

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الثقافة

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الوادي

الملتقى المغاربي الأول

نحو تطوير وعصرنة خدمات المعلومات في المكتبات العامة الطرق

والاستراتيجيات

عنوان المداخلة

خدمات المعلومات : الوصول للمعلومات في المكتبات العامة

مكتبة المطالعة العمومية أم البواقي

<p><u>هاجر نابتي</u> طالبة دكتوراه جامعة القاهرة</p> <p>nizarzahro@gmail.com</p>	<p><u>بوبقيرة سناء</u> أستاذة المكتبات جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة</p> <p>Sanbob267@gmail.com</p>
--	--

المستخلص :

الغرض من هذا البحث هو التعرف على خدمات المعلومات بالتركيز على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بأم البواقي والتي توصلنا على أنها مؤسسة ثقافية تعليمية فكرية و تثقيفية تعمل على إفادة كافة الفئات العمرية كما أن أهمية الكتاب تأتي عن أهمية المادة العلمية الذي يحتويه، كما قد لا يكون بمقدور الفرد اقتناء هذه الكتب ، ومن هنا يأتي دور المكتبة في عملية تزويد المستخدمين بالمعلومات، من خلال فتح أبوابها لجمهور المستخدمين للاطلاع و القراءة والبحث، وهذا دور رائد قامت بتأديته المكتبة .

مقدمة :

تعتبر المكتبات العامة وشعارها لمن لا يقرأ ليقرأ مركزاً يوفر للمستفيد ما يحتاجه وما ينفعه ولها دور في إرشاده وتوجيهه كما تعمل على رفع مستوى الإدراك للمستفيدين ونشر القيم التقدمية والوعي الثقافي وتعليم وتربية الأجيال لتأخذ دورها في بناء المجتمع وتحقيق أهدافه كما تعتبر مركز إشعاع فكري وإتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة ويكون عن طريق سياسة تنمية مقتنياتها وتنظيمها من قبل أخصائي المعلومات المؤهلين للقيام بدورهم تجاه إتاحة المعلومات ، وهذه الإتاحة تكون من خلال تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للإفادة منها عبر خدمات المعلومات المختلفة التي تقدمها المكتبات للمستفيدين. وهو ما يميز المكتبة .

1- الجانب المنهجي:

1-1 مشكلة الدراسة:

تعتبر المكتبات العامة صرحا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف وواع هذا الدور لا يكون إلا من خلال خدمات المعلومات التي تعتبر المبرر الرئيسي لوجود المكتبات العامة ،وتحويلها إلى مراكز معلومات من خلال تقديم خدمات فعالة للمستفيدين بتحقيق الاستفادة منها وتيسير سبل الوصول إليها وإتاحتها لطلابها على أكمل وجه وهذا ما يصطلح عليه بخدمات المعلومات ، من هنا نطرح الإشكالية :ما دور وفعالية خدمات المعلومات في إتاحة وتيسير سبل الوصول والاستفادة من المعلومات في المكتبات العامة .

ما نلاحظه هنا هو أن هاته الإشكالية تطرح عدة تساؤلات نوردتها كآلاتي :

- ✓ ما مفهوم خدمات المعلومات و ما هي أنواع خدمات المعلومات؟
- ✓ هل تقوم خدمات المعلومات بوظائفها في عملية إتاحة المعلومات ؟
- ✓ ما هي مقومات الوصول إلى خدمات معلومات جيدة في المكتبات العامة ؟
- ✓ هل هناك معوقات تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات ؟

2-1 أهمية الدراسة :

انطلاقا من أهمية المكتبات العامة في حياتنا فهي جزء لا يتجزأ من جميع الخبرات الإنسانية و من مسيرتنا الثقافية والاجتماعية المتمثلة أساسا في دعم البحوث العلمية التي تعتبر مصدر المعلومات بالإضافة إلى أهميتها في صنع القرارات على مختلف المستويات وجب إيجاد الطرق والوسائل الكفيلة بتحقيق الاستفادة منها وتيسير سبل الوصول إليها وإتاحتها لطلابها على أكمل وجه وهذا ما يصطلح عليه بخدمات المعلومات ، من هنا تبرز أهمية دراسة هذا الموضوع الذي يعتبر المقياس الرئيسي لمدى نشاط ونجاح المكتبة العامة في تحقيق أهدافها.

