

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية



مذكرة ماستر

علوم انسانية
علم المكتبات
ادارة المؤسسات الوثائقية

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
لعور محمد أمين
يوم: 19/06/2022

واقع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية:
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-

لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مح. أ	طرشي حياة
مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مس. أ	ديخن نور الدين
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مح. أ	بن حريرة نجاة

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative floral element with several small flowers and leaves, positioned at the top left of the calligraphic text.

الإهداء

أهدي تخرجي و حصاد ما زرعته في سنين طويلة في سبيل العلم إلى والدي
العظيمين الذين تعبوا واجتهدا على بذل كل الجهود لكي أواصل مسيرة
تعليمي حتى وصلت على هذه اللحظة الغالية، لكما مني خالص الحب
والاحترام والإجلال.

والى كل أخوتي وأخواتي، الذين ساهموا في هذا الانجاز الذي وصلت إليه
، والى كل زملائي وأصدقائي، والى كل طلبة علم المكتبات وأتقدم بجزيل
الشكر لكل من ساعدني في هذا الانجاز من قريب ومن بعيد ولو بكلمة
طيبة.

الشكر والتقدير

حمد لله تعالى الذي أمانني ووفقني لإتمام هذا العمل المتواضع مصداقا
لقوله تعالى "وان شكرتم لأزيدنكم" ..

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والاحترام لأستاذي والدكتور الفاضل –
ديخن نور الدين – على المجهودات الجبارة المبذولة من نصح وتوجيه
والذي لم يبخل علي بأي نصيحة وتوجيه جزاه الله خيرا. كما أتقدم بجزيل
الشكر لأساتذتنا الكرام في تخصص علم المكتبات على رعاية صدورهم
والتوجيهات والنصائح التي قدموها لنا ، بالإضافة إلى موظفي مكتبة كلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة على تعاونهم
معنا ، وكل من ساهم في انجاز هذه الدراسة.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات		
رقم العنصر	عنوان العنصر	الصفحة
	إهداء	4
	الشكر و التقدير	5
	الفهرس	7
	مقدمة عامة	9
المبحث I : ماهية المكتبات الجامعية		
	تمهيد	19
1-I	تعريف المكتبات الجامعية	19
2-I	أنواع المكتبات الجامعية	20
3-I	وظائف المكتبات الجامعية	21
4-I	أهمية المكتبات الجامعية	22
5-I	أهداف المكتبات الجامعية	22
	خلاصة المبحث	23
المبحث II : خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية		
	تمهيد	25
1-II	تعريف خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	25
2-II	أنواع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	25
3-II	متطلبات خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	28
4-II	العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	29
	خلاصة المبحث	30
المبحث III : الإعارة في المكتبات الجامعية		
	تمهيد	32
1-III	تعريف خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية	32
2-III	أنواع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية	33
3-III	دوافع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية	34
4-III	وظائف قسم الإعارة في المكتبات الجامعية	35
5-III	قواعد خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية	35
6-III	انظمة الإعارة وأنواعها في المكتبات الجامعية	36
	خلاصة المبحث	4241
المبحث IV : إجراءات الدراسة الميدانية		
	مقدمة	44
1-IV	التعريف بموقع الدراسة	44
2-IV	إجراءات الدراسة	51

51	منهج الدراسة	1-2-IV
51	مجتمع البحث	2-2-IV
52	مجالات الدراسة	3-2-IV
52	أدوات جمع البيانات	4-2-IV
53	تحليل وتفسير البيانات	3-IV
70	نتائج عامة	4-IV
72	نتائج على ضوء الفرضيات	5-IV
76	خاتمة	
77	قائمة المراجع	
85	الملاحق	
91	ملخص الدراسة	

مقدمة عامة:

تعتبر المكتبات مرفق مهم إذ أنها تتيح للفرد الرجوع إليها لتلبية احتياجاته من المعلومات والمصادر المتنوعة في مختلف المجالات ،حيث أصبحت بوابة للمجتمع تمنحه كل ما تم إنتاجه من الانتاجات الفكرية بمختلف أنواعها.

وتمثل المكتبات الجامعية نوعا مهما من أنواع المكتبات كونها عنصر مهم وأساسي في الثقافة والعلوم داخل الجامعة وذلك لما تقدمه لفئات مستفيديها ما بين الطلبة الجامعيين في جميع تخصصاتهم ومستوياتهم والأساتذة بالإضافة إلى موظفيها وعمالها من خدمات المعلومات بمختلف أنواعها والتي تعد من أهم الوظائف التي تقوم بها المكتبات الجامعية، من خلال توفير كل ما يحتاجه المستفيدين داخل المكتبة ،ومع تطور تكنولوجيا المعلومات ،فقد أسهمت بشكل كبير في تطوير أساليب تقديمها ،وذلك من ناحية السرعة في تنفيذها والتقليل من الجهد على الموظفين ولعبت دورا كبيرا في تحسينها وتسريعها وتخفيف الأعباء على الموظفين،وتعد هذه الأخيرة الغاية التي أنشئت من اجله المكتبات وهذا ما جعل كل العاملين في المكتبات الجامعية باختلاف مناصبهم ومستوياتهم إلى تقديمها في أرقى وأفضل مستوى وتنويعها بالنسبة للمستفيدين ،وهذا من خلال توفير العوامل والمقومات اللازمة حتى تكون في مستوى تطلعات جمهور مستفيديها ،من أساتذة وطلبة ومن ضمن هذه الخدمات نجد خدمة الإعارة ،التي تعتبر من أهم وابرز الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ،وهي تمثل مؤشر مهم في مدى فعالية المكتبات ونجاحها بشكل كبير،لما لها علاقة بمجتمع المستفيدين ،من خلال توفير الاحتياجات اللازمة لهم من مصادر المعلومات المتنوعة من كتب،دوريات وقواميس،وغيرها وفق شروط ومعطيات يتم ضبطها من قبل المكتبة،وتعتبر تلبية احتياجات المستفيدين داخل المكتبات الجامعية من الأولويات والضروريات لخدمة الإعارة لما لها قدرة كبيرة في تلبية هذا المطلب ،وهذا لما توفره من مزايا متنوعة مقارنة مع باقي الخدمات الأخرى،وهذا ما دفعنا لتكون هذه الخدمة موضوع دراستنا ،ولنسلط الضوء على جميع جوانبها والواقع الذي يحيط بها وعلى أساسها حملت دراستنا عنوان:

"واقع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-"

وهذا لنظر في الأهمية الكبيرة التي يوليها القائمين على المكتبة بخدمة الإعارة والتعرف على أهم المشاكل والعراقيل التي تواجههم في تقديمها.

❖ إشكالية الدراسة:

تعد خدمة الإعارة همزة وصل بين المستفيد والمعلومة، وهذا لأهميتها الكبيرة في توفير احتياجات المستفيدين في المكتبة، ومع التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات، فقد تطورت معه خدمات الإعارة وهو ما ساهم بشكل كبير في تحسين نوعية الخدمة فيها خصوصا بالنسبة للموظفين وسهلت عليهم القيام بالعديد من المهام، فالتحول من الانظمة اليدوية إلى الانظمة الآلية و المحوسبة كان له اثر ايجابي على خدمة الإعارة وذلك في زيادة سرعة أدائها و ساهم في تطوير أداء العاملين ، بالإضافة إلى تقليل الأخطاء التي يقعون فيها، ولضمان نجاح خدمة الإعارة، بات إلزاما على الموظفين الوعي بمدى أهميتها وتوفير كل الظروف والإمكانيات من اجل الوصول للغاية الأسمى وهي كسب رضا المستفيدين ،حتى تضمن استقطاب اكبر عدد من فئات المستفيدين. والمكتبة محل دراستنا المتمثلة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة ، تسعى جاهدة لتحقيق هذا المقصد بتوفير كل مايلزم من الإمكانيات والظروف المناسبة لذلك.وعليه من هذا المنطلق تم طرح السؤال التالي:

"ما هو واقع خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لجامعة محمد

خيضر بسكرة- شتمة ؟ "

❖ تساؤلات الدراسة:

✓ هل لدى القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد

خيضر بسكرة شتمة وعي بخدمة الإعارة ؟

✓ هل يولي القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد

خيضر بسكرة شتمة أهمية بخدمة الإعارة ؟

✓ ما هي المشاكل التي تواجه القائمين على خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

❖ فرضيات الدراسة:

✓ لدى القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر

بسكرة شتمة وعي بخدمة الإعارة

- ✓ يولي القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة أهمية بخدمة الإعارة
- ✓ تواجه القائمين على الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة العديد من المشاكل

● أهمية الدراسة:

- معرفة مدى مساهمة خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة في نجاح المكتبة .
- درجة مساهمة الإعارة في تلبية احتياجات المستفيدين فيها، بتوفير المصادر و المعلومات بأنواعها وتوفير الجو الملائم لهم.
- التعرف على درجة أهمية الإعارة كخدمة داخل المكتبة والدور الذي تلعبه فيها .
- معرفة الدور الذي يلعبه الموظفين في تحسين خدمة الإعارة في المكتبة.

● أهداف الدراسة :

- التعرف على الوضع الراهن لخدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة .
- معرفة مدى وعي القائمين على قسم الإعارة من خدمة الإعارة .
- معرفة درجة الأهمية التي يوليها القائمين على المكتبة بالإعارة .
- التعرف على أهم النقائص التي تعاني منها المكتبة .
- معرفة أهم المشاكل والصعوبات التي تواجه الموظفين في قسم الإعارة.

● أسباب اختيار الموضوع :

- قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإعارة .
- التعرف على واقع خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة .
- الميل إلى الموضوع والرغبة في التعرف عليه .
- عدم وجود دراسة مماثلة في هذه المكتبة .

• المنهج المستخدم:

يرتبط تحديد الأسلوب والمنهج الذي يستخدمه ويطبقه الباحث لدراسة ظاهرة أو مشكلة معينة بحسب الظواهر المدروسة لدراسة ظاهرة، أو مشكلة معينة بحسب الظواهر المدروسة في خصائصها وموضوعاتها، فيما يصلح لدراسة ظاهرة، ولا يصلح لظاهرة أخرى .

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، الذي يساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات، التي من شأنها أن تقدم لنا وصف دقيق وشامل لموضوع الدراسة، والحصول على نتائج دقيقة وشاملة¹.

• أدوات جمع البيانات:

- **الملاحظة:** هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن وعلى

عكس البحوث الكمية فان البحوث النوعية لا تستخدم أدوات مطورة من قبل باحثين آخرين بل يطورون أشكال من الملاحظة لاستخدام أدوات مطورة من قبل باحثين آخرين بل يطورون أشكال من الملاحظة لجمع البيانات².

ولقد استخدمنا هذه الأداة من اجل متابعة نشاط الإعارة ومراقبة تصرفات الموظفين وسلوكا تهم في المكتبة والكشف عن المشاكل التي تعيق عملهم ونشاطهم .

- **المقابلة:** نستطيع أن نحدد مفهوم المقابلة في البحث العلمي بأنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات، التي تتطلب الإجابة عليها و التعقيب عليها وجها لوجه، بين الباحث والأشخاص المعنيين للبحث أو عينة ممثلة لهم وتكون أسئلة المقابلة إما من نوع الأسئلة المفتوحة أو المغلقة³.

وعليه فقلد قمنا بمقابلة مقننة مع الموظفين في المكتبة وذلك من اجل الحصول على المعلومات اللازمة التي استعملناها في دراستنا هذه.

¹ محمد سرحان علي المحمودي .مناهج البحث العلمي.صنعاء:دار الكتب،2015، ص. 36.

²منذر الضامن .أساسيات البحث العلمي.عمان:دار الميسرة لنشر والتوزيع، 2007 ، ص.94.

³عامر قنديلجي .البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات.عمان:دار البازوري العلمية لنشر والتوزيع،1999، ص.168.

●مجالات لدراسة:

يعتمد اي بحث مهما كان نوعه على ثلاث مجالات، حيث من خلال هذه المجالات يستطيع الباحث جمع بياناته وذلك باستخدامه لأدوات جمع البيانات التي تناسب دراسته، وتختلف نتائج دراسة الباحث بتغير مجالاته وتتمثل هذه المجالات في المجال الجغرافي والمجال البشري و المجال الزمني.

- **المجال الجغرافي:** شملت هذه الدراسة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة " شتمة" وذلك لمعرفة خدمة الإعارة في المكتبة والتعرف على نشاطها وأداء العاملين داخلها، باعتبارها المكتبة التي يقصدها طلاب الكلية .
- **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري لدراسة في الموظفين داخل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة " شتمة"، خاصة موظفي قسم الإعارة.

- **المجال الزمني:** يشمل الوقت الذي استغرقته الدراسة وذلك من بداية اختيار الموضوع وضبط الإشكالية والخطة إلى تحديد عينة الدراسة والقيام بدراسة استطلاعية وبعدها اختيار الأدوات المناسبة في جمع البيانات، القيام بصياغة أسئلة المقابلة المقننة و إجرائها مع موظفي المكتبة المعنيين بالأمر، إلى الوصول إلى تحليل البيانات المتحصل عليها والخروج بنتائج النهائية لدراسة وعليه فإن العملية بشقيها النظري والتطبيقي دامت حوالي 6 أشهر اي من 21جانفي إلى 12جوان.

●**الدراسات السابقة:** لا يمكن القيام بأي بحث أو دراسة علمية دون الرجوع والعودة إلى دراسات سابقة وذلك من اجل أن يكون البحث ناجح وذلك تفاديا لأخطاء التي وقعت في الدراسات الماضية، والبناء عليها من اجل تصحيحها وضمان دراسة حديثة وعدم الوقوع في التكرار. ولقد تناولت بعض الدراسات موضوع دراستنا ومن هنا نحاول استعراض الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في دراستنا هذه:

- **الدراسة الأولى:** دراسة الطالبين سي الطيب ميمونة، بناط مراد بعنوان تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية

المركزية للمركز الجامعي -احمد بن يحيى الونشريسي- تيسيمسيات - مقدمة بنيل
شهادة ماستر في علم المكتبات التي نشرت في عام 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مجموعة من النقاط أهمها:

- التعرف على ماهية الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية وتطورها .
- التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والنشاطات التي توفرها .
- الكشف عن أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه المستفيد.
- استعراض لمختلف النقائص في توفير الخدمات الكافية ومدى تحقيق رضا المستفيدين .
- التعرف بوضع المكتبات الجامعية وواقعها ونوعية الخدمات المقدمة من قبلها .
من أهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة هي :
- تحتل المكتبة موقعا استراتيجيا مناسباً وعلى مساحة واسعة ومبنى كبير.
- أن معظم العاملين الذين أجريت عليهم الدراسة هم عاملين ذو مستوى تعليمي كبير في تخصص علم المكتبات .
- يوجد نقص في الإمكانيات المادية منها أن الميزانية السنوية وهي تابعة للجامعة من حيث الميزانية لكن التسيير يعود لمدير المكتبة .
- عدم توفر عدد كافي من الموظفين لكن الشيء الايجابي أن كلهم في تخصص علم المكتبات.

- **الدراسة الثانية :** دراسة الطالبين قادة حوسين ،مداد احمد تحت عنوان تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة مسيلة "محمد بوضياف" مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات بمستغانم التي نشرت عام 2017- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تقييم خدمات المعلومات في المكتبة من وجهة نظر المستفيدين ودراسة واقع المعلومات في المكتبة المركزية واهم أنواع وأشكال الخدمات المقدمة والطرق واليات التي تتم من خلالها تقويم وتقييم الخدمة المكتبية .

- من أهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة :
- أن أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة محمد بوضياف هي خدمة الإعارة والبحث وقواعد البيانات إضافة إلى خدمة الانترنت .
- معظم المستفيدين راضون عن خدمات المعلومات المعروفة لديهم والتي تقدمها المكتبة .
- يعتقد جل المستفيدين أن خدمة الإعارة تدريب المستفيدين على البحث ضرورية للمكتبة.
- **الدراسة الثالثة :** دراسة حسن رجب عطايا في شكل رسالة ماجستير بعنوان تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين هدفت هذه الدراسة إلى :
- دراسة تأثير عناصر المزيج التسويقي على إعداد المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة من خلال مكتبة الجامعة الإسلامية في قطاع غزة.
- إلقاء الضوء على تجربة مكتبة الجامعة الإسلامية في مجال تسويق خدمات المعلومات، وذلك طبقاً للمفهوم التسويقي.
- زيادة عدد المستفيدين من المكتبات الجامعية بإدخال التعديلات اللازمة على بعض عناصر المزيج التسويقي لتحقيق أعلى اقتصاديات تشغيل لها.
- إلقاء الضوء على تجارب المكتبات الجامعية في مجال تسويق خدمات المعلومات، وذلك طبقاً للمفهوم التسويقي.
- خلصت الدراسة إلى نتائج التالية :
- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على طبيعة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة الجامعة الإسلامية بوزن نسبي.

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على جميع المتطلبات والإمكانيات اللازمة لتطبيق بعض عناصر المزيج التسويقي على خدمات المعلومات في المكتبة الإسلامية وهي متوفرة بشكل عام.

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على تعدد فروع تقديم الخدمة في مكتبة الجامعة الإسلامية .

هناك موافقة من أفراد العينة على عناصر المزيج الترويجي لخدمات المعلومات في المكتبة الإسلامية.

● مصطلحات الدراسة:

- **المكتبات الجامعية:** هي مؤسسة علمية، ثقافية، تربوية، اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع) وتنظيمها فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها لمجتمع المستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات المتنوعة، وذلك عن طريق علم المكتبات والتوثيق¹.
- **خدمات المعلومات:** مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبة لمقابلة الحاجة إلى المعلومات. وهي بمفردها تشتمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمات مثل (الخدمات العامة، وخدمات المعلومات، وخدمات الإعارة) التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقاً لأهدافها².
- **الإعارة:** تمثل الإعارة المرأة التي تعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبات ضمن خدمات القراءة المباشرة، وتعد من أهم الخدمات التي تنهض بتقديمها جميع المكتبات ومراكز المعلومات وتقدم دليلاً واضحاً على فعالية المكتبة ومعياريها حقيقياً

¹ العتوم نانسي ، 30 أبريل 2020 ، المكتبات الجامعية ، تم الاطلاع عليه في 2022/04/13 ، 14:15 . الرابط متاح

<http://www.mobt3ath.com>

² احمد محمد الشامي ، سيد حسب الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات .الرياض:دار المريخ،1988، ص.663

لقياس دورها الفاعل في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين ، وتحقيق رغباتهم وميولهم وإتاحة الفرصة لهم بانتقاء ما يناسبهم ويثير تطلعاتهم واهتماماتهم.¹

¹مجبل لازم ،المالكي .المكتبات العامة:الأهداف،الإدارة العلمية ،الخدمات المكتبية والمعلوماتية .الأردن:مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ،2000 ، ص.111

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

تمهيد :

تعتبر المكتبات الجامعية المؤسسة الرئيسية و المهمة في الجامعات وذلك لما لها من أغراض وأهداف تسعى إلى تحقيقها ، من خلال متابعة المناهج الدراسية في الجامعة ومتابعة البحث العلمي حتى تساهم في تطويره وتنمية المجتمع الجامعي وذلك من خلال السيطرة على مختلف مصادر المعرفة و مساعدة الباحثين و الأساتذة والطلبة في الحصول عليها ، ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق لتعريف المكتبات الجامعية وذكر ابرز أنواعها والأهمية التي تكتسبها المكتبات الجامعية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وإبراز الوظائف التي تقوم بها المكتبات الجامعية.

