

تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر

المستفيدين: دراسة ميدانية

حرحاد كهيبة

أستاذة مساعدة أ بقسم علم المكتبات والتوثيق

جامعة الجزائر 2

المستخلص:

جاءت الدراسة للتعرف على الواقع الفعلي لاستخدام خدمات المعلومات، المتوفرة في المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية " بيار وماري كوري CPMC، للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا"، وأوجه استفادة الأساتذة والطلبة المقيمين الداخليين من خدمات المعلومات، وقدرة خدمات المعلومات المتوفرة على تلبية الاحتياجات، وذلك عن طريق استجواب عينة من المستفيدين. قدمنا منهجية الدراسة، وعرفنا أهم المصطلحات، ثم تقدمنا ميدان الدراسة. لقد كشفت الدراسة الميدانية وجود نقائص من بينها: عدم توافق نظام الإعارة المطبق مع متطلبات المستفيدين، وأن المكتبة تقدم خدماتها بصفة تقليدية وبمستوى متوسط وأحيانا ضعيف لبعض الخدمات. كما يتردد معظم المستفيدين على المكتبة من أجل الإعارة الخارجية فقط، وبالتالي المستفيدون غير راضين بمعظم هذه الخدمات. وفي الختام أدلينا ببعض التوصيات والاقتراحات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة بهذه المكتبة.

الكلمات الدالة

مكتبة بيار وماري كوري- مكتبة متخصصة- مكتبة الطب- الخدمات المكتبية - رضى المستفيدين - الجزائر.

Absrtac

The study came at knowing the reality of using information services available in specila library of medecin sciences"Pierre and Marrie Currie, the hospitalof Mustafa Bacha".and how both the internal teachers and students benefit from its information services an d the ability of these services to answer the users needs, through a quetionning sample of users. We have

provided the methodology of the study and we knew the most important concepts than we got to the field of study which has revealed the presence of imperfections such as the incompatibility between the applied loan system with the users' needs ,and the old services that library gives with a medium level and sometimes bad for some ones.And that some users use library for external loan only. And therefore some users are not satisfied with most of these services. Finally, we made some recommendations and suggestions to ameliorate the quality services given in this library.

Keywords

Pierre and Mrrie Currie library - special library - medecine library - library services - satisfaction of users - algiers.

المقدمة

يعود ظهور أول أثر للمكتبات المتخصصة إلى العصور القديمة في منطقة الشرق الأوسط وآسيا . أما في للعصور الوسطى فلا توجد دلائل علي وجودها سوى في العالم الإسلامي أو أوروبا ، رغم ظهور مكتبة دار الحكمة في بغداد وبيت الحكمة في القاهرة ، ولا يمكن أن تصف تلك المكتبات بأنها مكتبات متخصصة، ولكن يمكن القول بأنها مكتبات عامة وتوجد فيها بعض الكتب المتخصصة.

ومع طلوع القرن التاسع عشر ظهرت عدة عوامل ساعدت في تطور هذه المكتبات ومن بينها نجد: الجمعيات العلمية التي تهتم بالبحث والثقافة وفروع المعرفة وتضم إليها المفاهيم بذلك التخصص ومن أشهر جمعيات تلك الفترة (الجمعية الملكية بلندن والأكاديمية الملكية للعلوم في فرنسا)، المكتبات الحكومية، المجموعات المتخصصة التابعة للأفراد ، الثورة الصناعية والثورة ما بعد الصناعية .

عرف القرن العشرين ظهور جمعية المكتبات المتخصصة ، ومكاتب المعلومات (أزلب في بريطانيا) التي أنشئت عام 1924م وكذلك جمعية المكتبات المتخصصة في أمريكا التي أنشئت عام 1909م¹ والجمعيات المهنية. سايرت هذه المكتبات تكنولوجيا المعلومات، حيث تطورت أكثر خاصة مع دخول الحواسيب وقواعد وشبكات المعلومات على مراكز المعلومات، وأصبح تقديم خدمات المعلومات المبرر الأساسي لوجود المكتبات المتخصصة.

ومن بين المكتبات المتخصصة نجد مكتبة الطب، التي تستمد أهدافها من نفس الأهداف التي أنشأت الجامعة والكلية من أجلها، وهي التعليم والبحث وتنمية المجتمع والتي بدورها تحرص على تزويد هذه المكتبات بميزانية كافية لتحقيق الهدف التي أنشأت من أجله. كما تهدف هذه المكتبات إلى توفير المعلومات لخدمة أهداف المؤسسة الأم، تقديم خدمات المعلومات والخدمات الإلكترونية بجودة عالية، توفير مجموعة جيدة وغنية من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها في مجال التخصص، نشر المعلومات الجديدة والمهمة بين المتخصصين في المؤسسة من خلال إعداد النشرات الإعلامية والمراجعات والكشافات والمستخلصات والبيبليوغرافيات، المساهمة في إصدار ونشر مطبوعات المؤسسة الأم وتقاريرها الداخلية والاحتفاظ بهذه المطبوعات وتكسيّفها لاسترجاعها بسهولة عند الحاجة إليها، التعاون مع المكتبات المتخصصة الأخرى في الموضوع نفسه أو المجال وتبادل المصادر والخبرات والخدمات معها، تشجيع استخدام المكتبة عن طريق إقامة المعارض، تطوير برامج استرجاع المعلومات عن طريق استخدام الحاسبات الإلكترونية.

الإشكالية:

يشهد مجال الطب اليوم في الجزائر ارتفاعا مستمرا في عدد الطلبة الذين يواصلون دراساتهم في مجال التخصص، مما يحتم اقتناء أكبر عدد من عناوين المفيدة وتنميتها بالطرق المختلفة، وكذا جمع مصادر المعلومات وتنظيمها، وتوفير التجهيزات الضرورية لتسهيل عملية المعالجة وعملية البحث، واسترجاع المعلومات في أقل وقت ممكن، وكذا توفير فضاء واسع للعمل والمطالعة. فهي تقدم مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير. والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات. مكتباتنا المتخصصة مطالبة اليوم بتقديم خدمات مكتبية بجودة عالية، والعمل

بطرق أفضل لتلبية حاجيات مستخدميها. حيث يعتبر التقييم وسيلة قياس في الكم، وينبغي أن يتم بوضع أهداف محددة. فالتقييم المستمر يتم فقط مع وجود أهداف محددة، تتطلب دراسة للإجابة عن أسئلة محددة، لتجميع البيانات والوصول إلى نتائج، توضح ما يمكن عمله لتحسين فعالية الخدمة أو فعالية تكلفتها، أو مدى ملاءمتها لحاجيات المستخدمين. زيادة على هذا فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة نامية لمعرفة نقاط الضعف والقوة، وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء به. فالهدف الرئيسي لتقييم فعالية مكتبة أو مركز معلومات، هو استنتاج الدرجة التي تصل إليها في تحقيق أقصى الإتاحة وأقصى التعريض أو تحقيق كليهما، ومدى ملاءمتهم مع حاجيات المستخدمين.

من هذا المنظور نقوم بهذه الدراسة، للتعرف على مستوى تقديم الخدمات في مكتبة الطب لمركز بيار وماري كوري CPMC للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا (بشارع أول ماي بالجزائر العاصمة)، ومعرفة مدى تلبيتها لحاجيات مستخدميها.

ومن أجل تطوير تسيير نظام المعلومات، تكون إشكالية الدراسة كما يلي:
هل الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة بيار وماري كوري المتخصصة في الطب تلبي حاجيات مستخدميها؟

والتي تنبثق منها التساؤلات الفرعية للدراسة كما يلي:

1. هل تقدم المكتبة خدماتها بجودة عالية؟
2. هل تقدم المكتبة خدمات تقليدية، أم خدمات حديثة؟
3. هل المستخدمون راضين على نظام الإعارة المطبق؟
4. ما هو أدنى وقت تستغرقه المكتبة في تقديم الخدمة المرجعية؟
5. ما هو سبب تردد المستخدمين على المكتبة؟

أهداف الدراسة:

- كون موضوع بحثنا هو تقييم الخدمات للمكتبية المتخصصة في الطب من وجهة نظر المستفيدين، وإبراز آراء ومواقف المستفيدين حول خدمات المكتبية المتخصصة المقدمة لهم. فالدراسة تهدف إلى فحص الوضع الراهن للخدمة في المكتبة المتخصصة ، ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
- التعرف على الواقع الفعلي لاستخدام الخدمات المتوفرة في المكتبة وأوجه استفادة المستفيدين منها.
- معرفة سبب تردد فئة الأطباء من أساتذة والطلبة المقيمين الداخليين على هذه المكتبة.
- إفادة المكتبة المستهدفة بنتائج الدراسة.
- التعرف على مختلف نقاط الضعف والقوة لهذه المكتبة.
- إيجاد حلول للنقائص و-إ-لسلبيات-التي ستظهر من خلال-النتائج والاقتراحات.
- التعرف على مختلف اقتراحات المستفيدين من أجل تحسين نوعية تقديم الخدمات.