3-1 أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على :

- مفهوم وخدمات المعلومات المقدمة في المكتبات العامة ومحاولة تبيان مكانتها وذلك من خلال أهميتها ودورها في إتاحة المعلومات ومتطلبات تحقيقها ونجاحها .
- محاولة الإحاطة بأنواع الخدمات المقدمة من قبل مكتبة المطالعة العمومية ام الواتي .

- تكوين فكرة حول أهمية خدمات المعلومات في مسار الوصول إلى المعلومات وتسهيل وتطوير البحث العلمي .

- واقع الخدمات المقدمة من قبل المكتبة ومستقبل خدمات المعلومات على مستوى المكتبة

4-1 فرضيات الدراسة :

* تعتبر خدمات المعلومات المبدأ الرئيسي لنجاح نشاط المكتبة العامة .

* استفادت المكتبات العامة من خدمات المعلومات يكون من خلال تشاطر المعارف وإتاحتها .

5-1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ومن ثم استخدام أدوات لجمع البيانات من المقابلة والملاحظة، ما يسمح لنا باستنباط النتائج المتعلقة بالظاهرة.

2/ الجانب النظري :

2-1 مفهوم المكتبات العامة :

هي جامعات شعبية تعطي العلم حرا لكل من يقصدها فهي تخدم كل فئات الشعب عمالا ، فلاحين ، صناع وتجار طبيبا ومهندسا، عالما ومتعلما طفلا ،شابا وكاهلا...أي تخدم كل أبناء الشعب على اختلاف أعمارهم ومهنتهم وميولهم ورغباتهم وثقافتهم¹.

* يعرفها مجبل لازم المالكي على أنها : مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني و الحضاري وتنظيمه وتسهيل مهمة تقديمه إلى مختلف شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية كما أنها تمثل مظهرا حضاريا وديمقراطيا على اعتبارها تقدم خدماتها مجانا لعموم المستفيدين دون تمييزهم بين جنس دين أو طبقة معينة مما يعطيها الأولوية في التثقيف والتوعية الجماهيرية وخدمات البحث الحر ومتابعة تطورات العلم والمعرفة².

1 - محمد , هاني .خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات .ط1.د.م:العلم والإيمان ، 2014.ص.113.
2 - لازم المالكي ،مجبل .المكتبات العامة .عمان : الوراق ،2000.ص. 11.

2-2 أهداف وأغراض المكتبات العامة :

- ❖ إتاحة المصادر المختلفة للمطبوعات لجميع فئات المستفيدين مع إرشادهم للاستفادة من مقتنيات المكتبة بما يحقق غاية التعلم الذاتي .
 - ❖ المكتبة العامة مركز للحصول على المعلومات الصحيحة يستمد منها الأهالي الأخبار الحقيقية عما يدور حولهم من أحداث على جميع المستويات المحلية والوطنية .
 - ❖ رفع المستوى الفني والعلمي والوظيفي والسياسي والمهني للبيئة التي تخدمها المكتبة ، وذلك من خلال إطلاعهم أو مشاهدتهم لأحدث ما كتب في مجالات أعمالهم واختصاصهم .
 - ❖ المساهمة في حل مشكلة الفراغ عند المواطنين خاصة في مواسم الإجازات ، واستغلال هذا الوقت في القراءة والبحث بما يعود بالفائدة على المستفيدين من خدمات المكتبة.
 - ❖ المشاركة في مشاريع محو الأمية ، وبرامج تعليم الكبار وخدمة المجتمع.
- المعاونة في تحقيق أهداف التعليم الرسمي ، بتشجيع الطلاب على القراءة والبحث في أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها ، خاصة تلك التي تتصل بالمنهج وتسانده.³

3-2 أهم الوظائف التي تقوم بها المكتبة العامة:

- ✓ وظيفة تثقيفية: لأنها تعمل على توفير مصادر المعلومات، التي تسهم في تنمية الثقافة لدى أفراد المجتمع.
- ✓ وظيفة تعليمية: لأنها تعمل على توفير المعرفة لكافة أبناء المجتمع، فهي تعمل على توفير الخدمات للأطفال، خاصة ما قبل المدرسة، ومن ناحية ثانية، تقدم الخدمات والمعلومات للكبار كذلك .
- ✓ وظيفة إعلامية: لأنها تعمل على توفير الوسائل الثقافية والإعلامية المناسبة، من كتب ونشرات ، ومطويات ورقية، تجيب من خلالها على استفسارات الجمهور، وتقديم المعرفة له.
- ✓ وظيفة ترويحية: وذلك لأنها تعمل على اقتناء مصادر المعلومات، التي يمكن قراءتها لأغراض استثمار أوقات الفراغ بشكل مجدٍ، بدلاً من تضييعها في اللهو واللعب فيما لا ينفع.⁴

³ محمد الهجرسي سعد ، حسب الله سيد .المكتبات والمعلومات والتوثيق :أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي .الإسكندرية :دار الثقافة العلمية ، 1998 .ص.ص.172-174.

⁴ - بدر، أحمد. أساسيات في علم المعلومات والمكتبات .الرياض :دار المريخ للنشر .د.ت.ص.ص. 256-260.

4-2 مشكلات المكتبات العامة:

- ✓ تتبع معظم المكتبات للعديد من الوزارات والهيئات وليست تحت إشراف موحد _مثل قصر الثقافة.
- ✓ عدم توفر الإمكانيات المادية والمالية.
- ✓ عدم توفر الأوعية غير الورقية من غير الأوعية السمعية البصرية والمكتبة الرقمية والانترنت.⁵

5-2 تعريف خدمات المعلومات :

يعرفه المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها " خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب إنتباه المستخدمين إلى المعلومات التي بحوزتها وذلك توقعاً لطلبها ، ويتم هذا عن طريق ورقة الأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتراسات من المقالات المنشورة في المجالات"⁶

كما يعرفها حشمت قاسم يرى بأنها : " الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات و الذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية ، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات ، أي أن كل خدمة تهدف إلى مساعدة المستخدم على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يضعها تفجر المعلومات أمامه"⁷

6-2 عوامل ظهور خدمات المعلومات :

يمكن تلخيص الأسباب التي أدت إلى ظهور خدمات المعلومات في مايلي

- ✓ الانفجار المعلوماتي وارتفاع معدلات الإنتاج الفكري .
- ✓ تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من كتب ، دوريات ، رسائل جامعية ، براءات إختراع ، ...
- ✓ تعدد لغات الإنتاج الفكري وبالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرأها الكثير من الباحثين .
- ✓ تعقد إحتياجات الباحثين مع تعمق و اتساع المعرفة .
- ✓ إرتفاع تكاليف الإنتاج الفكري ، حيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع إحتياجاتها مما ينشر في العالم .

⁵ - المرجع السابق. المكتبات العامة. لازم المالكي مجيل. ص. 121.

⁶ - حسب الله ، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات . الرياض: دار المريخ ، 1998. ص. 572 .

⁷ - حشمت ، قاسم . خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة، 1984. ص. 65.

- ✓ سرية و محدودية النشر و التوزيع .
- ✓ نقص الوسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ و استرجاع المعلومات.
- ✓ تكرار الجهود خاصة بالنسبة للأعمال البيبليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلا عن صعوبة البحث في هذه الأعمال التي تتبع أساليب مختلفة في تحديدها للمعلومات.⁸

7-2 دور خدمات المعلومات ووظائفها :