I-1 تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبات الجامعية بمجموعة من التعاريف نذكر منها:
المفهوم العلمي "هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ،ولا يقل هذا الدور أهمية و ضرورة من أي دور آخر يمكن أن تقوم به مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فهي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية، وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين، من الطلبة و الأساتذة والباحثين المنتسبين لهذه الجامعة"¹
كما يعرفها البعض بأنها،"الامتداد الأعظم للمكتبات المدرسية و يطلقون عليها المكتبات الأكاديمية و المكتبات الجامعية، فهي بلا شك تلك المكتبة التي تقوم داخل الجامعة لخدمة الطلاب و أعضاء هيئة التدريس والإداريين داخل الجامعة و أحيانا الباحثين من خارج الجامعة"².

¹السعيد مبروك إبراهيم .إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة ، الجودة الشاملة ،الهندرة ، إدارة المعرفة ، الإدارة الإلكترونية .القاهرة : المجموعة العربية لتدريب ، 2012 ، ص 114 .
²خليفة شعبان عبد العزيز. بناء و تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات:دراسة في أسس النظرية و التطبيقات العلمية. الإسكندرية:دار الثقافة العلمية [د.بث] ، ص 92 .

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

، كما يعرفها حسن سعيد في كتابه بأنها "المكتبة الملحقة بالجامعة أو المعهد وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية، من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة والمكتبات الجامعية، تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية وغيرها من العلوم الأخرى و ذلك لأنه يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها " 1.

كما يعرفها حسن الحداد وفيصل عبد الله في كتابهما المكتبات الجامعية السعودية بأنها "مركز فكر و بحث يرتادها نخبة المجتمع من الأساتذة و الباحثين ، و تسعى إلى رفع المستوى الثقافي لهم ، وجعلهم أكثر فعالية في المجتمع و أكبر تفتحاً للمسؤوليات الملقاة على عاتقهم . " 2

وكتعريف إجرائي للمكتبات الجامعية نستنتج أنها أهم مؤسسة موجودة داخل الجامعة وذلك لما لها من دور فعال ونشاط كبير، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها فهي بذلك تلعب دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي، فنجاح الجامعة مرتبط بشكل كبير بنجاح المكتبة .

I - 2 أنواع المكتبات الجامعية: تنقسم إلى عدة أنواع منها:

I-2-1 المكتبة المركزية: هي المكتبة الرئيسة للجامعة ، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة في الجامعة، لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ، ووسائط المعلومات المختلفة وذلك لان اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة.

I-2-2 مكتبة الكليات: لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها ، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات ، المعاجم والقواميس والمواد الأخرى التي يمكن إن تحقق الفائدة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسة العليا التابعين لأقسام الكلية .

¹حسن سعيد أحمد. المكتبات و أثرها الثقافي و الاجتماعي التعليمي . لقاها: دار الفكر العربي، 1991، ص 23.
² حسن الحداد ، فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية ، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003، ص 83.

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

I-2-3 مكتبة الأقسام والمعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات من خلال سنوات التسعينات وتعدد التخصصات مما استدعى فتح أقسام جديدة نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية على تلبية احتياجات مستخدميها ، مما أدى إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد وقد تطورت ونمت شيئاً فشيئاً بالكتب والوثائق ، ما جعلها مكانة لاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفاعلة التي تقدمها.

I-2-4 مكتبات المخابر أو المختبرات: تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية ، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان خصصت لها خزائن وقاعات مجاورة للمختبرات ، مع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد ¹

I-3 وظائف المكتبات الجامعية:

هناك جملة من الوظائف يجب على المكتبات الجامعية القيام بها من أجل تحقيق أهدافها:

- اختيار الكتب وغيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل.
- تنظيم المجموعات وصيانتها وإعارتها للمستخدمين من أساتذة وباحثين وطلبة وإداريين إعاره داخلية وخارجية وربطهم بالمعلومات الحديثة.
- تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها التقنية الحديثة ومصادرنا ومختلف خدماتها.
- تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة وتأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك.

¹ احمد نافع ، المدادحة ، حسن محمود ، مطلق . المرجع السابق، ص. 58-57

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

- حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي والإعلام عنها عبر الببليوغرافيا، والمستخلصات والكشافات¹

4-I أهمية المكتبات الجامعية:

- تسهل الوصول للمعلومات لما لها من أهمية في عصرنا الحاضر .
- المساهمة الفعالة في مجالات الدراسة والبحث في الجامعة.
- تعتبر مركز فكر وبحث ويرتادها نخبة المجتمع من الأساتذة والباحثين وتسعى لرفع المستوى الثقافي لهم.
- تؤدي المكتبة دورا تربويا وثقافيا في المجتمع²

5-I أهداف المكتبة الجامعية :

- هنالك أهداف يساعد تحقيقها على رفع مستوى خدمات المكتبة الجامعية، وفي الوقت نفسه تزيد من دعم فئات المستفيدين للمكتبة الجامعية، ومن هذه الأهداف :
- إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا
 - التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة
 - توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازنا بحيث تخدم خدمات المكتبة جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج لهذه الخدمات
 - توظيف مكتبيين من ذوي الخبرة العالمية والحاصلين على تخصصات موضوعية
 - إيجاد سلم رواتب، يهدف لتشجيع المكتبيين المميزين للبقاء ولاستمرار في خدمة الجامعة³
- وبالتالي يمكن تلخيص الأهداف في مجموعة من النقاط :
- تساهم في تطوير ودعم العملية التعليمية داخل المكتبة.
 - تشجيع ودعم البحث العلمي.

¹سهم عميمور . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل،مذكرة نيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، قسنطينة:جامعة منتوري ،2012،ص.20

²احمد نافع، المدادحة،،حسن محمود،مطلق . المكتبات الجامعية ودورها في عصرنا لمعلومات .عمان :مكتبة المجتمع العربي لنشر و التوزيع ، 2012 ،ص. 37 .

³المرجع نفسه،ص.39-40

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

- تساهم في خدمة المجتمع وذلك من النواحي الثقافية، السياسية، وغيرها..
 - العمل على تقييم المتوازن للمكتبات الفرعية بين الكليات، وذلك من أجل أن تسود الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام.
- خلاصة المبحث:** من خلال هذا المبحث، نجد أن المكتبات الجامعية تتمتع بمكانة كبيرة في الوسط الجامعي حيث تسعى لتلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين من باحثين وطلبة وذلك بتوفير لهم ما يحتاجونه من مصادر المعلومات وذلك باعتمادها على جملة من الخدمات المكتبية التي تساعد في تحقيق أهدافها والتي سنتطرق إليها في المبحث القادم.

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

المبحث الثاني : خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تعتبر خدمات المعلومات الهدف الذي تسعى المكتبات إلى تحقيقه ، و ذلك من اجل وضع المستفيدين و الباحثين في أفضل الظروف الممكنة و ذلك لتحقيق أفضل الخدمات المكتبية في مختلف أشكالها وأنواعها ،فهي تسهل عملية الاستفادة من مصادر المعلومات لطلبة و الباحثين لكي تقدم خدمة جيدة و مرضية لابد أن يخطط لها بشكل سليم

ومن خلال ما سبق ذكره ،فلقد تطرقنا في هذا المبحث إلى الخدمات المكتبية من حيث المفهوم والمتطلبات والعوامل التي تؤثر عليها واهم أنواعها التي تنقسم إلى قسمين الخدمات الفنية الغير مباشرة والخدمات الموجهة للجمهور.

II-1 تعريف خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

"ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمات المكتبية من ابرز تعريف المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات وقد عرفها بأنها مختلف التسهيلات التي تقدمها المكتبة للاستخدام وبث المعلومات ويعرفها ربحي عليان الخدمة بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ ،كي يقوم بأفضل استخدام للأكبر قدر ممكن من مقتنياتها بأفضل التكاليف"¹
كما عرفها عبد الغفور عبد الفتاح قاري في كتابه معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها "جميع ما تقدمه المكتبة للمستفيدين من الخدمات المعلوماتية المختلفة في أشكالها وأوعيتها ومقتنياتها ونظمها"²

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج إن الخدمات المكتبية هي جملة من العمليات والإجراءات التي تقوم بها المكتبة للباحثين والمستفيدين للوصول لمصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسهل الطرق و اقل مجهود.

II-2 أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:تقسم إلى نوعين :

II-2-1 الخدمات الفنية أو غير المباشرة : و المقصود بالخدمات الفنية هو كل ما يتعلق بطلب و استلام وتهيئة الكتب، و إعدادها، و وضعها في خدمة القارئ و تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة، لاقتناء الكتب و المواد المكتبية و تجرى بشكل لا يراها

¹النوايسة، غالب عوض .خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .عمان : دار صفاء، 2000 .ص 21.
² عبد الغفور عبد الفتاح ،قاري،معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات. الرياض : مطبوعات الملك فهد الوطنية ،2000، ص . 186

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

قراء المكتبة و روادها ولا يكون لها تماس مباشر مع القارئ مثل: التزويد، الفهرسة، التصنيف، التشفيف و غيرها¹

II-2-1-1-1 التزويد: تعتبر من أهم الخدمات الفنية في المكتبات، و ذلك لان نجاحها في

تقديم خدماتها المختلفة سوف تعتمد بشكل أساسي على درجة نجاحها في تقديم خدمات التزويد و تشمل دراسة المستفيدين من حيث خصائصهم و حاجتهم للمعلومات و القيام بتقسيم المواد و المصادر المطلوبة من حيث بالطرق المختلفة ثم الاختيار المناسب لها و أخيرا تجليدها للمواد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب و الاستبعاد اللازمة لها²

II-2-1-2-1-2 التصنيف: هو احد الطرق الحديثة التي بواسطته ترتب المطبوعات في المكتبة و تقسم إلى مجموعات حسب المواضيع التي تبحثها و يمكن تصور أهمية التصنيف بمقارنة مكتبة تتبع نظام جيد للتصنيف بمكتبة لا تعتمد على نظام جيد للتصنيف، فهنا القارئ يجد مشقة كبيرة عند البحث فيضطر عند استخدام هذه المكتبة إلى المرور على عدد كبير من الكتب و معاينتها³

II-2-1-3-1-2 الفهرسة: تعرف بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية و مصادر المعلومات من كتب و دوريات و مخطوطات و نواد سمعية و بصرية و غيرها، بهدف إن تكون هذه الأوعية و المواد المكتبية في متناول المستفيدين من المكتبة بأسرع طريقة و في أقل وقت و جهم و هي عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات و بيان الملامح المادية و الفكرية له و إعداد المجالات الخاصة بذلك و ترتيبها وفق نظام معين حتى يسهل للقارئ الوصول إليها⁴.

II-2-1-4-1-2 التشفيف: هو عملية إعداد الكشافات أو إعداد مدخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومة في مصادر ها و تتضمن هذه العملية إيجاز شديد، فحص الوثيقة، و تحليل المحتوى و وفقا لمعايير محددة سلفا، و تحديد مؤشرات المحتوى و إضافة مؤشرات

¹ النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص.27

² ربحي مصطفى عليان، مقدمة في علم المكتبات و المعلومات، عمان: دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، 1999، ص.203

³ ناصر محمد، السودان، التصنيف في المكتبات العربية: دراسة مقارنة لأنظمة التصنيف العالمية ومدى صلاحيتها لتصنيف العلوم العربية، الرياض: دار المريخ للنشر، ص.11

⁴ ربحي مصطفى عليان، أسس الفهرسة و التصنيف: للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات العربية، عمان: دار صفاء لنشر، ص.13

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

المكان وتجميع المداخل الناتجة على كل متماسك و التكتيف ليس فنا خالصا أو علما خالصا ولكنه يخلط بين خصائص كل منهما اي أنه غن و علم في آن واحد.

II-2-1-5 الاستخلاص: يعرف الاستخلاص بأنه عملية إنتاج المستخلصات أو هو فن

استرجاع اكبر عدد من المعلومات المطلوبة من الوثيقة و التعبير عنها بأقل عدد من الكلمات والاستخلاص ليس مجرد تلخيص الوثيقة الأصلية فقط إنما هو فن يتطلب استثمارات لقدرات كاتب المستخلص و معارفه ،ومهارته من أجل تقديم ناتج أصيل يصلح لتلبية احتياجات المستفيد .¹

II-2-2 خدمات القراء أو المباشرة: والتي تتعلق بكافة الإجراءات التي تكون بشكل

مباشر من القارئ والمستفيد نذكر منها :

II-2-2-1 الإعارة: يمكن تعريفها بأنها مجموعة من الخدمات ولإجراءات التي يمكن

للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستخدمين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في وقت محدد

II-2-2-2 خدمة التصوير: تعتبر من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات للمستخدمين والتي بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق المصغرات الفيلمية وعلى هذا الأساس فان هذه الخدمة تقدم التزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته .

II-2-2-3 الخدمة المرجعية: هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية

التي يتلقاها قسم المراجع والرواد بل تتعداه لتشمل المهام والوظائف والخطوات الأربعة كلها التي تتطلب عملية الإجابة على أسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة البيبلوغرافية مساعد رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين.²

II-3 متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات لابد من عدة متطلبات أساسية التي تركز عليها وتتمثل في:

¹ محمد فتحي عبد الهادي، يسرية محمد ، عبد الحليم زايد. التكتيف والاستخلاص: المفاهيم والأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،

ص.21

² النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص.34،67،83

II-3-1-1 مصادر المعلومات: تعتبر الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد قوة الخدمة المكتبية ونجاحها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافر في المكتبات ومراكز المعلومات وضعفها وهي كل ماتقنتيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبة سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي :

II-3-1-1-1 مصادر لمعلومات المطبوعة: وتشمل الكتب بكافة أنواعها ،التقارير العلمية،الدوريات،القواميس ،وغيرها .

II-3-1-2 مصادر المعلومات الغير مطبوعة: هي أوعية غير تقليدية تقوم على تسجيل الصوت والصورة المتحركة أو هما معا وتقسم إلى ثلاث أنواع هي:

- مصادر المواد البصرية مثل : النماذج ،الكرات الأرضية ،الملصقات ،الصور وغيرها

- مصادر المواد السمعية مثل : الاسطوانات الصوتية ،الأشرطة الصوتية وغيرها ..
- مصادر المواد السمعية والبصرية مثل : الأفلام الناطقة ،أفلام الفيديو ،الشريحة الفيلمية ..

II-3-1-3 مصادر المعلومات الالكترونية:تعرف على أنها كل ماهو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة الكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها وهناك عدة أنواع لها هي:

- مصادر المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر on-line
- مصادر المعلومات على الأقراص الليزر المتراسة CD-ROM
- مصادر المعلومات الالكترونية على الأشرطة الممغنطة .
- مصادر المعلومات الالكترونية البيبلوغرافية وغير البيبلوغرافية¹.

II-3-2 الكادر البشري المؤهل

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات وعلى مدى وعيهم وفهمهم بطبيعة العمل المكتبي فالقوى العاملة في المكتبة تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها ولا بد من الإشارة إلى أن حجم المكتبة و طبيعة العاملين تتأثر بعوامل تخص الكادر البشري ، ويمكن تقسيم العاملين إلى ثلاث فئات منها :

1-العاملون الفنيون: الذين يقومون بالأعمال الفنية كالفهرسة.

¹ المرجع نفسه، ص. 21، 24

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

- الإداريون: تركز طبيعة عملهم على تنظيم الإدارة المكتبية.
- العاملون الغير فنيون: من يمارسون الأعمال الروتينية .
- II-3-3 التسهيلات اللازمة للمستفيدين و الباحثين:** يجب على المكتبات إن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى يتم الاستفادة من الخدمات المكتبية بأفضل طريقة وهذا يتم بتوفير
 - القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة.
 - أماكن خاصة بالباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
 - أجهزة التصوير.
 - الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية و البصرية المصغرات الفيلمية.
 - أجهزة حاسوب وبرمجياتها.
 - قواعد البيانات البيبلوغرافية.
 - الإضاءة و التهوية والتبريد والتدفئة.
 - وسائل الاتصال المختلفة.
- II-3-4 المتطلبات المالية (الميزانية):** وتتمثل في مايلي:
 - النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
 - النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
 - النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة .
 - النفقات لصيانة الأجهزة و المواد المختلفة¹.
- II-4 العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:** يؤدي الاختلاف في الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى لعدة عوامل منها:
 - اختلاف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث المستوى الثقافي و العلمي ومتوسط الأعمار.
 - حجم المكتبة حيث يعتبر حجمها من ناحية المساحة و البناء و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات و عدد المستفيدين سببا في تحديد خدمات المكتبة.
 - أهداف المكتبة: حي أن لكل مكتبة هدف معين تسعى إلى تحقيقه من خلال العمليات و النشاطات التي يتم أدائها المتمثلة في الخدمات المكتبية.

¹ المرجع نفسه ، ص. 26، 27

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

- نوع المكتبة : فإن الخدمة المكتبية تختلف حسب نوع المكتبة نتيجة اختلاف أهدافها و حجم مستفيديها و الإمكانيات المتوفرة.
 - العاملين في المكتبة و ذلك من حيث مؤهلاتهم الدراسية و الثقافية و عددهم فكلما كان العدد اكبر و مستواهم العلمي عالي دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية جيدة.
 - بالإضافة إلى عوامل أخرى في النواحي الاقتصادية والاجتماعية ، الثقافية ،الدينية ،اللغوية و السياسية و الجغرافية و تطور الاتصالات و غيرها¹ .
- ملخص المبحث:** من خلال هذا المبحث نجد أن خدمات المعلومات تكتسي أهمية كبيرة في المكتبة بالنسبة للموظفين بمختلف أنواعها وذلك لما تقدمه من تسهيلات للمستفيدين والملاحظ من خلال هذا المبحث أن من أهم المتطلبات التي تحتاجها الخدمات المكتبية هي الموارد المالية لاعتبارها العنصر الأساسي في تسيير أي مؤسسة ومن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمة الإعارة وهو ما سنتطرق إليه في المبحث الموالي.

