخدام الحواسيب في خدمة الإحاطة الجارية:

يسهل استخدام الإعلام الآلي تقديم خدمة الإحاطة الجارية كثيرا فيمكن المكتبيين من تقديم هذه الخدمة بطريقتين؛ إما بإعداد تقارير و مطبوعات بأسماء المستفيدين و توزيعها عليهم حسب أسمائهم، أو بإرسال القائمة إلى مجموعة من المستفيدين في مكان أو قسم واحد على أن تذكر أسماءهم جميعا على القائمة مع وضع إشارة لتمريرها على باقي المستفيدين المعنيين بالخدمة بواسطة البريد الإلكتروني مثلا¹، ثم يتم إعداد ملف يربط بين ملف المستفيدين و ملف المقننات الحديثة و يتم بناء عليه إرسال قائمة بكل المواد التي وصلت حديثا إلى المكتبة خلال تاريخ معين إلى المستفيدين المعنيين بالخدمة.

تعتبر الإحاطة الجارية وسيلة فعالة لإبقاء المستفيد على إطلاع دائم بكل المستجدات في مجال تخصصه وقد تطورت هذه الخدمة بفضل ما جلبه تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمكنت المكتبات من استهداف الحاجيات الوثائقية لكل مستفيد على حدى كما هو الحال في خدمة البث الانتقائي للمعلومات.

7- 2- 6- خدمة البث الانتقائي للمعلومات (بام):

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أحد أشكال خدمة الإحاطة الجارية وتسعى هذه الخدمة إلى استهداف الحاجيات الوثائقية للباحثين حسب اهتماماتهم التي يعبرون عنها، فقد كانت هذه الخدمة ممارسة بشكل تلقائي ودون انتظام وذلك اعتمادا على ذاكرة المكتبي أو أخصائي المراجع ووقته في إفادة المستفيد، لكن مع ثورة المعلومات التي أدت إلى زيادة كبيرة في حجم الإنتاج الفكري العام والمتخصص أصبح أداء هذه المهمة صعبا جدا، فقد أصبح التعامل مع الحجم الهائل من الإنتاج الفكري وبثه إلى المستفيد باستخدام تكنولوجيا المعلومات هو الأساس في التعامل مع احتياجات المستفيدين بفعالية .

¹ - النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات مرجع سابق، ص. 169

حسب كونر "Conner" الذي يعرف نظام البث الانتقائي على أنه "عبارة عن نظام يتضمن إجراءات سواء يدوية أو آلية لتوفير خدمة إحاطة جارية (موجهة) للفرد وذلك باختيار الإنتاج الفكري المحتمل أن يكون ملائماً لمجال اهتمامات ذلك الفرد"¹، كما يعرفه هوسمان "houzman" على أنه "الخدمة النموذجية للبث الانتقائي للمعلومات، تعمل على إمداد كل مشترك بقائمة منتقاة لأوعية المعلومات التي أضيفت حديثاً إلى المرصد والتي يحتمل أن تكون ذات أهمية لعمله"، من خلال هذه التعاريف نجد أن المستفيد هو العامل الأساسي لقيام هذه الخدمة، وعليه ومن أجل تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات، يجب بناء ملف السمات "Profile" حيث أن أي تغيير يحدث في سمات المستفيد، يجب أن ينعكس وبسرعة على الخدمة التي تهدف أساساً إلى إحاطة المستفيد وبشكل مستمر ومنتظم بأوعية المعلومات الجديدة المنشورة والمحدثة، ويمكن اعتبار خدمة البث الانتقائي امتداداً لخدمة الإحاطة الجارية وتطويرها، حيث توجه هذه الخدمة الجديدة إلى مجموعة من المستفيدين الذين تجمعهم صفات أو سمات مشتركة.

7-2-6-1- أساليب البث الانتقائي:

يمكن تقديم خدمة البث الانتقائي بطريقتين حسب حجم المكتبة وامكانياتها بطريقتين هما²:
- الأسلوب اليدوي: يعتمد هذا الأسلوب في بث المعلومات على الذاكرة، حيث ترسل المعلومات (أو الوثائق) الحديثة إلى المستفيد حسب اهتمامه، ومقارنة الوثيقة باهتماماته حسب ملف سماته، لكن هذه العملية نادرة يدوياً لما تتطلبه من جهد ووقت إلا في المكتبات الصغيرة.
- الأسلوب الآلي: يتمثل في إنشاء مجموعة من الملفات منها ملف السمات الخاص بالمستفيد، وعند إدخال تقارير البث الانتقائي للحاسب يقوم هذا الأخير بمقارنة المواضيع التي تهم المستفيد بالمواضيع الجديدة، وعند الحصول على تطابق خاص بالمستفيد يرسل إليه إما عن طريق البريد الإلكتروني أو بالشكل المباشر إذا تطلب الأمر ذلك.

7-2-6-2- مراحل البث الانتقائي:

تعتبر هذه الخدمة مهمة جداً بالنسبة للباحثين لكنها تبقى مكلفة من الناحية المادية والبشرية للمكتبة، ومن أجل إتمام هذه الخدمة وتقديمها، يقوم القائمون عليها بإتباع المراحل التالية³:
1- إنشاء ملف المستفيدين أو ما سميناه سابقاً بملف السمات "Profile" نجد فيه معلومات عن المستفيد من حيث اسمه، الدرجة العلمية، الوظيفة، مجال الاهتمام، مشاريع البحث والدراسة، وتصاغ هذه المعلومات وتسجل حسب لغة التشفير.
2- ملف الوثائق: نجد فيه معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثائق الموجودة في نظام المعلومات، إضافة إلى مصطلحات التشفير التي تعكس موضوعات هذه الوثائق وتستخدم في استرجاعها.
3- المطابقة أو المضاهاة: حيث يتم مطابقة مصطلحات التشفير الموجودة في ملف المستفيد مع مصطلحات التشفير الموجودة في ملف الوثائق.

¹ - البنداري، إبراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004، ص. 29.

² - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، مرجع سابق، ص. 64.

³ - نفس المرجع

4- الإعلام: حيث بعد المطابقة والحصول على الوثائق التي تلبي حاجيات المستفيدين، يتم إرسال معلومات عن هذه الوثائق أو الوثائق نفسها إلى المستفيد عن طريق الهاتف أو البريد أو أي طريقة من طرق الاتصال الحديثة.

7- 2- 6- 3- عوائق البث الانتقائي للمعلومات:

تعتبر خدمة البث الانتقائي خدمة مميزة وتتطلب موارد وثائقية وبشرية معتبرة إضافة إلى استخدامها للتكنولوجيات الحديثة مما يجعلها تواجه مجموعة من المشكلات نذكر منها¹:

1- تنوع الحاجيات الوثائقية للمستفيدين، وتعدد أنواع الوثائق وطرق الاتصال التي يفضلونها، إضافة إلى غموض طلباتهم أحيانا.

2- العوائق الفنية كالتأخير في تسليم الوثائق، نقص التجهيزات، قلة عدد الموظفين مما يحد من مستوى الخدمات.

3- العوائق المالية: التي تحد من المعلومات التي تهدف إلى إرضاء أكبر عدد من المستفيدين.

4- العوائق الإدارية: مثل التركيز على الخدمات التقليدية، عدم إعطائها الأولوية في العمل، الجهل بالحاجيات الحقيقية للمستفيدين.

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أحد خدمات المعلومات الحديثة التي يمكنها أن ترقى بمستوى خدمات المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة، إذ أنها تسعى إلى التعرف بدقة على سمات كل المستفيدين وحاجياتهم الوثائقية الحقيقية، والعمل على تلبيةها بسرعة وفعالية، وإنشاءها في مكتبة جامعية سيشكل إضافة نوعية إلى خدمات هذه المكتبة.

7- 2- 7- خدمة الترجمة العلمية:

الترجمة العلمية هي شكل من أشكال مساعدة المكتبة للمستفيدين، فنحن نعلم مشكل الحواجز اللغوية وزيادة لغات النشر الذي يقف بين الكثير من الباحثين وبين المعلومات التي تصدر بغير لغتهم، فلا يستطيعون الاستفادة منها ولا إفادة غيرهم بمحتواها، ويظهر هذا المشكل جليا في الدول العربية حيث أن اللغات العالمية للنشر هي لغات غير اللغة العربية، مما يستوجب إيجاد حل لإفادة الباحث العربي من المعلومات الأجنبية ومصادرها.

يعاني الباحثون في العصر الحالي من صعوبة الاطلاع على بعض الوثائق الصادرة بلغات لا يتقنها الباحث، فالعادة أن يتمكن الباحث من لغة أجنبية واحدة أو اثنتين إضافة إلى لغته الأم، مما يقف عقبة بينه وبين باقي مصادر المعلومات، لكن ومع توفير خدمة الترجمة العلمية يستطيع المستفيد إزالة هذا الحاجز أو التخفيف منه حيث يمكن للمكتبة الجامعية تقديم هذه الخدمة من خلال²:

- ترجمة كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة.

- ترجمة مستخلصات لهذه المواد بلغة الباحث.

¹- نفس المرجع، ص.65

²- عماري، نعاس. خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية الجزائرية واقعها ورضا المستفيدين منها واتجاهات تطويرها. مذكرة ماجستير:

علم المكتبات. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2013، ص.152

- توفير المصادر الأجنبية المترجمة.

- مساعدة الباحثين على إيجاد المترجمين أو المؤسسات التي يمكنها القيام بهذه الخدمة بمقابل مادي.

يجب على المكلفين بالبحث العلمي والمعنيين به مثل الجامعات والمكتبات الجامعية أن يجدوا حلاً لمشكلة الحواجز اللغوية، ومن بين هذه الحلول:

- إعداد الترجمات (للكلمات الدالة، المستخلصات، أجزاء من الوثيقة، أو كلها) حسب الطلب.
- العمل على زيادة عدد الباحثين القادرين على الاطلاع على الإنتاج الفكري الأجنبي في تخصصهم بلغاته الأصلية دون الحاجة إلى ترجمة بتشجيع تعلم اللغات الأجنبية
- الحث على نشر الإنتاج الفكري باللغات شائعة الاستعمال، أو اللغات التي يسهل تعلمها لا باللغات النادرة.

لضمان حصول المكتبات الجامعية وغيرها من مراكز المعلومات المتخصصة على الترجمات العلمية المتاحة، وللتمكن من توفير هذه الخدمة؛ يجب توفير مقومات الترجمة المحلية والمتمثلة بوجود المترجم العلمي المؤهل لأداء مثل هذه المهمة، أما عن دور تكنولوجيا الإعلام الآلي؛ فإنه يمكننا القول بأنها وسيلة مساعدة مهمة للباحثين إلا أنها ليست بمستوى الترجمة البشرية لأن الكلمات في كل لغة لها معاني متعدّدة ومرادفات كثيرة!¹

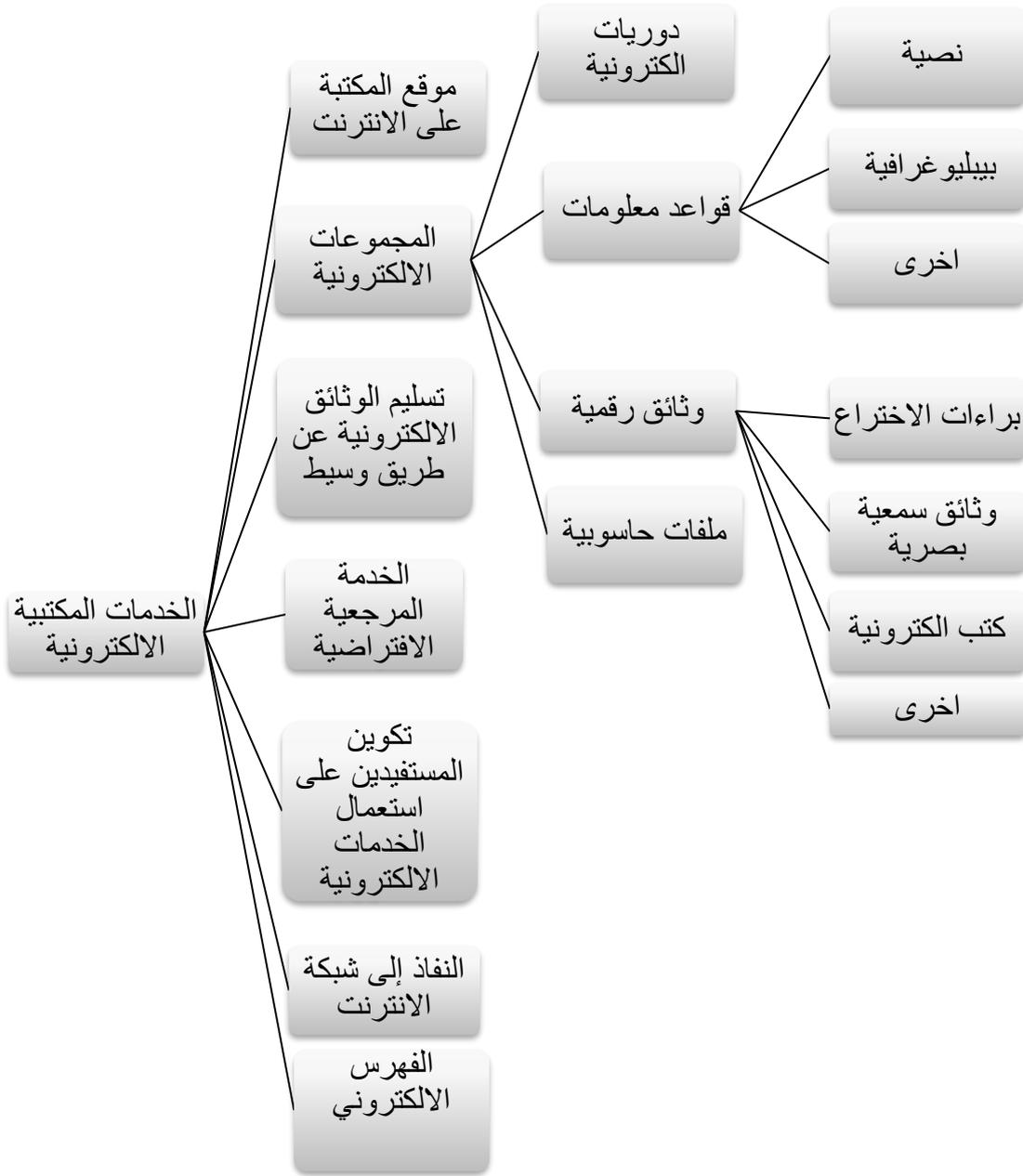
7-3- خدمات المعلومات الإلكترونية وأنواعها:

أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية والمكتبات المتخصصة حيث ساهمت في تقديم خدمات أفضل لأكثر عدد من المستفيدين وتمكينهم من عدد كبير من مصادر المعلومات. تعرّف خدمات المعلومات الإلكترونية حسب المنظمة الدولية للتقييس بأنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات"². وتساهم هذه الخدمات في توفير وقت المستفيد، وتسهيل وصوله إلى مصادر المعلومات التقليدية أو الإلكترونية، والحصول على معلومات دقيقة تستجيب لحاجياته البحثية.

يمكن لكل خدمات المعلومات التقليدية والحديثة التي سبق وذكرناها أن تعتمد على تكنولوجيات المعلومات والاتصال فتقدم نفس الخدمات لكن بشكل آلي، فنجد كلا من عمليات التزويد والفهرسة والتصنيف والتكشيف تتم بطرق آلية، كما تقدم خدمات الإعارة والخدمة المرجعية الإلكترونية والترجمة العلمية وخدمة الحجز والتبادل الآليين، إضافة إلى خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي اللتين تعتمدان وتتميزان أصلاً بالطرق الآلية، لذلك سنذكر في هذا العنصر من دراستنا الخدمات الإلكترونية التي تستجيب لتعريف منظمة الإيزو "ISO" للتقييس حيث تتضح أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية من خلال هذا التمثيل البياني:

1 - الدباس، ريا أحمد، مرجع سابق، ص. 269

2 - كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، مرجع سابق،



الشكل رقم (3): الخدمات المكتبية الالكترونية حسب مواصفة ISO \ 2789 ¹

7-3-1- خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت:

تعتبر مواقع المكتبات على شبكة الانترنت وسيلة للتعريف بالمكتبة ونظام المعلومات، فنجد فيها عادة الموقع الجغرافي للمكتبة، مواقيت العمل، طاقم العمل بالمكتبة، فهرس المكتبة مع تقديم المنتجات الوثائقية وطريقة الوصول إليها؛ فيتمكن المستخدم من الاطلاع على مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبات دون التنقل إليها، ومع تقدم تكنولوجيات المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات عامة وفي المكتبات الجامعية خاصة، أصبحت مواقع المكتبات مصدر معلومات بحد ذاتها، حيث

¹ - نذير، غانم، مرجع سابق، ص. 197.

يسهل وصول الباحثين إلى مصادر المعلومات بمختلف أشكالها فيمكن بذلك إجمال أهم فوائد تقديم الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة في شبكة الانترنت في ما يلي¹:

- اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية، الزمنية واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمستفيد.

- تأكيد التزام المكتبة تجاه المستفيد بتقديم خدمات مكتبية متميزة ترقى إلى مستوى الجودة المطلوبة.

- الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.

- توظيف التقنية الحديثة (التكنولوجيا) وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.

- تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة، وتقديم خدمات معلومات جديدة في

الشكل والمضمون.

- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات

والمعلومات.

لقد طوّرت الكثير من المكتبات مواقعها الإلكترونية من أجل التواصل والتفاعل مع المستفيدين، فإضافة إلى أنها تقلل الوقت والجهد والمال اللازمين للبحث إذ تقدم خدمات جيدة دون الحاجة إلى تنقل المستفيد إليها، حتى أنّ من هذه المكتبات من يقدم مصادر المعلومات الإلكترونية المتنوعة والمتخصصة، وذلك بتحويل مواقعها الإلكترونية إلى بوابات تضمن إتاحة مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة أو في محيطها باعتماد مبدأ الإتاحة دون اشتراط الملكية المادية للوثيقة أو المعلومة المطلوبة.

3-2- خدمة البحث في الأقراص المضغوطة:

بالنسبة للمكتبات التي تمتلك رصيذا معتبرا من الأقراص المضغوطة (CD-ROM)، توضع هذه الأقراص المتنوعة وتتاح من خلال خادم مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة وتحديث بشكل دوري، ثم تعد لها قائمة هجائية أو فهرس وتقدّم للمستفيدين من المكتبة مجانا خلال تواجدهم في المكتبة، فتسهل بذلك عليهم البحث وتتيح المعلومة مع المحافظة على الأقراص التي تبقى سليمة. إن إتاحة الأقراص المضغوطة في شبكة من شأنه أن يحقق عدة فوائد نذكر منها²:

- إمكانية استعمالها من طرف عدة باحثين في نفس الوقت.

- الحفاظ على الأقراص الأصلية من التلف لأنها لا تقدّم للمستفيدين.

- تسهيل البحث والاقتصاد في الأجهزة المستعملة خاصة أجهزة قراءة الأقراص.

- مركزية الصيانة والتحديث حيث تتكفل المكتبة بتهيئة الإصدارات الجديدة للأقراص،

إضافة إلى التخزين المركزي لمختلف البرامج المرفقة.

¹- نفس المرجع السابق، ص.216

²- كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية...، مرجع سابق،

7-3-3- خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور:

تتاح هذه الخدمة من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الإنترنت¹، فيتمكن الباحث من البحث التوثيقي عن بعد في الفهرس داخل المكتبة أو أحد فروعها سواء بالبحث البسيط أو البحث المتقدم حسب العنوان، المؤلف أو الموضوع فيتمكن بذلك من تجنب عناء التنقل إلى المكتبة من أجل البحث البيبليوغرافي ويطلع على محتويات مختلف المكتبات في العالم.

7-3-4- خدمة تكوين المستخدمين على استخدام المصادر والخدمات الإلكترونية:

إن الهدف والدور الأساسي للمكتبات عموماً والجامعية منها خاصة هو تمكين المستخدمين من استخدام الموارد الوثائقية والعلمية المتنوعة التي تتوفر عليها المكتبة ويدخل ذلك في الرسالة التعليمية للجامعة، وعليه يجب على المكتبة أن تجد الطريقة المناسبة لتعليم المستخدمين كيفية استخدام واستغلال مصادر المعلومات وخدمات المعلومات الإلكترونية، ويمكن ذكر بعض هذه الطرق في ما يلي²:

- تصميم دروس للتكوين الذاتي للتدريب على استخدام المصادر والخدمات الإلكترونية بشكل عام مثل كيفية استخدام الفهرس الإلكتروني للمكتبة، البحث في قواعد البيانات المتاحة في موقع المكتبة. وتوضع هذه الدروس على شكل وثائق بيداغوجية تحت تصرف المستخدمين في الموقع الإلكتروني للمكتبة.

- تنظيم دورات تدريبية دورية على الخط أو بالحضور الشخصي لفئات ذات احتياجات معينة من الباحثين ودورات أخرى عامة لباقي المستخدمين.

- تقديم مصادر انتقائية تحتوي على دروس وبرمجيات للتكوين الذاتي وإتاحتها على الموقع الإلكتروني للمكتبة.

- برمجة معارض وزيارات افتراضية للتعريف بالمكتبة من حيث بنائها، مصادرها وخدماتها.

7-3-5- خدمة الاطلاع والتحميل للموارد الإلكترونية أو التسليم الإلكتروني

للوثائق:

تتيح هذه الخدمة للمستخدم طلب الوثائق التي يحتاج إليها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه بواسطة البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى، ولا يشترط ملكية المكتبة للوثيقة، بل يمكن أن يتم الحصول عليها بواسطة الإعارة التعاونية، كما تمكنه المكتبة من تحميل المواد الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة

¹ – Alix, Yves sous la dir. Le Métier de bibliothécaire. Paris : Ed du cercle de la librairie, 2013, p. 280

²– Maisonneuve, Marc. Recherches multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. Documentalistes-Sciences de l'information [en ligne], vol. 40, n°.3, 2003 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information>, p. 214- 217

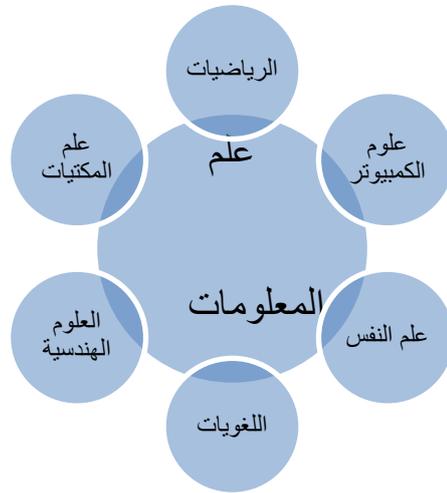
على الخط¹ ويمكن أن تقدم هذه الخدمة كنتيجة لخدمة البث الانتقائي للمعلومات بالأخذ بعين الاعتبار سمات المستفيد لإفادته بالمعلومات التي يحتاجها.

7-3-6- خدمة النفاذ إلى الإنترنت:

إن مهمة إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية للمستفيدين وتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة هي مسعى وهدف كل مكتبة جامعية حديثة، وتعتبر شبكة الانترنت شريكا استراتيجيا في هذه المهمة حيث أن توفير المكتبة إمكانية البحث واستغلال مزايا شبكة الانترنت يقدم الكثير من التسهيلات للباحثين، وعليه يجب على المكتبات الجامعية توفير التجهيزات اللازمة والبرمجيات الملائمة لضمان الاستغلال الأمثل للانترنت خاصة لمن تمنعهم ظروفهم الشخصية أو المادية من ذلك، فتوفر المكتبة إمكانية البحث في قواعد البيانات، وبنوك المعلومات والاستفادة من الخدمات التي تقدمها مواقع المكتبات المختلفة.

8- دراسات الإفادة من المعلومات:

يعتبر علم المعلومات من العلوم الحديثة التي لديها ارتباطات مع عدة علوم ومجالات موضوعية وهناك من العلماء من يصنّفه ضمن العلوم الاجتماعية، لأنه يدرس حسب محمد فتحي عبد الهادي ظاهرة المعلومات وطرق البحث فيها²، كما يعتبر من العلوم متعددة الارتباطات ولديه علاقة نشوء وعلاقة ارتباط وعلاقة تشابك مع عدد من الموضوعات الأخرى مثل الهندسة، علوم الحاسوب، علم الاجتماع وعلم النفس، التصوير المصغر،... وغيرها من العلوم، كما أنّ هذه العلوم بحد ذاتها مرتبطة ببعضها مثلما هي مرتبطة بعلم المعلومات الذي يعتبر نواة لكل هذه العلوم ويشكل شبكة متعددة من الاتصالات، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (04): علاقة علم المعلومات بالعلوم الأخرى³

¹ - Alix, Yves, op.cit. , p. 354

² - عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات، مرجع سابق، ص.74.

³ - نفس المرجع، ص.75.

نظرا لارتباط علم المعلومات بهذه العلوم وغيرها، فقد استمد بعض أدوات ومناهج البحث المستخدمة فيها، مثلما هو الحال في دراسات المستفيدين وتعرف هذه الدراسات بدراسات الإفادة من المعلومات، أو دراسات الإفادة من الإنتاج الفكري، أو دراسات المستفيدين وكذلك دراسات تدفق المعلومات¹، حيث تسعى هذه الدراسات إلى الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات بأنواعها على أرض الواقع مقارنة بما يجب أن تقدمه، فندرس كيفية الإفادة من خدمات المعلومات والكيفية التي ينبغي الإفادة بها من المعلومات.

يقصد بدراسات الإفادة من المعلومات " تلك الدراسات الخاصة بالإفادة من مكتبات بعينها... أو الإفادة من أحد نظم استرجاع المعلومات... أو الإفادة من نوعيات معينة من الخدمات أو المصادر هذا فضلا عن الدراسات التي تهتم بفئات أو أوساط معينة من المستفيدين"²، وتقوم دراسات الإفادة من المعلومات أو تقييم الخدمات على أحد هذين المنظورين أو كليهما³:

1- منظور المكتبة: حيث يكون التركيز على مدى فعالية الخدمات، كمعرفة سرعتها، حجم الأسئلة المتداولة في وقت ما، الموضوعات المطروحة،... الخ.

2- منظور المستفيدين: تهدف هذه الدراسات إلى معرف السبل التي يتبعها المستفيدون للحصول على ما يحتاجونه من معلومات ويتحدد هذا المنظور بثلاث مقاييس رئيسية:

أ- رضا المستفيدين.

ب- تكرار العودة إلى الخدمة.

ت- اكتمال الإجابة.

ويضيف حشمت قاسم منظورا ثالثا هو دراسة استخدام نوع معين من مصادر المعلومات، فيلخص بذلك فئات دراسات المستفيدين في ثلاثة أنواع أساسية هي:

أ- دراسات الإفادة من المعلومات بمكتبة معينة.

ب- دراسات تهدف إلى معرفة السلوك الاتصالي لمجتمع معين أو لفئة معينة.

ج- الدراسات التي تهتم بأنماط الإفادة من نوعيات معينة من مصادر المعلومات أو خدمات المعلومات.

يجب على القائمين على تقييم المكتبات البحث عن الأسباب التي يمكن أن تزيد فعالية المكتبة⁴، مثل الاختيار الجيد لمواد المكتبة ومدى ملائمتها، طبيعة المجموعات المكتبية، استخدام أو عدم استخدام خدمات المكتبة، درجة الوعي بشأن المجموعات وخدمات المكتبات لدى المستفيدين الفعليين أو المحتملين للمكتبات، رضا المستخدم أو استيائه من الخدمات المقدّمة، أسباب استخدامه للمكتبة أو عزوفه عنها، وهذا كي تتمكن المكتبة من تقديم خدمة أفضل للمستفيد، كما يمكن أن تهتم هذه الدراسات بالمجتمع الذي ينتمي إليه المستفيد (هيئة أكاديمية معهد بحث، شركة صناعية..) وكذلك النظر إلى الباحث العلمي كمستفيد من المعلومات في إطار ثقافته، اتجاهه الفكري كفرد قائم بحد ذاته... الخ، إضافة إلى المهام التي يتولاها مثل: البحث، التدريس والتدريب،

¹ - قاسم، حشمت. دراسات في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1995، ص. 251.

² - نفس المرجع، ص. 252.

³ - عليان، ربحي. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 484.

⁴ - يوشا، تشارلز ه. و هارتر ب.، ستيفن؛ تر. عبد الجليل، محمد الفيتوري. طرق البحث في علم المكتبات: الأساليب

والتأويل. طرابلس: دار الكتاب الجديد المتحدة، 2005، ص. 224.

الدراسة والتعلم، وغيرها وطبعا دون نسيان السمات الشخصية للمستفيد كالسن، الخبرة في البحث، الخلفية العلمية والمؤهل، الوظيفة، مدى التمكن من الموضوع... الخ¹. تعتبر هذه العناصر التي ذكرناها جملة الجوانب التي أوصى علماء المكتبات والمعلومات بأخذها أو اخذ بعضها بعين الاعتبار عند إجراء دراسة تقييميه لمعرفة مدى إفادة مكتبة معينة من خدماتها، ومعرفة مدى رضا المستفيد عن مستوى الخدمات المقدمة له.

8-1- تقييم خدمات المعلومات:

إن التقييم عامل مهم وأساسي في إدارة الخدمات مهما كان نوعها أو مستواها، فالتقييم مهمة ضرورية من عدة جوانب².

1- أنها تمد إدارة المكتبة بالمعلومات المتعلقة بالخدمات ومدى مقابقتها للأهداف الموضوعية والمخرجات المرجوة.

2- تشكل قاعدة أساسية لعمل التقارير الدورية التي قد تستفيد منها المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.

3- تعتبر البيانات الناتجة عن التقييم ضرورية لصانعي القرار في الإدارات المختلفة والجهات الحكومية أو الخاصة الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات.

وحسب لانكستر فإن تحليل استخدام الرصيد يسعى إلى³:

1- تحديد مواطن القوة والضعف في المجموعات وبالتالي إعادة النظر في سياسة تنمية المجموعات بهدف الربط بين مجموعات المكتبة واحتياجات المستفيدين.

2- تحديد الوثائق ذات الاستخدام المحدود وبالتالي أبعاد أماكن تخزينها أو استبعادها.

8-2- مجالات تقييم خدمات المعلومات:

يقترح Bertrand Calenge مجموعة من أربعة عناصر يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم خدمات المعلومات:

أ- الرغبة في خدمة مجتمع مكتبة ما يدفع إلى التفكير في نوعية الخدمة أكثر من كمية المعلومات المقدمة.

ب- دراسة استخدام المجموعات للحصول على المعلومات.

ج- تقييم الخدمة يجب أن يراعي كل فئات المستفيدين.

د- تقييم الخدمات ومدى ملائمتها لحاجيات المستفيدين (مجتمع المكتبة).

وبناء على هذه العناصر فقد حدد «كالنج» أربعة أوجه للتقييم⁴ هي:

¹ - قاسم، حشمت. دراسات في علم المعلومات، مرجع سابق، ص. 276.

² - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 483.

³ - كوداش، نبيله، مرجع سابق، ص. 41.

⁴ - Calenge, Bertrand. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. - Paris : Cercle du libraire, 1999, p. 407- 421

8-2-1- ضمان جودة الخدمة:

يهدف تقييم خدمات المعلومات بدرجة أولى إلى تحسين الخدمة المقدمة للمستخدمين وتعتبر مؤشرات الجودة التي وضعها قسم الإحصائيات بالفدرالية الدولية لجمعيات المكتبات IFLA أحد أهم مؤشرات الجودة وتحتوي على العناصر التالية:

- 1- مدى ملائمة المجموعات (الرصيد) لاحتياجات المستخدمين.
- 2- درجة رضا المستخدمين.
- 3- ساعات العمل.
- 4- الوقت المستغرق لإيصال الوثائق.
- 5- نسبة الطلبات التي تمت تلبيتها.
- 6- نسبة الوثائق الموجودة في المكتبة عند الطلب.
- 7- نسبة البحوث البيبليوغرافية الناجحة (مدى فعالية الفهرس).
- 8- نسبة المجموعات (الرصيد) المستخدم.
- 9- حجم المستخدمين.

وقد حدّد Eric Sutter مختلف العمليات الضرورية لتحقيق جودة الخدمة المكتبية والتي يمكن تحديدها في ما يلي¹:

- أ- تحديد مختلف الخدمات حسب أهداف محددة وواضحة حيث تميّز الخدمات القاعدية المتعلقة بتقديم مصادر المعلومات مثل الإعارة، وخدمات مشخّصة أكثر مثل الخدمة المرجعية وهذا حسب الإمكانيات المتوفرة.
- ب- تقييم النوعية يستوجب "مرجعية" وذلك بتوفير إطار مرجعي للجودة المرغوب فيها.
- ج- تحليل العمليات التي تمثل مسار الخدمة المقدّمة: وذلك بتجزئة مختلف نشاطات هذه الخدمة، فخدمة الإعارة مثلا تتضمن القيام بالتسجيلات، ضمان رجوع الوثيقة، إعادة ترتيبها،... الخ.

- د- تحديد الأخطاء والنقائص التي قد تكون بسيطة أو أساسية في الخدمة المقدمة.
- هـ- تحديد أسباب كل النقائص والأخطاء المسجلة.

و- السعي إلى إيجاد الحلول بمشاركة كل الموظفين بالمكتبة وتشارك خبراتهم وملاحظاتهم.

8-2-2- ملائمة المجموعات لاحتياجات المستخدمين:

إن تقييم خدمات المعلومات يدفع دوما إلى دراسة استخدام المجموعات بالمكتبة حسب حاجيات المستخدمين سواء كانت هذه المجموعات مطبوعة أو إلكترونية، ويتم ذلك من خلال التعرف على مدى سهولة الوصول إلى المعلومات والوثائق المطلوبة من طرف المستخدمين، والإمكانيات البشرية المسخرة لذلك والفترات الزمنية المستغرقة للوصول إليها، كما يجب على المكتبة أن تتابع مدى ملائمة المجموعات لاحتياجات المستخدمين من المعلومات.

¹ - Calenge, Bertrand. Op.cit. p.410- 411

8-2-3- ملانمة المكتبة لمجتمع المستفيدين:

ينقسم المستفيدون من خدمات المعلومات في المكتبات إلى مستفيدين فعليين ومستفيدين محتملين، وتهدف دراسات المستفيدين إلى تقييم الاستخدام الفعلي للمكتبة أي أنها تهتم بفئة المستخدمين الفعليين للمكتبة؛ في حين نجد فئة أخرى قد تلجأ إلى المكتبة ولم تخضع للدراسة وهي فئة المجتمع المحتمل، وعليه يجب على المكتبة أن:

- تحدد الفئات المستهدفة بالخدمة حسب الأولوية وذلك حسب المعايير الاجتماعية أو المهنية، السن، الجنس وغيرها.

- دراسة وتحليل حاجيات المستفيدين من المعلومات وسلوكياتهم في البحث وتطوير الخدمات التي تناسبهم (نلجأ في مثل هذه الدراسات إلى علماء الاجتماع لبناء استبيان ملائم).
- التعرف بالتحليل والدراسة على الفئة التي لا تستخدم المكتبة للتعرف على العراقيل والمشاكل التي تقف بينهم وبين الاستفادة من خدمات المكتبة.

8-2-4- ملانمة الخدمات مع البيئة الاجتماعية للمكتبة:

يقصد بالبيئة الاجتماعية ذلك الإطار الاجتماعي والثقافي والمهني الذي يحيط بالمكتبة باختلاف نوعها وطبيعتها، إذ يمكن اعتبار المجتمع الجامعي بمختلف شرائحه ومكوناته إطارا اجتماعيا للمكتبة الجامعية، ويتم دراسة مدى ملائمة الخدمات المكتبية المقدمة مع المحيط الاجتماعي للمكتبة من خلال:

- تحديد الأولويات الخاصة بالبيئة الاجتماعية، مثل التعرف على سياسات المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبة الجامعية.

- تصنيف تلك الأولويات وفقا لفئات المستفيدين المعنيين بالخدمة المكتبية مع الأخذ بعين الاعتبار البعدين الثقافي والاجتماعي عند القيام بذلك.

- معرفة مدى ملائمة الخدمات المقدمة مع سياسات وأولويات البيئة الاجتماعية للمكتبة والعمل على تقويمها وتكييفها بشكل دوري.

9- تسويق خدمات المعلومات:

المكتبات هي مؤسسات ثقافية اجتماعية علمية، تسعى إلى تجهيز مصادر المعلومات للاستخدام وتوفير أكبر قدر من المعلومات لمجتمع المستفيدين وذلك لتقديم مختلف الخدمات المكتبية سواء منها الخدمات غير المباشرة والتي تدخل ضمنيا ضمن العمليات الفنية الأساسية بالمكتبة، أو الخدمات المباشرة بشكلها التقليدي والحديث؛ وإن كان هذا هو دور المكتبات عموما فإن المكتبة الجامعية تزيد على ذلك بنوعية المعلومات التي يجب أن توفرها للمستفيدين النوعيين؛ حيث يجب عليها توفير المعلومات المتخصصة والحديثة للباحثين الجامعيين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم. تتميز الخدمة المكتبية قديما بكونها مجانية وتدخل ضمن أعمال المكتبة، لكن ومع التغيرات الكثيرة التي صاحبت انفجار المعلومات وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وزيادة الحاجيات الوثائقية للباحثين؛ إضافة إلى محدودية الموارد المالية لمؤسسات المعلومات، بدأت مفاهيم جديدة تدخل مجال الخدمات المكتبية مثل مفهوم تسويق خدمات المعلومات.

9-1- التسويق وتسويق خدمات المعلومات:

عند البحث عن مفهوم التسويق بشكل عام نجد عدة تعريفات، منها أن التسويق هو "مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تجري في إطار نشاط إداري محدد وتقوم على انسياب السلع والخدمات والأفكار لتحقيق إشباع للمستهلك والمشتري الصناعي من خلال عملية متبادلة، تحقق أهداف المنتجين أو الموزعين أو المستوردين وذلك في حدود توجهات المجتمع"¹، كما يعرف على أنه "جميع أوجه النشاط والجهود التي تبذل حتى يتم انسياب السلع والخدمات من المنتج أو المستورد إلى المستهلك النهائي"²، أما في مجال إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، فيرى عمر أحمد الهمشري أن التسويق هو "مجموعة الأنشطة والأعمال المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المكتبة أو مركز المعلومات، تسعى من خلالها إلى توفير السلع، أو الخدمات، أو الأفكار للمستفيدين الحاليين والمتوقعين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة والمطلوبة وبما يتماشى مع أذواقهم، وفي الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلف ممكنة وبأسهل الطرق المتاحة، وبالتعاون مع الدوائر الأخرى في المكتبة أو مركز المعلومات"³.

لقد ارتبطت فكرة التسويق بالسلع والأرباح المادية وكانت بعيدة كل البعد عن المكتبات التي تعودت على تقديم الخدمات المختلفة ولكافة المستفيدين أو الجمهور بدون مقابل مالي ولا تقصد من ذلك أي ربح مادي⁴، لكن المفهوم الحديث للمكتبات الجامعية يعتبرها مؤسسة منتجة يمكن إخضاع أنشطتها لألية العرض والطلب، وصياغة سياسة تسويقية تضمن التمويل الذاتي للمكتبات من خلال الاستفادة من بعض الخدمات الإضافية المساعدة كالإعارة والتصوير التي يلجأ إليها الطلبة كبديل للشراء⁵. فالكثير من المكتبات تعتقد - مخطئة - أنها وجدت لتقديم وإتاحة المعلومات مجاناً وللجميع، ويرى د. ربحي عليان أنه "مبدأ صعب التطبيق مع تطور تكنولوجيا المعلومات وظهور خدمات محوسبة عبر الشبكات واستخدام قواعد البيانات عبر الانترنت والتي يحتاجها المستهلك كثيراً ولكنها - أي المكتبات - ترفض استخدامها بحجة أنها بحاجة إلى أموال وبالتالي تكليف المستفيدين بدفع أموال، مما جعلها تقتصر على الخدمات التقليدية، وبالتالي ابتعد المستفيدون عنها لأنهم يرغبون وبخاصة إلى المعلومات الإلكترونية"⁶.

إنّ تطبيق مفهوم التسويق في المكتبات الجامعية أي السعي لإرضاء المستفيد (المستهلك) من خلال المنتج (المعلومات) سوف يزيد من الفرص المتاحة أمامها لتقديم أفضل الخدمات إلى السوق المستهدفة كما يجعلها تعمل على تحسين وتطوير كفاءة فعاليتها وأنشطتها وبالتالي سمعتها⁷.

1- الصرايره، خالد عبده، مرجع سابق، ص. 64

2- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011، ص. 235

3- نفس المرجع السابق، ص. 236

4- عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009، ص.

75

5- أحمد، سامي عادل خميس. النفاذ الحر للمعلومات بالمكتبات والتغلب على معوقاته. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة

والنشر، 2017، ص. 384

6- عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 78

7- نفس المرجع، ص. 78

9-2- تطور مفهوم تسويق المعلومات:

لطالما كان اهتمام المكتبات ومراكز المعلومات في فترات مضت ينصب حول تنمية المجموعات وتشكيل رصيد قوي ومتكامل، حيث كان نجاحها يقاس بكبير حجم الأرصدة التي تمتلكها وهو ما ميّز فترة الستينيات من القرن العشرين¹، حيث أن الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات في هذه الفترات كانت تتوفر على ميزات تجذب المستفيد بتلقائية في ظل غياب المنافسة بين هذه المؤسسات المعلوماتية ومثيلاتها، وقد كانت المعلومات وخدمات المعلومات تقدم إلى المستفيد دون مقابل، بل كان على المستفيد آنذاك التنقل إلى المكتبة للإفادة منها.

أما مرحلة السبعينيات، فقد تميّزت بزيادة الطلب على المعلومات من طرف المستفيدين بمختلف فئاتهم وحاجياتهم، مما دفع بالمكتبات ومراكز المعلومات إلى اعتماد مبدأ التعاون وذلك بمشاركة مصادر المعلومات مع مؤسسات المعلومات ذات الاهتمام المشترك، مما أدى إلى ظهور العديد من بنوك المعلومات التي اعتمدت المشاركة في المعلومات أساساً لأنشطتها، ولكنها فرضت رسوماً معينة على المكتبات ومراكز المعلومات غير المشاركة مقابل السلع والخدمات المقدّمة لها².

في مرحلة الثمانينات ونتيجة للصعوبات المالية التي واجهتها المكتبات ومراكز المعلومات، أخذ بعضها يروّج لمفهوم الخدمة مقابل رسوم مالية، وانصبت الدراسات في هذه الفترة على دراسات المستفيدين وسلوكهم في الحصول على المعلومات وأصبح إشباع حاجياتهم ورغباتهم وأذواقهم مركز هذا الاهتمام حيث بدأت الكثير من المكتبات خاصة في الدول المتقدّمة بمراعاة هذه الحاجيات والأذواق عند تصميم السلع والخدمات مما أدى إلى الموازنة بين مصلحة المكتبة أو مركز المعلومات ومصلحة المستفيد³.

تميّزت فترة التسعينيات من القرن العشرين بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المستفيدين، وذلك بالموازاة مع انخفاض ميزانيات الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات، مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة بينها على احتلال مكانة خاصة في سوق المعلومات الذي أصبح سوقاً مستهلكاً حيث يزيد فيه عرض المعلومات والخدمات أكبر من الطلب عليها؛ وهي الظروف التي أدت إلى ظهور تسويق المعلومات للترويج للمبيعات وكسب الأسواق سواء على المستوى المحلي أو الدولي⁴.

لقد تطور مفهوم التسويق في مجال المعلومات ودخل ما يسميه الدكتور همشري بمرحلة المفهوم الاجتماعي للتسويق، حيث يؤكد على أنّ نشاط تسويق المعلومات لم يعد حرّاً في أن يخطّط ويروّج له دون مراعاة مصلحة المجتمع، فتسويق المعلومات حسبه عليه أن يسعى إلى تحقيق مصلحة ورفاهية المجتمع بعامّة والمستفيدين بشكل خاص، إضافة إلى تحقيق مصلحة المكتبة أو

¹- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 338

²- نفس المرجع السابق، ص. 338

³- عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 51

⁴- نفس المرجع السابق، ص. 51

مركز المعلومات، فتسويق المعلومات وخدماتها يلعب دورا هاما في رفع مستوى معيشة المستفيدين ورفاهيتهم وثقافتهم وأفراد المجتمع بشكل عام، وذلك من خلال تسهيل عملية تدفق المعلومات إليهم بقصد إشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية.

9-3- أهداف تسويق خدمات المعلومات:

يهدف تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات إلى تحقيق المقاصد التالية¹:

- 1- إيجاد المستفيد المقتنع بأهمية الحصول على المعلومات، واقتنائها، واستخدامها والإفادة من الخدمات المعلوماتية المتاحة بما يحقق حاجاته ورغباته.
- 2- إشباع حاجيات المستفيد ورغباته من خلال دراسة سلوكه واتجاهاته، والعوامل المؤثرة في عملية اتخاذ لقراره بحياسة المعلومات وامتلاكها والإفادة منها.
- 3- المحافظة على المستفيد والعمل على إبقاء القناعة لديه أن المنتجات المعلوماتية أو الخدمات المعلوماتية المتوافرة في المكتبة أو مركز المعلومات والمقدمة إليه هي الأفضل والأقدر على إشباع حاجياته ورغباته في ضوء ظروفه وإمكانياته الخاصة.
- 4- الوصول إلى رضا المستفيد وولائه للمنتجات المعلوماتية أو للخدمات المعلوماتية المقدمة إليه وسيلة لضمان بقائه زبونا للمكتبة أو مركز المعلومات، وتكريسا لمبدأ الاستمرارية والتقدم. من خلال هذه الأهداف التي ذكرناها؛ نجد أن المستفيد هو محور العملية التسويقية في المكتبة، حيث أن التعرف عليه وعلى حاجياته هو بداية العملية والتي تنتهي بالوصول إلى رضا المستفيد والمحافظة عليه، ولتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتوفر في المكتبة التنسيق والتكامل على مستويين²:

- الأول: تكامل وتنسيق داخلي بين إدارة تسويق المعلومات والإدارات الأخرى في المكتبة أو مركز المعلومات، مثل إدارة المالية، وإدارة تنمية المجموعات، وإدارة تنظيم المعلومات، وغيرها.

- الثاني: تكامل وتنسيق خارجي بين نشاط التسويق، ودراسة المستفيدين، ودراسة السوق، والترويج، والتوزيع، وغيرها.

9-4- مكونات المزيج التسويقي:

إنّ المزيج التسويقي هو "مجموعة من الأنشطة التسويقية المتكاملة والمتراصة للمعلومات التي يتم من خلالها دراسة المنتج المعلوماتي بما يتناسب مع حاجيات المستفيد ورغباته وطلباته، وتحديد السعر أو المقابل المادي المناسب لتقديمه أو بيعه، ثم الترويج له لدى المستفيدين، وبعد هذا توزيعه وإيصاله إلى المكان المطلوب وفي الوقت المناسب، وذلك بغرض إشباع حاجيات

1- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص343

2- نفس المرجع السابق، ص. 343

المستفيد ورغباته بأعلى مستوى ممكن، وتحقيق الربح المناسب¹. من خلال هذا التعريف نجد أن المزيج التسويقي يتكون من أربعة عناصر رئيسية هي: دراسة السلعة أو المنتج، دراسة السعر، الترويج والتوزيع، وفي ما يلي عرض مختصر لهذه المكونات².

9-4-1- السلعة المعلوماتية:

المنتج أو السلعة المعلوماتية هي أي مصدر معلومات أو خدمة معلومات تجهز وتستخدم لسد حاجيات ورغبات و طموحات المستفيدين من خدمات المعلومات، فالخدمات هي نوع من المنتجات التي تقدّمها المؤسسة أو مركز المعلومات أو المكتبة، فمفهوم المنتج بالنسبة لهذه المؤسسات يتضمن المعلومات ومصادرهما وخدماتها، وكذلك ساعات فتح المكتبة وتهيئة العمل (بما في ذلك المقاعد وقاعات المطالعة).

إن تقديم المنتجات التي تلبى حاجيات المستفيدين يجب أن تتم بتفاعل عوامل مختلفة كالتنويل المادي، وأنشطة البحث والتطوير، والكادر الوظيفي بالمؤسسة، ومن أمثلة الخدمات أو السلع التي يمكن تسويقها في المكتبات ومراكز المعلومات نذكر ما يلي:

الخدمات	السلع (المعلومات)
خدمة الإحاطة الجارية	نشرات الإحاطة الجارية
خدمة البث الانتقائي للمعلومات	نشرات البث الانتقائي للمعلومات
الإعلام عن البحوث المنشورة حديثاً	الإعلام عن المؤتمرات، الندوات، وورشات العمل
خدمات التكشيف	الكشافات
خدمات الاستخلاص	المستخلصات
خدمات تجارية وصناعية	معلومات تجارية وصناعية، إحصائيات، معلومات براءات الاختراع، ... الخ عبر قواعد البيانات وشبكة الانترنت
خدمات استرجاع المعلومات التقليدية والمحوسبة	قوائم ببليوغرافية، بحوث راجعة، بحوث جارية، إجابات عن أسئلة مرجعية، معلومات نصية، مواقع لموضوعات عبر شبكة الانترنت.
خدمات الاستنساخ والتصوير التقليدي والإلكتروني	نسخ للصفحات المطبوعة، النسخ الإلكتروني (مخرجات الحاسوب).

الجدول رقم (4): أمثلة عن الخدمات أو السلع التي يمكن تسويقها³

1 - نفس المرجع، ص. 344

2- عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 199-237

3- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 345

9-4-2- التسعير:

يعتبر تسعير الخدمة المعلوماتية عنصرا مهما في المزيج التسويقي، حيث أن سعر الخدمة هو الذي يحدّد قيمتها التبادلية من وجهة نظر مؤسسات المعلومات والمستفيدين، وترتبط عملية التسعير بالمنفعة المادية التي تتوخاها مؤسسات المعلومات من السلعة المعروضة. يرتبط تحديد السعر عادة، بالإضافة إلى التكلفة ونسبة الربح المقصودة بعدة أمور منها كمية المبيعات، الأسعار المنافسة، نسبة الحسم الممنوحة للمستفيد،... الخ. ومن بين أشكال التسعير المقترحة في المكتبات الجامعية بالنسبة لخدمة التصوير مثلا والتي تشكل حقوق الملكية الفكرية عائقا امام الباحثين وتعيقهم من الحصول على المعلومة، كأن يتم بيع المنتج العلمي للمكتبات الجامعية مقابل السماح بالتصوير كبديل عن الاعتماد المطلق على البيع التجاري، بما يضاعف من أعداد رواد المكتبات و يمكنها من دفع الثمن المطلوب من المردودات المالية للخدمات الإضافية المعتمدة على التصوير¹، كما أنّ الكثير من المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ينظرون إلى سعر الخدمة المقدمة كمقياس لقيمتها وذلك خاصة في الحالات التي لا يمتلك فيها المستهلك القدرة على الحكم على جودة المنتج المعلوماتي².

9-4-3- الترويج:

الترويج هو " مجموعة الجهود التسويقية المتعلقة بإمداد المستفيد بالمعلومات الكافية عن مزايا السلعة أو الخدمة المعلوماتية، وإثارة اهتمامه بها، وإقناعه بتميزها وقدرتها دون غيرها من السلع أو الخدمات المعلوماتية على إشباع حاجاته ورغباته وذوقه، وذلك لدفعه إلى اتخاذ القرار الخاص بالحصول عليها أو شرائها، ثم الاستمرار في استعمالها مستقبلا"³. يتضح من خلال هذا التعريف أنّ الترويج هو عملية اتصالية بين المكتبة والمستفيد، تهدف بشكل أساسي إلى تعريف المستفيد بالخدمات التي تقدّمها المكتبة، وإثارة انتباهه إليها بإبراز مزاياها وقيمتها، وذلك من أجل دفعه إلى شراء المنتج أو السلعة المعلوماتية، والسعي إلى الحفاظ على هذا المستهلك مستقبلا.

ظهر الترويج كنتيجة لبعث المستفيدين عن المكتبات مما يستوجب توفير وسيلة اتصال تغطي هذا العائق، كما أنّ كثرة المعلومات ومورديّ المعلومات، والعدد الكبير للمكتبات ومراكز المعلومات يدفع بهذه الأخيرة إلى إيجاد طرق تسمح لها بالتميز عن غيرها من مؤسسات المعلومات بتقديم خدماتها لمختلف فئات المستفيدين.

9-4-4- التوزيع المادي:

إنّ الكثير من السلع والخدمات المعلوماتية لا تستهلك داخل المكتبة او مركز المعلومات، ويأتي التوزيع المادي لتحريك أو نقل السلعة أو الخدمة أو الفكرة المعلوماتية من مكان إنتاجها في المكتبة إلى مكان استهلاكها من قبل المستفيد، حيث يهتم التوزيع المادي أساسا بالحفاظ على

1 - أحمد، سامي عادل خميس، مرجع سابق، ص. 404

2- إبراهيم، عصام توفيق أحمد. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. [الرياض]: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009، ص. 10

3 - همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص. 348

المستفيد راضيا ومقتنعا بمستوى الخدمات المقدّمة له، ويستخدم في ذلك قنوات التوزيع وهي مجموعة من المؤسسات أو الأفراد الذين تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بمجموعة من الوظائف الضرورية والمرتبطة بعملية تدفق المنتجات والخدمات من المنتجين إلى المستهلكين في السوق المستهدفة¹، ومن بين قنوات البث هذه؛ معارض الكتب، خدمات البحث الآلي عن بعد وخدمات موقع المكتبة أو مركز المعلومات وغيرها.

9-5- معوقات تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

رغم المزايا الكثيرة التي اتّضحت من خلال ما سبق ذكره بوجود استراتيجيات تسويقية بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات؛ إلا أنه توجد الكثير من المعوقات التي تقف دون تطبيق مبادئ تسويق خدمات المعلومات، ومن بين أبرز هذه المعوقات نذكر ما يلي²:

- ضعف العلاقات العامة التي تهدف إلى تعريف الجمهور بخدمات المكتبة وتعزيز مكانتها لدى المستفيدين.

- انعدام معايير القياس التي يمكن من خلالها تقييم الأداء ومعرفة أوجه النقص أو القصور، والعمل على تلافي المشكلات، (نشير هنا أن معايير قياس جودة الخدمات موجودة، لكن المشكل الأكبر هو عزوف الكثير من المكتبات عن القيام بمثل هذه الدراسات خاصة في الدول العربية والدول النامية عموماً).

- المقاومة الداخلية من طرف العاملين في المكتبة لأي تغيير، فهناك من الموظفين من يخشى أن يؤدي تطبيق أي تنظيمات جديدة إلى فقدان وظيفته، أو يجد صعوبة في التعامل مع الوضع الجديد، وهناك جزء آخر من الموظفين يرى أن فرض رسوم على خدمات المكتبة عمل غير أخلاقي.

- يرى البعض أنّ المكتبات الجامعية ليست بحاجة إلى الترويج لخدماتها بطريقة خاصة، حيث أنّ أهميتها للمجتمع يجب أن تكون حاضرة و ظاهرة للعيان.

- يعتبر النقص في التعليم والتدريب على استخدام أدوات التسويق المناسبة أحد أهم العوائق في تطبيق مبادئ التسويق، كما أن مفهوم التسويق غامض لدى الكثير من العاملين في المكتبات.

- يعتقد أمناء المكتبات أنّ إقدام المستفيدين على زيارة المكتبة قد لا يتطلب منهم أي نوع من الإعلان والترويج للخدمات التي تقدّمها المكتبة، فالمستفيد كما يرونه يأتي إلى المكتبة دون الحاجة لأي إعلان.

1- عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، مرجع سابق، ص. 234

2- إبراهيم، عصام توفيق أحمد، مرجع سابق، ص. 11

- رفض بعض المكتبيين فكرة تسويق خدمات المعلومات أساسا بحجة خوفهم من خروج المكتبات من دائرة المؤسسات النفعية غير الربحية، كما أن الكثير منهم لا يوافق على الفكرة التسويقية التي ترى ان الزبون هو الأساس وليس المنتج.

خلاصة الفصل الثاني:

إن المكتبة الجامعية هي القلب النابض للجامعة وخدمات المعلومات التي تقدمها مرآة تعكس مدى اهتمام الجامعة بالتعليم والبحث العلمي، فالمكتبة الجامعية الواعية بأهمية هذا الدور الحيوي، عليها أن تسعى لتوفير خدمات فعالة مع الأخذ بعين الاعتبار أهداف الجامعة والموارد المالية والمادية والبشرية والوثائقية للمكتبة واستغلالها بالشكل الأمثل.

