

جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات والتوثيق

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير

تقويم خدمات مكتبة مركز بيار وماري كوري
للمستشفى الجامعي مصطفى باشا

تحت إشراف الدكتور:

أعراب عبد الحميد

من إعداد الطالبة :

كهينة حرحاد

2009-2008

الإهداء

إلى والدي الكريمين، أخي مصطفى كمال، أخواتي الثلاثة:
نادية، ليلى ونسيمة.

الشكر

أود أن أعبر عن شكري للأستاذ عبد الحميد أعراب
على إشرافه وحسن توجيهه، كما أتقدم بالشكر إلى كل
فريق مكتبة بيار وماري كوري الذين قدموا لي يد
العون أثناء إنجاز هذه الدراسة، كما أشكر الأستاذة
كوداش مليكة، السيد بحوشي جمال، بعزیز مراد،
مبروك نسيمه، حميدي نبيلة،

الملخص

شهدت مكتبة بيار وماري كوري المتخصصة في العلوم الطبية عدة ترحيلات، لتستقر في السنوات الأخيرة بمركز بيار وماري كوري الكائن بالمستشفى الجامعي لمصطفى باشا. هدفها الأساس هو تقديم خدمات لفائدة المستفيدين من طلبة مختصين، الأساتذة العاملين

حرحاد، كهينة

تقويم خدمات مكتبة مركز بيار وماري كوري للمستشفى الجامعي مصطفى باشا/ كهينة

حرحاد.- [الجزائر] : [د.ن.]، 2009. - 272 ص. : جداول، رسوم بيانية؛ 30 سم.

ببليوغرافيا. - ملاحق

مذكرة ماجستير: جامعة الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق: 2009

تلبية احتياجات المستفيدين. وقد كشفت هذه الدراسة وجود نقص من بينها: قدم ونقص الكتب، عدم توافق نظام الإعارة المطبق مع خصائص المعيرين، وكذلك عدم تلبية بصفة كافية لاحتياجات المستفيدين.

كما بينت الدراسة عدم وجود سياسة مكتوبة لاقتناء مجموعات المكتبة، وكذا غياب نظام محكم في سياسة الإعارة، كما أن خدمة الترجمة غير متوفرة بنسبة عالية، بالإضافة إلى النقص في جودة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة متخصصة في الطب.

الكلمات الدالة

مكتبة بيار وماري كوري؛ مكتبة متخصصة؛ مكتبة الطب؛ الخدمات المكتبية؛ تقييم الخدمات المكتبية.

Résumé

La Bibliothèque Pierre et Marie Curie spécialisée en sciences médicales a eu plusieurs emplacements et son dernier se trouve au niveau du centre Pierre et Marie curie qui se situ dans l'enceinte du CHU Mustapha Bacha. Cette bibliothèque a pour mission d'offrir des services au profit des professeurs exerçant au niveau du centre et en second lieu aux résidents internes.

La Présente étude a pour but d'évaluer l'efficacité des services ainsi que sa conformité aux normes recommandées et à quel point répond-elles aux besoins de ses utilisateurs .L'Etude débute par l'historique de la bibliothèque qui s'établie à la description de ses collections et leurs rôle dans la recherche scientifique ainsi que la description des services offerts aux utilisateurs et enfin à l'évaluation de leurs efficacité.

Cette étude a révélé les points négatifs suivants : vieux ouvrages, manque d'ouvrages, le système de prêt n'est pas conforme aux caractéristiques des utilisateurs et ne répond pas en général à leurs demande.

L'Etude a encore montré que la bibliothèque ne dispose pas d'une politique d'acquisition et on remarque que , le système de prêt n'est pas adéquat, que le service de la traduction est exercé avec un faible pourcentage, et l'absence de plusieurs services offert dans les bibliothèques spécialisées en sciences médicales.

Mots clés

Bibliothèque Pierre et Marie Curie ; Bibliothèque spécialisée ; Bibliothèque des sciences médicales ; Services de bibliothèque ; Evaluation des services .

قائمة المحتويات

11	الإطار المنهجي للدراسة
12	مقدمة
15	1. موضوع الدراسة
15	1.1 . أسباب إختيار الموضوع
16	2.1 . أهمية الدراسة
16	3.1 . أهداف الدراسة
17	4.1 . الإشكالية
18	5.1 . الفرضيات
19	2. منهجية وإجراءات الدراسة
19	1.2 . منهج الدراسة
20	2.2 . حدود الدراسة الميدانية
20	3.2 . أدوات وأساليب جمع البيانات
23	4.2 . المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية (منهجية الاستبيان)
26	5.2 . مجتمع الدراسة والعينة المختارة
26	6.2 . مراحل الدراسة
28	3. صعوبات البحث
28	4. تحديد مصطلحات الدراسة
32	الفصل الأول لمكتبة المتخصصة: تاريخها ، نشأتها ، إدارتها، خدماتها المكتبية
33	1.1 . تعريف المكتبة المتخصصة
34	2.1 . نشأة وتطور المكتبات المتخصصة عبر العصور
36	3.2 . إدارة المكتبات المتخصصة
36	1.3.2 . تعريف الإدارة
37	2.3.2 . وظائف الإدارة للمكتبة المتخصصة
38	3.3.2 . المبني والتجهيزات
39	4.3.2 . الميزانية والرواتب
40	4.2 . مميزات المكتبة المتخصصة
41	5.2 . أهداف المكتبة المتخصصة
42	7.2 . وظائف المكتبة المتخصصة

44	8.2. الخدمات المكتبية
45	1.8.2. الخدمات الفنية أو الداخلية
50	2.8.2. الخدمات الخارجية أو الخدمات العامة للقراء
50	1.2.8.2. الإعارة
53	2.2.8.2. خدمة التصوير والاستنساخ
53	3.2.8.2. الخدمة البليوغرافية
54	4.2.8.2. الخدمة الإعلامية
55	5.2.8.2. خدمة تدريب المستفيدين
56	6.2.8.2. خدمات المعلومات
56	أولاً: خدمة الإحاطة الجارية
58	ثانياً: خدمة البث الانتقائي للمعلومات
62	ثالثاً: خدمة الكشف
63	رابعاً: خدمة الاستخلاص
64	خامساً: خدمة البحث بالاتصال المباشر:
65	سادساً: خدمة استرجاع المعلومات
65	سابعاً: خدمات الترجمة
65	ثامناً: الخدمة المرجعية المتخصصة
67	الخلاصة

68	الفصل الثاني :مكتبة بيار وماري كوى المتخصصة في العلوم الطبية: دراسة تحليلية
69	مقدمة
70	1. 2. مركز بيار وماري كوري
71	2.2. المكتبة
73	1.3.2. المبنى والتجهيزات
77	3.2. القوى العاملة
79	4. 2. مستعملي المكتبة
80	5. 2. الميزانية
82	6.2. الموارد التوثيقية الموجودة
86	7.2. الخدمات المقدمة بالمكتبة
86	1.7.2. الخدمات الداخلية
91	2.7.3. الخدمات الخارجية

91	أولاً: خدمة الإعارة الخارجية
95	ثانياً: الإطلاع الداخلي (الإعارة الداخلية)
95	ثالثاً: الإعارة ما بين المكتبات
95	رابعاً: خدمة التصوير
95	خامساً: خدمة الترجمة
96	سادساً: خدمات المعلومات
96	أولاً : خدمات الإرشاد والتوجيه
96	ثانياً: الخدمة المرجعية
97	خلاصة
98	الفصل الثالث : دراسة حاجيات المستفيدين (تحليل الاستبيانات)
99	مقدمة
100	1.3. الجزء الأول : (التعرف على المستفيد)
100	1.1.3. الرتب العلمية للمجتمع المدروس
104	2.1.3. علاقة عدد الإجابات بعدد المستجوبين
104	3.1.3. التخصصات والرتب العلمية للمستجوبين
106	2.3. الجزء الثاني: المكتبة (الموقع ، التردد على المكتبة)
106	1.2.3. التعرف على مكان وجود المكتبة
107	2.2.3. ملائمة موقع المكتبة
108	3.2.3. مساحة المكتبة
112	4.2.3. التردد على المكتبة
115	5.2.3. أسباب التردد على المكتبة
118	3.3. الجزء الثالث : استعمال الموارد التوثيقية الموجودة
120	1.3.3. كتب في الاختصاص
122	2.3.3. دوريات علمية في الاختصاص
124	3.3.3. حادثة الرصيد
126	4.3.3. مساهمة القراء في الاقتناءات
128	5.3.3. طرق التعرف على الاقتناءات الجديدة
128	4.3. الجزء الرابع: الخدمات المكتبية
129	1.4.3. طرق البحث عن المعلومة
132	2.4.3. زمن الإجابة عن طلبات المستفيدين
135	3.4.3. تغطية الطلبات الوثائقية

136	4.4.3. المواد المكتبية المستعارة
141	5.4.3. رأي المستجوبين في عدد الكتب المسموح بإعارتها
143	6.4.3. رأي المستجوبين في مدة الإعارة
145	7.4.3. أهم الخدمات التي تؤثر على تردد المستجوبين على المكتبة
149	8.4.3. رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية
151	9.4.3. اقتراحات المستفيدين لتحسين نوعية الخدمات المكتبية
154	خلاصة

140 الفصل الرابع : خدمات مكتبة بيار ماري وكوري المتخصصة في العلوم الطبية : دراسة تقييمية

141	مقدمة
142	4. مراحل التقييم
142	1.4. الإطار المنهجي والأدائي للتقييم
142	1.1.4. تحديد مجال التقييم والتعريف بمجال الدراسة (التعريف بالموضوع)
144	2.1.4. تحديد مهام المكتبة
146	3.1.4. الأهداف العامة للمكتبة
147	5.1.4. الأهداف التنفيذية للمكتبة
149	2.4. تصميم برنامج التقييم
149	1.2.4. الفترة المخصصة للتقييم
152	2.2.4. العينة المستهدفة
152	3.2.4. وسائل التقييم
152	4.2.4. جمع ومعالجة المعطيات
156	3.4. تنفيذ العملية التنفيذية
157	1.3.4. رأي المستفيدين
159	1.1.3.4. أيام افتتاح المكتبة
160	2.1.3.4. توقيت عمل المكتبة
160	2.3.4. الخدمات الداخلية
163	1.2.3.4. اقتناء الوثائق (تكوين المجموعات)
167	2.2.3.4. معالجة الوثائق
169	2.3.4. الخدمات المقدمة إلى المستفيدين
169	1.2.3.4. نسبة التداول على المكتبة من قبل المستفيدين المستهدفين

172	3.3.4. الخدمات المقدمة إلى المستفيدين
174	3.3.4.1. تكاليف الخدمة للمستفيد الواحد
174	3.3.4.2. عدد مرات دخول المكتبة من قبل المستفيد الواحد
183	3.4. البحث الوثائقي
183	4.3.4.1. الإطلاع على عين المكان للمستفيد الواحد
185	3.4.5. البحث الوثائقي
185	4.3.4.1. متوسط معدل البحث عن الوثائق بالمخزن
188	3.4.6. إعارة الوثائق:
189	4.3.4.1. تداول المجموعات الوثائقية
192	3.4.6.2. عدد الاستعارات للمستفيد الواحد
192	3.4.6.3. الوثائق المعارة للمستفيد الواحد
195	3.4.7. تقديم الوثائق المتأتية من مصادر خارجية
195	3.4.7.1. مدة الإعارة بين المكتبات
195	3.4.8. البحث عن المعلومات
195	3.4.8.1. نسبة نجاح البحث في الفهارس العنوان الواحد
199	3.4.8.2. نسبة نجاح البحث في الفهارس للموضوع الواحد
202	3.4.9. خدمات التوجيه والمراجع
202	3.4.9.1. نسبة الإجابات الصحيحة
207	3.4.10. مناولة الوثائق (متاحية المواد)
207	3.4.10.1. نسبة الوثائق المطلوبة من جملة عناوين المجموعات
212	4.4. تحليل وتأويل النتائج
217	4.5. تشخيص النقص الموجود بالنظام
218	4.6. مرحلة التغيير
221	الخلاصة
223	الخاتمة
227	توصيات وإقتراحات
230	المراجع الببليوغرافية
241	قائمة الجداول
245	قائمة الأشكال البيانية
247	ملاحق