منهجية الدراسة:

اخترنا المنهج الوصفي بأسلوبه دراسة حالة، والذي يعتبر جد ملائم لمثل هذه الدراسات، والذي نتمكن بواسطتها تجميع البيانات، والمعلومات الضرورية بشأن الظاهرة، وتحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها ومسبباتها، والعوامل التي تتحكم فيها. وبالتالي استخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلاً². كما استخدمنا برنامج SPSS في عملية إدخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين.

أدوات وأساليب جمع البيانات:

اعتمدنا على الاستبيان في جمع المعلومات، الذي تضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى مجتمع البحث، والذي ساعدنا في الاختيار وتحقيق الفرضيات

الموضوعة من قبل³ حيث تضمن تسعة (09) أسئلة مغلقة. كما اعتمدنا على المقابلة (مع مسئولة المكتبة) واستجواب بعض المستفيدين. كما اعتمدنا على أسلوب التحليل الكمي: (الأرقام و النسب المئوية، الوصف و التفسير) فهذا الأسلوب يعتمد كلياً على الأرقام والنسب المئوية، وتحليلها وصفاً مع ترجمة المعلومات إلى نسب وجداول ومعطيات إحصائية، ذلك لأن لغة الأرقام هي المعبرة عن الحقيقة والموضوعية.

مجتمع الدراسة والعينة المختارة:

إن العينة المختارة عبارة عن عينة عرضية أو كما تسمى أيضاً العينة العمدية أو القصدية والتي من خلالها نسعى إلى تحقيق أهداف الدراسة⁴. حتى تكون الدراسة أكثر شمولية وأكثر دقة تم دراسة كل مجتمع المستعملين الحقيقيين والفعليين من أساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم و تخصصهم، سواء كانوا أساتذة دائمين أو مشاركين أو مؤقتين، إضافة للطلبة المقيمين الداخليين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم. تم توزيع الاستبيان على العينة المختارة فمن بين 138 طالباً تم الرد على 110 استبياناً، ومن بين 78 أستاذاً مستجوباً تم الرد على 70 استبياناً، لنحصل في الأخير على عينة تتكون من 180 مستجوباً وهي تمثل نسبة 87.38 % .

1- مصطلحات الدراسة

1.1. الخدمة المكتبية

هي مجموعة من الخدمات تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة. من خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي تجعله في متناول الفئة المستفيدة، سواء كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط. تختلف هذه الخدمات من مكتبة إلى أخرى حيث نجد في المكتبات الكبرى توفر جميع هذه الخدمات، بينما توفر المكتبات الصغيرة بعضاً منها. كما عرفت أنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".⁵

2.1. عناصر الخدمة المكتبية

تقوم الخدمة المكتبية على ثلاث عناصر أساسية هي ⁶:

1. الفضاء المكتبي أي المكان الذي يكون المكتبة.
2. الرصيد الوثائقي من كتب ووثائق مختلفة.
3. العنصر البشري المشرف على المكتبة .

3.1. الخدمات الإلكترونية

إن التحدي الذي تواجهه المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية في الوقت الحاضر، يكمن في كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تصميم نظم معلومات إدارية تمكنها من المنافسة ومن ملاحقة التغيرات البيئية، وتحقيق الكفاءة الإنتاجية، وهذا ما يعرف بالخدمات الإلكترونية. فهي عبارة عن أفعال وجهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات ⁷، ويشمل خدمات البحث بالاتصال المباشر، خدمة استرجاع المعلومات، خدمة الانترنت، زيادة على خدمات البث الانتقائي، الإحاطة الجارية، التكشيف، الاستخلاص، الإعارة والترجمة. وبعبارة أخرى هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة، كما أنها تتميز بتعدد التشغيل لتوزيع واسع لأنماط المعلومات دون الحاجة إلى إعادة تعليب وسيلة البث، والتي تسمح أيضاً للفئات المستفيدة بالاتصال فيما بينهم بواسطة المقاييس المشتركة.

4.1. جودة الخدمات

تعرف الجودة في المكتبات أنها الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين، منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المنظمة ⁸. ويكون نجاحها في زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستفيدين. لذا أصبح من اللازم على المكتبات ومراكز المعلومات أن تبدأ بالتوجه نحو غدارة الجودة الشاملة، حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة والمتمثلة في: انخفاض

الإنتاجية، زيادة التكاليف، نقص الموارد المالية، تدني مستوى رضا المستفيدين، تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة. زيادة على هذا فلا يمكن التعرف على الإنجاز في مجال الجودة في المكتبات إلا من خلال استخدام مقاييس الأداء سواء على المستوى الإداري أو على مستوى مجتمع المستفيدين.

5.1. المكتبة المتخصصة:

إن تاريخ المكتبات عبر العالم مرتبط بنقل المعرفة من جيل لآخر⁹ فهي ليست مجرد مخازن للكتب والدوريات وأوعية المعلومات المختلفة، بل هي أداة ديناميكية فعالة من أدوات التعلم والتعليم والثقافة والتثقيف والتربية والتنشئة. فهي مكلفة بجمع وتخزين وإيصال مصادر مهمة للمعرفة لمصلحة المجتمع¹⁰. ويمكن النظر للمكتبة المتخصصة على أنها وصلة بينية بين مصادر المعلومات المتاحة ومجتمع المستفيدين المطلوب تقديم الخدمة له¹¹. كما تعرف أيضا أنها "تغطي موضوعا محدداً واحداً و مجموعة محددة من الموضوعات المترابطة، وأنها تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص في مجال موضوعي معين أو الإنتاج الفكري المناسب لخدمة نشاط معين. وهذا النوع من المكتبات توجد عادة في الشركات والمؤسسات الحكومية، ويمتاز هذا النوع من المكتبات بأنه غير ظاهر للعيان"¹². كما تعتبر مصدرا رئيسيا للمعلومات في المؤسسة التي تخدمها، ومعنى ذلك أن عمل ونشاط المكتبة المتخصصة يتركز في توفير الوقت الذي يقضيه الباحثون في المكتبة وهذا العمل هو الذي يبرر الميزانية التي تنفق عليها.

6.1. التقييم :

هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية حاجيات مستفيديها، وثغرات الخدمات المقدمة كما يأتي بقياسات لتصحيح تلك الثغرات. حيث اتفق عليه العلماء بأنه " عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط، وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل

العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم، ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام" ¹³.

5.1. الحاجيات

الحاجة هي ضرورة أو رغبة يشعر بها الفرد هذه الحاجة يمكن أن تكون مباشرة، صريحة أو كامنة أو متوقعة، حدسية أو مستنتجة ¹⁴. تختلف حاجات المستفيدين من فرد إلى آخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن ، فهناك من يحتاج إلى معارف علمية من أجل حل مشكل ما يواجهه في حياته اليومية أو في عمله ، وقد يحتاج إلى معارف مهنية تساعد في تطوير قدراته و مهاراته المهنية مما تؤديه إلى حل مشاكله المهنية و اتخاذ القرارات المناسبة لها ، كما هو أيضا بحاجة إلى معارف ثقافية وفنية وأخرى لإشباع فضوله المعرفي و لفهم الظواهر الغامضة بالنسبة له لتفسيرها و تحليلها، حاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعية، حاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق و الأفكار المتعلقة بموضوع البحث.