إن مصطلحي خدمات المعلومات والخدمات المكتبية يستعملان للدلالة على مجموع الخدمات التي يجب على المكتبات أن توفرها والتي ظهرت بشكل أساسي بسبب انفجار المعلومات وضرورة تعامل المكتبات مع الكم الهائل من مصادر المعلومات المتنوعة، ف نجد الخدمات تقوم على مجموعة من المقومات و تتأثر بمجموعة من المتغيرات التي اشرنا إليها في هذا الفصل قبل أن نختم بأنواع خدمات المعلومات حيث تتنوع خدمات المعلومات إلى خدمات غير مباشرة تدخل في العمل المكتبي الأساسي وتتمثل في خدمات التزويد والفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، وخدمات مباشرة تتنوع ما بين الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية، الخدمة المرجعية، خدمة الحجز والتبادل بين المكتبات، خدمة النسخ والتصوير، خدمة الترجمة العلمية، وخدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي كما يجب أن تطور المكتبة هذه الخدمات بتأليه التقليدية منها وباستحداث مجموعة من الخدمات الإلكترونية كخدمة موقع المكتبة، الفهارس على الخط وخدمة توصيل وتسليم المصادر الإلكترونية، خدمة النفاذ إلى شبكة الانترنت وخدمة التدريب الدوري على استخدام الخدمات الإلكترونية.

إن تقييم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعي بشكل دوري للسعي إلى تحقيق مبدأ الجودة وتلبية حاجيات المستفيدين يسمح بتطوير الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة وتحسين نوعيتها ويمكن كذلك من تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين بمختلف فئاتهم، كم أنّ توفير خدمات المعلومات التقليدية والخدمات الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعريف المستفيد بالخدمات التي يمكن أو يجب أن تقدم له، ومطالبة مكتبته الجامعية بها سيوفر له أفضل وأدق المعلومات التي سيستغلها بدوره في تطوير معارفه وأدائه، كما أنّ تطبيق مفهوم التسويق في المكتبات الجامعية من أجل إرضاء المستفيد من خلال المنتج أو المعلومات سوف يزيد من الفرص المتاحة أمامها لتقديم أفضل الخدمات كما يجعلها تعمل على تحسين وتطوير كفاءة فعاليتها وأنشطتها وبالتالي سمعتها، ومن خلال خدمات معلومات فعالة يتمكن المستفيدون من المكتبات الجامعية بمختلف مستوياتهم من الاستغلال الأمثل لهذه الموارد والخدمات.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة: دراسة تحليلية

- 1- جامعة زيان عاشور بالجلفة
- 2-2 مكتبات جامعة الجلفة:
- 2-1 المكتبة الجامعية المركزية.
- 2-2 مكتبات الكليات بجامعة الجلفة.
- 3- الموارد البشرية المتخصصة في علم المكتبات بالجامعة.
- 4- دراسة تفصيلية لموارد مكتبات جامعة الجلفة.
- 5- النتائج العامة لتحليل واقع مكتبات جامعة الجلفة.

الفصل الثالث: مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة: دراسة تحليلية

تمهيد:

تعتبر جامعة الجلفة من بين الجامعات الجزائرية الحديثة التي تسعى إلى الرفع من مستوى البحث العلمي محليا ووطنيا، ويتجلى هذا من خلال التخصصات الجديدة التي تدرج فيها، الهياكل البيداغوجية المتزايدة كالقطب الجامعي الجديد الذي لم تنته أشغاله بعد، والأعداد المتنامية للطلبة والأساتذة المتخصصين والخريجين الجدد للجامعة، فقد بدأت جامعة الجلفة مشوارها كمعهد ب 55 طالب سنة 1991 ثم تجاوز هذا العدد عتبة 23 ألف طالب سنة 2014¹ ليصل إلى قرابة 32500 ألف طالب في السنة الدراسية 2016-2017²، ولا زالت الجامعة منفتحة على الزيادات خاصة مع مشروع القطب الجامعي الجديد، كما تحتوي الجامعة على مكتبة مركزية و سبع 07 مكتبات فرعية ما بين مكتبات الكليات والأقسام .

تبرز أهمية الدراسات التقييمية في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية بشكل كبير في عصرنا الحالي؛ فتقييم خدمات المعلومات عنصر أساسي في إدارة وتنظيم المكتبات وأنظمة المعلومات عموما، إذ أنه يدرس الخدمات إما من منظور المكتبة كموارد وتقنيات أو من منظور المستفيد من حيث رضاه أو عدمه من مستوى الخدمات المقدمة أو كليهما معا، فالتقييم يسعى إلى إيجاد مواطن القوة والضعف في خدمات المكتبة سعيا لرفع جودة وكفاءة الخدمات وتطويرها.

سنقوم في هذا الفصل بدراسة وتحليل واقع كل من هذه المكتبات السبع لتتعرف على مختلف الموارد المتوفرة بها (موارد مادية، مالية، وثائقية، بشرية،... الخ) مع التركيز على واقع الخدمات المقدمة بها بإبراز نقاط القوة - إن وجدت- و نقاط الضعف لتكون مؤشرا لتحسين حالة هذه المكتبات والرقى بمستوى خدماتها لتحقيق الغرض الأساسي للمكتبة الجامعية ألا وهو تطوير البحث العلمي، وقد تم استقاء المعلومات في هذا الفصل من خلال تحليل إجابات مديري المكتبات على مختلف الأسئلة التي تضمنتها محاور المقابلة التي تم تقديمها لهم واعتمادا على بعض الوثائق -القليلة- التي تم تسليمها لنا.

¹ غويني، برق. حوار مع رئيس جامعة زيان عاشور بالجلفة. مجلة جامعة الجلفة، ع.1، 2014، ص. 9

² مصلحة الاستشراف والإحصاء بجامعة زيان عاشور. جداول إحصائية للسنة الجامعية 2016-2017

1- جامعة زيان عاشور بالجلفة:

تقع جامعة زيان عاشور بالجلفة بعاصمة الولاية وقد كانت البداية الأولى لها عند إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الإلكترونيك خلال السنة الجامعية 1990-1991، ثم افتتح فرع الإعلام الآلي في السنة الجامعية 1993-1994 والفلاحة الرعوية والجذع المشترك للتكنولوجيا والإلكترونيك في السنة التي تلتها، و في سنة 1998 تم فتح عدة تخصصات: العلوم القانونية والإدارية، الإلكترونيكوميكانيك والإعلام الآلي للتسيير، ثم العلوم التجارية وعلوم التسيير؛ و نظرا لكل هذه التخصصات الجديدة تم تحويل المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي سنة 2000-2001، وسمي باسم الشهيد زيان عاشور بمقتضى المرسوم التنفيذي 197-2000 المؤرخ في 25 جويلية 2000¹، ثم أنشأت جامعة الجلفة بموجب المرسوم التنفيذي 09-09 المؤرخ في جانفي 2009 والذي تضمن ترقية المركز الجامعي زيان عاشور إلى جامعة على اسم الشهيد زيان عاشور ابن منطقة الجلفة، لتحتوي في البداية على ست كليات ومعهد يحتوي كل منها مكتبة كلية ومكتبة قسم أو مكتبتين على الأقل؛ إضافة المكتبة المركزية التابعة للمصالح المشتركة بالجامعة.

2- مكتبات جامعة الجلفة:

2- 1- المكتبة الجامعية المركزية:

2- 1- 1- المكتبة الجامعية المركزية وسط الهيكل التنظيمي للجامعة:

تتكفل المكتبة المركزية بالإشراف على مكتبات الكليات، فمن حيث التزويد فقد كان يتم بشكل مركزي على مستواها تقليصا للوقت والجهد المستغرقين في هذه العملية، كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على مكتبات الكليات بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبات المركزية في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام².

تم إنشاء المكتبة الجامعية المركزية بجامعة زيان عاشور سنة 2003، وذلك بعد افتتاح المقر الجديد للجامعة وتعتبر المكتبة أحد المصالح المشتركة التابعة لرئاسة الجامعة، حيث أنه وحسب الهيكل التنظيمي للجامعة؛ نجد أن المكتبة المركزية تتبع مباشرة رئاسة الجامعة، وتضم أربعة مصالح: مصلحة التوجيه، مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة، ومصلحة البحث البيبليوغرافي، وهو ما يوضحه الهيكل التنظيمي التالي:

¹ - كوداش، نبيلة، مرجع سابق، ص. 14

² - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود، مرجع سابق، ص. 56



الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي لجامعة زيان عاشور¹

2-1-2- مهام المكتبة الجامعية المركزية:

تتكفل المكتبة المركزية بجامعة زيان عاشور بمجموعة من المهام التي تتحدد وفق ما وجدناه في موقع الجامعة الإلكتروني بمجموعة من المهام:
- اقتراح برامج لاقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات الكليات والمعاهد.

¹ - موقع الجامعة <http://www.univ-djelfa.dz> - اطلع عليه يوم 15-12-2017

- مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
 - تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستخدام أحدث الطرق في المعالجة والترتيب.
 - مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
 - صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحيين المستمر لعملية الجرد.
 - وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد من قبل الطلبة والأساتذة.
 - مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.
- بعد اطلاعنا على المهام التي حددتها جامعة الجلفة للمكتبة الجامعية المركزية، سجلنا مجموعة من الملاحظات على هذه الوظائف أعلاه ومن أهمها:
- نجد أن مهام المكتبة المركزية الجامعية قد حددت في "الاقتناء" واقتراح برامج "اقتناء المراجع" وما سمي "بالتوثيق الجامعي"، من وجهة نظرنا المتواضعة؛ فإن صياغة مهمة تنمية المجموعات لتزويد المكتبة الجامعية المركزية بمختلف مصادر المعلومات بمجرد اقتراح برامج اقتناء المراجع فيه انتقاص كبير من دور المكتبة الجامعية التي يجب أن تسعى وفق سياسة تنمية المجموعات بناء وتشكيل الرصيد الوثائقي المتنوع والأنسب لمجتمع الجامعة والأقدر على تلبية حاجياتهم لتحقيق الغرض التعليمي والبحثي للجامعة.
 - يجب على المكتبة أن تتسق جهودها في التزويد والمعالجة والتسيير العام لمختلف الوظائف والمهام مع مكتبات الكليات والمعاهد؛ من خلال هذا العنصر نجد إجحافاً للمهمة الكبيرة التي تبدأ منها المكتبة تعاملها مع الرصيد الجديد المقتنى حيث تعمم مختلف مراحل المعالجة لتبرز عملية الترتيب الذي تعتبر تحصيل حاصل ونتيجة بسيطة لمختلف مراحل المعالجة للمعالجة، حيث لم تخصص التكتيف والاستخلاص أو التصنيف العلمي اللذان يعتبران من أهم مراحل المعالجة والخدمات غير المباشرة المقدمة بالمكتبات الجامعية الحديثة.
 - وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد من قبل الطلبة والأساتذة ومساعدتهم في البحوث الببليوغرافية وكأن الخدمة الأساسية أو الوحيدة لمكتبة الألفية الثالثة هي خدمة البحث الببليوغرافي فقط.
- إن تحديد مهام المكتبة الجامعية في هذه العناصر وبهذا الشكل يبرز جهلاً وعدم إلمام كبير بمهام المكتبات الجامعية الحديثة التي تجاوزت هذا السقف من الخدمات وبدأت تدخل في مكتبات الجيل الثاني ومبادئ الوصول الحر للمعلومات باستخدام أحدث طرق المعالجة، واستغلال أفضل وأجود التكنولوجيات في مجال المعلومات والاتصال لتحقيق نوعية جيدة من الخدمات للرقى بالبحث العلمي بالبلد. ومن خلال تحديد مهام المكتبة الجامعية في العناصر التي سبقت؛ يمكننا القول أنّ المكتبي كان مغيباً تماماً أثناء تحديد هذه الوظائف والمهام؛ وهو الشخص الأكاديمي المؤهل علمياً وعملياً لتسيير المكتبات الجامعية والذي يعرف جيداً ما يجب عليه أن يفعله لتسيير المكتبة وتطويرها وإيصالها مصاف المكتبات الجامعية المتطورة.
- بعد معاينة هذا الواقع، لجأنا إلى البحث عن مهام المكتبات الجامعية التي حددتها التشريعات الجزائرية عساها تنصف المكتبة الجامعية وتعطيها مكانتها في البحث العلمي؛ لكننا فوجئنا بأن تلك المهام الموجودة في الموقع مأخوذة من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004

¹الذي يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد ومصالحها المشتركة لتكبر بذلك علامة الاستفهام حول المكانة التي تحتلها المكتبات الجامعية بالجزائر ضمن مؤسسات التعليم العالي ودورها في تطوير البحث العلمي.

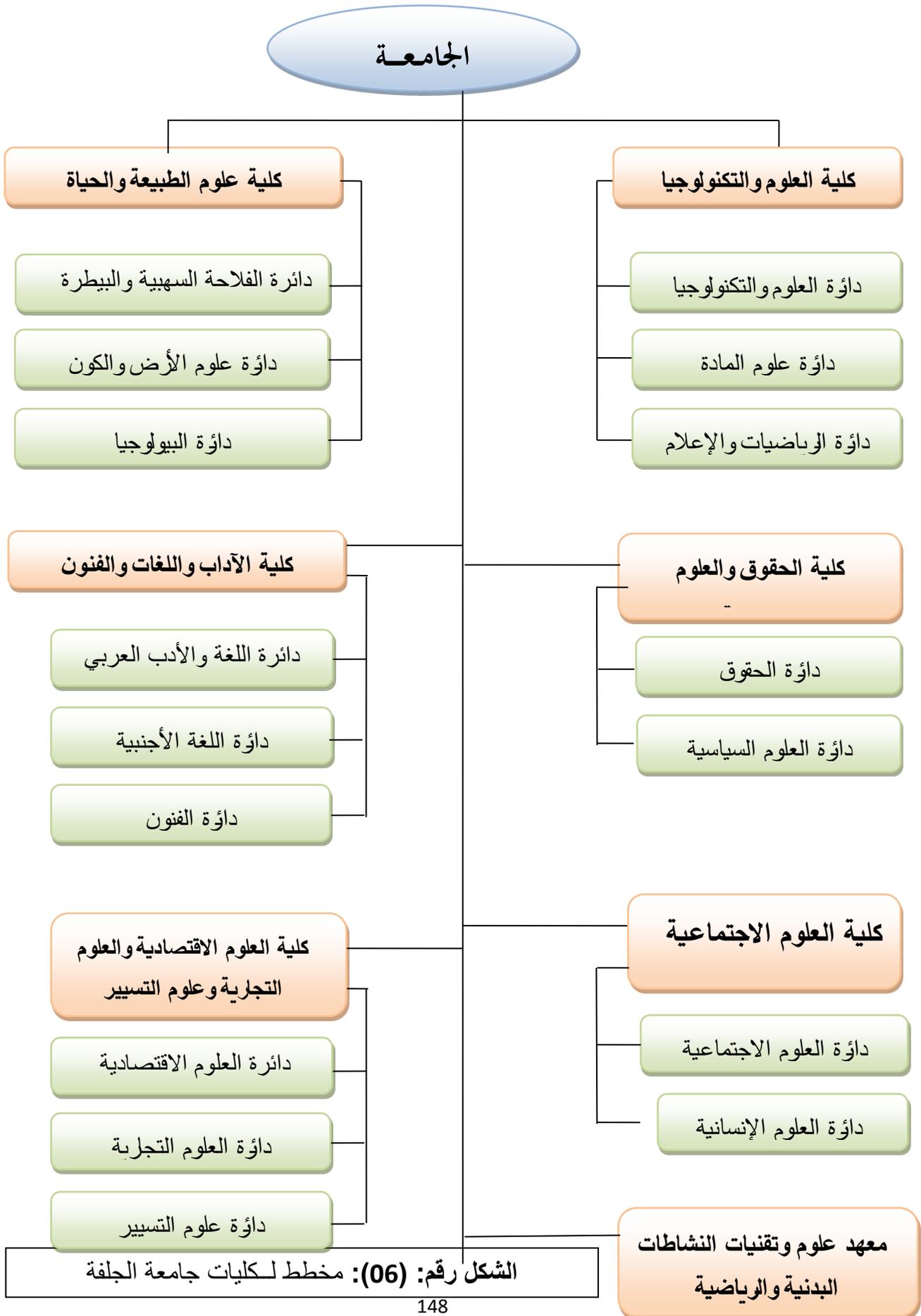
2-2- مكتبات الكليات بجامعة الجلفة:

2-2-1- الهيكل التنظيمي لكليات جامعة الجلفة:

بعد ارتقاء المركز الجامعي زيان عاشور سنة 2009 إلى جامعة؛ تم إنشاء خمس كليات هي: كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والتكنولوجيا وأخيرا كلية علوم الطبيعة والحياة. بعد ذلك انفصلت بعض التخصصات الكبرى لتشكل بدورها كليات جديدة حتى أن هناك تغييرا في عدد الكليات حدثت بالتوافق مع الرتوشات الأخيرة للبحث، وقد أوردنا أحدث هيكل تنظيمي للجامعة وفيه تحتوي الجامعة على ست كليات ومعهد وهو ما يوضحه المخطط التالي²:

¹ - القرار الوزاري المشترك لتحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة في الجريدة الرسمية، ع. 62، 2004، ص. 24

² - موقع الجامعة <http://www.univ-djelfa.dz>، .، اطلع عليه في 17-02-2018



الشكل رقم: (06): مخطط لكليات جامعة الجلفة

حسب نفس المنشور الذي يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة، فإن مكتبة الكلية تضم مصلحتين فقط¹: مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، ومصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي حيث تقوم هاتان المصلحتان بمعالجة الرصيد وتجهيزه للاستخدام وكذلك إعداد أدوات البحث البيبليوغرافي، إضافة إلى توجيه الكتب الخاصة بالأقسام التابعة للكليات.

2-2-2- مهام مكتبات الكليات:

تحتوي معظم الكليات إن لم نقل كلها على مكتبات خاصة بها سعيًا منها لتوفير مصادر المعلومات المختلفة نوعًا والثرية محتوى، وذلك لتلبية حاجيات الأساتذة الباحثين والطلبة بمختلف مستوياتهم التابعين لمختلف أقسام الكلية بحيث تخفف الضغط على المكتبات المركزية، وقد حدّد ذات المنشور الوزاري مهام مكتبة الكلية في ما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحيين المستمر لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستخدام الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
- مساعدة الأساتذة والباحثين في بحوثهم البيبليوغرافية.

نلاحظ أن هذه المهام التي تم تحديدها في المنشور الوزاري مبهمة بعض الشيء كما أنها تحصر الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات في " اقتراح المقتنيات، " صيانة الرصيد"، و"تحيين الجرد"، إضافة إلى "وضع الشروط الملائمة لاستخدام الرصيد". كل هذه التعابير تدلّ ربما أن الذي وضع هذه المهام لا يعيش في الألفية الثانية؛ حيث أصبحت مكتبات الكليات والمكتبات الجامعية مراكز معلومات، ومراكز للتعليم تقتني أحدث وأدق المعلومات، تعالجها باستخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، كما تقدم أحدث الخدمات، نقترح هنا أن تتم مراجعة هذه التشريعات والأخذ برأي أهل التخصص من مكتبيين وأخصائي معلومات لتحديد بدقة مهام مكتبات الكليات بحيث تخدم الهدف الأساسي للكلية والجامعة وهو التعليم والبحث.

3- الموارد البشرية بجامعة الجلفة في تخصص علم المكتبات والمعلومات:

يمثل الجدول التالي تعداد موظفي المكتبات بجامعة الجلفة، ونلاحظ من خلاله أن عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات قليل جدًا، مقارنة بعدد المكتبات الموجودة بالجامعة وهي: المكتبة المركزية وثمانية مكتبات كليات، وعشر مكتبات أقسام حيث أن لكل مكتبة كلية مكتبتين قسم، أي ما مجموعه تسعة عشر (19) مكتبة. كما نلاحظ أن عدد المكتبيين المتخصصين في كل رتبة قليل جدًا، حتى أنّ بعض المكتبات لا تتوفر على بعض المناصب مثل منصب عون المكتبات الغائب في خمس مكتبات، ومنصب مساعد مكتبي الغائب في أربع مكتبات وذلك رغم أهمية هذه المناصب وكثرة الأعمال التي تقع على عاتقهم.

¹ - القرار الوزاري المشترك لتحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقه الجامعة ومصالحها المشتركة في

الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص. 26.

الكلية	ملحق مكتبات من المستوى 2	ملحق مكتبات من المستوى 1	مساعد مكتبات	عون مكتبات جامعية
المكتبة المركزية	1	2	1	2
كلية الحقوق	1	1	0	0
كلية الاقتصاد	1	1	0	0
كلية العلوم الاجتماعية	1	3	1	0
كلية العلوم والتكنولوجيا	0	3	3	0
رئاسة الجامعة	0	0	1	2
معهد التربية الرياضية	0	2	0	0
كلية الأدب العربي	0	3	0	0
كلية علوم الطبيعة والحياة	0	3	2	1
المجموع	4	18	8	5

جدول رقم (5): تعداد موظفي جامعة الجلفة في مجال المكتبات والمعلومات¹.

من خلال هذا الجدول نجد أن موظفي المكتبات بالجامعة في تخصص علم المكتبات قليل جدا مقارنة بعدد المكتبات فيها، وكأن المكتبة تنشأ دون أن تحتسب لها مواردها البشرية، حيث أنه رغم استحداث مكتبات كلما انشأت كلية أو قسم بالجامعة، إلا أن توظيف المكتبيين يبقى دون العدد المطلوب، ونعلم أن العنصر البشري وهو عامل ضروري وأساسي في إدارة المكتبات لضمان تسييرها بشكل يساعدها في تحقيق أهدافها.

¹ - مصلحة المستخدمين بالجامعة. القائمة الإسمية للموظفين للسنة الجامعية 2016-2017

4- دراسة تفصيلية لموارد مكتبات جامعة الجلفة:

4-1- المكتبة الجامعية المركزية:

4-1-1- الموارد المادية:

تقع المكتبة المركزية الجامعية المركزية في مبنى منفرد وخاص بها حيث يتكون هذا المبنى من ثلاثة طوابق تتوزع عليها مختلف المرافق، والقاعات حيث تبلغ طاقة استيعاب المكتبة 800 مقعد، وهي مقسمة كالآتي¹:

- الطابق الأرضي: يحتوي على قاعة الفهارس، وقاعة الدوريات إضافة إلى بهو للاستقبال والإعلام والتوجيه، المكاتب الإدارية، نادي، وقاعة كبيرة لمخازن الكتب.

- الطابق الأول: يوجد به قاعة كبيرة للمطالعة بسعة 240 مقعد وتحتوي على بنك إعارة واسع خصص لحفظ الكتب في العلوم الإنسانية؛ قاعة أخرى للأساتذة؛ إضافة إلى مخبر مجهز لتعليم اللغات.

- الطابق الثاني: توجد به قاعة مطالعة ثانية بنفس سعة القاعة الأولى وقاعة انترنت مخصصة للأساتذة والطلبة في مرحلة ما بعد التدرج.

- الطابق الثالث: توجد به قاعة مطالعة كبيرة مخصصة لطلبة ما بعد التدرج وخصص جزء منها كمخزن للكتب يطل منه بنك الإعارة بالنسبة للتخصصات التقنية.

لقد تغيرت التوجيهات الخاصة بقاعات مبنى المكتبة عما كانت عليه عند تأسيسها، فبالنسبة للطابق الأرضي فقد أصبح مخصصا فقط للمكاتب الإدارية، لأن المخزن وكذلك قاعة الفهارس تم استغلالهما من طرف الإدارة العامة للجامعة كمخزن للتجهيزات، أما قاعة الدوريات التي أصبحت تحتوي على عدد قليل ومحدود من الدوريات بعد توقف الاشتراكات، فقد تم إغلاقها بسبب عدم وجود الموظفين لتسيير الإعارة بها، وكذلك الحال بالنسبة للنادي الذي استغل كمكتب للجرد والتوجيه. أما بالنسبة لبنك الإعارة الموجود بقاعة المطالعة بالطابق الأول فقد تم استغلاله كمخزن للكتب، كما حوّلت قاعة الأساتذة إلى قاعة للمعالجة علما أنّ وظائف هذه المصلحة متوقفة منذ سنة 2009²، وقد توقف مخبر اللغات بسبب عدم وجود المسير.

نظرا لمعرفتنا السابقة بالمكتبة ومما لاحظناه على بعد أن عملنا بهذه المكتبة في مصلحة المعالجة مدة ثلاث سنوات منذ تأسيسها سنة 2004 إلى غاية نهاية سنة 2006 حيث كانت المكتبة موضوعا لدراستنا في الماجستير أين حاولنا وضع واقتراح سياسة لتنمية المجموعات بهذه المكتبة، وحسب ما لاحظناه خلال زيارتنا المتكررة للمكتبة المركزية، وبناء ما على قيل لنا خلال مقابلة مطولة مع مدير المكتبة المركزية فقد تدهور حال المكتبة كثيرا خاصة بعد أن أصبحت بنوك الإعارة التي استغلت كمخازن للكتب ممتلئة عن آخرها ولا يمكنها احتواء كتب جديدة، وبعد أن أغلقت قاعة الدوريات أبوابها تماما، وقد أصبحت المكتبة بذلك بدون قاعة مطالعة للأساتذة، بدون مخازن، بدون قاعة دوريات وقاعة فهارس وبدون مخازن والأسوأ من هذا كله أنها أصبحت

¹ - كوداش، نبيلة، مرجع سابق، ص.25

² - مقابلة مع مدير المكتبة المركزية، أجريت يوم 15 ماي 2017

مكتبة بدون مقتنيات جديدة وبدون مصلحة معالجة ويعد هذا مؤشرا خطيرا على سوء تسيير المكتبة وضعف استغلال مواردها المادية فالمبنى كان يمكن أن يقدم فرصا أكبر لو تم تطويره أو على الأقل المحافظة عليه للقيام بالمهام التي أسس من أجلها.

4-1-2- الموارد المالية للمكتبة:

يوضح الجدول أدناه المبالغ المالية التي خصصت كميزانية التوثيق للمكتبة خلال ثلاث سنوات مضت¹:

السنة	2014	2015	2016
مبلغ الميزانية	800 مليون سنتيم	800 مليون سنتيم	400 مليون سنتيم

جدول رقم (6): ميزانية التزويد بالمكتبة المركزية

تخصص الجامعة للمكتبة المركزية مبلغا ماليا معتبرا للاقتناء الذي يتم عن طريق الصفقات لكن إدارة المكتبة تخصص المبلغ كله لشراء الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات، حيث تطلب من بعض الأساتذة - بشكل عشوائي- غالبا أو بالاتصال بعمداء الكليات وإعطائهم قوائم مقترحة بعناوين كتب لشرائها كي يختار الأساتذة منها حسب تخصصاتهم، أما الاشتراكات في الدوريات فقد توقفت بحجة أن نظام SNDL يوفر هذه الاشتراكات إلكترونيا في بعض الدوريات وقواعد البيانات؛ رغم أننا كباحثين نعلم أن بعض الدوريات خاصة باللغة العربية غير موجودة بالنظام .

وبالنسبة للمقتنيات الجديدة فقد سجلنا باستغراب ما قاله مدير المكتبة من أن المكتبة المركزية أصبحت لا تحتفظ بأي نسخة من الكتب المقتناة، بل تكتفي بتوجيهها كلها إلى مكتبات الكليات سواء التي لديها استقلالية مالية أو المكتبات التي يقع تزويدها بالمصادر على عاتق المكتبة المركزية (مع ملاحظة أنه عند اقتراب انتهائنا من الجزء الميداني لهذه الدراسة لم يتبق أي مكتبة كلية بالجامعة دون موارد مالية خاصة بالتزويد) وهذا بحجة عدم وجود أماكن لحفظ هذه الوثائق في غياب المخزن الذي لم يعد تابعا للمكتبة وعدم وجود موظفين بمصلحة المعالجة لقد دفعتنا هذه المعطيات إلى التساؤل عن مدى وعي و جدية إدارة المكتبة المركزية وإدارة الجامعة التي سمحت لهذا الأمر بالحدوث؛ فالمكتبة الجامعية المركزية دورها الأساسي هو الحصول أو توفير إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات الحديثة والمتخصصة للباحثين، ومن الضروري أن يمثل الرصيد العام للمكتبة المركزية مختلف التخصصات والفروع المعرفية الموجودة بالجامعة، أو على الأقل أن تكتفي المكتبة بالقيام بالمهام التي تنص عليها النصوص التشريعية والتنظيمية للمكتبات الجامعية المركزية.

¹ - مقابلة مع مدير المكتبة المركزية، أفريل 2017

4-1-3- الموارد البشرية للمكتبة المركزية الجامعية:

عند الحديث عن الموارد البشرية للمكتبة؛ تعرضنا بالدراسة إلى عنصرين مهمين هما الموظفون والمستفيدين من خدمات المكتبة.

4-1-3-1- الموظفون:

يعمل في المكتبة الجامعية في تخصص علم المكتبات والتوثيق وحسب ما يحدده المرسوم التنفيذي الخاص بمستخدمي التعليم العالي الذي حدد القائمين على مختلف المهام بالمكتبة في هذه الفئات¹:

- مساعد بالمكتبات الجامعية.
 - ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول.
 - ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني.
 - محافظ المكتبات الجامعية ورئيس محافظي المكتبات الجامعية.
- نلاحظ من خلال الجدول أدناه الذي يمثل موظفي المكتبة الجامعية بجامعة الجلفة نقصا كبيرا في الموظفين المتخصصين في علم المكتبات والتوثيق، إذ يبلغ عددهم ثلاثة فقط، موزعين كرؤساء مصالح على مصلحة التوجيه ومصلحة البحث البيبليوغرافي، أما المكتبي الثالث فمكلف بتسيير المكتبة كمدير لها، وتبقى بذلك أهم المصالح؛ مصلحة الاقتناء ومصلحة المعالجة بدون رئيس مصلحة وبدون.... موظفين.

إن عدد الملحقين بالمكتبة قليل جدا، وكذلك الحال بالنسبة للمكتبيين المساعدين أو الأعوان فهم تقريبا غير موجودون، ومقارنة بنوع المكتبة "مكتبة جامعية مركزية"، عدد المصالح الموجودة بها والمهام المنوطة بالمكتبة وعدد موظفيها فإن هذه الظروف تجعل قيامهم بمهامهم الأساسية والتقليدية صعبا إن لم نقل مستحيلا في ظل هذه الظروف وهو ما يوضحه الجدول التالي:

¹ - مرسوم تنفيذي رقم: 10-133 المؤرخ في 10 ماي 2010 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي

العدد	الشهادة	المنصب
02	ليسانس مكتبات	ملحق مكتبات مستوى أول
01	شهادة الدراسات التطبيقية DEUA	مساعد مكتبي
01	مستوى نهائي	تقني مكتبات
01	مستوى نهائي	عون إدارة
01	تقني محاسبة	مساعد محاسب
04	تقني إعلام آلي	عون حفظ البيانات
10	بدون مستوى	عامل مهني
20		المجموع

جدول رقم: (7): الموارد البشرية للمكتبة المركزية¹

يظهر الجدول أعلاه الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة المركزية بجامعة الجلفة؛ حيث يبلغ عدد المكتبيين المتخصصين ثلاثة فقط، أما باقي الموظفين فموزعون على تخصصي الإعلام الآلي والمحاسبة، والباقي هم مجرد أعوان أمن أو إعارة. إن معطيات هذا الجدول يظهر نقصا فادحا في عدد الموظفين بشكل عام والمتخصصين في علم المكتبات والإعلام الآلي بشكل خاص وهما التخصصان الضروريان لتسيير كل المكتبات الحديثة وقد سبب هذا النقص في المؤهلات المتخصصة بالمكتبة تعطل أغلب المصالح وتوقف أهم مصلحة في أي مكتبة جامعية وهي مصلحة المعالجة التي تقوم بتجهيز الرصيد للاستخدام عن طريق مختلف الإجراءات الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، لكن ومع توقف الاقتناء للمكتبة وتحويلها إلى مجرد مورد للمكتبات الأخرى بالجامعة لم تهتم إدارة المكتبة ولا حتى الجامعة بتعيين موظفين في هذه المصلحة.

4-1-3-2- المستفيدون:

تسجل المكتبة الجامعية المركزية نقصا كبيرا في عدد المنخرطين، إذ يبلغ مجموع المنخرطين فيها 4856 مستفيد فقط بين طالب وأستاذ، وهو عدد قليل جدا مقارنة بعدد الطلبة والأساتذة في الجامعة، ويظهر هذا النقص جليا من خلال الجدول التالي الذي تم إعداده اعتمادا على سجلات الإعارة بالمكتبة المركزية.

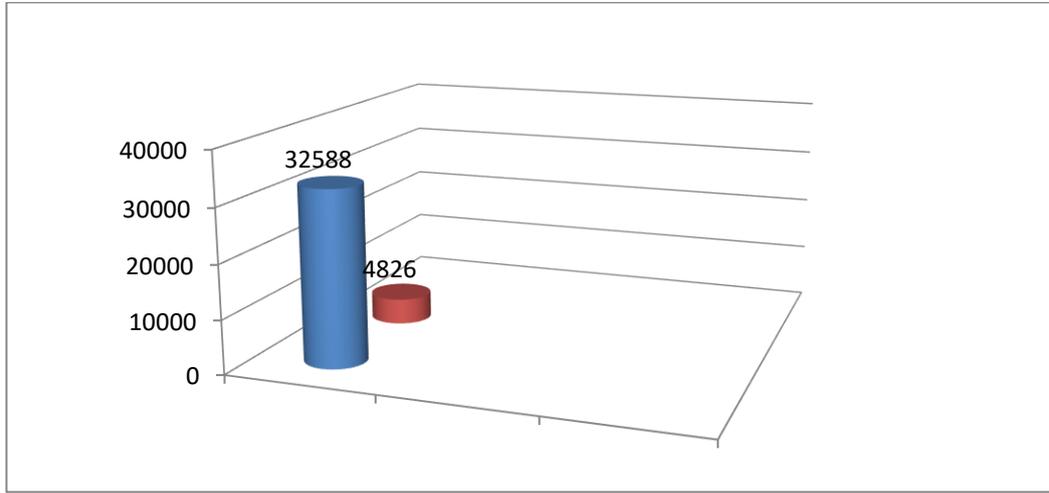
¹ - مقابلة مع مدير المكتبة المركزية، مارس 201

الفئة	العدد الإجمالي	عدد المسجلين بالمكتبة	النسبة المئوية
الأستاذة	931	30	3
الطالبة	32588	4826	15
المجموع	33519	4856	18 %

جدول رقم (8): نسبة المنخرطين في المكتبة المركزية¹

أولاً: بالنسبة لفئة الطلبة:

أما بالنسبة لتوزيع المنخرطين حسب الفئات، فيتضح من خلال الشكل أدناه انخفاض عدد الطلبة المسجلين في المكتبة المركزية مقارنة بمجموع طلبة جامعة زيان عاشور حيث تبلغ نسبتهم 15 % فقط من مجموع الطالبة، أما الطلبة فيمثلون نسبة 15 % من مجموع الطالبة بالجامعة والبالغ عددهم اثنان وثلاثون ألفاً وخمسمائة وثمانية وثمانون طالب (32588) رغم أن بطاقة المكتبة المركزية تمنح للطالب مع بطاقة الطالب عند التسجيل وربما كان هذا سبب وجود هذا العدد من المسجلين في المكتبة.

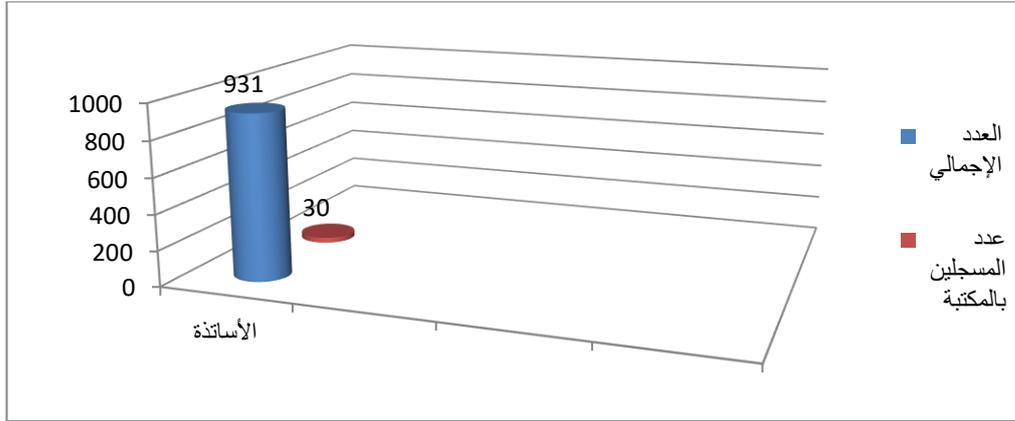


الشكل رقم (7): نسبة الطلبة المنخرطين في المكتبة المركزية

ثانياً: بالنسبة لفئة الأساتذة:

بالنسبة للمنخرطين في المكتبة المركزية من فئة الأساتذة، وجدنا أنه ينتسب لهذه المكتبة ثلاثون أستاذاً (30) من مجموع تسعمائة وواحد وثلاثون (931) أستاذاً الذين يعملون بالجامعة أي أنهم يمثلون نسبة 3 % فقط من المجموع الكلي للأساتذة بجامعة زيان عاشور، وهي نسبة ضعيفة جداً وغير ممثلة لفئة الأساتذة وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:

¹ - المكتبة المركزية. سجلات الإعارة للسنة الجامعية 2016 - 2017



الشكل رقم (8): نسبة الأساتذة المنخرطين في المكتبة المركزية

يبلغ عدد المسجلين في المكتبة المركزية 4856 مستفيد أي ما يعادل 18 % فقط من المجتمع الكلي المحتمل للمكتبة ويوضح الجدول والشكلين البيانيين أن نسبة المنخرطين في المكتبة من أساتذة وطلبة ضئيلة جدا ولعله مؤشر ودليل على تدني كمي لا نقول انعدام الخدمات بهذه المكتبة، واستغلال مواردها؛ فكيف لمكتبة مركزية تفتقر إلى الكثير من المقومات أن تستقطب الباحثين من أساتذة الجامعة أو الطلبة؛ وقد توقف رصيدها عن النمو منذ سنة 2009؛ كما أنها لم تخصص حتى قاعة للأساتذة رغم وجودها في الهيكل الأصلي لمبنى المكتبة.

4-1-4- الموارد الوثائقية:

يتمثل رصيد المكتبة الجامعية المركزية في مصادر المعلومات المطبوعة مثل الكتب وبعض القواميس والموسوعات بشكل رئيسي؛ مع تسجيل أعداد محدودة من الدوريات غير المكتملة الأعداد، وبعض المذكرات، وقد وجدنا أن نسبة الكتب باللغة العربية أكبر بكثير من الكتب الأجنبية رغم أهمية هذه الأخيرة في البحث العلمي خاصة في المجالات التقنية، وهذا ما يوضحه الجدول أدناه:

اللغات الأجنبية		اللغة العربية		نوع الوثيقة
عدد النسخ	العناوين	عدد النسخ	العناوين	
5532	2378	19084	8350	الكتب
4470	98	4298	107	الدوريات

جدول رقم (9): توزيع رصيد المكتبة الجامعية المركزية حسب نوع الوثائق¹

¹ - المكتبة المركزية. ملف الجرد العام، 2016-2017

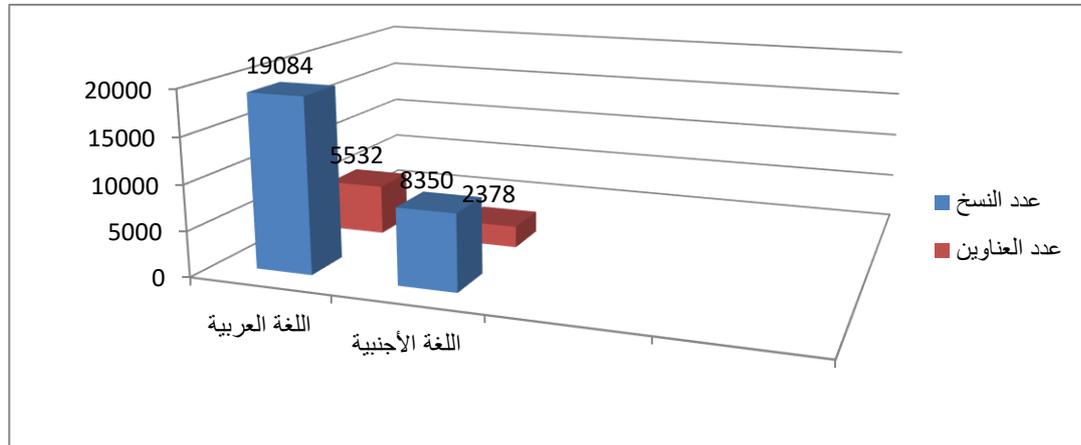
أما بالنسبة لتوزيع عناوين الكتب حسب اللغة فنجد أن اللغة العربية تمثل نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 78% من مجموع الكتب المقتناة، وتمثل اللغات الأجنبية (الفرنسية في الغالب) نسبة ضئيلة هي 22% فقط من مجموع الرصيد وهو ما يبرزه الجدول التالي:

الكتب	عدد النسخ	عدد العناوين	المجموع
اللغة العربية	19084	5532	24616
اللغات الأجنبية	8350	2378	10728

جدول رقم (10): توزيع الكتب في المكتبة المركزية حسب اللغة

يمثل الجدول توزيع رصيد المكتبة المركزية حسب عدد النسخ والعناوين حسب اللغة، حيث يبلغ عدد العناوين باللغة العربية 5532 عنوان بمجموع نسخة 19084 فيما بلغ عدد الكتب الأجنبية 2378 عنوان بمجموع 8350 نسخة.

يوضح الشكل البياني التالي تباين عدد الكتب باللغة العربية مقارنة بالكتب باللغات الأجنبية، حيث أن عدد الكتب الأجنبية أقل بكثير من عددها باللغة العربي وهذا رغم أهمية مصادر المعلومات باللغات الأجنبية مع ذكر أنه يوجد تخصص لغة فرنسية ولغة إنجليزية بالجامعة؛ فما هو نصيب هذه الفئة من الكتب؟ كما يوضح أيضا ه قلة عدد العناوين مقارنة بعدد النسخ - القليلة أصلا- بالنسبة لكل اللغات وقد يعود هذا أصلا إلى عزوف الطلبة في أغلب التخصصات عن الكتب الأجنبية بسبب مشكل اللغة.



الشكل رقم (9): مقتنيات المكتبة المركزية حسب اللغة

لمعرفة مدى تطور مقتنيات المكتبة المركزية؛ قارنا حجم الرصيد الموجود مع ذلك الذي سجلناه في دراسة سابقة عام 2006 أي قرابة الإحدى عشرة سنة من قبل¹؛ فوجدنا أن عدد الكتب

¹ - كوداش، نبيلة، مرجع سابق، ص. 30

أنداك كان 6922 عنوان أما عدد النسخ فبلغ 6084 نسخة أي أنه تم اقتناء 1428 عنوان فقط وهي نسبة قليلة مقارنة بالمدة المستغرقة، مما يطرح سؤالاً جدياً حول سياسة التزويد المتبعة بالمكتبة.

لقد عانينا كثيراً للحصول على إحصائيات الرصيد التي لم تكن جاهزة؛ بل تم إعدادها لنا بعد الطلب والإلحاح، حيث أن ملفات الرصيد غير دقيقة وأحياناً غير موجودة مثلما هو الحال مع الدوريات التي توقف العمل بمصلحتها تماماً مع غياب الموظفين. بعد الاطلاع على المعلومات الإحصائية عن الرصيد وبعد تحليلها، وجدنا أن الموارد الوثائقية للمكتبة تعاني من عدة نقائص:

- تقادم الرصيد وعدم تحديثه منذ سنة 2009.
- الميل الشديد عند الاقتناء إلى اللغة العربية على حساب اللغات الأخرى.
- الاقتصاد على شراء الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات.
- عدم ضبط الإحصائيات والملفات الخاصة بالرصيد حيث أنه لم يتم متابعة وتحديث الفهارس ولا حتى ملفات الجرد رغم كونها عملية تنظيمية ضرورية.

4-1-5- العمليات الفنية:

لا يوجد بالمكتبة أي أثر لعمليات الفهرسة، التكميف أو الاستخلاص ولا تطبق من العمليات الفنية سوى عملية التصنيف؛ حيث تتبنى المكتبة تصنيفاً عملياً يتم فيه تقسيم الرصيد حسب التخصص؛ العلوم الإنسانية والعلوم التقنية والإشارة لهما بحرفي "H" و "T" على التوالي وإضافة حرف "A" للكتب باللغة العربية، ثم تم إعداد قوائم هجائية للمقتنيات حسب التخصص والعنوان بواسطة معالج النصوص excel وقد وضعت على شكل آلي في أجهزة الكمبيوتر وطبعت منها نسخ على شكل فهارس مطبوعة.

ليس من الغريب، وبعد أن اطلعنا على الموارد المالية والوثائقية والبشرية للمكتبة وعلى ما أصبحت عليه حالتها أن نعرف أن عملية المعالجة أصبحت مقتصرة على ختم الكتب، جردها ثم توجيهها إلى مكتبات الكليات وذلك منذ سنة 2010، فحتى الكتب التي تم اقتناؤها بعد سنة 2009 لم يتم معالجتها، ولا يزال بعضها في الطرود التي تم استلامها فيها، وبدل أن تجد المكتبة حلاً وتسعى لاسترجاع المخزن، قررت عدم الاحتفاظ بأي كتاب بحجة عدم وجود متخصصين للفهرسة أو التصنيف وكذلك امتلاء بنوك الإعارة التي تستعمل كمخزن للكتب وعدم توفر مكان لحفظ الكتب الجديدة.

4-1-6- أدوات البحث البيبليوغرافي:

بالنظر إلى غياب العمليات الفنية، فإن المكتبة المركزية تقوم بتوفير فهارس مصنفة مقسمة حسب تخصصات الكتب، حيث ترتب العناوين هجائياً في كل تخصص، مع توفير ملف إلكتروني لقائمة الكتب بواسطة معالج النصوص Excel الذي يتيح إمكانية البحث حسب العنوان أو المؤلف.

4-1-7- خدمات المعلومات:

تكتفي المكتبة المركزية بخدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية فقط دون باقي الخدمات التي يجب أن توفرها كمكتبة جامعية مركزية وقد أثر ذلك بشكل كبير على عدد المنخرطين فيها

الذين لا يحصلون سوى على هذه الخدمة البسيطة والتي بالنظر إلى عدد المنخرطين في المكتبة أصبحت لا تستهويهم مع غياب العناوين الجديدة ومحدودية مصادر المعلومات في الكتب فقط.

4-1-8- تحليل المعطيات المحصلة حول المكتبة المركزية:

أجرت الباحثة سنة 2006 دراسة تطبيقية حول هذه المكتبة في إطار إعداد مذكرة الماجستير بعنوان : مساهمة في وضع سياسة تنمية المكتبات المركزية الجامعي زيان عاشور وقد درسنا وقتها المقومات المادية و البشرية و الوثائقية للمكتبة ثم عرضنا معلومات وافية حول واقع المكتبة الجامعية المركزية، وتطرقنا فيها تاريخ نشأتها بدءاً بأول مكتبة أنشأت في الجامعة وهي مكتبة معهد الإلكترونيك، ومكتبة معهد العلوم القانونية و الإدارية التي خصصناها بدراسة تقييمية لاستخدام رصيدها كمؤشر لوضع سياسة تنمية المجموعات، ثم وبعد تحليل استخدام الرصيد، عرضنا المفاهيم النظرية المتعلقة بسياسة تنمية المجموعات ثم وضعنا مقترحات للمساهمة في وضع وصياغة سياسة لتنمية مجموعات بهذه المكتبة .

لقد حددنا في تلك الدراسة التي انتهينا منها سنة 2006 مجموعة من النقاط وأوصينا بجملة من التغييرات التي كان من شأنها أن تحسن هذه المكتبة، وترفعها إلى مصاف المكتبات الجامعية الكبرى وهي التي أسست ثلاث سنوات فقط من قبل وقتها، لكن بعد أن عدنا إليها بعد أكثر من عشر سنوات لدراسة دورها وتأثير الخدمات التي تقدمها على البحث العلمي عند الأساتذة الجامعيين، فوجدنا بمجموعة من الملاحظات:

1- نقص عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات:

لقد تم تقليص عدد موظفي المكتبة المتخصصين في علم المكتبات بدل زيادته؛ فبعد أن كان عدد المكتبيين خمسة سنة 2006 أصبح العدد الآن ثلاثة مشتتون بين المصالح، حتى أن المصلحة النشطة الوحيدة تقريبا هي مصلحة التوجيه التي تتكفل بتوزيع المواد المكتبية المكتتاة على مكتبات الكليات؛ وهي مسؤولية ومهمة يمكن لغير المكتبيين توليها في ظل نقص المكتبيين لأننا لا نحتاج تكويننا متخصصا في علم المكتبات لنعرف أن وثيقة في الأدب يجب أن توجه لكلية الأدب مثلا؛ وكذلك الحال في مصلحة البحث البيبليوغرافي التي تكتفي بتسجيل الطلبة واستخراج بطاقات المكتبة و تنظيم ما تبقى من عملية الإعارة.

2- توقف تنمية رصيد المكتبة:

الاقتناء في المكتبة المركزية أصبح مجرد عملية تجارية تستغل من خلالها أموال المخصصات المالية للمكتبة في شراء الكتب، إذ تقوم المكتبة بشراء الكتب وتوزيعها على الكليات دون أن تؤدي دورها كمكتبة مركزية فتحتفظ بنسخة على الأقل أو تفتني مصادر بحث متخصصة للطلبة والأساتذة الباحثين، وكأن المكتبة المركزية أصبحت وصيا على مكتبات الكليات أو وسيطا بينها وبين دور النشر علما أن كل مكتبات الكليات بالجامعة أصبحت لديها استقلالية مالية تمكنها من التزويد بمصادر المعلومات بنفسها؛ كما أن المكتبات أصبحت مقتصرة على الكتب دون غيرها من المصادر التي يجب أن توفرها المكتبات الجامعية لروادها.

3- تجميد عمل مصلحة المعالجة:

لقد تم إلغاء مهام مصلحة المعالجة، حيث لا تمارس أي عملية من العمليات الفنية بالمكتبة، فالمصلحة شاغرة منذ سنة 2010 حيث توقفت عملية المعالجة وأصبحت تقتصر على الجرد والتوجيه لأن المكتبة لا تحتفظ بأي كتاب؛ علما أن مرحلة المعالجة هي من أهم المراحل في أي مكتبة مثلها مثل التزويد والخدمات؛ فالمعالجة هي مجموع الخطوات التي تجهز الرصيد وتهيئه للاستخدام، إذ من شأنها المساعدة في رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة والرفع من مكانة المكتبة نفسها.

4- تدهور حالة المكتبة ورصيدها ونسبة المنتسبين إليها:

رصيد المكتبة توقف عن النمو منذ سنة 2010، مما يجعله متقادما وغير ملائم للكثير من التخصصات الجديدة التي تم افتتاحها بالجامعة، وهو أحد الأسباب الأساسية التي أدت إلى عزوف طلبة الجامعة عنها، حيث يبلغ عدد المنخرطين منهم في المكتبة 15% من المجموع الكلي لطلبة الجامعة، أما الأساتذة ولعلمهم ربما بحالة الرصيد وقدمه فقط 3% منهم مسجلون في المكتبة.

5- محدودية الخدمات بهذه المكتبة:

المكتبة لا تقدم أي خدمة ما عدا خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية للرصيد الذي لم يتجدد منذ قرابة الثماني سنوات وبدل أن نتحدث عن الخدمات الإلكترونية في مكتبات جامعة الجلفة؛ أصبحنا نطلب توفير الحد الأدنى من الخدمات التقليدية. إن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة؛ وهمزة الوصل بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة¹، لكن وبسبب ما آلت إليه المكتبة المركزية لجامعة زيان عاشور ونظرا للأسباب سابقة الذكر؛ فقد رأينا إقصاء هذه المكتبة من الجزء الثاني من الدراسة والمتعلق باستخدام المكتبة من طرف الأساتذة، لأنه وفي ظل الظروف الموجودة؛ خاصة بالنسبة لقدم الرصيد والعدد الضئيل جدا من الأساتذة المسجلين فيها (3% من مجموع أساتذة الجامعة فقط) لن يحمل لنا إدراج هذه المكتبة في دراستنا شيئا لكننا سنسعى التغيير من هذا الوضع برفع هذا التقرير عن المكتبة بعد الانتهاء من الدراسة إلى رئاسة الجامعة بالجلفة علما بتدارك الأمر؛ فتنشئ قاعدة علمية للمكتبة الجامعية المركزية التي كان من المفروض تقويمها من حيث مدى استخدامها للتكنولوجيات الحديثة وليس المتطلبات التقليدية البديهية والأساسية في أي مكتبة جامعية.

4- 2- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

4- 2- 1- الموارد المادية للمكتبة:

يعتبر تخصص الحقوق من أقدم التخصصات في الجامعة، فهو يمتد إلى الفترة ما قبل الجامعة حيث كان بالجلفة مركز جامعي فقط، تحتوي كلية الحقوق والعلوم السياسية على مكتبتين تقعان في مقرين منفصلين : الأولى في قسم الحقوق والثانية في قسم العلوم السياسية وتقع مكتبة الكلية

¹ - المدادحة، أحمد نافع و مطلق، حسن محمود ، مرجع سابق، ص. 56

(إدارة وتسييرا) في قسم الحقوق. تحتوي المكتبة على قاعة مطالعة في الطابق الثاني من مبنى قسم الحقوق، وهي عبارة عن بهو كبير، أما قاعة المعالجة والمخازن فقد استغل النادي الموجود بالكلية كمخزن للرصيد غير المعالج؛ فيما خصص جزء من قاعة المطالعة كمخزن للكتب وبنك للإعارة، رغم أن تخصص الحقوق يعتبر من أقدم التخصصات بالجامعة إلا أن حالة المكتبة تعكس ذلك تماما، فإضافة عدم وجود بناء خاص للمكتبة في المبنى الجديد للكلية، فإن كافة هياكل المكتبة أعيدت تهيئتها لتشبه بناء المكتبة؛ حتى أنه لا توجد مكاتب للموظفين بما فيهم مسؤولة المكتبة التي تمارس مهامها في أي مكتب من مكاتب إدارة الكلية رغم أن مهامها كثيرة على الأقل في ما يخص التزويد وإجراءاته خاصة بعد كسب الاستقلالية المالية للمكتبة. إنّ التجهيزات الموجودة في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية محدودة جدا وهو ما يوضحه الجدول التالي¹:

العدد	التجهيز
45	طاولات قاعة المطالعة
75	الرفوف
05	أجهزة الإعلام الآلي
01	طابعة
00	آلة نسخ
02	حاملة للفهارس البطاقية

جدول رقم (11): تجهيزات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

نلاحظ من خلال الجدول أن تجهيزات المكتبة بسيطة جدا وذلك رغم كبر وقدم كلية الحقوق وخدمتها لتخصصين هما الحقوق والعلوم السياسية، حتى أن أغلب تجهيزات المكتبة القليلة الموجودة قد ساءت حالتها مقارنة بما كانت عليه عندما أجرينا دراستنا السابقة حول هذه المكتبة التي اتخذناها وقتها كنموذج لوضع سياسة تنمية المجموعات بالمكتبة الجامعية بجامعة الجلفة وحيث كانت حينها مكتبة معهد فقط.

4-2-2- الموارد المالية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

كانت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية مثل غيرها من المكتبات بجامعة الجلفة تابعة في اقتنائاتها للمكتبة المركزية التي كانت تتكفل بعملية التزويد نيابة عن الكثير من مكتبات الجامعة، لكن بعد تحول معهد الحقوق إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية، وبعد الحصول على

¹ - مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية. ملف الجرد العام لسنة 2016

الاستقلالية المالية سنة 2014، أصبح للمكتبة موارد المالية الخاصة وهي موضحة في الجدول التالي¹:

السنة	2014	2015	2016
مقدار الميزانية مليون سنتيم	800	800	800

جدول رقم (12): ميزانية مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

عرفت ميزانية التزويد في كلية الحقوق والعلوم السياسية استقرارا معتبرا، فمنذ حصولها على الاستقلالية المالية والمبلغ المخصص لها هو 800 مليون سنتيم وهو ثابت لم يتقلص مثلما حدث مع مكتبات الكليات الأخرى بالجامعة نتيجة لسياسة البلاد في ما يتعلق بترشيد النفقات وهي ميزة كبيرة حضت بها هذه المكتبة. تصرف هذه الميزانية في شراء الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات ويعتبر الشراء المصدر الوحيد للتزويد مع تسجيل بعض الهدايا المحدودة، ولا توجد في الميزانية حسب تصريح مسؤولة المكتبة بند يسمح باقتناء مصادر إلكترونية أو الاشتراك في الدوريات أو غيرها بل إن إدارة الكلية تحرص على عدم اقتناء المكتبة مصادر أخرى غير الكتب. يتم التزويد بتشكيل لجنة لاختيار الكتب بالكلية والتي تتغير كل سنة وتتكون من ممثلين عن كل التخصصات من فئة الأساتذة الذين يختارون العناوين المناسبة لهم، ثم تستلم المكتبة قوائم الكتب المختارة لتخضعها لعملية التدقيق البيبليوغرافي للعناوين ومقارنتها بالرصيد الموجود قبل البدء بإجراءات

4- 2- 3- الموارد البشرية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

4- 2- 3- 1- الموظفون:

يمثل الجدول التالي موظفي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حسب مؤهلاتهم:

المنصب	العدد	المؤهلات
ملحق بالمكتبات	03	ليسانس علم المكتبات
عون إعارة	02	مستوى نهائي

جدول رقم (13): موظفو مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

¹ - مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، فيفري 2016

يبلغ عدد الموظفين بالمكتبة خمسة أفراد موزعين على مكتبتي القسمين التابعين للكلية منهما ثلاثة فقط بمؤهلات جامعية متخصصة في علم المكتبات بدرجة ليسانس، وعوني إعارة بالمستوي النهائي (ثلاثة ثانوي).