الوظيفة الأساسية لأي خدمة معلومات هي الوساطة بين جمهور معين من المستخدمين و مجموعات مصادر المعلومات المطبوعة و غير المطبوعة و ذلك بطريقة فعالة و اقتصادية قدر الإمكان أي أن مهمتها هي ضمان توفير جميع الوثائق و المعلومات التي يمكن أن يحتاجها أي عضو من مجتمع المستخدمين و قتما شاء و في هذا الإطار يبرز حشمت قاسم دور خدمات المعلومات بقوله : إذا كانت المعلومات سلعة فإن مراكز المعلومات هي المنافذ لتسويق هذه السلعة و خدمات المعلومات هي وسيلة ترويج لها ، و إذا كانت المعلومات طاقة فإن أجهزة المعلومات هي المسؤولة عن تحويل هذه الطاقة إلى قوة دفع في خدمة برامج و أهداف التنمية الشاملة.⁹

8-2 خدمات المعلومات :

ويمكن تفصيل خدمات المعلومات من حيث طريقة تقديم الخدمة إلى خدمات تقليدية و خدمات غير تقليدية أو إلكترونية، و قد بدأت المكتبات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي بدمج الخدمات التقليدية مع الخدمات المدعمة إلكترونياً، كخدمات المراجع و الرد على الاستفسارات و الإرشاد و يمكن تقسيم خدمات المعلومات إلى الأتي:

1- خدمات الإعارة و تنقسم إلى قسمين :

* الإعارة الداخلية : تتم داخل المكتبة و ذلك بالسماح للمستخدم بالاطلاع على كافة مقتنيات المكتبة داخلياً، مثل : الكتب النادرة، و المخطوطات ، و الخرائط ، و الكتب المرجعية، و أوعية المعلومات الإلكترونية، و الكتب المحجوزة لكثرة استخدامها مع قلة النسخ الموجودة منها، و غيرها من أوعية المعلومات ذات الطبيعة الخاصة.

* الإعارة الخارجية : و تعرف بأنها مجموعة من الإجراءات تقدمها المكتبة للمستخدمين ليتمكنوا من استعارة أوعية المعلومات و الاستفادة منها خارج و تعتبر الإعارة الخارجية واحدة من أهم الخدمات التي

⁸ - عبد الهادي ، محمد فتح ي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة : دار غريب للنشر ، 1983. ص.143.

⁹ النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستخدمين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر ، 2000. ص.145.

تقدمها المكتبات ، المكتبة وفق ضوابط معينة تضعها إدارة المكتبة العامة واحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

وتشمل خدمات الإعارة الخارجية في المكتبات العامة ما يلي

1.الإعارة الخارجية.

2.تجديد الإعارة للمواد المستعارة.

3.حجز الكتب عند استرجاعها للمستفيدين الذين في حاجة لها.

4.متابعة المواد المتأخرة.

5.الإعارة المتبادلة بين المكتبات

2- الخدمات المرجعية :

يقصد بمفهوم الخدمات المرجعية" الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين، وقد ساعدت التقنية على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير، وظهرت أساليب جديدة أثرت بشكل مباشر وإيجابي على طريقة تقديم هذه الخدمة. ويتمثل هذا التأثير في:

1.السرعة في تلقي الأسئلة والاستفسارات والرد عليها.

2.ظهور أساليب جديدة ومتميزة في الاتصال والتواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع مثل البريد

الإلكتروني، الحوار المباشر

الإلكتروني.

3.توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل من الطرفين) "المكتبة والمستفيد.

3- خدمات التكشيف والاستخلاص :

نسبةً لحاجة العلماء والباحثين إلى الإلمام بكل ما ينشر في تخصصاتهم في عصر الانفجار المعرفي، وعجز الوسائل التقليدية المتبعة في المكتبات عن تلبية احتياجاتهم، ظهرت عمليات فنية متخصصة لتحليل محتويات أوعية المعلومات وتنظيمها بحيث يسهل استرجاع المعلومة المطلوبة منها، وهو ما يعرف بخدمات التكشيف والاستخلاص

- التكشيف : وهي من الخدمات الأساسية التي تعنى بالتحليل الموضوعي لمصادر المعلومات ينتج عنها الكشف وهو عبارة عن دليل منهجي منظم للأفكار أو المصطلحات المحتواة في أوعية المعلومات المختلفة تمثل في شكل مداخل رئيسة وفرعية، ترتب وفق نظام معين تسهيلاً ، لوصول المستفيد للمعلومة المطلوبة بأقل جهد وأسرع وقت.