¹النوايسة ،غالب عوض .المرجع السابق، ص .29

المبحث الثالث: الإعراب في المكتبات الجامعية

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تعتبر الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة، التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ومؤشر مهم في مدى فعالية المكتبات وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس درجة فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وعليه فقد تطرقنا من خلال هذا المبحث إلى مفهوم الإعارة و الدوافع التي أدت إلى خدمة الإعارة و ابرز الخدمات التي يقدمها قسم الإعارة وأنظمة الإعارة وأنواعها بشكل مفصل.

III-1 تعريف خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: تعرف الإعارة بمجموعة من

التعريفات منها:

"أطلقت كلمت إعارة من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية ،على أنها إحدى الوظائف في المكتبة الحديثة وهي عملية إتاحة المواد المكتبية للمستفيدين لاستخدامها خارج المكتبة"¹. كما تعرف الإعارة ،بأنها" عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا أو خارج المكتبة ومراكز المعلومات لمدة معينة من الزمن وعادة ما يشرف على العملية موظف الإعارة التي يقوم بتسجيل المادة من قبل إخراجها لتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه"².

كما يعرفها سعيد احمد حسن بأنها "عملية تسجيل وإخراج الكتاب والمواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة، بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، يقوم بهذه العملية احد موظفي قسم الإعارة"³.

¹سعود بن عبد الله الحزيمي . خدمات الإعارة الحديثة في المكتبة الحديثة ، ط1، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994، ص.13

²ربحي مصطفى عليان، أمين النجاوي، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص. 207 ، 208

³النوايسة ،غالب عوض، المرجع السابق، ص.34

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج إن الإعارة واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات واحد المؤشرات العامة على مدى فعالية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها .

III-2 أنواع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: تقسم الإعارة إلى نوعين في جميع المكتبات وهي :

III-2-1 الإعارة حسب الرفوف : هناك نوعين من الإعارة حسب الرفوف:

III-2-1-1 نظام الأرفف المفتوحة: وهو النظام الذي يسمح لجميع المستفيدين الدخول

إلى المكتبة، و التجول بين الأرفف لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءتها و استعارتها، يحتاج هذا النظام إلى عدة متطلبات منها:

- تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الأرفف وإخراج الكتب المطلوبة منها.

-توفير مساحات واسعة بين الأرفف لإعطاء المستفيدين فرصة التجول بينهما بسهولة

III-2-1-2 نظام الأرفف المغلقة : وهذا النظام لا يسمح للمستفيدين بالوصول إلى

الأرفف و التجول بينها أو المطالعة إطلاقاً، بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص

بالإعارة و يضم معلومات بيلوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستفيد، ويسلمه لموظف الإعارة المختص الذي يقوم بدوره في البحث عن الكتاب.

III-2-2 الإعارة حسب الاستخدام :

III-2-2-1 الإعارة الداخلية : تعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية من

المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل قاعات متخصصة لها، وتأخذ الإعارة الداخلية شكلين

هما :

- الإعارة الداخلية المضبوطة : وفيها يأخذ موظف الإعارة بطاقة المستفيد بطاقة

الكتاب دون أن يطبع عليها أي أختام، ومن خلالها يعرف الموظف من يستخدم

كتابا معين وذلك للمتابعة.

- الإعارة الداخلية الغير مضبوطة: وفي هذه الحالة يقوم المستعير باستخدام المادة

المكتبية داخل المكتبة دون أية عملية تسجيل أو تدخل موظف الإعارة .

III-2-2-2- الإعارة الخارجية : وهي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر ، بعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المدرسة إلا بعد تسجيله ، وتحديد مدة الإعارة وهذا النوع يتأثر بعوامل هامة منها :

- عدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة.

- حجم المجموعات المكتبية .

- عدد الموظفين في قسم الإعارة¹.

III-3 دوافع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: هناك عدة دوافع وأسباب التي تدعو المكتبات إلى تقديم خدمة الإعارة نذكر منها:

- يلعب الجو العام للمكتبة دور أساسيا في عملية الإعارة، فقد لا يكون الجو مناسب للمطالعة والبحث ، والأمر الذي يجعل المستفيدين يفضلون القراءة في البيت .

- البعد الجغرافي عن المكتبة: إن صعوبة الوصول للمكتبة يدفع المستفيدين إلى استعارة المواد التي يريدونها عبر الانظمة التعاونية .

- عدم توفر الوقت الكافي لاستخدام المكتبة، أو قد لا يتلاءم فراغ المكتبة مع القارئ

- عدم توفر مقاعد كافية لأعداد كبيرة من المستفيدين و خاصة في أوقات الامتحانات

- الدوافع النفسية للمستعيرين، فعدم وجود الاستعداد النفسي للمطالعة لدى البعض في الأماكن المكتظة .

- وجود عادات قرائية مختلفة عند البعض كالقراءة بصوت عالي .

-بالإضافة إلى دوافع أخرى منها :اقتصادية حيث لا يستطيع القراء شراء كل ما يودونه بالإضافة إلى دوافع أخرى دينية واجتماعية و غيرها² .

III-4 وظائف قسم الإعارة في المكتبات الجامعية : تختلف وظائف الإعارة في المكتبة وفقا لعوامل منها، نوع المكتبة و أهدافها و عدد المستفيدين والخدمات المقدمة و يمكن إيجاز تلك الوظائف كالاتي:

¹النوايسة ،غالب عوض.المرجع السابق ، ص. 40 ، 41 ، 42

²النوايسة ،غالب عوض .المرجع السابق. ص،34،35

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

-المشاركة في إعداد وتطوير السياسات واللوائح واختيار الأنظمة الملائمة لتسيير عمليات الإعارة .

-إنشاء سجلات العضوية للمستعيرين، و إصدار البطاقات التي تثبت هوية المستعيرين و أحقيتهم في الاستفادة من الإعارة.

-عمل كافة الإجراءات الخاصة بالإعارة، وإرجاع المواد المعارة و تحديد الإعارة للمواد التي انتهت مدة إعارتها.

-متابعة المواد التي انتهت مدة إعارتها، و إرسال الإشعارات و من ثم الإنذارات الخاصة بذلك للمستفيدين.

-تطبيق العقوبات النظامية بحق المستعيرين، في حالة الكتب المتأخرة أو المفقودة .

-اتخاذ الإجراءات الخاصة بحجز المواد حسب الأنظمة المعتمدة في ذلك و تجديد أو إلغاء عملية الحجز.

-إعداد كافة الإحصاءات و السلبيات اليومية والشهرية و السنوية الخاصة بقسم الإعارة¹ .

III-5 قواعد خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية:

العناصر التي يمكن إدراجها في سياسة وقواعد الإعارة مما يلي:

-تحديد شروط الحصول على بطاقة الإعارة التي تخول له الاستفادة من خدمات الإعارة المكتبية.

-فئات المستعيرين حيث يتم تحديد الفئات التي يحق لها الاستفادة من خدمات الإعارة .

-نوعية المواد القابلة للإعارة حيث تختلف المكتبات في ذلك وفقا لعوامل عديدة منها: نوع المكتبة ، طبيعة المستفيدين و حجمهم ، الإمكانيات المادية والبشرية .

-عدد الكتب المعارة، و يتم هنا تحديد عدد الكتب التي يجوز إعارتها لكل فئة .

-مدة الإعارة، وذلك بتحديد فترة أو فترات الإعارة المسموحة لها لكل فئة من فئات المستعيرين .

¹سعود بن عبد الله الحزيمي .خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، ط2.الرياض:مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002 ، ص.25

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

-تجديد الإعارة للمواد واستدعاؤها حيث يتم تحديد شروط الإعارة للمواد التي سبقت إعارتها.

-الجزاء والغرامات المالية، ويقصد بذلك تحديد العقوبات التي يمكن اتخاذها بحق المخالفين للشروط والقواعد التي تحكم عمليات الإعارة¹.

6-III أنظمة خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية وأنواعها:

1-6-III تعريف أنظمة خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: "هي مجموعة السجلات والإجراءات التي يتم أداؤها لإتمام عملية الإعارة، وضبط حركة الكتب التي يتم إعارتها إلى المستفيدين، تهدف جميع أنظمة الإعارة إلى تقديم المعلومات عن عنصرين أساسيين هما المستعير والكتاب، ويتلخص نجاح النظام من عدمه في إجابته على التساؤلات وقدراته على إيجاد الحلول للمشكلات التي تحدث خلال أداء عمليات الإعارة².

2-6-III أنواع أنظمة خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية: و تنقسم إلى ثلاث أنواع:

1-2-6-III أنظمة الإعارة اليدوية و تشمل :

• **نظام السجل:** يعتبر هذا النظام من أقدم أنظمة الإعارة ويستخدم حالياً في المكتبات صغيرة الحجم، كالمكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال ويقوم هذا النظام على أساس تسجيل عمليات الإعارة واحدة تلو الأخرى، أما البيانات التي يتضمنها هي: رقم التسلسل، مؤلف الكتاب، عنوان الكتاب، تاريخ الإرجاع، تاريخ الإعارة، توقيع المستعير، توقيع أمين المكتبة.

- من مميزات هذا النظام هي:

— معرفة عدد الكتب التي استعارها المستفيد.

— معرفة الموضوعات التي يقبل عليها المستفيد .

— سهولة الاستخدام وقليل التكلفة.

— يساعد في إعداد إحصائيات العامة للإعارة.

في المقابل هناك عيوب لهذا النظام وجب ذكرها:

¹المرجع نفسه، ص.27، 26

²سعود بن عبد الحزيمي ، ط2، المرجع السابق، ص.33

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

- صعوبة معرفة عدد الاستعارات لكل مادة مكتبية .
- صعوبة معرفة مستعير الكتاب إلا بعد البحث في السجلات .
- صعوبة قواعد البيانات وخاصة تلك المكتوبة بخط غير واضح.
- البحث في السجل عن المعلومات فيه مضيعة للوقت والجهد¹.
- **نظام براون (الجيوب):** يستخدم هذا النوع من النظام بشكل واسع في المكتبات العامة، وتعتبر من أنظمة الإعارة القادرة على الإجابة على الأسئلة التالية:
 - من مستعير المادة؟
 - ماهي المادة المعارة؟
 - متى يجب إعادتها للمكتبة؟كما أن هذا النظام يحتاج إلى عدد من المتطلبات هي :
 - بطاقة اشتراك لكل فرد يحق له الاستفادة من المكتبة تضم معلومات عنه .
 - مجموعة من الجيوب (5- 2) تعطي للمشارك وعددها عدد الكتب المسموحة له استعارتها.
 - بطاقة الكتاب وتضم معلومات عن الكتاب وتقسم هذه البطاقة عادة إلى عمودين يخص أحدهما تاريخ الإرجاع والآخر اسم المستعير .
 - قسيمة تاريخ الإرجاع و تثبت في أسفل جيب الكتاب و يوضع عليها تاريخ الإرجاع².
- **نظام بطاقة الجيب (نيوآرك):** يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المتخصصة و الأكاديمية وهو نظام أمريكي ، يتألف هذا النظام من :
 - جيب من الورق المقوى يثبت في نهاية الكتاب.
 - بطاقة الكتاب توضع داخل الجيب ، وتشمل المعلومات التالية : المؤلف ، العنوان، رقم التصنيف، رقم التسلسلي.
 - قسيمة تاريخ الإرجاع وتثبت في أسفل جيب الكتاب المعار .

¹النوايسة غالب عوض.المرجع السابق، ص. 43،44

²النوايسة ،غالب عوض .المرجع السابق، ص.45،46

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

- **نظام القسائم (الجذازات الثلاثة المؤقتة) :** يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المتخصصة و مكتبات الكليات ، ويعتمد أساسا على المستعير الذي يجب أن يملأ قسيمة خاصة تحتوي على المعلومات التالية : اسم المستعير ، عنوانه ، توقيعه ، عنوان الكتاب ، مؤلفه،رقمه التسلسلي .
وتكون هذه القسائم الثلاثة مرتبة وملونة بألوان مختلفة لتفصل عن بعضها البعض، وهذا النظام قادر على الإجابة على التساؤلات التالية :
-من هو المستعير ؟
-ماهي المادة المكتبية المعارة ؟
-متى تاريخ الإرجاع ؟

- **نظام المؤشر:** يستخدم هذا النظام إطار خشبي كبير ذو عيون كثيرة توضع فيها قوالب وجذازات كرتونية تمثل الكتب في المكتبة ، ويكون على كل منها تصنيف وتكون كل منها ملونة باللون الأزرق من أحد طرفيها والأحمر من الطرف الآخر ، وبالنظر إلى المؤشر يستطيع القارئ أن يعرف إذا كان الكتاب الذي يريده موجود أو لا ، فيكون اللون الأحمر إذا كان موجود .
أما عملية الإعارة فتتم وفق نظام السجل والمكتبات التي تستخدمه المكتبات¹ .

- **نظام الشارة :** نظرا للازدحام الشديد عند منضدة الإعارة عمدت بعض المكتبات إلى تسهيل عملية الإعارة، حيث أصدرت للقراء إشارات من البلاستيك مكتوبة عليها، اسم المكتبة وما على المستعير أن يفعله ، هو أن يسلم ورقة الإعارة (الشارة) مقابل كل كتاب لموظف الإعارة وما على الموظف إلا أن يختم على جذازة التاريخ ويسحب بطاقة الكتاب على الجيب².

III-6-2-2 الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة: كان لسليبات التي صاحبت نظم الإعارة اليدوية دورا في بحث المكتبات عن بدائل أفضل ، فابتدعت مع الشركات

¹المرجع نفسه ، ص.48،47،46

².النوايسة غالب عوض.المرجع السابق، ص.49

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

المتخصصة في إنتاج الآلات والتقنيات الحديثة انظمة معدلة من الأنظمة اليدوية تسمح باستخدام الآلات والأجهزة الحديثة منها:

- **نظام جيلود:** وهو نظام بطاقة الجيب مع استخدام آلة الطباعة إجراءات الإعارة من إنتاج شركة جيلود الأمريكية، ويهدف إلى تسريع العمليات والإجراءات وتجنب الأخطاء المصاحبة لأدائها اليدوي. وعند استخدام آلة جيلود يقوم الموظف المختص عند كل صباح بتغيير القطع المعدنية التي تحدد تواريخ الإرجاع وعند البدء بالإعارة توضع بطاقة المستعير في الفتحة المخصصة لها، ثم تدخل في فتحة أخرى بطاقتنا التاريخ والاستعارة الموجودة في آخر الكتاب ليتم طباعة رقم المستعير وتاريخ إرجاعه المادة المعارة، وبالرغم من أن هذا النظام يقلل الأخطاء إلا انه يبقي على سلبيات أخرى مثل: تعدد السجلات وكثرة الإجراءات وهو ما يبقي الحاجة إلى المزيد من العاملين في عملية الإعارة¹.
- **نظام الإعارة التصويرية:** ظهر هذا النظام نتيجة السلبيات التي صاحبت نظام نيوارك، خاصة الخطأ في كتابة أرقام المستعيرين وقد ظهر هذا النظام لأول مرة في إحدى المكتبات الأمريكية سنة 1940، وتتم إجراءات الإعارة في هذا النظام وفقا للخطوات التالية:
 - يقدم المستعير بطاقة الإعارة و الكتاب الذي يرغب في استعارته إلى موظف الإعارة .
 - يعد موظف الإعارة بطاقة حركة ويسجل عليها رقم تسلسلي للعمليات وتاريخ الإرجاع .
 - يوضع جيب الكتاب وبطاقة الإعارة الخاصة بالمستعير وبطاقة الحركة وتاريخ الإرجاع أمام آلة التصوير ،حيث تأخذ لقطة ميكروفيلمية عن العملية تتضمن كافة المعلومات اللازمة عن المستعير والكتاب المعار .
 - توضع بطاقة الحركة في جيب الكتاب وتسلم المادة إلى المستعير .
 - يتم إعداد كشف بأرقام المواد المعارة.

¹سعود بن عبد الله، الحزيمي ، ط1.المرجع السابق ، ص . 56

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

- عند إرجاع المادة المعارة يتم سحب بطاقة الحركة من جيب الكتاب ومطابقة الرقم التسلسلي المكتوب على بطاقة الحركة مع أرقام الكشف اليومي
- يتم متابعة الأرقام الغير مشطوبة في كشف أرقام الإعارة يوميا للتعرف على الكتب المتأخرة .
- عند الحاجة إلى المعلومات عن المستعيرين أو الكتب المعارة يتم الرجوع إلى الصور الميكروفيلمية التي أخذت عند إتمام الإعارة.¹
- **نظام الإعارة السمعية:** يشبه أسلوب الإعارة التصويرية في جميع الاجراءات ما عدا اعتماده على آلات التسجيل الصوتي لحفظ الرقم التسلسلي لعملية الإعارة و تاريخ الإرجاع و المعلومات الأخرى عن المستعير و الكتاب ،وقد استخدم النظام في بعض المكتبات الأمريكية لتجنب الإجهاد البصري الذي أحدثته نظام الإعارة التصويرية للعاملين في أقسام الإعارة ،كما أن نظام الإعارة السمعية قد جعل في الإمكان مضاعفة عدد الإعارات التي يمكن إنجازها مقارنة مع نظام الإعارة التصويرية.

III-6-2-3 أنظمة الإعارة المحوسبة:

- **تاريخ تطور الانظمة المحوسبة :** لقد دخل تقنية الحاسوب إلى المكتبات خلال العقود الثلاثة الماضية في العمليات المكتبية مثل الفهرسة ، التصنيف و التزويد و غيرها ، ونلخص تقنية الحاسوب في مايلي :
- مرحلة استخدام البطاقات الجدولية : هي بطاقات متخصصة في تخزين المعلومات المقروءة آليا و من الأمثلة على هذه البطاقات بطاقة هيو لبرنت التي تتألف من ثمانين عمودا تسجل عليها المعلومات الرقمية و الحرفية عن طريق ثقب واحد للأرقام وثقبين للحروف، و ثلاثة ثقوب للرموز الخاصة ، أما البطاقات المثقوبة الحافة يسجل على هذه البطاقة المعلومات بثلم واحد أو أكثر من الثقوب الموجودة على جوانبها و يستخدم معها آلة للتلم و إبرة للفرز ، لفرز البطاقات الملونة غير المتلومة وهذا يؤدي إلى فرز البطاقات التي تحمل المعلومات المناسبة للموضوع عن البطاقات الأخرى.