يوضح هذا الجدول مشكلة ونقصا فادحا في الموارد البشرية للمكتبة؛ موظفان في مكتبة كلية تخدم تخصصين مهمين من أكثر التخصصات إقبالا من طرف الطلبة؛ يعتبر هذا العدد المحدود جدا من الموظفين عائقا كبيرا وواقعا صعبا جدا بالنسبة للمكتبة حيث يتم تسييرها مكتبيا وإداريا وماليا من طرف شخص واحد فقط، وتسيير مكتبة العلوم السياسية مكتبيا من طرف شخصين آخرين؛ هذه الظروف تصعب بل تجعل من المستحيل القيام بالمهام المكتبية من فهرسة، تصنيف، تكشيف، استخلاص تقديم الخدمات المتنوعة بالنظر إلى عدد الدارسين والأساتذة بالكلية، فمسئولة المكتبة تستطيع بالكاد متابعة إجراءات الشراء من إعداد الصفقات والاستشارات، تدقيق الكتب قبل وبعد الاستلام، ثم إدخالها في فهرس المكتبة.

تدفعنا وضعية الموارد البشرية لهذه المكتبة للتساؤل مجددا حول الأهمية التي تعطيها إدارة الكلية للمكتبة سواء من حيث الهياكل، أو توظيف وتوجيه وتوزيع الموظفين بالعدد الذي يسمح بتطوير المكتبة وخدماتها وليس فقط الإبقاء عليها في الهيكل التنظيمي للجامعة والكلية.

3-2-3-2- المستفيدون.

يمثل الجدول التالي مجموع طلبة وأساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية وعدد المنخرطين في المكتبة من كل فئة فهذه المكتبة تقدم خدماتها لطلبة وأساتذة تخصصين هامين هما الحقوق والعلوم السياسية و يمثل الأساتذة نسبة انخراط تبلغ 100 % وهذا راجع إلى أن المكتبة تبنت نظاما يعتمد على تخصيص ملف لكل الأساتذة في الكلية و تسجيل استعارتهم للوثائق، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	5491	500	9.10 %
الأساتذة	110	110	100 %

جدول رقم (14): نسبة المنخرطين في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

اما بالنسبة لفئة الطلبة؛ فنلاحظ أن عدد المسجلين في المكتبة يمثلون 9.10% فقط من مجموع الطلبة الذين يدرسون في الكلية، وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالعدد الإجمالي للطلبة، مما يدفعنا إلى الدعوة بإنجاز دراسات أخرى لمعرفة أسباب عزوف الطلبة بمختلف مستوياتهم عن المكتبة.

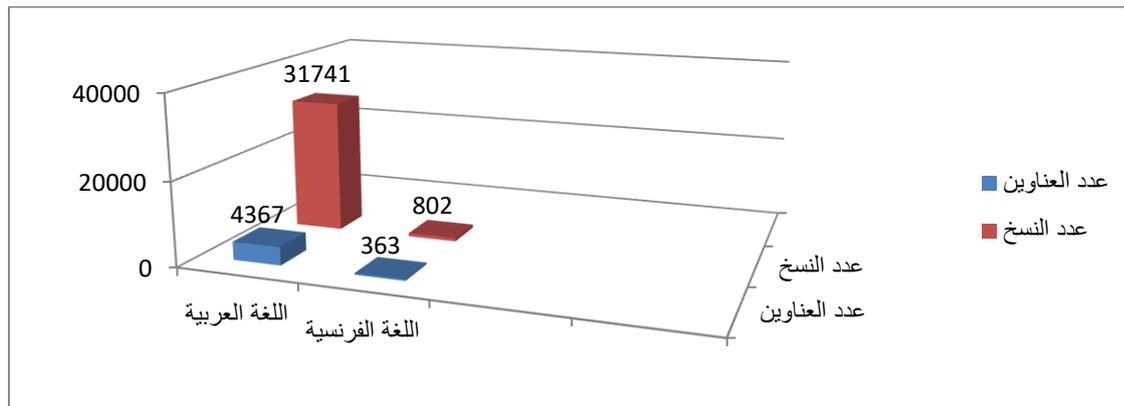
4-2-4- الموارد الوثائقية لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

يتوزع رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على مكتبتي القسمين، قسم الحقوق وقسم العلوم السياسية ويتمثل في هذا الجدول¹:

عدد العناوين	عدد النسخ	النسبة (العناوين)	
4367	31741	92 %	اللغة العربية
363	802	8 %	اللغة الفرنسية
4730	32543	100 %	المجموع

جدول رقم (15): توزيع رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حسب اللغة

يمثل الجدول أعلاه توزيع رصيد مكتبة الحقوق من حيث عدد العناوين والنسخ حسب اللغات حيث بلغ عدد الكتب باللغة العربية 4367 كتاب بمجموع 31741 نسخة فيما كان نصيب اللغات الأجنبية (فرنسية فقط) 363 عنوان بمجموع 802 نسخة.



شكل رقم (10): توزيع رصيد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية حسب اللغة

يوضح الشكل البياني أعلاه تفاوتاً كبيراً بين مقتنيات المكتبة بالنسبة للغة العربية ومقتنياتها باللغة الفرنسية وهو عائد إلى عدم استخدام الفرنسية في الكلية حسب تصريحات بعض الأساتذة وذلك لضعف مستوى الطلبة فترجم ذلك إلى إهمال هذه اللغة في الاقتناءات (بدل توفير خدمة بديلة هي خدمة الترجمة العلمية).

لقد صعب علينا الحصول على إحصائيات الرصيد بالتفصيل ، فهذه المكتبة قائمة على موظفين اثنين فقط متخصصين في علم المكتبات، كل واحد منهما في مكتبة مختلفة (مكتبات الأقسام) إضافة إلى مسؤولية المكتبة، وهذا يصعب العمل عليهم ، فهم الذين يقوم بكافة المهام المكتبية بدءاً بالتزويد ثم تهيئة الرصيد للاستخدام وانتهاء بالإعارة؛ كما أن أغلب المعلومات

¹ - مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية. ملف الجرد لسنة 2016

التي حصلنا عليها تم تجهيزها بعد الطلب فقط مما استغرق وقتا للباحثة وعمال المكتبة و من خلال الشكل التالي نلاحظ الفرق الشاسع لحجم المقتنيات باللغة العربية مقارنة مع اللغات الأجنبية.

4-2-5- العمليات الفنية:

نظرا للعدد المحدود جدا من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات بهذه المكتبة، ونظرا لانشغالهم الدائم بالأعمال الإدارية والتقنية (معاملات التزويد وإجراءات الشراء، الجرد والإعارة) لا تمارس في هذه المكتبة أي عملية من العمليات المعالجة ماعدا التصنيف وهو تصنيف عملي تم وضعه ليعتمد على ترتيب عددي للكتب حسب اللغة إذ يرمز للكتب باللغة العربية بحرف A وللكتب باللغة الفرنسية بحرف F ويضاف للحرف رقم ترتيبي تسلسلي.

في إطار عملنا بهذه المكتبة عام 2000-2001 بعد التخرج من الجامعة بشهادة الليسانس بصيغة عقود ما قبل التشغيل؛ قمنا بإنجاز فهرس بطاقي لعدد معتبر من الكتب لكننا لاحظنا اختفاء هذا الفهرس البطاقي الذي لم نجد له أثرا، وحتى مسؤولية المكتبة لا تعرف بأمره أو مصيره مما يوضح جانبا آخر من استهتار مسؤولي المكتبة السابقين والموظفين الذين تعاقبوا عليها.

4-2-6 - أدوات البحث البيبليوغرافي:

تتوفر المكتبة على قوائم المقتنيات مصنفة حسب التخصصات على شكل فهرس، اثنان منهما في قسم الحقوق وواحد في العلوم السياسية، وهي عبارة عن قوائم مرتبة هجائيا حسب عناوين الكتب، وترفق بها أسماء المؤلفين وشفرات الكتب، كما يمكن البحث عن بيانات الكتب أليا في موقع مكتبة الكلية المتوفر على موقع الجامعة¹.

4-2-7- خدمات المعلومات:

تقتصر خدمات المكتبة على خدمة الإعارة الداخلية (هناك كتب خاصة بالمطالعة فقط) وخدمة الإعارة الخارجية، أما باقي الخدمات حسب مسؤولية المكتبة يستحيل القيام بها في الظروف الحالية للمكتبة خاصة بسبب النقص الحاد في عدد الموظفين إضافة إلى الحالة المتردية للمقر وقلة التجهيزات.

4-2-8- مشاكل المكتبة واقتراحات لحلها:

المشكل الأساسي الذي تعاني منه هذه المكتبة هو عدم ملائمة مقرها للعمل المكتبي، فهو لم يصمم للمكتبة أصلا، كما أنّ عدد العمال الذي لا يكاد يذكر جعل من المكتبة مجرد مستودع كبير للكتب، كما سجلنا غياب أي تكنولوجيا في تسيير المكتبة خاصة مع عدم تبني أي برنامج توثيقي متخصص مما قد يوفر الكثير من الحلول للمشاكل التي تعانيها هذه المكتبة ولعل البدا بتوفير المقر والبناء المناسب للمكتبة سيكون خطوة أولى تسمح بالبدا بتنظيم المكتبة و توزيع المصالح على المكاتب لممارسة عملها ثم الإسراع بتوظيف المكتبيين المتخصصين والعمال المهنيين بالعدد الكافي الذي يضمن أداء المهام الأساسية بالمكتبة ثم السعي تطويرها وتطبيق التكنولوجيات الحديثة في تسيير المكتبات الجامعية.

¹ - موقع الجامعة <http://www.univ-djelf.dz>

4-3- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

4-3-1- الموارد المادية للمكتبة:

تم إنشاء مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في شهر سبتمبر من السنة الجامعية 2004-2005 كي تقدم خدماتها لأربعة أقسام هي التخصصات الموجودة بالكلية وهي على التوالي: قسم علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم المالية والمحاسبة، إضافة طلبة السنة الأولى في الجذع المشترك وفي سنة 2016 تم الانتهاء من أشغال المقر الجديد للكلية في القطب الجامعي الجديد أين استفادت المكتبة من مقر جديد خاص بها فتم تقسيمه قسمين؛ القسم الأول: موجود بالطابق الأرضي يحتوي على مخزن، قاعة فهارس، بنك الإعارة أما القسم الثاني فيقع في الطابق العلوي ويحتوي على المكاتب الخاصة بإدارة المكتبة وقاعة الأساتذة وثلاث قاعات مطالعة.

تحتوي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على التجهيزات التي يوضحها الجدول التالي:

العدد	التجهيزات
300	الرفوف
06	المكاتب
128	طاوولات المطالعة
16	أجهزة الإعلام الآلي
03	طابعة

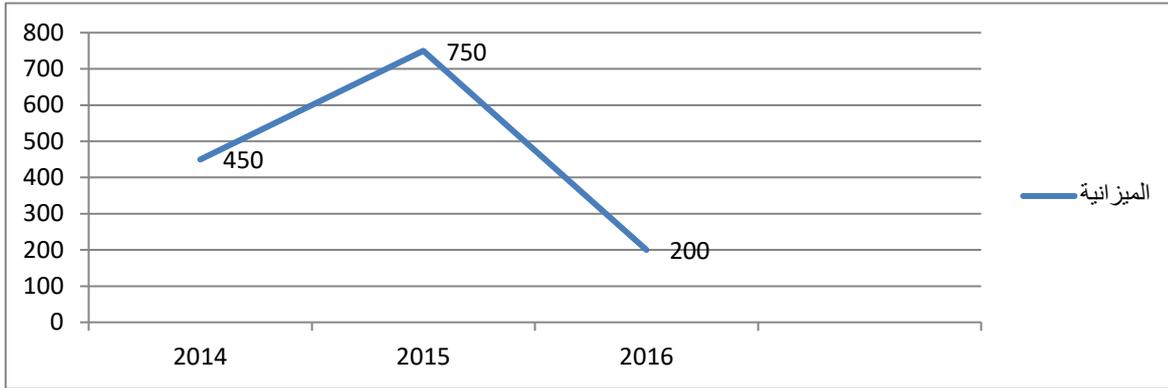
جدول رقم (16): تجهيزات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير¹

تعتبر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير أكثر مكتبات الجامعة حظا من حيث التجهيزات، إضافة إلى مقر المكتبة الجديد، فقد تم تأثيث المكتبة جيدا وبأثاث جيد وسليم في أغلبه، كما أن عدد الحواسيب فيها هو الأكبر في كل المكتبات بالجامعة ونسجل أنها المكتبة الوحيدة التي خصصت قاعة للأساتذة، ووضعت فيها مجموعة مختارة من العناوين.

¹ - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. مطبوعة التقرير السنوي للسنة الجامعية 2016-2017

4-3-2- الموارد المالية للمكتبة:

تتمتع مكتبة الكلية باستقلاليتها المالية منذ سنة 2012، وقد سمحت لها هذه الميزانية بتنمية رصيدها، وقد تباينت مبالغ الميزانية من 450 مليون سنتيم سنة 2014 و 200 مليون سنتيم سنة 2016، وهو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (11): المخصصات المالية لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير¹

عرفت ميزانية المكتبة في بدايتها استقرارا منذ إنشائها سنة 2012 وامتلاكها مواردها المالية الخاصة بالتزويد، حيث بلغ حجم الميزانية 750 مليون سنتيم واستمرت إلى غاية سنة 2014 حيث تم تقليص الميزانية ثم تم رفعها من جديد. لكن و نظرا لاستغلال نصف حجم الميزانية فقط ، فقد تم تقليص الميزانية إلى 200 مليون سنتيم فقط ولم يستهلك منها أي مبلغ بسبب أوامر عميد الكلية وذلك حسب مسؤول المكتبة مما يطرح تساؤلا كبيرا حول حداثة رصيد هذه المكتبة ذات التخصص الحساس ومدى حرية المكتبة في التسيير الوثائقي فلم يتم تزويد المكتبة خلال هذه السنة الجامعية بأي كتب جديدة وقد تدخلت عمادة الكلية عدة مرات في استهلاك المبالغ المالية للميزانية ويوضح المنحنى البياني أدناه تغير هذه الواردات خلال الثلاث سنوات الماضية، وقد علمنا أثناء الإعداد النهائي للدراسة أن المبلغ تم مضاعفته في السنة التالية 2017 ليصل 450 مليون سنتيم لكن مع اشتراط اقتناء كل الوثائق من الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية وما يحمله ذلك من محدودية في العناوين المقترحة للتزويد، ويوضح المنحنى أدناه عدم انتظام الموارد المالية لهذه المكتبة.

¹ - مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مارس 2017

4-3-3- الموارد البشرية:

4-3-3-1- الموظفون:

يتوزع موظفو مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب ما يوضحه الجدول التالي:

المنصب	العدد	المؤهلات
ملحق مكتبات مستوى ثاني	01	ليسانس مكتبات + 05 سنوات
ملحق مكتبات مستوى أول	02	ليسانس مكتبات
متصرف إداري	03	ليسانس حقوق
عون حفظ البيانات	02	شهادة كفاءة في المعلوماتية

جدول رقم (17): توزيع موظفي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب التخصص

يشرف على القيام بكل المهام المكتبية ثمانية موظفين فقط منهم ثلاثة في تخصص علم المكتبات والتوثيق، وثلاثة موظفين متخصصين في الحقوق بمنصب متصرف إداري، إضافة إلى عوني حفظ البيانات؛ ويتوزع هؤلاء الموظفون على المصالح الموجودة بمكتبة الكلية للقيام بكل المهام بالمكتبة، وهو عدد قليل مقارنة بكافة التخصصات التي تتبع هذه المكتبة، حيث تعاني المكتبة كغيرها من المكتبات في الجامعة من نقص الموظفين وانعدام عمال الأمن والنظافة.

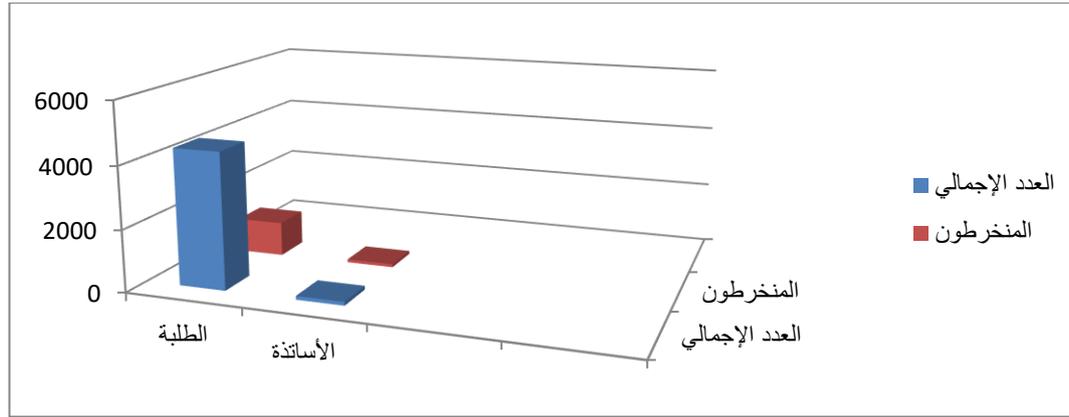
4-3-3-2- المستفيدون:

تقدم هذه المكتبة خدماتها لكل من طلبة وأساتذة الكلية في التخصصات الأربعة الموجودة بها وهي: تخصص العلوم التجارية، تخصص العلوم الاقتصادية، تخصص علوم التسيير، وتخصص العلوم المالية والمحاسبة حيث يتوزع عدد المنخرطين فيها حسب الجدول التالي:

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	4403	1115	25 %
الأساتذة	119	97	81 %

جدول رقم (18): توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب فئات المستفيدين

نلاحظ من خلال جدول المنخرطين في المكتبة أن عدد الطلبة المسجلين هو 1222 ويمثل فقط 25 % من مجموع الطلبة الذي يبلغ 4403 طالب في الأطوار الثلاثة ليسانس، ماستر ودكتوراه LMD، وكذلك الحال بالنسبة للأساتذة حيث يبلغ عدد المنخرطين في المكتبة 97 أستاذ من أصل مئة و تسعة عشر (119) أستاذ دائم يعمل بالكلية أي ما يمثل نسبة 81 % من مجموع الأساتذة وهي نسبة حسنة ، لكنها كان يمكن أن تكون أكبر بسبب توفر قاعة خاصة بهم في المكتبة.



الشكل رقم (12): المنخرطون في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب فئات المستفيدين

4-3-4- الموارد الوثائقية:

يتم اقتناء الوثائق المختارة لمكتبة الكلية عن طريق عملية الشراء مع تسجيل نسبة قليلة جدا من الإهداءات من طرف بعض الأساتذة أو الطلبة كما أن الرصيد عبارة عن كتب فقط، مع تسجيل غياب تام للدوريات. كما تحتوي المكتبة على مذكرات الماستر في كل التخصصات المدرسة بالكلية وهي متوفرة على شكل مطبوع وعلى شكل أقراص مضغوطة. يمثل الجدول أدناه توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب اللغة:

عدد النسخ	العناوين	
34865	6071	اللغة العربية
3987	931	اللغة الأجنبية
38852	7002	المجموع

جدول رقم (19): توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب اللغة¹

¹ - مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. ملف الجرد لسنة 2016

يمثل الجدول أعلاه توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حسب اللغة، حيث بلغ عدد العناوين باللغة العربية 6071 عنوان بمجموع 34865 نسخة، فيما يقدر عدد العناوين باللغة الفرنسية وهي اللغة الأجنبية الوحيدة بـ 931 عنوان بمجموع 3987 نسخة.

من خلال الجدول المتعلق باقتناءات المكتبة نجد تفاوتاً كبيراً في نسبة العناوين المكتتاة حسب اللغات حيث أن النصيب الأكبر كان للغة العربية بـ 6071 عنوان باللغة العربية مقابل 931 عنوان فقط باللغات الأجنبية، كما أن عدد النسخ أكبر بكثير من عدد العناوين.

4-3-5- العمليات الفنية:

كغيرها من المكتبات؛ لا تمارس هذه المكتبة كافة الخطوات للمعالجة الفنية للرصيد إذ تقوم فقط بتصنيف الرصيد ثم إعداد قوائم الإعارة، وتقوم خطة التصنيف على تقسيم الرصيد حسب اللغة كتب باللغة العربية وكتب باللغة الفرنسية ثم الإشارة إلى التخصص بحروف هجائية ثم ترتب الكتب على الرفوف عددياً، مثلاً: EA للكتب حول الاقتصاد باللغة العربية، EF للكتب باللغة الفرنسية؛ ثم تضاف إليها الأرقام التسلسلية ليتم ترتيب الكتب وفقها على الرف.

4-3-6- أدوات البحث البيبليوغرافي:

تتوفر المكتبة على فهرس مطبوعة تمثل قائمة هجائية لعناوين الكتب وأسماء المؤلفين ثم الشفرة، كما تتوفر على ملف آلي يحمل نفس البيانات ويوضع في قاعة الفهارس وتم تسخير ثماني أجهزة حاسوب لذلك.

4-3-7- خدمات المعلومات بالمكتبة:

- مثل غيرها من المكتبات تقوم مكتبة الكلية بتقديم خدمة الإعارة بنوعيتها، فتقدم خدمة الإعارة الداخلية داخل قاعات المطالعة الثلاث، وتقدم خدمة الإعارة الخارجية لمدة محددة قابلة للتجديد.

- بدأت المكتبة إلى إنشاء مكتبة إلكترونية لمذكرات الماستر في تخصص العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وذلك منذ سنة 2005 إلى سنة 2011 وذلك بهدف مساعدة الطلبة وتوجيههم، ويمكن الحصول على الفهرس الآلي للمكتبة عند الطلب، لكن مشروع هذه المكتبة متوقف على إيصال المقر الجديد للكلية بشبكة الهاتف وشبكة الانترنت غير المتوفرة في هذا المقر الجديد.

4-3-8- مشاكل المكتبة ومقترحات لحلها:

رغم أن حال هذه المكتبة أفضل من حال بعض المكتبات الأخرى بالجامعة إلا أنها تعاني كباقي مكتبات الكليات من مجموعة من المشاكل والنقائص مثل:

- قلة الموظفين المتخصصين في علم المكتبات، فثلاثة منهم فقط لا يستطيعون ضمان التسيير العلمي والعملي لمختلف الوظائف المكتبية وكذلك نقص أعوان الأمن وعمال النظافة.
- عدم توفر خدمة الانترنت.

- عدم وجود برامج توثيقية لتسيير المكتبات مثل برنامج سنجاب أو غيره.
 - اقتصار الرصيد على الكتب رغم توفر الدوريات والمجلات المتخصصة في الاقتصاد.
 للتغلب على هذه المشاكل يجب البدء بتغطية النقص في عدد الموظفين المتخصصين وغيرهم، المسارعة بربط المكتبة بشبكة الانترنت، محاولة تطبيق الطرق الحديثة لتسيير المكتبات واستخدام التكنولوجيات الحديثة لتطوير خدمات المكتبة.

4-4 مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون:

4-4-1- الموارد المادية:

كانت كلية الآداب واللغات والفنون تابعة لكلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية وقد انفصلت عنها سنة 2011 لتستقل بإدارتها ومبناها الخاص، ثم أنشأت مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون بالمقر الجديد بمبنى الكلية في الطابق الأرضي منه¹، وتتكون المكتبة من خمس قاعات، منها مكتب مسؤول المكتبة، وأربع قاعات أخرى: قاعة خاصة ببنك الإعارة والفهارس المصنفة، وثلاث قاعات خاصة بالمخازن ويخصص جزء من أحد هذه القاعات لتسيير الرصيد الوثائقي أو المعالجة الوثائقية، من أعجب ما لاحظناه على هذه المكتبة عدم وجود قاعة مطالعة، إذ أن القاعة التي كانت مخصصة للإعارة الداخلية تم استغلالها من طرف إدارة الكلية كقاعة للتدريس وقد دفع هذا بمسؤولي المكتبة إلغاء خدمة مهمة هي خدمة الإعارة الداخلية. لانعدام المكان الذي تقدم فيه هذه الخدمة، كما أن الملاحظة العامة على بناية مكتبة الكلية، أنها غير ملائمة تماما كمكتبة، إذ تفتقر القاعات إلى الإنارة الطبيعية ماعدا قاعة واحدة، ويتسبب أي مشكل في الكهرباء بتوقف العمل بالمكتبة لانعدام الإضاءة واستحالة الرؤية، كما أن اتجاه بنك الإعارة معكوس، إذ يقع في الجزء الذي توضع فيه الفهارس، تصميم هذه المكتبة يعتبر غريبا، فالمخازن مقسمة إلى قاعات صغيرة وبنك الإعارة عبارة عن رواق مظلم أما قاعة الفهارس فعي عبارة عن مساحة توضع فيها أجهزة الإعلام الآلي وشباك تمارس عبره خدمة الإعارة. تتوفر المكتبة على تجهيزات متنوعة، لكنها تبقى غير كافية لممارسة العمل المكتبي وهذا ما يوضحه هذا الجدول التالي:

العدد	التجهيز
05	طاولة مكتب
03	الطابعات
00	آلة النسخ
0	الطاولات
0	المقاعد
10	أجهزة الإعلام الآلي

جدول رقم (20): تجهيزات كلية الآداب واللغات والفنون

¹ - مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون، سبتمبر 2017

سجلنا بعد معاينة مكتبة كلية الأدب واللغات والفنون مجموعة من الملاحظات على التجهيزات فإضافة إلى محدوديتها؛ لاحظنا ما يلي:

- الرفوف المستخدمة في المكتبة ليست الرفوف الخاصة بالمكتبات بل تشبه الرفوف الموجودة في محلات عرض المتاجر وهي غير مثبتة بشكل جيد.
- أما الطاولات ونظرا لغياب قاعة المطالعة، فلا توجد طاولات أو مقاعد، وحتى أثاث الفهرس البطاقي أستغل في تسيير عملية الإعارة بوضع بطاقات الطلبة فيها.
- عدد أجهزة الإعلام الآلي هو عشرة أجهزة مقسمة على مصلحة الإعارة؛ إذ توجد بقاعة الفهارس خمس أجهزة إعلام آلي يسجل عليها قوائم مقتنيات المكتبة وتسمح بالبحث الآلي للطلبة، والخمسة الأخرى مخصصة للأعمال الإدارية للموظفين.
- التجهيزات غير كافية بالنسبة لمكتبة الكلية التي تضم ثلاث تخصصات كبيرة هي الأدب العربي واللغات الأجنبية والفنون.

4-4-2- الموارد المالية للتزويد:

كانت هذه المكتبة تابعة ماليا لإدارة الجامعة والمكتبة المركزية حيث أنها هي التي تتكفل بتزويدها بمختلف المقتنيات ولم تمتلك مواردها المالية الخاصة إلا سنة 2015، حيث استلمت المبالغ التالية¹:

السنة	2015	2016
مقدار الميزانية	850 مليون سنتيم	450 مليون سنتيم

جدول (21): ميزانية مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون

يتم اقتناء مصادر المعلومات في هذه المكتبة عن طريق الشراء مع تسجيل بعض الهدايا القليلة من طرف بعض الأساتذة، وتصرف الميزانية كاملة على اقتناء الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات، إذ لا توجد مصادر إلكترونية أو دوريات أو غيرها. ونسجل تغييب المكتبة من هذه العملية إذ تستلمها إدارة الكلية ولا تستشير المكتبة حتى في العناوين الموجودة سابقا، مما خلق حالة كبيرة من التكرارات في العناوين واقتناء عناوين كثيرة غير مستخدمة وغير مطلوبة.

4-4-3- الموارد البشرية:

4-4-3-1 الموظفين:

يتنوع موظفو مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب مؤهلاتهم والمناصب التي يتولونها وفق ما يوضحه الجدول التالي المحصل من التقرير السنوي للمكتبة:

1- مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون. التقرير السنوي سنة 2017

المؤهلات	العدد	المنصب
ليسانس علم المكتبات	03	ملحق بالمكتبة الجامعية
شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA	01	مساعد مكتبي
تقني في الإعلام الآلي	01	عون حفظ بيانات
تقني سامي في الإعلام الآلي	01	عون إداري
	6	المجموع

جدول رقم (22): الموارد البشرية لمكتبة كلية الآداب واللغات والفنون

نلاحظ من خلال هذا الجدول العدد القليل من الموظفين في هذه المكتبة، فرغم أنها مكتبة قديمة ورغم أن الكلية تشمل ثلاث تخصصات مختلفة، إلا أن عدد الموظفين محدود جدا مقارنة بالمهام التي يجب أن يقوموا بها، كما أن الموظفين المهنيين غير موجودون مما يدفع المكتبيين ورؤساء المصالح والمتخصصين في علم المكتبات إهمال مهامهم المكتبية للتفرغ للإعارة أو الجرد أو حتى إصاق شفرات الكتب.

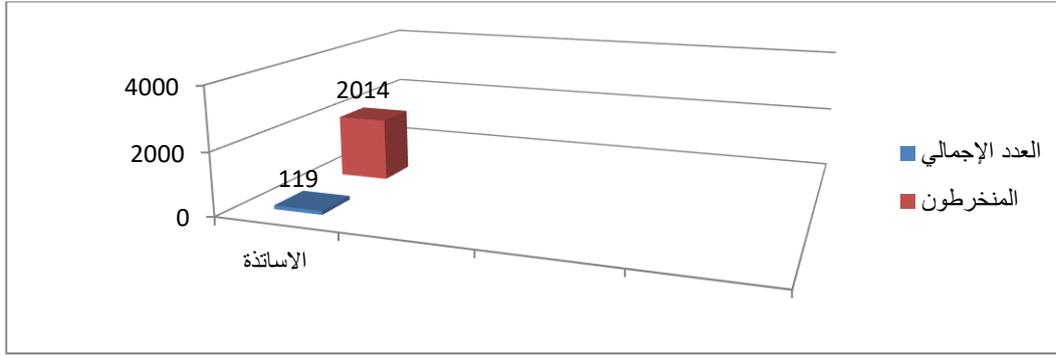
3-4-3-2- المستفيدون:

تخدم هذه المكتبة طلبة وأساتذة تخصص اللغات (الإنجليزية والفرنسية) وتخصص الفنون لكن عدد المسجلين في هذه المكتبة لا يجسد ذلك:

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	6612	2014	30 %
الأساتذة	119	34	29 %

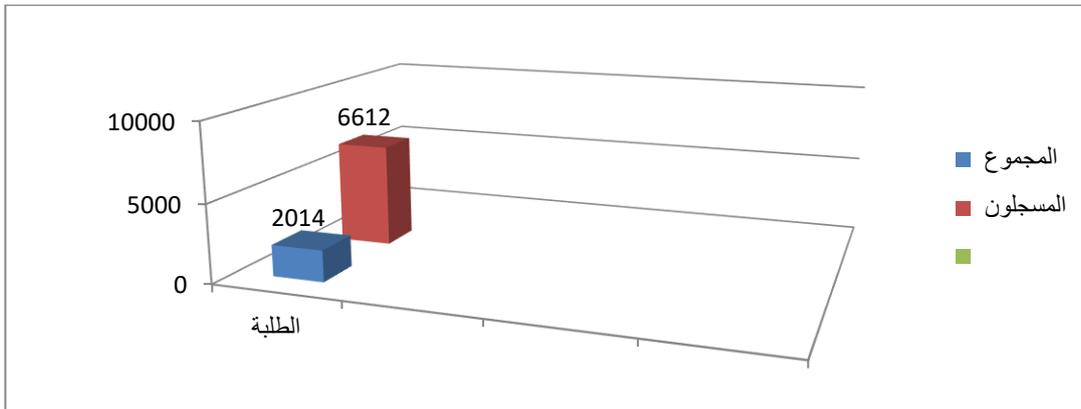
جدول رقم (23): توزيع المنخرطين في المكتبة في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب الفئات

يبلغ عدد أساتذة الكلية 119 أستاذا أما عدد المسجلين في المكتبة فهو 34 أستاذا فقط، أي نسبة 29% فقط من المجموع الكلي للأساتذة وهي نسبة قليلة جدا، فحتى المكتبيون يسجلون غياب الأساتذة الدائمين عن استعارة الوثائق من المكتبة مقارنة بالأساتذة المؤقتين.



الشكل رقم (13): نسبة الأساتذة المنخرطين في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون

إن العدد الإجمالي للطلبة بهذه الكلية يعتبر الأكبر من حيث العدد في كافة كليات الجامعة، حيث يبلغ عددهم 6612 طالب، لكن 30 % فقط منهم مسجلون في المكتبة، ويظهر الشكل البياني التالي بوضوح هذا التباين:



الشكل رقم (14): نسبة الطلبة المنخرطين في مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون

يوضح المنحنى البياني ضعف نسبة الطلبة المنخرطين بالمكتبة مقارنة بالعدد الإجمالي لطلبة الكلية، ما يطرح تساؤلاً كبيراً حول أسباب عزوف المستفيدين عن المكتبة، وربما كانت بعض المعلومات التي ذكرناها سابقاً قد تبرر نسبة كبيرة من أسباب هذا العزوف.

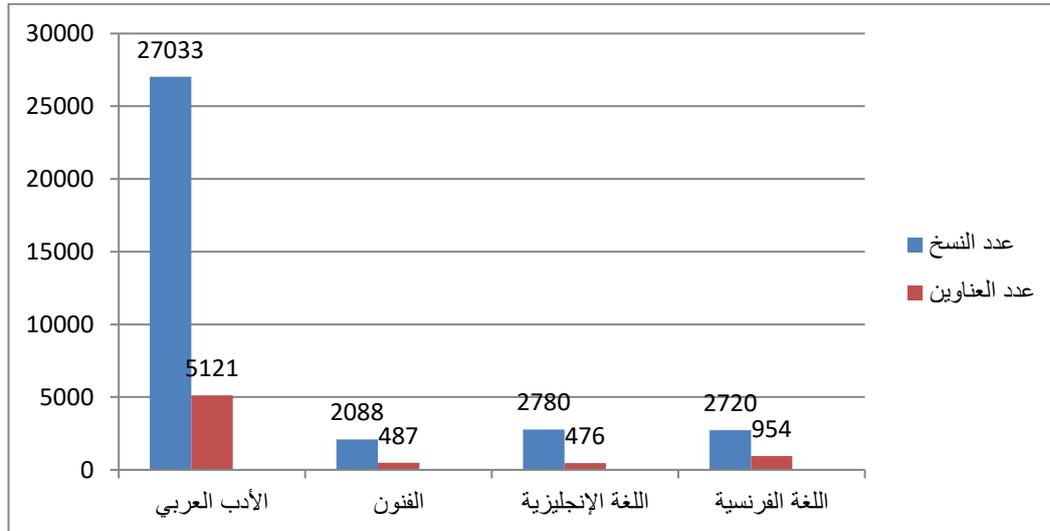
4-4-4- الموارد الوثائقية:

يتوزع رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون على مجموع التخصصات الثلاث الموجودة بالكلية ويتوزع الرصيد كما يوضحه الجدول التالي:

التخصص	عدد النسخ	عدد العناوين	النسبة المئوية
الأدب	27033	5121	73%
الفنون	2088	487	7%
الإنجليزية	2780	476	7%
الفرنسية	2720	954	13%
المجموع الكلي	34621	7038	100%

جدول رقم (24): رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب التخصص

يبلغ حجم رصيد تخصص الأدب العربي 5121 عنوان بمجموع 27033 نسخة ليليه تخصص الفرنسية بـ 954 عنوان و2720 نسخة، ثم يأتي تخصص اللغة الفنون بـ 487 عنوان بمجموع 2088 نسخة وأخيرا تأتي اللغة الإنجليزية بـ 476 عنوان بمجموع 2780 نسخة.



الشكل رقم (15): توزيع رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون حسب التخصص

يتوزع رصيد مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون على التخصصات الموجودة بالكلية لكننا نلاحظ من خلال الجدول أدناه أن رصيد المكتبة يميل بشدة إلى تخصص الأدب العربي إذ يمثل نسبة 73% من المجموع الكلي للرصيد وهذا يعود ربما لكون هذا التخصص هو الأقدم بين التخصصات الأخرى؛ ويتطابق توزيع حجم الرصيد مع الترتيب الزمني لظهور هذه التخصصات في الجامعة، كما نلاحظ عدم وجود أي دوريات أو مصادر أخرى باستثناء بعض المذكرات التي لم نتتمكن من حصرها لغياب قوائم تضبط عددها.

4-4-5- العمليات الفنية:

تقتصر العمليات الفنية الممارسة في هذه المكتبة على التصنيف، فالفهرسة غير موجودة وكذلك الحال بالنسبة للتكثيف؛ وحتى التصنيف فهو يمارس بشكل عملي إذ لا تطبق المكتبة تصنيفا علميا معينا، بل تكتفي بتقسيم الرصيد حسب التخصصات الموجودة بالكلية والإشارة لكل منها بحروف مثلا: الفنون Ar، الأدب L، الفرنسية F، وهكذا ثم ترتب الكتب في كل صنف تسلسليا.

4-4-6- أدوات البحث:

للبحث عن مصادر المعلومات أي الكتب المتوفرة بهذه المكتبة، أعد المكتبيون قوائم للمقتنيات تحوي عنوان الكتاب، مؤلفه ورمز التصنيف وذلك باستخدام برنامج معالجة النصوص Excel وتوضع في قاعة الفهارس حيث تتوزع على خمس أجهزة حاسوب حيث يمكن البحث في هذه القوائم حسب المؤلف والعنوان.

4-4-7- خدمات المعلومات:

- تقتصر الخدمات في هذه المكتبة على الخدمة البديهية في أي مكتبة وهي خدمة الإعارة، لكن في هذه المكتبة تقلصت أكثر إلى نوع واحد فقط منها وهو الإعارة الخارجية وهذا بسبب انتزاع إدارة الكلية لقاعة المطالعة وتخصيصها كقاعة للتدريس، ونشير أنه عند وضع اللمسات الأخيرة للبحث، أخبرنا مسؤول المكتبة أنه تم تخصيص قاعة صغيرة بسعة 100 مقعد كقاعة للمطالعة وتم بذلك استئناف خدمة الإعارة الداخلية.

- كما تقوم المكتبة كذلك بشكل من الأشكال الإحاطة الجارية، حيث يتم الإعلان عن المقتنيات الجديدة للمكتبة.

4-4-8- مشاكل المكتبة ومقترحات لحلها:

- تعاني المكتبة كثيرا بسبب عدم ملائمة بنائها للعمل المكتبي، خاصة غياب الإنارة الطبيعية في المكتبة وبشكل خاص بالرواق المخصص للإعارة، وحتى التجهيزات المستخدمة قليلة وأحيانا غير مناسبة مثلما هو الحال بالنسبة للرفوف.

- قلة عدد الموظفين سواء المتخصصين في علم المكتبات أو غيرهم.

- عملية التزويد تتم على مستوى عمادة الكلية التي أقصت المكتبة من كل المهام حيث لا يؤخذ رأي المكتبيين ولا يراعى حتى الرصيد الموجود مسبقا في هذه المكتبة¹.

- عدم وجود برنامج توثيقي لتحقيق التسيير الإلكتروني للمكتبة.

- عدم وجود قاعة مطالعة تتوافق وحجم المستفيدين المحتملين لهذه المكتبة.

إن حل مشاكل هذه المكتبة يجب أن يبدأ بإعطاء المكتبة حرية التسيير والتصرف في ميزانية الاقتناء، وكذلك تغيير أو إعادة تهيئة مبنى المكتبة كي يكون مناسباً للعمل المكتبي، إضافة ومثل كل المكتبات السابقة؛ زيادة عدد الموظفين وتوفير برامج توثيقية للتسيير.

¹ - مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، نوفمبر 2017

4-5- مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:

تم إنشاء هذه المكتبة سنة 2010 عند استلام المقر الجديد لكلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية، ثم انقسمت هذه الكلية إلى كليتين؛ كلية الآداب واللغات والفنون، وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك سنة 2011. تضم الكلية التخصصات المدرسة على مستوى قسم العلوم الإنسانية بتخصصاته الأربعة وهي: علم المكتبات، التاريخ، علم الآثار والصحافة، إضافة إلى قسم العلوم الاجتماعية بتخصصي علم الاجتماع والديموغرافيا وقسم علم النفس والفلسفة.

4-5-1- الموارد المادية للمكتبة:

يقع مقر مكتبة الكلية بمبنى كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لكن الرصيد موزع على مقرين؛ يتواجد الأول في قاعة مستعارة من معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بتجهيزاتها والتي خصصت للكتب الخاصة بقسم العلوم الاجتماعية، ومكتبة الكلية الموجودة بقسم العلوم الإنسانية والتي تخص كتب العلوم الإنسانية. تتكون المكتبة من طابقين، الطابق الأرضي ويحتوي على ثلاثة مكاتب، وبنك إعاره كبير وقاعة مساحتها كبيرة مقسمة ثلاث أقسام مختلفة الحجم؛ خصصت قاعتان منها لمعالجة الرصيد الخاص بقسمي العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية كل تخصص على حدة، أما القسم الأكبر من القاعة فقد تم استغلاله كمخزن لرصيد قسم العلوم الإنسانية، أما الطابق الثاني والثالث فيتمثلان في قاعات المطالعة منها قاعة مجهزة بتوصيل بشبكة الانترنت وقد بدأت كمشروع لمكتبة إلكترونية خاصة بالأساتذة لكن هذه القاعات انتزعت من المكتبة التي احتفظت بالقاعة الموجودة بالطابق الأول فقط لقاعة المطالعة في حين تم استغلال القاعات الأخرى بعد إعادة تهيئتها وتقسيمها كقاعات تدريس؛ أما مشروع مكتبة الأساتذة الإلكترونية فقد تحول مجرد قاعة للأساتذة لا تتوفر على أدنى الشروط.

تتوفر مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على تجهيزات بسيطة جدا لا تكفي ولا تليق بمكتبة كلية كبيرة تخدم قسمين متنوعين ومتفرعين إلى عدة تخصصات؛ ويتضح ذلك في الجدول التالي:

العدد	التجهيز
130	الرفوف
72	الطاولات
04	طاولات المكاتب
02	الطابعات
01	آلة النسخ
10	حاملة بطاقات الفهارس
03	العربات chariot
07	أجهزة الإعلام الآلي

جدول رقم (25): تجهيزات كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

لم تكن المعلومات حول هذه المكتبة موجودة، وقد تم الاستعانة بطلبة علم المكتبات بالكلية في إعداد معظم التعدادات المتعلقة بالتجهيزات، وهناك منها تلك التي أعدتها الباحثة وذلك في ظل غياب هذه الإحصاءات جاهزة بالمكتبة. تعتبر التجهيزات الموجودة بمكتبة الكلية قليلة جدا مقارنة بكلية تعتبر من أكبر الكليات في الجامعة وأكثرها تنوعا في التخصصات، وهي غير كافية حسب ما لاحظناه للقيام حتى بمختلف الوظائف الأساسية بالمكتبة.

4-5-2- الموارد المالية:

إن المكتبة المركزية الجامعية هي التي كانت تتكفل باقتناء المصادر لأغلب المكتبات التي لم يكن لديها موارد مالية خاصة حيث تبعت مكتبة الكلية قائمة مصادر المعلومات التي أختارها مسؤولوها بالتنسيق مع الأساتذة لتقوم المكتبة الجامعية المركزية بإجراءات الشراء، وفي سنة 2015 اكتسبت الكلية استقلاليتها المالية فأصبحت المكتبة تقوم بالتزويد بنفسها والجدول التالي يوضح توزيع الميزانية حسب السنوات:

السنة	2015	2016	2017
مقدار الميزانية	800 مليون سنتيم	300 مليون سنتيم	500 مليون سنتيم

جدول رقم (26): ميزانية مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن نسبة الميزانية التي منحت للمكتبة أول مرة بلغت 800 مليون سنتيم ثم تقلص العدد أكثر من النصف سنة 2016 ثم عاد المبلغ سنة 2017 إلى 500 مليون، وهو ما يعود إلى سياسة الدولة في ترشيد النفقات التي أثرت في ميزانية الجامعات وبالتالي ميزانية المكتبات الجامعية، تنفق هذه الميزانية كلها على شراء الكتب فقط دون غيرها من مصادر المعلومات حيث يصرح مسؤول المكتبة أنه يمنع من الاشتراك في الدوريات أو قواعد البيانات بحجة وجود نظام ال-SNDL وأنه لا يوجد بند في الميزانية يسمح له بذلك¹، فيقوم بانتقاء العناوين التي يريد اقتناءها بالتنسيق مع الأساتذة ومع مراعاة الرصيد الموجود قبلا في المكتبة، كما صرح مسؤول المكتبة أنه يسعى توجيه الاقتناءات وتركيزها على شراء الوثائق في التخصصات ذات التغطية الموضوعية الضعيفة ثم الرجوع إلى الاقتناء بتوازن بين كل التخصصات.

4-5-3- الموارد البشرية:

4-5-3-1- الموظفون:

يتوزع موظفو مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حسب المناصب التي يشغلونها وحسب مؤهلاتهم كما يوضحه الجدول التالي:

¹ - مقابلة متكررة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية فيفري 2016

المنصب	العدد	المؤهلات
ملحق بالمكتبات المستوى الاول	4	ليسانس مكتبات
كاتب مديرية	1	مستوى نهائي
عون تقني	1	تقني مكتبات
المجموع	6	

جدول رقم (27): الموارد البشرية لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

نلاحظ من خلال هذا الجدول العدد القليل للموظفين في هذه المكتبة، فرغم أنها مكتبة قديمة النشأة ورغم أن الكلية تشمل قسمين مختلفين وعدة تخصصات إضافة إلى الجذع المشترك، إلا أن عدد الموظفين محدود جدا مقارنة بالمهام التي يجب أن يقوموا بها، كما أن الموظفين المهنيين غير موجودون مما يدفع المكتبيين رؤساء المصالح والمتخصصين في علم المكتبات إهمال مهامهم المكتبية الأساسية للتفرغ للإعارة أو الجرد أو حتى إصاق شفرات الكتب وترتيبها، كما أن هؤلاء الموظفين موزعون على المكتبتين مما يقلص تأثيرهم على أداء مكتبة الكلية. ونشير إلى استفادة المكتبة من طلبة تخصص علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات في فترات التربص الميداني؛ رغم أن هؤلاء لا يستفيدون كثيرا من تربصهم نظرا لمحدودية ما يمكنهم تعلمه وتطبيقه في المكتبة في ظل ظروفها الحالية.

4-5-3-2- المستفيدون:

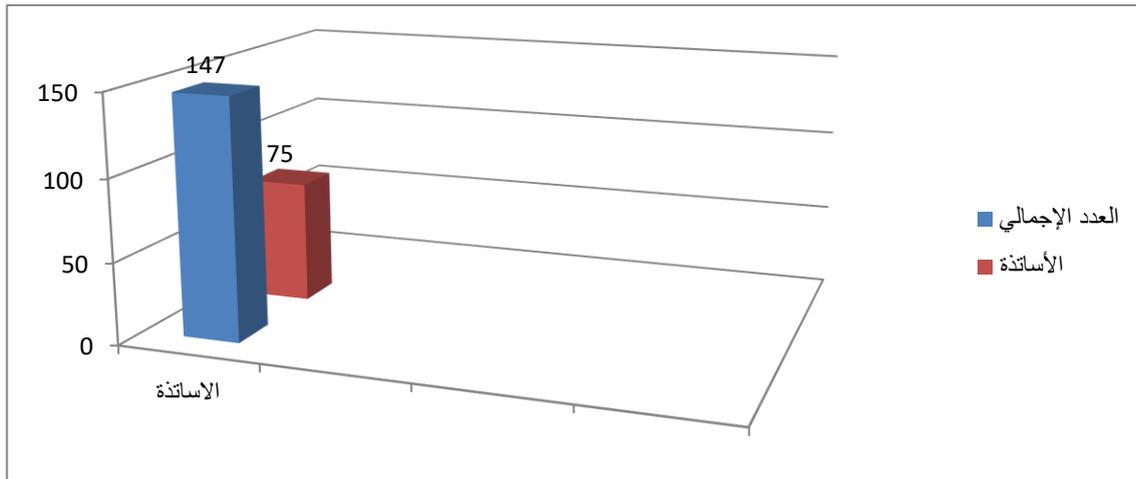
يمثل الجدول التالي عدد المنخرطين في المكتبة من فئتي الطلبة والأساتذة:

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	7585	2567	34 %
الأساتذة	147	75	51 %

جدول رقم (28): توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

تقدم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية خدماتها لطلبة وأساتذة الكلية بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم لكن عدد المنخرطين في المكتبة لا يعكس ذلك حيث نجد من خلال الجدول أنه من بين 7586 طالب الذين يدرسون بالكلية؛ فقط 2567 منهم مسجلون في المكتبة للاستفادة من رصيدها، أي أنهم يمثلون 34 % فقط من مجموع طلبة الكلية وهي نسبة ضعيفة قد تعود لعدة أسباب وتدعو معرفتها للمزيد من الدراسات التقييمية للمكتبة.

أما بالنسبة للأساتذة فتبلغ نسبة المسجلين منهم في المكتبة 51 % فقط من مجموع أساتذة الكلية وهي نسبة متوسطة ومتواضعة جدا كما ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (16): نسبة الأساتذة المسجلين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

يبلغ عدد الأساتذة المسجلين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية 64 أستاذ أي بنسبة 44%، في حين لا يتجاوز عددهم في قسم العلوم الاجتماعية 10 أساتذة وهي نسبة ضعيفة جدا ولا تمثل سوى 7% من مجموع أساتذة القسم، وتعتبر نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالعدد الإجمالي للأساتذة بالكلية وقد يعود ذلك جزئيا- لكون إدارة المكتبة تسمح لكل الأساتذة بالدخول إلى مخازن الكتب دون اشتراط انتسابهم للمكتبة مما يدفع بالكثير منهم إلى عدم الحرص على الانخراط فيها.

4-5-4- الموارد الوثائقية:

تتوزع الموارد الوثائقية لمكتبة الكلية على مكتبتين، واحدة في قسم العلوم الإنسانية وأخرى في قسم العلوم الاجتماعية.

أ- مكتبة قسم العلوم الاجتماعية:

لقد وجدنا صعوبة في تحديد حجم رصيد مكتبة قسم العلوم الإنسانية لغياب الملفات الخاصة بذلك وعدم إعداده مسبقا وكان الأمر أصعب مكتبة قسم على الاجتماع فكلتا المكتبتين لم تكن تتوفر على معلومات دقيقة عن توزيع الرصيد ويوضح الجدولين التاليين توزيع الرصيد في كل مكتبة.

الكتب	باللغة العربية	باللغة الأجنبية	المجموع
عدد النسخ	1326	0	1326
عدد العناوين	964	0	964

جدول رقم (29): يوضح توزيع الكتب بمكتبة قسم علم الاجتماع حسب اللغة¹

نسجل من خلال هذا الجدول انعدام أي كتب باللغات الأجنبية في مجال العلوم الاجتماعية كما أن عدد العناوين قليل مقارنة بما يجب ان يكون عليه في تخصص عريق ومهم في الكلية كما أنه أقدم من تخصص العلوم الإنسانية بالجامعة، وحتى عدد النسخ قليل جدا لا يكاد يتجاوز معدل نسخة أو اثنتين من كل عنوان.

ب- مكتبة قسم العلوم الإنسانية:

تم إعداد هذا الجدول اعتمادا على الملف الرئيسي للرصيد وبحكم اشتغال الباحثة بالتدريس في نفس القسم، فقد كان العمل على هذه المكتبة أسهل وأكثر دقة نظرا لإمكانية التردد بكثرة على المكتبة والاستعانة بالطلبة المتربصين في علم المكتبات للسنة الجامعية 2017-2018 للحصول على معلومات مفصلة عن الرصيد. حيث تم إعداد هذه الإحصائيات انطلاقا من الملف الرئيسي للرصيد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الوثائق	اللغة العربية		اللغة الأجنبية	
	عدد العناوين	عدد النسخ	عدد العناوين	عدد النسخ
الدوريات	47	63	02	10
الموسوعات	647	2215	00	00
القواميس	79	321	11	20
الكتب	3576	13016	180	796
المجموع	4349	15615	193	826

جدول رقم (30): توزيع رصيد مكتبة قسم العلوم الإنسانية حسب نوع الوثيقة واللغة¹

يمثل الجدول أعلاه؛ توزيع الرصيد حسب نوع الوثيقة حيث تصنف المكتبة القواميس والموسوعات منفصلة وليس مع الكتب مع تسجيل وجود 47 دورية كانت ضمن المقتنيات القديمة للمكتبة، وتمثل الكتب 82 % من مجموع الرصيد.

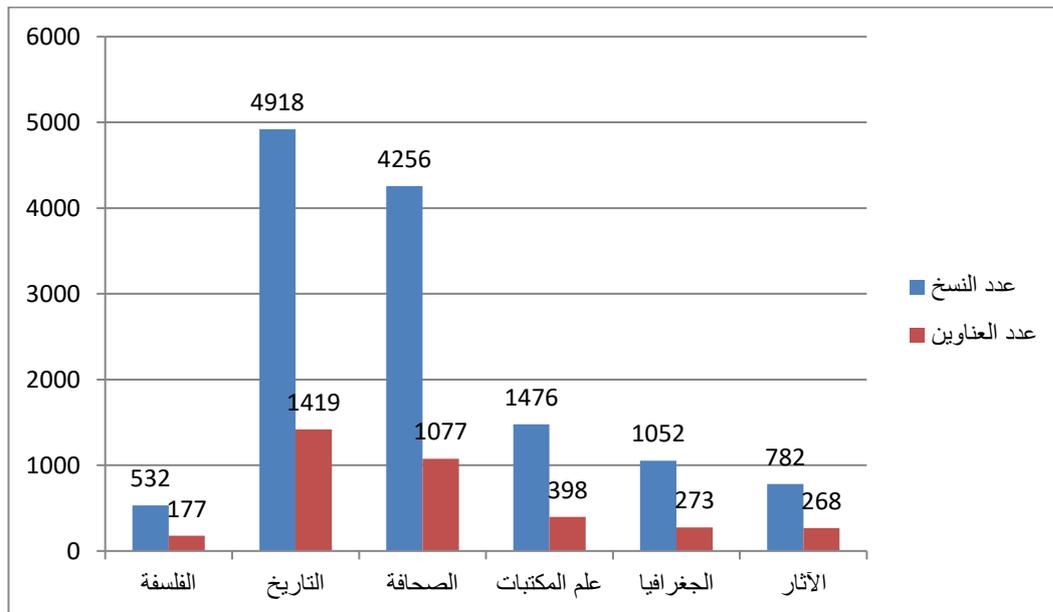
كما يمثل الجدول التالي توزيع الرصيد عدد النسخ والعناوين حسب اللغة وحسب التخصص:

1- مكتبة قسم العلوم الإنسانية. ملف الجرد لسنة 2017

اللغة الأجنبية		اللغة العربية		التخصص
عدد النسخ	عدد العناوين	عدد النسخ	عدد العناوين	
06	01	532	177	الفلسفة
735	163	4918	1419	التاريخ
32	12	4256	1077	الصحافة
00	00	1476	398	علم المكتبات
07	02	1052	273	الجغرافيا
16	02	782	268	الأثار
796	180	13016	3576	المجموع

جدول رقم (31): توزيع الرصيد حسب اللغة والتخصص في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نلاحظ من خلال هذا الجدول قلة المصادر باللغات الأجنبية التي تقتصر أصلا على اللغة الفرنسية، كما سجلنا انعدامها في تخصص علم المكتبات، ونلاحظ تفاوتاً في توزيع العناوين بين مختلف التخصصات يعود بشكل كبير إلى التسلسل الزمني لفتح التخصصات بالقسم.