2 - تقديم ميدان الدراسة: مكتبة مركز بيار وماري كوري

1.1. مركز بيار وماري كوري

بدأت أشغال إنشاء أول مركز علاج للسرطان بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا سنة 1954 ¹⁵، ومع اندلاع ثورة التحرير في أول ⁽¹⁾ نوفمبر 1954، تراجعت أعمال المشروع ولم يتم إنشاء المركز إلا بعد خمس سنوات. في 16 نوفمبر 1959 قام السيد برنارد شينو وزير الصحة آنذاك بالجزائر بتدشين أول مركز علاج السرطان بالجزائر وأطلق عليه اسم "مركز بيار ماري كوري" ¹⁶، والموجود حاليا بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا - ساحة أول ماي- الجزائر العاصمة والذي اكتسب طابع جامعي مع مرور السنين. عمل المركز على استقبال مرضى السرطان على المستوى الوطني، كما أهدي المركز عدة أجهزة منها سكانير، وأجهزة أشعة الضوء وغيرها من طرف الرابطة الجزائرية للمكافحة

ضد السرطان. وفي سنة 1959 كان المركز يستقبل طلبة العلوم الطبية
للتخصصات التالية:

- العلاج بالأشعة
- علم الخلايا
- العلوم الطبية الاجتماعية

وبعد استرجاع الجزائر سيادتها سنة 1962، أمرت السلطات الفرنسية
أساتذتها وطلبتها (الفرنسيين الجنسية) بالهجرة إلى فرنسا ونقل كل ببرامجها
وأجهزتها، إلا أن السلطات الجزائرية أمرت بإعادة فتح المركز ابتداء من سنة
1963 بكل مصالحه. يعمل المركز على تكوين أطباء في 13 تخصصا وذلك لمدة
تتراوح ما بين 4 إلى 5 سنوات (حسب التخصص)، ومن بين هذه التخصصات
نذكر:

1. التخدير والإنعاش - 2. أمراض الورم - 3. التصوير بالأشعة -
4. العلاج بالأشعة - 5. بيوكيمياء - 6. علم الغدد - 7. علم الخلايا -
8. مخبر الهرمونات - 9. مخبر ميكروبيولوجية - 10. الصيدلة -
11. طب العمل - 12. أمراض الدم - 13. مخبر تحاليل الدم

2.2. المكتبة:

إن مكتبة مركز بيار ماري كوري قديمة قدم المركز إذ تأسست معه
وواكبت تطوراته وتغييراته المختلفة، تعمل المكتبة على تلبية حاجيات مستعمليها
من أساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم و تخصصهم، سواء
كانوا أساتذة دائمين أو مشاركين أو مؤقتين والطلبة المقيمين الداخليين
بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم وباحثين. إذ تحاول مساهمة البرامج الدراسية
والمقررات البيداغوجية، و محاولة العثور على أدنى معلومة حديثة تتعلق بالعلوم
الطبية. وتقع المكتبة في الطابق الأول لمركز بيار ماري كوري والواقع
بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا للجزائر العاصمة، حيث تبلغ مساحتها

حوالي 89.5 م²، تعمل المكتبة كل أيام الأسبوع ما عدا الجمعة والسبت ومن 8 سا و30د إلى غاية 16 سا و30د، وهي مقسمة إلى ثلاثة مصالح رئيسية وهي:

- مصلحة الكتب
- مصلحة الدوريات
- مصلحة المذكرات

كما تحتوي المكتبة على رصيد ثري منه كتب نادرة وقديمة عن العلوم الطبية إضافة إلى التوثيق الحديث، والذي نوزعه كما يلي:

نوع الوثائق	مجموع العناوين	ملاحظات
كتب	930	باللغة الفرنسية والإنجليزية
دوريات علمية	6817	6802 بالفرنسية و 15 عنوانا بالإنجليزية
مواد مرجعية	16	
أطروحات الدكتوراه	1472	أقدم أطروحة أودعت سنة 1925
الأقراص المضغوطة	14	
أشرطة الفيديو	23	
المجموع	7800	

جدول رقم 1: توزيع الرصيد الوثائقي حسب عدد العناوين.

3- تقييم الخدمات المكتبية المقدمة (تحليل أسئلة الاستبيان)

1.2. طرق الحصول على المعلومة.

- تبحث عن المعلومات عن طريق؟

جدول رقم 01: طرق الحصول على المعلومة

المجموع		الطلبة		الأساتذة		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
33.33	60	26.36	29	44.28	31	المكتبية
17.77	32	28.18	31	1.42	1	الفهرس اليدوي
13.33	24	12.72	14	14.28	10	استخدام حاسوب المكتبة
11.67	21	17.27	19	2.85	02	البحث على الرفوف
8.33	15	10.90	12	4.28	03	أعوان المكتبة
15.55	28	4.55	5	32.85	23	استعمال الهاتف
100	180	100	110	100	70	المجموع

قراءتنا للنتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 01 توضح أن: نسبة 44.28% من الأساتذة تعتمد على المكتبية في الحصول على المعلومات، فهذا يبين ثقتهم الكبيرة في صحة المعلومات المقدمة من طرفها ، كما نجد نسبة 14.28% منهم تستعمل الحاسوب، وبالمقابل نجد أن نسبة 1.42% تستعمل الفهرس اليدوي فهذا لا يدل على أن الأساتذة لا يحسنون البحث في الفهرس اليدوي، وإنما الحاسوب وسيلة أسرع في البحث و كذا بالنظر للوقت الذي يستغرقونه في البحث في الفهرس اليدوي ، و يكون ذلك إما لاستجواب قاعدة البيانات أو لاستعمال الانترنت والحصول على أحدث المعلومات. ثم نجد نسبة 32.85% من الأساتذة تستعمل الهاتف وهذا يدل على خبرتهم في العمل وعلى احتكاكهم بالمكتبة، وبالتالي إنشاء علاقات عمل جيدة مع المكتبية، وهذا يؤكد مرة ثانية ثقة الأساتذة من صحة معلومات ومستوى المكتبية. بينما تبين أن الأساتذة لا يثقون كثيرا في أعوان المكتبة وهذا ما تدل عليه نسبة 4.28% من المستجوبين، بينما تبقى نسبة 2.85 % من الأساتذة تلجأ إلى البحث عن الرفوف على المعلومة دون استعمال الطرق المذكورة أعلاه فهي تبقى نسبة ضئيلة.

أما بالنسبة للطلبة المقيمين الداخليين، نجد نسبة 28.18% من الطلبة تستعمل الفهرس اليدوي وذلك يدل على إتقانهم الجيد لاستعمال الفهرس، بينما نجد نسبة 12.72% تستعمل الحاسوب فهذا لا يدل على أنهم يفضلون الفهرس اليدوي لأنه الأسهل تناولا. ونسبة 26.36% تعتمد على المكتبة فالطلبة في متابعة دراستهم في التخصص فهم يترددون باستمرار على المكتبة، وهذا يحفزهم على إنشاء علاقات جيدة مع المكتبة وفي نفس الوقت يجعلهم يعتمدون على مستواها وعلى صحة المعلومات التي تقدمها لهم، إن نسبة 17.27% تفضل البحث على الرفوف دون مساعدة لا المكتبة ولا أعوان المكتبة، وهذا ربما يعود إلى خبرتهم في الحصول على المعلومة بالاعتماد على أنفسهم، أو لعدم ترددهم على المكتبة بكثرة وعدم إنشاء علاقات جيدة مع عمال المكتبة. كما نلاحظ نسبة 10.90% تعتمد على أعوان المكتبة فتترددهم المستمر على المكتبة قد ولد لديهم خبرة فيما يخص عمال المكتبة. إن نسبة 4.55% هي أخفض نسبة وتمثل استعمال الطلبة للهاتف للحصول على المعلومة. نستنتج أن هذا لا يدل على عدم احتكاكهم بالمكتبة، وإنما يدل على عدم حصولهم على رخصة استعمال الهاتف، بما أنه ليس لديهم مكتب خاص بهم.

2.3. زمن الإجابة عن طلبات المستفيدين.