- الاستخلاص : المستخلصات فتعرف على أنها:" عبارة عن أعمال تقدم ملخصة مكثفة شاملة، ذات دلالة وأهمية، ومصاغة بطريقة معينة لتعريف المستفيد بمحتويات وعاء معلومات معين دون الرجوع إليه، كما تقدم له معلومات ببيولوجرافية كاملة عن هذا الوعاء ليستطيع الوصول إليه عند الحاجة. ويمكن أن يظهر المستخلص مع الوعاء، أو منفصل عنه في شكل دورية متخصصة في هذا المجال.

4 - خدمات الإحاطة الجارية : الإحاطة الجارية بمعناها البسيط هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثاً. وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة. وتعتبر خدمة الإحاطة الجارية من خدمات المعلومات المهمة، وهي عملية استعراض المعلومات المختلفة وبأشكالها الورقية والإلكترونية الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين من أجل إحاطتهم علماً بها وهنالك أساليب وطرق مختلفة يمكن للمكتبات إتباعها من أجل تقديم هذه الخدمة، منها على سبيل المثال: البث الانتقائي للمعلومات، نشرة المعلومات ، نشرة الإضافات الجديدة، لوحة الإعلانات والعرض، تنظيم معارض الكتب .

5 - خدمات البحث بالاتصال المباشر: ظهرت هذه الخدمة في العقد السادس من القرن الماضي، وتعرف بأنها:" عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية، التي تزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة ألياً . وهذه الخدمات تتفاوت من مكتبة لأخرى، فما تقدمه مكتبة ليس بالضرورة أن تقدمه مكتبة أخرى،

ويرجع هذا إلى طبيعة كل مكتبة ومجتمع المستفيدين منها، إلا أن ابرز الخدمات التي يمكن أن نجدها في جميع المكتبات تقريبا هي :

1 - الفهرس المباشر للمكتبة : تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحويه وتقنيه المكتبة من مصادر المعلومات.

2- مصادر المعلومات الإلكترونية: تعد مصادر المعلومات الإلكترونية، أو ما يطلق عليها البعض مصادر المعلومات المحوسبة جزءاً مهماً، لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة.

3 خدمات البحث في قواعد المعلومات : و هي من أهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات على توفيرها للمستفيدين، نظراً لما تتميز به هذه القواعد من خصائص وإمكانات. ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين:

ا- انشاء قواعد بيانات خاصة بالمكتبة

ب- الاشتراك في قواعد المكتبات المحلية والدولية .-

6- خدمات تدريب المستفيدين :

من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات العامة بشكل عام وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات لهم، كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة لهم بهدف تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات، وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الالكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها، والمهارات المكتبية الأساسية، وتقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وإمكاناتها مثل

- إعداد اللوحات الإرشادية المناسبة لمكان المكتبة ومبانيها وأقسامها ومجموعاتها منها ما هو خارج المكتبة ومنها ما يكون في مدخل المكتبة ليعين مخطط المبنى وطوبقه وأقسامه المختلفة

- إعداد الوريقات والمطويات حول المكتبة ومجموعاتها وإمكاناتها وخدماتها تتناول التعريف بالمكتبة وموقعها

ومجموعاتها وخدماتها في مطويات بسيطة تزود بالصور والمخططات والجدول وغيره.

- إعداد الكتيبات والموجزات الإرشادية الموجزة والتفصيلية.

7- خدمات الترجمة : الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن

للمكتبات العامة أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي :

1- تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.

2- إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.

3- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.

4- مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.