الشكل رقم (17): توزيع الرصيد حسب التخصص في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

يوضح الشكل البياني أعلاه اختلاف المقتنيات بالمكتبة حسب التخصصات، حيث تمثل العناوين في تخصص التاريخ نسبة 40% من مجموع الرصيد وتليها الصحافة بنسبة 30% كما سجلت النسب الدنيا في تخصصات الجغرافيا ثم الآثار بنسبة 8% فقط ثم الفلسفة بنسبة 5% ويعود ذلك إلى حداثة بعض التخصصات مقارنة بغيرها في الكلية حسب ما أدلى به مسؤول المكتبة.

4-5-5- العمليات الفنية:

إن ارتيادنا لهذه المكتبة وتعاملنا معها بشكل دائم سمح لنا بملاحظة غياب العمليات الفنية خاصة الفهرسة والتكشيف والاستخلاص، لكن المكتبة تبنت جزءا من تصنيف ديوي حيث استخدمت أرقام القسم الرئيسي للتخصص ثم تصنيف له رقم ترتيب تسلسلي.

4-5-6- أدوات البحث:

تحتوي المكتبة على مجموعة من الفهارس المصنفة المطبوعة والموزعة حسب التخصصات حيث ترتب العناوين هجائيا حسب العنوان وتحتوي على المؤلف والشفرة، كما يمكن لرواد المكتبة الاطلاع على بيانات الكتب في القوائم المسجلة على أجهزة الكمبيوتر الموجودة ببنك الإعارة أو في الموقع الإلكتروني للجامعة.

4-5-7- خدمات المعلومات:

الخدمة الوحيدة المقدمة في هذه المكتبة هي خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، أما باقي الخدمات فلا أثر لها ويعود ذلك حسب مسؤول المكتبة إلى قلة عدد الموظفين بالمكتبة وعدم استقرارهم في مناصبهم حيث يتم تغيير توجيههم في كل مرة من طرف إدارة الجامعة أو الكلية.

4-5-8- مشاكل المكتبة:

تعاني مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية من عدة مشاكل أهمها:
- قلة عدد الموظفين عموما والمتخصصين في علم المكتبات.
- عدم توفر أعوان الأمن والنظافة خاصة مع كبر المساحة المخصصة للمكتبة.
- عدم وجود برمجيات وثائقية للتسيير الإلكتروني للمكتبة وانعدام موظفين متخصصين في الإعلام الآلي إضافة إلى قلة التجهيزات المخصصة للعمل المكتبي.
إن حال مكتبة هذه الكلية لا يختلف عن الكثير من مثيلاتها بالجامعة، لكنها تتميز بمورد بشري يمكنها أن تستغله في تغطية الكثير من مشاكلها ويتمثل هذا المورد في طلبة وأساتذة علم المكتبات بالقسم، حيث يمكن إجراء الحصر التطبيقية والاعمال الموجهة في المكتبة وذلك بفهرسة وتصنيف الكتب الموجودة بها، وتكشيفها، وانشاء قواعد بيانات، وذلك باستغلال الوحدات المدرسة في التخصص لتحسين وضع المكتبة.

4-6- مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة:

لقد استقادت كلية العلوم الطبيعية والحياة من مقر جديد في السنة الجامعية 2011-2012، فبعد أن كانت لسنوات تابعة لمعهد الفلاحة الرعوية الذي تدرس به تخصصات العلوم الطبيعية ومع افتتاح المقر الجديد للكلية، افتتحت مكتبة العلوم الطبيعية والحياة لتضم أيضا رصيد قسم البيولوجيا، وقسم الفلاحة الرعوية، قسم علوم الأرض، وقسم علوم الطبيعة ويتوزع رصيد مكتبة الكلية على مقرين؛ المكتبة الفرعية في قسم الفلاحة الرعوية ومكتبة الكلية بالمقر الجديد للكلية.

4-6-1- الموارد المادية للمكتبة:

سنستعرض تجهيزات مكتبة الكلية بعرض تجهيزات كل مكتبة في مقرها الخاص المكتبة الفرعية بقسم الفلاحة الرعوية ومكتبة الكلية:

أ- تجهيزات المكتبة الفرعية لقسم الفلاحة الرعوية:

تقع المكتبة في الطابق الثاني من مبنى القسم، وتحتوي على قاعة مخزن وقاعة مطالعة، ولا توجد قاعة معالجة وتتوفر المكتبة على التجهيزات التالية:

التجهيزات	العدد
الرفوف	55
المكاتب	02
الطاولات	40
المقاعد	160
الطابعات	00
أجهزة الإعلام الآلي	12
حامل الفهارس البطاقية	05

جدول رقم (32): تجهيزات المكتبة الفرعية لقسم الفلاحة الرعوية

نلاحظ من خلال هذا الجدول محدودية التجهيزات، فالقاعة تتسع 160 مقعد فقط، كما سجلنا عدم وجود طابعة أو آلة نسخ، أما أجهزة الكمبيوتر عشرة منها مستخدمة في عملية البحث البيبليوغرافي للإعارة واثنان في عمليات المعالجة، أما حاملات البطاقات الفهرسية فتستخدم كمجرد أدراج لتسيير عملية الإعارة وذلك لحفظ كشوفات الإعارة وبطاقات الطلبة.

ب- تجهيزات مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة:

تقع المكتبة في مبنى الكلية وتتربع على مساحة معتبرة من الطابق الأول للمبنى، حيث تحتوي على قاعة للمخزن، قاعة للمعالجة وقاعتين للمطالعة، وتتوزع التجهيزات حسب الجدول الآتي:

التجهيزات	العدد
الرفوف	44
المكاتب	03
الطاولات	120
المقاعد	480
الطابعات	01
آلة حاسبة	01
حامل الفهارس البطاقية	06
أجهزة الإعلام الآلي	06

جدول رقم (33): تجهيزات مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة

تضم قاعة المطالعة بمكتبة الكلية 480 مقعد، كما تمتلك المكتبة آلة نسخ وطابعة بالإضافة إلى ستة حواسيب، اثنان منها مستخدمة في البحث البيبليوغرافي وهي تجهيزات بسيطة ومتواضعة مقارنة بمكتبة كلية علما أنها المكتبة الأقدم في الجامعة، كما أن هذه التجهيزات ليست كافية للرفع من مستوى أداء هذه المكتبة.

4-6-2- الموارد المالية للمكتبة:

تعتبر التخصصات التابعة لكلية علوم الطبيعة والحياة الأقدم في الجامعة ويمثل الجدول أدناه المخصصات المالية لهذه المكتبة:

السنة	2014	2015	2016
مقدار الميزانية	800 مليون سنتيم	475 مليون سنتيم	450 مليون

جدول رقم (34): توزيع ميزانية مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة¹

مثل باقي مكتبات الكليات بالجامعة؛ عرفت ميزانية التزويد بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة تناقصا فبعد أن كانت بمبلغ 800 مليون سنتيم، أصبح المبلغ 450 مليون سنتيم فقط سنة 2015، وهذا راجع إلى السياسة العامة في البلاد والمتعلقة بترشيد النفقات. يعتبر مبلغ الميزانية غير كاف بالنسبة للكتب في التخصصات العلمية فنحن نعلم أن كتب الإعلام الآلي وحدها عالية جدا وكذلك الكتب في باقي التخصصات مما سيؤثر بالتأكيد على عدد ونوعية العناوين المقتناة.

1- مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة

4-6-3- الموارد البشرية:

4-6-3-1- الموظفون:

يمثل الجدول التالي تعداد موظفي المكتبة حسب مؤهلاتهم ومهامهم حيث يعمل بهذه المكتبة (الفرعية والكلية) ثلاث مكتبيين فقط وهو عدد غير كاف لتسيير مكتبة واحدة فكيف بمكتبتين؛ وكذلك الأمر بالنسبة للموظفين الآخرين فعددهم غير كاف لضمان السير الحسن للمكتبة ولا يسمح بالتفكير في تسييرها علميا وفق مبادئ إدارة وتسيير المكتبات الجامعية.

المهام	المؤهلات	العدد	المستوى
مسؤول المكتبة	ليسانس علم المكتبات	1	ملحق بالمكتبة الجامعية مستوى ثاني
مصلحة البحث البيبليوغرافي والتوجيه	ليسانس علم المكتبات	1	ملحق بالمكتبة الجامعية مستوى أول
	شهادة الدراسات التطبيقية في علم المكتبات	1	مساعد ملحق بالمكتبة الجامعية مستوى أول
بنك الإعارة		3	تقني سامي في الإعلام الآلي
		2	تقني في الإعلام الآلي
قاعة المذكرات		3	عون حفظ البيانات
		1	عامل مهني
12			المجموع

جدول رقم (35): تعداد موظفي مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة

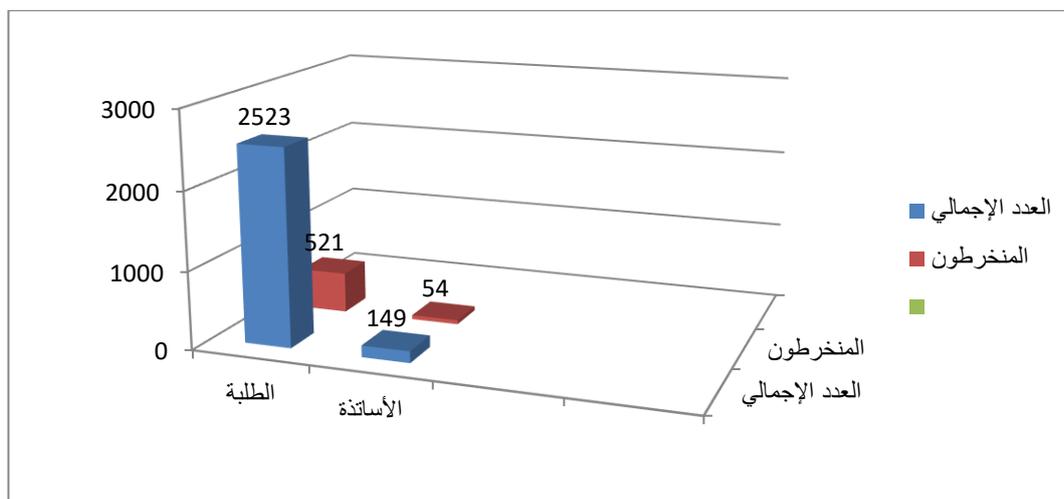
4-6-3-2- المستفيدون:

تقدم المكتبة خدماتها لكل طلبة كلية العلوم والتكنولوجيا وأساتذتها ويوضح الجدول أدناه عدد المنخرطين منهم في المكتبة.

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	2523	521	21 %
الأساتذة	149	54	37 %
المجموع	2672	575	58 %

جدول رقم (36): نسبة المنخرطين من أساتذة وطلبة في مكتبة كلية علوم الطبيعية والحياة

يظهر الجدول أنه من بين 2523 طالب في الكلية فقط 521 طالب مسجل في المكتبة وهو ما يمثل نسبة 21 % من مجموع الطلبة، أما الأساتذة فمن بين 149 أستاذ يعمل في الكلية، فقط 54 منهم مسجل ومنخرط في المكتبة أي نسبة 37 % من مجموع الأساتذة، وهذه نسب قليلة خاصة مقارنة بنوع التخصص والعدد الكبير للطلبة والأساتذة. ويتضح ذلك جليا من خلال الشكل البياني أدناه:



الشكل رقم (18): نسبة تسجيل المنخرطين في مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة

4-6-4- الموارد الوثائقية:

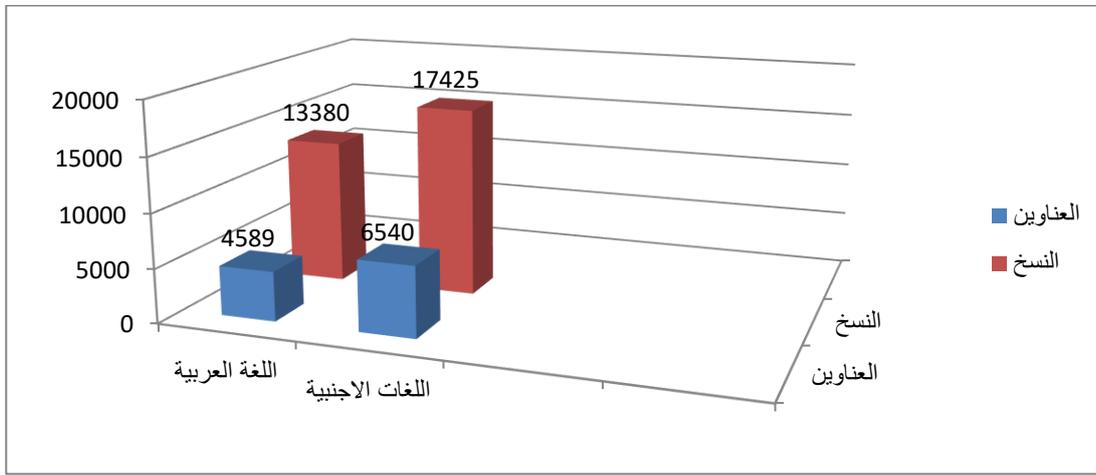
يتوزع رصيد المكتبة بين المكتبتين الفرعية والمكتبة الأم بالكلية حسب ما يوضحه الجدول

التالي:

الكتب	العناوين	النسخ
اللغة العربية	4589	13380
اللغات الاجنبية	6540	17425

جدول رقم (37): الموارد الوثائقية لمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة

يمثل الجدول أعلاه توزيع رصيد مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة حيث يتوزع الرصيد إلى 4589 عنوان باللغة العربية بمجموع 13380 نسخة وباللغات الأجنبية نجد 6540 عنوان بمجموع 17425 نسخة.



الشكل رقم (19): توزيع رصيد مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة حسب اللغة

يظهر الشكل البياني تقاربا في عدد المقتنيات باللغتين العربية والأجنبية، وقد يعود هذا إلى طبيعة التخصصات الموجودة بالكلية والتي تدرس أغلبها باللغة الفرنسية.

4-6-5- العمليات الفنية:

حيث أنه لا توجد في المكتبة ممارسة لعمليات الفهرسة أو التكتيف أو الاستخلاص، فقد اكتفت بتبني تصنيف عملي يقوم على تقسيم العناوين حسب التخصص وإضافة رمز عددي لترتيب الكتب على الرفوف مثلما هو الحال في مكتبات الكليات الأخرى.

4-6-6- أدوات البحث البيبليوغرافي:

كغيرها من مكتبات الجامعة، تقوم مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة بإعداد الفهارس على شكل قوائم الكتب وتحتوي على عنوان واسم مؤلف الوثيقة إضافة الشفرة، وتوفر هذه الفهارس على شكل قوائم مطبوعة و ملف إلكتروني.

4-6-6- خدمات المعلومات:

- تقدم المكتبة خدمة الإعارة الداخلية للكتب المقصاة من الإعارة وخدمة الإعارة الخارجية لباقي الرصيد
- كما أنها تتميز بتقديم شكل من أشكال الإحاطة الجارية حيث يتم إعلام كل أساتذة الكلية بالرصيد الجديد عند وصوله عن طريق بعث رسائل بالبريد الإلكتروني الخاص بكل أستاذ وهي الخدمة التي وجدناها فقط في مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة.

4-6-7- مشاكل المكتبة:

تعاني مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة مثل غيرها من المكتبات من عدة نقائص تعيق العمل بها نذكر أهمها:

- قلة الموظفين عموما والمتخصصين في علم المكتبات خاصة.
- عدم وجود برامج توثيقية لتسيير العمليات الفنية بالمكتبة.
- قلة التجهيزات الأساسية خاصة الحديثة منها.

4-7- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا:

4-7-1- الموارد المادية للمكتبة:

تعتبر هذه المكتبة أحد أقدم المكتبات بجامعة الجلفة، حيث تتكون مكتبة العلوم والتكنولوجيا من مكتبتين واحدة في قسم العلوم والتكنولوجيا وأخرى في قسم الرياضيات والإعلام الآلي، لكن إدارة مكتبة الكلية تقع في قسم العلوم والتكنولوجيا، في الطابق الثالث لمبنى الكلية وتتكون من قاعة مطالعة كبيرة بسعة 300 مقعد، وقسم خاص بمكاتب الإدارة ومخازن الكتب. يعاني هذا المبنى من عدة نقائص، حيث أن جدرانه متشققة ويعاني من تسرب مياه الأمطار إلى قاعات المكاتب والمخزن. تحتوي مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا على قدمها مجموعة محدّدة من التجهيزات التي يوضحها الجدول التالي:

العدد	التجهيز
05	المكاتب
02	الطابعات
01	آلات النسخ
75	الرفوف
08	أجهزة الإعلام الآلي
75	طاولات قاعات المطالعة
300	المقاعد
02	الفهارس البطاقية (حاملة البطاقات)

جدول رقم (38): تجهيزات مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

نلاحظ على تجهيزات المكتبة أنها محدود مقارنة بكلية ككلية العلوم والتكنولوجيا التي تحوي قسمين من أقدم الأقسام الجامعية، كما أن المبنى الذي يحوي المكتبة غير ملائم بسبب الرطوبة واهتراء سقف المكتبة.

4-7-2- الموارد المالية:

تعتبر الميزانية المخصصة لكلية العلوم والتكنولوجيا من أكبر الميزانيات المخصصة لمكتبات الكليات في جامعة الجلفة منذ أن استقلت مالياً، وهو ما يوضحه الجدول التالي¹:

السنة	2015	2016	2017
الميزانية	800 مليون سنتيم	مليار و 200 مليون سنتيم	400 مليون سنتيم

جدول رقم (39): الموارد المالية لمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

اكتسبت المكتبة استقلاليتها المالية سنة 2015 فقط ، فقبل ذلك كانت عملية التزويد تتم من قبل المكتبة المركزية بالجامعة، و قد تحصلت المكتبة على ميزانية معتبرة بلغت 500 مليون سنتيم عام 2015 ليزداد العدد مليار و 20 مليون سنتيم، لكن ونظرا لسياسة ترشيد النفقات تم تقليص المبلغ 400 مليون سنتيم، يتم التزويد عن طريق مصدر واحد وهو الشراء ويتم بواسطة لجنة اختيار من أساتذة من كل تخصص في الكلية لانتقاء العناوين وتقتصر المصادر المقنتاة على الكتب فقط، إذ تمتنع إدارة الكلية مكتبة الكلية من الاشتراك في الدوريات بحجة وجود نظام . SNDL

4-7-3- الموارد البشرية:

4-7-3-1- الموظفون: يتوزع موظفو مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا حسب الجدول التالي:

الموظفون	العدد	المؤهلات
مسؤول المكتبة ملحق مستوى أول	1	ليسانس علم المكتبات
ملحق بالمكتبات	4	ليسانس علم المكتبات
عون إعارة	2	شهادة الدراسات التطبيقية
عون حفظ البيانات	2	مستوى نهائي
مساعد مكتبي	1	مستوى نهائي
المجموع	10	

جدول رقم (40): الموارد البشرية لمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

¹ - مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

تعاني هذه المكتبة من قلة الموظفين المتخصصين، خاصة مع تقسيم مكتبة الكلية أثناء إجراء هذه الدراسة إلى مكتبتين بسبب فصل كلية العلوم والتكنولوجيا عن كلية الرياضيات والإعلام الآلي فنشئت جهود المكتبيين، إضافة إلى قلة الأعوان في المهام المكتبية غير المتخصصة وغياب أعوان الأمن والنظافة.

4-7-3-2- المستفيدون:

ككل مكتبات الكليات يتنوع عدد المستفيدين من خدمات المكتبة حسب ما يوضح ذلك الجدول التالي:

الفئة	المجموع	المسجلون	النسبة
الأساتذة	237	150	63 %
الطلبة	4968	200	25 %

الجدول رقم (41): توزيع المنخرطين في مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا حسب الفئات

يبلغ عدد المنخرطين من الأساتذة 150 أستاذ، أما الطلبة المنخرطين فيبلغ عددهم حوالي 200 طالب، أي أن نسبة الأساتذة المسجلين بالمكتبة هي 63 % من مجموع الأساتذة وهي نسبة متوسطة، أما نسبة 25% المسجلة عند الطلبة فهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالعدد الكلي للطلبة البالغ 4968 في هذه الكلية.

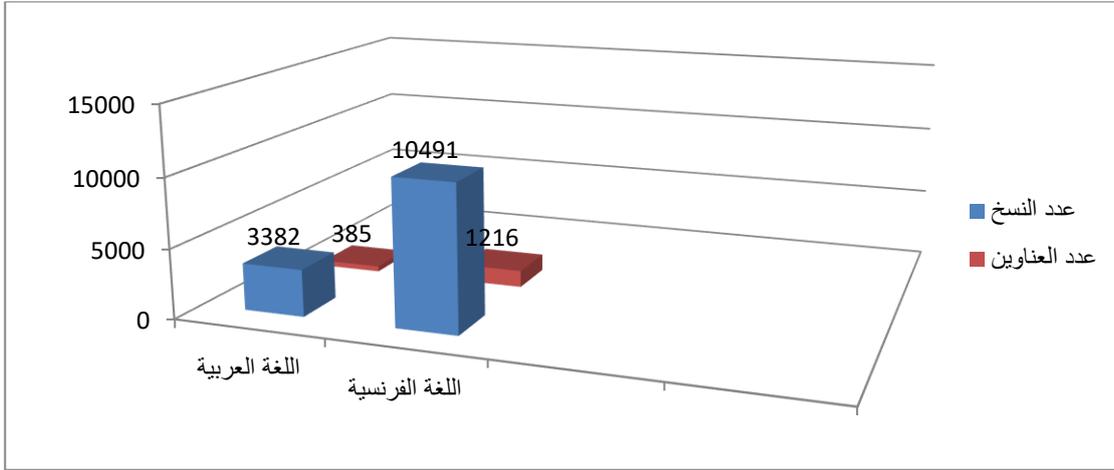
4-7-4- الموارد الوثائقية:

تحتوي مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا على مجموعة من الكتب في مختلف مجالات الموضوعية المدرّسة بكافة أقسام الكلية، وهذا ما يوضحه هذا الجدول.

اللغة الفرنسية		اللغة العربية		التخصص
النسخ	العناوين	النسخ	العناوين	
407	144	16	6	فيزياء
1000	324	34	9	رياضيات
1583	907	175	91	إعلام آلي
111	78	06	06	كيمياء
1205	384	305	115	ميكانيك
870	233	105	27	هندسة مدنية
810	353	146	46	أشغال عمومية
16	04	16	07	مطالعة
29	13	18	06	قواميس
4460	932	395	72	إلكترونيك
10491	3382	1216	385	المجموع

جدول رقم (42): توزيع رصيد مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا حسب اللغة

يمثل الجدول توزيع الكتب المشكلة للرصيد حسب الموضوع، ونلاحظ أن عدد الكتب باللغة الفرنسية أكبر من عددها باللغة العربية، حيث أن كتب الإلكترونيك هي الأكثر بمجموع 4460 عنوان باللغة الفرنسية، ويليهما الإعلام الآلي بمجموع 1583 عنوان، ثم الكتب في الميكانيك بـ1205 عنوان وبعده كتب الرياضيات، ثم تأتي بعدها بنسب أقل كل من الهندسة المدنية والأشغال العمومية بـ 780 و 810 عنوان على التوالي، و في الأخير تأتي القواميس بمجموع 29 قاموس وبعض الكتب العامة للمطالعة بمجموع 16 كتاب، أما الكتب باللغة العربية فعددها أقل بكثير حيث سجلت أعلى نسبة في الميكانيك والإلكترونيك بمجموع 115 و 72 على التوالي أما أدنى نسبة فكانت في الكتب الخاصة بالهندسة المدنية بمجموع 27 كتاب والقواميس التي بلغ عددها 6 قواميس فقط.



الشكل رقم (20): نسبة توزيع عناوين ونسخ الكتب حسب اللغة بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة

يعبر هذا الشكل بوضوح التفاوت المسجل بين عدد الكتب باللغة الفرنسية وعددها باللغة العربية حيث أن مجموع عدد الكتب الفرنسية أكبر بكثير من عددها باللغة العربية، وكذلك الحال بالنسبة للعناوين، يعود هذا الاختلاف في مقتنيات المكتبة من حيث اللغة إلى طبيعة التخصص بحد ذاته فالأقسام التابعة للكلية والتخصصات المدّرس بها كلها في المجال التقني وتدرّس باللغة الفرنسية مع حضور ضعيف للغة العربية وهذا ما يفسر هذه النتائج.

4-7-5- العمليات الفنية:

نسجل في المكتبة غيابا تاما لعملية الفهرسة وكذلك التكتيف والاستخلاص وحتى التصنيف حيث اعتمدت المكتبة تصنيفا عمليا يعتمد على تقسيم الرصيد حسب التخصصات والإشارة إليها بحروف استدلالية تم ترتيبها ترتيبا عدديا.

4-7-6- أدوات البحث:

تحتوي المكتبة على الفهارس المصنفة بمجموع ستة فهارس حسب التخصصات، كما توفر إمكانية البحث الآلي على ملفات Excel تسجل تفيها عناوين الكتب وأسماء مؤلفيها والشفرة، وتضع في تصرف الباحثين أجهزة كمبيوتر كذلك، كما أن الرصيد متاح على موقع الكلية، والمكتبة تتيح للطلبة البحث عبر توفير الاتصال بشبكة الانترنت عبر الـ Wifi.

4-7-7- خدمات المعلومات:

- تقدم المكتبة خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية مثل كل مكتبات الجامعة
- تقدم مسؤولة المكتبة نوعا من الخدمة المرجعية عند الطلب حسب الخبرة التي اكتسبها من خلال الممارسة.
- تساهم المكتبة بالإحاطة الجارية للمستفيدين عن طريق نشر إعلان عن المقتنيات الجديدة وإدخالها في الملف الآلي للمكتبة مباشرة بعد تسجيلها في المكتبة.

4-7-8- مشاكل المكتبة:

كما اتضح عند تقديم المعلومات حول مكتبة الكلية، وجدنا ان انها تعاني من نقص الموارد البشرية وعدم ملائمة المبنى، وقلة التجهيزات، مثل غيرها من المكتبات تسعى مكتبة العلوم والتكنولوجيا إلى تطوير وتحسين خدماتها لكنها لتحقيق لذلك تحتاج إلى:

- موظفين متخصصين في علم المكتبات للتمكن من التفرغ للعمليات الفنية
- أعوان متعدّدو المهام للقيام بالعمليات الفنية كالجرد، الإعارة وحفظ البيانات، وغيرها من المهام.
- تطبيق برنامج آلي توثيقي لتسيير المكتبة مما سيدخل المكتبة في مسار المكتبات الحديثة.

4-8- مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية:

4-8-1- الموارد المادية:

يضم معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ثلاث تخصصات رئيسية: التدريب الرياضي النخبوي، النشاط الرياضي المكثف والنشاط الرياضي النخبوي، كانت الوثائق المتعلقة بتخصص علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية محفوظة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث لم يحض المعهد بمكتبة خاصة حتى سنة 2016 بعد استلام مقره الخاص. تقع مكتبة المعهد في الطابق الأول من مبنى يضم مكتبة قسم العلوم الاجتماعية في قسمه الأرضي وخصص الطابق الأول منه لمكتبة المعهد، حيث يحتوي على مكتب مخصص لمسؤول المكتبة وثلاث قاعات؛ القاعة الأولى وهي مخصصة للطلبة في مرحلة ما بعد التدرج وتستعمل هذه القاعة كقاعة للمعالجة ووضع فيها طاولات لاستقبال الأساتذة والباحثين، أما القاعة الثانية فهي قاعة مطالعة مخصصة للطلبة، تأتي أخيراً قاعة المخازن. تتوفر المكتبة على مجموعة من التجهيزات البسيطة التي يوضحها الجدول التالي:

التجهيز	العدد
المكاتب	02
الطابعات	01
آلات النسخ	00
الرفوف	39
أجهزة الإعلام الآلي	03
طاولات قاعة المطالعة	30
المقاعد	120
الفهارس البطاقية	00

جدول رقم (43): تجهيزات مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

بالنسبة لتجهيزات المكتبة فقد لاحظنا نقصا كبيرا فيها، فعدد المكاتب هو اثنين وأجهزة الكمبيوتر ثلاثة فقط وكلها موجودة في المكاتب أما الطاولات فعددها ثلاثون طاولة بحيث توفر مئة وعشرين مقعد، أما الفهارس البطاقية وآلات النسخ فمنعدمة.
إن التجهيزات القليلة الموجودة في المكتبة لا تساعد المكتبيين على القيام بأعمالهم بأريحية كما أنها ليست كافية لأداء مهامهم المكتبية أو للقيام العمليات الفنية كالفهرسة أو البحث الآلي ولا حتى البحث اليدوي.

4- 8- 2- الموارد المالية:

كانت المقتنيات المتعلقة بتخصص النشاطات البدنية والرياضية تتم عبر المكتبة المركزية التي تتكفل بتزويد مكتبة المعهد، ومنذ سنة 2016 حصلت المكتبة على استقلاليتها المالية التي سمحت لها بالقيام بعملية التزويد بنفسها. بلغت ميزانية المكتبة 300 مليون سنتيم¹ لكن مع سياسة ترشيد النفقات التي اتبعتها الدولة والتي انعكست على كافة القطاعات تم تخفيض هذه الميزانية إلى 150 مليون في سنة 2017؛ وكما نعلم تعتبر الموارد المالية لأي مكتبة عاملا مهما في عملية تنمية المجموعات وهذه المكتبة حديثة وبالتالي رصيدها في حاجة إلى التنمية والتطوير وتحديد الميزانية أو تقليصها يضر بمصلحة التخصص وينعكس سلبا على خدمات المكتبة.

4- 8- 3- الموارد البشرية:

4- 8- 3- 1- الموظفون:

يمثل الجدول أدناه عدد الموظفين في مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية

الموظفين	العدد	المستوى
ملحق بالمكتبات	01	ليسانس مكتبات
مسؤول المكتبة	01	ليسانس مكتبات

جدول رقم (44): الموارد البشرية لمكتبة مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية

تتخصر الموارد البشرية لهذه المكتبة في موظفين اثنين متحصلين على شهادة ليسانس في علم المكتبات والتوثيق وهذا ما انعكس سلبا على العمليات في المكتبة، إضافة المبنى غير الملائم، عدد العمال لا يكاد يحتسب حيث نلاحظ انعدام أعوان حفظ البيانات، أعوان الإعارة وأعوان الأمن وحتى عمال النظافة مما يطرح تساؤلا كبيرا حول مكانة هذه المكتبة ضمن اهتمامات المعهد.

¹ - مقابلة مع مسؤولة مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية، افريل 2017

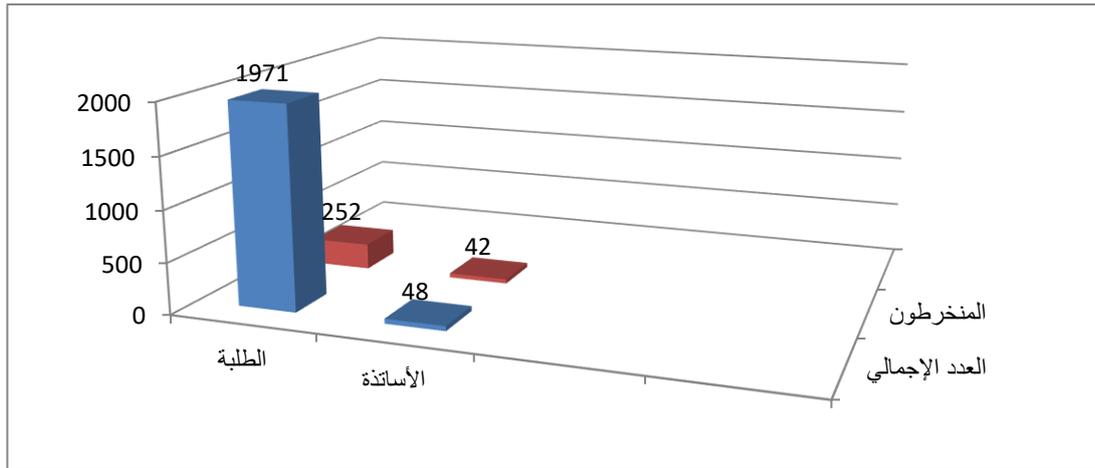
4-8-3-2- المستفيدون:

يبرز الجدول أدناه عدد المنخرطين في المكتبة، فبالنسبة للأساتذة تقريبا كلهم مسجلون في المكتبة أما الطلبة فنسبة قليلة منهم فقط من انخرط فيها مقارنة بالعدد الإجمالي للطلبة.

الفئة	العدد الإجمالي	المنخرطون	النسبة في كل فئة
الطلبة	1971	252	13%
الأساتذة	48	42	87%

جدول رقم (45): المنخرطون في مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

يدرس بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالجلفة 1971 طالب لكن نسبة قليلة منهم 13% منخرطون في المكتبة، وقد يعود ذلك إلى عدم ملائمة قاعة المطالعة بالنسبة للطلبة وعدم وجود قاعة للأساتذة، إضافة إلى ضعف الرصيد ونقص الخدمات.



شكل رقم (21): عدد المنخرطين في مكتبة معهد التربية الرياضية والنشاطات البدنية

يوضح الشكل البياني أعلاه أنّ عدد المستفيدين الفعليين المسجلين في المكتبة من فئة الأساتذة فنسبة معتبرة منهم تقدر بـ 87% من مجموع الأساتذة الذين يدرسون بالمعهد، وهي نسبة مرتفعة مقارنة بباقي المستفيدين في مكتبات الكليات الأخرى بالجامعة ومقارنة بحالة المكتبة المتردية من حيث البنية وعدد الموظفين أما الطلبة فتبقى نسبة انخراطهم ضعيفة.

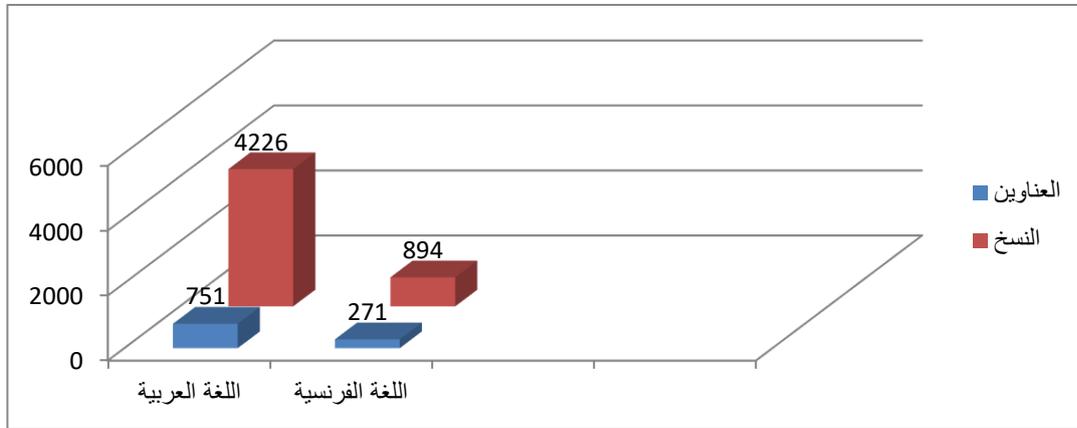
4-8-4- الموارد الوثائقية:

تقتصر مصادر عملية التزويد على مصدر واحد تقريبا هو الشراء حيث يسعى القائمون عليه على تلبية طلبات الأساتذة، ويتنوع الرصيد حسب نوع المصادر إلى كتب ومذكرات كما يوضحه الجدول التالي:

الكتب	العناوين	النسخ
اللغة العربية	751	4226
اللغة الفرنسية	271	894

جدول رقم (46): توزيع الكتب حسب اللغة بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية

تحتوي مكتبة المعهد على عدد 751 كتاب باللغة العربية بمجموع 4226 نسخة في حين يبلغ عدد الكتب بالفرنسية 271 عنوان فقط بمجموع 894 نسخة أي أن عدد الكتب بالعربية يمثل ثلاثة أضعاف عددها بالفرنسية.



الشكل رقم (22): توزيع الكتب حسب عدد العناوين والنسخ بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية

يوضح الشكل البياني السابق تفاوتاً كبيراً بين عدد العناوين والنسخ وربما يبرر ذلك بكون مكتبة المعهد أصلاً موجهة لخدمة الطلبة في المراحل الدراسية الأولى؛ من خلال الجدول والشكل البياني السابق، نجد أن رصيد المكتبة يتكون فقط من الكتب التي يتم شراؤها دون باقي مصادر المعلومات المتنوعة مع غياب تام للدوريات رغم أهميتها في البحث العلمي، ونسجل أن الرصيد متواضع من حيث عدد النسخ والعناوين، أما بالنسبة للمذكرات فيتنوع الرصيد حسب الجدول التالي:

المذكرات	العناوين	النسخ
مذكرات الماستر	244	288
رسائل الماجستير	605	1210
رسائل الدكتوراه	97	97
المجموع	947	1595

جدول رقم (47): رصيد المذكرات بمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية

أما بالنسبة للمذكرات فنظرا لكونها مكتبة معهد؛ فإن الطلبة يودعون مذكرات التخرج الخاصة بهم إجباريا، أما رسائل الدكتوراه فحسب مسؤول المكتبة 95 منها مهداة واثنتان فقط موجودة في المكتبة، وقد تكون هذه فكرة جيدة لتشكيل رصيد للأطروحات في المكتبات الجامعية باستهدافها من الأساتذة أو الباحثين المنتمين للجامعة.

4- 8- 5- العمليات الفنية:

بالنسبة للعمليات الفنية: الفهرسة، التصنيف، الكشف والاستخلاص فهي عمليات غائبة تماما في المكتبة، إذ يكتفي المكتبيون بإعداد قوائم لمقتنيات المكتبة وتنظيمها في مصنف يحتوي ترتيبا هجائيا حسب العناوين مع إعطاء اسم المؤلف والشفرة، أما التحليل الموضوعي فغير موجود ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود موظفين فقط في هذه المكتبة يمارسون كل المهام من تزويد وجرد وترتيب وإعارة، وغيرها من المهام.

4- 8- 6- أدوات البحث:

تحتوي المكتبة كأداة بحث فقط الفهارس المصنفة التي تعدها ويبلغ عددها أربعة فهارس إضافة إمكانية البحث من طرف موظف الإعارة في الملف الآلي للرصيد الموجود في المكتب.

4- 8- 7- خدمات المعلومات:

من خلال حديثنا مع مسؤول المكتبة ومما لاحظناه على هذه المكتبة؛ وجدنا أن الخدمات المقدمة تتمثل فقط في:

- الإعارة بنوعها: الإعارة الداخلية لمطالعة الوثائق داخل المكتبة، والإعارة الخارجية للمكتب لمدة محددة قابلة للتجديد.
- الخدمة المرجعية: حيث تقوم مسؤولية المكتبة بحكم الخبرة ومحدودية الرصيد بتوجيه المستفيدين بالمصادر التي يحتاجونها عند الطلب.
- البحث البيبليوغرافي: هذه الخدمة متوفرة لكنها في شكلها البسيط إذ يمكن للمستفيد البحث في قوائم الكتب المعروضة في مصنفات أو فهارس مصنفة أو تقوم المسؤولة بالبحث نيابة عنهم في الملف الإلكتروني للرصيد.

4- 8- 8- مشاكل المكتبة والمقترحات:

تعاني المكتبة من مجموعة من المشاكل التي تقف عائقا أمام تأدية الوظيفة المكتبية حتى في أبسط أشكالها، مثل:

- 1- عدم ملائمة المبنى للمكتبة فهو غير مصمم ليكون مكتبة فقد سجلنا على بناية المكتبة مجموعة من الملاحظات: المبنى عبارة عن قاعات كبيرة عادية وهي غير صالحة كمخازن لأن النوافذ كبيرة وكثيرة مما يسمح بتسرب الضوء وأشعة الشمس والغبار بشكل كبير، قاعات المطالعة مزودة بطاولات قليلة وهي الطاولات المستخدمة في قاعات الدراسة أي أنها ليست طاولات المطالعة الواجب توفرها في المكتبات، والقاعة يمكن أن تستوعب عدد أكبر من

الطاولات، لا يوجد بنك للإعارة، إنما هي مجرد مساحة مخصصة داخل المخزن للإعارة. إضافة إلى غياب التدفئة وارتفاع نسبة الرطوبة في كل قاعات المكتبة.

2- عدم توفير التجهيزات الكافية، كالتاولات المناسبة، أجهزة الإعلام الآلي، الفهارس المطبوعة.

4- نقص الموظفين المتخصصين في علم المكتبات والأعوان التقنيين في الإعلام الآلي لحفظ البيانات أو الإعارة أو غيرها من المهام التقنية وحتى عمال النظافة غير موجودون، وهذا ربما ما انعكس سلبا على مختلف الجوانب التنظيمية للمكتبة.

4 - غياب أعوان الأمن في المكتبة التي تقع في مكان منعزل نوعا ما.

5- النتائج العامة لتحليل واقع مكتبات جامعة زيان عاشور:

إن المكتبة الجامعية مثلها مثل باقي المؤسسات الخدمية قد تعاني من مجموعة من النقائص فتواجه الكثير من المشاكل التي يمكن أن شكل عائقا أمام أداء المكتبة لمهامها وتحقيقها لأهدافها؛ فنجد مشاكل تشريعية، إدارية، مالية، بشرية، ... إلخ، وقد لاحظنا من خلال هذه الدراسة مجموعة كبيرة من النقائص والتي تعود لعدة أسباب أبرزها:

- **ضعف الموارد البشرية في هذه المكتبات:** يشكل نقص الموظفين بالمكتبة المركزية ومكتبات الكليات عائقا كبيرا أما أداء المكتبيين لعملهم وتطبيقهم للأسس العلمية في تسيير المكتبات فكل مكتبة تحتوي على الأكثر على ثلاث مكتبيين مشتتين بين مكتبات الأقسام ومكتبة الكلية، وربما كانت مركزية الأعمال حلا - مؤقتا - لذلك كالقيام بالفهرسة، والتكشيف، والتصنيف المركزي.

- **اقتصار الأرصادة في كل المكتبات على الكتب رغم الزخم الكبير المتوفر في مصادر المعلومات:** يقتصر الرصيد في كل المكتبات على الكتب دون غيرها من أوعية المعلومات مع تسجيل بعض الأعداد القديمة من الدوريات وبعض الأقراص المضغوطة، ويعتبر هذا مشكلة كبيرة في خدمات المعلومات.

- **غياب العمليات الفنية:** نلاحظ على كل مكتبات الجامعة انعدام أي شكل من أشكال المعالجة الفنية كالفهرسة والتكشيف والاستخلاص، فكل المكتبات تعد قوائم لرصيدها اعتمادا على برنامج معالجة النصوص Excel وذلك في أحسن حالاتها، أما التصنيف فهي مجرد خطط اجتهادية لترتيب مواد المكتبة.

- **عدم وجود أي أثر لتخصص علم المكتبات من الناحية العملية** وكان المكتبة لا تحتوي على متخصصين في علم المكتبات وهذا نظرا لتشتت جهودهم في كل المكتبات الفرعية، وقلة عددهم بالمقابل.

- **عزوف الطلبة والأساتذة عن الانخراط في مكتبات جامعة الجلفة:** حيث سجلنا عزوفا كبيرا عن الانخراط في المكتبة إذ أن نسبة قليلة من المستفيدين سواء من فئة الأساتذة أو الطلبة المنتمين للجامعة يلجئون إلى الانخراط في المكتبات خاصة المكتبة المركزية.

- **اقتصار الخدمات المقدمة بهذه المكتبات على خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية في أفضل الأحوال** وغياب تام لكل الخدمات غير المباشرة، مع تسجيل محاولات لبعض المكتبيين

لتوجيه المستفيدين من خلال تجربتهم وخبرتهم مما يمكن اعتباره نوعا من الخدمة المرجعية، وتوفير مكتبتين من بين التسع مكتبات لإمكانية النفاذ إلى الانترنت في قاعة المطالعة.

خلاصة الفصل الثالث:

لقد حاولنا من خلال هذا الجزء من الدراسة أن نعرض واقع مكتبات جامعة الجلفة؛ بدءا بالمكتبة المركزية التي تعرضنا لكل مقوماتها؛ من حيث المبنى، التجهيزات، الموارد البشرية والوثائقية، الموارد المالية والعمليات الفنية، والخدمات المقدمة، وقد وجدنا حالة متردية لهذه المكتبة التي توقف رصيدها عن النمو منذ سنة 2010 بسبب حجج واهية وهي عدم وجود مكان لحفظها (رغم وجود مخزن كبير في المكتبة لكن إدارة الجامعة استغلته كمخزن للتجهيزات)، ورغم ذلك بقيت المكتبة المركزية تستفيد من مخصصات مالية معتبرة في كل سنة لتمارس بها دور الوصي على مكتبات الكليات فترسل لها مقننيات في تخصصها مع أن هذه الأخيرة لديها مخصصات مالية خاصة بالتزويد دون أن تحتفظ هي بأي عنوان جديد لتنمية رصيدها وهي المكتبة المركزية للجامعة.

أما مكتبات الكليات والمعاهد، فقد أوردنا عن كل مكتبة من المكتبات السبع بالجامعة معلومات وافية حول: المبنى، التجهيزات، الموارد المالية، الموارد الوثائقية، الموارد البشرية حيث قدمنا فيها معلومات إحصائية حول الموظفين والمستفيدين، ثم العمليات الفنية، أدوات البحث البيبليوغرافي، وخدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة وأخيرا المشاكل التي تعاني منها كل مكتبة. وقد عرضنا المعلومات الإحصائية عن كل عنصر ودعمها بجداول وأشكال بيانية لتساعد في تحليل المعطيات، وقد وصلنا في الأخير إلى تدني الخدمات المقدمة في هذه المكتبات، حيث أن العمليات الفنية شبه منعدمة ما عدا خطط تصنيفية عملية بسيطة، أما الخدمات المباشرة فقد تقلصت على كثرتها وأهميتها إلى خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.

سندعم هذه الدراسة بدراسة إحصائية أخرى الدور الذي تلعبه مكتبات جامعة الجلفة في البحث العلمي عند فئة الأساتذة الدائمين، لندرس تبعات وتأثير الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات على الأساتذة المستفيدين أو المنخرطين فيها، لذلك نحتفظ بالتوصيات الناتجة عن هذا الجزء من الدراسة لنضمها تعدادا وتحليلا إلى نهاية الجزء الثاني من الدراسة.

الفصل الرابع: دور خدمات المعلومات في تطوير البحث العلمي في مكتبات جامعة زيان عاشور

- 1- خصائص أفراد عينة البحث.
- 2- خدمات المعلومات المقدمة بجامعة زيان عاشور.
- 3- علاقة خدمات المعلومات بمكتبات الكليات بالبحث العلمي.

الفصل الرابع: دور خدمات المعلومات في تطوير البحث العلمي في مكتبات جامعة

زيان عاشور

تمهيد:

تعتبر تلبية الحاجيات الوثائقية للمستخدمين الغاية والهدف الأساسي من تقديم خدمات المعلومات، ولأن موضوع بحثنا يسعى إلى معرفة الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية في تطوير وتفعيل البحث العلمي، فليس هناك أفضل من الأستاذ الباحث لندرس من خلاله مدى تلبية الخدمات المكتبية لحاجيات المستخدمين ومدى تأثيرها على البحث العلمي. هذا الجزء من الدراسة هو تحليل لنتائج الاستبيان الذي وزعناه على الأساتذة الباحثين بكليات ومعهد جامعة الجلفة، فقد بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة 195 استبيان من مجموع 233 استمارة التي وزعناها كما تم شرح ذلك في الفصل المنهجي، وقد سعينا من خلال هذه الأداة إلى معرفة مدى علم الأساتذة الباحثين بالخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية والعلاقة التي تربط هذه الخدمات بالبحث العلمي من خلال وجهة نظر أساتذة الجامعة.

خصائص أفراد عينة البحث:

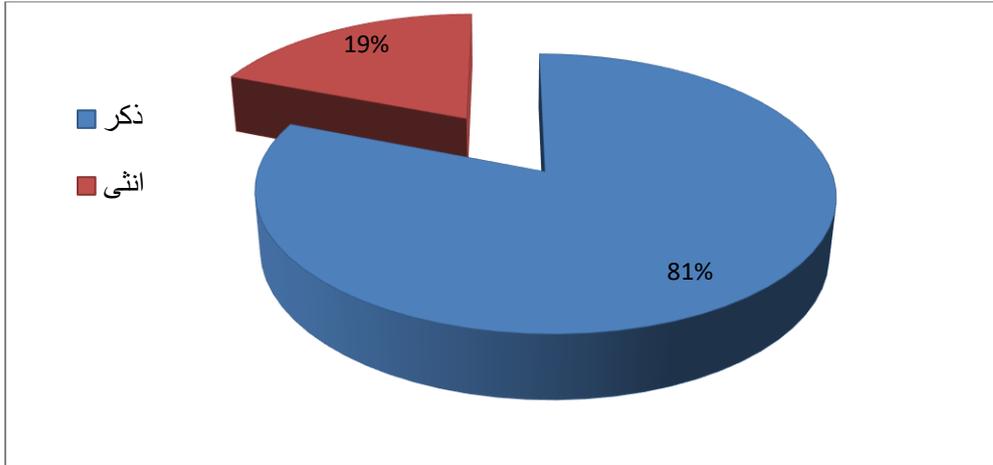
إن الصفات التي تميز مستخدمي المكتبة عن بعضهم البعض، كالجنس والسن، المنصب، مكان العمل ومكان الإقامة وغيرها من العوامل تؤثر على استخدام المكتبة من طرف المستخدمين من خدماتها، لذلك قبل البدء في الدراسة يجب التعرف على خصائص المبحوثين من الأساتذة.

1-1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
81	158	ذكر
19	37	أنثى
100%	195	المجموع

الجدول رقم (48): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يمثل الجدول أعلاه نسبة توزيع عينة البحث حسب الجنس حيث تمثل فئة الأساتذة الذكور 158 فردا من مجموع العينة أي بنسبة 81%، أما الإناث فيمثلن نسبة 19% فقط من مجموع العينة. يعود هذا الاختلاف في عدد الإناث مقابل عدد الذكور إلى كون عدد الذكور في مجتمع البحث أكبر من عدد الإناث، حيث أنه من مجموع 931 أستاذ باحث الذين يعملون بجامعة الجلفة، يبلغ عدد الأساتذة الذكور 728 أي ما يمثل نسبة 78% من المجتمع الأصلي للدراسة، في حين تمثل الأستاذات نسبة 32% فقط من مجتمع البحث حيث يبلغ عددهن الإجمالي في جامعة الجلفة 203 أستاذة فقط.



الشكل رقم (23): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الشكل التالي أن نسبة تمثيل الأساتذة الذكور أكبر بكثير من نسبة تمثيل الأساتذات، علما أن توزيع النسب في العينة متقارب بشدة مع توزيعه في المجتمع الكلي للبحث، ورغم أن الإحصائيات الوزارية تشير إلى ارتفاع نسبة النساء المشتغلات في التدريس بمؤسسات التعليم العالي بحيث بلغت 40% من مجموع أفراد سلك الأساتذة¹، إلا أن نسبة العنصر النسوي في جامعة زيان عاشور لازالت منخفضة مقارنة بمثيلتها عند الأساتذة الذكور.

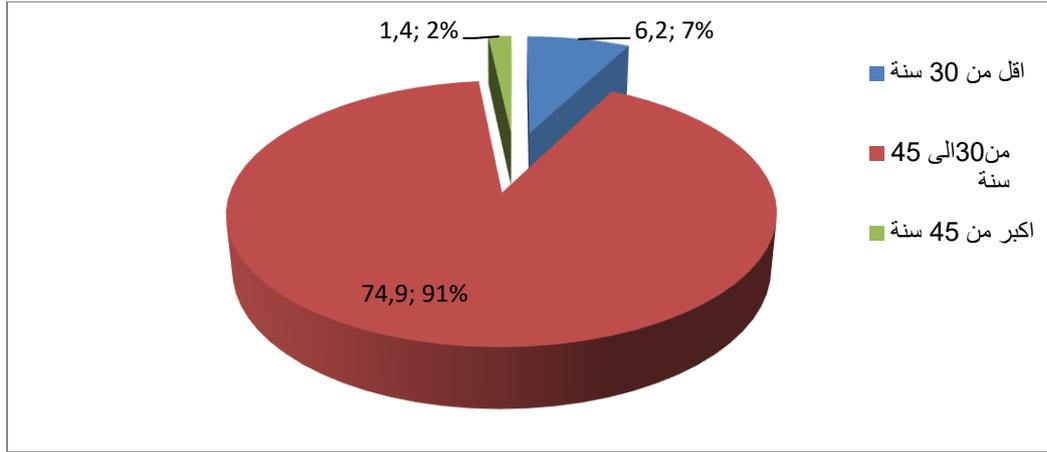
1-2- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	12	6.2
من 30 إلى 45 سنة	146	74.9
أكبر من 45 سنة	37	19
المجموع	195	100 %

الجدول رقم (49): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

يوضح الجدول أعلاه نسبة توزيع عينة البحث حسب الفئة العمرية، ويتضح من خلاله أن عينة البحث تتوزع بين الفئات بالشكل التالي: تمثل الفئة من 30 سنة إلى 45 سنة النسبة الأكبر من العينة حيث يبلغ عددها 146 وذلك بنسبة 74.9%، لتأتي بعدها الفئة "أكبر من 45 سنة" بمجموع 37 وهو ما يقابل نسبة 19% من عينة البحث، وفي الأخير تأتي الفئة "أقل من ثلاثين سنة" لتشكّل أقل نسبة بمجموع 12 مفردة وبنسبة 6.2% من مفردات الدراسة ويتضح ذلك أكثر من خلال الدائرة النسبية التالية:

¹ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مرجع سابق، ص. 53.



الشكل رقم (24): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب العمر وجدنا أن العدد الأكبر كان في الفئة العمرية من 30 إلى 45 سنة، وقد أرجعنا ذلك إلى كون هذه الفئة هي فئة حاملي شهادة الماجستير أو المسجلين في الدكتوراه (بالنظر إلى عدد سنوات التعليم العالي في الجزائر) لذلك وللتأكد من هذه الفكرة، وضعنا جدولاً مركباً للربط بين متغير المنصب والفئة العمرية. يمثل الجدول أدناه توزيع أفراد العينة حسب المنصب الذي يعبر بشكل غير مباشر عن المؤهل والسن، حيث يوضح الجدول أن عدد أساتذة التعليم العالي في الفئة أقل من 30 سنة منعدم، في حين يبلغ 7 أفراد في الفئة العمرية من 30 إلى 45 سنة، وقد سجلنا ثلاثة أفراد فقط في الفئة أكثر من 45 سنة، أي أن مجموع أساتذة التعليم العالي في عينة البحث هو 10 أساتذة من مجموع 26 أستاذ الموجودين في مجتمع البحث الأصلي.

الفئة العمرية	أستاذ تعليم عالي	أستاذ محاضر (ب)	أستاذ محاضر (أ)	أستاذ مساعد (ب)	أستاذ مساعد (أ)	المجموع	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	0	4	0	6	2	12	6.15
من 30-45	7	10	42	30	57	146	74.87
أكثر من 45	3	8	9	5	12	37	18.97
المجموع	10	22	51	41	71	195	100%

الجدول رقم (50): توزيع أفراد العينة حسب المنصب والفئة العمرية

إن منصب أستاذ تعليم عال يتطلب إضافة إلى المشوار الدراسي العادي في مرحلة التدرج بالجامعة، المرور بكافة المراحل اللازمة للترقية من المناصب الأخرى ويتطلب بذلك وقتاً لهذا سجلنا الفئة الأكثر تمثيلاً في هذا المنصب في مرحلة الشباب من 30 إلى 45 سنة، ولذلك فإن

نسبة تمثيل هذه الفئة هي الأقل لأن تمثيلها في مجتمع البحث هو الأضعف من بين كل المناصب الأخرى حيث سجلنا وجود 26 أستاذ تعليم عالي فقط بالجامعة كما وضّحنا ذلك عند تعداد أساتذة جامعة الجلفة حسب المنصب و الكلية، أما بالنسبة لمنصب أستاذ محاضر (ب) فقد سجلنا 4 إجابات في الفئة أقل من 30 سنة، و 10 إجابات في الفئة من 30 إلى 45 سنة، فيما انخفض العدد إلى 8 إجابات في الفئة أكبر من 45 سنة أي بمجموع 22 أستاذ، وتمثل هذه الفئة الأساتذة الذين تحصلوا على شهادة الدكتوراه وناقشوا التأهيل، وهي مرحلة تتطلب كذلك فترة زمنية معتبرة مما يفسر نوعاً ما هذه النسب.

بالنسبة لمنصب محاضر (أ) فلم نسجل أي إجابة عند الفئة أقل من 30 سنة، فيما سجلنا 42 إجابة عند الفئة من 30-45، لنعود ونسجل نسبة ضعيفة ب 9 إجابات في الفئة أكبر من 45 سنة. يتمثل منصب محاضر (أ) في الفئة التي حصلت على شهادة الدكتوراه، ولم تناقش التأهيل بعد، وقد بلغ عدد الإجابات 51 إجابة، وهي من الفئة العمرية الشابة، وتتوافق نسبتها مع نسبة تمثيل هذه الفئة في مجتمع البحث التي قدرت بـ 155 أستاذ.