¹سعود بن عبد، الحزيمي ، ط1. المرجع السابق ، ص.57، 58

المبحث الثالث: الإعارة في المكتبات الجامعية

-المرحلة الثانية : وهي المرحلة التي بدأت في أواخر الستينات و أوائل السبعينات الميلادية حيث تم من خلالها استخدام معدات و أجهزة أكثر تعقيدا و من هذه الأجهزة : الأفلام الضوئية لقراءة مرقومات مشفرة بالأعمدة، و قارئات للمرقومات المعدنية غير الممغنطة و كشافات لقراءة مرقومات لتعرف على المحارف ضوئيا، وتتم معالجتها بنمط الدفعات كما تسجل عملية الإعارة على شريط ورقي أو شريط ممغنط أو قرص لين و بعدها تعالج بالحاسب في وقت لاحق .

-المرحلة الثالثة : وهي مرحلة بدأت في أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات بتسويق المؤسسات و الشركات التجارية المتخصصة لأنظمة الإعارة على الاتصال المباشر ، هذه الأنظمة خضعت إلى عمليات تطوير هائل في عدة مجالات منها: سرعة الأداء و تنوع الوظائف المتاحة ، و ربط حركة الإعارة بالعمليات المكتبية الأخرى¹.

• فوائد أنظمة الإعارة المحوسبة في الإعارة :

- من فوائد و إيجابيات استخدام أنظمة الإعارة المحسوبة في عمليات الإعارة مايلي :
- زيادة سرعة أداء إجراءات الإعارة وهو ما أدى إلى تطوير مستوى العاملين و تقليل عددهم في قسم الإعارة .
- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة و ندرة حدوث الأخطاء مقارنة بالأنظمة اليدوية.
- فعالية النظام المحوسب في إعطاء المعلومات اللازمة عن كافة التساؤلات حول جوانب الإعارة
- أداء و وظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية بدون زيادة في عدد الموظفين
- طباعة التقارير الإحصائية عن عملية الإعارة في أي يوم من أيام الشهر وفقا لعناصر عديدة تعطي تطورا واضحا عن سير الإعارة في المكتبة².

¹النوايسة ، غالب عوض .المرجع السابق، ص . 51،52

²النوايسة، غالب عوض .المرجع السابق، ص.53

المبحث الثالث:الإعارة في المكتبات الجامعية

- **وظائف نظام الإعارة المحوسبة:** يقوم نظام الإعارة المحوسبة لضبط حركة الإعارة في المكتبات بالعديد من الوظائف أهمها :
 - الإفادة من القواعد التي تحكم عناصر الإعارة بالمكتبة وربط جميع عمليات الإعارة أليا مع نصوص تلك القواعد
 - أداء عمليات تسجيل العضوية وإنتاج بطاقتها وتجديدها وإلغائها
 - أداء عمليات إعارة المواد المسموح بإعارتها وتجديد إعارتها وإرجاعها
 - تقديم استفسارات عن فعالية الإعارة
 - أداء اجرائات الإعارة المتبادلة بين المكتبات الأخرى
 - إعداد إشعارات تأخير إعادة الكتب المعارة وإصدار فواتير بالجزاءات والغرامات الخاصة بتأخير إعادة الكتب
 - طباعة التقارير الإحصائية عن حركة الإعارة
 - طباعة الملصقات المزمرة بالأعمدة التي تتيح عمليات الإعارة باستخدام الأساليب الآلية¹.

ملخص المبحث: من خلال هذا المبحث نجد إن خدمة الإعارة تعتبر من ابرز واهم الخدمات التي تقدمها المكتبة وذلك لما لها من أهمية كبيرة ومساهمة كبيرة في مساعدة الباحثين والمستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجونها وعليه فانه يجب على القائمين على خدمة الإعارة حسن تسييرها وتقديمها في أحسن الظروف للمستفيدين.

¹المرجع نفسه ، ص54

المبحث الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة

يعد الجانب النظري هو الأساس الذي يتم من خلاله الاعتماد عليه للقيام بأي دراسة ميدانية وتطبيقية كونه الدعامة الأساسية له للوصول لنتائج علمية دقيقة، أما الجانب الميداني فهو عبارة عن سلسلة تكملة للجانب النظري من اجل القياس عليه ومعرفة ما إذا كان الجانب النظري ذا قيمة علمية، ويمثل الجانب الميداني انعكاسا وتطبيقا للجانب النظري ونحاول من خلاله المقارنة بين ماهو نظري والواقع وذلك يتم بواسطة مجموعة من الوسائل وأدوات البحث المساعدة في جمع البيانات وفق منهج واضح ومحدد بغية تحليل وتفسير واضح وفعال لنتائج المتحصل عليها.

1-IV التعريف بموقع الدراسة:

كانت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جزءا لا يتجزء من كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالجامعة المركزية وهذا في سنة 2008 ميلادي موازنة مع التخطيط للتخصصات التالية : علم المكتبات والمعلومات، تاريخ، إعلام واتصال، هذه التخصصات حديثة في إطار تطبيق نظام LMD في عام 2009 ميلادي تم تحويل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى كلية الزراعة من نفس الجامعة وتم فصل كلية الآداب واللغات عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحلول عام 2010 تم نقل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مع مكتبة الكلية إلى القطب الجامعي شتمة ويبعد حوالي 2 كلم عن الجامعة المركزية.

● **أهم المصالح المتواجدة بمكتبة الكلية:**

تتوفر هذه المكتبة كغيرها من المكتبات الجامعية على مجموعة من المصالح التي تسهر على تسييرها وتنظيمها من اجل الارتقاء، ويقع كل من مكتب المحافظ والأمانة العامة إعاره الرسائل الأكاديمية ومصلحة المقتنيات من نفس المبنى الجناح البيداغوجي ب وهي بنائة مكونة من طابقين . أما المكان المخصص لإعارة الداخلية يقع في الجناح البيداغوجي أ ويتكون من:

- **مكتب محافظ المكتبة:** يترأسه السيد بوزيبة بلقاسم يتطرق فيه إلى برنامج التنظيم والجلسات العملية مع موظفي المكتبة واستقبال انشغالات الطلبة والأساتذة والمتربصين .
- **مكتب الأمانة:** وهي مصلحة إدارية وفيها سجل الواردات والصادرات وسجل الاستقبال كما تحتوي على وثائق للموردين والطلبة وملفات الموظفين

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- **مصلحة التقنيات:** وهي مصلحة تزويد المكتبة بالمقتنيات الجديدة يتم بتسييرها 7 موظفين تحتوي المصلحة على رصيد وثائقي يعالج عن طريق الخدمات الفنية المتمثلة في الفهرسة والتصنيف...
- **أهم العمليات الفنية التي تقوم بها المصلحة :**
 - عملية الاختيار
 - عملية الختم
 - عملية الترتيب
 - عملية التسجيل
 - انجاز الفهارس البيبلوغرافية
 - التصنيف
- **الإعارة :** بنك الإعارة ومكان تقديم خدمة الإعارة لمختلف شرائح مجتمع المستفيدين ويوجد نوعين إعارة داخلية وإعارة خارجية
- **نظام الإعارة للمكتبة:**
الفترة الصباحية

السنة الأولى الماستر

إعارة

8:00 إلى 11:00

إرجاع

08:00 إلى 16:00

الفترة المسائية

السنة الثانية و الثالثة

إعارة

13:15 إلى 15:15

إرجاع

08:00 إلى 16:00

ملاحظة: المكتبة تبقى مفتوحة من 12:00 إلى 13:00 وهي مخصصة لإرجاع الكتب المعارة.

• **النظام الداخلي للمكتبة**

- من أجل السير الحسن لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية- جامعة محمد خيضر بسكرة - تم وضع نظام داخلي يهدف إلى ضبط القوانين المتعلقة بها وكيفية تسييرها ، وتطبيق هذه القوانين على مختلف رواد المكتبة، طلبة وأساتذة وباحثين وفئات أخرى لها علاقة بها ، وتم تقسيم هذا النظام الى أربعة أبواب:
- **الباب الأول:** شروط الدخول إلى المكتبة

- **المادة الأولى:** يسمح الدخول إلى المكتبة وقاعة المطالعة لـ :

- الأساتذة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- الطلبة
- الباحثين
- الأجانب
- المر فوقيين بترخيص
- **المادة الثانية:** يمنح للفئة المذكورة أعلاه بطاقة قارئ لكل مستفيد مسجل.
- **المادة الثالثة:** يجب اظهار بطاقة المكتبة عند الدخول.
- **الباب الثاني:** التسيير
- **المادة الرابعة:** مواقيت فتح وإغلاق المكتبة.
المكتبة مفتوحة من يوم الأحد إلى يوم الخميس
- - من الساعة 8.30 إلى 12.00 الفترة الصباحية
- - من الساعة 13.00 إلى 16.00 الفترة المسائية
- **المادة الخامسة:** الإعارة والمطالعة
- يوجد بالمكتبة بنك إعارة خاص بعملية الإعارة يتبع طريقتين :
- إعارة داخلية: تسمح للمستفيد الإطلاع على المراجع داخل قاعة المطالعة على ألا تتعدى عدد الكتب المطلوبة ثلاث (03) نسخ دفعة واحدة.
- إعارة خارجية: تمنح للمستفيدين المسجلين في ملف المشتركين (المعيرين) على الحاسوب وتكون كما يلي:
- بالنسبة لطلبة التدرج و ما بعد التدرج : يسمح لهم إعارة ثلاث (03) كتب لمدة 15 يوم قابلة للتجديد مرة واحدة أي إضافة 15 يوم أخرى فقط.
- بالنسبة للأساتذة: يسمح لهم الاستفادة من خمس (05) كتب لمدة شهر قابلة للتجديد مرة واحدة .
- **المادة السادسة:** تستثنى المخطوطات ،القواميس،الرسائل والنسخ النادرة ،أما الخرائط أو الدوريات،المؤلفات الغالية الثمن، وتكون بقرار من محافظ المكتبة.
- **المادة السابعة:** لضمان السير الحسن للإعارة يجب على الطلبة التقيد بـ:
- احترام مواقيت الإعارة والإرجاع وهذا بإتباع البرنامج الموضوع في بنك الإعارة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- إظهار بطاقة المكتبة عند الإعارة.
- تفادي الازدحام وتجنب إحداث طوابير أمام بنك الإعارة وعلى الطالب الجلوس في الأماكن المخصصة حتى يتم إحضار الكتب المطلوبة.
- حضور صاحب البطاقة إجباري وتجنب استعمالها من طرف آخر.
- إظهار بطاقة المكتبة أثناء عملية إرجاع الكتب.
- **المادة الثامنة:** قاعة المطالعة مخصصة لمراجعة الدروس وانجاز البحوث التي يكلف بها الطالب ،ولضمان هذا يجب التقيد بالآتي :
 - عند الصعود إلى قاعة المطالعة يمنح عمال الأمن رقم خاص بمكان الجلوس يجب احترامه وعند الخروج من المكتبة يعاد الرقم إلى أعوان الأمن.
 - الهدوء التام والمطالعة بصورة فردية ،وتفادي العمل الجماعي ،والمناقشات التي تحدث فوضى وضجيج داخل القاعة.
 - عدم وضع المعاطف والمظلات وما يشبه ذلك فوق الطاولة.
 - يجب تصفح الكتب بعناية وتجنب الاتكاء أو الكتابة عليها.
- **المادة التاسعة:** يرجى من القراء:
 - احترام عمال المكتبة وباقي الزملاء.
 - الالتزام بالهدوء.
 - احترام قواعد النظافة والأمن.
 - الحرص على الأغراض الشخصية،فالمكتبة ليست مسؤولة عن أي حالة ضياع.
- **الباب الثالث:** الممنوعات:
 - **المادة العاشرة:** يمنع منعاً باتاً الدخول إلى مخازن المكتبة.
 - الإتكاء أو الكتابة فوق الكتاب وطي أوراقه.
 - استعمال الحاسوب للأغراض الشخصية والتي ليست لها علاقة بعملية البحث البيبليوغرافي أو العلمي.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- استعمال الانترنت في غرض آخر غير البحث العلمي علما أن أجهزة الحاسوب المستعملة في البحث عن طريق الانترنت مراقبة وأي استعمال غير قانوني لها يعرض صاحبها لعقوبات.
- التدخين والأكل داخل المكتبة.
- الكتابة على الطاولات أو جر الكراسي.
- التجمع في أروقة المكتبة وتعطيل السير.
- الاستماع إلى الموسيقى واستعمال أجهزة الكترونية غير الحاسوب.
- استعمال الهاتف النقال داخل المكتبة.
- الباب الرابع: العقوبات
- **المادة الحادية عشر:** كل إخلال أو عرقلة لسير المكتبة يعرض صاحبها إلى عقوبات:
- كل طالب غير جالس في المكان المحدد له أي الرقم الممنوح له تصدر ضده عقوبة الخروج من المكتبة.
- تنبيهه
- الدعوة إلى مغادرة المكان .
- المنع من الدخول إلى المكتبة لفترة معينة.
- **المادة الثانية عشر:** كل تأخير في إعادة المراجع يعاقب صاحبها بالتوقيف عن الإعارة لمدة تحدد من قبل مسؤول المكتبة.
- **المادة الثالثة عشر:** يعتبر عدم احترام موظفي المكتبة وإهانتهم ورفض تعليماتهم إخلال بالنظام الداخلي،و يعرض صاحبه للعقوبات التالية:
- توجيه إنذار أو توبيخ كتابي.
- سحب البطاقة وتجميد الحساب مع الطرد من المكتبة.
- السحب الكلي للبطاقة والشطب من قائمة المستفيدين وتضاعف العقوبة في حالة التماذي ، وقد تصل إلى حد الإحالة إلى المجلس التأديبي.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- **المادة الرابعة عشر:** في حالة إتلاف الأوعية الفكرية (تمزيق، تشويه، كتابة...) يتعرض الفاعل إلى الطرد الفوري مع تحميل التبعات التي تلحق به.
- **المادة الخامسة عشر:** عند ضياع الكتب يلزم المستفيد بالتعويض العيني لها (نفس الكتاب) وإذا تعذر ذلك يطالب بالتعويض بخمس نسخ من نفس الوعاء الفكري والتخصص عن كل كتاب ضائع على أن يحدد محافظ المكتبة العناوين.
- **المادة السادسة عشر:** بطاقة المكتبة شخصية لا يمكن إعارتها أو استعمالها من طرف شخص آخر وفي حالة إضاعتها يتقدم المعني بطلب حتى تمنح له بطاقة ثانية .

● أرصدة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة

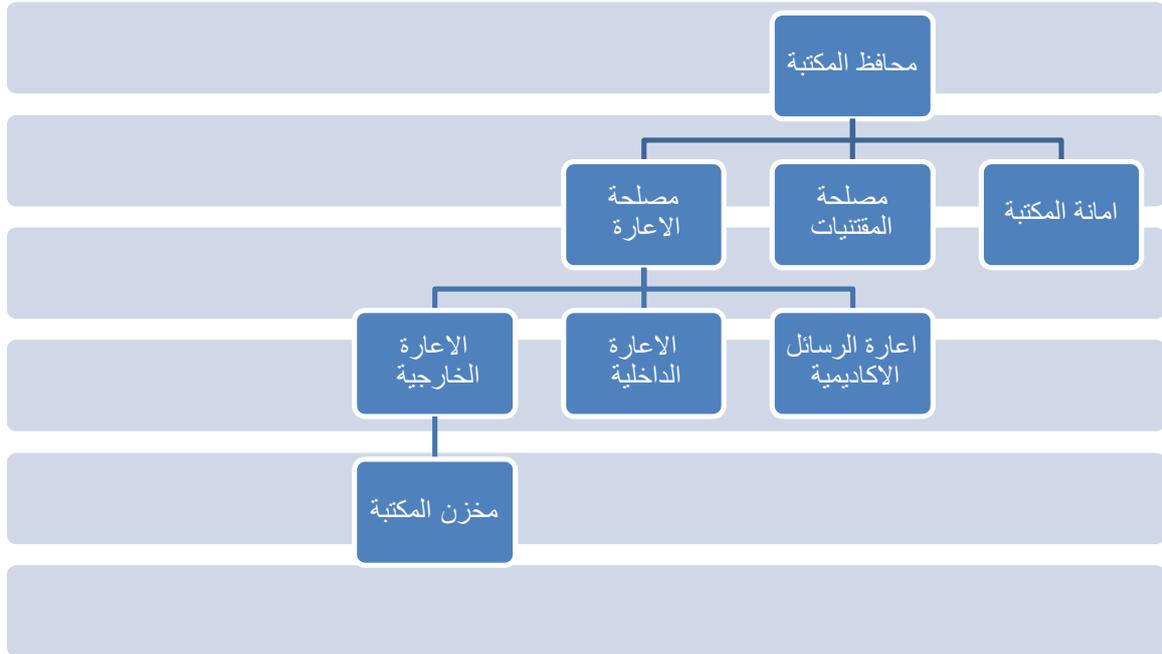
تحتوي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب شتمة على رصيد وثائقي ومراجع قيمة ومتنوعة تخدم الطلبة والأساتذة والباحثين في جميع تخصصات الكلية أو حتى من خارجها من كليات أو جامعات أو حتى الموظفين من مستخدمي الجامعة، ويتشكل هذا الرصيد من مجموعة كبيرة من الكتب وكذا عدد مهم من المعاجم والقواميس والدوريات وهو منقسم حسب ما هو موضح في الجدول :

التخصصات	عدد العناوين	عدد النسخ
علم الاجتماع	3311	27902
تاريخ	1890	13490
فرنسية	1664	7394
إعلام واتصال	1458	12565
علم النفس	2576	20597
علم المكتبات	675	5655
قواميس	261	1960
ثقافة عامة	251	1439
الدوريات	249	1977
المجموع	10364	92979

جدول رقم 1: الرصيد الوثائقي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسكرة شتمة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

الهيكل التنظيمي للمكتبة:



2-IV إجراءات الدراسة :

2-IV-1 منهج الدراسة :

تنقسم وتتعدد البحوث والدراسات العلمية إلى عدة أنواع وذلك حسب كيفية معالجتها للحقائق والظواهر والأشياء وكذا على أساس النتائج التي تتوصل إليها، لذلك وجب على الباحث الاختيار الأمثل للمنهج الذي يعتمد عليه، وذلك من أجل تحديد أبعاد الظاهرة المعنية التي يرغب في دراستها وحتى يتمكن من التعرف عليها والعوامل التي تؤثر عليها للوصول إلى حقيقة معينة، وتعد نوع الدراسة عامل مهم ورئيسي في تحديد نوع المنهج المستخدم وذلك لما له من ارتباط بنوع البيانات التي يرغب في الحصول عليها، نظرا لطبيعة دراستنا التي قمنا بها فقد استخدمنا المنهج الوصفي "يرتبط استخدام المنهج الوصفي غالبا بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية والتي استخدمته منذ نشأته وظهوره، ولكن هذا لا يعني أن استخدامه وتطبيقه يقتصر على هذه العلوم فحسب ذلك فإنه يستخدم أحيانا في دراسات العلوم الطبيعية لوصف الظواهر الطبيعية، ويقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة وحدث معين بطريقة كمية في فترة زمنية معينة أو عدة مرات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول لنتائج تساعد في فهم الواقع وتطويره⁴³". وكما كان المقصد من هذه الدراسة هو معرفة الواقع في خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة، فالمنهج الوصفي هو أحسن طريقة لتعرف على هذه المعطيات .