- هل الإجابة عن طلباتكم؟

الطلبة		الأساتذة		المجموع		الإجابة
التركرار	%	التركرار	%	التركرار	%	
91	82.7	70	100	161	89.4	فوري
19	17.2	00	00	19	10.5	10 دقائق
00	00	00	00	00	00	نصف ساعة
00	00	00	00	00	00	أكثر من
110	100	70	100	180	100	المجموع

جدول رقم 02: زمن الإجابة عن طلبات المستفيدين.

إن قراءتنا لنتائج الجدول رقم 02 تبين أن 70 أستاذًا أي ما يعادل نسبة 100 % يجدون أن الإجابة عن كل طلباتهم فورية. بينما نجد أن 91 طالبًا أي ما يعادل نسبة 82.72 % يجدون أيضًا أن الإجابة عن طلباتهم فورية، في حين تبقى نسبة 17.28 % من الطلبة تجد أن مدة الإجابة عن طلباتهم تقدر بـ 10 دقائق.

استنادًا لنتائج الجدول رقم 01 فإننا قد وجدنا أن نسبة 32.85 % من الأساتذة تستعمل الهاتف للحصول على معلوماتها، وأن نسبة 44.28 % من الأساتذة تتحصل على معلوماتها عن طريق المكتبة، فهاتين النسبتين تؤكدان على النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 02 والتي تظهر أن نسبة 100 % من الأساتذة تحصل على كل طلباتها في أقل من 10 دقائق. فهذا يؤكد مرة أخرى على الكفاءة المهنية للمكتبة في الإجابة على كل استفسارات المستفيدين، وعلى توفيرهم مشقة الحضور إلى المكتبة وذلك بخدمة إجابة الاستفسارات بالهاتف على جزء كبير من أنشطة المكتبة. ومن جهة أخرى نفسر هذه النسبة دائمًا بالخبرة التي يكتسبها الأساتذة وترددتهم على المكتبة، وإنشاء علاقات عمل جيدة مع المكتبة.

إن النسب المتحصل عليها عند الطلبة أيضًا مرضية، إذ أن نسبة 82.72 % تحصل على إجابة في أقل من 10 دقائق، وبالمقابل نجد أن 17.28 % تحصل على إجابة في زمن 10 دقائق.

نستنتج من كل هذا أن المكتبة تستغرق وقتًا صغيرًا وفوريًا لا يتعدى 10 دقائق، للإجابة على كل طلبات واستفسارات المستفيدين. فقرب المخازن يعتبر عاملاً أساسيًا في اقتصاد وقت الباحث. وهذا يؤدي بنا إلى استنتاج أن المكتبة تضمن بذلك عدم تعطل أو توقف الباحثين عن أبحاثهم، وخلق علاقة رضا بين المستفيدين والمكتبة. إن النتائج المتحصل عليها مرضية، لكن هذه الإجابة عن الطلبات هل هي مغطاة كليًا أو جزئيًا؟ وهذا ما سنتطرق إليه في السؤال الموالي.

3.3. تغطية المكتبة للطلبات الوثائقية

- هل طلباتكم الوثائقية مغطاة؟

الأساتذة		الطلبة		المجموع		الإجابة
التركرار	%	التركرار	%	التركرار	%	
10	14.29	00	00	10	5.56	كلية
60	85.71	110	100	170	94.44	جزئيا
00	00	00	00	00	00	منعدمة
70	100	110	100	180	100	المجموع

جدول رقم 03: تغطية المكتبة للطلبات الوثائقية.

تبين نتائج الجدول رقم 03 وجود اختلافات من مستعمل لآخر، حيث نجد أن 10 أساتذة أي ما يعادل نسبة 14.29% ترى أن طلباتها الوثائقية مغطاة كلية، بينما نجد أن 60 أستاذاً أي ما يعادل نسبة 85.71% ترى أن طلباتها الوثائقية مغطاة جزئياً، بالمقابل نجد أن 110 طالباً أي ما يعادل نسبة 100% تجد أن طلباتها الوثائقية مغطاة جزئياً.

نستنتج أن المكتبة تحتوي على نسخة واحدة فقط لكل عدد من المجالات العلمية في كل الاختصاصات، وهذا يعرقل التغطية الكلية للطلبات. أما بالنسبة للمكتب فإننا نجد أن البعض منها فقط يتواجد في نسختين.

3.4. مختلف المواد المكتبية المستعارة.

- ما هي المواد التي تعيرونها أكثر؟

الأساتذة		الطلبة		المجموع		الإجابة
التركرار	%	التركرار	%	التركرار	%	
11	15.71	09	8.81	20	11.11	كتب
00	00	40	36.36	40	22.22	دوريات علمية
49	70	51	46.36	100	55.55	موسوعات الطب و الجراحة
10	14.29	00	00	10	5.55	المقالات العلمية
00	00	10	9.1	10	5.55	مذكرات الدكتوراه
70	100	110	100	180	100	المجموع

الجدول رقم 04: مختلف المواد المكتبية المستعارة.

اختلفت نسب استعارة المواد المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة وهذا ما أوضحته النتائج المتحصل عليها في للجدول رقم 04، والتي نذكرها كما يلي:
بالنسبة للأساتذة:

1. موسوعات الطب و الجراحة بنسبة 70%

2. الكتب بنسبة 15.71%

3. المقالات العلمية بنسبة 14.29 %

إن الترتيب المتحصل عليه من طرف الأساتذة يوضح أن تكوين الأساتذة والوظائف المسندة إليهم وأنشطتهم المختلفة وتقاليدهم العلمية والبحثية، في حاجة ماسة لاستعمال المعلومة والمطالعة المستمرة والكثيفة. والذي يجعلهم في قابلية للإطلاع واستعمال مختلف المصادر التوثيقية بدون تمييز. ثم إن مهام الأستاذ الباحث تتمثل في أنشطة علمية مختلفة من تحرير المقالات إلى المشاركة في الندوات العلمية، وإلى العمل في المخبر وفرق البحث العلمية إضافة إلى وظائفه البيداغوجية، من تدريس وأعمال تطبيقية موجهة، وتدريب وإشراف على تأطير رسائل الدكتوراه. إلا أن انتمائه للعلوم الطبية ، يحتم عليه الاعتماد على أنواع معينة من الوثائق، التي تحمل في طيها معلومات ذات محتوى دقيق وحديث، لذا فإن الأساتذة يعتمدون بالدرجة الأولى على موسوعات الطب والجراحة.

بالنسبة للطلبة المقيمين الداخليين فهم في دراسات التخصص ليصبحوا أطباء مختصين، فنجد أن البعض منهم يعمل كأستاذ مؤقت ويحضر رسالة دكتوراه والآخرين يدرسون للتخرج، وأكثر ما يحتاجونه مواد منهجية تطبيقية والإطلاع على الإشكاليات الجديدة المطروحة وكذا النتائج المتوصل إليها. فهم يحتاجون إلى معلومات مصادرها مختلفة لذا نجدهم يلجئون إلى استعمال المواد حسب الترتيب الذي ورد في الجدول أعلاه كما يلي :

1 . موسوعات الطب والجراحة بنسبة 46.36%

2 . الدوريات العلمية بنسبة 36.36%

3 . مذكرات الدكتوراه بنسبة 9.1%

4 . الكتب بنسبة 8.81%

نستنتج أنه بالرغم من أن الكتاب يعد مصدرا أساسيا في التدريس وإثراء الثقافة العلمية للطالب، إلا أننا نجد أن موسوعات الطب والجراحة تحتل المرتبة الأولى بنسبة 46.36% ، وهذا أمر جد طبيعي نظرا لطبيعة الأعمال التي يقوم بها الطلبة، هذا أيضا يعود إلى الفرع الذي ينتمون إليه وهو العلوم الطبية فهذا الفرع يحتاج دائما إلى آخر وأحدث المعلومات العلمية.

إن المكتبة بكونها مكتبة متخصصة، تسعى إلى اقتناء آخر ما صدر من دوريات وموسوعات علمية، وهذا ما يجعلها بذلك تكتسي أهمية للبحث العلمي والإحاطة الجارية، فالارتقاء هو طموح يراود الجميع ولكل سبيله للوصول إلى ذلك. فرغم أن المكتبة تسعى لتلبية حاجيات الأساتذة والطلبة بنسبة مقبولة، إلا أنهم يجدون ما يسد حاجياتهم، خاصة أنه لا يمكن الوصول إلى درجة الاكتفاء الذاتي في التوثيق مع الارتفاع المذهل لأسعار الكتب والدوريات في مجال العلوم الطبية.