وفي فئة الأساتذة المساعدين (ب) سجلنا 6 إجابات في الفئة أقل من 30 سنة، 30 إجابة في الفئة من 30-45، و 9 إجابات في الفئة أكبر من 45، أي ما مجموعه 41 إجابة وتمثل هذه الفئة الأساتذة الحاصلين على الماجستير والمسجلين في الدكتوراه لأكثر من ثلاث تسجيلات وتعتبر من الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة.

بالنسبة للأساتذة المساعدين (أ) وجدنا إجابتين في الفئة أقل من 30 سنة، 57 إجابة في الفئة من 30-45 وسجلنا 12 إجابة للفئة أكبر من 45 سنة. تمثل هذه الفئة الأساتذة المتحصلين على الماجستير ولم يسجلوا أو لم يصلوا للتسجيل الثالث في الدكتوراه.

من كل ما سبق نجد أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً حسب المنصب الذي يشغله الأستاذ هي الفئة من 30 إلى 45 سنة في منصب أستاذ مساعد (أ) وهي الأكثر تمثيلاً في العينة، وتليها الفئة أكبر من 45 في منصب أستاذ محاضر (أ)، وهي نتيجة تخدم البحث لأن كلا المنصبين هي لأساتذة مازالوا في مرحلة البحث العلمي خاصة الأساتذة المساعدون الذين يحضرون رسالة الدكتوراه مما يعني أن حاجتهم للمعلومات التي تقدمها المكتبات تكون كبيرة.

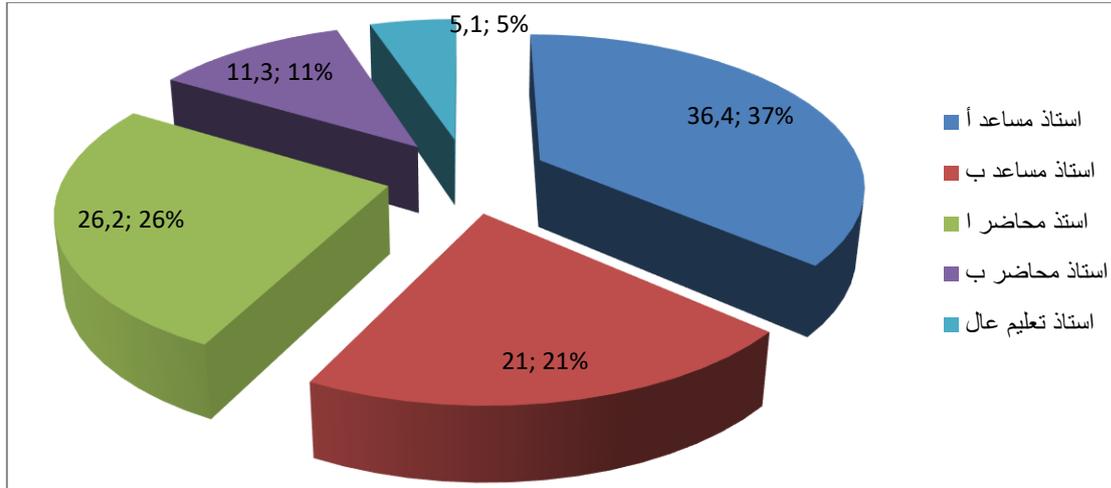
1-3- توزيع أفراد العينة حسب المنصب:

يمثل الجدول أدناه توزيع أفراد العينة حسب المنصب الذي يزاوله الأستاذ، حيث تحتل فئة الأساتذة المساعدين قسم (أ) النسبة الأكبر بمجموع 71 فرداً أي بنسبة 36.4%، لتليها فئة الأساتذة المحاضرين قسم (أ) بمجموع 51 لتمثل بنسبة 26.2%، أما الأساتذة المساعدون قسم (ب) فيمثلون نسبة 21 % بمجموع 41 ويليهم الأساتذة المحاضرون قسم (ب) بمجموع 22 حيث يمثلون نسبة 11.3 % ويأتي في الأخير أساتذة التعليم العالي بنسبة 5.1 % وهو ما يقابل مجموع 10 أفراد.

المنصب	التكرار	النسبة المئوية %
أ. مساعد أ	71	36.4
أ. مساعد ب	41	21.0
أ. محاضر أ	51	26.2
أ. محاضر ب	22	11.3
أ. تعليم عالي	10	5.1
المجموع	195	% 100

الجدول رقم (51): توزيع أفراد العينة حسب المنصب

ونشير هنا إلى أن تفاوت عدد الأساتذة في كل منصب يتوافق مع تفاوت أعدادهم في مجتمع البحث حيث أن الفئة الأكثر تمثيلا في العينة هي الأكبر في مجتمع البحث وذلك حسب ما أوضحناه سابقا عند عرض مجتمع الدراسة، ويتضح من خلال الشكل التالي تباين توزيع عدد الأساتذة حسب المنصب:



الشكل رقم (25): توزيع أفراد العينة حسب المنصب

يوضح التمثيل البياني أعلاه تفاوت نسبة توزيع أفراد العينة حسب المنصب حيث تعود النسبة الأولى للأساتذة المساعدين (أ) ويليهم الأساتذة المحاضرون (أ) ثم الأساتذة المساعدون (ب) ليتبعهم الأساتذة المساعدون (ب) ويأتي أساتذة التعليم العالي في المرتبة الأخيرة. تتوافق هذه النسب مع التقرير الوزاري الذي أعد سنة 2012، والذي أظهر أن فئة الأساتذة المساعدين (أ) هي الأكثر تمثيلا في أساتذة التعليم العالي بنسبة 72 %، أما أساتذة التعليم العالي فقد وصلت نسبة تمثيلهم على المستوى الوطني 18% من مجموع الأساتذة بالجامعات الجزائرية!

1 - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر...، مرجع سابق، ص. 53

1-4- توزيع أفراد العينة حسب الكليات:

يمثل الجدول أدناه توزيع عينة البحث حسب الكليات، حيث كانت النسبة الأكبر في كلية العلوم والتكنولوجيا التي مثلت 21.4 % من مجموع الإجابات، لتليها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمجموع 36 إجابة ممثلة بـ 18.4 %، وبعدهما أتت كلية العلوم الطبيعية والحياتية بمجموع 33 إجابة وهو ما يوافق نسبة 16.9 %، ثم كلية الحقوق والعلوم السياسية بمجموع 27 إجابة أي ما يمثل 13.8 %، ثم جاءت كلية الآداب واللغات والفنون لتمثل بنسبة 12.2 % بمجموع 24 إجابة، وجاءت كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير بمجموع 22 إجابة أي بنسبة 11.2 % وفي الأخير جاء معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بمجموع 11 إجابة أي ما يقابل 5.6 % من عينة الدراسة.

النسبة المئوية %	التكرار	الكلية أو المعهد
5.6	11	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
18.4	36	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
21.4	42	كلية العلوم والتكنولوجيا
13.8	27	كلية الحقوق والعلوم السياسية
11.2	22	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير
12.2	24	كلية الآداب واللغات والفنون
16.9	33	كلية العلوم الطبيعية والحياتية
100 %	195	المجموع

الجدول رقم (52): توزيع أفراد العينة حسب الكلية

لقد راعينا عند اختيار عينة البحث أن نختار نفس النسبة من الأساتذة في كل كلية أي 25 % من المجموع الكلي للأساتذة وذلك لمراعاة تمثيل كل كلية في مجتمع البحث، حيث أردنا أن يتوافق عدد الاستبيانات الموزعة مع النسب الموجودة أصلا في مجتمع البحث، لكن عند استرجاع الاستمارات كانت النسبة الأكبر من تلك التي فقدناها في تخصص العلوم والتكنولوجيا وعلوم الطبيعة والحياتية مما غير بدرجة قليلة هذه النسب.

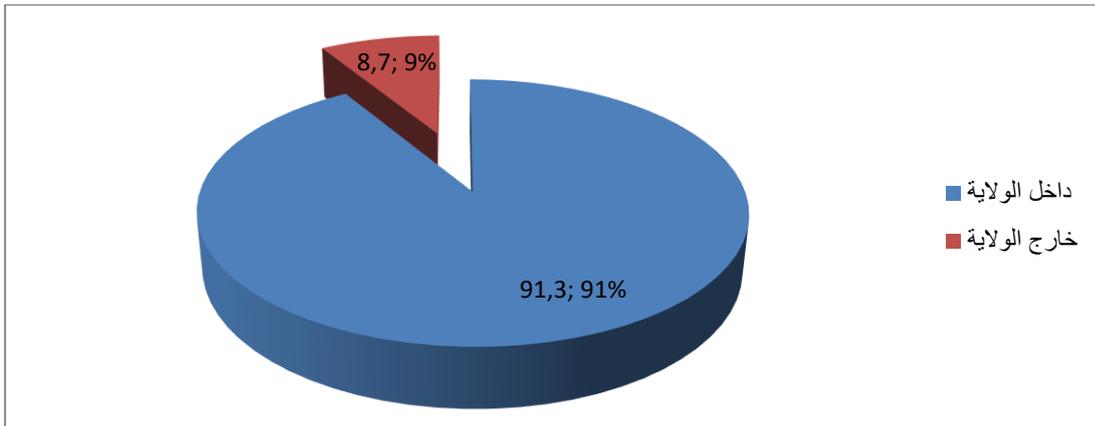
1-5- توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة:

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب مكان إقامتهم داخل ولاية الجلفة أو خارجها:

النسبة المئوية %	التكرار	
91.3	178	داخل الولاية
8.7	17	خارج الولاية
100	195	المجموع

الجدول رقم (53): توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

يوضح الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة والبالغ عددهم 178 يقيمون داخل ولاية الجلفة حيث يمثلون نسبة 91.3 %، في حين يمثل الأساتذة المقيمون خارج الولاية نسبة 8.7 % من أفراد العينة وذلك بمجموع 17 أستاذ فقط ويظهر هذا التباين جليا من خلال التمثيل البياني التالي:



الشكل رقم:26 توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

لقد أوردنا هذا السؤال لمعرفة إن كان قرب مكان إقامة المستفيد أو بعده قد أثر على ارتياده للمكتبة، فقرب مكان الإقامة أو بعده عن المكتبة يلعب دورا مهما في تواصله مع المكتبة وارتياده لها وقد وجدنا من خلال هذه الخاصية أكثر من 91.3 من مجموع أفراد العين يقيمون داخل الولاية، مما يعني أن بعد المكتبة عن المستفيدين ومكان عملهم ليس مطروحا كسبب من أسباب العزوف عن المكتبات.

2- خدمات المعلومات المقدمة بمكتبات الكليات:

نسعى من خلال هذا المحور إلى معرفة مدى استفادة الأساتذة الباحثين من الخدمات المكتبية المتوفرة بالمكتبة وتصورهم للإضافة التي ستحملها الخدمات المكتبية الحديثة والفائدة المرجوة منها لو تم استحداثها.

2-1- الانخراط في مكتبة الكلية:

تم طرح هذا السؤال لمعرفة نسبة الاساتذة المنخرطين في مكتبة الكلية من مجموع العينة التي أخضعناها للأسئلة.

النسبة المئوية %	التكرار	الانخراط
75.89	148	نعم
24.11	47	لا
% 100	195	المجموع

الجدول رقم(54) : نسبة انخراط الأساتذة في مكتبة الكلية

يمثل الجدول أعلاه نسبة الأساتذة المنخرطين في مكتبة الكلية، وقد سجلنا 148 إجابة بنعم أي ما يمثل 75.89% من مجموع العينة، فيما كان عدد المجيبين بلا 47 فردا من مجموع العينة أي بنسبة 24.11% من مجموع المبحوثين.

يعتبر التسجيل أو الانخراط في المكتبة شرطا مهما للاستفادة من خدمات المكتبة، ونلاحظ أن أفراد العينة مدركون لهذا الواقع، لكن نسبة 27% من أفراد العينة غير منخرطة في المكتبة، رغم أنه وحسب الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الفصل السابق حول مكتبات جامعة الجلفة والخدمات التي تقدم للأساتذة الباحثين، فإن بعض المكتبات لا تطلب أي ملف من الأساتذة للاستفادة من الرصيد، كما أنها كلها تمنحهم حرية الدخول إلى مخازن المكتبة للبحث في الرفوف عن الوثائق التي يحتاجونها، مع التذكير أن الخدمة الوحيدة التي تقدم في هذه المكتبات هي خدمة الإعارة بنوعيتها ما عدا مكتبي العلوم والتكنولوجيا اللتان تقدمان شكلا من أشكال الإحاطة الجارية، وسنحاول أن نحلل هذه المعطيات أكثر من خلال معرفة نسبة الانخراط في المكتبة حسب الكليات.

المجموع	الانخراط		الكلية أو المعهد
	لا	نعم	
11	1	10	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
36	15	21	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
42	15	27	كلية العلوم والتكنولوجيا
27	4	23	كلية الحقوق والعلوم السياسية
22	3	19	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير
24	3	21	كلية الآداب واللغات والفنون
33	6	27	كلية العلوم الطبيعية والحياة
195	47	148	المجموع

الجدول رقم (55): توزيع الأساتذة المنخرطين في المكتبة حسب الكليات

من خلال الجدول أعلاه نجد أنّ أعلى نسبة انخراط سجلت في مكتبي كلية العلوم والتكنولوجيا ومكتبة كلية علوم الطبيعية والحياة، حيث سجلنا 27 إجابة بنعم، ويعود ذلك إلى طبيعة التخصص حيث أنّ المكتبة تقتني الكثير من الكتب التقنية الغالية الثمن والتي لا يستطيع الباحث الفرد الحصول عليها، إضافة توفير نوع من الإحاطة الجارية بإعلام المستفيد بالمقتنيات الحديثة بشكل دوري كما أنّ المكتبة توفر الاتصال بشبكة الانترنت في قاعاتها، تأتي بعدهما كلية العلوم الإنسانية وكلية الآداب واللغات بمجموع 21 إجابة بنعم ونرجع هذه النسب المتساوية رغم اختلاف ظروف المكتبتين إلى طبيعة التخصص الذي يستوجب استخدام المصادر والرجوع إليها بكثرة، وقد سجلت أدنى نسبة في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية لكنها لا تعتبر نسبة ضعيفة لأن مجموع المبحوثين في المعهد أصلاً هو 11 فقط واحد فقط منهم غير منخرط في المكتبة.

بالنسبة لمكتبات الكليات بجامعة الجلفة، فإن الانخراط في المكتبة ليس مؤشراً دالاً على استخدام المكتبة لأن المكتبيين يسمحون بدخول كل الأساتذة إلى مخازن المكتبة وأخذ الوثائق التي يحتاجونها دون اشتراط امتلاك بطاقة في المكتبة أو التسجيل بها ولا تخضع أغلب استعاراتهم للوثائق للتسجيل.

2-2- أسباب عدم الانخراط في المكتبة:

عند الإجابة عن الأسباب التي دفعت الأساتذة إلى عدم الانخراط في المكتبة، أعاد أغلبهم أسباب ذلك إلى عدم حداثة الرصيد وذلك بمجموع 122 إجابة أي ما يعادل 62.6 %، وأعاد البعض الآخر الأسباب إلى عدم ملائمة الرصيد للحاجيات الوثائقية للباحث بنسبة 23.5 %، ومثلت نسبة من أرجع أسباب عدم الانخراط في المكتبة إلى بعدها عن الكلية 13.8% من مجموع الأساتذة.

النسبة المئوية %	التكرار	السبب
13.8	27	بعدها عن الكلية
62.6	122	عدم حداثة الرصيد
23.5	46	عدم ملائمة الرصيد للحاجيات
100 %	195	المجموع

الجدول رقم (56): أسباب عدم الانخراط في المكتبة

رغم ان إجابات الأساتذة تدل على انخراطهم في المكتبة بنسبة 75.89 %، إلا أن الأساتذة وحسب إجاباتهم عن هذا السؤال عبّروا عن أسباب عدم ارتيادهم للمكتبة أكثر من أسباب عدم الانخراط حيث يكاد أغلب الأساتذة يجمعون على أن أسباب عدم الانخراط في المكتبة تعود إلى حالة الرصيد أي عدم حداثة الرصيد وعدم ملائمة الحاجيات الوثائقية للباحثين، وقد لاحظنا من خلال نتائج الدراسة التطبيقية أن أغلب المكتبات لا تقتني مصادر المعلومات الحديثة والكثير منها يقوم بالتزويد دون استشارة الأساتذة في التخصصات المختلفة نظرا لغياب سياسة لتنمية المجموعات بالمكتبات، كما أن بعض الأقسام تبعد فعلا عن مكتبات الكليات لكن... ببعض مئات الأمتار فقط، وهذا ما كان ليمثل حاجزا لو كان الرصيد مبنيا وفق الأسس العلمية لتنمية المجموعات والتي تأخذ بعين الاعتبار حاجيات المستفيدين. كما أن المكتبات يجب أن تنظر بجدية إلى غير المستفيدين من خدماتها، فالدراسات تشير إلى أن هناك انخفاضا متزايدا في أعداد المستفيدين من المكتبات الجامعية، فإهمال فئة غير المستفيدين يشكل خطأ فادحا في تسيير المكتبة، فإذا كانت دراسة حاجيات المستفيدين لديها ما يبررها نظرا لأن هذه الحاجات غير ثابتة وأنها تتطور باستمرار ما يستدعي مواكبتها بشكل منظم، فإنه يمكن تيرير دراسة فئة غير المستفيدين من خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات لأن أعدادهم ما تنفك في ازدياد مما يؤثر على الأداء الفعلي للمكتبة¹.

¹ - عبد المجيد، بوعزة. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات، مج. 4، 2.ع، 1993، ص.36

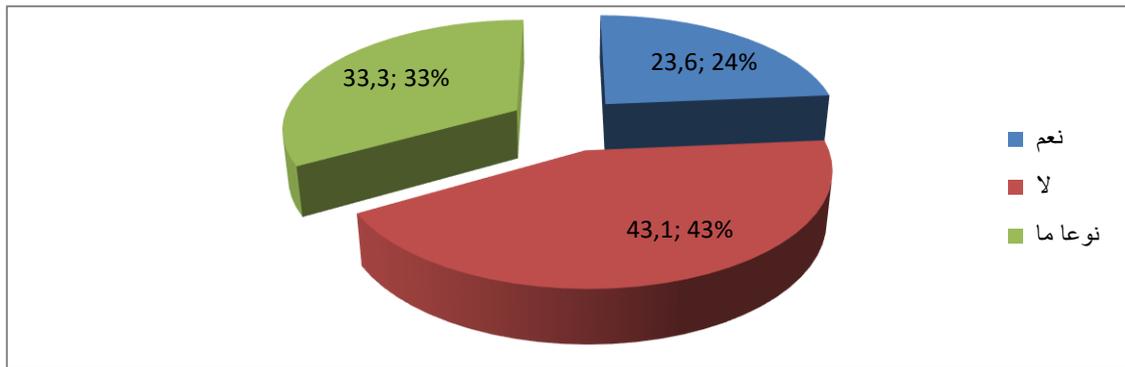
2-3- مدى تلبية مكتبة الكلية للحاجات الوثائقية للباحثين:

طرحنا سؤال "هل تلبية مكتبة الكلية حاجياتك الوثائقية؟"، فكانت إجابات الأساتذة متباينة كما يوضحها الجدول التالي:

النسبة المئوية %	التكرار	
23.6	46	نعم
43.1	84	لا
33.3	65	نوعا ما
% 100	195	المجموع

جدول رقم (57): مدى تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية للأساتذة

سجلنا عند تفريغ إجابات هذا السؤال النسب التالية: 46 إجابة بأنّ الرصيد يلبي حاجيات الأساتذة وهو ما يعادل 23.6%، و84 إجابة بلا بنسبة 43.1%، وقد تردد باقي أفراد العينة فأجابوا بأنها تلبية حاجياتهم نوعا ما ومثلوا نسبة 33.3%. يظهر التمثيل البياني بشكل واضح أن نسبة الأساتذة الباحثين الذين لا تلبية المكتبة حاجياتهم كبيرة، إذ تبلغ 43.1% وهي نسبة كبيرة إذا ما اعتبرنا أن نسبة 33.3% التي أجابت بـ"نوعا ما" قد تميل إلى العدم الرضا أكثر من الرضا نظرا لواقع ظروف الرصيد بمختلف المكتبات التي أوضحناها في الجزء الأول من الدراسة الميدانية.



الشكل رقم: 27 نسبة تلبية المكتبة لحاجيات المستفيدين

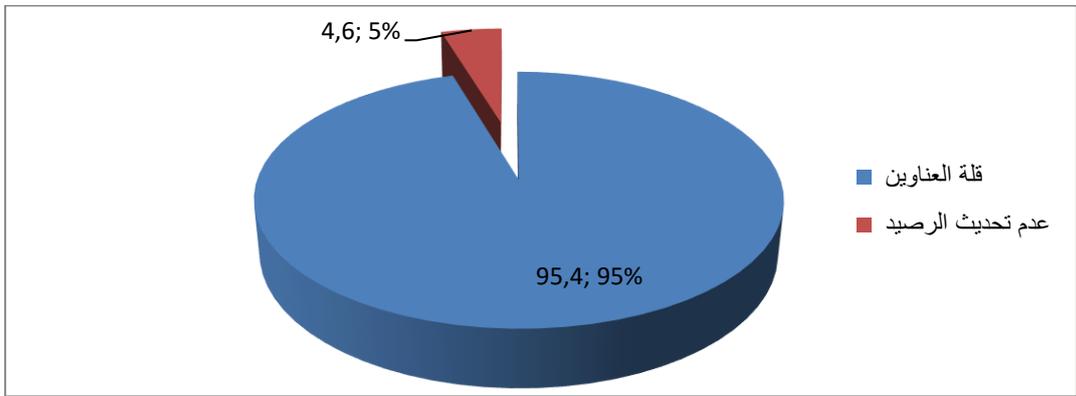
2-4- أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية:

يمثل الجدول التالي أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية للمستفيدين، وقد توزعت إجابات الأساتذة كما يلي:

النسبة المئوية %	التكرار	
95.4	186	قلة العناوين
4.6	9	عدم تحديث الرصيد
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (58): أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية

تتوافق إجابات هذا السؤال مع إجابات السؤال السابق حيث وجدنا أن 43.1 % من عينة البحث قد أجابوا بعدم تلبية المكتبة لحاجياتهم، وقد حددت أسباب عدم تلبية الرصيد للحاجيات الوثائقية للباحثين في قلة العناوين وذلك بنسبة 95.4 %، ثم في عدم تحديثه بنسبة 9 % وهو ما يعبر عنه التمثيل البياني التالي:



الشكل رقم: 28 أسباب عدم تلبية المكتبة للحاجيات الوثائقية للأساتذة

ورغم ان هذا السؤال من الأسئلة المفتوحة التي تسمح باختيار أكثر من إجابة فلم يضيف الأساتذة إلى أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة لحاجياتهم إلا قلة عدد المراجع باللغات الأجنبية. إن المعلومات التي قدمناها سابقا حول أرصدة مكتبات الكليات في الفصل الرابع من الدراسة تجعل من هذه الإجابات من المنطق بمكان، فالرصيد محدود في نوع واحد من المصادر هو الكتب إذ لا يكاد يذكر مصدر آخر عدا بعض الأعداد القليلة من الأطروحات أو الدوريات مما يحدد بشكل كبير عدد العناوين وتنوعها، كما أن أغلب المكتبات باستثناء مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا ومكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة، لا تحتوي على كتب باللغات الأجنبية أو أنها تمتلك عناوين قليلة فقط. وهو ما يفسر إجابات المبحوثين في ما يخص هذا السؤال.

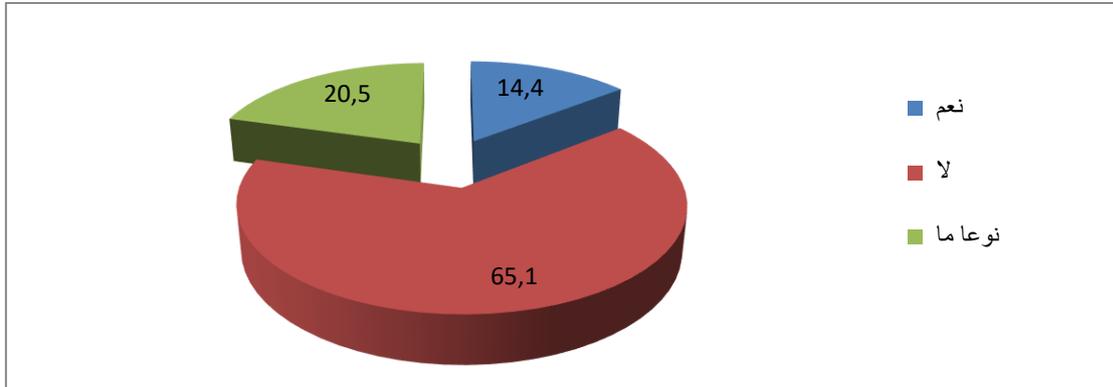
2-5- ملائمة قاعة المطالعة للبحث:

بما أن الخدمة الأساسية المقدّمة بمكتبات الكليات هي خدمة الإعارة، فقد أردنا معرفة مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث ويمثل الجدول التالي إجابات المبحوثين.

النسبة المئوية %	التكرار	
14.4	28	نعم
65.1	127	لا
20.5	40	نوعا ما
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (59): مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث

أجاب 127 من مجموع 195 أستاذ الممثلين لعينة البحث بأن قاعة المطالعة بمكتبة الكلية غير مناسبة للبحث وهم يمثلون نسبة 65.1%، فيما أجاب 28 منهم بأنها مناسبة ويمثلون 14.4%، ولم يحسم 20.5% أمرهم في الأمر فأجابوا بانها تلائمهم نوعا ما، ويتضح التباين في الإجابة بنعم والإجابة بلا من خلال الشكل البياني التالي:



الشكل رقم (29): مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث

تعتبر قاعات المطالعة ركيزة أساسية لتقديم الخدمات المكتبية، ففي سبيل توفير خدمة متميزة وميسرة للقارئ تقوم العديد من المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بتخصيص قاعات مستقلة للمكتب العامة، والدوريات والمراجع، والمخطوطات والرسائل العلمية، والوسائل السمعية والبصرية، والوثائق الحكومية والانترنت وقواعد البيانات المحلية والعالمية، وغيرها من أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية¹، لكن في مكتبات جامعة الجلفة أغلب قاعات المطالعة لا تستجيب لأدنى المعايير لا من حيث البناء ولا من حيث التجهيزات.

¹ - السريع، سريع بن محمد و الجبري، خالد بن عبد الرحمن و الفريح، فهد بن محمد، مرجع سابق، ص. 43

ولنوضح أكثر مدى تطابق هذه الإجابات بواقع المكتبات أعددنا جدولاً مركباً يربط بين الكليات ومدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث، حيث كانت إجابات أفراد العينة تدل على عدم ملائمة قاعات المطالعة للبحث.

المجموع	ملاءمة قاعة المطالعة للبحث			الكلية أو المعهد
	نوعاً ما	لا	نعم	
11	0	01	1	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
36	2	28	6	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
42	6	92	7	كلية العلوم والتكنولوجيا
27	5	17	5	كلية الحقوق والعلوم السياسية
22	4	9	9	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير
24	8	15	1	كلية الآداب واللغات والفنون
33	14	18	1	كلية العلوم الطبيعية والحياة
195	40	127	28	المجموع

الجدول رقم (60): مدى ملائمة قاعة المطالعة للبحث حسب الكليات

كانت النسبة الإيجابية الوحيدة المسجلة بمجموع 9 إجابات ب " نعم" من مجموع 28 إجابة بنعم قد سجلت في مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، لأنه وكما سبق توضيحه في الدراسة الميدانية حول مكتبة هذه الكلية، فإنها المكتبة الوحيدة التي خصصت قاعة خاصة بالأساتذة ووضعت بها رصيذاً خاصاً بهم وهو ما يفسر عدد الإجابات الإيجابية، أما باقي مكتبات الكليات فلا توجد بها قاعة مطالعة خاصة بالأساتذة إنما هي نفس القاعة لكل المستفيدين، وقد لاحظنا إجابة غير منطقية بكلية الآداب واللغات حيث أجاب احد الأفراد بملائمة القاعة للبحث، ونحن نعلم مسبقاً أن هذه المكتبة ليس بها قاعة مطالعة أصلاً.

2-6- ما هي أسباب عدم ملائمة قاعة المطالعة:

عند سؤال المبحوثين عن الأسباب التي جعلت قاعة المطالعة غير مناسبة، تنوعت إجاباتهم، فأجاب 153 منهم بأن السبب هو صغر قاعة المطالعة ومثلت هذه المجموعة الاغلبية وذلك بنسبة 78.5 %، فيما أجب 21.5 % بأن السبب هو غياب الهدوء في قاعات المطالعة وهي النتائج التي يوضحها الجدول التالي:

الأسباب	التكرار	النسبة المئوية %
غياب الهدوء	42	21.5
ضيق وصغر قاعة المطالعة	153	78.5
المجموع	195	100 %

الجدول رقم (61): أسباب عدم ملائمة قاعة المطالعة للبحث

وبما أن السؤال مفتوح فقد أضاف بعض الأساتذة أسبابا أخرى تمثلت في عدم وجود قاعات خاصة بالأساتذة، حيث أن كل مكتبات الكليات لم تخصص قاعات للأساتذة ما عدا مكتبة كلية العلوم الاقتصادية، وربما أضفنا مكتبة معهد التربية البدنية مع التحفظ على حالة هذه القاعة، وقد أجاب باقي أفراد العينة بأن مبنى المكتبة غير مناسب للبحث وهو الواقع الذي سجلناه في اغلب المكتبات التي ظلت ناقصة رغم إعادة تهيئة مبانيها.

نظرا لأن كل مكتبات الدراسة تقدم خدمة الإعارة بنوعها فقط، ولأن قاعة المطالعة هي العامل الأساسي المؤثر في المطالعة أو الإعارة الداخلية، ولأننا لأوضحنا في الجزء الأول من الدراسة التطبيقية أن هذه المكتبات وخدماتها تتمحور حول الإعارة فقط دون غيرها من الخدمات الأخرى، وبعد أن تعرفنا على رأي الأساتذة حول قاعة المطالعة بمكتبات كلياتهم، فقد توجهنا في طرح الأسئلة إلى الخدمات الحديثة التي لا تتوفر عليها المكتبة لكنها تؤثر على البحث العلمي ومدى حاجة الأساتذة الباحثين إليها.

2-7- هل تقدم مكتبك خدمة الترجمة العلمية؟

من بين خدمات المعلومات الحديثة التي تؤثر على البحث العلمي خدمة الترجمة، لذلك أردنا معرفة مدى علم الأساتذة بوجودها.

	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	9.7
لا	176	90.3
المجموع	195	100 %

الجدول رقم (62): توفر خدمة الترجمة العلمية

تعتبر خدمة الترجمة العلمية في المكتبات الجامعية وسيلة مهمة لمساعدة المستفيد في تخطي الحواجز اللغوية والحصول على المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستفيدين وإمكانياتهم. عند السؤال عن تواجد خدمة الترجمة العلمية بمكتبات الكليات، سجلنا 176 إجابة بلا وهو ما يقابل نسبة 90.3%، كما سجلنا 19 إجابة بنعم، أي ما يعادل نسبة 9.7%.

ما عرفناه من خلال الملاحظة ومما أثبتناه من خلال الجزء الأول من الدراسة الميدانية حول مكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور فإنه لا وجود لهذه الخدمة، فلا الموارد البشرية المؤهلة في الترجمة العلمية موجودة، ولا المكتبات قادرة على تقديمها كما أن الكتب باللغات الأجنبية ضعيفة التمثيل في الرصيد بل هي منعدمة في الكثير من التخصصات، إذن نسبة 9.7% التي أجابت بنعم خاطئة ولا تستند إلى الواقع الموجود بهذه المكتبات، وقد تعمدنا طرح هذه الأسئلة حول خدمات غير موجودة بهذه المكتبات لمعرفة شئيين، أولاً مدى علم الباحث بوجود هذه الخدمة وثانياً معرفة مدى علمه بإمكانية الاستفادة منها لو وجدت، ولعل الإجابة بوجود خدمة الترجمة العلمية رغم عدم وجودها أفضل دليل على عدم إدراك بعض الأساتذة بوجود هذه الخدمة وأهميتها.

2-8- أهمية خدمة الترجمة العلمية:

عند سؤال الأساتذة: هل ترى أن خدمة الترجمة العلمية ضرورية؛ تنوعت إجاباتهم كما يلي:

النسبة المئوية	التكرار	
80.5	157	نعم
19.5	38	لا
100 %	195	المجموع

جدول رقم (63): أهمية خدمة الترجمة العلمية

أفاد 80.5% من المبحوثين أنهم يرون أن توفير خدمة الترجمة العلمية ضرورية فكان مجموع إجاباتهم 157 إجابة بنعم، في حين أجاب 19.5% منهم بأنها غير ضرورية وتعتبر هذه الإجابات التي تنفي أهمية خدمة الترجمة وضرورتها غير منطقية وتخالف الاتجاه العام لمشكل اللغة عند الباحثين، فالإنتاج الفكري في العالم ينشر بعدة لغات والكثير من الباحثين يجيدون لغة أجنبية أو اثنتين على الأكثر في أفضل الأحوال مما يعني أن مشكل اللغة يبقى مطروحا مهما كان التخصص لأننا لا نستطيع معرفة كل اللغات، ففي دراسة حول النشر العلمي وسلوك الأساتذة الباحثين في نشر أعمالهم بجامعة قسنطينة¹، أشارت الباحثة إلى أن لغة التأليف في مجال الرياضيات والكيمياء والفيزياء بالجامعة هي اللغات الأجنبية وذلك بنسبة 96.8%، وأكثر من 56% من هؤلاء الباحثين هم يكتبون بالإنجليزية، والجزائر كما نعلم لغتها الأجنبية الأولى هي

¹ عبادة، شهرزاد، مرجع سابق، ص. 244.

الفرنسية بسبب الخلفية التاريخية، ومن خلال الملاحظة في المحيط الجامعي فإن مستوى الكثير من الباحثين في اللغات الأجنبية متوسط إن لم نقل محدود خاصة في المجالات الأدبية والاجتماعية، وعليه فخدمة الترجمة ضرورية ومهمة جدا لإبقاء الباحث على علم بكل ما ينشر في مجال تخصصه، في أي مكان في أي مكان في العالم، وفي الحاجة إلى الترجمة هو نفي عدد كبير من المعلومات التي تصدر باللغات الأجنبية وهذا يتنافى مع أهداف البحث العلمي من حيث التعرف على أكبر قدر من المعلومات أو مصادرها.

2- 9- فوائد خدمة الترجمة:

يمثل الجدول التالي رأي الأساتذة الباحثين حول فوائد خدمة الترجمة، حيث أجاب 133 أستاذ بأن خدمة الترجمة تساعدهم في الاطلاع على الإنتاج العلمي الجديد المتوفر في تخصصهم، وقد مثلت هذه الإجابة نسبة 68.2% من الإجابات، وجاءت بعدها أنها تساهم في تسهيل البحث العلمي بمجموع 41 إجابة أي ما يعادل 21% من مجموع الإجابات، وقد جاءت الإجابات الأخرى متباينة بنسب قليلة فتنوعت بين من يراها مفيدة في ضبط المصطلحات في التخصصات المختلفة، إثراء الرصيد، وتزويد المستفيد بالمنشورات.

النسبة المئوية %	التكرار	فوائد الترجمة
21.0	41	تسهيل البحث العلمي
68.2	133	الاطلاع على الجديد
5.1	10	الترجمة
3.6	7	إثراء الرصيد
4.6	12	تزويد المستفيد بالمنشورات
1.0	2	ضبط المصطلحات في التخصص
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (64): فوائد خدمة الترجمة العلمية

يمثل الجدول أعلاه مجموع الفوائد والإضافات - حسب رأي الأساتذة- التي يمكن لخدمة الترجمة العلمية أن تحملها إذا ما توفرت في مكتبة الكلية، فقد اعتبر 68.7% من الأساتذة أن توفير خدمة الترجمة يطلع المستفيدين على المعلومات الجديدة في تخصصهم واعتبر 21% منهم أنها تسهل البحث العلمي، فيما أجاب 5.1% من الأساتذة أن الخدمة توفر الترجمة أي أنه اعتبرها مجرد تحصيل حاصل كعملية ترجمة للمصطلح وليست ترجمة متخصصة للمعلومات وكذلك من أجاب بأنها ترجمة المصطلحات.

إن الإنتاج الفكري في العالم يصدر بلغات متنوعة لكن في المجالات العلمية تعتبر اللغات الأجنبية غير العربية هي السائدة، لذلك فإن توفير المكتبة لخدمة الترجمة العلمية سيوفر للباحث المعلومة المتخصصة والحديثة مما يمكنه من إجراء واستكمال بحثه اعتماداً على الدراسات الحديثة حيث تعتبر خدمة الترجمة العلمية خدمة أساسية بالنسبة للباحث كي يبقى على اطلاع بمستجدات تخصصه مما ينشر من معلومات باللغات التي لا يعرفها، حيث تترجم له الكلمات الدالة، أو المستخلصات، أو أجزاء من الوثيقة وأحياناً الوثيقة كاملة، وهذا حسب حاجة وطلب الباحث، لكن ونظراً لانعدام هذه الخدمة في مكتبات جامعة الجلفة، فالأساتذة لا يدركون مقدار المساعدة التي يمكن أن تحملها لهم وبعض إجاباتهم تدل على عدم معرفتهم بالترجمة العلمية كخدمة.

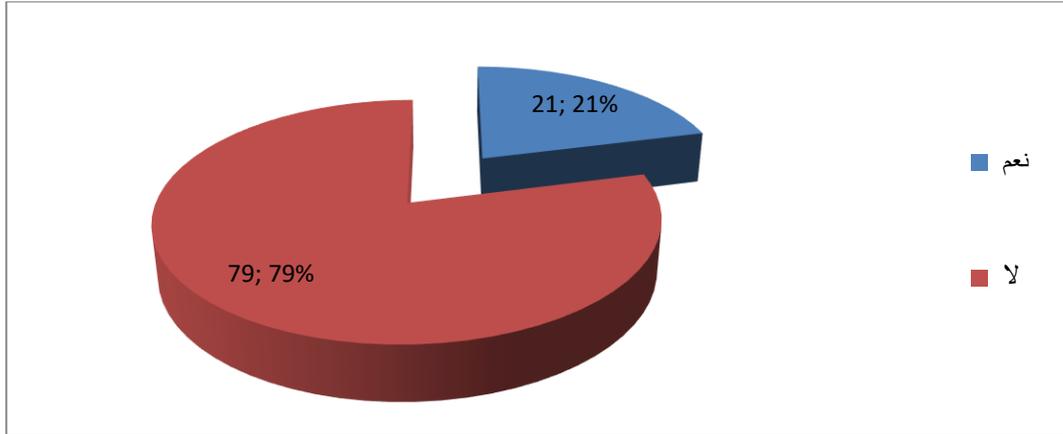
2-10- استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة:

يمثل الجدول التالي إجابات الأساتذة حول استخدامهم للموقع الإلكتروني للمكتبة أو عدمه.

التكرار	النسبة المئوية	
41	21.0	نعم
154	79.0	لا
195	100 %	المجموع

الجدول رقم (65): استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة

عند طرح سؤال حول استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة من طرف الأساتذة الباحثين، أجاب 154 بأنهم لا يستخدمونه، وتمثل هذه الفئة 79 % من مجموع العينة، فيما أجاب 41 آخرون باستخدام الموقع وقد مثلوا نسبة 21 % . نلاحظ من خلال الإجابات أن نسبة كبيرة من الأساتذة لا يستخدمون الموقع الإلكتروني للمكتبة وهم يمثلون الأغلبية في عينة البحث وهذا ما يوضح التمثيل البياني التالي.



الشكل رقم (30): استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة

لقد خلصنا في الدراسة التطبيقية حيث تعرّضنا لواقع إمكانيات المكتبات إلى أن أغلب المكتبات لا تمتلك موقعا خاصا بها، ولا تقدم في موقعها سوى قائمة الكتب الموجودة بالمكتبة ويمكن الولوج إلى هذا الموقع من خلال موقع جامعة زيان عاشور حيث أن أرصدة المكتبات الجامعية كلها موجودة فيه، وقد دفعنا هذا لطرح سؤال حول أسباب عدم استخدام هذا الموقع.

2- 11- أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة:

يمثل الجدول إجابات الأساتذة الباحثين حول أسباب عدم استخدامهم للموقع الإلكتروني لمكتبة كليتهم.

النسبة المئوية	التكرار	
72.3	141	موقع غير نشط
24.1	47	محتواه غير ثري
3.6	7	تصميمه ضعيف
% 100	195	المجموع

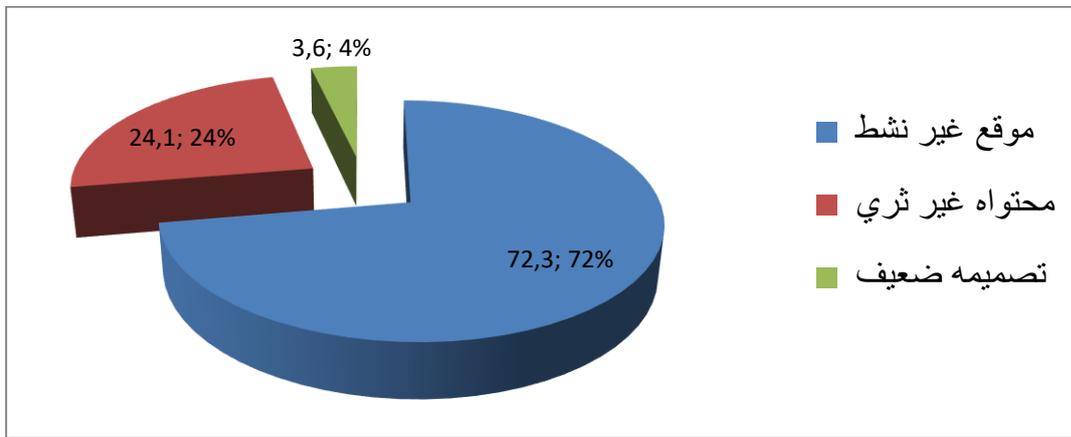
الجدول رقم (66): أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن الأساتذة قد أجابوا بنسبة 72.3% بأن السبب الذي يدفعهم إلى عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة هو أنه موقع غير نشط وذلك بمجموع 141 إجابة، فيما ذهب البعض الآخر إلى أن السبب هو أن محتوى الموقع غير ثري ويبلغ عدد هؤلاء 47 أستاذ ويمثلون 24.1% من مجموع الأساتذة، فيما أجاب 7 منهم بأن السبب هو التصميم الضعيف للموقع ويمثلون 3.6% من مجموع أفراد العينة.

يوضح التمثيل البياني التالي تفاوت إجابات الأساتذة حول أسباب عدم استعمالهم لموقع المكتبة بين من يرجعه للمحتوى، أو التصميم، أو النشاط. نشير بالنسبة لمواقع مكتبات كليات جامعة زيان عاشور إلى أن الموقع كما قلنا سابقا مدمج في موقع الكلية وموقع الجامعة فمكتبات الكليات لا

تمتلك موقعا مستقلا، ويتوافق هذا مع محتوى دراسة أعدت حول مواقع الجامعات ومدونات الأساتذة حيث سجلت الباحثة مجموعة من الملاحظات حول مواقع المكتبات الجامعية ببعض البلدان العربية وهي¹:

- ضعف مواقع الجامعات على مستوى معلومة البحث العلمي.
 - عدم حركية المعلومة داخل هذه المواقع.
 - عزلة نسبية للمعلومة عن محيطها العلمي.
- ويعود هذا لضعف امكانيات المكتبات الجامعية المادية والتقنية والمؤهلات، قلة النشاط العلمي خصوصا في الدول النامية وهو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم: 31 أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة

إن الخدمة الوحيدة التي تقدمها مواقع مكتبات الكليات بجامعة الجلفة هو عبارة عن فهرس إلكتروني فقط حيث لا توجد أي خدمة أخرى، فبدخول الموقع مباشرة تجد نافذة للبحث الإلكتروني، وقد أشارت دراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، أن كل المكتبات المركزية بجامعات الوسط الجزائرية لديها موقع مستقل إلا جامعة الجلفة التي تنتشر مكتباتها الموقع الإلكتروني للجامعة وهو كما ذكرنا مجرد نافذة لإجراء البحث في رصيد المكتبة².

ولمعرفة توزيع الإجابات حول الأسباب حسب الكليات أعدنا الجدول التالي الذي يمثل أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني حسب الكليات.

1 - اليوسفي، حنان. من مواقع الجامعات إلى مدونات الأساتذة الباحثين: أي معطيات جديدة وأي امكانيات للتواصل. اعلم، مج.1، 2009

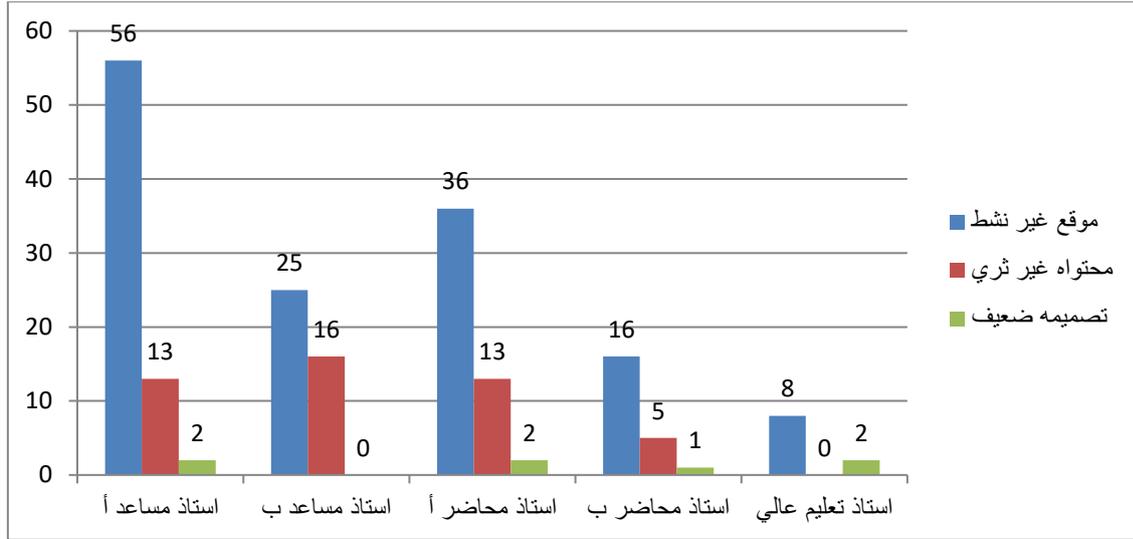
[اطلع عليه في: 25 جوان 2018]. متوفر على: <https://www.arab-afli.org/>، ص. 107

2 - كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، مرجع سابق، ص. 279

المجموع	تصميمه ضعيف	محتواه غير ثري	موقع غير نشط	الكلية أو المعهد
11	1	2	8	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
36	0	8	28	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
42	2	9	30	كلية العلوم والتكنولوجيا
27	2	6	19	كلية الحقوق والعلوم السياسية
22	1	3	18	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير
24	1	7	15	كلية الآداب واللغات والفنون
33	0	8	25	كلية العلوم الطبيعية والحياة
195	7	43	143	المجموع

الجدول رقم (67): أسباب عدم استخدام الموقع الإلكتروني حسب الكليات

نلاحظ أن أكبر نسبة مسجلة في اختيار الأجوبة هي "موقع غير نشط" وكانت في كليات العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وكلية العلوم الطبيعية والحياة حيث سجلت النسب التالية على التوالي: 30%، 28%، و25%، أما بالنسبة لمن أجاب بأن محتواه غير ثري، فقد سجلت أعلى النسب في نفس الكليات السابقة إضافة إلى مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون. كل المكتبات تشترك في نفس الوضعية حيث أن هذه المواقع تستخدم كفهارس إلكترونية فقط ولا تقدم أي معلومة عن المكتبة عدا محتوياتها وهي فعلا غير نشطة (الكثير منها معطل)، محتواها محدود وغير ثري، كما أن تصميمها بسيط جدا، ولمعرفة رأي الأساتذة حول أسباب عدم استخدام الموقع حسب المنصب، فإن الشكل البياني التالي يوضح إجابات الأساتذة حول أسباب عدم استخدامهم للموقع.



الشكل رقم: 32 أسباب عدم استخدام الموقع حسب المنصب

لقد توافقت إجابات الاساتذة بمختلف مناصبهم مع الإجابات حسب الكليات حيث اجاب الاغلبية بان السبب الرئيسي لعدم استخدام الموقع هو كونه غير نشط بدرجة أولى، ثم لكون محتواه محدود وغير ثري، والنسبة الأدنى ترجع عدم استعماله إلى تصميمه الضعيف. من خلال ما توصلنا إليه في الجزء الأول من الدراسة الميدانية، فإن المكتبة لا تقدم أي خدمة في موقعها الذي قلنا أنه مدمج في موقع الجامعة، وفي الدراسة التي أجريت سنة 2014 حول تأثير التكنولوجيا الحديثة على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية الجلفة¹، فإن جامعة الجلفة هي الوحيدة بين جامعات الوسط التي ليس لمكتبتها المركزية موقع، وقد برر مسؤولوها ذلك في تلك الفترة بأن الموقع في فترة صيانة فقط، لكن الواقع يقول أنه حتى في سنة 2018 مازال الموقع لا يحتوي سوى على مهام المكتبة والمصالح الموجودة بها، إضافة إلى إمكانية البحث عن الكتب في كل مكتبات الجامعة².

2- 12- الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة:

طرحنا هذا السؤال لمعرفة مدى علم الاساتذة بالخدمات التي يمكن أن يوفرها له الموقع الإلكتروني للمكتبة، فكانت إجابات الأساتذة كما يلي:

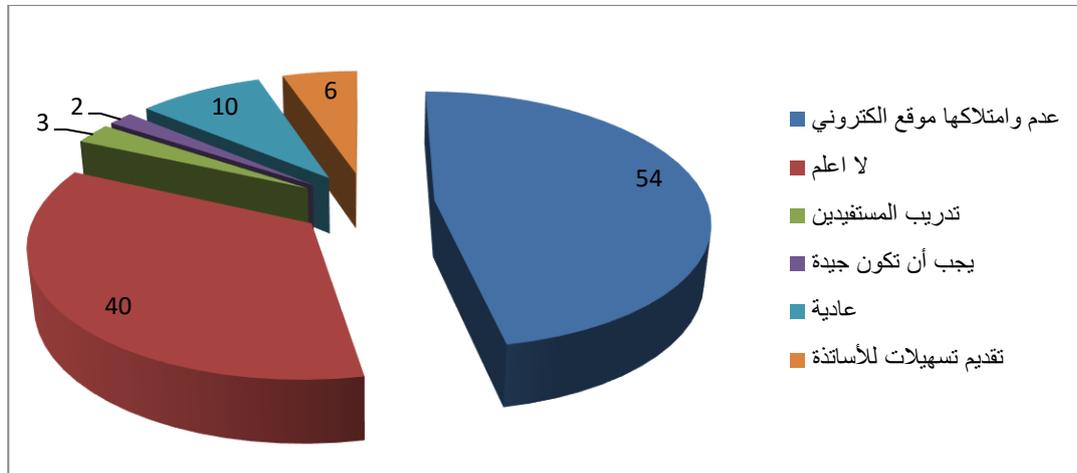
1 - كداوة، عبد القادر . تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، مرجع سابق، ص. 276

2 - موقع جامعة الجلفة <https://www.univ-djelfa.dz/ara> اطلع عليه في 17 ماي 2018

النسبة المئوية	التكرار	
46.96	54	عدم وامتلاكها موقع الكتروني
34.78	40	لا اعلم
2.12	3	تدريب المستفيدين
1.73	2	يجب أن تكون جيدة
0.86	10	عادية
5.21	06	تقديم تسهيلات للأساتذة
% 100	115	المجموع

الجدول رقم (68): تصور الأساتذة للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة

يمثل الجدول أعلاه إجابات الأساتذة حول السؤال المفتوح: كيف تتصور الخدمات التي يقدمها موقع المكتبة؟ وقد كان مجموع الإجابات 115 إجابة فقط أي 60% فقط من عينة البحث وامتنع عن الإجابة 40% منهم. وقد أجاب 46.96% من الأساتذة أن المكتبة ليس لها موقع إلكتروني، ونسبة 40% منهم أجابوا بعدم علمهم بالخدمات التي يمكن أن يقدمها موقع المكتبة، وكانت الإجابات الأخرى في غير سياق السؤال حيث أجاب 10 أفراد بأنها خدمات عادية، وثلاثة اقترحوا خدمة تدريب المستفيدين وأجاب 2 منهم أنها يجب أن تكون جيدة كما أجاب 6 منهم بأنها يجب أن تقدم تسهيلات للأساتذة.



الشكل رقم:33 تصور الأساتذة للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة

يوضح التمثيل البياني أن الإجابات المحصل عليها عند استجواب الباحثين حول تصورهم للخدمات التي يمكن للموقع الإلكتروني للمكتبة أن يقدمها، أوضحت أن نسبة كبيرة من الأساتذة لا يعلمون بوجود موقع لمكتبة كليتهم، أما الإجابات الأخرى كلها فتدل على عدم علم الأساتذة الباحثين بالخدمات التي يمكن أن تقدمها مواقع المكتبات الجامعية عدا كونها تسمح بالبحث الآلي عن الكتب، فمواقع المكتبات على شبكة الانترنت خاصة في مكتبات الجامعات بالدول الغربية تعتبر بمثابة المكتبة بذاتها، فهذه المواقع تقدم عدة فوائد للباحثين حيث أنها تختزل المسافات وتلغي الحاجز

الجغرافي بين المستفيد والمعلومة، الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من طرف عمال المكتبة، وتقديم خدمات معلومات متطورة وحديثة وضمان التواصل بين المكتبة والمستفيد¹. لكن عدم علم أو ألفة المستخدمين من الخدمات التي يوفرها موقع المكتبات قد يكون سببها أن هذه الحالة تنطبق على الكثير من المكتبات في الوطن والتي تقدم خدمات متفاوتة النوعية لكن أغلبها مجرد صفحة تعريفية بالمكتبة تحوي فهرسا آليا للمقتنيات².

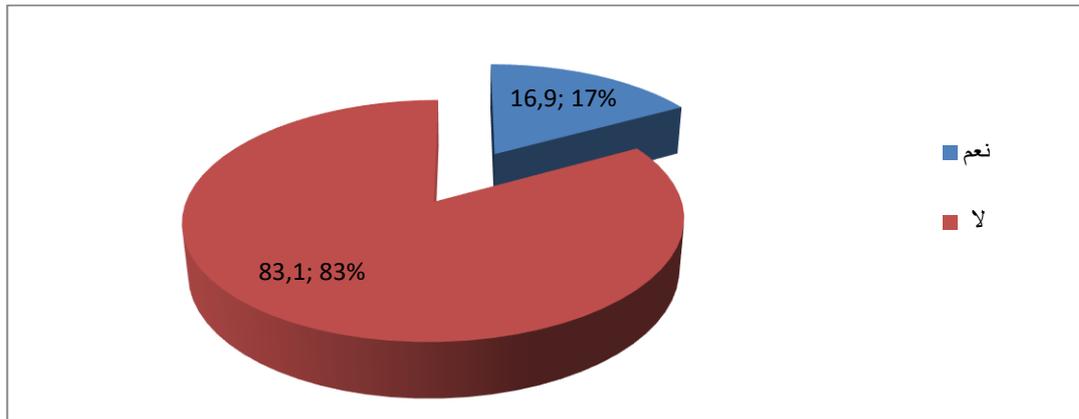
2- 13- خدمة النفاذ إلى الانترنت:

يعتبر توفير خدمة الانترنت في المكتبة أحد الميزات الحديثة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات لذلك أردنا سؤالاً حول استخدام الأساتذة لها في المكتبة، فكانت إجاباتهم ممثلة في هذا الجدول.