2-IV-2 مجتمع البحث :

يعتبر تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات التي من الضروري القيام بها في أي بحث علمي، وذلك كونها دعامة أساسية في جمع بيانات البحث الميداني، لذلك وجب عليه تحديد المجتمع الذي سيدرسه تحديدا واضحا، ويمثل مجتمع البحث جميع المفردات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوبة لدراستها، لجمعها صفة واحدة أو صفات مشتركة، وقد يكون من أفراد وجماعات ومنظمات، في كل الأحوال لا يجب أن يكون مجتمع البحث مبهما .

قد شملت دراستنا على مجتمع الموظفين داخل المكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة- والمقدر عددهم ب 10 موظفين، ويمثلون المجتمع الكلي للموظفين في المكتبة، كون مجتمع دراستنا صغير وله علاقة مباشرة مع موضوع الدراسة.

⁴³ربحي، مصطفى عليان. البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، إجراءاته. الأردن، بيت الأفكار الدولية، د.س، ص 47.

2-IV-3 مجالات الدراسة:

من الضروري قبل البدء في إجراء اي دراسة علمية ممنهجة تحديد عناصر أساسية التي يتم على أساسها جمع البيانات الخاصة ،و التي يتم إجراء الدراسة فيها وتعتبر هذه الخطوة مهمة في تحديد أهم الضوابط للتحكم في البحث وللحصول على نتائج ذات قيمة علمية .

- **المجال الجغرافي:** يقصد به المكان والحيز الذي تمت فيه اجرائات الدراسة والمتمثلة في دراستنا هذه بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة .
- **المجال الزمني:** يقصد به الوقت الذي استغرقتة الدراسة بدءا من اختيار الموضوع مرورا بجمع الكتب والمراجع ،وصولاً إلى تحليل البيانات والحصول على النتائج وقد أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 21جانفي إلى 12جوان 2022.
- **المجال البشري:** يقصد بالمجال البشري هي فئات المبحوثين التي طبقت عليها أدوات جمع البيانات التي تمثلت في الموظفين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة " شتمة".

2-IV-4 أدوات جمع البيانات:

تعد أدوات البحث العلمي ووسائل جمع البيانات من الوسائل التي يجب على الباحث الإلمام بها ومعرفتها، وذلك لضرورتها في متطلبات بحثه وعمله التي تستوجب منه الاطلاع الشامل عليها ،وذلك لمعرفة الأدوات التي يجب أن يجري عليها الاختبار ،وتشير أدوات البحث العلمي إلى الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات لانجاز موضوع دراسته ،وإذا كانت أدوات البحث متعددة فان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوعية وطبيعة أدوات البحث التي يجب استخدامها .

ونظرا لما تفرضه متطلبات دراستنا فقد استخدمنا الملاحظة البسيطة من اجل معرفة الظروف المحيطة في المكتبة وقسم الإعارة ،كما قمنا بالانغماس في خدمة الإعارة المقدمة من قبل الموظفين ومعرفة أهم المشاكل التي تواجههم وصولاً إلى تقنية المقابلة المقننة وذلك بصياغة مجموعة من الأسئلة تحمل إجابات محددة مع منح أفراد العينة الوقت في إبداء آرائهم حول الموضوع قبل الاختيار ، وقد احتوت المقابلة المقننة على 15 سؤالا بصيغة نعم أو لا والأجوبة الاختيارية مع ترك خيارات مفتوحة ،ولقد اعتمدنا هذه الأداة لعدة أسباب منها، كون عينة الدراسة لدينا صغيرة نوعا ما.

3-IV تحليل وتفسير البيانات:

➤ المحور الأول:مدى وعي القائمين على المكتبة بخدمة الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	9	90%
لا	1	10%
المجموع	10	100%

الجدول2:يوضح توزيع أفراد العينة حول معرفتهم بخدمة الإعارة

من خلال السؤال الذي طرحناه على أفراد العينة المتمثل في :

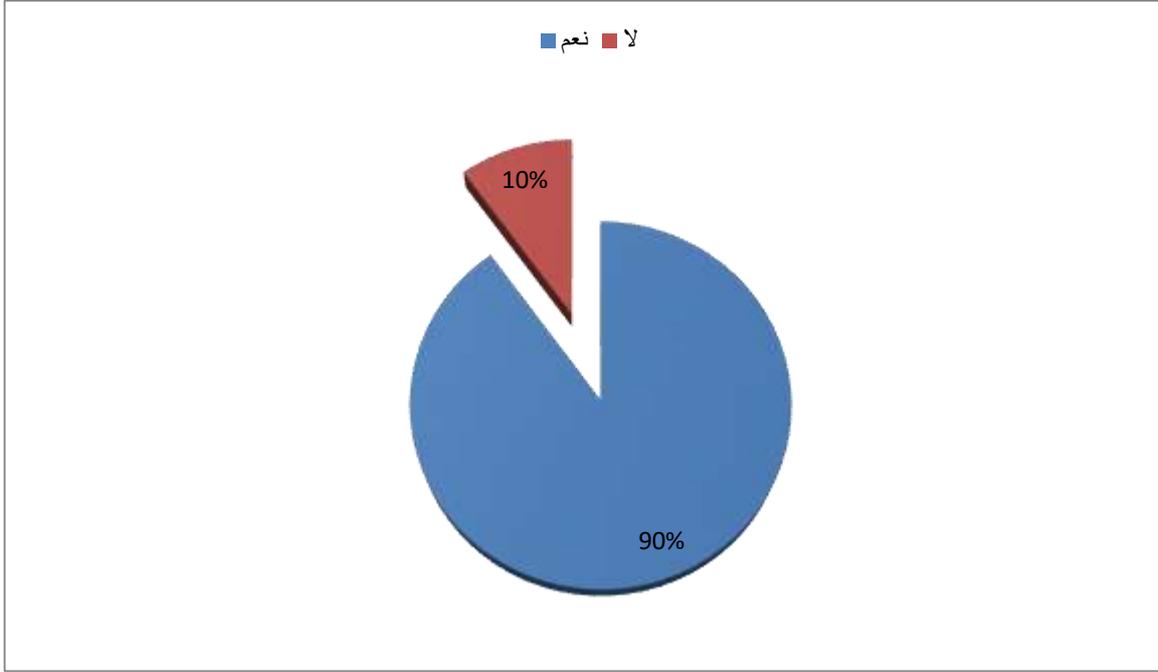
- هل لديك معلومات عن خدمة الإعارة ؟

أردنا التعرف على مدى معرفتهم بخدمة الإعارة وخلفيتهم العلمية حول موضوع الإعارة،كون هذا الجزء يلعب دورا أساسيا في العملية التي سنقوم بها ،حتى يكون عملنا جيد وواضح.

وجدنا أن نسبة 90% من أفراد العينة يملكون معلومات حول خدمة الإعارة بشكل كبير ،وذلك بدا جليا من خلال بعض الأسئلة التي تم طرحها عليهم حول تعريف الإعارة وأنواعها تم ذكرها لنا بشكل سليم ،وهذا يعكس لنا مدى معرفتهم الكبيرة بموضوع الإعارة ومحاولتهم فهمه بشكل واسع وكبير نظرا لتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورغبتهم في التعرف إلى ما وصلت له خدمة الإعارة من تطور كبير.

فيما أن نسبة 10% من أفراد العينة لا يملكون معلومات عن خدمة الإعارة بشكل كبير ،وهذه النسبة تعتبر نسبة صغيرة ولكنها تبقى نقطة سلبية كونها لا يجب أن تكون لدى الموظفين في المكتبة ،بحكم أن الإعارة من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات الجامعية،ولمحاولة معرفة السبب الذي أدى إلى عدم معرفة أفراد العينة لخدمة الإعارة ،فوجدنا أن هذا يعود لقلة الخبرة وعدم التدريب و التكوين حول خدمة الإعارة والى كون أن أفراد هذه العينة ليسوا من تخصص علم المكتبات ،وهذا ما يعكس لنا عدم وعيهم ومعرفتهم بالعمليات الفنية وكل مايتعلق بالخدمة .

المبحث الرابع : دراسة ميدانية



الشكل 1: يوضح توزيع أفراد العينة حول معرفتهم بخدمة الإعارة

• طرق استقائهم المعلومات حول خدمة الإعارة:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تكوين أكاديمي	3	33.33%
تكوين مستمر	1	11.11%
تكوين ذاتي	5	59%
المجموع	9	100%

الجدول 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق حصولهم على معلومات عن خدمة الإعارة

من خلال سؤال فرعي ولمحاولة معرفة طرق حصول أفراد العينة الذين يملكون معلومات عن خدمة الإعارة المقدره نسبتهم 90% طرحنا عليهم سؤال آخر يتمثل في :

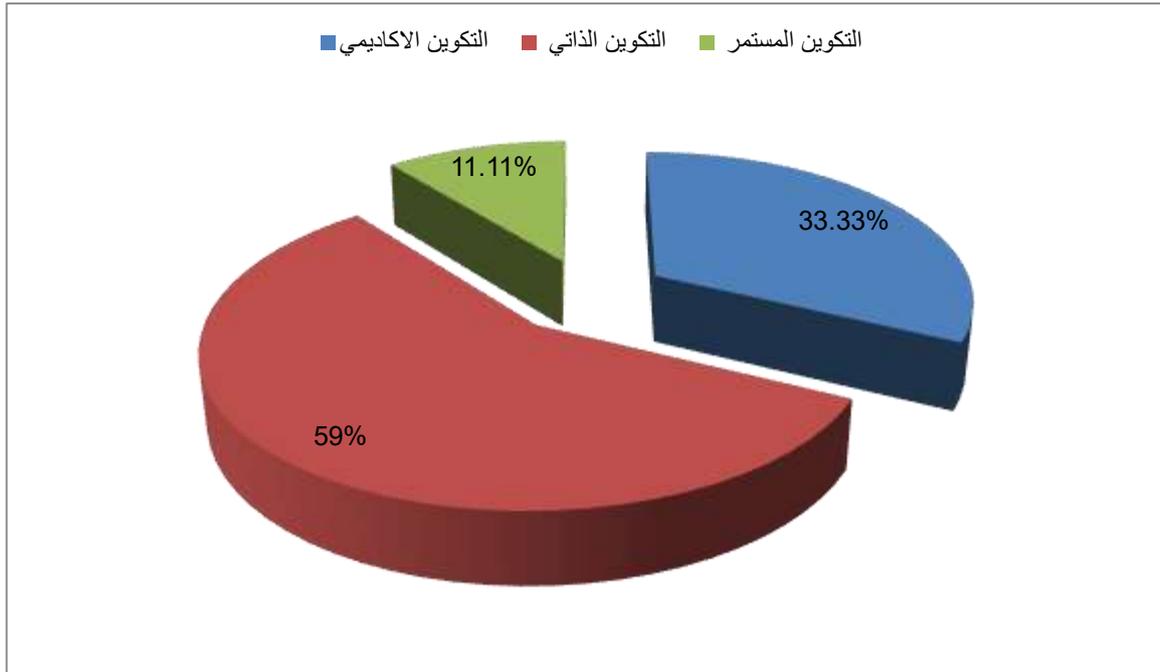
"إذا كانت الإجابة نعم من اين استقيت معلوماتك حول خدمة الإعارة؟"

وجدنا أن نسبة 59% من أفراد نسبة 90% السابقة استقو معلوماتهم عن طريق التكوين الذاتي وذلك من خلال العديد من النشاطات التي يقوم بها الأفراد من اجل الحصول على معلومات عن خدمة الإعارة ، ولاجتهاد من اجل التوصل إلى معرفة الكثير عن هذه الخدمة ومحاولة التوصل إلى كل جديد فيما يخص خدمة الإعارة ، وما وصلت له من تطور .

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

كما أن نسبة 33.33% من أفراد العينة استقو معلوماتهم عن طريق التكوين الأكاديمي وهذا يعد أمرا جيدا ،كون هذه النسبة تمثل عددا محترما من العينة الذين يقومون بدورات تكوينية و تربية توفرها لهم المكتبة وذلك من اجل اكتساب الخبرة الكافية حول خدمات المكتبة وغيرها.

أما نسبة 11.11% من أفراد العينة استقو معلوماتهم عن طريق التكوين المستمر وهذا يعبر على أن هذا التكوين يستوجب شروط واجب توفرها في الفئة التي تستفيد منه،وهو ليس متاح للكل.



الشكل 2: يوضح أفراد العينة حسب طرق حصولهم على المعلومات عن خدمة الإعارة

• الفئات الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الأساتذة	0	0%
الطلبة	10	100%
الموظفين	0	0%
المجموع	10	100%

الجدول 4: يوضح رأي أفراد العينة حول الفئة الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة.

عبر السؤال الذي طرح على أفراد العينة المتمثل في :

"ماهي الفئة الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة؟"

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

يمكن القول بان الفئة المستفيدة من خدمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة هو أن غالبية الأجوبة كانت على فئة الطلبة حيث اعتبروها الفئة الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة وذلك بنسبة 100% وذلك عائد إلى حاجة الطلبة إلى استعارة الكتب من أجل دراستهم و إعداد بحوثهم ومذكراتهم وهو ما استدعى إلى أن تكون النسبة 100%، إلا أن ذلك لم يمنع أفراد العينة على الإجابة على أن الأساتذة أيضا تعتبر من الفئات المستفيدة أيضا من خدمة الإعارة، وذلك كون الإجابة اختيارية وهو ما أدى اختيار فئة الطلبة كونها تعد هي الفئة الأساسية في الجامعة وهي الفئة التي يجب أن توفر لها الخدمة بشكل كبير غير أن بعض أفراد العينة اجابو على الطلبة والأساتذة معا .

- تلبية مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة للاحتياجات الفعلية للمستفيدين حسب رأي الموظفين:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

الجدول 5: يوضح توزيع أفراد العينة حول مدى تلبية مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة للاحتياجات المستفيدين.

من خلال السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة المتمثل في :

"هل تعتقد أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تلبي احتياجات الفعلية للمستفيدين؟"

فوجدنا أن الإجابات التي تحصلنا عليها أن نسبة 100% من أفراد العينة أكدوا لنا أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل كبير، وتسعى دائما لتقديم الخدمات التي ترضي مستفيديها وتلبي احتياجاتهم وذلك يظهر لنا من خلال توفير كل ما يحتاجونه من مختلف الأرصة والمصادر لجميع التخصصات التي تدرج تحتها.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- **الانظمة المعتمدة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الانظمة اليدوية	0	0%
الانظمة الآلية	10	100%
الانظمة المحوسبة	0	0%
المجموع	10	100%

الجدول 6: يوضح إجاباتهم حول نوع انظمة الإعارة المعتمدة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة

يمكن القول بان انظمة الإعارة هي مجموعة الاجرائات التي يتم أداؤها لإتمام عملية الإعارة وضبط حركة الكتب التي يتم إعارتها من المستفيدين وتهدف لتقديم المعلومات عن عنصرين أساسيين هما المستعير والكتاب وعلى هذا الأساس طرحنا السؤال التالي:

"ماهي الانظمة المعتمدة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة؟"

اتفق جميع أفراد العينة بان الانظمة المعتمدة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة، هي انظمة الية وذلك بما نسبته 100% من الإجابات وهذا يظهر جليا كون مكتبة الكلية تعتمد بشكل كبير على الانظمة الآلية في الإعارة، نظرا للحاجة إليها لما فيها من تسهيلات كبيرة للموظفين والتي تقلل من الوقوع في الخطأ وتقلص الوقت والجهد على الموظفين

لكن رغم أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تعتمد على الانظمة الآلية إلا أنها مازالت لم تواكب بعد التطور الحاصل في انظمة الإعارة .

➤ **المحور الثاني: أهمية الإعارة بالنسبة للموظفين.**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

الجدول 7: يوضح توزيع أفراد العينة حول إذا ما كانت المكتبة تولي أهمية بخدمة الإعارة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

من خلال السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة المتمثل في :

"هل تعتقد أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تولى أهمية بخدمة الإعارة؟"

فوجدنا من خلال الإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة أن مكتبة الكلية تولى أهمية كبيرة بخدمة الإعارة وهذا ما يمثل نسبة 100% من الإجابات وهذا دليل على أن المكتبة تعطي أهمية بخدمة الإعارة لكونها تعتبر من أهم الخدمات التي توفرها وهذا ما يفسر إعطائها كل الأهمية اللازمة من أجل تسهيل وتوفير كل ما يحتاجه المستفيدون داخل المكتبة وخارجها.

• مدى تلبية الأرصدة في المكتبة احتياجات المستفيدين:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

الجدول 8: يوضح رأي أفراد العينة إذا ما كانت الأرصدة لديهم تلبية احتياجات المستفيدين

من خلال السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة المتمثل في :

"هل تعتقد أن الأرصدة لديكم تلبية احتياجات المستفيدين؟"

نلاحظ أن جميع أفراد العينة اتفقوا على أن الأرصدة لديهم تلبية احتياجات المستفيدين وذلك بنسبة 100% وهذا ما يبين مدى اهتمام المكتبة بالأرصدة وتسعى لتوفير مختلف الأرصدة التي يحتاجها المستفيدون في جميع التخصصات وهذا يدفعنا للقول أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تتوفر على عدد كبير من الأرصدة وتعمل على دراسة احتياجات مستفيديها من خلال رصد احتياجاتهم من الأرصدة التي يحتاجونها وهذا يعتبر نقطة ايجابية في المكتبة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

• توفير المكتبة الإمكانيات الأزمة لخدمة الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

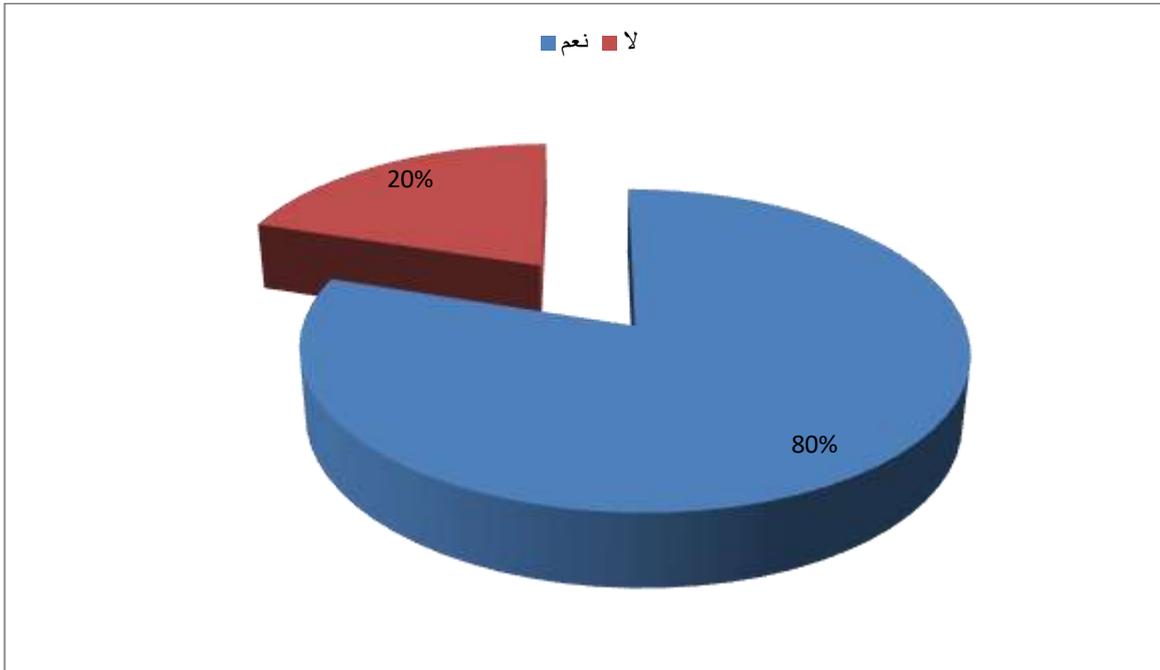
الجدول 9: يوضح توزيع أفراد العينة حول رأيهم في توفير المكتبة للإمكانيات الأزمة في خدمة الإعارة

من خلال السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة الذي تم صياغته على الشكل التالي :

"هل توفر المكتبة كل الإمكانيات الأزمة في خدمة الإعارة؟"

نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة اتفقوا على أن المكتبة توفر كل الإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة كونها من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة وهذا يعتبر أمر إيجابي ومثالي لان نجاح اي خدمة داخل المكتبة يرتبط بتوفير كل الإمكانيات لها.