5.3. رأي المستجوبين في عدد الكتب المسموح بإعارتها.

- هل تجدون أن عدد الكتب المسموح بإعارتها؟

المجموع		الطلبة		الأساتذة		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
5.55	10	9.1	10	00	00	كاف
94.45	170	90.9	100	100	70	غير كاف
100	180	100	110	100	70	المجموع

جدول رقم 05 : رأي المستجوبين في عدد الكتب المسموح بإعارتها.

تبين من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 05 أن كل الأساتذة المستجوبين والذين يمثلون 70 أستاذا أي ما يعادل نسبة 100 % تجد أن عدد

الكتب المسوح بإعارتها غير كاف. أما بالنسبة للطلبة فنجد 10 طلبة أي ما يعادل نسبة 9.1% تجد أن العدد كاف بالمقابل نجد أن 100 طالب أي ما يعادل نسبة 90.9% تجد أن عدد الكتب المسموح بإعارتها غير كاف.

ومن خلال المقابلة التي أجريناها مع المكتبية صرحت لنا أن عدد الكتب المسموح بإعارتها هو كتاب واحد لمدة ثلاثة أيام. إن هذا العدد جد صغير لكن لكون المكتبة لا تحتوي على نسخ للكتاب الواحد، فهذا ما أدى بالمكتبة إلى جعل القانون الداخلي لها، يحدد كتاب واحد لكل مستعمل.

نستنتج أن المكتبة تريد وضع توازن، بين عدد الكتب التي تحويها في مجموعات في شكل نسخة واحدة، لذا فإن كتاب واحد لكل مستعمل هو الحل الوحيد لإرضاء كل المستعملين.

6.3. رأي المستجوبين في مدة الإعارة.

- هل تجدون مدة الإعارة؟

المجموع		الطلبة		الأساتذة		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
24.44	44	19.1	21	32.86	23	كافية
75.56	136	80.9	89	67.14	47	غير كافية
100	180	100	110	100	70	المجموع

جدول رقم 06: رأي المستجوبين في مدة الإعارة.

نتائج الجدول رقم 06 تبين أن نسبة 32.86% من الأساتذة و 19.1% من الطلبة تجد أن مدة الإعارة غير كافية، بينما نجد أن نسبة 67.14% من الأساتذة و 80.9% من الطلبة يجدون أن مدة الإعارة غير كافية. إن أغلبية المستجوبين يجدون أن مدة الإعارة غير كافية، ومن خلال استجوابنا لهم خارج الاستبيان تبين لنا أن أغليبيتهم يترددون على المكتبة من أجل إعارة الوثائق، وهذا رغم أنهم غير راضين عن نظام الإعارة المتبع في المكتبة.

إن المكتبة تخصص لكل مستعير مدة 3 أيام فقط وهي مدة جد قصيرة . فالمستعملون غير راضون بهذه المدة وهذا ما إستنتجناه من خلال الحديث خارج الاستبيان. ثم لا ننسى أن المكتبة المتخصصة لها ميزة المجموعات الصغيرة، فهذه الميزة تجعل المكتبة تحدد وقتا قصيرا لمدة الإعارة الخارجية. نستنتج أن المكتبة تحتوي على مجموعات صغيرة، ولتلبية وإرضاء حاجيات مستعمليها، فإنها تحدد مدة الإعارة الخارجية بثلاثة أيام فقط، وهذا حتى يتسنى لجميع الرواد من إعارة كتب من مجموعات المكتبة، وهذا خلال أيام الأسبوع ما عدا السبت والجمعة وذلك من الساعة 8 سا 30د إلى الساعة 16سا و30د. وفي الأخير نقول أن المكتبة تعمل على خلق توازن، بين مجموعة الكتب التي تحتويها وعدد الرواد الذين يترددون، إليها من أجل الإعارة الخارجية. فخدمة الإعارة تعتبر من بين أكبر الخدمات التي تقدمها أية مكتبة.

7.3. رأي المستجوبين في الخدمات المكتبية المقدمة لهم.

- من بين الخدمات التالية: ما هي تلك التي تخص اهتمامكم أكثر؟

المجموع		الطلبة		الأساتذة		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
14.44	26	12.72	14	17.14	12	النسخ
16.11	29	17.27	19	14.29	10	الترجمة
47.77	86	55.46	61	35.72	25	الإعارة الخارجية
12.78	23	9.1	10	18.57	13	الإعارة الداخلية
8.89	16	5.45	6	14.25	10	استخدام حاسوب المكتبة
100	180	100	110	100	70	المجموع

جدول رقم 07: رأي المستجوبين في الخدمات المكتبية المقدمة لهم.

تشكل المكتبة المتخصصة هيكلًا أساسيًا في وسط البحث الجامعي، إذ تسعى لعقلنة مردود ونتائج النظام البيداغوجي، بلعبها للدور الأساسي في التمويل

الإعلامي للباحثين والأساتذة والطلبة. وإن الطابع الحيوي للمكتبة يجعل منها فضاء مميزا وجيدا بغية القيام بمثل هذه الدراسات والبحوث. فهذا يمكننا من دراسة العلاقة الموجودة بين المستجوبين والمكتبة وسبب ترددهم عليها.

ومن الجدول رقم 07 نلاحظ أن النتائج المتحصل عليها متقاربة لكل من الطلبة والأساتذة، وهذا بالنسبة لكل خدمة والتي نرتبها حسب النسب كما يلي:

في المرتبة الأولى، نجد خدمة الإعارة الخارجية بنسبة 35.72 % من الأساتذة وبنسبة 55.46 % من الطلبة يترددون على هذه الخدمة. ومن خلال المقابلة التي جرت خارج الاستبيان، تبين لنا أن معظم المستجوبين أجابوا أنهم يفضلون الإعارة الخارجية فضلا على المطالعة بالمكتبة، لأن المكتبة لا تحتوي على طاولات وكراسي كافية وهذا رغم توفر شروط الراحة والهدوء والنظافة.

تأتي خدمة الترجمة في المرتبة الثانية بنسبة 14.29 % من الأساتذة و17.27 % من الطلبة. تعمل المكتبية على الحصول على مقالات ودوريات وكتب باللغة الفرنسية والإنجليزية، وهذا باستعمال الانترنت أو الاشتراك في مجلات علمية التي تقدم ملخصات باللغة الإنجليزية بالنسبة لكل مقال، وهذا ما شرحناه ضمن فقرة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة CPMC للعلوم الطبية.

أما خدمة النسخ فإنها تحتل المرتبة الثالثة بنسبة 17.14 % للأساتذة و12.72 % للطلبة، فالمكتبة تسمح بنسخ 10 نسخ أسبوعيا لكل طالب مقيم و 3 نسخ أسبوعيا بالنسبة للأساتذة، أما باقي النسخ فهي من مسؤولية المستفيد. إن هذا العدد المحدود للنسخ التي توفرها المكتبة مجانا لمستعملها، يعود إلى القانون الداخلي الذي يحدده مدير المكتبة فنلاحظ أن هناك فرق بين عدد النسخ المصورة بالنسبة للأساتذة والطلبة وذلك أن المكتبة تراعي ظروف الطالب مقارنة بالأساتذة، فهذا يجلب أكثر الطلبة إلى التردد على هذه الخدمة التي تعتبر أساسية خاصة بالنسبة للدوريات والموسوعات التي لا يمكن إعارتها خارجيا.