النسبة المئوية	التكرار	
16.9	33	نعم
83.1	162	لا
100 %	195	المجموع

الجدول رقم (69): خدمة النفاذ إلى الانترنت

لقد تباينت إجابات المستخدمين فيما يتعلق بهذا السؤال، حيث أجاب 83.1 % بأنهم لا يستخدمون الانترنت في المكتبة، وبلغ عدد هؤلاء 162 أستاذ في حين أن نسبة ضعيفة فقط تستخدمها وهي 16.9 % من مجموع الأساتذة ولعل الشكل البياني التالي يوضح هذا التباين أكثر:



الشكل رقم:34 استخدام الأساتذة للإنترنت في المكتبة

المفروض أن توفير خدمة النفاذ إلى الانترنت في المكتبة تدفع الأساتذة إلى استخدامها، لكن الأمر هنا جاء معكوساً، ولكي نفهم هذه الظاهرة نربطها بنتائج الجزء الأول من الدراسة التطبيقية،

1 - نذير، غانم، مرجع سابق، ص. 216

2 - كداوة، عبد القادر، تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية، مرجع سابق، ص. 283

فما عدا مكتبة كلية العلوم الاقتصادية، ومكتبة العلوم والتكنولوجيا، كل المكتبات ليس فيها قاعة مطالعة خاصة بالأساتذة أما مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، فتوجد إمكانية النفاذ في قاعة الأساتذة الموجودة داخل المكتبة (كانت هذه القاعة مشروعا لمكتبة إلكترونية وند قبل أن يولد)، صف أنّ مواقع هذه المكتبات غير نشطة وغير ثرية ولا تقدم سوى فهرسها كخدمة، كما أنّ الاتصال بالشبكة ضعيف غالبا.

2-14- مجالات استخدام خدمة الانترنت:

لمعرفة استخدامات الأساتذة للإنترنت في المكتبة، طرحنا سؤال التالي: في ماذا تستخدم الانترنت؟، فكانت إجاباتهم كالتالي:

النسبة المئوية	التكرار	مجالات استخدام خدمة الانترنت
15.9	31	قراءة البريد الإلكتروني أو حسابك في مواقع التواصل الاجتماعي
75.9	148	تنمية معلوماتك
6.7	13	البحث في قواعد البيانات
1.5	3	تحضير الدروس
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (70): مجالات استخدام خدمة الانترنت

أجاب الأساتذة أن استخدام الانترنت يكون بالدرجة الأولى من أجل تنمية معرفتهم، وقد بلغ عددهم 148 أستاذ أي أنهم يمثلون نسبة 75.9% من مجموع الأساتذة، وجاءت بعده قراءة البريد الإلكتروني أو الاطلاع على حساب مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 15.9% من مجموع الإجابات، كما أجاب 13 أستاذ بأنهم يستغلون هذه الخدمة في البحث في قواعد البيانات، فيما أجاب ثلاثة منهم فقط بأنهم يستغلونها في تحضير الدروس، وقد أضاف بعض الاساتذة استخدامات اخرى مثل ترجمة الدراسات الجديدة، وإجراء تحديثات فورية وتسهيل الابحاث.

إنّ استخدام الانترنت في المكتبة حسب إجابات الأساتذة الباحثين غير مرتبط بتواجدهم بالمكتبة، فهم يستخدمون الانترنت في المكتبة كما يستخدمونها في أي مكان آخر، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى عدم وجود خدمات الكترونية بهذه المكتبات. وقد جاءت هذه النتائج متوافقة ومنطقية مع دراسة اعدت بجامعة قسنطينة، حيث خلص فيها الباحث إلى أن البريد الإلكتروني هو وسيلة الاتصال الأولى المستخدمة لدى الأساتذة الباحثين¹، أما استخدام الأساتذة للإنترنت في تحضير الدروس فكانت ضعيفة جدا ولا تمثل سوى 1.5% من مجموع الإجابات، ونعتقد أن هذا غير صحيح، لان أغلب الاساتذة كي لا نقول كلهم يستعينون بالانترنت في تحميل الكتب والمقالات

1 - نذير، غانم، مرجع سابق، ص. 446

والدراسات الإلكترونية، ونفسر هذه الإجابة باعتقادهم أن القصد من السؤال هو المواقع غير الرسمية أو غير الموثوقة وهو ما تؤكد نسبة الإجابات حول تنمية المعلومات والبحث في قواعد البيانات. إن ربط المكتبة بالإنترنت لا يعني أنها لن تقدم الخدمات المكتبية لمستفيديها، بل بالعكس من واجب المكتبة تحسين خدماتها وإثراء أرصدها لأن المكتبة الجامعية هي مكان تفاعل المعلومات والتقنيات معا¹.

2-15- أهمية توفير خدمة الإحاطة الجارية:

سألنا أفراد العينة: هل ترى أنّ خدمة الإحاطة الجارية ضرورية؟ فكانت إجاباتهم موزعة كالآتي:

أهمية الإحاطة الجارية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	142	72.8
لا	53	27.2
المجموع	195	% 100

الجدول رقم (71): توفير خدمة الإحاطة الجارية

يمثل الجدول التالي إجابات الأساتذة عن رأيهم حول ضرورة توفير خدمة الإحاطة الجارية التي اضطررنا إلى شرحها للكثير من المبحوثين، وقد أجاب 142 منهم أن توفيرها ضروري وقد مثل هؤلاء نسبة 72.8% من مجموع الأساتذة، في حين أجاب 27.2% منهم بأنها غير ضرورية وكان مجموع هؤلاء 53 أستاذ من مجموع أفراد العينة.

تظهر النسبة الكبيرة من الأساتذة الباحثين الذين يدركون أهمية هذه الخدمة في المكتبة الجامعية، حاجتهم إلى معرفة وملاحقة الانتاج العلمي حديث النشر أو حديث الاقتناء، فخدمة الإحاطة الجارية تشمل أيضا خدمة البث الانتقائي وهي شكل متطور من خدمات الإحاطة حيث تستهدف هذه الأخيرة الحاجيات الوثائقية للباحثين كل على حدا وذلك باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال. تتوافق هذه النسب التي تم تسجيلها مع ما أشارت إليه دراسة حول مستقبل المكتبات الجامعية عند تقديم قائمة من الخدمات المكتبية لمجموعة من الخبراء لتصنيفها (باعتماد أسلوب دلفي)، حيث تم تصنيف خدمة الإحاطة الجارية من حيث الأهمية في المرتبة الثانية بعد خدمات الاتصال المباشر².

1 - فردي، لخضر. المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات: نحو التكيف مع التحديات. مجلة المكتبات والمعلومات [على الخط]، مج.1، ع. 28، 2002، [اطلع عليه في 25 ماي 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2558>، ص. 107

* أسلوب دلفي هو طريقة لتنظيم التواصل بين مجموعة من الخبراء لتمكينهم من التنبؤ بالمستقبل دون التقائهم، بحيث يتم الاعتماد على الرأي الجماعي للخبراء أو المتخصصين حول تقدير المستقبل على ضوء الاحداث التي تحدث في فترة ما.

2 - إدريس، بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. ورقة مقدمة في أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، السعودية، نوفمبر، 2013، ص. 117

2- 16- الإضافة التي يمكن ان تقدمها الإحاطة الجارية:

توزعت إجابات الأساتذة عن السؤال: ماهي الإضافة التي تحملها خدمة الإحاطة الجارية؟ حيث أردنا أن نعرف تصور الأستاذ الباحث لما يمكن لهذه الخدمة أن تقدمه له، فكانت إجاباتهم موزعة كالتالي:

النسبة المئوية	التكرار	
15.89	31	خدمات مفيدة
54.35	106	لا أعلم
12.82	25	معرفة الجديد
1.53	3	سرعة الوصول إلى المعلومة
% 84	195	المجموع

الجدول رقم (72): فوائد توفير خدمة الإحاطة الجارية

عبر 106 أستاذ من أفراد العينة عن عدم علمهم بما يمكن لخدمة الإحاطة الجارية ان تضيفه لو تم تقديمها في المكتبة وقد مثلوا نسبة 54.35% من مجموع العينة، كما أجاب 31 أستاذ بأنها خدمة مفيدة وذلك بنسبة 15.89%، وعبر آخرون عنها بأنها تسمح بمعرفة الجديد ويمثل هؤلاء 11.8% من الأساتذة، وسجلنا 3 إجابات تقول بان الإحاطة الجارية تمكن الباحث من الوصول إلى المعلومة بسرعة وقد بلغ عدد المجيبين عن هذا السؤال 84% فيما لم يجب عليه 16% من الأساتذة.

رغم أن 72.8% من أفراد العينة يرون أن هذه الخدمة مهمة وضرورية لهم، إلا أن 54.4% منهم لا يعلمون ماذا يمكن أن تضيفه لهم إذا تم تقديمها في المكتبة، و16% لم يجيبوا على السؤال، وحيث تدل هذه المعطيات في مجملها على عدم علم اغلبية الأساتذة بهذه الخدمة، فما عدا 12.82% من الإجابات، كل الأساتذة لا يعرفون بمزايا الخدمة ويقرون بذلك او يجيبون إجابات غامضة تشير إلى عدم إدراكهم لفائدتها كقول "خدمات مفيدة" أو "سرعة الوصول إلى المعلومة". لقد قصرت مكتبات جامعة الجلفة في حق مستخدميها ولم تقدم لهم خدمة الإحاطة الجارية ولو في أبسط أشكالها، وبالتالي حرمتهم من الفوائد الكبيرة التي يمكن جنيها عندما تقدم بشكلها التقليدي فما بالك لو طورت واستخدمت تقنيات الإعلام الآلي وأصبحت خدمة البث الانتقائي.

3- علاقة خدمات المعلومات بمكتبات الكليات بالبحث العلمي:

تهدف الأسئلة المطروحة في هذا المحور إلى معرفة علاقة الخدمات المقدمة بمكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور بالجلفة بالبحث العلمي عند الأستاذ الباحث.

3-1- أسباب التردد على المكتبة:

تنوعت إجابات الأساتذة حول أسباب ترددهم على مكتبة الكلية فكانت النتائج كما يوضحه الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	السبب
32.1	126	إعداد وتحضير الدروس والمحاضرات والإشراف على المذكرات
23.0	90	الاطلاع على المصادر والمعلومات الجديدة في التخصص واستعارتها
20.4	80	إعداد الأبحاث العلمية (دكتوراه فما فوق)
19.9	78	إعداد المداخلات للمشاركة في المؤتمرات
4.6	18	المطالعة داخل القاعة بوثائق شخصية
% 100	392	المجموع

الجدول رقم (73): أسباب التردد على المكتبة

يشير الجدول أعلاه، إلى الأسباب التي تدفع الأساتذة الباحثين إلى ارتياد المكتبة، ولأنه سؤال متعدد الخيارات فقد تم اختيار أكثر من إجابة من طرف الباحث الواحد، فقد بلغ عدد المرات التي اختيرت فيها الأجوبة 392 إجابة، ويدل عدد مرات تكرار الإجابة الواحدة إلى أهميتها بالنسبة للباحث، ودلت الإجابات على أن السبب الرئيسي الذي يدفع الأساتذة إلى ارتياد المكتبة هو إعداد وتحضير الدروس والمحاضرات والإشراف على المذكرات وذلك بنسبة 32.1%، ثم الاطلاع على المصادر والمعلومات الجديدة في التخصص بنسبة 23%، وجاء إعداد الأبحاث العلمية (دكتوراه فما فوق) وإعداد المداخلات للمشاركة في المؤتمرات بنسب متقاربة جدا وهي على التوالي 20.4% و 19.9%، أما 4.6% من الأساتذة فقد أجابوا بأنهم يترددون على المكتبة للمطالعة داخل القاعة باستخدام الوثائق الشخصية، وقد أضاف بعض الأساتذة أسبابا أخرى لكنها لم تكن واضحة في معناها، كقول بعضهم تخصيص "موقع إلكتروني بالمكتبة" و"تزويد عمال وأجهزة" وهي عبارات ليس لديها سياق في الموضوع.

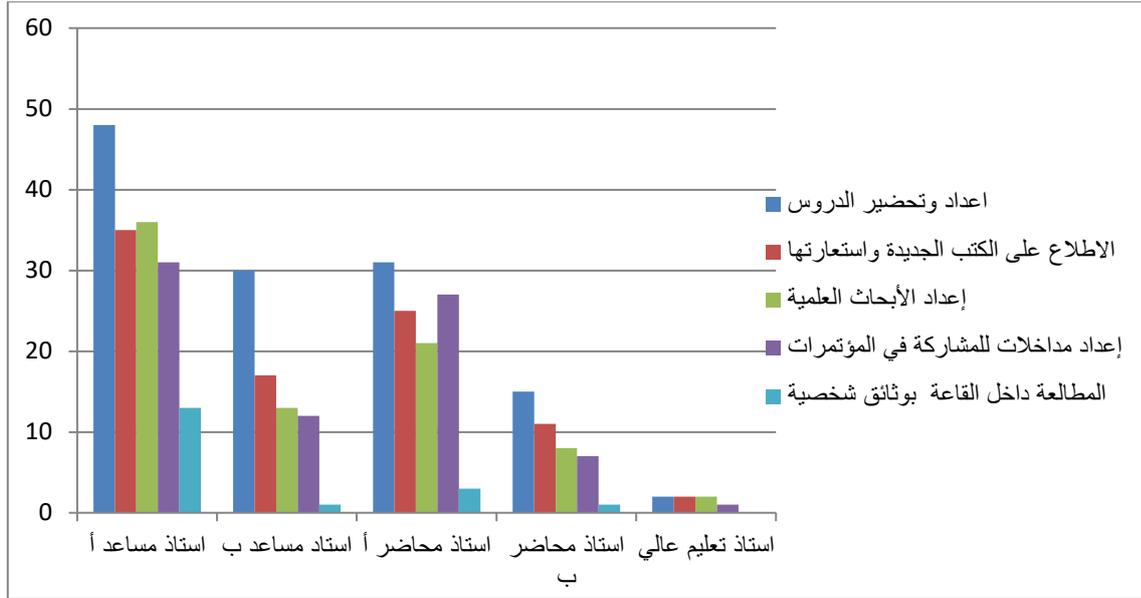
لمعرفة أسباب التردد على المكتبة حسب المنصب الذي يشغله الأستاذ؛ أعدنا جدولاً مركباً يربط بين أسباب التردد على المكتبة والمنصب، فكانت الإجابات موزعة كالتالي:

السبب / المنصب	اعداد وتحضير الدروس والإشراف	الاطلاع على الكتب الجديدة واستعارتها	إعداد الأبحاث العلمية	إعداد مداخلات للمشاركة في المؤتمرات	المطالعة داخل القاعة بوثائق شخصية	المجموع
أستاذ مساعد أ	48	35	36	31	13	62
أستاذ مساعد ب	30	17	13	12	01	37
أستاذ محاضر أ	31	25	21	27	03	46
أستاذ محاضر ب	15	11	8	7	1	19
أستاذ تعليم عالي	2	2	2	1	0	5
المجموع	126	90	80	78	18	169

الجدول رقم (74): أسباب التردد على المكتبة حسب المنصب

حسب إجابات أفراد العينة، فإنّ السبب الأساسي الذي يتردد من أجله الأساتذة على المكتبة هو اعداد وتحضير الدروس والإشراف على المذكرات، ثم الاطلاع على الكتب الجديدة واستعارتها ويليهما إعداد الأبحاث العلمية، ثم إعداد مداخلات للمشاركة في المؤتمرات وفي الأخير تأتي المطالعة داخل القاعة بوثائق شخصية، من خلال هذه المعطيات، يمكن تقسيم الأسباب التي تدفع الأساتذة إلى التردد على المكتبة إلى مجموعتين:

- أولاً الأسباب البيداغوجية أو التعليمية: حيث أن أغلب الأساتذة يرتادون المكتبة من أجل تحضير الدروس والمحاضرات في المواد والوحدات التي يدرّسونها.
- ثانياً الأسباب العلمية البحثية: حيث يأتي إعداد الأبحاث العلمية كالمجستير والدكتوراه في المرتبة الثانية في أسباب تردد الأساتذة على المكتبة، ويوضح الشكل التالي الفئة الأكثر تردداً على المكتبة والدافع لذلك.



الشكل رقم (35): أسباب تردد الأساتذة على المكتبة حسب المنصب

من خلال الشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن أكثر فئة من بين الأساتذة الباحثين التي تتراد المكتبة هي فئة الأساتذة المساعدين "أ" حيث تمثل هذه الفئة مجموع 62 أستاذ، وتأتي بعدها فئة أستاذ محاضر "أ" بمجموع 46 إجابة، وفي المرتبة الثالثة، نجد فئة أستاذ مساعد "ب" بمجموع 37 إجابة، وجاء بعدها فئة أستاذ محاضر "ب" وأستاذ تعليم عالي بمجموع 19 و 5 إجابات على التوالي.

يستخدم الأساتذة المساعدون "أ" المكتبة لعدة أسباب نذكرها بالترتيب حسب عدد الإجابات: من أجل اعداد وتحضير الدروس والإشراف على المذكرات، الاطلاع على الكتب واستعارتها، إعداد الأبحاث العلمية وفي المرتبة الأخيرة استخدام الوثائق الشخصية والمطالعة داخل القاعة، تتميز هذه الفئة بكونها في مرحلة البحث حيث يحضرون رسالة الدكتوراه، كما أن الحجم الساعي للتدريس عندهم عال مقارنة بالمراتب الأعلى، لذلك فإن هذه الإجابات تعتبر إجابات منطقية جداً. وبالنسبة للأساتذة المساعدين "ب" فإنهم يأتون في المرتبة الثالثة من حيث التردد على المكتبة والنسبة الأعلى في إجاباتهم انهم يترددون على المكتبة للأسباب التعليمية أكثر من الأسباب البحثية، وهذا منطقي لأن الأستاذ المساعد قد أنهى أولى مراحل البحثية وهي الماجستير ويفتقر إلى الخبرة والتجربة في التدريس لذلك يحتاج إلى دعم وثائق كبير مما يفسر ترده على المكتبة.

أما فئة الأساتذة المحاضرين "ب" فهي المجموعة من للأساتذة الذين أنهوا رسالة الدكتوراه ويحضرون التأهيل الجامعي، وما يتطلبه من منشورات كما أن الأولوية عندهم هي للبحث العلمي والنشاطات المرتبطة به، ومع ذلك فقد لاحظنا انخفاضاً في عدد إجابات هذه الفئة.

إنّ فئة أساتذة التعليم العالي هي الأقل تمثيلاً في مجتمع البحث وبالتالي في العينة، ورغم أن المهمة الأساسية لهذه الفئة هي البحث العلمي إلا أن إجابات المبحوثين ركزت على أن التردد على المكتبة يعود إلى الوظيفة التعليمية للأستاذ.

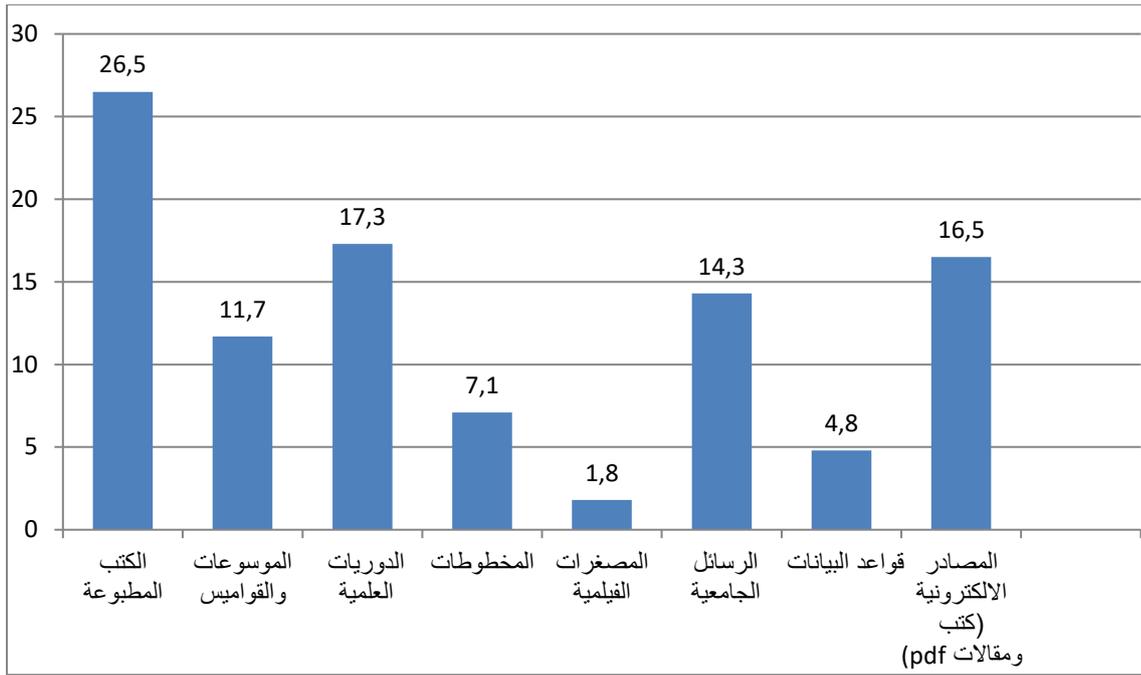
3-2- مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث:

عندما سألنا الأساتذة عن مصادر المعلومات التي يفضلون استخدامها في البحث، كانت إجاباتهم كما يلي:

النسبة المئوية	التكرار	نوع المصدر
26.5	150	الكتب المطبوعة
11.7	66	الموسوعات والقواميس
17.3	98	الدوريات العلمية
7.1	40	المخطوطات
1.8	10	المصغرات الفيلمية
14.3	81	الرسائل الجامعية
16.5	93	المصادر الإلكترونية (كتب ومقالات pdf)
4.8	27	قواعد البيانات على الخط
% 100	565	المجموع

الجدول رقم (75): مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث

من خلال هذا الجدول، نجد أن الكتب المطبوعة تمثل أكثر مصادر المعلومات استخداماً من طرف الأساتذة، حيث تمثل 26.5% من مجموع الإجابات، تليها الدوريات العلمية بنسبة 17.3%، وتأتي بعدها المصادر الإلكترونية بنسبة 16.5%، وقد سجلت أضعف نسبة في استخدام قواعد البيانات على الخط والمصغرات الفيلمية بمعدل 4.8% و 1.8% على التوالي. إن استخدام مصادر المعلومات ضروري في مؤسسات التعليم العالي فهي تستخدم في التدريس وتنمية المعلومات كما تستخدم في البحث العلمي، ومن خلال أجوبة الأساتذة نجد أن أغلبهم ما زالوا يميلون إلى استخدام الكتب المطبوعة، والموسوعات والدوريات التي سجلت أكبر تكرار في الاختيارات، في حين أن المصادر الإلكترونية، قواعد البيانات على الخط والمصغرات الفيلمية سجلت نسباً أقل وهو ما يظهره الشكل التالي:



الشكل رقم (36): مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الأساتذة في البحث

يظهر هذا الشكل نسبا عالية في استخدام المصادر المطبوعة بمختلف أنواعها، ونسبة اقل في استخدام المصادر الإلكترونية رغم أهميتها الكبيرة، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الكتاب الإلكتروني يمثل تهديدا للكتاب التقليدي فقد أصبحت الكثير من المكتبات الجامعية مكانا لنشر هذا النوع الحديث من المصادر¹، كما يظهر الشكل البياني استخداما ضعيفا لقواعد البيانات على الخط رغم أنها متوفرة من خلال النظام الوطني للتوثيق عبر الخط، وفي بعض المواقع الإلكترونية المتخصصة وكذلك الحال بالنسبة للمصغرات الفيلمية، فرغم أهميتهما في بعض مجالات البحوث في العلوم الإنسانية كالتاريخ إلا أن نسبة تمثيلها ضعيفة جدا.

من خلال هذه الإجابات نجد أن استخدام مصادر المعلومات عند الأساتذة الباحثين بجامعة الجلفة ما زال منحازا للمصادر التقليدية المطبوعة، وأنهم (الاساتذة) لا يستخدمون مصادر المعلومات الحديثة بكثرة، وقد يعود هذا إلى عدم توفير المكتبة لمثل هذه الخدمات رغم أن السؤال لم يربط بمكتبة معينة بل كان عاما، كما تعتبر إجاباتهم مؤشرا عن استخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد وهو ما سنوضحه لاحقا.

3-3- أهمية خدمة النسخ والتصوير بالنسبة للباحث:

ويمثل الجدول التالي أجوبة الأساتذة حول السؤال الذي طرحناه: هل ترى أن خدمة النسخ ضرورية؟، ونشير إلى عدم وجود هذه الخدمة في أي من مكتبات الدراسة.

¹- Lirent, Gonchère. Quel avenir pour le livre électronique dans les bibliothèques universitaires . Documentaliste- Science de l'information [en ligne], vol 42, 2005. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/>, p.26

اهمية النسخ	التكرار	النسبة المئوية
نعم	139	71.3
لا	56	28.7
المجموع	195	% 100

الجدول رقم (76): أهمية خدمة النسخ والتصوير بالنسبة للباحث

يعتبر 71.3 % من أفراد العينة أن خدمة النسخ والتصوير ضرورية للباحث فيما يرى 28.7% منهم أنها غير ضرورية. ونحن نعلم أن خدمة النسخ ضرورية في المكتبات الجامعية فهي بديل جيد عن الوثائق الممنوعة من الإعارة كما تعتبر حلا للمستفيدين الذين لا يستطيعون البقاء في المكتبة ومطالعة أو استعارة الوثائق منها، لذلك يمكننا القول أن من أجاب بأنها غير ضرورية لا يعرف ما يمكن الحصول عليه من تسهيلات بتوفير هذه الخدمة خاصة عندما نحتاج وثيقة ولا نستطيع استعارتها لسبب أو لآخر. كما ان توفير خدمة النسخ قد يسمح للمكتبة بالحصول على موارد مالية إضافية من خلال تسعير هذه الخدمة.

3-4- خدمة الإحاطة الجارية والبحث العلمي:

تعتبر خدمة الإحاطة الجارية مهمة جدا للباحثين كما أسلفنا الذكر في المحور الاول، وقد أردنا معرفة مدى تأثيرها على الوظيفة التعليمية للأستاذ لذلك طرحنا السؤال التالي: هل يؤثر غياب خدمة الإحاطة الجارية على وظيفتك التعليمية؟

الإحاطة الجارية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	166	85.1
لا	29	14.9
المجموع	195	% 100

الجدول رقم (77): خدمة الإحاطة الجارية وعلاقتها بالبحث العلمي

مثّلت إجابات الأساتذة بنعم النسبة الأكبر من مجموع الإجابات حيث بلغت 85.1% في حين نفي البعض الآخر تأثير هذه الخدمة عليهم ويبلغ عددهم 29 فردا أي أنهم يمثلون نسبة 14.9 % من مجموع أفراد العينة وهي نسبة ضعيفة.

إن التحدي الأكبر أمام الاساتذة الباحثين هو ملاحقة الانتاج الفكري الحديث في مجالات تخصصهم، حيث أن البرامج التعليمية في الجامعات يجب أن تساير مثيلاتها في الدول المتقدمة، كما أن البحوث العلمية يجب أن تكون محيطة ومتناسقة مع البحوث المماثلة التي تنجز حول العالم، وليس هناك أفضل من مكتبة تساعد المستفيد في هذه العملية وتتطابق نتائج هذا التحليل مع الدراسة التي أعدت لمعرفة تأثير بعض خدمات المعلومات على البحث العلمي عند الأساتذة بجامعة

جيجل¹، حيث توصلت الباحثة إلى أن حوالي 43 % من أساتذة جامعة جيجل يرغبون في توفير خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي حيث تمكنهم هذه الخدمة من الاطلاع على كل مستجدات المكتبة.

3-5- اللغة التي يستخدمها الأساتذة في البحث:

تعتبر اللغة عاملاً مهماً في البحث العلمي، فالباحث يجب أن يتمكن من أكثر من لغة، لكن المشكل المطروح هو كم عدد اللغات التي يستطيع الباحث معرفتها وإتقانها وما هو عدد لغات النشر؟، لذلك تعمدنا طرح سؤال حول اللغة التي يستخدمها الأستاذ الباحث فكانت الإجابات موزعة كالآتي:

اللغة	التكرار	النسبة المئوية
العربية	144	42.4
الفرنسية	130	38.2
الانجليزية	66	19.4
المجموع	343	100 %

الجدول رقم (78): اللغة التي يستخدمها الأساتذة في البحث

توزعت إجابات الأساتذة حول اللغة التي يستخدمونها في البحث على اللغات الثلاث المقترحة فقط، رغم أننا فتحنا المجال لذكر لغات أخرى، وقد كانت النتائج كالآتي: 42.4 % من الأساتذة يستخدمون اللغة العربية، وتأتي بعد ذلك اللغة الفرنسية بنسبة 38.2 % وفي المرتبة الأخيرة تأتي اللغة الإنجليزية بنسبة 19.4 %، ونلاحظ من خلال الجدول أن ترتيب اللغات الأكثر استخداماً من طرف المبحوثين هي اللغة العربية، اللغة الفرنسية ثم اللغة الإنجليزية.

3-6- تأثير خدمة الترجمة العلمية على البحث العلمي (التعليم والنشر العلمي):

من خلال نتائج السؤال السابق حول لغات البحث العلمي عند الباحثين، أردنا ان نعرف هل يؤثر غياب خدمة الترجمة على البحث العلمي عند الأستاذ الباحث فكانت الإجابات كما يلي:

تأثير الترجمة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	170	87.2
لا	25	12.8
المجموع	195	100 %

الجدول رقم (79): تأثير خدمة الترجمة على البحث العلمي

¹ - عميمور، سهام، مرجع سابق، ص. 118.

يمثل الجدول إجابات المبحوثين حول تأثير خدمة الترجمة على البحث العلمي، وقد أجاب 87.2% منهم بأن غياب وعدم وجود هذه الخدمة تؤثر على البحث العلمي، حيث يجب على الأستاذ الباحث أن يقدم لطلبته معلومات حديثة وصحيحة، كما يجب أن يعتمد على معلومات حديثة ودقيقة وعلى نتائج آخر الدراسات العلمية في مجاله مهما كانت لغة نشر المعلومات، ونحن نعلم ان أهم عائق بالنسبة للباحثين العرب هو كون المنشورات العلمية تصدر بغير لغتهم الأم، حيث تعتبر اللغة الإنجليزية اللغة الأولى عالمياً في النشر العلمي والتقني ولا ننسى هنا أن اللغة ماهي إلا وسيلة يستخدمها الباحث لإيصال أفكاره ونتائج دراسته¹.

لقد أجاب 12.8% من مجموع أفراد العينة بأن غياب خدمة الترجمة لا تؤثر في البحث العلمي، وربما تعلق الأمر هنا بأساتذة يتقنون هذه اللغات الثلاث لكننا نعلم أن لغات النشر في عالمنا اليوم كثيرة ولا يمكن للباحث أن يعرفها كلها أو يستخدم المعلومات المكتوبة بها لكثرتها. وعليه ربما كانت هذه الاجابات حسب رأينا نتيجة قصر النظر أو جهل بأهمية هذه الخدمة.

بما أن نسبة معتبرة من الباحثين تستخدم مصادر معلومات باللغات الأجنبية فإن على المكتبة الجامعية أن تساعدهم في استغلال المعلومات الموجودة في مجال تخصصهم وذلك بتوفير خدمة الترجمة العلمية للكلمات الدالة، المستخلصات أو أجزاء من الوثيقة عند الطلب. ورغم أن الكثير من مكتبات جامعة الجلفة لا تملك رصيذا باللغات الأجنبية ما عدا مكتبات الكليات ذات التخصصات العلمية، إلا أن الباحثين يرحبون بتوفير مصادر معلومات اجنبية وتوفير خدمة الترجمة العلمية لهذه المصادر فيزيد الباحث من حداثة المعلومات التي يتعامل معها سواء كأستاذ أو كباحث.

3-7- النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL:

إنّ النظام الوطني للبحث عبر الخط هو المصدر العلمي الوحيد في الجزائر الذي يتيح للباحثين وطلبة الدراسات العليا مصادر معلومات محلية وأجنبية دون مقابل، وهو معمم في كل الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، لذلك أردنا معرفة مدى علم الأساتذة بهذا النظام بطرح السؤال: هل تعرف نظام sndl؟ وقد توزعت الإجابات كما يلي:

النسبة المئوية	التكرار	
69.2	135	نعم
30.8	60	لا
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (80): توزيع الأساتذة حسب معرفتهم للنظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL

يمثل الجدول إجابات المبحوثين حول معرفتهم أو عدمها بالنظام الوطني للتوثيق عن بعد، وقد كانت نسبة الأساتذة الذين يعرفون النظام 69.2% من مجموع عينة البحث، فيما سجلنا أن

¹ - عبادة، شهرزاد، مرجع سابق، ص. 253

30.8% منهم لا يعرفونه، وفي دراسة سابقة حول استخدام هذا النظام من طرف أساتذة جامعة الجلفة أشارت الباحثة إلى أنه من بين العدد الإجمالي للأساتذة بالجامعة؛ فقط 38.14% منهم لديه حساب نشط وفعال في النظام، ويمثل الاساتذة غير المسجلين فيه نسبة 59.02% من مجموع الأساتذة¹، وربما تتقارب هذه النتائج بشكل كبير مع المعطيات التي توصلنا إليها حول معرفة واستخدام النظام من طرف أساتذة الجامعة.

بالنظر إلى أنّ الكثير من المكتبات على مستوى الوطن وكل المكتبات بجامعة الجلفة امتنعت عن اقتناء الدوريات وعن الاشتراك في قواعد البيانات بحجة أنّ هذا النظام يقدم هذه الخدمات، ثم نجد أن 30.8% من الأساتذة المبحوثين لا يعرفونه فهذا يمثل مشكلة حقيقية في تمكين الأساتذة الباحثين من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال هذا النظام الذي تعتبر خدماته بديلا عن أحد أهم مصادر المعلومات الحديثة وهي الدوريات العلمية.

لمعرفة الفئة من العينة التي تمثل أكبر نسبة في عدم معرفة النظام، ركبنا هذا السؤال مع متغير المنصب، فكانت النتائج كما يلي:

المنصب	نعم	لا	المجموع
أستاذ مساعد أ	53	18	71
أستاذ مساعد ب	25	16	41
أستاذ محاضر أ	33	18	51
أستاذ محاضر ب	17	5	22
أستاذ تعليم عالي	7	3	10
المجموع	135	60	195

الجدول رقم (81): معرفة الأساتذة بنظام SNDL حسب المنصب

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب المنصب في ما يتعلق بمعرفتهم أو عدمها بوجود النظام، ونلاحظ أن أكبر فئة لا تعرفه هي الأساتذة المساعدون "أ" رغم أن هذا المنصب هو للأساتذة الذين يحضرون أطروحة الدكتوراه أي أنها الفئة الأكثر حاجة إلى المعلومات ومصادر المعلومات التي يوفرها هذا النظام، إنّ المناصب التي يشغلها الأساتذة على اختلافها واختلاف المهام التي يكلفون بها كلها تنفق في الحاجة إلى المعلومات إما لتنمية المعارف وتحديثها في التدريس أو الانشغال بالبحث العلمي والإنتاج الفكري بمختلف أشكاله وبالتالي وبما أن هذا النظام قد استحدث لتمكين الباحث الجزائري من كم هائل من المعلومات العلمية والتقنية الحديثة، فإننا

1 - بوشمال، عيشة، مرجع سابق، ص. 21

نرى بضرورة انشاء استراتيجية تسويقية لهذا النظام لتعريف الأستاذ الباحث بالخدمات التي يمكنه أن يوفرها له.

3-8- استخدام الأساتذة لنظام sndl:

إن معرفة نظام sndl لا يعني بالضرورة استخدامه والاستفادة منه، لذلك سألنا أفراد العينة عن استخدامهم له.

النسبة المئوية	التكرار	
75.9	148	نعم
24.1	47	لا
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (82): استخدام نظام sndl من طرف الأساتذة الجامعيين

يمثل الجدول إجابات المبحوثين حول استخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد، حيث أجاب 148 من الأساتذة أنهم يستخدمونه حيث مثلوا نسبة 75.9 % في حين مثلت نسبة من لا يستخدم النظام نسبة 24.1%.

نلاحظ أن النسب المسجلة في ما يتعلق بمعرفة نظام sndl واستخدامه متقاربة جدا، فالنظام الوطني للتوثيق عن بعد يوفر مصادر معلومات متنوعة ويعتبر منفذا هاما إلى قواعد بيانات عالمية ومتخصصة، إلا أن الأساتذة الجامعيين لا يستغلون كافة الامتيازات التي يمنحها لهم خاصة بالنسبة لتخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية، ففي دراسة أجريت على واقع استخدام استخدام النظام الوطني للتوثيق عبر الخط من طرف الاساتذة في جامعة الجلفة، سجل انخفاض في استخدام النظام من طرف الأساتذة خاصة في مجال العلوم الاجتماعية والانسانية.¹

3-9- صعوبات استخدام نظام sndl:

بما ان نظام sndl يوفر كما هائلا من المعلومات للباحثين الجزائريين، وبما انه متاح على الخط أي أنه يعتمد على تقنيات الإعلام الآلي وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فلا بد من وجود صعوبات في استخدامه نظرا لنسبة الأفراد الذين لا يستخدمونه. وعليه كان السؤال: ما هي صعوبات استخدام نظام sndl؟

1 - بوشمال، عيشة، مرجع سابق، ص.304

النسبة المئوية	التكرار	الصعوبات
24.1	47	اللغة
61.5	120	نقص في معرفة آليات البحث الآلي
14.4	28	نقص المصادر في تخصصك
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (83): صعوبات استخدام sndl

يمثل الجدول أسباب عدم استخدام الباحثين لنظام sndl والتي تعود بالدرجة الأولى حسب أفراد العينة إلى نقص في معرفة آليات البحث الآلي بنسبة 61.5 %، ثم مشكل اللغة بنسبة 24.1% من مجموع المبحوثين، فيما عبر 14.4% عن كون نقص المصادر في تخصصهم هو السبب. إن استخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد تتحكم فيه مجموعة من الكفاءات التي يجب أن يمتلكها الباحث، والواقع أن الكثير من الأساتذة لا يتقنون مهارات عامة وبسيطة في استخدام الحاسوب بشكل عام، ولا يتقنون مهارات استخدام الانترنت¹، ولا يختلف الأمر بالنسبة لأساتذة جامعة الجلفة فقد توافقت النتائج التي توصلنا إليها في ما يخص صعوبات البحث مع النتائج التي وصلت إليها الدراسة التي أجريت على استخدام الأساتذة الجامعيين للنظام، وقد حددنا أربعة أسباب رئيسية لعدم استخدامه من طرف الأساتذة بالجامعة:

- التحكم في تقنيات الإعلام الآلي يؤثر على استخدام الأساتذة لنظام sndl حيث ان امتلاك مهارات البحث عبر الانترنت وتقنيات الإعلام الآلي يزيد من سهولة استخدامه.
 - - نقص الإعلام على مستوى جامعة الجلفة بهذا النظام ومزاياه والخدمات التي يقدمها، وعدم بذل جهد من طرف المكتبة المركزية للتعريف به وزيادة استخدامه خاصة وأنها تخلت عن الكثير من الخدمات بحجة وجود هذا النظام كالأشترار في الدوريات العلمية وقواعد البيانات المتخصصة.

- تقف اللغة عائقا امام الاستفادة من الخدمات التي يوفرها هذا النظام خاصة وقد سجلنا في ما يتعلق باللغة المستخدمة في البحث عند أساتذة الجامعة أن نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون اللغة العربية في البحث العلمي يمثلون نسبة 42%، والنظام يمكّن من الوصول إلى 60 ألف دورية علمية أجنبية أغلبها في التخصصات العلمية التقنية، وكل القواعد البحثية للنظام باللغات الأجنبية خاصة بالإنجليزية²، مما يرجعنا إلى مشكلة الحواجز اللغوية في البحث العلمي ويعيدنا إلى ضرورة توفير خدمة الترجمة.

1 - فردي، لخصر. استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم وأثرها على مهام الأستاذ الجامعي: تقنيات حديثة، مهارات جديدة. مجلة RIST [على الخط]، مج.19، ع. 1، 2011، [اطلع عليه في 25 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45945>، ص. 108

2 - بوشمال عيشة، مرجع سابق، ص. 303

3-10- النشر العلمي عند لأساتذة الباحثين:

توزعت إجابات الأساتذة في ما يخص السؤال حول: إن كان لديك إنتاج علمي؛ في ماذا يتمثل؟ كما يوضحه الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	
35.7	209	كتب
29.7	174	مقالات
34.5	202	مطبوعات جامعية
% 100	585	المجموع

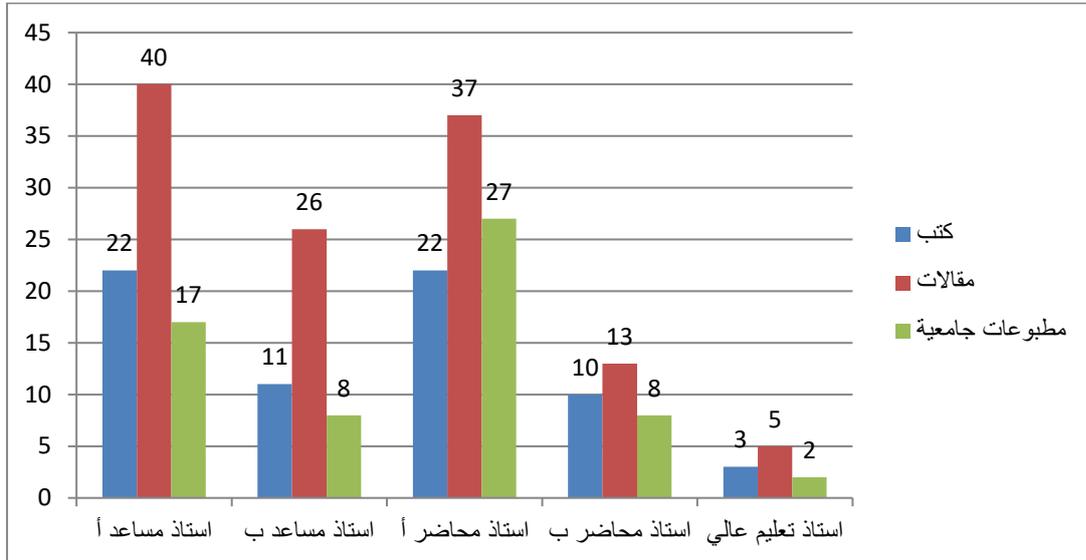
جدول رقم (84): أنواع المنشورات العلمية للأساتذة

يمثل الجدول أعلاه نوع المنشورات العلمية للباحثين، حيث تمثل الكتب نسبة 35.7% منها، وتأتي بعدها المطبوعات الجامعية بنسبة 34.5%، تليها في المرتبة الأخيرة المقالات بنسبة 29.7%، كما أن بعض المبحوثين أشاروا إلى كتابتهم لبعض المقالات الإلكترونية. نلاحظ من خلال هذا الجدول تقارب النسب المسجلة في نوع المنشورات وقد يعود هذا لكون هذه المنشورات تعتبر ضرورية لترقية الأستاذ الجامعي من منصب لآخر، ونلاحظ ارتفاعا طفيفا لعدد لكتب، وسنحاول أن نوضح ذلك من خلال الجدول التالي الذي نوع المنشورات العلمية للأساتذة حسب المنصب.

المجموع	مطبوعات جامعية	مقالات	كتب	
50	17	40	22	أستاذ مساعد أ
28	8	26	11	أستاذ مساعد ب
39	27	37	22	أستاذ محاضر أ
18	08	13	10	أستاذ محاضر ب
5	2	5	3	أستاذ تعليم عالي
140	62	121	68	المجموع

الجدول رقم (85): نوع المنشورات العلمية للأساتذة الباحثين حسب المنصب

بالنسبة لأنواع المنشورات العلمية للأساتذة الباحثين حسب المنصب، فكانت فئة أستاذ مساعد "أ" هي الأكثر نشرًا من بين باقي الفئات حيث سجلت 40 مقال، 22 كتاب، و17 مطبوعة، وتليها فئة أستاذ محاضر "أ" التي سجلت 37 كتاب، 27 مقال، و22 كتاب، وفي المرتبة الثالثة تأتي رتبة أستاذ مساعد "ب" حيث سجلنا 26 مقال، 8 مطبوعات و10 كتب، وفي المرتبة الرابعة تأتي فئة أستاذ محاضر "ب" بمجموع 13 مقال، 8 مطبوعات و10 كتب، أما أساتذة التعليم العالي، فنجد عندهم 5 مقالات، 3 كتب، ومطبوعتين.



الشكل رقم (37): أنواع المنشورات العلمية للأساتذة حسب المنصب

يظهر التمثيل البياني أعلاه أن أكثر فئة من الأساتذة لديها منشورات علمية هي فئة الاساتذة المساعدين "أ" وهي فئة ملزمة في الجزائر بإعداد أطروحة الدكتوراه ونشر مقال واحد على الأقل للمناقشة وهو ما يفسر عدد المقالات، أما المطبوعات فهي شرط للتأهيل الجامعي من منصب أستاذ محاضر "ب" إلى منصب محاضر "أ" لذلك نجد نسبة المطبوعات مرتفعة عند هذه الفئة، وقد سجلت أدنى نسبة عند اساتذة التعليم العالي رغم انها الفئة التي مرّت بكل هذه المراحل السابقة للنشر كي تصل إلى المنصب الذي تشغله.

يسعى الباحث لإيصال ثمرة جهوده إلى زملائه وكل المتخصصين بنشرها وبذلك يكتمل بحثه، فمسألة النشر العلمي في الجزائر تعتبر دعماً للرتبة المهنية للأستاذ حيث يفرض على الباحث الاستمرار في إنجاز أعمال علمية والبرهنة على جديتها بنشرها لأن النشر يمثل معياراً موضوعياً لتقييم نشاط الباحث¹، كما ان جودة الابحاث العلمية تتأثر بمستوى الدعم الذي تقدمه الجامعة لباحثيها، فالاستخدام غير الجيد للموارد البحثية يحد من الانتاجية البحثية للأساتذة ويقيدّها، وقد ورد في إحدى الدراسات حول التعليم العالي وبالضبط بخصوص الانتاجية العلمية للباحثين

1 - لحواطي، عتيقة. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2014 [اطلع عليه في 23 جوان 2018]. متوفر على: <https://www-pnst-cerist->

أن 81% من أعضاء هيئة التدريس اتفقوا على أن عدم توافر الدوريات المتخصصة كان إحدى المشاكل الكبرى بالنسبة لهم، وأن عملية البحث في مجموعات المراجع المطبوعة عملية مجهددة ومهدرة للوقت¹، وعليه يجب على الهيآت المعنية كالمكتبات الجامعية بأنواعها، مصالح ومديريات البحث العلمي بالجامعة، مركز الدراسات والبحث حول المعلومة العلمية والتقنية، كلها يجب أن تتعاون لإيجاد حل لهذا العائق الذي يقف بين المعلومة والباحث بضمان استخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد.

3-11- المشاركة في الملتقيات أو المؤتمرات:

إنّ المشاركة في الملتقيات والندوات المتخصصة ونشر المقالات تعمل على توطين العلم وروح البحث في نفوس الباحثين والناشرين على حد سواء، فالملتقيات العلمية تساهم في بث المعلومات الحديثة، وتبادل الأفكار، وتوفير المناخ المناسب للتفاعل العلمي المثمر²، وقد توزّعت إجابات الأساتذة حول نشاطاتهم العلمية كما يلي:

النسبة المئوية	التكرار	
92.3	180	نعم
7.7	15	لا
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (86): مشاركة الاساتذة في الملتقيات والمؤتمرات

تعتبر الملتقيات والمؤتمرات فرصة للباحثين لتبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم كما أنها فرصة لتحيين المعلومات والمشاركة في تطوير البحث العلمي في كل تخصص، كما يقوم الباحثون بتقديم مقالات ومشاركات فيها، فهي بذلك أحد أوجه الانتاجية العلمية للأساتذة، وقد كانت نسبة الإجابة بنعم 92.3% من مجموع أفراد العينة، فيما كانت الإجابة بلا ممثلة بنسبة ضعيفة هي 7.7% وهذا يدل على الأهمية التي يوليها اساتذة جامعة الجلفة للمشاركة في الملتقيات والمؤتمرات.

3-12- استعانة الأستاذ بالمكتبة في الإنتاج الفكري:

لمعرفة مدى استفادة الأساتذة من رصيد المكتبة في نشاطاته العلمية في نشر الإنتاج الفكري، طرحنا سؤال: هل استعنت بمكتبة الجامعة في الانتاج العلمي؟

1 - بريفيك، باتريشيا سين و جي، جوردن، ترجمة عليان، طارق. التعليم العالي في عصر الأنترنت. القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2014، ص. 136-137

2 - عبادة، شهرزاد، مرجع سابق، ص. 135

النسبة المئوية	التكرار	
73.8	144	نعم
26.2	51	لا
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (87): استعانة الأستاذ بالمكتبة في الإنتاج العلمي

إجابة عن هذا السؤال فقد أفاد 73.8 % من مجموع الأساتذة بأنهم استعانوا بالمكتبة في نشاطاتهم العلمية والنشر، فيما أوضح 26 % منهم بأنهم لا يستعينون بها في ذلك، ونستغرب هذه النتائج في حين ان الأساتذة أفادو من قبل في إجاباتهم عن الأسئلة السابقة عن عدم تلبية المكتبة لحاجياتهم، لكن ذلك يعني ربما استخدام المتوفر في المكتبة من مصادر إضافة إلى مصادر ومكتبات أخرى، وهو ما يوضحه السؤال اللاحق.

3- 13- كيفية حصول الأستاذ الباحث على المادة العلمية للبحث:

لمعرفة المصادر الأخرى التي يستعين بها الأستاذ الباحث في الإنتاج العلمي، طرحنا السؤال التالي: إذا كانت الإجابة بلا؛ كيف حصلت على المادة العلمية لبحثك؟

النسبة المئوية	التكرار	
35.1	73	مكتبات جامعية اخرى
37.5	78	كتب الكترونية
27.4	57	عن طريق العلاقات الشخصية (أصدقاء وزملاء)
% 100	208	المجموع

الجدول رقم (88): مصادر المعلومات المستخدمة من طرف الباحثين

عند إجابتهم عن السؤال حول المصادر التي يستخدمونها في البحث، أفاد 37 % من المبحوثين أنهم يستخدمون المصادر الإلكترونية، فيما أجاب آخرون بأنهم يلجؤون إلى مكتبات أخرى ومثلوا نسبة 35.1 %، أما المجموعة الأخرى التي تحصل على المادة العلمية عن طريق العلاقات الشخصية، فقد مثلت نسبة 27.4 % من مجموع أفراد العينة، كما أضاف بعضهم نظام (sndl) كمصدر معلومات.

تعتبر هذه الإجابات منطقية حيث يلجأ الأساتذة إلى كافة الطرق والمصادر المتاحة لديه للحصول على المعلومات التي لم تتمكن مكتبته من توفيرها.

3-14- تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للأستاذ:

بالنسبة لسؤالنا عن تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للباحث، كانت إجابات الأساتذة موزعة كالتالي:

النسبة المئوية	التكرار	
75.4	147	تأثير جيد
10.3	20	تأثير متوسط
10.8	21	تأثير ضعيف
3.6	7	لا تأثير
% 100	195	المجموع

الجدول رقم (89): تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للأستاذ

يرى 75.4 % من أفراد العينة أن المكتبة تؤثر بشكل جيد على الوظيفة التعليمية للأستاذ، في حين يرى 10.8 % منهم أن تأثير هذه الخدمات ضعيف فيما يرى 10.3 % من الأساتذة أن تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الأستاذ في التدريس متوسط، وقد أجاب 3.6 % من المبحوثين أن الخدمات التي تقدمها المكتبة ليس لها أي تأثير على وظيفتهم التعليمية.

من خلال إجابات الأساتذة واعتمادا على المعطيات التي لدينا حول مكتبات كليات جامعة الجلفة، نقول أن نسبة 75.4 % من الذين أجابوا ان المكتبة تؤثر إيجابيا على عملية التدريس إجاباتهم منطقية لأن أحد أهداف مكتبات الكليات هي توفير مصادر المعلومات وفق المناهج التعليمية المتبعة في الجامعة أو الكلية، وقد افادت الإجابات السابقة للأساتذة بان استخدامهم للمكتبة كان لتحضير الدروس والمحاضرات، وقد حاولنا ربط توزيع إجابات الأساتذة حسب المنصب وحسب الكلية لكننا لم نجد أي دلالة تربط بينها، أما في ما يخص تقارب نسبة المجيبين بأن تأثيرها متوسط والمجيبين بأن تأثيرها ضعيف، فنعود حسب ما توفر لدينا من معطيات حول هذه المكتبات التي تتفاوت في نوعية الخدمات البسيطة المقدمة للمستفيدين منها.

3-15- تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على مهمة البحث العلمي:

عند السؤال عن تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على مهمة البحث العلمي على الأستاذ الجامعي توزعت إجابات الأساتذة كما يلي:

التكرار	النسبة المئوية	
32	16.4	تأثير جيد
126	64.6	تأثير متوسط
29	14.9	تأثير ضعيف
8	4.1	لا تأثير
195	% 100	المجموع

الجدول رقم (90): تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة البحثية للأستاذ

بالنسبة لتأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة البحثية للأستاذ، فإن 64.6 % من إجابات الباحثين اعتبرت أن تأثيرها متوسط، فيما أجاب 16.4 % منهم بأن تأثيرها جيد، وقد أفاد 14.9 % من الأساتذة أفراد عينة البحث أن تأثيرها ضعيف، كما أجاب 4.1 % بأنه ليس لها تأثير على الوظيفة البحثية للأستاذ. من خلال هذه الإجابات نجد أن أغلب الأساتذة يرون أن تأثير خدمات المكتبة متوسط بالنسبة لوظيفة البحث العلمي للأستاذ، وتتقارب نسبة من يرون أن تأثيرها ضعيف مع من يراه جيدا.

إذا أخذنا بعين الاعتبار المعلومات التي تحصلنا عليها في الجزء الأول من الدراسة الميدانية، و الإجابات السابقة للباحثين فإن هذه الاجابات منطقية نوعا ما فالرصيد الوثائقي لمكتبات كليات جامعة الجلفة محدود من حيث النوع في الكتب فقط، وعدد العناوين في أغلب التخصصات ليس كبيرا، أما الخدمات فمحدودة جدا وتكاد تختصر في خدمة الإعارة بنوعها فقط، وعليه فإن الباحث العلمي الذي يحتاج إلى مؤسسات معلومات حديثة وخدمات دقيقة وحديثة لن يجد ضالته في مثل هذه الظروف التي تتواجد بها مكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور بالجلفة. لكن وبمقارنة الإجابات عن السؤالين الأخيرين المتعلقين بتأثير خدمات المعلومات على مهنتين أساسيتين للباحث، وهما التعليم والبحث، نجد أن تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على الوظيفة التعليمية للأستاذ الباحث أفضل من تأثيرها على وظيفته في البحث العلمي.

خلاصة الفصل الرابع:

تعتبر خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية مهمة جدا بالنسبة لمجتمع المستفيدين وتزداد هذه الأهمية عندما يكون هؤلاء المستفيدون مسؤولين عن أهم نشاط بمرحلة التعليم العالي وهو البحث العلمي، ولمعرفة تأثير الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات على البحث العلمي، اخترنا فئة الأساتذة من بين المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية وطرحنا عليهم مجموعة من الأسئلة قسمناها إلى ثلاثة أجزاء، مجموعة منها لمعرفة خصائص العينة التي اخترناها، ومجموعة أخرى للتعرف على مدى علم الأساتذة واستخدامهم للمكتبة، ومجموعة أخيرة لدراسة تأثير الخدمات على البحث العلمي عند الاساتذة الباحثين.

وقد خلصنا في هذا الجزء من الدراسة إلى أن الخدمات التي تقدمها المكتبات لها علاقة بالأساتذة بنسب متفاوتة في أداء مهامهم في التعليم والتدريس وكذلك في كافة نشاطات البحث العلمي مثل النشر سواء بالنسبة لكتابة المقالات أو الكتب أو المشاركة في المؤتمرات، لكنهم يرون أنّ المكتبة لا تخدمهم كباحثين وأنّ تأثيرها على مهامهم البحثية متوسط وأحيانا ضعيف، وقد لاحظنا من خلال إجاباتهم أنّ الأساتذة يرحبون بتقديم الخدمات المكتبية الحديثة التي من شأنها توفير المعلومات الحديثة للباحث وتسهيل عمله سواء في التدريس أو البحث العلمي.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة

1- نتائج الدراسة.

2- تحليل وتفسير النتائج العامة

لِلدراسة.

3- - المقترحات.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة

تمهيد:

تعتبر نتائج الدراسة أهم جزء في أي بحث علمي حيث يظهر الباحث من خلالها أهم العناصر التي توصل إليها في دراسته، وبما أنّ هذه الدراسة قد انقسمت في جانبها الميداني إلى قسمين تعرضنا في أولهما إلى المكتبات المعنية بالدراسة وهي المكتبة الجامعية المركزية ومكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور بالجلفة حيث درسنا كافة الموارد التي تمتلكها لمعرفة واقع هذه المكتبات وتأثيرها على الخدمات التي تقدّمها، ثم وفي القسم الثاني تعرضنا لدور وعلاقة خدمات المعلومات في تطوير البحث العلمي عند الأساتذة الدائمين بجامعة زيان عاشور بالجلفة، وقد تم عرض هذه النتائج وفق ترتيب العناصر في الدراسة الميدانية، حيث بدأنا بمكتبات الجامعة ومقوماتها ثم لمعرفة مدى تلبية مكتبات الكليات في جامعة زيان عاشور لحاجيات المستفيدين حلّلنا المعطيات التي حصلنا عليها لعرض علاقة الخدمات المكتبية المقدّمة بمكتبات الكليات بالبحث العلمي عند الأستاذ الدائم بجامعة الجلفة.

1- نتائج الدراسة الميدانية:

تنقسم الدراسة الميدانية في هذا البحث إلى جزئيين أساسيين؛ جزء يتعلق بمكتبات جامعة الجلفة تعرفنا من خلاله على كل مواردها ومقوماتها باستخدام المقابلة كأداة لجمع المعلومات بدرجة أساسية وقد أبرزنا واقع خدمات المعلومات المقدمة بها، وجزء ثان خصصناه لمعرفة الدور الذي تلعبه الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات في تطوير البحث العلمي من وجهة نظر الأساتذة الباحثين بالجامعة، وعليه تنقسم نتائج الدراسة إلى ثلاثة أجزاء:

- 1- جزء يتعلّق بالمكتبة الجامعية المركزية ومكتبات الكليات: الموارد، الإمكانيات وخدمات المعلومات المقدمة.

- 2- جزء خاص بخدمات المعلومات وعلاقتها بالأستاذ الجامعي.

- 3- جزء أخير حول علاقة الخدمات المقدمة بمكتبات الكليات بالبحث العلمي عند الأستاذ الباحث.

1-1-1- موارد مكتبات جامعة زيان عاشور والخدمات المتوفرة بها:

من خلال الجزء من الدراسة الذي تناولنا فيه عرض وتحليل موارد مكتبات جامعة زيان عاشور (من حيث البنية، الموارد المادية والمالية، البشرية والوثائقية إضافة إلى الخدمات المقدمة)؛ توصلنا إلى أنّ مكتبات جامعة الجلفة لا تمتلك موارد كافية لتقديم خدمات مكتبية مناسبة لمجتمع المستفيدين وهذا عرض لأهم النقايس المسجلة:

1-1-1- المكتبة الجامعية المركزية:

تعاني المكتبة المركزية الجامعية بجامعة زيان عاشور من الكثير من المشاكل التي حدّدتنا أهمها في ما يلي:

- 1- ضعف الموارد المادية للمكتبة وسوء استغلال المبنى المخصص لها: تحتوي المكتبة على موارد مادية متواضعة جدا مقارنة بكونها مكتبة مركزية، فالتجهيزات فيها قليلة وبسيطة، أما المبنى فقد تم الاستغناء عن أهم أجزائه لفائدة إدارة الجامعة وتتمثل هذه الأجزاء في المخزن وقاعة المعالجة وقاعة الأساتذة.

- 2- نقص عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات: حيث يبلغ عددهم ثلاثة مكتبيين بالمكتبة كلّها موزعين كرؤساء لثلاث مصالح هي مصلحة التوجيه التي تهتم بتوزيع الكتب التي تم شراؤها على مكتبات الكليات، ومصلحة البحث البيبليوغرافي التي تهتم بإعداد بطاقات الانخراط في المكتبة وتسيير عملية الإعارة، ومدير المكتبة، وكذلك الحال بالنسبة للموظفين غير المتخصصين في المكتبات فعددهم سبعة فقط كما يوضحه الجدول رقم (5).

- 3- توقف تنمية رصيد المكتبة: رغم الميزانية المعتبرة للمكتبة (800 مليون سنتيم) إلا أنّ الاقتناء في المكتبة المركزية أصبح مجرد عملية تستغل من خلالها المخصصات المالية في شراء الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات، ودون أن تؤدي المكتبة دورها كمكتبة مركزية للجامعة وذلك بالاحتفاظ بنسخة على الأقل من كل وثيقة اقتنتها، أو بأن تقتني مصادر

بحث جديدة ومتخصصة للطلبة والأساتذة الباحثين، علما أن كل مكتبات الكليات بالجامعة أصبحت لديها استقلالية مالية تمكنها من التزويد بمصادر المعلومات التي تهتمها بنفسها.

4- توقف عمل مصلحة المعالجة: لا تمارس بالمكتبة المركزية أي من العمليات الفنية مثل الفهرسة أو التكشيف أو الاستخلاص؛ فالمصلحة شاغرة منذ سنة 2010 حيث توقفت عملية المعالجة بما أن المكتبة المركزية أصبحت لا تحتفظ بأي كتاب جديد تفتنيه وأصبحت تقتصر على الجرد والتوجيه، رغم أن هذه العمليات أساسية ومهمة في أي مكتبة خاصة المكتبات الجامعية؛ فهي تتمثل في مجموع الخطوات التي تجهز الرصيد وتهيؤه للاستخدام ومن شأنها المساعدة في رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة والرفع من مكانة المكتبة نفسها.

5- انخفاض عدد المنتسبين إلى المكتبة المركزية: رصيد المكتبة توقف عن النمو منذ سنة 2010، مما يجعله متقادما وغير ملائم للكثير من التخصصات الجديدة التي تم افتتاحها بالجامعة، وهذا هو أحد الأسباب الأساسية التي أدت إلى عزوف طلبة الجامعة عنها، حيث يبلغ عدد المنخرطين منهم في المكتبة 15% من المجموع الكلي لطلبة الجامعة، ورغم أن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة؛ وهمزة الوصل بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة أي أنها تمثل مكتبات الكليات وتنقل انشغالاتها لإدارة الجامعة، كما انها تعتبر همزة وصل بين المعلومة والباحث بحيث تجعل المعلومات بمختلف أنواعها في متناول الباحثين، إلا أن عدد الأساتذة المسجلين في المكتبة المركزية لا يعبر عن هذه العلاقة حيث تبلغ نسبة الأساتذة المنخرطين في المكتبة 3% فقط من مجموع أساتذة الجامعة.

6- ادوات بحث بيبليوغرافية تقليدية: تلجأ المكتبة المركزية إلى إعداد فهراس مصنفة تتمثل في قوائم هجائية لمختلف العناوين الموجودة بها وهي نفس القوائم المتوفرة بموقع المكتبة الإلكتروني.

7- محدودية الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية: فالمكتبة لا تقدم أي خدمة عدا خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية للرصيد الذي لم يتجدد منذ قرابة الثماني سنوات وبدل أن نتحدث عن تحسين الخدمات أو اعتماد الخدمات الإلكترونية في مكتبات جامعة الجلفة؛ أصبحنا نطلب توفير الحد الأدنى من الخدمات التقليدية.

1- 1- 2- مكتبات الكليات:

تعاني مكتبات الكليات بجامعة زيان عاشور من عدة نقائص تختلف من كلية لأخرى وفي ما يلي أهم هذه المعوقات:

1- مكتبات الكليات بالجامعة لا توجد بها قاعات مطالعة خاصة بالأساتذة ما عدا مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة والتسيير.

2- - الموارد المادية لأغلب المكتبات بسيطة جدا، فمبانيها غير ملائمة في الغالب، وبعضها لا تمتلك حتى مقرات ملائمة مثلما هو الحال في مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية، ومكتبة كلية الآداب واللغات والفنون التي ليس بها قاعة للمطالعة،

أما المكتبات الأخرى فقد سجلنا عدة تحفظات على مقراتها خاصة من حيث ملاءمتها لحفظ مصادر المعلومات وسعتها مقارنة بحجم الكلية التي تنتمي إليها.

3- تقتصر التجهيزات الموجودة بالمكتبات على الرفوف، طاولات قاعات المطالعة، بضعة أجهزة كمبيوتر مستخدمة في الأعمال الإدارية والبحث الآلي أحيانا وطابعة على الأكثر في بعض المكتبات وهي امكانيات مادية بسيطة جدا مقارنة بمكتبة كلية.

4- تقوم كل مكتبات الكليات بعملية التزويد باستغلال مواردها المالية الخاصة بها حيث تختلف المخصصات المالية لكل مكتبة حسب نوع التخصص، وحجم المكتبة وقدمها فقد وصلت إلى مليار و200 مليون سنتيم في كلية العلوم والتكنولوجيا سنة 2016 وهي أكبر ميزانية بين كل المكتبات نظرا لطبيعة التخصص وتعدد فروع إضافة إلى غلاء الكتب في المجالات التقنية، لكن هذه المخصصات المالية عرفت نقصا كبيرا بسبب السياسة العامة للحكومة الجزائرية التي تقضي بترشيد النفقات وقد مسّت ظاهرة النقش مكتبات التخصصات الإنسانية بشكل أكبر حيث بلغت 150 ملون في مكتبة المعهد. وعليه فإن الموارد المالية للمكتبات تعرف انخفاضا مستمرا وأصبحت غير كافية للتزويد.

5- تعرف مكتبات الكليات ومكتبات الأقسام نقصا كبيرا في الموارد البشرية المتخصصة فمجموع موظفيها في تخصص علم المكتبات كما يوضحه الجدول رقم (3) موزعون بين المراتب بحيث يبلغ عددهم بالنسبة لمنصب ملحق مكتبات بمستوييه 22 موظفا، ثمانية (8) مساعدي مكتبات، وخمسة أعوان مكتبات جامعية، وتوزيعهم بين المكتبات على قلتهم غير متكافئ حيث نجد في مكتبة الحقوق والعلوم السياسية مثلا موظفين فقط رغم قدم وكبر الكلية ومكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية على صغره وحدائه مكتبته بها موظفان كذلك.

6- بالنسبة للموارد الوثائقية فكل المكتبات تكتفي باقتناء الكتب فقط من بين كل أنواع مصادر المعلومات المختلفة، وحتى العناوين القليلة من الدوريات التي كانت تملك اشتراكات فيها؛ تخلت عنها بحجة توفر النظام الوطني للتوثيق، ولا نجد أي نوع آخر غير الكتب من مصادر المعلومات، كما انّ أغلب هذه الكتب باللغة العربية فقط وقد سجلنا نقصا كبيرا في عناوين الكتب باللغات الأجنبية ما عدا في التخصصات التي تغلب فيها اللغة الأجنبية.

7- بالنسبة لمراحل المعالجة، نسجل غياب كافة الإجراءات الفنية من فهرسة وتكشيف واستخلاص، أما التصنيف فهو عبارة عن خطط عملية وضعها المكتبيون اجتهدا منهم لتنظيم الأرصدة حيث يتكون رمز التصنيف بالإشارة إلى التخصص بحروف هجائية يضاف إليها رقم ترتيب الكتاب في الرف.

8- الخدمة الأساسية التي توفرها مكتبات جامعة الجلفة هي خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، مع توفير خدمة النفاذ إلى الانترنت في بعض مكتبات الكليات مثل كلية العلوم والتكنولوجيا، وكلية علوم الطبيعة والحياة، وكلية الحقوق والعلوم السياسية، إضافة إلى توفير بعض أشكال الإحاطة الجارية عن طريق الإعلان عن قوائم المقتنيات الجديدة، وإبلاغ الاساتذة مثلاً بالمستجدات من خلال البريد الإلكتروني مثلما هو الحال في مكتبة العلوم والتكنولوجيا.

9- لا تطبق مكتبات الجامعة أياً من نظم تسيير قواعد البيانات المعتمدة في المكتبات الجامعية رغم وجود عدة برمجيات توثيقية من شأنها تحسين وتطوير ظروف العمل وتطوير الخدمات المقدمة بالمكتبة، وقد علمنا أن الجامعة اشترت الكثير من البرمجيات لكنها لم تطبق أي منها على أرض الواقع.

1-2- إمكانيات مكتبات الكليات وواقع خدمات المعلومات في جامعة زيان عاشور بالجلفة:

بما أن المكتبة الجامعية بالنسبة للمجتمع الأكاديمي هي القلب النابض والشريان الحيوي الذي يضمن للجامعة ولمختلف مؤسسات التعليم العالي أداء مهامها المنوطة بها من تدريس وبحث علمي وخدمة للمجتمع؛ فالمكتبة الجامعية توفر للمجتمع الأكاديمي من أساتذة وطلبة وباحثين معلومات نوعية وكافية في مختلف التخصصات حيث يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وكفاءتها على تقديم خدمات معلومات حديثة ودقيقة في فترة زمنية وجيزة وبشيء من الشمولية¹. إن إدارة المكتبات الجامعية بالأساليب العلمية حسب ما سبق عرضه في الجانب النظري من الدراسة تقوم على مجموعة من العناصر:

- الإمكانيات البشرية.

- الإمكانيات المادية.

- الموارد المالية (الميزانية).

- الموارد الوثائقية.

تقوم المكتبة بتسخير هذه الموارد للقيام بوظائف وعمليات وأنشطة إدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة لتحقيق الأهداف العامة والخاصة التي تسعى إليها وتخطط لها عن طريق تضافر جهود القوى العاملة بمختلف المصالح الموجودة بالمكتبة الجامعية كي تتمكن من تقديم خدمات معلومات ترتقي بمكانة المكتبة في المجتمع الأكاديمي وهذه هي مجموع المعطيات المحصلة حول موارد مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة:

¹- قطر، محمود. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (الجودة- المعرفة). القاهرة: الشركة العربية الموحدة، 2007، مج. 2007، ص. 140

1- 2- 1- الموارد البشرية:

لعل الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية هي أحد أهم الركائز التي تقوم عليها الخدمات التي تقدمها لمختلف المنتسبين إليها والمستفيدين من خدماتها، كما أنّ العنصر البشري أساسي لتطوير مستوى الخدمات المقّمة في المكتبة من حيث السرعة، الدقة، والتخصص.

✓ من حيث الكم، يعمل بجامعة الجلفة تسعة عشر (19) مكتبي بين حامل لشهادة الدراسات التطبيقية وشهادة الليسانس وهو عدد قليل جدا مقارنة بعدد المكتبات بالجامعة التي يبلغ عددها ثمانية بالنسبة لمكتبات الكليات، عشر مكتبات أقسام إضافة إلى المكتبة المركزية. فكيف يعقل أن يتكفل مكتبي واحد - أو حتى اثنين- بتقديم خدمات معلومات لمجتمع لا يقل في أصغر مكتبة عن 1971 مستفيد كما هو الحال في مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية، وحتى أكثر المكتبات حضا من حيث المكتبيين وهي مكتبة كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير لا يوجد بها سوى ثلاث مكتبيين مقابل 4522 مستفيد ما بين طالب وأستاذ. وعلى إدارة الجامعة أن توازن بين إنشائها ورغبتها في إنشاء مكتبات جديدة كلما أنشأت كلية أو معهدا جديدا وبين الحرص على توفير الموارد اللازمة خاصة الموارد البشرية الكافية لضمان السير الحسن للمكتبات الجديدة خاصة وأن عدد الموظفين الجدد محدود مقارنة بعدد المكتبات المتنامي.

✓ إضافة إلى العدد المحدود للمكتبيين فإنّ عددا كبيرا من العاملين بالمكتبات الجامعية لم يتلقوا تكوينا متخصصا حيث نجد ان أكثر من 90% منهم ليس لهم علاقة بعلم المكتبات والتوثيق، حيث أن أغلبهم حصلوا على ترقيات بحكم أقدميتهم في المكتبة سواء في مكتبات الجلفة أو في غيرها من مكتبات الوطن¹.

✓ أثبتت الكثير من الدراسات أنّ مهارات المكتبيين وأخصائيو المعلومات محدودة ومرتبطة بالتعاون مع المستفيدين والتعامل البسيط مع الانترنت، كما أن التكوين الجامعي لم يلعب دوره في التأهيل الكافي لأخصائي المعلومات أو للمكتبيين لمواكبة تطورات العصر كما اتضح ذلك من خلال عدة دراسات حول موظفي المكتبات جامعية²، فأغلب المكتبيين عند توظيفهم لا يملكون الكفاءة اللازمة لأداء مهام المعالجة مثل التكشيف واستخدام التصانيف

¹- بن السبتي، عبد المالك. المكتبات الجزائرية: مشكلاتها وعناصر نجاحها. في: قسم علم المكتبات والتوثيق بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الجزائر: الندوة الوطنية حول توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية، الجزائر، 22- 23 ديسمبر 2003، المكتبة الوطنية، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2004، ص.159

²- مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و(2) في ظل تكنولوجيا المعلومات في أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات [على الخط]، مج. 24. [اطلع عليه في 25

العالمية كتصنيف ديوي مثلا، أو تقديم خدمات معلومات حديثة، ونظن ان مشكلة التكوين سنتفاهم خاصة مع نظام LMD الذي تم فيه تقليص مدة التكوين وبالتالي تحديد كمية المعلومات التي يتلقاها الطالب خاصة إذا مرّ بالجذع المشترك حيث تحتسب له سنتين فقط في تخصص المكتبات لذلك.

✓ إن إعداد الدورات التكوينية له أهمية كبيرة في تطوير كفاءات المكتبيين وتغطية النقص في المهارات لديهم أو لدى غير المتخصصين منهم فالكثير من المكتبات أصبحت تعتمد عليها لتطوير العنصر البشري العامل بالمكتبة في مختلف المهام لذلك فنحن ننصح بإجرائها بشكل منتظم وموحد إما بإحضار مدربين إلى المكتبة أو ببعث الموظفين في دورات تكوينية إلى مكتبات مسيرة بشكل علمي لتعريفهم على الطرق والتكنولوجيات الحديثة في تسيير المكتبات عموما والمكتبات الجامعية خاصة.

1- 2- 2- الموارد المادية (المبنى والتجهيزات):

✓ تعاني المكتبات في الكثير من الدول النامية من مشكلات ضيق المباني وقلة الأثاث والتجهيزات فالكثير من مباني المكتبات الجامعية لم تراعى في بنائها الشروط والمواصفات الخاصة بها، وفي جامعة الجلفة نجد أن بعض المباني أعيد تهيئتها لتكون مكتبة مثل المبنى المخصص لمكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية، والبعض الآخر حتى وإن كان مخصصا في الأصل للمكتبة إلا أنه وحسب ما لاحظناه وعاشناه في هذه المكتبات، فإن مقراتها تفتقر إلى الكثير من المقاييس المتخصصة فالمخازن مثلا تقع أحيانا في الطابق الأرضي في قاعات ذات أبواب كبيرة ونوافذ كثيرة مما يسمح بتسرب الغبار، نسبة إضاءة كبيرة، كما أنها عرضة للكوارث الطبيعية كالفيضانات، وبعض المكتبات مقراتها ضيقة جدا مقارنة بحجم الكلية التي يتبعها،..إلى غير ذلك من العيوب الكثيرة التي يمكنها لوحدتها أن تكون موضوع دراسات تقويمية مستقبلية. إنّ مباني المكتبات لها تأثير كبير ومباشر على وظائف المكتبة والخدمات التي تقدمها كما أن التصميم الجيد لمبنى المكتبة قد يؤثر سلبا أو إيجابا على عدة نواح أخرى في تسيير المكتبة كتكاليف الصيانة، الإضاءة، التكيف، عدد العاملين، وغيرها.

✓ غياب الصيانة حيث أنّ بعض مباني مكتبات الكليات تعاني من عيوب كثيرة كاهتراء السطح أو تسرب المياه، أو انعدام التدفئة،... وغيرها من المشاكل.

✓ بالنسبة للتجهيزات، نلاحظ أنّ مكتبات جامعة الجلفة تحتوي على أثاث وتجهيز محدود جدا لا يكاد يتجاوز الأساسيات الواجب توفرها في أي مكتبة، بل إنّ بعض مكتبات الكليات لا تحتوي سوى على رفوف، طاولات قاعات المطالعة

والكراسي وعدد من أجهزة الكمبيوتر لا تتجاوز الجهاز الواحد أحيانا، وهذا تقصير كبير حيث أنّ المكتبة لا تستطيع أن تطور خدماتها إذا كانت تجهيزاتها بهذا القصور علما أن اقتناء التجهيزات ليس من صلاحيات المكتبة التي ليس لها موارد مالية لذلك بل هي تابعة لإدارة الكلية او الجامعة في حالة المكتبة المركزية.

1- 2- 3- الموارد المالية:

تتمثل الموارد المالية المخصصة للمكتبة في ميزانية التزويد فقط حيث أن باقي احتياجاتها المالية تتكفل بها إدارة الجامعة أو الكلية إذ أنّ المكتبة لا تملك موردا ماليا غيرها.

✓ تلعب الموارد المالية للمكتبة دورا كبيرا في نوعية المقننات بالمكتبات الجامعية، التي يجب أن توفر مصادر معلومات مطبوعة ومصادر غير مطبوعة بمختلف أنواعها وفق آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات لكن المكتبات الجزائرية تعاني من تبعات سياسة التقشف أو ما يسمى بترشيد النفقات التي تتبعها البلاد في السنوات الأخيرة، حيث خضعت أغلبها لتقليص الميزانية المخصصة للاقتناء مما سيلقي تبعاته بالتأكيد على عدد ونوعية العناوين والمواضيع التي يجب أن توفرها المكتبات وهذا ما حدث مع مكتبات جامعة الجلفة في السنوات الأخيرة حيث عرفت ميزانية المكتبات في ميزانية الجامعة انخفاضا أمام الارتفاع المستمر في أسعار الأوعية والمطبوعات العربية والأجنبية بسبب زيادة أسعار المواد الخام ومصاريف شحنها وتوزيعها.

✓ كما أنّ ميزانية المكتبة هي عامل أساسي للاشتراك في الدوريات وقواعد البيانات وغيرها من الموارد الإلكترونية، فكلما زادت الميزانية زاد عدد هذه الوثائق التي تعتبر أساسية في البحث العلمي، وقد اضطرت الكثير من المكتبات الجامعية إلى إلغاء اشتراكاتها في الكثير من الدوريات وتوقيف اقتناء المصادر الإلكترونية بسبب الوضعية المالية الحرجة التي تعاني منها الجامعات حتى في الدول المتطورة مثلما هو الحال في الجامعات الفرنسية بعد حصولها على استقلاليتها المالية، وقد اضطرت بعض هذه المكتبات إلى غلق أبوابها، والبعض الآخر تخلى عن اقتناء المصادر المطبوعة مقابل الاستمرار في الاشتراكات واقتناء المصادر الإلكترونية!

✓ لقد كانت الموارد المالية لمكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة إلى وقت ليس بعيد جيدة وقادرة على توفير مصادر معلومات متخصصة وكافية لمجتمع المستفيدين لو أنها صرفت ضمن سياسة واضحة لتنمية المجموعات وهو الأمر

1- Nguyen, Claire. Les Bibliothèques universitaires de désabonnement. _Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne], vol. 51, 2014 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l'information-2014-3, p.9>

المنعدم في جامعة الجلفة حيث توجد مجرد عمليات تزويد تتفاوت درجة اتقانها من مكتبة لأخرى لكنها لا ترقى لأن تكون سياسة لتنمية المجموعات بدليل اقتصار المطبوعات على المصادر المطبوعة فقط وعلى الكتب بشكل خاص مع النقص الكبير في الاشتراك في الدوريات وقواعد البيانات حتى قبل استحداث النظام الوطني للتوثيق عن بعد.

1- 2- 4 - الموارد الوثائقية للمكتبات:

✓ يعتبر الشراء المصدر الأساسي للتزويد بمختلف مكتبات الجامعة فرغم وجود بعض الوثائق المهداة إلا أنها لا تمثل حجما مهما مقارنة بالمصادر التي يتم شراؤها.

✓ كما سبق توضيحه، مقتنيات مكتبات جامعة الجلفة تتمثل في المصادر المطبوعة فقط وفي الكتب بشكل خاص رغم وجود عدة مصادر خاصة وضرورية في مختلف التخصصات.

✓ الرصيد في كل المكتبات ينحاز بشكل كبير للغة العربية حيث يمثل الجزء الأكبر منه ما عدا في التخصصات التي تعتبر فيها اللغات الأجنبية أساسية أو ضرورية مثل اللغات الأجنبية والتخصصات العلمية والتقنية مثل البيولوجيا والإعلام الآلي وغيرها.

✓ بالنسبة للدوريات فقد أوقفت كل مكتبات الجلفة اشتراكاتها بحجة وجود نظام الSNDL رغم أن الكثير من المعوقات تقف بين الباحث الجزائري واستغلاله للمصادر الغنية المتوفرة من خلال النظام وقد أثبتت الكثير من الدراسات عدم استغلال أو ضعف استخدام النظام من طرف الباحثين جهلا منهم في الغالب بما يحتويه من موارد المعلومات وبكيفية استغلاله أو بسبب مشكلة اللغة حيث أنّ أغلب المصادر المتوفرة فيه باللغة الإنجليزية، كما أن قواعد البيانات والمصادر التي يقدمها النظام الوطني للتوثيق عن بعد قليلة باللغة العربية مما لا يغني المهتمين بهذه المصادر عن الدوريات المتخصصة المعنية بها.

✓ صدرت مؤخرا تعليمات من الوزارة الوصية بتخصيص نسبة كبيرة جدا من المقتنيات لديوان المطبوعات الجامعية، حيث يتولى الديوان تزويد المكتبات بمصادر المعلومات المنشورة من طرفه أو أن يتولى هو مهمة الاتصال بدور النشر والموردين مما سبب حسب مسؤولي المكتبة تضاعف ثمن

المطبوعات وبالتالي عدم كفاية الموارد المالية للمكتبة لتنويع المصادر المتخصصة المطلوبة من طرف المستفيدين.

✓ بالنسبة للمكتبة المركزية التي لم يعد لها مكان تخزين فيه الكتب الجديدة المقتناة (لأن إدارة الجامعة قد استحوذت على المخزن الكبير الموجود بالطابق الأرضي للمكتبة منذ سنوات)، فقد توقفت عملية التزويد لفائدة المكتبة التي أصبحت تشتري لتوجه الكتب لمكتبات الكليات منذ سنة 2009 إلى غاية اليوم رغم أن هذه الأخيرة لديها ميزانيتها الخاصة بالتزويد.

1- 2- 5- التشريعات والنصوص التنظيمية للمكتبات الجامعية:

✓ من خلال اطلاعنا على المراسيم والنصوص التشريعية التي تحدد مهام المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات والمعاهد بالجزائر لاحظنا قصورا كبيرا وغموضا في التعبير عن مهام هذه الأخيرة والعلاقات بينها، حيث أن هذه المهام ليست واضحة ولم يصغها من له دراية بعلم المكتبات والمعلومات وقد لاحظنا أن النصوص التشريعية الجزائرية المنظمة والمحددة للمكتبات الجامعية بأنواعها غير دقيقة وتمنح ثغرة لمن يريد تجاهل المهمة الأساسية والدور المهم الذي تؤديه المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي كركيزة لتطوير البحث العلمي.

✓ ضرورة إعادة النظر في هذه النصوص التشريعية وجعلها أكثر دقة وأكثر ملائمة لمهام المكتبات الجامعية الحديثة بإبراز الدور التعليمي والبحثي للمكتبة الجامعية وتحديد مهامها وفق الأسس العلمية التي تنص عليها المعايير الدولية لتسيير المكتبات.

✓ يجب تحديد وظائف كل المكتبات الجامعية بأنواعها وتحديد صلاحية كل من إدارة المكتبة وإدارة الكلية في المهام الخاصة بتسيير المكتبة مثل التزويد وضرورة وضع سياسة لتنمية المجموعات.

✓ ضرورة وضع نصوص تشريعية أو مراسيم لإلزام المكتبيين بإخضاع الرصيد لكافة مراحل المعالجة الفنية للوثائق بشكل صريح ودقيق وليس كما نص عليه القرار الوزاري المشترك لتحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد الصادر في الجريدة الرسمية ع.62، 2004 " تنظيم الرصيد الوثائقي باستخدام أحدث الطرق في المعالجة والترتيب" حيث أن عدم

وضوح الصياغة يمنح فرصة للمكتبيين المتقاعسين لعدم استكمال مراحل المعالجة كما تنص عليه كافة المعايير والمواصفات الدولية.

✓ ضرورة استحداث هيئة على مستوى الجامعة لضمان الرقابة على التسيير الجيد للمكتبات الجامعية والاستغلال الأمثل لمواردها المالية تقاديا لحالات التسبب مثلما حدث في المكتبة المركزية الجامعية التي لا تقوم بدورها ولا تؤدي المهام المنوطة بها.

1- 2- 6- العمليات الفنية وأدوات استرجاع المعلومات:

تتمثل العمليات الفنية في كافة الأعمال التي تسمح بتجهيز الرصيد للاستخدام بدءا بالفهرسة والتصنيف وصولا للتكشيف والاستخلاص:

✓ تعتمد كل مكتبات جامعة الجلفة على إعداد ملفات آلية تحوي البيانات البيبليوغرافية للكتب وتضع منها نسخة آلية تحتوي على عناوين الوثائق، المؤلف ورمز التصنيف كي تسمح للطلبة والأساتذة بالاطلاع على الرصيد، كما تقوم بطبعتها على شكل فهارس مصنفة تضعها في قاعة المطالعة أو بجوار بنك الإعارة حسب إمكانيات كل مكتبة.

✓ يتبع المكتبيون في كل المكتبات خطط تصنيف عملية من اجتهادهم حيث يختار أغلبهم الحرف الأول من اسن التخصص أو الميدان ليضيف له رقما يرمز لمكان الوثيقة في الرفوف، ويقوم البعض الآخر بوضع الرمز الرئيسي لتصنيف ديوي إضافة إلى رقم ترتيب الوثيقة، علما أن كل المكتبات معدا مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ليس بها نسخة من تصنيف ديوي أو أي تصنيف علمي آخر.

✓ لا يقوم المكتبيون بكافة المكتبات بعمليات الفهرسة أو التكشيف أو الاستخلاص، نظرا لقلّة عدد الموظفين بدرجة أولى أمام العدد الكبير والمتنامي من المستفيدين، إضافة إلى عدم وجود أدوات العمل كالمعايير وأدوات الفهرسة بنوعيتها.

✓ لا تطبق المكتبات بالجامعة أي برنامج توثيقي محدد رغم وجود مساعي لتبني نظام سنجاب أو نظام RDA لكنها جهود لم تظهر على أرض الواقع.

1-2-7- خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية الموفرة بالمكتبات:

تعتبر خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية أهم مرحلة من مراحل السلسلة الوثائقية، فكل العمليات التي تسبقها ليس لها جدوى ما لم تتوج بمجموعة من الطرق التي تسمح ببث الرصيد، ورغم كثرة الخدمات وتنوعها خاصة مع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات إلا أن واقع مكتبات جامعة الجلفة لا يعبر عن ذلك.

✓ كل مكتبات الكليات بالجامعة وكذلك المكتبة المركزية ومكتبة المعهد تكتفي بتقديم خدمة الإعارة الخارجية والاطلاع الداخلي وبطريقة يدوية تقليدية حيث يتم البحث غالبا في الفهارس المصنفة المرتبة حسب العناوين وفي أحسن الحالات على ملف إلكتروني مسجل على أجهزة كمبيوتر مخصصة للبحث ببليوغرافي.

✓ ثلاث مكتبات فقط من بين مكتبات الجامعة التسع تقدمان خدمة الإحاطة الجارية حيث يتم إعلام المستفيدين من فئة الأساتذة فقط بالمقتنيات الجديدة بإرسال القائمة عن طريق البريد الإلكتروني وذلك في مكتبة كلية العلوم والبيولوجيا ويتم الإعلان عن المقتنيات الجديدة في المكتبة في مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا وكلية الآداب واللغات والفنون.

✓ ثلاث مكتبات من بين التسع مكتبات توفر خدمة النفاذ إلى الانترنت وهي مكتبات كل من كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الطبيعة والحياة وكلية الحقوق والعلوم السياسية.

✓ تقوم أغلب المكتبات اعتمادا على خبرة موظفيها بنوع من أنواع الخدمة المرجعية حيث يوجهون القراء إلى المصادر التي تلبى احتياجاتهم.

✓ رغم أهمية خدمات المعلومات الحديثة مثل الترجمة العلمية، النسخ والتصوير، ورغم أنّ الخدمات الإلكترونية أصبحت ضرورة بعد أن كانت نوعا من أنواع الرفاهية المكتبية إلا أنّ مكتبات جامعة زيان عاشور لا تزال بعيدة جدا عن مثل هذه الخدمات علما أنّ توفيرها سيقوّص كثيرا من الجهد المبذول من طرف المكتبيين وسيغطي جزءا من المشاكل الناتجة عن نقص العنصر البشري.

✓ ضرورة جعل المستفيد عنصرا فعالا في المكتبة من خلال التعليم الذاتي والمستمر الذي يسمح بتغيير ذهنية الباحث عن المعلومات؛ حيث يتلقى الطالب (ومعه ضمنا الأستاذ الجامعي الذي كان بدوره طالبا) برنامجا دراسيا يؤهله لمعرفة طرق البحث عن المعلومات واستخدام مصادر المعلومات

الحديثة بتطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال ويكون على دراية بما يمكن للمكتبة أن توفره من خدمات تساعده على إنجاز البحوث، وتدفعه للمطالبة بهذه الخدمات في حال التقصير فالمشكلة الآن بالنسبة للباحثين تكمن في توافر قدر كبير من المعلومات والحاجة إلى وقت وآليات للبحث بكفاءة وفعالية عن المادة البحثية المطلوبة¹ مما يستوجب تحيين خدمات المعلومات لتحقيق هذا الهدف.

✓ نظرا للعدد القليل جدا من المستفيدين المنخرطين في المكتبة الجامعية المركزية (3% من مجموع الأساتذة)، ونظرا لوضعها الكارثي الذي وضحناه سابقا، فقد كانت الأسئلة الموجهة لمعرفة دور المكتبة في البحث العلمي عند أساتذة الجامعة تتمحور حول مكتبات الكليات فقط.

1- 2- 8- المستفيدون من خدمات مكتبات الكليات:

يتنوع المستفيدون من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ففيهم الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، هيئة التدريس بمختلف مهامها ورتب فئاتها، الباحثون من داخل أو خارج الجامعة في التخصصات المتوفرة بها وجامعة الجلفة مثل كل جامعات الوطن تقدم خدماتها لكل هذه الفئات، لكننا خصصنا لدراسة الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات بمكتباتها بفئة الأساتذة الدائمين فقط وقد توصلنا في هذا الجانب إلى النتائج التالية:

✓ تمثل فئة الأساتذة الذكور النسبة الأكبر من مجتمع البحث والعينة التي اخترناها وهو ما يطابق التوزيع الوطني للأساتذة حسب متغير الجنس، كما أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30- 45 سنة وهي مرحلة عمرية تستوجب نشاطا علميا وسعيا كبيرا للتحصيل والإنتاج العلمي.

✓ بالنسبة للمعايير العلمية، فقد مثل الأساتذة المساعدون بفئتهم "أ" و "ب" النسبة الأكبر من عينة البحث ويأتي بعدهما الأساتذة المحاضرون بفئتهم، ثم يليهم أساتذة التعليم العالي بأقل تمثيل وهي مؤشرات مطابقة حسب ما وجدناه للنسب المسجلة في كل فئة في مجتمع البحث بجامعة الجلفة وكذلك النسب على المستوى الوطني.

1. بريفيك، باتريشيا، وجوردن جي ، إي؛ تر. عليان، طارق راشد، مرجع سابق، ص. 136- 137

✓ حرصنا عند تحديد العينة على أن يكون عدد الأساتذة في كل كلية 25% من مجموع الأساتذة في كل كلية كي يكون تمثيل الفئة في العينة مطابقا لتمثيلها في مجتمع البحث.

✓ وضعنا متغير إقامة الأستاذ الجامعي داخل وخارج ولاية الجلفة لمعرفة إن كان موقع المكتبات عائقا بالنسبة للباحثين ووجدنا أن أكثر من 91% منهم يقيمون داخل الولاية مما يسهل عليهم استخدام المكتبة في أي وقت.

✓ يمثل المنخرطون في مكتبة الكلية نسبة كبيرة من أفراد الدراسة حيث بلغ عددهم حوالي 76% من مجموع أفراد البحث حيث يعتبر الانخراط في المكتبة دليلا على إمكانية استفادة الأستاذ من المكتبة، لكننا في مكتبات الكليات لاحظنا أن كل الأساتذة الدائمين يمكنهم الدخول إلى مخازن الكتب لانتقاء الوثائق التي يريدونها دون اشتراط الانتساب للمكتبة أحيانا.

✓ رغم النسبة الكبيرة للمنخرطين في المكتبة إلا أن الكثير من الأساتذة أرجعوا أسباب عدم انخراطهم في مكتبة الكلية (ونعتقد أنهم بذلك قصدوا عدم استخدامهم لها بالنظر لعدد المنخرطين) إلى عدم حداثة الرصيد بدرجة أولى. ✓ يرى 43% من الأساتذة أن مكتبات الكليات لا تلبي حاجياتهم بسبب قلة العناوين في تخصصاتهم ويرجع بعضهم ذلك إلى عدم تحيين الرصيد.

✓ ورغم أن أحد الخدمات الأساسية التي توفرها المكتبة هي خدمة المطالعة أو الإعارة الداخلية إلا أن 65% من الأساتذة يقرون بعدم ملاءمتها للبحث والسبب الأساسي لذلك هو أن كل المكتبات لم تخصص قاعة للأساتذة بل هي نفس الاعه لهم وللطلبة ماعدا في كلية الاقتصاد حيث توجد قاعة خاصة بالأساتذة بها مجموعة من العناوين التي تمثل الرصيد كاملا.

✓ بالنسبة لخدمة الترجمة ورغم علمنا بعدم توفيرها بالمكتبات المعنية، سألنا الأساتذة عنها لنفاجئ بحوالي 10% من الأساتذة الذين صرحوا بوجودها ولعل هذه الإجابة دليل على عدم علم الباحثين بوجود هذه الخدمة بالمكتبات أصلا. وقد اعتبر 80% من المبحوثين أن توفير هذه الخدمة مهم بالنسبة لهم، ويرون أنها تمكنهم من الاطلاع على الجديد في تخصصاتهم وتسهل عليهم عملية البحث، لكن الكثير من الإجابات أكدت لنا عدم إدراك الكثير منهم لفحوى هذه الخدمة.

✓ بالنسبة لخدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة، فإن 80% من الأساتذة لا يستخدمونه ويرجعون ذلك لكونه غير نشط ومحتواه غير ثري وهو الواقع حيث أن المكتبات في الموقع لا تقدم أكثر من الفهرس الآلي لمكتبات الجامعة وذلك في ظل موقع الجامعة لأنها لا تمتلك موقعا خاصا بها. صرح 35% من الأساتذة بعدم علمهم بالخدمات التي يمكن أن تقدمها المكتبة من خلال موقعها

الإلكتروني لكن بعضهم يرى أنها يجب أن تكون جيّدة وتقدّم لهم تسهيلات وتوفر إمكانية لتدريب المستفيدين.

✓ بالنسبة لخدمة النفاذ إلى الأنترنت، عبر 83% من الأساتذة عن عدم استخدامهم لها في المكتبة، أما النسبة القليلة التي تستخدمها فهي تفعل ذلك من أجل تنمية المعلومات أو الاطلاع على حساباتها في مواقع التواصل أو قراءة البريد الإلكتروني.

✓ استخدام الأساتذة للأنترنت في المكتبة لا يفرق عن استخدامهم لها خارجها لأن المكتبة لا توفر أي خدمة إضافية لهم.

✓ بالنسبة لخدمة الإحاطة الجارية، يرى 72% من الباحثين أنها مهمة لهم، لكن نسبة 54% منهم لا يعرفون الإضافة التي يمكن أن تحملها لهم، وقد تعمدنا وضع شرح بسيط لهذه الخدمة في الاستبيان ورغم ذلك أدركنا من خلال الإجابات عدم معرفة الأساتذة لها ما عدا نسبة ضعيف تقدر ب 12% منهم الذين صرّحوا بأنها تسمح لهم بمعرفة الجديد.

✓ يرجع الأساتذة أسباب ترددهم على المكتبة إلى إعداد الدروس وتحضيرها وكذلك الإشراف على الطلبة وذلك بنسبة 32% فيما يستخدمها 23% منهم في الاستعارة، ويرجع البعض الآخر ذلك إلى إعداد البحوث الأكاديمية والمداخلات.

✓ حسب الترتيب التصاعدي لعدد الإجابات، يلجأ الأساتذة إلى استخدام المكتبة في تحضير الدروس والإشراف على مذكرات الطلبة، ثم استعارة الكتب، ويليهما إعداد البحوث العلمية والمداخلات وبنسبة أضعف المطالعة داخل القاعة.

✓ الأساتذة المساعدون "أ" هم أكثر من يرتاد المكتبة ويليهم الاستاذ المحاضر "أ" فيما يأتي أساتذة التعليم العالي في المرتبة الأخيرة ، وقد أرجعنا ذلك لكون الأساتذة يستخدمون المكتبة في إعداد البحوث العلمية كالمجستير والدكتوراه أو الاستعداد للتأهيل وهي الأغراض التي تمثل الفئتين الأوليين، أما بالنسبة لأساتذة التعليم العالي ورغم قلة تمثيله في مجتمع الدراسة وكذلك العينة فقد كانت نسبتهم قليلة ويعود ذلك إلى أنها أحد أعلى المراتب في الجامعة والتي أشارت الكثير من الدراسات إلى تناقص انتاجيتهم العلمية بسبب غياب دافع الترقية في المنصب لديهم.

✓ يستخدم الأساتذة في البحث العلمي مصادر المعلومات المطبوعة بمختلف أنواعها بنسبة كبيرة وقد كانت الكتب أكثرها استخداما فيما تأتي المصادر الإلكترونية بنسبة 16% فقط، وطبعا إجابات الأساتذة تدل على أنهم يتحدثون عن المصادر المستخدمة داخل وخارج المكتبة لأنّ مكتبات الكليات لا توفر سوى الكتب المطبوعة وبعض الأعداد المتقطعة من الدوريات.

✓ بالنسبة لخدمة النسخ والتصوير يرى 71% من المبحوثين أنها خدمة ضرورية، وقد استغربنا إجابة 29% منهم بأنها غير ضرورية فخدمة النسخ أصبحت خدمة أساسية في الكثير من المكتبات إذ لا غنى عنها أما المصادر غير القابلة للإعارة، وقد أرجعنا ذلك إلى أن كل المكتبات تسمح للأساتذة بالدخول إلى المخازن واستعارة ما يريدونه منها.

✓ يستخدم 42% من أفراد العينة اللغة العربية في البحث فيما يستخدم 58% منهم اللغات الأجنبية (الفرنسية ثم الإنجليزية) وقد عبّر 87% من الأساتذة أنّ توفير خدمة الترجمة يؤثر عليهم بشكل كبير ونحن نعلم أنّ اللغة تعتبر حاجزا أمام الكثير من الباحثين وأنّ توفير الترجمة سيفتح آفاقا كبيرة لاستغلال مصادر المعلومات الحديثة التي يصدر أغلبها باللغات الأجنبية.

✓ استحدث النظام الوطني للتوثيق عن بعد ليوفر للباحثين مصادر معلومات حديثة ومتنوعة، و69% من أساتذة جامعة الجلفة يعرفون هذا النظام و76% منهم يستخدمونه لكن معرفة النظام لا تعني بالضرورة استخدامه وقد جاءت النسب متقاربة بين المعرفة والاستخدام.

✓ يواجه الكثير من الباحثين الجزائريين عدة صعوبات تحول بينهم وبين الاستغلال الأمثل للنظام، فمشكلة نقص المعرفة بآليات البحث الآلي تمثل صعوبة كبيرة بالنسبة لـ 61% من الأساتذة لتأتي بعده مشكلة اللغة، ثم مشكلة قلة المصادر في التخصص.

✓ يتطلب استخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL) امتلاك الكثير من الكفاءات الغائبة للأسف عند عديد الأساتذة، لكن القائمين على النظام يجب أن يقوموا بإعداد أيام إعلامية ويبرمجوا دورات تكوينية للأساتذة في مختلف التخصصات لإعلامهم أولا بالموارد المعلوماتية الكبيرة التي يوفرها هذا النظام ولتدريبهم على استخدامه خاصة وأنّ الكثير من المكتبات أوقفت اشتراكاتها في الدوريات وفي قواعد البيانات العالمية بحجة توفر هذه المصادر عبر النظام الوطني للتوثيق عن بعد.

✓ بالنسبة للإنتاجية العلمية لأساتذة الجامعة، فإنّ 36% من الأساتذة لديهم كتب منشورة، فيما يمتلك 34% منهم مطبوعات جامعية، و30% نشروا مقالات علمية.

✓ كانت النسبة الأكبر من أصحاب المنشورات العلمية في فئة الأساتذة المساعدين "أ" ثم الأساتذة المحاضرين "أ" وربما يعود ذلك لمتطلبات الترقية التي يفرضها الحصول على هذه المناصب.

✓ ترتبط الإنتاجية البحثية للأساتذة الجامعيين بالجزائر بالترقية أو لتثبيت في وظيفة وعلى ما يبدو يمكن أن تقل المنشورات لولا هذا الغرض.

✓ بالنسبة للنشاطات العلمية كالمشاركة في المؤتمرات العلمية والندوات والملتقيات التي تعتبر وسيلة لبث المعلومات الحديثة وتبادل الأفكار، فقد عبّر 92% من الأساتذة عن مشاركتهم في هذه النشاطات العلمية التي يقدمون فيها مقالاتهم ومشاركتهم، وقد لاحظنا في السنوات الأخيرة كثرة المؤتمرات والأيام الدراسية في كل كلية والإقبال الكبير على المشاركة فيها لما لذلك من أثر على تحصيل النقاط في الترقّيات.

✓ لمعرفة مدى استخدام الأساتذ الجامعي لمكتبة الكلية في منشوراته العلمية، وجدنا أنّ 74% من المبحوثين يستخدمون المكتبة وهي إجابة فيها نوع من التناقض حيث عبر 43% منهم سابقا عن عدم تلبّيتها لحاجياتهم.

✓ بالنسبة لـ 26% من الأساتذة المتبقين فقد صرّحوا بأنهم يستخدمون الكتب الإلكترونية ومكتبات جامعات أخرى للحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجونها، كما يلجأ الكثير منهم إلى علاقاتهم الشخصية لتوفير مصادر المعلومات لتعويض النقص الذي تعانيه مكتبة الكلية.

✓ بالنسبة لتأثير المكتبة على الوظيفة التعليمية للأساتذ الجامعي، فقد عبّر 75% منهم على تأثيرها الإيجابي، وهو ما اتضح في مجموع إجابات الأساتذة عن أسئلة المحور الأول من الاستبيان وكذلك بالنسبة للموارد الوثائقية لمكتبات الكليات المتعلقة بالبرامج التعليمية في كل تخصص لأن الهدف الأساسي من هذه المكتبة هو توفير مصادر المعلومات وفق المناهج التعليمية المتبعة في الكلية أو المعهد أو الجامعة.

✓ بالنسبة للوظيفة الأساسية الثانية التي يقوم بها الأستاذ وهي البحث العلمي، أجاب المبحوثون بأنّها تأثرت متوسّطاً وذلك بنسبة 64%، فيما تكاد تتساوي نسبة من يراها جيّدة وضعيفة (16% و 15%) فهذه المكتبات كما وضّحنا تمتلك موارد محدودة من حيث النوع وحتى الكم لكنّها تتفاوت من حيث الخدمات التي تقدّمها للمستفيدين خاصة الأساتذة الذين يسمح لهم بالاطلاع على الرصيد واستعارة ما يريدونه دون قيد أو شرط وربما كانت الفئة الأقل انشغالا بالبحث العلمي هي التي تعتقد بالتأثير الجيد للمكتبة على الوظيفة البحثية للأساتذ.

✓ اتضح لنا أنّ مكتبات الكليات تؤدي دورا حسنا في مساعدة الأساتذ الجامعي في العملية التعليمية لكنّها بالنسبة لوظيفة البحث العلمي تبعد بعيدة عن طموحات الكثير من الباحثين لما تتطلبه هذه الوظيفة من تسخير لكل الموارد التي يمكن توفيرها بالمكتبة الجامعية من أجل توفير معلومات حديثة، دقيقة، بسرعة وفعالية.

✓ الكثير من الأساتذة بالجامعة على علو مراتبهم ودقة تخصصاتهم لا يملكون ثقافة مكتبية، فقد لاحظنا أنّ أغلبهم لم يفهم الأسئلة خاصة تلك المتعلقة بالخدمات، وأغلبهم لا يعلمون بوجود هذه الخدمات أصلا وربما كان السبب

هو ما يعانيه تخصص علم المكتبات والمعلومات من تهميش وعدم ترويج المكتبة الجامعية لنفسها كمؤسسة معلومات وكشريك فعال في عملية البحث العلمي بالجامعة سواء على مستوى جامعة الجلفة أو باقي مكتبات الوطن.

1- 2- 9- استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات:

✓ تعاني مكتبات جامعة الجلفة نقصا كبيرا في توفير تكنولوجيات الإعلام الآلي وما تتطلبه من تجهيزات مختلفة مثل الحواسيب والطابعات وآلات المسح وغيرها، إضافة إلى عدم توفير البرمجيات الوثائقية المناسبة للعمل المكتبي الحديث ورغم توفر نسخة من برنامج سنجاب إلا أن استخدامه لم يتعد بعد إعداد الفهارس التي لم يكتمل إنجازها حتى.

✓ بالنسبة لتكنولوجيا الاتصال والربط بشبكة الانترنت، تبقى جهود المكتبات محدودة، حيث أنه بالرغم من وجود خطوط هاتف في كل الكليات، ورغم توفر الاتصال بشبكة الانترنت في كل هذه المكتبات ماعدا كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، إلا أن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والموارد التي توفرها تبقى محدودة ولا تتجاوز مكاتب الإداريين كما أنها لم تسخر لتطوير المكتبات والخدمات التي تقدمها.

✓ تفقر أغلب المكتبات إلى وجود متخصصين في الإعلام الآلي ضمن موظفيها مما يصعب توسيع استخدام هذه التكنولوجيا في مكتبات الكليات وكذلك في المكتبة المركزية.

1- 3- مكتبات جامعة زيان عاشور وتلبيتها لحاجيات المستفيدين:

من خلال جمع وتحليل البيانات حول كافة الأسئلة التي طرحناها على أفراد العينة المتمثلة في 195 أستاذ باحث والتي تتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة الجلفة والخدمات المرتبطة بالبحث العلمي لكنها غير موجودة في هذه المكتبات، وبعد استطلاع رأي الأساتذة الباحثين حول أهمية الخدمات التي لها تأثير مباشر على البحث العلمي، قمنا بتحليل هذه المعطيات مع الأخذ بعين الاعتبار المعلومات والنتائج التي وصلنا إليها في الفصل السابق الخاص بالدراسة التحليلية لواقع مكتبات جامعة الجلفة، وجدنا أن مكتبات الكليات التابعة لجامعة الجلفة لا تلبى حاجيات مستفيديها من فئة الأساتذة الباحثين بمختلف فئاتهم ونفسر ذلك من خلال ما يلي:

1- الخدمة الأساسية التي توفرها مكتبات جامعة الجلفة هي خدمة الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، مع توفير خدمة النفاذ إلى الانترنت في بعض مكتبات الكليات ككلية العلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الطبيعة والحياة، وكلية الحقوق والعلوم السياسية وبعض أشكال الإحاطة الجارية البسيطة (الإعلام عن المقتنيات الجديدة).

2- رغم أن الخدمة الأساسية التي تقدمها مكتبات الكليات هي الإعارة الخارجية والإعارة الداخلية (المطالعة) إلا أن 65% من أساتذة الكليات حسب ما يوضحه الجدول

(57) يرون أنّ قاعات المطالعة الموجودة غير ملائمة للبحث والمطالعة نظرا لانعدام الهدوء والنظام داخل القاعات، وقد عبر أغلبهم عن عدم رغبتهم بالاختلاط بالطلبة في نفس القاعة حيث أنّ مكاتب الكليات لا توفر قاعات خاصة بالأساتذة بل إنّ أغلبها لا تمتلك قاعات مطالعة مناسبة مما يعني عدم استفادة الأساتذة من خدمة المطالعة بشكل مرض.

3- عبّر أكثر من 46% من الأساتذة الجامعيين عن عدم تلبية مكاتب الكليات لاحتياجاتهم الوثائقية خاصة وأننا أوضحنا عند دراسة الموارد الوثائقية للمكاتب انها تقتصر على الكتب فقط، وقد أرجع 94 % من الاساتذة السبب إلى قلة العناوين.

4- الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة لا يعرفون أغلب الخدمات الحديثة التي تقدّمها المكتبات الجامعية الحديثة مثل خدمة الترجمة، خدمة الإحاطة الجارية، خدمات موقع المكتبة ولا حتى الخدمات التي تقدمها المكتبات عن طريق خدمة البحث بالاتصال المباشر بشبكة الانترنت وربما هذا هو تفسير نتيجة 24% الذين أجابوا بتلبية المكتبة لاحتياجاتهم

5 - غياب الثقافة المكتبية لدى أغلب الأساتذة الذين لا يدركون الفائدة الكبيرة التي يمكن أن تقدّمها لهم المكتبة لو طوّرت خدماتها واستثمرت مواردها فحتى إن كانت أغلب خدمات المعلومات الحديثة غير موجودة في مكاتب كلياتهم، إلا أنّ أغلب الأساتذة كانوا طلبة في مرحلة سابقة ودرسوا في جامعات غير جامعة الجلفة كجامعة الجزائر، وجامعة وهران وغيرها وهي حسب علم الباحثة مكاتب تقدم خدمات أفضل بكثير من تلك المقدمة بمكاتب الجلفة، كما أنّ كل أستاذ باحث في مرحلة التحضير للدكتوراه يستفيد من تربصات خارج الوطن، مما يسمح له بمعرفة خدمات المعلومات وارتياح مكاتب متطورة والاستفادة منها.

6- عدم علم الأساتذة بالخدمات التي يمكنهم الحصول عليها في مكتبة جامعية، جعلهم ساكتين عن حقهم في الحصول على خدمات مكتبية متنوعة وحديثة.

من خلال كل النسب والمؤشرات التي تحصلنا عليها من أسئلة المحور الأول من الاستبيان، توصلنا إلى أنّ مكاتب الكليات التابعة لجامعة الجلفة لا تلبية حاجيات مستفيديها من فئة الأساتذة الباحثين بمختلف فئاتهم بالنظر إلى محدودية الخدمات التي تقدّمها وضعف أدائها.

1-4- علاقة خدمات المعلومات بالبحث العلمي لدى أساتذة الجامعة:

لقد طرحنا في هذا المحور مجموعة من الأسئلة، تتعلق أساسا بكيفية استفادة الأساتذة الباحثين من الخدمات المتوفرة بالمكتبة، كخدمة الإعارة وأسباب التردد على المكتبة، واللغة والمصادر المستخدمة في البحث، ورأي الاساتذة في الخدمات التي لها علاقة مباشرة بالبحث العلمي كالترجمة، النشر العلمي، الإحاطة الجارية، خدمة النظام الوطني للتوثيق عن بعد، ... وغيرها، فكانت النتائج بعد التحليل كما يلي:

1- يتردد 32% من الأساتذة الباحثين على المكتبة لتحضير للدروس والإشراف على المذكرات مما يخدمهم في أداء المهمة الأساسية للأستاذ وهي الوظيفة التعليمية.

2- يتردد 40% من الأساتذة بجامعة الجلفة على مكتبة الكلية لأغراض بحثية حيث أنّ نسبة 20 % منهم يترددون عليها من أجل التحضير للمداخلات العلمية للمشاركة في المؤتمرات والندوات فيما يستعملها 20 % آخرون في تحضير الابحاث والدراسات الأكاديمية كالتحضير لرسالة الماجستير أو الدكتوراه.

3- يستخدم الأساتذة مصادر المعلومات المطبوعة مثل الكتب والدوريات أكثر من استخدامهم للمصادر الإلكترونية ورغم أهمية هذه الأخيرة إلا أنّ مكتبات الكليات لا توفر هذا النوع من المصادر الحديثة.

4- مكتبات الكليات جميعها لا توفر الكثير من الخدمات الضرورية للأستاذ الجامعي مثل خدمات النسخ، الترجمة العلمية، الإحاطة الجارية، وغيرها، وأغلب الأساتذة يرون ان توفير مثل هذه الخدمات الحديثة ضروري، فمثلا وجدنا أنّ نسبة 80 % من الأساتذة الباحثين لا يستخدمون الموقع الإلكتروني للمكتبة الموجود نظريا كخدمة حديثة وكواجهة لمكتبة الكلية وذلك لأنهم يعتبرونه موقعا غير نشيط رغم أنهم يرجون تفعيله نظرا للفوائد الكبيرة التي يمكنه تقديمها.

5- رغم أن النظام الوطني للتوثيق عن بعد قد تم اعتباره من طرف مسؤولي الجامعات والمكتبات المركزية ومكتبات الكليات بديلا عن الكثير من المصادر الحديثة مثل قواعد البيانات والاشترك في الدوريات المطبوعة، ويعتبر حسب مسؤولي المكتبات سببا أساسيا لعدم اقتنائها، إلا أن الدراسة أثبتت وجود عدة صعوبات تقف بين الأستاذ الباحث بالجامعة وبين الاستفادة الجيدة من هذا النظام خاصة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية.