5- توفير برامج الترجمة الآلية

8- خدمات التصوير والاستنساخ: وتعتبر من الخدمات الأساسية والضرورية ، وبخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعارتها. وتمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو الخزن الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي. وتستفيد المكتبة الجامعية من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق من تصويرها، وتوفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الأصل¹⁰

3- الإطار الميداني للدراسة :

1-3- مجالات الدراسة :

- المجال الجغرافي :

- أجريت الدراسة على حدود المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي أم البواقي وكل من قسمي معالجة الرصيد الوثائقي بمصلحته معالجة الرصيد الوثائقي ومصلحة الاقتناء وقسم خدمة المستعملين بمصلحته مصلحة النشاطات ومصلحة توجيه القراء .

- المجال الزمني: شهر ديسمبر من سنة 2017.

2-3- مجتمع وعينة الدراسة :

شملت الدراسة مسؤول المكتبة العامة مالك بن نبي في أم البواقي .

3-3- أدوات جمع البيانات :

بالإضافة إلى تقنية الملاحظة، فقد استخدمنا أداة المقابلة لجمع بيانات الدراسة وذلك بصياغة 14 سؤالاً

3-4 تحليل إجابات المقابلة :

- تعريف المكتبة مجال الدراسة :

تأسست بمرسوم إنشاء المكتبات العامة تحت تسمية مالك بن نبي 2008 كانت تابعة للمكتبة الوطنية وفي 2010 تم افتتاحها رسمياً تقدر مساحتها 6007 متر مربع بالنسبة لمصالحها نجد فرع المستخدمين وفرع الوسائل العامة فرع الميزانية والمحاسبة ، قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه وينقسم لمصلحتين معالجة الرصيد ومصلحة الاقتناء ، قسم خدمة المستعملين وينقسم مصلحة النشاطات ومصلحة توجيه القراء. يبلغ عدد موظفيها 101 :بمجموع 67رجل و 34 امرأة. بجميع ملحقاتها. أما موظفي المكتبة فعددهم 22 يتوزعون على المناصب وثنائقي أمين محفوظات، مساعد وثنائقي ، و مكتبي وثنائقي أمين محفوظات أما مسؤول المكتبة متصرف رئيسي

- شيخ ادريس محمد . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية . اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

- ✓ عدد مقتنيات المكتبة 9800 عنوان بما يقابل 220 ألف نسخة وهو ما يؤكد إثراء المكتبة لأرصدها حيث نجد تاريخ الجزائر أدب، روايات، شعر، قواميس، أدب فرنسي
- ✓ في سنة 2017 عدد المنخرطين في المكتبة عددهم 1732 وأغلبهم طلبة وأساتذة أطفال حيث استطاعت المكتبة من تخفيف العبء على المستفيدين من التنقل للمكتبة الوطنية أو المكتبة الجامعية .
- ✓ التصنيف المستخدم في المكتبة تصنيف ديوي العشري في الطبعة الجديدة 21.
- ✓ بالنسبة للنشاطات التي تقوم بها المكتبة فهي طيلة السنة مواكبة لكافة التظاهرات حيث نجد تظاهرة قراءة في احتفال، تظاهرة السبع للطفل، تظاهرة ربيع القراءة، خارجات ميدانية بالمكتبة المتنقلة ندوات فكرية وعلمية معارض طيلة السنة وخاصة في المناسبات الوطنية والثقافية .
- ✓ تقدم المكتبة خدمات المعلومات المتمثلة في :
- * خدمة الاطلاع الداخلي من خلال توفير الجو المناسب للاطلاع.
- * خدمة الإعارة الخارجية وتقدم لمنسوبي الجامعة بمختلف فئاتهم، وللمجتمع الخارجي وفق ضوابط محددة.
- * كانت المكتبة تقدم خدمة التصوير حيث يمكن للطلاب من خلالها تصوير ما يخص العملية التعليمية، وفقاً للضوابط التي تضعها المكتبة. ثم ألغت هذه الخدمة .
- * الخدمة المرجعية والرد على الأسئلة والاستفسارات المقدمة من المستفيدين، وذلك بالاعتماد على المصادر المرجعية مثل المعاجم ودوائر المعارف والأدلة والتقارير .
- * خدمة الإرشاد والتوجيه للمستفيدين ، بشكل فردي أو جماعي حين تستقبل المكتبة مجموعات من الطلاب بإشراف بعض موظفي المكتبة المعلومات حول كيفية استخدام المكتبة والخدمات التي تقدمها في إطار حرص المكتبة على تعريف منسوبي المكتبة بخدماتها.
- * خدمة الإحاطة الجارية حيث تقوم المكتبة عبر موقعها على التواصل الاجتماعي فيس بوك بتعريف المستفيدين بما وصل إليها حديثاً من مصادر المعلومات وعن طريق اللوائح .
- * معارض الكتب والمحاضرات