إلا أن نسبة 20% من أفراد العينة اجابو أن المكتبة لا توفر الإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة وهذا ما يفسر أن المكتبة تحتوي على بعض النقائص في خدمة الإعارة يجب على المكتبة توفيرها لنجاح هذه الخدمة.



الشكل 3: توزيع أفراد العينة حول رأيهم في مدى توفير المكتبة لإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- توفر المكتبة على العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	3	30%
لا	7	70%
المجموع	10	100%

الجدول 10: يوضح توزيع أفراد العينة حول رأيهم إذا ما كانت المكتبة توفر العدد الكافي من الموظفين

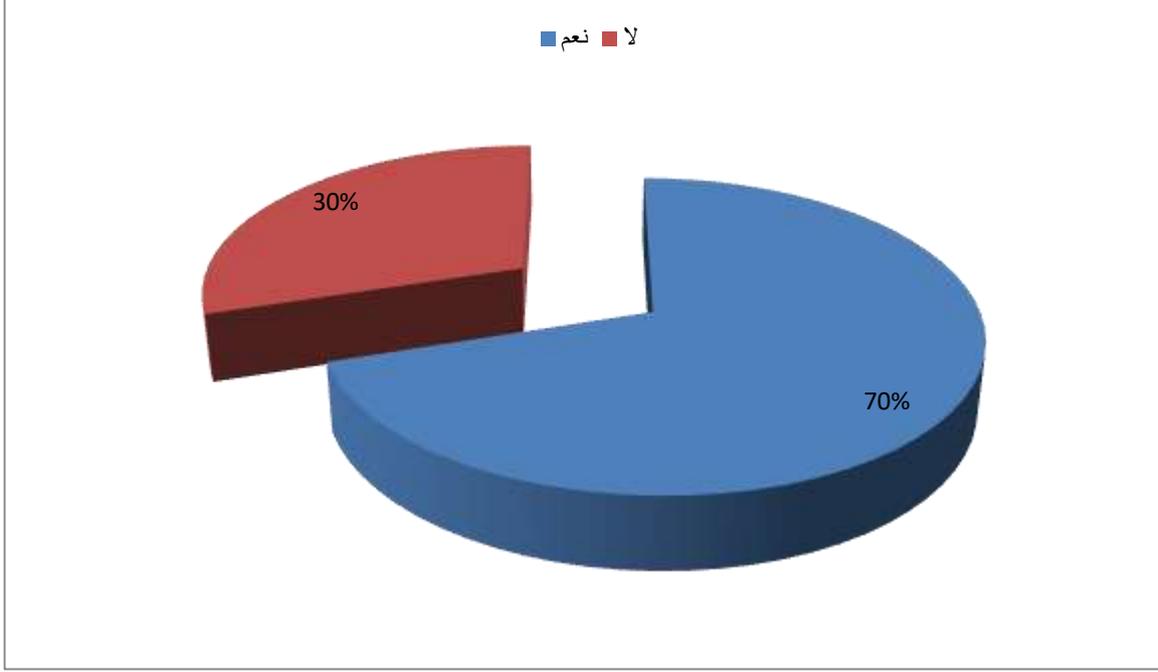
يمكن القول أن عدد الموظفين في اي مكتبة أو مؤسسة يعتبر عنصر مهم وأساسي وذلك لما له من أهمية كبيرة في تسهيل المهام داخل المكتبة، ويساعد على أن تكون الخدمات المكتبية ذات جودة كبيرة كون أن لكل موظف مهامه الخاصة داخل المكتبة وعليه فقد تم طرح السؤال التالي على أفراد العينة كالآتي:

"هل توفر المكتبة العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة؟"

أجاب أغلبية أفراد العينة بان المكتبة لا تتوفر على العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة وهو ما شكل نسبة 70% حيث أجابوا أنهم يعانون من نقص كبير في الموظفين في قسم الإعارة وذلك ما يصعب مهامهم كون عدد الطلبة كبير مقارنة بالموظفين وهو ما يخلق نوعا من الصعوبة لهم ويعيق أدائهم لمهامهم بصورة جيدة، وهذه تعتبر نقطة من النقاط السلبية التي على المكتبة مراعاتها والتعامل معها بشكل يفتح المجال لزيادة عدد الموظفين في قسم الإعارة.

فيما أجاب 30% من أفراد العينة أن المكتبة توفر العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة ويمكن القول أن أفراد هذه العينة لا يجدون صعوبة وضغط في التعامل مع العدد الكبير لطلبة، ويرون أن عدد الموظفين كافي ولا داعي لتوفير المزيد من الموظفين وهذا في نظرهم قد يشكل صعوبة اكبر بحكم عدد الموظفين سيزيد وقد تحدث مشاكل في العمل وتداخل في المهام وهو من شأنه أن يعطل من أداء المهام بدلا من تسهيلها .

المبحث الرابع : دراسة ميدانية



الشكل 4: يوضح توزيع أفراد العينة حول رأيهم في توفير المكتبة العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة

- اهتمام القائمين على الإعارة بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الجدول 11: يوضح إجابة أفراد العينة حول اهتمامهم بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين

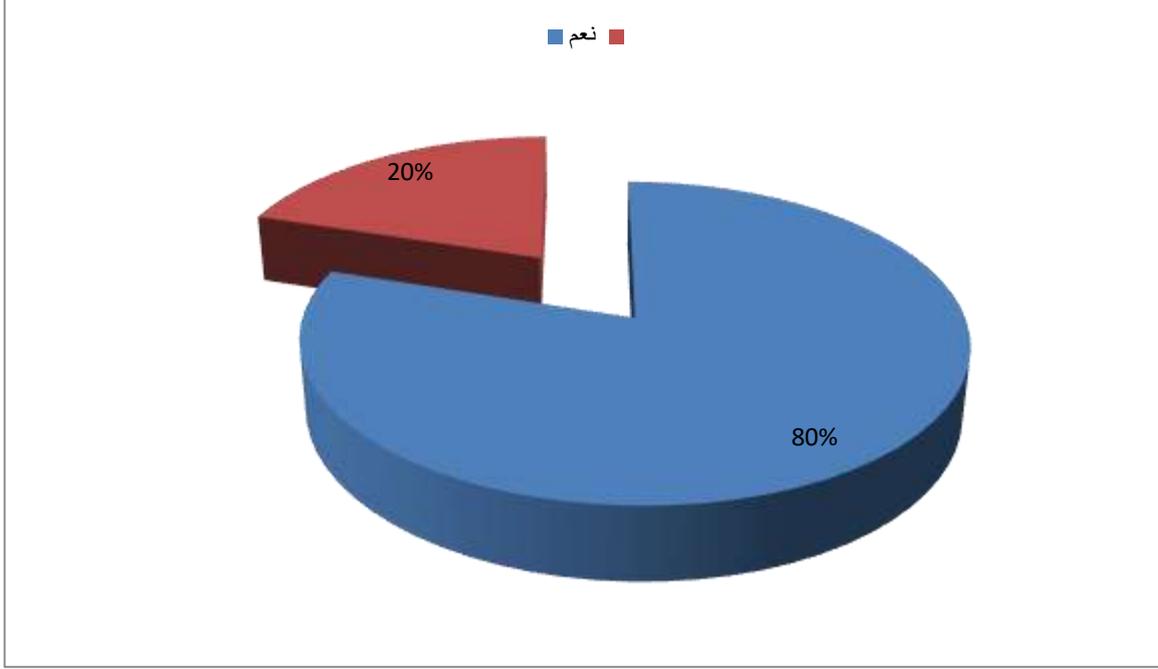
يعتبر السلوك والمعاملة الجيدة والحسنة من الضروريات التي على الموظفين داخل المكتبة التحلي بها اتجاه المستفيدين وذلك من أجل كسب ود واحترام المستفيدين وحتى يكون له نظرة ايجابية اتجاه الموظفين ومن هذا المنطلق تم طرح السؤال التالي على الموظفين في قسم الإعارة :

"هل يهتم القائمين على الإعارة بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين؟"

كانت اغلب إجابات أفراد العينة بنعم وذلك بنسبة 80% من أفراد العينة وهذا يعني أن القائمين على الإعارة في المكتبة يعطون أهمية كبيرة بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين وذلك بحكم أن هدفهم الأساسي خدمة الإعارة هو إرضاء المستفيدين لذلك وجب على القائمين على الإعارة أن يهتموا بحسن المعاملة مع المستفيدين

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

في مقابل ذلك أجاب نسبة 20% من أفراد العينة بأنهم لا يهتمون بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين وهذه الفئة تهمل حسن المعاملة وذلك لأنهم يرون أن خدمة الإعارة تقتصر على إعارة الكتب والمصادر للمستفيدين دون أن تربطهم علاقة شخصية معهم ويعتبرون انه لا داعي لاهتمام بحسن المعاملة مع المستفيدين . ولكنهم تناسوا أن حسن المعاملة يلعب دورا كبيرا في كسب ثقة واحترام المستفيدين ، وهذا يعد نقطة سلبية في حق الموظفين في قسم الإعارة.



الشكل 5: يوضح إجابة أفراد العينة حول اهتمامهم بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين

➤ المحور الثالث: المشاكل التي تواجه القائمين على خدمة الإعارة

• صعوبة التعامل مع المستفيدين:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	5	50%
لا	5	50%
المجموع	10	100%

الجدول 12: يوضح إذا ما كان القائمون على الإعارة يجدون صعوبة في التعامل مع المستفيدين.

من خلال السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة:

"هل تجد صعوبة في التعامل مع المستفيدين؟"

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

وجدنا أن 50% من أفراد العينة كانت إجاباتهم بنعم اي أنهم يجدون صعوبة في التعامل مع المستفيدين وهذا ما تمت ملاحظته من خلال الدراسة الميدانية التي وقفنا عليها في المكتبة حيث لاحظنا درجة الصعوبة التي تواجه أفراد هذه العينة في تعاملهم مع المستفيدين وهذا يعود لقلة خبرتهم في التعامل معهم.

أما نسبة 50% الأخرى فكانت إجاباتهم بلا اي أنهم لا يجدون صعوبة كبيرة في التعامل مع المستفيدين وهذا عائد إلى الخبرة التي اكتسبوها في التعامل مع كل ما يخص المستفيدين بتلبية احتياجاتهم و الإجابة عن استفساراتهم مع حسن التعامل مع مختلف المشاكل التي قد تواجههم من قبل المستفيدين.

• أهم الصعوبات التعامل مع المستفيدين :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
عدم احترام شروط الإعارة	4	80%
سوء المعاملة من قبل المستفيد	0	0%
عدم الوعي بمسؤولية إرجاع الكتب	1	20%
المجموع	5	100%

الجدول 13: يوضح الصعوبات التعامل مع المستفيدين للقائمين على الإعارة

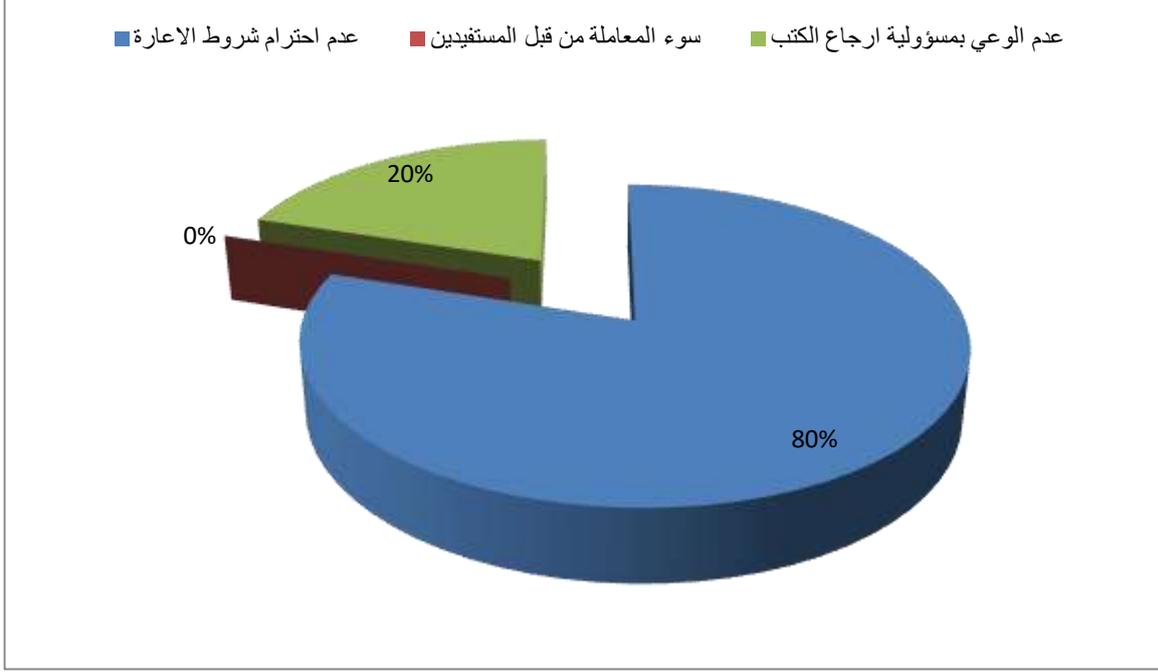
من خلال سؤال فرعي تم طرحه على أفراد العينة التي تواجه صعوبة في التعامل مع المستفيدين والمتمثل في :

"إذا كانت الإجابة نعم ماهي هذه الصعوبات؟"

لاحظنا أن نسبة 80% من أفراد العينة كانت إجاباتهم هي عدم احترام شروط الإعارة ، وهذا ما ظهر لنا من خلال أن المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة لا يحترمون شروط الإعارة والتوقيت المخصص لهم، ما يؤدي إلى ازدحامهم وهذا يعد عائقا كبيرا بنسبة للموظفين ويخلق لهم صعوبات ومشاكل إدارية.

أما نسبة 20% من أفراد العينة كانت إجاباتهم عدم وعي المستفيدين بمسؤولية إرجاع الكتب وهذا يعد من ابرز المشاكل التي يعاني منها القائمين على الإعارة ، وهو ما يمكن ربطه بقلّة الوعي ولا مسؤولية من قبل المستفيدين ويعود لعدم تطبيق قوانين صارمة وعقوبات على من يتأخر في إرجاع الكتب .

المبحث الرابع : دراسة ميدانية



الشكل 6: يوضح الصعوبات التعامل مع المستفيدين للقائمين على الإعارة

• الظروف داخل قسم الإعارة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	7	70%
لا	3	30%
المجموع	10	100%

الجدول 14: يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول الظروف داخل قسم الإعارة إذا ما كانت تصعب من مهامهم.

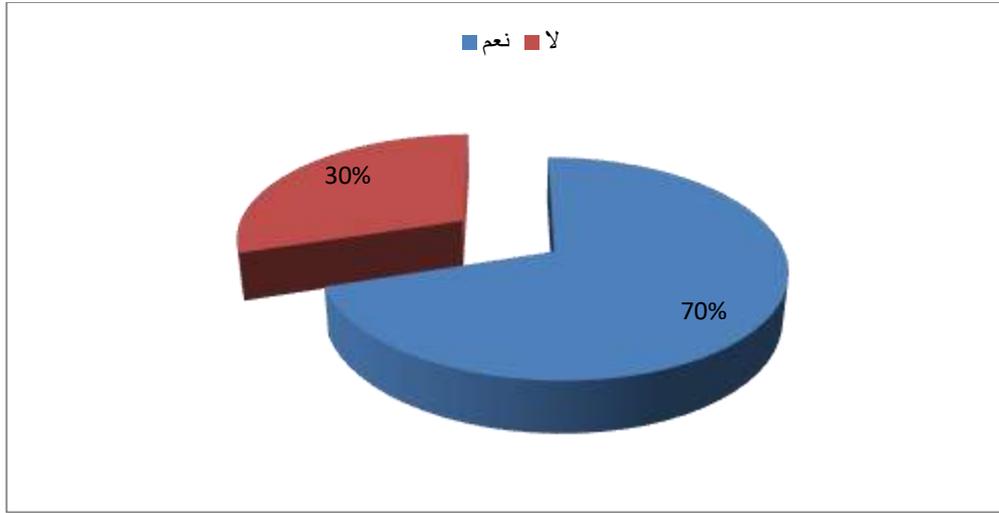
تعد الظروف المحيطة بالعمل، أو الموظف في مكان العمل من أهم العوامل التي تساعد في تحسين مردود الموظف داخل المؤسسة التي يعمل بها، فإذا كانت الظروف مواتية قدم الموظف أفضل مردود، أما إذا كانت الظروف غير مناسبة حصل العكس تماما لذلك طرحنا السؤال التالي:

"هل الظروف داخل قسم الإعارة تصعب من أداء مهامك؟"

من خلال هذا السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة، لاحظنا أن نسبة 70% من أفراد العينة اجابو بنعم، أي أن الظروف داخل قسم الإعارة لا تساعدهم في أداء مهامهم وذلك ما ظهر لنا من خلال الدراسة التي قمنا بها، حيث يعاني الموظفون من ضيق مساحة المبنى بالإضافة إلى عدم توفر بعض الأجهزة التي تساعد في خدمة الإعارة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

أما نسبة 30% من أفراد العينة ،أجابوا بلا اي أن الظروف داخل قسم الإعارة لا تصعب من أداء مهامهم



الشكل7: يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول الظروف داخل قسم الإعارة إذا ما كانت تصعب من مهامهم.

• نقص الإمكانيات في قسم الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الجدول15: يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول إمكانيات قسم الإعارة

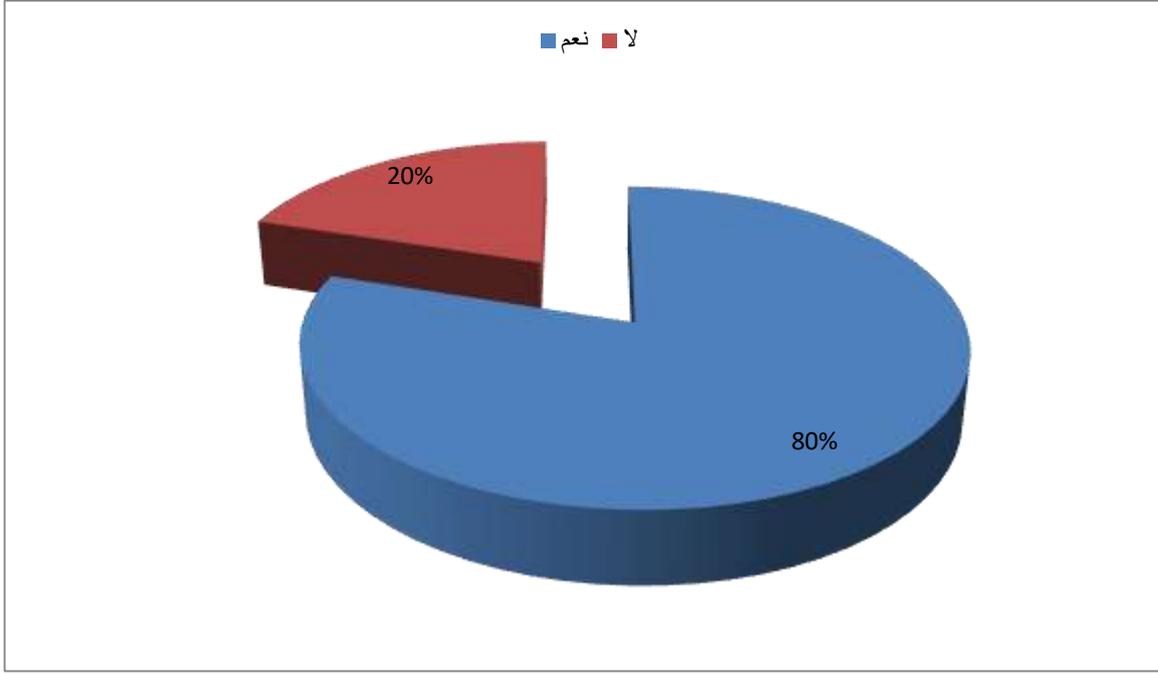
عبر السؤال الذي تم طرحه على أفراد العينة :

"هل هناك نقص في الإمكانيات في قسم الإعارة؟"

لاحظنا أن أغلبية أفراد العينة اي 80% اتفقوا على أن هناك نقص كبير في الإمكانيات في قسم الإعارة، وان المكتبة لا توفر الإمكانيات اللازمة لتحسين نوعية الخدمة وهذا بدا واضحا لنا من خلال احتكاكنا بهم ومعرفة احتياجاتهم ،ومتطلباتهم من اجل تحسين مردودهم.

أما نسبة 20% أكدت انه لا يوجد نقص في الإمكانيات في قسم الإعارة أي أن المكتبة توفر كل الإمكانيات اللازمة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية



الشكل 8: يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول إمكانيات قسم الإعارة

• النقص الموجودة في قسم الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
من ناحية الأجهزة	2	25%
من ناحية مساحة المبنى	2	25%
من ناحية التدفئة والتبريد	1	12.5%
أخرى	3	37.5%
المجموع	8	100%

الجدول 16: يوضح النقص الموجودة في قسم الإعارة

طرحنا سؤالاً آخر على أفراد العينة الذين أجابوا أن هناك نقص في الإمكانيات في قسم الإعارة الذين نسبتهم 80%، بغية معرفة هذه النقص والمتمثل في :

إذا كانت الإجابة نعم فيما تتمثل هذه النقص؟

- من ناحية الأجهزة؟
- من ناحية مساحة المبنى؟
- من ناحية التدفئة والتبريد؟
- أخرى؟

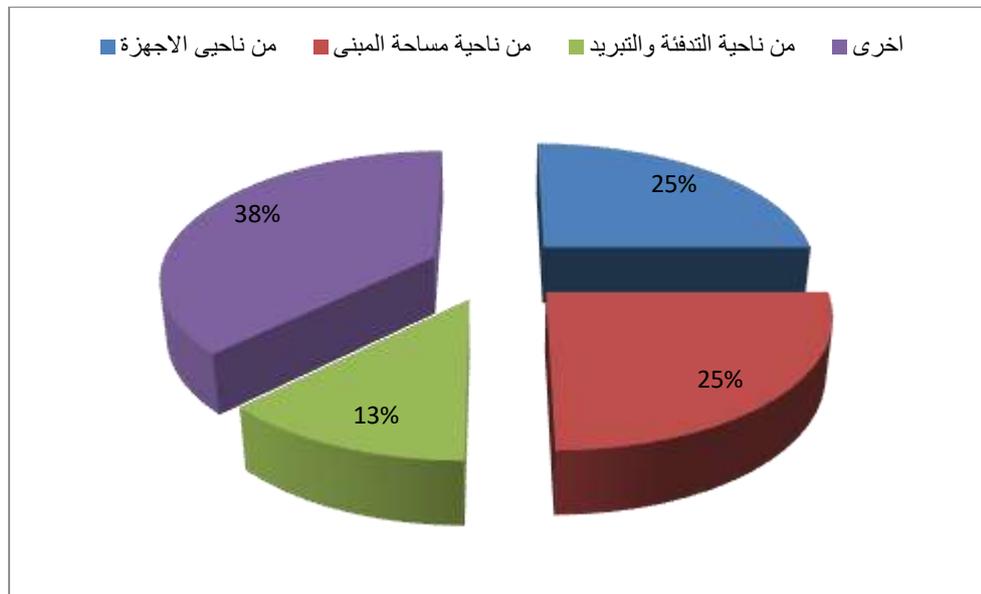
المبحث الرابع : دراسة ميدانية

لاحظنا أن نسبة 25% من أفراد العينة، أكدوا لنا على نقص في الأجهزة في قسم الإعارة، وخصوصا الأجهزة المتطورة المساعدة في عملية الإعارة، لتسهيل مهام الموظفين وهذا يعد نقطة سلبية في المكتبة التي لم تواكب التطورات الحاصلة ،

أما نسبة 25% من أفراد العينة، أكدوا لنا أن مساحة المبنى تعتبر من النقائص الموجودة في قسم الإعارة ،في مكتبة كلية العلوم الإنسانية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة وهذا ما يعيق الموظفين في قسم الإعارة ويصعب من أداء مهامهم لذا وجب توفير المساحة الكافية لهم لتأدية مهامهم في ظروف ملائمة.

أما نسبة 12.5% من أفراد العينة، أكدوا على نقص كبير من ناحية التدفئة والتبريد خاصة مع ارتفاع درجة الحرارة في المكتبة، وهو ما يصعب من أداء مهامهم على أكمل وجه لذلك وجب مراعاة هذا النقص من قبل المكتبة .

أما نسبة 37.5% من أفراد العينة، أضافوا إجابة أخرى غير موجودة في الخيارات و المتمثلة في النقص الكبير في الموظفين في قسم الإعارة، وهذا بدا لنا من خلال الحوار الهامشي الذي أجريناه مع هذه العينة حيث أن نقص الموظفين في قسم الإعارة من ابرز النقائص التي تعاني منها مكتبة كلية العلوم الإنسانية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة لذلك وجب على المكتبة توفير العدد الكافي من الموظفين.



الشكل 9: يوضح نسبة النقائص الموجودة في قسم الإعارة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

هل تجد صعوبة في التعامل مع زملائك في العمل؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	10	100%
المجموع	10	100%

الجدول 17: يوضح رأي أفراد العينة حول إذا ما كانوا يجدون صعوبة في التعامل مع زملائهم

عبر سؤال بسيط طرحناه على أفراد العينة، لمعرفة العلاقة التي تربطهم مع زملائهم في العمل من خلال السؤال التالي:

"هل تجد صعوبة في التعامل مع زملائك في العمل؟"

فلاحظنا أن كل إجابات أفراد العينة، أي نسبة 100% لا يجدون أي صعوبة في التعامل مع زملائهم في العمل وهذا يعتبر أمر جيد لتحقيق أهداف المكتبة وهو ما يتطلب أن تكون علاقات متينة وقوية بين الموظفين وهذا كان واضحا من خلال احتكاكنا معهم حيث لاحظنا مدى التفاهم و التعاون فيما بينهم وهذا يعد أمرا ايجابيا بالنسبة للمكتبة .

• الصعوبة في تقديم خدمة الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	3	30%
لا	7	70%
المجموع	10	100%

الجدول 18: يوضح رأي أفراد العينة حول الصعوبة في تقديم خدمة الإعارة

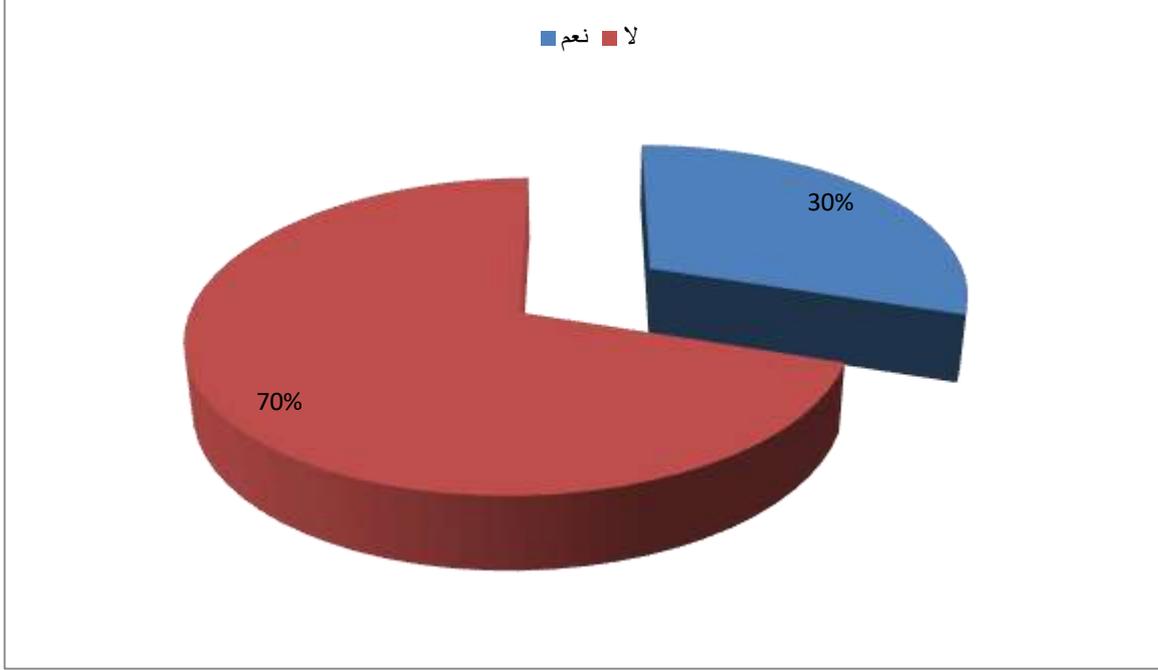
لمعرفة ما إذا كان القائمون على الإعارة يجدون صعوبة في تقديم خدمة الإعارة فطرحنا عليهم السؤال التالي:

"هل هناك صعوبة تواجهها في تقديم خدمة الإعارة؟"

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 70% من أفراد العينة لا يجدون صعوبة في تقديم خدمة الإعارة وهذا يعكس مدى التحكم الكبير من جانب أفراد هذه العينة بخدمة الإعارة ومعرفتهم لكل ما يتعلق بها بحكم الخبرة التي يمتلكونها في قسم الإعارة، خصوصا وفي المكتبات عموما وهذا يؤدي لتقديم خدمة الإعارة في صورة جيدة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

في المقابل أجاب 30% من أفراد العينة أن هناك صعوبة تواجههم في تقديم خدمة الإعارة وهذا راجع لنقص الخبرة في المجال المكتبات ما يفسر عدم فهمهم لعملية الإعارة بشكل واضح لذلك يجدون صعوبة .



الشكل 10: يوضح رأي أفراد العينة حول الصعوبة في تقديم خدمة الإعارة

• الصعوبات التي تواجه القائمين على قسم الإعارة في تقديم خدمة الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نقص التوجيه والتدريب	1	33.33%
نقص الخبرة في مجال المكتبات	0	0%
عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة للحاسوب	0	0%
أخرى	2	66.67%
المجموع	3	100%

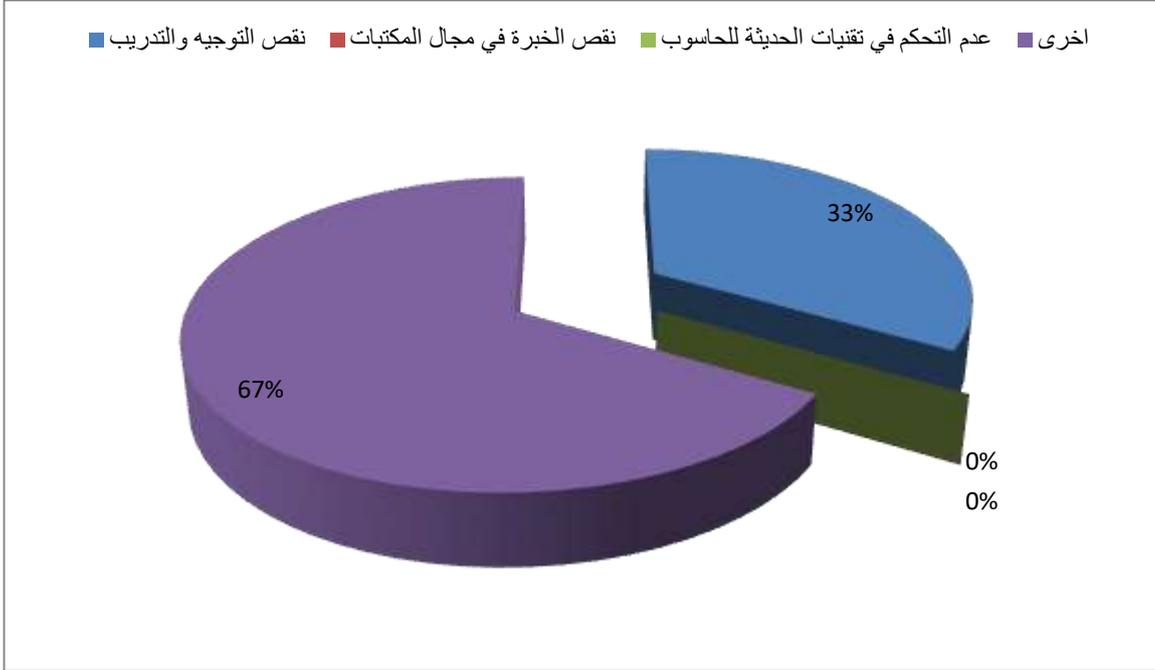
الجدول 19: يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على قسم الإعارة في تقديم خدمة الإعارة

لمحاولة معرفة الصعوبات التي تواجه القائمين على خدمة الإعارة طرحنا السؤال على العينة التي تواجه صعوبة في تقديم هذه الخدمة ويتمثل في:

"إذا كانت الإجابة نعم ماهي هذه الصعوبات؟"

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- نقص التوجيه والتدريب؟
 - نقص الخبرة في مجال المكتبات؟
 - عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة للحاسوب؟
 - أخرى؟
- وجدنا أن نسبة 33.33% من أفراد العينة تعاني من نقص التوجيه والتدريب وهذا ما يفسر الصعوبة التي يواجهها أفراد هذه العينة في تقديم خدمة الإعارة أما نسبة 66.67% من أفراد العينة المدروسة أضافوا صعوبات أخرى :
- إتلاف الطلبة للكتب وهذا يؤدي إلى مهام إضافية للموظفين هم في غنى عنها كتعديل، ترميم الكتب التالفة
 - عدم التوزيع المنتظم الخاص بأوقات الإرجاع على مستوى المخزن
 - التعب والإرهاق أثناء القيام بمهامهم نظرا لضغط الناتج للعدد الكبير للطلبة مقارنة بعدد الموظفين.



الشكل 11: يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على قسم الإعارة في تقديم خدمة الإعارة.

4-IV النتائج العامة لدراسة:

- نسبة 90% من أفراد العينة مستواهم المعرفي حول الإعارة ممتاز ويملكون معلومات كبيرة عن خدمة الإعارة.
- نسبة 60% من أفراد العينة يعتمدون على التكوين الذاتي في تحصيل معارفهم ومعلوماتهم عن خدمة الإعارة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- نقص كبير في التكوين الأكاديمي داخل المكتبة والغياب الكلي لظروف وشروط العمل به.
- يعتبر الطلبة الفئة الفعلية الأكثر استفادة من خدمة الإعارة وذلك راجع كونهم يحتاجونها في التحصيل الدراسي، البحث العلمي، وانجاز المذكرات .
- توفر مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة كل احتياجات مستفيديها من: كتب، ودوريات، وغيرها
- تقوم المكتبة بعملية استطلاع لدراسة أهم احتياجات مستفيديها من مصادر المعلومات.
- تعتمد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة اعتمادا كبيرا على الانظمة الآلية لأداء مهامها .
- تهتم مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة بخدمة الإعارة من خلال توفير كل مايلزم لتحسين نوعية هذه الخدمة.
- الأرصدة في المكتبة تلبى كل احتياجات المستفيدين ضمن التخصصات التابعة لها:تاريخ، اتصال، علم الاجتماع، فلسفة، علم المكتبات، علم النفس...
- تسعى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة لتوفير كل الإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة، إلا أن هناك بعض النقائص في قسم الإعارة وهذا ما أكد عليه أفراد العينة.
- النقائص التي يعاني منها قسم الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة:
 - ✓ نقص كبير في الموظفين في قسم الإعارة
 - ✓ نقص الأجهزة المتطورة التي تساعد في عملية الإعارة
 - ✓ عدم توفر التبريد بشكل كافي
 - ✓ ضيق مساحة المبنى في قسم الإعارة ما يصعب من مهام الموظفين
- يهتم الموظفون في قسم الإعارة بنسبة 80% بحسن المعاملة مع المستفيدين
- يجد بعض الموظفين في قسم الإعارة صعوبة في التعامل مع المستفيدين، تتمثل هذه الصعوبات في :
 - ✓ عدم احترام شروط الإعارة من قبل المستفيدين
 - ✓ عدم وعي المستفيدين بمسؤولية إرجاع الكتب
 - ✓ سوء المعاملة من قبل المستفيدين
- أغلبية الموظفين داخل قسم الإعارة يؤكدون أن الظروف في المكتبة لا تصعب من أداء مهامهم في قسم الإعارة.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- كل الموظفين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة لا يجدون صعوبة في التعامل مع زملائهم في العمل وترابطهم علاقات احترام وتقدير.
- نسبة 70% من أفراد العينة لا يجدون صعوبة في تقديم خدمة الإعارة، أما نسبة 30% من أفراد العينة يجدون صعوبة في تقديم خدمة الإعارة، ومن بين هذه الصعوبات نذكر:
 - ✓ نقص التوجيه والتدريب ما يصعب عليهم فهم أهم العمليات في الخدمة
 - ✓ قلة التكوين المستمر و الأكاديمي للموظفين
 - ✓ التعب والإرهاق نتيجة الضغط الناتج عن العدد الكبير لطلبة مقارنة بعدد الموظفين
 - ✓ سوء المعاملة التي يجدها الموظفون من قبل المستفيدين خاصة الطلبة
 - ✓ إتلاف الطلبة للكتب ما يخلق أعمال إضافية أخرى للموظفين، ترميم وتعديل الكتب وغيرها..

5-IV النتائج على ضوء الفرضيات:

بعد عرضنا لأهم النتائج المتحصل عليها من خلال دراستنا الميدانية وتحليل بيانات المقابلة نحاول مطابقتها مع فرضيات الدراسة ومدى تحققها

❖ الفرضية الأولى:

تمت صياغتها على النحو التالي:

- لدى القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة وعي بخدمة الإعارة.
- بعد اطلاعنا على النتائج المتحصل عليها في المحور الأول للمقابلة المقننة، يمكننا القول أن هذه الفرضية قد تحققت بشكل كبير وهذا من خلال أن نسبة 90% من أفراد عينة الدراسة لديهم معلومات عن خدمة الإعارة بينما 10% فقط لا يملكون معلومات عن هذه الخدمة، وهي نسبة قليلة جدا
- نسبة 59% من أفراد العينة الذين لديهم معلومات عن خدمة الإعارة تحصلوا عليها عن طريق التكوين الذاتي، أما نسبة 33.33% تحصلوا عليها عن طريق التكوين الأكاديمي، في ما نسبة 11.11% تحصلوا عليها عن طريق التكوين المستمر وهذا ما يفسر مدى وعيهم الكبير بخدمة الإعارة

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

- نسبة 100% من أفراد العينة أكدوا على أن الطلبة هم الفئة الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة ، وهذا ما يدل على معرفتهم الكاملة بالفئات المستفيدة من هذه الخدمة
- نسبة 100% من الفئة المدروسة أكدت على أن المكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة ، تلبي احتياجات المستفيدين، وهذا يعكس مدى اطلاعهم بما توفره المكتبة للمستفيدين .
- نسبة 100% من أفراد العينة أكدوا أن مكتبتهم تعتمد على الانظمة الآلية فقط ، وهذا يبين لنا مدى وعيهم بالأنظمة التي تستخدمها المكتبات .

❖ الفرضية الثانية:

- تمت صياغة الفرضية الثانية على النحو التالي:
- يولي القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة أهمية كبيرة بخدمة الإعارة.

بعد تحليل النسب المتحصل عليها من أجوبة أفراد العينة حول إذا ما كان القائمون على المكتبة يولون أهمية بخدمة الإعارة نستطيع القول أن هذه الفرضية تحققت وهذا ما تأكده النسب التالية:

- نسبة 100% من أفراد العينة المدروسة أكدوا أن مكتبتهم تعطي أهمية كبيرة بخدمة الإعارة
- نسبة 100% من أفراد العينة أكدوا أن الأرصد في المكتبة تلبي كل احتياجات المستفيدين
- نسبة 100% من أفراد العينة أكدوا أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة توفر كل الإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة .
- نسبة 80% من الفئة المدروسة أكدوا أن المكتبة لا تتوفر على العدد الكافي من الموظفين ، فيما نسبة 20% أكدوا على أن المكتبة توفر العدد الكافي من الموظفين
- نسبة 80% من العينة يهتمون بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين ، أما نسبة 20% لا يهتمون بحسن المعاملة مع المستفيدين.

الفرضية 3:

تمت صياغتها على النحو التالي:

- تواجه القائمين على الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة العديد من المشاكل.

المبحث الرابع : دراسة ميدانية

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية عبر أجوبة أفراد العينة على أسئلة المقابلة المقننة، يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت بشكل كبير وهذا من خلال المعطيات التالية:

- نسبة 50% من أفراد العينة يجدون صعوبة في التعامل مع المستفيدين ومن ابرز هذه الصعوبات ،عدم احترام شروط الإعارة
- نسبة 70% من أفراد العينة أكدوا أن الظروف داخل قسم الإعارة تصعب من أداء مهامهم
- نسبة 80% من أفراد العينة المدروسة أكدوا على وجود نقص في الإمكانيات في قسم الإعارة من بين هذه النقائص :
 - عدم توفر العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة
 - نقص في الأجهزة
 - ضيق مساحة المبنى
- نقص من ناحية التدفئة والتبريد- نسبة 30% من أفراد العينة يجدون صعوبة في تقديم خدمة الإعارة

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع واقع خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية لجامعة محمد خيضر بسكرة "شتمة" للوقوف على مدى وعي الموظفين داخل المكتبة بخدمة الإعارة، والأهمية التي تحتلها هذه الخدمة في نظر الموظفين، ومعرفة المشاكل التي يواجهونها في تقييم هذه الخدمة وذلك بعد دراسة نظرية تناولنا فيها موضوع المكتبات الجامعية، وأهم الخدمات التي تقدمها للمستخدمين، التي من ضمنها خدمة الإعارة، بالإضافة إلى قيامنا بدراسة ميدانية لمحاولة تطبيق ما هو نظري في الواقع، فكانت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة "شتمة" هي موضوع دراستنا وهذا بإجراء مقابلة مع الموظفين في المكتبة وجمع البيانات وتحليلها، توصلنا إلى أن المكتبة تحاول جاهدة لتلبية احتياجات مستخدميها في خدمة الإعارة و تحاول بذل الجهود لتحسين مستوى الخدمة المقدمة في قسم الإعارة وحث العاملين على حسن معاملتهم والإنصات لطلباتهم وانشغالهم، وتوفير كل الإمكانيات لذلك، إلا أنها تعاني من بعض النقائص التي من شأنها أن تؤثر على نوعية الخدمة، وبات من الضروري على المكتبة توفيرها والمتمثلة في:

- توفير العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة
- توفير أجهزة التدفئة والتبريد بشكل كافي
- محاولة توسيع رقعة مبنى قسم الإعارة لتسهيل الخدمة على الموظفين

وبالتالي فان تسخير كل الإمكانيات البشرية والمادية يساهم بشكل ايجابي في إرضاء المستخدمين من خدمة الإعارة.

قائمة المراجع

الموسوعات والقواميس:

- احمد محمد الشامي ،سيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات . الرياض: دار المريخ للنشر ،1988.
- عبد الغفور عبد الفتاح قاري . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات . الرياض ،ط2 :مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ،2000.

الكتب:

- احمد بدر ،محمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي .القاهرة ، ط4 : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،2001.
- احمد ناهد ،حمدي . مناهج البحث في علم المكتبات . الرياض : درا المريخ ،1979.
- احمد نافع ،المدادحة ،،حسن محمود،مطلق . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات .عمان :مكتبة المجتمع العربي لنشر و التوزيع ، 2012.
- السعيد مبروك إبراهيم .إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة ، الجودة الشاملة ،الهندرة ، إدارة المعرفة ، الإدارة الالكترونية .القاهرة : المجموعة العربية لتدريب ، 2012 .
- أمين النجاوي . مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .عمان: جمعية المكتبات الأردنية ،1982.
- النوايسة، غالب عوض .خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .عمان : دار صفاء، 2000.
- حسن الحداد ، فيصل عبد الله .خدمات المكتبات الجامعية السعودية ،دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ،الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية ،2003.
- حسن سعيد أحمد. المكتبات و أثرها الثقافي و الاجتماعي التعليمي . لقاهرة :دار الفكر العربي ،1991 .
- ربحي مصطفى عليان،أمين النجاوي.مقدمة في علم المكتبات والمعلومات .عمان:دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع،1999.

- ربحي مصطفى عليان.أسس الفهرسة والتصنيف: للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات العربية. عمان: دار صفاء لنشر.
- ربحي مصطفى عليان. البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه .إجراءاته .الأردن ،بيت الأفكار الدولية، د.س .
- ربحي مصطفى عليان . مقدمة في علم المكتبات و المعلومات . عمان :دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ،1999.
- سعود بن عبد الله الحزيمي . خدمات الإعارة الحديثة في المكتبة الحديثة ، ط1.الرياض:مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ،1994.
- سعود بن عبد الله الحزيمي .خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، ط2.الرياض:مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002 .
- عامر قنديلجي .البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات.عمان:دار البازوري العلمية لنشر والتوزيع،1999.
- عمر احمد همشري . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . الأردن : دار صفاء للنشر ،2001.
- عمر احمد همشري . مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . عمان :دار صفاء ،2008.
- مجبل لازم ،المالكي .المكتبات العامة:الأهداف،الإدارة العلمية ،الخدمات المكتبية والمعلوماتية .الأردن:مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ،2000 .
- محمد الهادي . أساليب إعداد و توثيق البحوث العلمية . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1995.
- محمد سرحان علي المحمودي .مناهج البحث العلمي.صنعاء:دار الكتب،2015.
- محمد فتحي عبد الهادي،يسرية محمد ،عبد الحلیم زايد.التكشيف والاستخلاص:المفاهيم والأسس،التطبيقات.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.
- منذر الضامن .أساسيات البحث العلمي.عمان:دار الميسرة لنشر والتوزيع، 2007.
- ناصر محمد، السويدان.التصنيف في المكتبات العربية : دراسة مقارنة لأنظمة التصنيف العالمية ومدى صلاحيتها لتصنيف العلوم العربية .الرياض :دار المريخ للنشر.

الرسائل الجامعية:

- سهام عميمور .المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل،مذكرة نيل شهادة الماجيستر في علم المكتبات ، قسنطينة:جامعة منتوري ،2012.

المواقع الإلكترونية:

- العتوم نانسي ، 30 أبريل 2020 ، المكتبات الجامعية ، تم الاطلاع عليه في [http://www .mobt 3ath.com](http://www.mobt3ath.com) ، 14:15 ، 2022/04/13 . الرابط متاح

كشاف الجداول:

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1	الرصيد الوثائقي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسكرة شتمة	49
2	يوضح توزيع أفراد العينة حول معرفتهم بخدمة الإعارة	53
3	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق حصولهم على معلومات عن خدمة الإعارة	54
4	يوضح رأي أفراد العينة حول الفئة الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة	55
5	يوضح توزيع أفراد العينة حول مدى تلبية مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة لاحتياجات المستفيدين	56
6	يوضح إجابات أفراد العينة حول انظمة الإعارة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة	57
7	يوضح توزيع أفراد العينة حول إذا ما كانت المكتبة تولي أهمية بخدمة الإعارة	58
8	يوضح رأي أفراد العينة حول إذا ما كانت الأرصدة لديهم تلبية احتياجات المستفيدين	59
9	يوضح توزيع أفراد العينة حول رأيهم في توفير المكتبة للإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة	59
10	يوضح توزيع أفراد العينة حول إذا ما كانت المكتبة توفر العدد الكافي من الموظفين	61
11	يوضح إجابات أفراد العينة حول اهتمامهم بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين	61
12	يوضح إذا ما كان القائمون على الإعارة يجدون صعوبة في التعامل مع المستفيدين	62
13	يوضح صعوبات التعامل مع المستفيدين للقائمين على الإعارة	63
14	يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول الظروف داخل قسم الإعارة إذا ما كانت تصعب من مهامهم	64
15	يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول إمكانيات قسم الإعارة	65
16	يوضح النقائص الموجودة في قسم الإعارة	66
17	يوضح رأي أفراد العينة حول إذا ما كانوا يجدون صعوبة في التعامل مع زملائهم	68
18	يوضح أفراد العينة حول الصعوبة في تقديم خدمة الإعارة	69
19	يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على قسم الإعارة في تقديم خدمة الإعارة	70

كشاف الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	يوضح توزيع أفراد العينة حول معرفتهم بخدمة الإعارة	54
2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طرق حصولهم على معلومات عن خدمة الإعارة	55
3	توزيع أفراد العينة حول رأيهم في مدى توفير المكتبة الإمكانات اللازمة في خدمة الإعارة	59
4	يوضح توزيع أفراد العينة حول رأيهم توفير المكتبة للعدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة	61
5	يوضح إجابة أفراد العينة حول اهتمامهم بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين	62
6	يوضح صعوبات التعامل مع المستفيدين للقائمين على الإعارة	64
7	يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول الظروف داخل قسم الإعارة إذا ما كانت تصعب من مهامهم	65
8	يوضح توزيع رأي أفراد العينة حول إمكانيات قسم الإعارة	66
9	يوضح النقائص الموجودة في قسم الإعارة	67
10	يوضح أفراد العينة حول الصعوبة في تقديم خدمة الإعارة	69
11	يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على قسم الإعارة في تقديم خدمة الإعارة	70

الملاحق

الملحق 1: المقابلة المقتنة

المحور الأول: مدى وعي القائمين على المكتبة بخدمة الإعارة

1. هل لديك معلومات عن خدمة الإعارة ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة نعم من اين استقيت معلوماتك؟
-تكوين أكاديمي -تكوين ذاتي - تكوين مستمر
2. ماهي الفئات الفعلية المستفيدة من خدمة الإعارة ؟
الأساتذة الطلبة الموظفين
3. هل تعتقد أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة تلبي الاحتياجات الفعلية للمستفيدين؟
4. ماهي نوع الانظمة المعتمدة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة ؟
- الانظمة اليدوية - الانظمة الآلية - الانظمة المحوسبة

المحور الثاني: أهمية الإعارة بنسبة للموظفين

1. هل تعتقد أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة تولي أهمية بخدمة الإعارة ؟ نعم لا
2. هل تعتقد أن الأرصدة لديكم تلبي احتياجات المستفيدين؟ نعم لا
3. هل توفر المكتبة كل الإمكانيات اللازمة في خدمة الإعارة ؟ نعم لا
4. هل توفر المكتبة العدد الكافي من الموظفين في قسم الإعارة ؟ نعم لا
5. هل يهتم القائمين على الإعارة بحسن المعاملة اتجاه المستفيدين؟ نعم لا

المحور الثالث: المشاكل التي تواجه القائمين على خدمة الإعارة

1. هل تجد صعوبة في التعامل مع المستفيدين؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة نعم ما هي هذه الصعوبات؟
-عدم احترام شروط الإعارة
-سوء المعاملة من قبل المستفيدين
-عدم الوعي بمسؤولية إرجاع الكتب
2. هل الظروف داخل قسم الإعارة تصعب من أداء مهامك؟ نعم لا

3. هل هناك نقص في الإمكانيات في قسم الإعارة؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة نعم فيما تتمثل هذه النقائص؟

- من ناحية الأجهزة من ناحية مساحة المبنى من ناحية التدفئة و
التبريد

غيرها إن وجدت

4. هل تجد صعوبة في التعامل مع زملائك في العمل؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة نعم ما هي هذه الصعوبات؟

-عدم احترام المهام

-وجود صراعات شخصية

-عدم الانضباط في العمل

5. هل هناك صعوبة تواجهها في تقديم خدمة الإعارة؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة نعم ما هي هذه الصعوبات؟

-نقص التوجيه والتدريب

-نقص الخبرة في مجال المكتبات

-عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة للحاسوب

-أخرى إن وجدت....

الملحق 2: صور عن المكتبة

المدخل الخارجي للمكتبة



باب المكتبة



قسم الإعارة



تجهيزات قسم الإعارة



الملخص باللغة العربية:

تناولت هذه الدراسة احد أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية، ألا وهي خدمة الإعارة، باعتبارها خدمة أساسية في المكتبة وتعكس مدى نجاح المكتبة، فكلما كانت خدمة الإعارة مواكبة لتطور الحاصل وذات جودة ومستوى عالي، كلما انعكس ذلك على نجاح المكتبة في إرضاء مستفيديها.

وتعالج هذه الدراسة في شقها النظري، (تعريفها و أنواعها ... الخ)، وكذا في شقها التطبيقي دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر محاولين التعرف على واقع خدمة الإعارة في المكتبة، من وعي للموظفين بهذه الخدمة والمشاكل التي تواجههم في تقديمها و الإمكانيات التي توفرها المكتبة لهم ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة البسيطة والمقابلة المقننة لجمع البيانات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الموظفين لديهم وعي بخدمة الإعارة ويولونها أهمية كبيرة، إلا أنهم يواجهون العديد من العراقيل والمشاكل التي تواجههم في تقديم خدمة الإعارة.

الكلمات المفتاحية:

خدمة الإعارة – المكتبات الجامعية – الخدمات المعلومات – احتياجات المستفيدين – الموظفين

Résumé :

Cette étude a examiné l'un des services les plus importants dans les bibliothèques universitaires, c' est le service de prêt ,parce que elle est un service de base dans la bibliothèque universitaire , il montre son degré de réussite ,lorsque le service de prêt est bien développé la bibliothèque apporte plus de satisfaction aux ses utilisateurs. Cette étude traite dans le partie théorique (sa définition , ses types....etc.) , et dans le partie pratique l'étude sur le terrain à la bibliothèque Faculté des sciences humaines et sociales de l'Université Mohamed kheider de Biskra -Chitma pour en savoir plus sur la réalité du service de prêt dans lequel évalue la sensibilisation des personnels à ce service et les problèmes auxquels ils sont confrontés lors de service de prêt et les moyens offerts par la bibliothèque dans cette étude nous sommes appuyés sur l'observation simple et l'entretien rationne pour la collecte de données. Cette étude a conclu que les personnels sont conscients du service de prêt mais ils ont des difficultés et des problèmes lors de ce service.

Les mots clés : Le service de prêt, les bibliothèques universitaires, le service de bibliothèque, les besoins d'utilisateurs , les personnels.