6- تعتبر مكتبات الكليات ملجأ للكثير من الأساتذة حيث يستعين 70% منهم بمكتبة الكلية في إعداد بحوثهم ومشاركاتهم العلمية في المؤتمرات، كما يلجأ بعضهم إلى الكتب الإلكترونية والمكتبات الجامعية الأخرى في تخصصهم.

2- تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

من خلال ما سبق عرضه من معلومات حول واقع المكتبة المركزية بجامعة زيان عاشور ومكتبات كلياتها، ظهر جليا أن هذه المكتبات لا يمكن أن تؤدي دورا فعالا في تطوير البحث العلمي من خلال مساعدة الأستاذ الباحث على القيام بالبحوث والدراسات الكفيلة بتطوير المجتمع من مختلف جوانبه، حيث ادركنا ضعف الموارد التي تتوفر عليها هذه المكتبات وبالتالي الصعوبة الكبيرة التي تواجهها لتقديم خدمات المعلومات التقليدية منها قبل الحديثة، كما ان الأساتذة الجامعيين على اختلاف مراتبهم ومناصبهم وتخصصاتهم يفتقر الكثير منهم إلى الثقافة المكتبية و المعلوماتية التي ستسمح له بالاستفادة من هذه الخدمات والافصحاح عن أي تقصير من المكتبة والمطالبة بالتغيير

2-1- دور المكتبة الجامعية في البحث العلمي بالجامعات:

إن تصنيف الجامعات حول العالم يركز على عدة معايير لكن أهم مؤشر تعتمد عليه أغلب هذه التصنيفات هو الإنتاجية البحثية للباحثين من أساتذة الجامعة وحجم الاستشهادات المرجعية لمنشوراتهم العلمية إضافة إلى جودة مخرجات الجامعة من طلبة وهيئة تدريس، لكن وحسب ما وصل إليه الدكتور شريف كامل شاهين في دراسته حول المكتبات الجامعية، هناك عوامل أخرى لا تقل أهمية عن الأداء الأكاديمي والبحثي بالجامعة مثل جودة العملية التعليمية والمكتبة الجامعية والإدارة والبعثات وثقافة الحرم الجامعي وجودة الحياة¹، كما ارتبطت تكنولوجيا المعلومات بتطور المجتمعات حيث أصبحت المعلومات سمة من سمات المجتمعات المتطورة وعلى المكتبات عموما والمكتبات الجامعية خاصة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية لاستثمار المعلومات خاصة في البيئة الرقمية، فالمكتبة هي مركز الذاكرة الإنسانية، حافظة لثقافة المجتمع مدركة لخصوصياته وعليها أن تسعى مثل غيرها من مرافق المعلومات إلى زيادة سبل وفرص إتاحة المعلومات للباحثين بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم خاصة مع مفاهيم الوصول الحر للمعلومات التي ألغت كل الحدود الجغرافية، واللغوية والمادية للبحث العلمي.

يحتل البحث العلمي مكانة مهمة في العالم اليوم حيث أصبح محركا للنظام العالمي الجديد تتسارع فيه دول العالم إلى الوصول إلى أكبر قدر من المعلومات والمعرفة المتخصصة الدقيقة التي تضمن تطوير أسلوب الحياة لشعوب العالم كافة، ولعل أهم مقومات البحث العلمي كما يوضحه الأمين العام لاتحاد الجامعات العربية حيث سنقارن ما لاحظناه ووصلنا إليه في دراستنا الحالية مع أبرز هذه المقومات وهي²:

- 1- باحثون متخصصون ومؤهلون وقادرون على ممارسة البحث العلمي في مختلف مجالات الخدمات العلمية على كافة المستويات من الخبراء ومساعدى البحث.
- 2- التجهيزات الضرورية والمختبرات العلمية والموارد والتجهيزات.
- 3- المعلومات العلمية المتصلة بنتائج البحث وغيرها من الاكتشافات والابتكارات وما يتطلبه ذلك من توافر مصادر المعلومات.
- 4- التنظيم الإداري الذي يساعد على أداء الأعمال والتخطيط السليم لإجراء هذه البحوث.
- 5- الاعتماد على التمويل الحكومي بشكل كبير.
- 6- قلة وجود المكتبات والمراجع العلمية
- 7- عدم وجود احتكاك علمي دولي كاف (وحتى محليا)

1 - شاهين، شريف كامل. الجامعات العربية بين مطالب الهوية وطموحات الترتيب العالمي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2013، ص. 64

2- العدوان، سلطان أبو عرابي. القمة العربية ومؤتمر التعاون في مجال التعليم العالي بين تركيا والدول العربية في: دور القطاع الخاص في تمويل البحث العلمي. بيروت: دار يافا، 2013، ص. 18.

رغم الأهمية الكبيرة للبحث العلمي التي يقر بها كل الفاعلين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، إلا أنّ مشكلات كثيرة تقف أمام الباحث في الدول العربية عامة وفي الجزائر خاصة وذلك مثل مشكل غياب سياسات واستراتيجيات واضحة تحدد الأهداف المنتظرة من إجراء البحوث والموارد الواجب توفيرها للباحثين كما أنّ الاعتماد على التمويل الحكومي وحده يصعب توفير التمويل اللازم للباحثين إضافة إلى عدم وجود علاقة تربط الدراسات والبحوث العلمية بواقع احتياجات المؤسسات الاقتصادية حيث يشير تقرير منظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) إلى أنه يوجد حوالي 7.8 مليون باحث على مستوى العالم للعمل في مجال البحوث كما تضاعف عددهم بنسبة 21 % منذ سنة 2007، وقد تجسّدت هذه الزيادة من خلال تضاعف المنشورات العلمية للباحثين حيث يحتل الاتحاد الأوربي الريادة عالميا بالنسبة لعدد الباحثين منذ سنة 2011¹، وتوضح الاحصائيات المختلفة أنّ البلد كلما كان مستعدا للاستثمار في تكوين الباحثين وفي البحث العلمي كلما زاد ميل المؤسسات للاستثمار في البحث والتنمية.

أما في الجزائر ورغم وجود الكثير من القوانين والمراسيم التي تهدف إلى تأطير بناء منظومة تعليمية وبحثية ناجحة إلا أنّ نتائج هذه الجهود مازالت متواضعة حيث أنّ سياسة البحث العلمي عندنا بعيدة كثيرا عما وصلت إليه دول العالم وحتى دول الجوار مما يتطلب اتخاذ مجموعة من الإجراءات أهمها²:

- تخصيص الموارد المالية والمادية والبشرية بالشكل المطلوب لأن المخصصات الحالية لاتزال بعيدة كل البعد عن المعايير الدولية.

- الاهتمام بجودة منظومة البحث العلمي عوض الاهتمام فقط بالكم.

- تفعيل الرقابة القبلية والبعديّة لجميع عمليات البحث العلمي وتقييمها تقييما موضوعيا ودوريا وتصحيح الأخطاء ومحاسبة المتقاعسين في ذلك وتحفيز الذين يثبتون مساهمتهم الفعلية في تطوير البحث العلمي.

- الاهتمام بالعنصر البشري المؤهل الذي يمثل محور كل هذه العملية من أساتذة وكل من له صلة بالبحث العلمي وذلك لأنّ قدرة الإبداع لبلد ما مرهونة بعدد الموظفين وتأهيلهم الذي يكرّسونه للبحث والتطوير على مستوى مؤسساتهم وجامعاتهم ومراكز أبحاثهم.

- بناء صرح مؤسساتي خاص بالبحث العلمي من شأنه ضمان استقرار المؤسسات وديمومة المهام وترباط الأهداف.

كما يمكن ان نضيف لهذه الإجراءات بعض المقترحات التي من شأنها أن تخدم البحث العلمي بشكل واضح مثل³:

1- UNESCO. Rapport de UNESCO sur la science vers 2030: résumé exécutif [en ligne]. Paris:

UNESCO, 2015 [Consulté le 30 Mai 2019]. Disponible sur: <http://publishing.unesco.org/>, p.13

2 - نزعي، عز الدين، مرجع سابق، ص. 285

3 - بريكة، السعيد و مسعي، سمير، مرجع سابق، ص. 341

- ضرورة وضع مناخ تشريعي ملائم لتنظيم وبناء وتشجيع أنشطة البحث في الجزائر، لذلك على الوزارات المعنية أن تسطر مسودة لقوانين ملكية فكرية تشارك فيها جميع الأطراف المعنية بالبحث.

- وضع جميع مراكز البحث تحت وصاية واحدة تضمن التنسيق، التوجيه والعمل المشترك لمختلف مراكز البحث وإنتاج معرفي يتماشى والاولويات الوطنية.

- تخفيض التكاليف البيداغوجية للأساتذة الباحثين وتوجيه تركيزهم نحو البحث العلمي.

- ضرورة تقوية وتدعيم الهيكل المؤسسي للبحث والتطوير بالجزائر للنهوض بقطاع البحث العلمي وزيادة تدعيمه وتقوية روابطه وصلاته بالمنظومة الاقتصادية والاجتماعية بالجزائر.

إضافة إلى كل العناصر السابقة، نشير إلى أنّ سياسة البحث العلمي المتبعة في أي بلد يجب أن تقوم كذلك حسب مخرجاتها التي تظهر أساسا في المنتجات العلمية للباحثين سواء من خلال النشر العلمي أو براءات الاختراع وهي أهم المقاييس العالمية لتصنيف الجامعات، وهنا تبرز حصيلة الجزائر من هذا الإنتاج العلمي العالمي التي تعتبر ضئيلة حيث لم تتجاوز 25.000 منشور سنة 2012 وذلك باحتلالها المرتبة التاسعة عربيا¹. إن الجامعة الجزائرية مازالت مجرد مؤسسة تستهلك المعرفة أكثر مما تنتجها، فالنشر العلمي بالنسبة لأغلب الباحثين الجزائريين وخاصة منهم أعضاء هيئة التدريس هو وسيلة للترقية إلى الدرجات العليا ضمن شروط الترقية التي وضعتها الوزارة الوصية وهي نفس النتيجة التي وصلنا إليها في دراستنا حيث وجدنا أن الإنتاج العلمي للأساتذة يقل أكثر بعد وصولهم لدرجة الأستاذية رغم أنها الرتبة التي يفترض بها أن تجسد قمة العطاء العلمي.

إن الاستثمار في البحث العلمي يعتبر أولوية بالنسبة للكثير من دول العالم خاصة المتطورة منها فهو السبيل الأمثل لتحقيق التنمية في مختلف جوانب الحياة، والجزائر على غرار الكثير من الدول النامية تسعى إلى مواكبة التسارع الكبير للعلوم في كافة التخصصات، لكن نتائج الجهود المبذولة لم ترق بعد إلى ما يطمح إليه الباحث الجزائري حتى وإن كانت النتائج على مستوى الأرقام قد عرفت تطورا كبيرا فيما يخص النشر العلمي وبراءات الاختراع عند الباحثين الجزائريين رغم وجود فجوة كبيرة بين ما ينشر في المجلات العلمية وما يصرح به من اختراعات وبين استثمار هذه البحوث في تنمية الواقع الجزائري في مختلف جوانبه الاقتصادية، الاجتماعية وحتى الثقافية.

2-2- خدمات المعلومات وتأثيرها على وظيفة الأستاذ الجامعي:

من خلال ما سبق عرضه من نسب ومؤشرات حول علاقة الخدمات التي تقدمها مكاتب الكليات بجامعة الجلفة بالبحث العلمي لدى الأستاذ الجامعي والتي تطرقنا إليها من خلال الوظيفتين

¹ - حروش، لامية و طوالبية، محمد. البحث العلمي والتطوير في الجزائر: الواقع ومستلزمات التطوير. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية [على الخط]، ع.19، 2018، [اطلع عليه في 20 جوان 2018]، متوفر على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/73998>، ص.41

الأساسيتين للمكتبة الجامعية اللتين تساهمان في أداء الاستاذ الجامعي لوظيفته ودوره في التعليم الجامعي وفي البحث العلمي، نلاحظ أنّ خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات لا تؤثر بشكل كبير على الوظيفة التعليمية والوظيفة البحثية للأستاذ الجامعي حيث وجدنا أنّ:

أ- كل المعطيات أثبتت أنّ الأستاذ بجامعة الجلفة لا يستطيع أن يجد في مكتبة كليته ما يلبي حاجياته المتعلقة بالبحث العلمي فذلك النوع من الحاجيات يتطلب تنوعا وتحيينا وتحديثا مستمرا للمعلومات وهو ما تفتقر إليه مكتبات الكليات كما علمنا سابقا عند دراسة مقومات كل مكتبة، إضافة إلى أنّ 64.6% من أفراد عينة الدراسة يرون أنّ تأثير خدمات مكتبات الكليات على البحث العلمي متوسط، كما سجلنا من خلال النتائج أنّ 40% فقط من الاساتذة يترددون على مكتبة الكلية لأغراض البحث العلمي ونشير هنا إلى اختلاف هذه المكتبات في امكانياتها ومواردها خاصة عند المقارنة بين مجالي العلوم الإنسانية والعلوم التقنية، وعليه نقول ان مكتبات الكليات لا تؤثر تأثيرا كبيرا على الوظيفة البحثية للأستاذ الجامعي.

ب- بالنسبة للوظيفة التعليمية للأستاذ الجامعي ولعلاقة خدمات المعلومات بها، فقد كانت إجابات الأساتذة إيجابية أكثر، حيث عبر 75.4% من مجموع أفراد العينة أن مكتبة الكلية تؤثر إيجابيا على الوظيفة التعليمية للأستاذ الباحث وقد أجاب 32% من الأساتذة أنهم يلجؤون إلى مكتبة الكلية من أجل تحضير وإعداد الدروس والمحاضرات وقد كان السبب الأبرز الذي تم اختياره من طرفهم، وتعد هذه الإجابات منطقية نوعا ما حيث ان الدور الاساسي لمكتبات الكليات هو المرافقة البيداغوجية المتخصصة للأستاذ والطالب في مجال تخصصهم.

3- المقترحات:

تلعب المكتبة الجامعية دورا تنمويا مهما في مجتمعها حيث تقوم بتوفير مصادر المعرفة لكافة الأفراد الفاعلين في الجامعة من طلبة وأعضاء هيئة التدريس وحتى الباحثين المتخصصين من غير الجامعة فتدعم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، وتوفر مصادر المعلومات المتنوعة والمتخصصة وتستثمر كل مواردها المتوفرة لتنشيط البحث العلمي وتطويره. في مكتبات جامعة الجلفة وبعد تحليل مفصل لكافة مواردها، وبعد الاطلاع على مدى استغلال هذه الموارد في خدمة المستفيدين والأساتذة بشكل خاص لمعرفة الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات في تطوير البحث العلمي لدى أساتذة جامعة زيان عاشور؛ قمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها ونقدم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تحسين خدمات المقدّمة في المكتبات الجامعية بجامعة الجلفة وهي:

✓ تحسن وتنمية موارد المكتبات: فالمكتبة الجامعية ليست مجرد مخزن للكتب وتحتاج إلى موارد مادية معتبرة بدءا من البناية الملائمة وتوفير تجهيز حديث ومناسب حسب حجم المكتبة وعدد المستفيدين منها، لذلك على إدارة الجامعة أن تخصص لكافة الكليات الموارد المالية الكافية لتهيئة مقرّات المكتبات وصيانتها باستمرار، إضافة إلى ضرورة تخصيص العدد الكافي من القاعات سواء للمطالعة، أو الأعمال المكتبية حسب ما تنص عليه المواصفات والمعايير

العالمية لتسيير المكتبات الجامعية كما يجب تزويد هذه المكتبات بكافة التجهيزات الضرورية لحسن العمل خاصة ما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

✓ تجنب الإنشاء التلقائي لمكتبات جديدة كلما تم فتح تخصص جديد أو أنشأ معهد أو كلية جديدة لأن العبرة من المكتبات ليس بالكم بل بالنوعية، خاصة وأنا لاحظنا أن إنشاء هذه المكتبات لا يصاحبه فتح مناصب مالية لتوظيف عمال مؤهلين جدد، بل غالبا ما تكفى إدارة الجامعة وحتى الكليات بإعادة توجيه الموظفين إلى المكتبات الجديدة على حساب المكتبة الأم، وحتى الأرصدة يتم تحويلها في البداية من مكتبة الكلية الأم إلى المكتبات الجديدة مما يعرقل سير العمل بها.

✓ صياغة واتباع سياسة محددة لتنمية المجموعات بما يتلاءم مع التخصصات الموجودة بالكليات وحسب كافة فئات المستفيدين من طلبة بمختلف مستوياتهم وأعضاء هيئة التدريس بمختلف تخصصاتهم وحاجياتهم وذلك وفق الأسس العلمية لسياسة تنمية المجموعة مع إنشاء لجنة لاختيار المصادر التي يتم اقتناؤها.

✓ ضرورة فتح مناصب عمل جديدة لزيادة عدد الموظفين في المكتبات عموما والمتخصصين منهم في علم المكتبات والمعلومات وفي الإعلام الآلي خاصة بما يضمن التسيير الحسن لهذه المكتبات ولكي لا يكون نقص العامل البشري المتخصص سببا من أسباب ضعف الخدمات بهذه المكتبات.

✓ ضرورة إعداد دورات تكوينية موجهة للمكتبيين إما بإحضار مكونين من مكتبات جامعية حققت تقدما ونتائج جيدة في خدمة مستخدميها، أو بضممان تنقل هؤلاء المكتبيين إلى مكتبات من نفس النوع لمعاينة العمل المكتبي في مكتبات حديثة وذلك من خلال تربية ترجمات تطبيقية لكن تحت إشراف وتوجيه المختصين (ليس بالشكل المعتمد في أغلب الجامعات حاليا بحيث ينتقل مدراء المكتبات وبعض موظفيها في تربية خارج لكونهم يعودون منها في أفضل الأحوال بفكرة بسيطة عن العمل المكتبي بتلك المكتبات لأن هذه التنقلات ليست مؤطرة).

✓ إن وجود الكم الهائل من المعلومات ومصادر المعلومات المختلفة في العالم اليوم وبالنظر إلى مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة التي تجمع بينها عدة عوامل مشتركة كالنوع أو الأهداف والتقارب في الامكانيات المادية

والبشرية وحتى الوثائقية، فإنّ عليها أن تلجأ إلى التعاون مع بعضها في التزويد والإعارة وغيرها من العمليات المكتبية فذلك يسمح بتوفير الوقت والجهد والمال من خلال التعاون على أداء الأعمال المكتبية كالفهرسة المركزية والتعاون في مجالي التزويد والتخزين، تفادي مشاكل التكرار والازدواجية في المقتنيات وفي الأعمال المكتبية، إضافة إلى توحيد الانظمة المستخدمة في هذه المكتبات المتعاونة (الفهرسة، التصنيف والتكشيف،...)

✓ ضرورة السعي لتعديل محتوى وصيغ القوانين المتعلقة بتسيير المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية خاصة، وتحديد مهام موظفيها بإشراك متخصصين في علم المكتبات والمعلومات كي تعبر هذه القوانين عن آفاق المكتبة الجامعية وتحسّن واقعها، وكذلك من أجل تحديد الدور الذي تلعبه المكتبة والوظائف التي تقوم بها في الجامعة وفي المجتمع الذي تخدمه كي تستفيد من كل مستحققاتها الضرورية في حدود القانون ومنح المكتبات كافة الحرية والصلاحيات في استغلال مواردها المالية دون تدخل الإدارة مثلما حدث في الكثير من مكتبات الكليات.

✓ إنشاء هيئة تضمن الرقابة على أداء المكتبة الجامعية والعاملين بها لضمان تنفيذ خطط التسيير الاستراتيجي للمكتبة الجامعية وتفادي التسبب في التسيير وتفعيل قراراتها.

✓ ضرورة استغلال المكتبة الجامعية لكافة الموارد المتاحة لضمان الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات باستحداث خدمات المعلومات الحديثة مثل الإحاطة الجارية والبيث الانتقائي التي لا تتطلب الكثير من الإمكانيات مقارنة بالفائدة التي يمكن أن يجنيها المجتمع الجامعي منها.

✓ تفعيل دور الأستاذ الجامعي في المكتبة كمستفيد فعال وتعريفه بالخدمات التي تقدّمها المكتبات الجامعية والفوائد التي يمكن أن يحصل عليها إذا أدت المكتبة الجامعية ما عليها وإذا منحت لهذه المؤسسات الموارد اللازمة من أجل بتوفير حاجيات الباحثين المعلوماتية الدقيقة المتخصصة والحديثة إضافة إلى السعي إلى تنمية الثقافة المكتبية للأستاذ الجامعي عن طريق إقامة ندوات وأيام تحسيسية.

✓ تطبيق تكنولوجيا المعلومات وضرورة تبني نظم تسيير حديثة للمكتبات واعتماد برمجيات توثيقية في كافة مراحل السلسلة الوثائقية.

✓ زيادة دعم الجامعة للمكتبة حيث تتأثر جودة الابحاث الجامعية بمستوى الدعم الذي تقدمه الجامعة لباحثيها كما ترتبط المكتبة الجامعية بجودة البرامج وتطوير إنتاجية هيئة التدريس بالكليات، فبعد أن كانت المشكلة الأساسية للباحث في عصر ما قبل الأنترنت هي صعوبة الوصول إلى المعلومات؛ أصبحت المشكلة الآن في انتقاء المعلومات المناسبة من بين الكم الهائل من مصادر المعلومات المتخصصة.

✓ تحسين استغلال نظام الـ SNDL الذي يعتبر بديلا عن الاشتراك في الدوريات والكثير من قواعد البيانات بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية وبالتالي مكتبات جامعة الجلفة وقد اظهرت الدراسة ضعف استغلال النظام من طرف الأساتذة الجامعيين، ويستوجب ذلك برمجة دورات تدريبية وتكوينية لتحسين استخدام النظام وأداء الباحثين في البحث في النظام واستغلال موارده الكثيرة والتي عوّضا الكثير من مصادر المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية، وقد قام مركز الدراسات والبحث حول المعلومة العلمية والتقنية CERIST ببرمجة دورات تدريبية على مستوى جامعات الوطن حول بعض قواعد البيانات لكنها تبقى غير كافية لأنها تكون بالتنسيق مع المكتبات الجامعية وليس الأساتذة أو مصالح البحث العلمي بالجامعة أو الكلية، كما أن هذه الدورات تفتقر إلى التسويق المناسب لضمان حضور اكبر من قبل الباحثين الجزائريين.

الخاتمة

الخاتمة:

إن تقدم الشعوب وتطورها في عالمنا المعاصر يجب أن يكون مرافقا بتوفير مقومات الحضور العلمي والمعرفي في كافة مجالات الحياة وكيف لا وهو العالم الموسوم بعالم المعلومات حيث أن من يملك المعلومة يملك العالم كله، ومؤسسات التعليم العالي عامة والجامعات خاصة هي تلك المؤسسات التي تؤدي دورا هاما في عملية التعليم والتعلم والبحث العلمي حيث ان الجامعة تقوم بثلاثة أدوار أساسية؛ أولا التعليم بحيث توفر للمستفيدين منها إمكانية التزود بالمعرفة العلمية الدقيقة و المتخصصة كما تقوم برعاية البحث العلمي وتشجيعه وتوفير الموارد المختلفة اللازمة لتطويره إضافة إلى خدمة المجتمع بتسخير جميع كفاءات الجامعة من باحثين وأساتذة لمعالجة جميع مشكلات المجتمع وتحسين نوعية الحياة في كل نواحيها.

إن المكتبة الجامعية هي قلب الجامعة وشريانها النابض الذي يكفل للباحثين بمختلف فئاتهم ومستوياتهم (سواء الطلبة في مرحلة التدرج أو ما بعد التدرج، الأساتذة بمختلف مناصبهم ومراتبهم العلمية، وكذلك الهيئة الإدارية العاملة بالجامعة إضافة إلى الباحثين من خارج الجامعة) الحصول على مصادر المعلومات الضرورية لإنجاز دراساتهم وبحوثهم، فتقوم بتهيئة هذه الموارد المعرفية للاستخدام من خلال مراحل المعالجة من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص، وعندما تجهز هذه المعلومات توفر المكتبة كافة الخدمات التي تسمح بإيصال و بث المعلومات للمستفيدين حيث تسعى المكتبة الجامعية إلى تلبية حاجيات مجتمع المستفيدين منها وفق المناهج الدراسية أو برامج التدريس، مع السعي إلى تقديم الخدمات المكتبية الحديثة للرفع من مستوى التعليم والبحث العلمي بالجامعة فالخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية وسيلة هامة لتقدم عمل الجامعة بحد ذاتها وتلبية احتياجات البحث العلمي بالجامعة وبالبلد الذي تتواجد فيه.

تتمثل خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية في كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة من أجل ضمان الاستخدام الأمثل للموارد الوثائقية التي تملكها المكتبة أو التي تستطيع توفيرها لمجتمع المستفيدين منها من مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، فتقوم المكتبة الجامعية باستغلال كافة مواردها الوثائقية، المادية، البشرية، والمالية لتقديم أفضل الخدمات بحيث تسعى لتوفير التنوع والنوعية في مصادر المعلومات ثم تقوم بممارسة كافة مراحل المعالجة الوثائقية بطريقة علمية واتباع أحدث التقنيين مع تطبيق البرمجيات الوثائقية الملائمة، ثم تسعى إلى تقديم الخدمات التقليدية كالإعارة بنوعها الداخلية والخارجية، الخدمة المرجعية، خدمة النسخ وغيرها إضافة إلى ضرورة الاستغلال الأمثل لتطبيقات التكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم الخدمات الحديثة مثل خدمة الإحاطة الجارية، خدمة البث الانتقائي، خدمة النشر الإلكتروني والترجمة العلمية وكافة الخدمات المرتبطة بتوفير شبكة الانترنت مثل خدمات الموقع الإلكتروني والبحث في قواعد البيانات وغيرها.

لقد اهتمت الكثير من الدراسات الأكاديمية الجزائرية بدراسة واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية، لكنّها كانت في الأغلب مهتمة بالخدمات الإلكترونية أو الخدمات في البيئة الرقمية وكأنّ المكتبات الجامعية الجزائرية كلها تمكنت من تقديم هذا النوع من الخدمات

في حين أنّ نفس هذه الدراسات وصلت إلى ضعف أو محدودية الخدمات الإلكترونية المقدّمة بالمكتبات الجامعية، لذلك فإنّ دراستنا الموسومة بعنوان "دور خدمات المعلومات في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة" جاءت لتوضح واقع خدمات المعلومات التي تقدّمها مكتبات الجامعة الثمانية سواء المكتبة المركزية أو مكتبات الكليات والدور الذي تلعبه في تطوير البحث العلمي وذلك دون التركيز على الخدمات الإلكترونية التي تعاني ضعفا كبيرا في هذه المكتبة مثل الكثير من المكتبات الجامعية على مستوى الوطن.

ولأن الهدف من مثل هذه الدراسات هو السعي إلى رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية على أرض الواقع مقارنة بما يجب أن تقدمه، فتدرس الكيفية التي يتم بها الإفادة من خدمات المعلومات والكيفية التي ينبغي أن تكون عليها هذه الإفادة، فقد قسمنا هذه الدراسة في جزئها الميداني إلى قسمين؛ في القسم الأول تعرضنا إلى واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة وتعرضنا إلى كافة الموارد التي تمتلكها هذه المكتبات والتي تسمح لها بتأدية دورها كمكتبات دراسة وبحث، كما تعرفنا الرصيد الوثائقي الموجود والعمليات الفنية التي تقوم المكتبات من خلالها بتهيئة الرصيد للاستخدام إضافة إلى واقع الخدمات المكتبية التي يتم تقديمها للمستفيدين.

في القسم الثاني من الدراسة التطبيقية ولمعرفة دور خدمات المعلومات في تطوير وتفعيل البحث العلمي، اخترنا من بين المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية فئة الأساتذة الجامعيين الدائمين وهذا نظرا لعلاقتهم بالبحث العلمي أكثر من باقي الفئات، ووجهنا للمبحوثين مجموعة من الأسئلة حول خدمات المعلومات والدور الذي تلعبه في تطوير البحث العلمي عندهم.

سمحت لنا الدراسة بمعرفة واقع الخدمات المقدّمة بمكتبات جامعة الجلفة، وقد خلصنا إلى أنّ هذه المكتبات ورغم أنّ كلا منها يمتلك من الموارد المتفاوتة ما يسمح بتقديم حدّ جيد من الخدمات التقليدية وحدا متوسطا من الخدمات الحديثة، إلا أنّ الواقع أبرز عدم استغلال هذه المكتبات لمواردها وعدم تسييرها وفق ما تقتضيه نظم تسيير المكتبات الحديثة، وقد تدهور حال بعض هذه المكتبات إلى درجة توقف نشاطها الأساسي وهو خدمة البحث العلمي كما حدث مع المكتبة المركزية التي توقفت عن تنمية الرصيد، كما أنّ الخدمات التي تقدّمها كل المكتبات لا تكاد تتجاوز خدمة الإعارة بنوعيتها وفي بعضها أشكالا بسيطة من الخدمة المرجعية وخدمة الإحاطة الجارية. بالنسبة لفئة الأساتذة، فقد وجدنا أنّ الكثير منهم لا يعرف الخدمات التي يمكن أن توفرها لهم المكتبات الجامعية الحديثة، وهم يكتفون بالقليل المتوفر على مستوى مكتباتهم كما أن نسبة كبيرة منهم أوضحت أنها تستخدم مكتبات الكليات للأغراض البيداغوجية التعليمية نظرا لما توفّره من مصادر تخدم هذا الغرض التعليمي، في حين أعربت نسبة كبيرة من الأساتذة عن محدودية الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية بكلّيتهم في نشاطات البحث العلمي التي يقوم بها الأستاذ الجامعي.

لقد وصلنا في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي عبّرت عن واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعة زيان عاشور بالجلفة، إضافة إلى حقيقة الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في تطوير البحث العلمي عند فئة الأساتذة في هذه الجامعة، كما ختمنا دراستنا بمجموعة من التوصيات التي من شأنها - لو أخذت بعين الاعتبار من طرف إدارة الجامعة وإدارة المكتبات- أن تحسّن بشكل كبير من واقع هذه الخدمات وتزيد من نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات التي

توفّر ها مكتباتهم فتزید نسبة الإفادة من هذه المكتبات وبالتالي تساعد الأستاذ الجامعي في نشاطاته العلمية وتطوّر ها.

نعتبر أنّ هذه الدراسة يمكن أن تكون بداية لمجموعة من الدراسات الأخرى حول المكتبات الجامعية بجامعة زيان عاشور حيث أنّ هذه المكتبات لديها من الإمكانيات المادية والمالية وحتى البشرية ما يسمح بتطويرها ورفعها إلى مصاف المكتبات الجامعية الحديثة على مستوى الوطن ولما لا على المستوى العالمي، ويكون ذلك بالقيام بدراسة تقييمية لتحسين كل نقطة من النقاط التي أوضحنا في نتائج الدراسة أنّها تمثل عائقا أمام تطور هذه المكتبات.

البيبيو جرافية

البيبلوغرافية

المصادر باللغة العربية:

الكتب:

1. إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2009
2. إبراهيم، عصام توفيق أحمد. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. [الرياض]: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009
3. إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. الأردن: مؤسسة الوراق، 2008
4. أبو زينة، فريد (... وآخرون). مناهج البحث العلمي: طرق البحث النوعي. ط.2. عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007
5. أبو سل، محمد عبد الكريم. أساسيات البحث العلمي والثقافة المكتبية. عمان: دار الفكر، 1998
6. أتيق، محمود أحمد. التصنيف بين النظرية والتطبيق. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998
7. أحمد، سامي عادل خميس. النفاذ الحر للمعلومات بالمكتبات والتغلب على معوقاته. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2017
8. أنجرس، مورييس؛ تر. صحراوي، بوزيد و بوشرف، كمال و سبعون، سعيد. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. الجزائر: دار القصبية، 2006
9. بدر، أحمد أنور و عبد الهادي، محمد فتحي. التصنيف: فلسفته، وتاريخه، نظريته ونظمه وتطبيقاته العملية. [السعودية]: دار المريخ، 1995
10. بدر، أحمد أنور. علم المكتبات والمعلومات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة، دار غريب، 1996
11. بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط. 4. القاهرة: دار غريب، 2001.
12. بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995
13. بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العالمية والتكنولوجية. الرياض: دار المريخ، 1988
14. بدر، أحمد. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003
15. بريفيك، باتريشيا سين و إي.، جوردن جي، ترجمة عليان، طارق راشد. التعليم العالي في عصر الأنترنت: كيف تحقق المكتبات مزايا استراتيجية. القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2014
16. البنداري، إبراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004

17. بوحوش، عمار و الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 2001
18. بوشاء، تشارلز هـ. و هارتز ب.، ستيفن؛ تر. عبد الجليل، محمد الفيتوري. طرق البحث في علم المكتبات: الأساليب والتأويل. طرابلس: دار الكتاب الجديد المتحدة، 2005
19. الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية، 2010
20. السامرائي، نبيهة صالح. محاضرات في مناهج البحث العلمي والدراسات الإنسانية: نموذج لكتابة الأطروحة والدفاع عنها. عمان: دار الجنان، 2013
21. السريع، سريع بن محمد و الجبري، خالد بن عبد الرحمن و الفريخ، فهد بن محمد. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها وضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2002
22. شاهين، شريف كامل. الجامعات العربية بين مطالب الهوية وطموحات الترتيب العالمي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2013
23. الصرايره، خالدة عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009
24. الصيرفي، محمد عبد الفتاح. البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. عمان: دار وائل للنشر، 2002
25. عبد الله، حسن صالح و الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. الأردن: مؤسسة الوراق، 1999
26. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005
27. عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكتشف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس والتطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008
28. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005
29. عبد الهادي، محمد فتحي. مبادئ التصنيف. [السعودية]: مكتبة المتنبي، 2013
30. عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]
31. عبد الهادي، محمد فتحي، التكتشف لأغراض استرجاع المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 1988
32. العبيدي، محمد جاسم والعبيدي، آلاء محمد. طرق البحث العلمي. عمان: دار ديونو، 2009
33. العدوان، سلطان أبو عرابي. القمة العربية ومؤتمر التعاون في مجال التعليم العالي بين تركيا والدول العربية في دور القطاع الخاص في تمويل البحث العلمي. بيروت: دار يافا، 2013
34. عليان، ربحي مصطفى و السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009
35. عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005

36. عليان، ربحي مصطفى و النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الفكر، 1999
37. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
38. عليان، ربحي. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2014
39. -عليوي، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية- الجامعية - المتخصصة - العامة- المدرسية). عمان، مؤسسة الوراق، 2006
40. العناسوه، محمد علي. التكتيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الكتاب الحديث؛ جدار الكتاب العالمي، 2009
41. عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل الى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001
42. عودة، مكاوي. التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات: مواجهة صريحة للمشكلات الحقيقية والعمل على حلها. القاهرة: دار الكتاب اللبناني، 2000
43. قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1985
44. قاسم، حشمت. دراسات في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1995
45. القاضي، دلال و البياتي، محمود. منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss. عمان: دار الحامد، 2008
46. قطر، محمود. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (الجودة- المعرفة). القاهرة: الشركة العربية الموحدة، 2007، مج1.
47. قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار اليازوري، 2008
48. قنديلجي، عامر و السامرائي، إيمان فاضل. البحث العلمي الكمي والنوعي. عمان: دار اليازوري، 2009
49. لشر، تريسا ماي، تر. عبد المعطي، ياسر يوسف. تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2010
50. محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. القاهرة: دار العلم والإيمان، 2014
51. محيرق، مبروكة عمر. الدليل الشامل في البحث العلمي مع تطبيقات عملية على الاستشهادات المرجعية الورقية والإلكترونية وفقا للمعايير الدولية . ALA . ISO . MLA. CM. القاهرة: مجموعة النيل الدولية، 2008
52. المدادحة، أحمد نافع ومطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012، ص. 84
53. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعزز، 2007
54. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعزز للنشر والتوزيع، 2009
55. المدادحة، أحمد نافع. النشر الإلكتروني وحماية المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011
56. مصطفى، إبراهيم (وآخرون). المعجم الوسيط. إستانبول: المكتبة الإسلامية، [1972]
57. منتصر، أمين. خطوات وضوابط البحث العلمي. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2010
58. المنجد في اللغة. بيروت: دار المشرق، 1962

59. موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002
60. النشار، السيد السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي، 1992
61. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار صفاء للنشر، 2002.
62. النوايسة، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الفكر، 2000
63. همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011
64. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان، دار صفاء، 2009
65. هناندة، زياد مصطفى، مبادئ الفهرسة الوصفية والموضوعية. عمان: دار الفكر، 2002
66. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر: 50 سنة في خدمة التنمية 1962-2012. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2012

مقالات الدوريات:

1. بريكة، السعيد و مسعى، سمير. منظومة البحث والتطوير في الجزائر: دراسة تحليلية تاريخية لواقع البحث العلمي في الجزائر. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية [على الخط]، مج 29، ع.2، 2015، [اطلع عليه في 22 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/4221>، ص. ص. 319-342
2. بطوش، كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. المكتبات والمعلومات [على الخط]، مج.1، ع.2، 2002، [اطلع عليه في 17 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2555>، ص. ص. 39-49
3. بن أعراب، عبد الحميد. مستقبل البحث العلمي في الجزائر. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية [على الخط]، مج. 18، ع.1، 2003، [اطلع عليه في 20 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25086>
4. بو عمر، خديجة موسى الفضيل وبالأشهر، زهراء المختار. دور المكتبة الجامعية في دعم برامج الدراسات العليا بالجامعات الليبية. مجلة قاريونس، مج.20، 2007
5. حروش، لامية و طواليبة، محمد. البحث العلمي والتطوير في الجزائر: الواقع ومستلزمات التطوير. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية [على الخط]، ع.19، 2018، [اطلع عليه في 20 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/73998>، ص.ص. 32-46
6. زايد، يسرية. المستخلصات وأساليب الاستخلاص. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج.1، ع.2، 1994

7. سيدو، أمين سليمان. مكتبات الجامعات السعودية والبحث العلمي. دراسات في أنواع المكتبات، مج.3، 2008
8. عبد المجيد، بوعزة. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات، مج. 4، ع.2، 1993، ص. ص. 26-44
9. غويني، ضيف العدد: حوار مع رئيس جامعة زيان عاشور بالجلفة. مجلة جامعة الجلفة، ع.1، 2014، ص.9
10. فردي، لخضر. استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم وأثرها على مهام الأستاذ الجامعي: تقنيات حديثة، مهارات جديدة. مجلة RIST [على الخط]، مج.19، ع. 1، 2011، [اطلع عليه في 25 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45945> ، ص. ص. 96-117
11. فردي، لخضر. المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات: نحو التكيف مع التحديات. مجلة المكتبات والمعلومات [على الخط]، مج.1، ع. 28، 2002، [اطلع عليه في 25 ماي 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2558> ، ص. ص. 64-78
12. متولي، ناريمان إسماعيل. المستخلصات والاستخلاص. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج.5، ع.10، 1998
13. نزعي، عز الدين. تقييم سياسة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لتحقيق الأهداف الاقتصادية الوطنية. مجاميع المعرفة [على الخط]، مج.3، ع.1، 2017، [اطلع عليه في 26 جوان 2018]، متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74935> ، ص. ص. 274-286

أوراق المؤتمرات:

1. إدريس، بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. في: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المؤتمر الرابع والعشرون، السعودية، نوفمبر، 2013
2. بطوش، كمال. الباحث والمعلومة العلمية والتقنية في المكتبة الجامعية: الحاجة، السلوك وإسهامات التأسيس لمجتمع المعلومات (دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية الجزائرية). في: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المكتبات ومرافق المعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعرفة: المؤتمر الخامس عشر، الحمامات تونس، 2-5 مارس 2005. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2007، ص. ص. 395-419
3. بن السبتي، عبد المالك. المكتبات الجزائرية: مشكلاتها وعناصر نجاحها. في: قسم علم المكتبات والتوثيق بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الجزائر: الندوة الوطنية حول توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية، الجزائر، 22-23 ديسمبر 2003، المكتبة الوطنية، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2004

4. مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و(2) في ظل تكنولوجيا المعلومات. اعلم [على الخط]، مج. 24. [اطلع عليه في: 25 فيفري 2018]. متوفر على: <https://arab-afli.org/>
5. اليوسفي، حنان. من مواقع الجامعات إلى مدونات الأساتذة الباحثين: أي معطيات جديدة وأي امكانيات للتواصل. اعلم، مج. 1، 2009 [اطلع عليه في: 25 جوان 2018]. متوفر على: <https://www.arab-afli.org/>

مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه:

1. إبراهيم، مهدية محمد، تقويم الأداء الإداري في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم، دراسة مسحية لبعض المكتبات الجامعية. ماجستير: الخرطوم: قسم علوم المعلومات والمكتبات، 2009
2. بوشمال، عيشة. واقع استخدام النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (sndl) من طرف الأساتذة في الجامعات الجزائرية- أساتذة جامعة الجلفة أنموذجا. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2016
3. الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، معهد علم المكتبات والتوثيق، 2014، [اطلع عليه في 25 جانفي 2017]، متوفر على: <https://www-pnst-cerist-dz.www.sndl1.arn.dz/>
4. عبادة، شهرزاد. النشر العلمي وسلوك الأساتذة الباحثين في نشر أعمالهم العلمية: دراسة ميدانية في أقسام الفيزياء، والكيمياء، والرياضيات بكلية العلوم جامعة منتوري قسنطينة [على الخط]. دكتوراه دولة: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2005، [اطلع عليه في 25 فيفري 2017]، متوفر على: <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AABA1986.pdf>
5. عماري، نعاس. خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية الجزائرية واقعها ورضا المستفيدين منها واتجاهات تطويرها. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2013
6. عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية [على الخط]. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2002، [اطلع عليه في 25 فيفري 2017]، متوفر على: <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AAMI3795.pdf>
7. كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الوسط أنموذجا. دكتوراه علوم: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2015
8. كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبة الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2008،
9. كوداش نبيلة. مساهمة في وضع سياسة تنمية المقتنيات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور الجلفة. مذكرة ماجستير. الجزائر: جامعة الجزائر 2، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2006.

- 10- لحواطي، عتيقة. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2014 [اطلع عليه في 23 جوان 2018]. متوفر على: <https://www-pnst-cerist-dz.www.snd11.arn.dz/>
10. نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة [على الخط]. دكتوراه علوم: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2010 [اطلع عليه في 13 ماي 2018]. متوفر على: <https://bu.umc.edu.dz> > theses > bibliotheconomie > AGHA3093

الوثائق الإدارية والمقابلات:

1. القائمة الاسمية لأساتذة الجامعة. مصلحة التكوين وتحسين المستوى بالجامعة، بتاريخ 22 فيفري 2017
2. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. مطبوعة التقرير السنوي للسنة الجامعية 2016-2017
3. مصلحة الاستشراف والإحصاء بجامعة زيان عاشور. جداول إحصائية للسنة الجامعية 2016-2017
4. مصلحة المستخدمين بالجامعة. القائمة الإسمية للموظفين للسنة الجامعية 2016-2017
5. مقابلة مع مدير المكتبة المركزية
6. مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون
7. مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
8. مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
9. مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
10. مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، فيفري 2016
11. مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا
12. مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة
13. مقابلة مع مسؤولة مكتبة معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية
14. المكتبة المركزية. سجلات الإعارة للسنة الجامعية 2016-2017
15. المكتبة المركزية. ملف الجرد العام، 2016-2017
16. مكتبة قسم العلوم الاجتماعية. ملف الجرد لسنة 2017
17. مكتبة قسم العلوم الإنسانية. ملف الجرد لسنة 2017
18. مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون. التقرير السنوي سنة 2017
19. مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية. ملف الجرد لسنة 2016
20. مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. ملف الجرد لسنة 2016

المنشورات الرسمية:

1. القرار الوزاري المشترك لتحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة في الجريدة الرسمية، ع. 62، 2004
2. مرسوم تنفيذي رقم 8-130 المؤرخ في 3 ماي 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الباحث.
3. مرسوم تنفيذي رقم: 10-133 المؤرخ في 10 ماي 2010 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي

المصادر باللغات الأجنبية:

Monographies:

1. Alix, Yves sous la dir. Le Métier de bibliothécaire. Paris : Ed du cercle de la librairie, 2013
2. Calenge, Bertrand. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Cercle du libraire, 1999
3. Guinchat, Claire, et Minou, Michel. Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris : UNESCO, 1990
4. Javeau, Claude. L'Enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien. 4 ed. Bruxelles : Ed. de l'université de Bruxelles, 1992
5. Leshner, Teresa. LIS for arabs: an introduction to library and information science with an arabic glossary. Cairo : Dar el ketab el hadeth, 2008
6. UNESCO. Rapport de l'UNESCO sur la science vers 2030 : résumé exécutif [en ligne]. Paris : UNESCO, 2015 [Consulté le 30 mai 2019]. Disponible sur : <http://publishing.unesco.org/>

Articles de périodiques :

1. -Marin Daco, Pierre Mounier, L'Édition électronique. Communications de Gruyter [en ligne], vol 88, 2011 [Consulté le 26 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.researchgate.net>

1. Barthet, Emili et Rège, Adeline. Les Bibliothèques universitaires : Le Périmètre de compétences redéfini. 12 D - Information, données & documents [en ligne], vol. 53, n° 4, 2015 [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents> p.p.64
2. Bouderbane, Azzedine. La Bibliothèque universitaire : un outil de rénovation pédagogique. Majalat al maktabat wa el Maaloumet [en ligne], vol.1, n° 2, 2002 [Consulté le 27 mai 2017]. Disponible sur : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2562>
3. Lirent, Gonchère. Quel avenir pour le livre électronique dans les bibliothèques universitaires .Documentaliste- Science de l'information [en ligne], vol 42, 2005. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/>
4. Maisonneuve, Marc. Recherches multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. Documentalistes-Sciences de l'information [en ligne], vol. 40, n°.3, 2003 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information>
5. Montbarbon, Philippe. L'édition électronique .Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 1, 2006 [Consulté le 26 mai 2018]. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0104-009>
- 6- Nguyen, Claire. Les Bibliothèques universitaires de désabonnent. Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne], vol. 51, 2014 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible sur : [https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-nformation-](https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-nformation-2014-3) 2014-3, p.p.9-11

Dictionnaire électronique et normes :

1. ODLIS : on line dictionary for library and information science [on line] consulté le 28 Décembre . 2017 disponible sur <https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis>
2. ISO 690 sur <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-bsp/>
3. Tableau résumé de rédaction des références bibliographiques selon la norme ISI 690-1 et 690-2 disponible sur :

[https://webstore.ansi.org/preview-pages/ISO/preview_ISO+690 - 2010.pdf](https://webstore.ansi.org/preview-pages/ISO/preview_ISO+690-2010.pdf)

Thèses et mémoires :

1. Ollendorff, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique [en ligne]. Thèse de doctorat : Paris : Ecole national supérieur d'art et métiers, 1999 [consulté le : 12 Janvier 2017]. Disponible sur : <http://eprints.rclis.org/11682/>
2. Lille-Palette, Edwige. Les Enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque [en ligne]. Mémoire master2 : information- documentation .Université Lion 3, 2010 [consulté le : 26 juin 2017]. Disponible sur : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00812910/document

الملاحق:

- الاستبيان.

- دليل المقابلة.

جامعة الجزائر 2
كلية العلوم الإنسانية
قسم علم المكتبات والتوثيق

استبيان موجه للأساتذة الدائمين بجامعة زيان عاشور بالجلفة

"دور الخدمات المكتبية- خدمات المعلومات- في تطوير وتفعيل البحث العلمي: مكتبات جامعة الجلفة نموذجا" هو موضوع دراسة للحصول على شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات والتوثيق وهي دراسة تهدف إلى التعرف على الخدمات التي تقدمها مكتبات كليات جامعة الجلفة، ومدى استفادة الأساتذة الجامعيين الدائمين منه ودور هذه الخدمات في تطوير البحث العلمي عند الأساتذة الجامعيين.

نأمل أن يلقى هذا الاستبيان العناية من طرفكم وتتفضلوا بالإجابة على الأسئلة التي ستستخدم لأغراض البحث فقط ومن أجل الرقي بمكتبات جامعتنا وتحسين خدماتها.

ملاحظات:

- ضع علامة أمام الإجابة التي تختارها.

- يمكنكم اقتراح إضافات أخرى تخدم الموضوع

إشراف: أ.د. عبد الحميد أعراب

إعداد: كوداش نبيلة

المعلومات العامة:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 سنة
من 30 الى 45
أكثر من 45
- 3- المنصب: أستاذ مساعد ب أستاذ مساعد أ أستاذ محاضر ب
أستاذ محاضر أ أستاذ تعليم عالي
- 4- الكلية:
- 5- الإقامة: داخل الولاية خارج الولاية

المحور الأول: خدمات المعلومات

- 6- هل أنت منخرط في مكتبة الكلية؟ نعم لا
- 7- - إذا كانت الإجابة ب لا، فما هي الأسباب:
- عدم توفير الهدوء
- عدم ملائمة الرصيد الموجود بالمكتبة لاهتماماتك
- أخرى، أذكرها
- 8- هل تلمي مكتبة الكلية حاجياتك الوثائقية: نعم لا نوعا ما
- 9- إذا كانت الإجابة بلا فما هو السبب:
- قلة أو غياب العناوين في تخصصك
- عدم تحديث الرصيد
- أخرى، أذكرها
- 10- هل قاعة المطالعة ملائمة للبحث والمطالعة؟
نعم لا نوعا ما

11- إذا كانت الإجابة بـ لا ، فما هي الأسباب ؟

- غياب الهدوء

- ضيق وصغر قاعة المطالعة

..... أخرى ، أذكرها

12- هل تقدم مكتبك خدمة الترجمة العلمية نعم لا

13- هل ترى أن خدمة الترجمة العلمية ضرورية ؟ نعم لا

14- ما الذي يمكن أن تضيفه هذه الخدمة لك؟

.....

15- هل تستخدم الموقع الإلكتروني للمكتبة؟ نعم لا

16- إذا كانت الإجابة بـ لا، ما هي الأسباب ؟

- موقع غير نشط

- محتواه غير ثري

- تصميمه ضعيف

17- كيف تتصور الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة؟

.....

18- هل تستخدم الانترنت في المكتبة: نعم لا

19- إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، في ماذا تستخدمها؟

- قراءة البريد الإلكتروني أو حسابك على مواقع التواصل الاجتماعي.

- تنمية معلوماتك وللتقافة العامة

- البحث في قواعد البيانات

- تحضير الدروس والتأليف

..... أخرى ، أذكرها

20- هل ترى أنّ خدمة الإحاطة الجارية ضرورية: نعم لا

21- ماهي الإضافة التي تحملها خدمة الإحاطة الجارية؟

المحور الثاني: تأثير خدمات المعلومات المقدمة على البحث العلمي.

22- لماذا تتردد على المكتبة ؟

- إعداد وتحضير للدروس والمحاضرات
- الاطلاع على المصادر والمعلومات الجديدة في التخصص واستعارتها
- إعداد الأبحاث العلمية
- إعداد مداخلات للمشاركة في المؤتمرات
- المطالعة داخل القاعة بوثائق شخصية
- أخرى، أذكرها

23 - ما هي مصادر المعلومات التي تفضل استخدامها في البحث؟

- الكتب المطبوعة
- الموسوعات والقواميس
- الدوريات العلمية
- المخطوطات
- المصغرات الفيلمية
- الرسائل الجامعية
- المصادر الإلكترونية (كتب ومقالات PDF)
- قواعد البيانات على الخط
- أخرى ، أذكرها.....

24- هل ترى أن خدمة النسخ ضرورية ومهمة ؟ نعم لا

25- هل يؤثر غياب خدمة الإحاطة الجارية على وظيفتك التعليمية؟ نعم لا

26- ما هي اللغة التي تستخدمها عند البحث:

- العربية الفرنسية الإنجليزية
- أخرى، أذكرها:

27- هل يؤثر غياب خدمة الترجمة على البحث العلمي؟ نعم لا

28- هل تعرف النظام الوطني للتوثيق عن بعد System national de

documentation en ligne نعم لا

29- هل تستخدمه: نعم لا

30- ما هي صعوبات استخدامك له:

- اللغة

- نقص في معرفة آليات البحث الآلي

- نقص المصادر في تخصصك

31- إن كان لديك إنتاج علمي؛ في ماذا يتمثل؟

- كتب

- مقالات

- مطبوعات جامعية

- أخرى ، أذكرها

32- هل شاركت في مؤتمرات أو ملتقيات؟

نعم لا

33- هل استعنت بمكتبة الكلية في إعداد هذا الإنتاج العلمي؟

نعم لا

34- إذا كانت الإجابة بلا؛ كيف حصلت على المادة العلمية لبحثك؟

- مكتبات جامعية أخرى

- كتب إلكترونية

- عن طريق العلاقات الشخصية (أصدقاء وزملاء)

- أخرى، أذكرها

35- ما هو تأثير الخدمات التي تقدمها المكتبة على مردوديتك في:

- العملية التعليمية (التدريس):

.....
.....

- البحث والإنتاج العلمي:

.....
.....

شكرا على تعاونكم وصبركم

جامعة الجزائر 2
كلية العلوم الإنسانية
قسم علم المكتبات والتوثيق

دليل المقابلة: مجموعة محاور لأسئلة مقابلة موجهة لمسؤولي مكتبات جامعة الجلفة:

- المكتبة الجامعية المركزية.
- مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا
- مكتبة كلية العلوم الطبيعية والحياة
- مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
- مكتبة كلية الآداب واللغات والفنون
- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

دور الخدمات المكتبية- خدمات المعلومات- في تطوير وتفعيل البحث العلمي: مكتبات جامعة الجلفة نموذجا" هو موضوع دراسة للحصول على شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات والتوثيق تهدف إلى التعرف على الخدمات التي تقدمها مكتبات كليات جامعة الجلفة، ومدى استفادة الأساتذة الجامعيين الدائمين منه ودور هذه الخدمات في تطوير البحث العلمي عند الأساتذة الجامعيين.

نأمل أن تتفضلوا بالإجابة على الأسئلة التي ستستخدم لأغراض البحث فقط ومن أجل الرقي بمكتبات جامعتنا وتحسين خدماتها.

إشراف: أ.د. عبد الحميد أعراب

إعداد: كوداش نبيلة

محاورة المقابلة

- تقديم المكتبة: التسمية، نشأتها، موقعها.

1- البناء والتجهيز:

عدد قاعات المطالعة، عدد المقاعد، قاعات المخازن، الرفوف، أجهزة الإعلام الآلي، المكاتب، الطابعات، آلات النسخ، الفهارس البطاقية...

2- الموارد المالية:

حجم الميزانية لمدة ثلاث سنوات سابقة وتوزيعها حسب نوع مصادر المعلومات: كتب، دوريات (حسب اللغة) مصادر الكترونية، مصادر أخرى للميزانية.

3- الموارد الوثائقية:

- التزويد: طرق ومصادر التزويد، لجنة الاختيار وجود أو عدم وجود سياسة تنمية المجموعات.

- حجم الرصيد في كل نوع من أنواع مصادر المعلومات وحسب اللغة.

4- الموارد البشرية:

- عدد الموظفين حسب المؤهلات وتوزيعهم على المصالح الإدارية.

- عدد المنخرطين في المكتبة: أساتذة، طلبة (حسب التخصص).

5- العمليات الفنية: (هل هي موجودة وما هي التقانين المطبقة؟)

- الفهرسة المادية.

- الفهرسة الموضوعية: - التكتشيف، التصنيف، الاستخلاص.

- أدوات البحث البيبليو غرافي:

- الفهارس المصنفة: محتواها، عددها

- الفهارس المطبوعة: محتواها، عددها
- الفهارس الالكترونية: البرنامج المعتمد، عدد الأجهزة، إمكانية الاستخدام على الخط.
- مداخل البحث: الموضوع، العنوان، المؤلف، أخرى.

6- خدمات المعلومات: ما هي الخدمات المقدمة من طرف المكتبة؟

- المطالعة داخل قاعة المطالعة.
- الإعارة الداخلية.
- الإعارة الخارجية.
- الخدمات المرجعية.
- الإحاطة الجارية.
- خدمة النسخ.
- البحث البيبليوغرافي.
- البث الانتقائي.
- الترجمة العلمية.
- البحث بالاتصال المباشر أو النفاذ إلى الانترنت.
- الاشتراك في قواعد البيانات.
- أخرى.

7- المشاكل والنقائص التي تعاني منها المكتبة.

8- المقترحات.