بعد ذلك يأتي في المرتبة الرابعة الإعارة الداخلية، وهذا طبيعي بما أن هناك عدد من الوثائق الفريدة وعادة ما تكون قيمة وغير قابلة للإعارة الخارجية، فلا خيار أمام كل من أراد تصفح هذه الوثائق إلا مطالعتها في قاعة المطالعة. ويشكل هؤلاء حوالي 18.57% من الأساتذة و9.1% من الطلبة. فرغم وجود خدمة النسخ إلا أن عدد النسخ محدود فهذا يؤدي بالمستجوب إلى المكوث بالقاعة للمطالعة. وإذا رجعنا إلى السؤال 04 فإننا نجد أن 36.36% من الطلبة يطلعون على الدوريات العلمية و46.36% على موسوعات الطب والجراحة، أما فئة الأساتذة فهم يطلعون بنسبة 70% على موسوعة الطب والجراحة وبنسبة 14.29% على المقالات العلمية. علما أن الدوريات تشكل أفضل وعاء للمعلومات الحديثة والمتجددة في تخصصات العلوم الطبية.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة، نجد أن خدمة التردد على استخدام حاسوب المكتبة سجل نسبة ضعيفة، وهذا يعود إلى اكتساب المكتبة على حاسوب واحد. ففيه تتم كل عمليات البحث الآلي سواء كان ذلك متعلقا باستجواب قواعد البيانات، أو بحث المكتبية في الانترنت على البحوث المقدمة لها من طرف المستفيدين. هذا الاكتظاظ على حاسوب واحد يخلق عجز الطلبة والأساتذة إلى استعمال هذه الخدمة بكثرة. وهذا ما يدفعهم إلى استخدام خدمات أخرى تم توضيحها في شرح الجدول سابقا.

نستنتج من كل النتائج والتفسيرات التي توصلنا إليها أن استعمال الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة، سجلت بنسب متقاربة، سواء تعلق الأمر بالإطلاع الداخلي لكل أرصدة المكتبية، أو الإعارة الخارجية، أو باقي الخدمات التي تم التطرق إليها خلال تحليل نتائج الجدول. فمهما اختلفت التخصصات، فإنها تتطلب كلها التردد باستمرار على المكتبة. كما سجلنا سابقا أن الإعارة الخارجية هي الخدمة المتردد عليها بكثرة، حيث أنها تسمح للمستفيد من استعمال الوثيقة بكل راحة خارج المكتبة، وبعبدا عن الضغوطات الناجمة عن الاستخدام الداخلي للمكتبة. لذا فإن المكتبة تسعى سنويا إلى

تجديد رصيدها، والحصول على أحدث المعلومات، زيادة على هذا تقدم المكتبة خدمة الإلكترونية لكن بنسبة قليلة.

8.3. مدى رضا المستفيدين حول الخدمات المكتبية.

– هل أنتم راضون عن الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

الأساتذة		الطلبة		المجموع		الإجابة
التركرار	%	التركرار	%	التركرار	%	
31	44.28	35	31.18	66	36.66	نعم
39	55.71	75	68.18	114	63.33	لا
70	100	110	100	180	100	المجموع

جدول رقم 08: مدى رضا المستفيدين حول الخدمات المكتبية.

إن قراءتنا لنتائج الجدول رقم 08 توضح أن 114 مستجوبا من طلبة وأساتذة أي ما يعادل نسبة 63.33 % غير راضية بالخدمات المكتبية المقدمة لهم ، بينما نجد أن 66 مستجوبا أي ما يعادل نسبة 36.66 % راضية بنوعية الخدمات المقدمة لهم. إن التحليل يجعلنا من النظرة الأولى ملاحظ أن النتائج المتحصل عليها متقاربة بالنسبة للأساتذة، حيث أن نسبة 55.71% أجابت أنها غير راضية عن الخدمات المقدمة لهم ، بالمقابل نجد بالنسبة للطلبة أن النتائج المتحصل عليها حسب ترتيب الأسئلة المذكورة أعلاه بالنسبة لأساتذة يكون كالآتي: 82.72 % تجد أن الإجابة عن طلباتهم فورية.

نستنتج من كل النتائج المتحصل عليها أن المكتبة تعمل على تقديم خدماتها على أحسن وجه رغم معارضة بعض المستجوبين لنوعية الخدمات المقدمة لهم، ومن خلال الحديث خارج الاستبيان استخرجنا نقاط الضعف الخمسة للمكتبة والتي سنعرضها في السؤال الموالي.

9.3. اقتراحات المستفيدين لتحسين نوعية الخدمات المكتبية.

- ماذا تقترحون لتحسين نوعية الخدمات المكتبية؟

المجموع		الطلبة		الأساتذة		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
7.22	13	10.9	12	1.42	1	تمديد مدة الإعارة الخارجية
26.66	48	20.9	23	35.71	25	اقتناء دوريات علمية
22.77	41	20	22	27.14	19	اقتناء كتب حديثة وفي عدة نسخ
23.33	42	19.09	21	30	21	إقحام الأوعية الرقمية
13.33	24	19.09	21	4.29	3	تبادل الأطروحات ما بين المكتبات في نفس الاختصاص
6.67	12	10	11	1.42	1	تحسين تجهيز قاعة المطالعة
100	180	100	110	100	70	المجموع

جدول رقم 09: اقتراحات المستفيدين لتحسين نوعية الخدمات المكتبية.

إن النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 09 توضح أن الأولوية تعود إلى الدوريات العملية بنسبة 35.71% للأساتذة وبنسبة 20.9% بالنسبة للطلبة، التي تكتسب أهمية علمية للبحث العلمي، كونها مفتاح المعلومات الحديثة، ونلاحظ أن العينة المدروسة أعطت أهمية كبيرة لهذا النوع من الوثائق التي تضمن استمرارية عمل ووجود مكتبة متخصصة. إن ترتيب الوثائق الإلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة 30% للأساتذة و21% بالنسبة للطلبة يؤكد ميل المستجوبين إلى الأوعية الحديثة، رغم أن استعمال الحاسوب كما تبين لنا من نتائج السؤال رقم 07 ظهر بنسبة 89.8% فقط، إلا أنهم أبدوا رغبة في استغلال هذه الأوعية الجديدة لما تتميز به من سرعة الوصول إلى المعلومات واقتصاد وقت القارئ.

بينما احتل مؤشر اقتناء كتب حديثة المرتبة الثالثة بنسبة 14.27% بالنسبة للأساتذة وبنسبة 41% بالنسبة للطلبة. فالكتاب يعتبر أحسن وسيلة للحصول على المعلومة الكاملة، إلا أن الكتاب عادة ما يأخذ المرتبة الأولى في

المكتبات التقليدية، أما في المكتبات المتخصصة فالأولوية تعود دائماً إلى الدوريات العلمية الحديثة، فإذا عدنا إلى نتائج الجدول رقم 04 فنجد أن استعمال الكتب سجل نسبة 71.5 % بالنسبة للأساتذة ونسبة 8.8% بالنسبة للطلبة، أما تفضيل المستجوبين للدوريات على الكتب فهذا يعود إلى أن الكتاب يأخذ وقتاً أطول لإيصال المعلومة مقارنة بالدورية كما شرحناه في مؤشر اقتناء دوريات حديثة .

احتل تبادل الأطروحات مع المكتبات المتخصصة في الطب المرتبة الرابعة بنسبة 29.4% بالنسبة للأساتذة، ونسبة 9.9% بالنسبة للطلبة وهذا يدل على أهمية هذه الوثائق للبحث العلمي والأكاديمي، فنلاحظ اهتمام الطلبة المقيمين في السنة النهائية أكثر من الأساتذة، وهذا يعود إلى اهتمامهم الكبير لما نوقش داخل الوطن وتفادي الوقوع في تكرار المواضيع، فإننا نعلم أن هذه المواد غير منشورة ولا يمكن الإطلاع عليها خارج المكتبة، وتعتبر من المراجع الأساسية لمعرفة المواضيع المناقشة والإشكاليات المطروحة، وبما أن الطلبة على باب التخرج فهم مهتمون أكثر باختيار مواضيع الدكتوراة. فالحصول على الأطروحات الأجنبية يكون عن طريق الانترنت أما الحصول على الأطروحات الجزائرية في ظن الطلبة لا يكون إلا عن طريق التبادل ما بين المكتبات.

احتل مؤشر تمديد مدة الإعارة الخارجية المرتبة الخامسة بنسبة 42.1% بالنسبة للأساتذة، ونسبة 9.1% بالنسبة للطلبة. فإذا عدنا إلى السؤال رقم 06 فإننا نجد أن نسبة 67.14% من الأساتذة و 80.9% من الطلبة غير راضين على نظام الإعارة فمدة ثلاثة أيام التي يحددها القانون الداخلي للمكتبة غير كاف حتى لقراءة جزء صغير من الكتاب المعار في رأي بعض المستجوبين. إن صغر هذه المدة يعود إلى قلة الكتب المقتناة ووجودها في نسخة واحدة فنادر ما نجد كتاباً في نسختين، لأن الكتب مهداة من المركز الفرنسي الثقافي (من خلال المقابلة مع مسؤولة المكتبة) والمكتبة تستقبلها كهدية ولا تتدخل في عدد النسخ للعنوان الواحد فهذا أدى بالمكتبة إلى وضع توازن في نظام الإعارة الخارجية

بتحديدها لمدة 3 أيام، وهذا حتى يتسنى لكل مستعملها الإطلاع على رصيد الكتب خارج المكتبة.

احتل مؤشر تحسين تجهيز قاعة المطالعة المرتبة السادسة والأخيرة بنسبة 42.1% بالنسبة للأساتذة، 10% بالنسبة للطلبة. إن المكتبة لا تتوفر فقط على مواد توثيقية، بل هي أيضا فضاء للعمل والمراجعة، فإذا عدنا إلى نتائج السؤال رقم 07 فإننا نجد أن نسبة 18.87% من الأساتذة ونسبة 9.1% من الطلبة تستعمل المكتبة للمطالعة، فإننا نجد أن هذه النسب ضعيفة نوعا ما. حيث أنه عند حديثنا مع بعض المستجوبين خارج الاستبيان، تبين لنا أن معظمهم يرى أن المكتبة لا تحتوى على طاولات وكراسي كافية للعمل، رغما أنها تتوفر على كل شروط النظافة وذات تجهيز جيد كالمكيفات الهوائية، والمدفئة في فصل الشتاء، كما أن لها إنارة جيدة، وأنها تتوفر على جو هادئ للعمل. فالكثير من المستجوبين أجابوا أنهم وخلال أوقات فراغهم، يفضلون أن يستعملوا المكتبة من أجل المطالعة وتحضير الدروس، أو لمقابلة الأصدقاء، أو مقابلة الأساتذة للمناقشة وتبادل الحديث.

كخلاصة حول رأي الأساتذة والطلبة للإجراءات الضرورية لتحسين نوعية الخدمات المكتبية والمقدمة في مكتبة CPMC، نقول أن نسبة الاقتراح لدى الأساتذة ضعيفة بالنسبة للطلبة في ثلاثة عناصر وهي : تمديد مدة الإعارة الخارجية، تبادل الأطروحات بين المكتبات، تحسين تجهيز قاعة المطالعة، وهذا يعود إلى الوقت الضيق للأساتذة والذي لا يسمح لهم بالمطالعة في قاعة المكتبة، وهو الشيء الذي يجعلهم لا يلاحظون حتى أنها ناقصة من حيث الطاولات والكراسي. أما تبادل الأطروحات مابين المكتبات فهذا يعود إلى مستواهم العلمي فهم حاصلون على دكتوراه في الطب. أما تمديد مدة الإعارة فيإمكان الأساتذة شراء كتب ثمينة، مقارنة بالطلبة الذين ينتظرون دورهم في الإعارة الخارجية والتي يجدونها مدة صغيرة جدا.

كما نستنتج أن النسب المقترحة مرتفعة لدى الأساتذة، مقارنة بالنسبة المقترحة من طرف الطلبة في ثلاثة عناصر وهي: إقتناء دوريات علمية حديثة،

اقتناء كتب حديثة، إقحام الأوعية الرقمية. وهذا يعود إلى الدور الذي يلعبه الأساتذة في الحصول على أحدث المعلومات، الواردة في الكتب والدوريات العلمية، وفي شدة استعمالهم للأوعية الرقمية التي تمكنهم من سرعة الوصول والحصول على المعلومة بسهولة. فالأساتذة مكلفون بتحضير الدروس وخاصة أن مجال الطب يتطور من يوم إلى آخر. كما يجب على الأستاذ أن يكون على علم يوميا بأحدث الموارد التي تصل المكتبة، لذا فإنه يطالب بتحسين الخدمات التي ذكرناها سابقا ومن بينها الخدمات الإلكترونية. على عكس الطلبة الذين رغم أنهم مطالبون أيضا بالبحوث والأعمال التطبيقية في المخابر، إلا أن النسب المقترحة ضعيفة نوعا ما مقارنة بالأساتذة وهذا يعود إلى اعتماد الطلبة على نصائح وإرشادات الأساتذة.

خلاصة الدراسة الميدانية:

إن اختيارنا الذي وقع على العينة المدروسة جعلنا نبحت من خلالها عن الشمولية والدقة وذلك من خلال استجوابنا لكافة الفاعلين في مركز بيار وماري كوري، وتعتبر نسبة المستجوبين الذين تفاعلوا مع الاستبيان جد مقبولة، فهي تمثل الفاعلين الحقيقيين والمتكونين من الأساتذة والطلبة المقيمين الداخليين، الذين يعتبرون من المداومين على المكتبة. ومن خلال تحليل معطيات الاستبيان تحصلنا على نتائج كان البعض منها مرضيا والبعض الآخر غير مرض، حيث أبرزنا نقاطا إيجابية وسلبية للمكتبة نوضحها كما يلي:

بالنسبة للنقاط الإيجابية:

. يبدو أن الإعارة الخارجية هي الخدمة التي تستقطب أكبر عدد من الأساتذة والطلبة، رغم أن معظمهم غير راضي عن نظام الإعارة، فمدة ثلاثة أيام لا تكفي للمطالعة على كتاب واحد.

. تستغرق وقتا صغيرا وفوريا لا يتعدى 10 دقائق للإجابة على كل طلبات واستفسارات المستفيدين.

أما بالنسبة للنقاط السلبية، فأنا نلخص النقائص المسجلة بالمكتبة في النقاط التالية:

. لا تقدم المكتبة خدماتها المكتبية بجودة عالية، فمعظم المستجوبين يترددون على المكتبة فقط من أجل الإعارة الخارجية للكتب والتي سجلت بنسبة 47.77 % . أما المواد التي يقترحها أكثر الأساتذة والطلبة تمثلت في الدرجة الأولى في اقتناء دوريات علمية حديثة، لكون المكتبة متخصصة وأنها تخدم شريحة الأطباء من طلبة وأساتذة. ثم تليها الأوعية الرقمية التي توفر وقت القارئ، وتسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة فائقة. كما اقترح المستجوبون اقتناء كتب حديثة وفي عدة نسخ لغرض الاستفادة منها.

كما يطالبون بتمديد مدة الإعارة التي يجب أن تكون على الأقل 15 يوما.

4- الاقتراحات

نتيجة إلى النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل بيانات ومعطيات الدراسة الميدانية، والتي سجلت العديد من النقائص ، نقترح مجموعة من الاقتراحات للمكتبة من أجل تحسين الأداء وتقديم خدماتها بجودة عالية، والتي من بينها نذكر:

- إدراج خدمة تدريب المستفيدين¹⁷ ضمن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وخاصة في استعمال المراجع والبحث في قواعد بيانات المكتبة، كما أن المكتبة هي وحدها التي تقوم بإدخال الكلمات الدالة والبحث في قواعد البيانات المتوفرة.
- العمل على توفير فضاء واسع للعمل فلاحظنا أن 47.77 % من الأساتذة والطلبة يترددون على المكتبة من أجل إعارة وثائق لا للعمل بقاعة المطالعة، لأنهم يجدونها ضيقة، فقد سجلنا نسبة ضعيفة للإعارة الداخلية

والتي تمثلت في 12.78 % ، كما أنهم يشكون من نقص في الطاولات والكراسي بقاعة المطالعة فالمكتبة موجبة على توفير كراسي وطاولات.

- يجب على المكتبة أن تقدم خدماتها المكتبية بجودة عالية، والواجب عليها أن تأخذ بعين الاعتبار خدمات المعلومات، كونها مكتبة متخصصة، ومنها يجب أن توفر بقاعة المطالعة على الأقل جهاز كمبيوتر واحد، في خدمة المستعملين، وهذا حتى تحقق خدمة البث الإنتقائي للمعلومات وتطوير الخدمة الإلكترونية. فقد استنتجنا أن معظم المستجوبين يترددون على المكتبة فقط من أجل الإعارة الخارجية للمكتب والتي سجلت بنسبة 47.77 % ولا لخدمات أخرى.

- العمل على توفير المواد التالية : في الدرجة الأولى نجد اقتناء دوريات علمية حديثة، لكون المكتبة متخصصة وأنها تخدم شريحة الأطباء من طلبة وأساتذة. ثم تليها الأوعية الرقمية التي توفر وقت القارئ وتسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة فائقة.

- إعادة النظر في ميزانية المكتبة وتخصيص بند لشراء الكتب في نسختين، حتى لا يكون هناك عدم توازن في نظام الإعارة.

- تمديد مدة الإعارة التي يجب أن تكون على الأقل 15 يوما، فمدة ثلاثة أيام لا تكفي حتى لقراءة كتاب واحد.

- توفير خدمة التصوير وخاصة بالنسبة للمواد الغير مسموح بإعارتها ومنها الدوريات العلمية التي يكثر الطلب عليها، خاصة وأننا سجلنا تردد ضعيف من المستعملين بنسبة 14.44 % على هذه الخدمة.

- توفير خدمة الترجمة بالنسبة للدوريات التي ترد باللغة الإنجليزية، فقد سجلنا تردد ضعيف على هذه الخدمة بنسبة 16.11 %.

- من الملاحظ أن أبرز مزايا مجتمع المعلومات ظهور الطرق السريعة للإعلام والمعلومات¹⁸ لذا نقترح توفير إن أمكن فضاء للانترنت، وخاصة أن المكتبة تخدم شريحة الأطباء فهم بحاجة يومية إلى آخر البحوث والاكتشافات المتوفرة على الشبكة، ونقترح أهم المواقع الإلكترونية التي تساعد الباحث في ميدان العلوم الطبية:

[http:// www. intiumm.oxfordjournals.org/search.dtl](http://www.intiumm.oxfordjournals.org/search.dtl) (immunologie)
[http:// www. Annonc.oxfordjournals.org/ search.dtl](http://www.Anonc.oxfordjournals.org/search.dtl) (annales d'oncologie)
[http:// www.content.onlinejacc. org/ search.dtl](http://www.content.onlinejacc.org/search.dtl) (cardiologie)
[http:// www.ije. oxfordjournals.org/ search.dtl](http://www.ije.oxfordjournals.org/search.dtl) (épidémiologie)
[http:// www. Medline.fr](http://www.Medline.fr)
[http:// www. Cancer line.fr](http://www.Cancerline.fr)
[http:// www.livresmedecine.com/](http://www.livresmedecine.com/)
[http:// www.unitheque.com/](http://www.unitheque.com/)
[ht http:// www.elsevier-masson.fr](http://www.elsevier-masson.fr)
[http://.www.livresmedecine.com/t3040-livres-medicaux-a-telecharger-pdf](http://www.livresmedecine.com/t3040-livres-medicaux-a-telecharger-pdf)
[http://.www.forum.educ40.net/showthread.php?t=4613](http://www.forum.educ40.net/showthread.php?t=4613)
[http://.www.livrespourtous.com/e-books/list/onecat/Livres...Medecine.../0.htm](http://www.livrespourtous.com/e-books/list/onecat/Livres...Medecine.../0.htm)

ملاحظة

يغطي نظام ميدلاين حوالي ثلاثة آلاف دورية طبية حيوية، ويصدر حوالي 20000 مرجع كل شهر¹⁹.

الخاتمة

لا شك أن رسالة المكتبة والمكتبي اليوم أصبحت من واجب المكتبة أن تسعى وتبحث وتقدم خدمات في المستوى، لإيصال المعلومات إلى القارئ وفق حاجياته واهتماماته²⁰. فالخدمات المكتبية كالمرآة الحقيقية التي تعكس مدى فشل أو نجاح المكتبات في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والتي تعمل من خلالها على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم في الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة وفاعلية وجودة عالية.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التقويمية التعرف على واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة بياروماري كوري المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك أيضا لأهمية المكتبة ودورها في خدمة التعليم العالي والبحث العلمي في مجال العلوم الطبية. فالمكتبة تخدم شريحة الأطباء من أساتذة وطلبة مقيمين داخليين وهي مطالبة اليوم بضرورة مواكبة العصر

وإيجاد السبل الكفيلة التي تجعلها تتحكم في المعلومات وإيصالها بأسرع الطرق إلى مستعمليها وذلك لتلبية حاجياتهم.

وكشفت الدراسة الميدانية أن المكتبة تقدم الخدمات التالية:

خدمة الإعارة الداخلية والخارجية،

خدمة التصوير،

خدمة الترجمة،

خدمة الإعارة مابين المكتبات (من خلال مقابلة مع مسئولة المكتبة).

خدمات المعلومات ، من بينها نجد : خدمة الإحاطة الجارية، الخدمة المرجعية وكخلاصة العمل نقول أن مكتبة بيارماري كوري المتخصصة في العلوم الطبية تقدم خدماتها بصفة تقليدية وفي مستوى متوسط، وأحيانا ضعيف بالنسبة لبعض الخدمات، وأنها لا تستجيب لحاجيات البحث العلمي وهذا ما يسفره جزئيا عدم تردد الأساتذة والطلبة على هذه المكتبة إلا من أجل خدمة الإعارة الخارجية بالدرجة الأولى.

الهوامش:

1. الهاجري، فيصل عايض. المكتبة المتخصصة. [en ligne].
Disponible sur : <http://www.khayma.com/education-technology/LB11.htm>. [ref du 30.11.2015]
2. جندلي، عبد الناصر. تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005. ص. 200- 201.
3. خليفة، خليفة عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث العلمي في علم المكتبات والمعلومات. مصر: الدار المصرية اللبنانية، 1985. ص. 138.
4. عليان، ربحي مصطفى. مرجع سابق. ص. 148.
5. عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق. ص. 216.
6. الخدمات المكتبية. [en ligne]
Disponible sur : <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=21937>.
[ref du 06.02.2015]
7. بدوي، محمد محمد عبد الهادي . [en ligne]

Disponible sur :

<http://www.kenanaonline.com/users/a121564A/posts/198544>. [ref du 03.12.2015]

8 . زيدان، أحمد عادل. مدخل لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات: الجزء الثاني . [en

ligne]

Disponible sur : http://www.arablibrariansnet.blogspot.com/.../blog-post_12.html. [ref du 12.12.2012]

⁹. Guide pratique du bibliothécaire. [en ligne], Disponible sur : <http://www.culturesfrance.com/librairie/derniers/pdf/nlguide.pdf>. [ref du 30.03.2015]

¹⁰. Gippiconi, Thierry. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Ed. le cercle de la librairie, 2001. P.47

11. لانكستر، ف. ويلفرد. ترجمة الشيمي، حسني عبد الرحمان. الفرماوي، جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 2. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1997. ص. 5.

12. الهاجري، فيصل عايض. المكتبة المتخصصة. [en ligne]

Disponible sur : <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php>. [ref du 09.09.2012]

13. الدبيان، ماضي بنت إبراهيم. قياسات أداء خدمات المكتبات والمعلومات ومعايير تقييمه. ص. 19. [en ligne]

Disponible sur : <http://www.informatics.gov.sa/magazine>. [ref du 23.29.2012]

¹⁴. Sutter, Eric. Le Marketing des services d'informations pour usage de l'information documentaire. Paris : ESF, 1994. P.26

^{15, 16}. Vallin, Charles. Le centre de Pierre- et- Marie Curie : Un des plus moderne du monde : Nouveau témoignage de l'œuvre humanitaire de la France

In : Ligue algérienne contre le cancer, n°4, 1959, p.13

¹⁷. Côté, Gabriel. La bibliothèque fonctionne bien. [en ligne], Disponible sur : <http://www.scom.ulaval.ca/Au.fil.des.evenements/1996/06.20/biblio.html>. [ref du 02.04.2015]

18. لعقاب، محمد. مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه. الجزائر: دار هومة،

2003. ص. 95

19. بدن، أحمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998.

ص. 126

20. أعراب، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق

المعلومات في: توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية: فعاليات الندوة الوطنية حول

تسيير المكتبات، 2003. ص. 99