* تتيح المكتبة الإلكترونية للباحثين والدارسين إمكانية تصفح وطباعة وتحميل كافة البيانات والمعلومات التي توجد بها .

✓ تقف سياسة تنمية المكتبة لمقتنياتها عن طريق الشراء والإهداء ما يدل على سعيها على تنوع وإثراء رصيدها وتقديم خدمات معلومات أفضل .

✓ تقدم المكتبة العامة خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة في المناسبات الخاصة بهم كعمل معارض لإشغالهم ونشاطاتهم وتكريم المتفوقين على حسب نوع الإعاقة .

✓ تقدم المكتبة العامة تكوين لموظفيها داخل المكتبة ويشرف عليهم دكاترة في نخصص المكتبات .

3-5 نتائج عمل ضوء الفرضيات :

✓ أكدت الدراسة عن أهمية المكتبة العامة من خلال النشاطات وخدمات المعلومات التي

تقدمها فنجاحها مرهون بنجاح خدماتها التي تقدمها للمستفيدين

✓ برهنت الدراسة استفادات المكتبات العامة من خدمات المعلومات يكون من خلال

تشاطر المعارف وإتاحتها وهو ما بين انخراط كل الفئات العمرية في المكتبة وإقبالهم

حيث توفر المادة العلمية وما تقدمه من مساعدة في الاقتصاد في الوقت وكذا الجهد

في الوقت عند البحث اضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها .

التوصيات :

✓ القيام بعملية التكشيف والاستخلاص .

✓ إخراج الخدمات من الإطار الروتيني الكلاسيكي وخلق خدمات تواكب التطور

التكنولوجي كخدمة البحث في الفهرس الآلي المتاح على الخط .

خاتمة :

تعتبر خدمات المعلومات في المكتبات العامة حجر الأساس بقيام المكتبة بدورها الرسمي وهو إتاحة كل مقننياتها واستفادة جميع الفئات العمرية منها والوصول لرضاهم كما أن أهمية الكتاب تأتي عن أهمية المادة العلمية الذي يحتويه، ومن هنا قد لا يكون بمقدور الفرد اقتناء هذه الكتب، ومن هنا يأتي دور المكتبة في عملية تزويد المستفيدين بالمعلومات، من خلال فتح أبوابها لجمهور المستفيدين للاطلاع و القراءة والبحث، وهذا دور ارائد قامت بتأديته المكتبة .

قائمة المراجع :

- 1- محمد , هاني .خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات .-ط1د.م:العلم والإيمان ، 2014.
- 2- لازم المالكي ، مجبل .المكتبات العامة .عمان : الوراق ، 2000
- 3- محمد الهجرسي سعد ، حسب الله سيد .المكتبات والمعلومات والتوثيق :أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي .الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ، 1998 .
- 4- بدر، أحمد. أساسيات في علم المعلومات والمكتبات .الرياض :دار المريخ للنشر. د.ت.
- 5- حسب الله ، السيد .المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات . الرياض:دار المريخ ، 1998.
- 6- حشمت ، قاسم .خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها .القاهرة :دار غريب للطباعة، 1984.
- 7- عبد الهادي ، محمد فتحي.مقدمة في علم المعلومات.القاهرة :دار غريب للنشر ، 1983.
- 8- النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .عمان :دار صفاء للنشر، 2000.
- 9- - شيخ ادريس محمد . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات