



واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت دراسة استطلاعية من وجهة نظر العاملين

* عبد السلام سالم الصالحين¹

إيمان مسعود فرج، سارة أبو بكر حسين، عبدالقادر عمر الجلاب، نجمة سالم أحمد، نورا عمر الشريف²

¹قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة فزان.

²قسم المكتبات - كلية الآداب - جامعته سرت

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت والتعرف على المعوقات التي تحول دون تقديم تلك الخدمات في المكتبات المعنية، وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي لتوائمه مع هذا النوع من الدراسات في وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها، كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحليل تلك البيانات، وقد صممت استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ووجهت لكافة موظفي مكتبات الدراسة البالغ عددهم خمسين موظفاً، فضلاً عن إجراء بعض الزيارات الميدانية بقصد جمع البيانات التي تهتم الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن إدارات المكتبات توفر بقدر المستطاع الإمكانيات اللازمة لاحتياجات المستفيدين، كما أنها لا تمتلك الميزانية الكافية لإقتناء مصادر المعلومات وتفتقر إلى المجموعات المكتبية الحديثة، وأيضاً يوجد ضعف من وجهة إدارة المكتبات بتحفيز العاملين لأداء مهامهم على أكمل وجه.

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات، العاملون، المستفيدين، المكتبات الجامعية، المعلومات.

The Reality of Information Services in the Libraries of the University of Sirte: An Exploratory Study from the Perspective of the Staff

* Abdulsalam Salem Al-Saleheen¹

¹Department of Business Administration, Faculty of Economics and Accounting, University of Fezzan

²Iman Masoud Faraj, Sara Abubakar Hussein, Abdulqader Omar Al-Jalab, Najma Salem Ahmeed, and Nora Omar Al-Sharif

²Libraries Department - University of Sirte

The study aimed to identify the reality of providing information services in the libraries of Sirte University and to identify the obstacles that prevent the provision of these services in the concerned libraries. The study used the descriptive analytical approach to match this type of studies in describing the phenomenon that is the subject of the study and analyzing its data. Some statistical methods were also used in analyzing this data. A questionnaire was designed as a main tool for collecting data and directed to all fifty employees of the study libraries, in addition to conducting some field visits in order to collect data of interest to the



study The study reached several results, the most important of which is that library administrations provide as much as possible the necessary capabilities for the needs of beneficiaries, and they do not have a sufficient budget to acquire information sources and lack modern library collections. There is also a weakness from the point of view of library administrations in motivating employees to perform their tasks to the fullest extent..

Keywords: Information services, librarians, Users, University. libraries, Information

المقدمة.

تعد المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها فئات المستفيدين المختلفة من أعضاء هيئة تدريس حيث تساعدهم هذه المكتبات على أعداد مناهجهم الدراسية والطلاب والباحثين على إعداد بحوثهم العلمية والإداريين في اتخاذ قراراتهم الإدارية، ومن الطبيعي أن المكتبات الجامعية تقدم كافة خدماتها للمستفيدين لتلبية احتياجاتهم من المعلومات إشباع رغباتهم البحثية.

حيث أدى التوسع الحاصل في المكتبات ونشرها إلى ظهور الحاجة الملحة إلى أمناء مكتبات مؤهلين يستطيعون تقديم الخدمات المكتبية وفق الأسس والإجراءات الفنية والإدارية السليمة، ومن هنا ظهرت قضية الإعداد المهني لأمناء المكتبات، حيث أن الخدمة المكتبية تعتمد على ثلاث دعائم رئيسية، وتتمثل الدعامة الأولى في المبنى والتجهيزات، والدعامة الثانية في المجموعات، والدعامة الثالثة في القوى العاملة المؤهلة، وأي خلل في هذه الدعائم الثلاث يؤثر بالسلب على الخدمة المكتبية. (1)

ومع بداية هذا القرن وظهر تكنولوجيا المعلومات بدأ توجه أغلب المستفيدين من الخدمات المكتبية التقليدية إلى ما يسمى (بالمكتبات الرقمية) والتي عملت بدورها على تقريب البعيد وأصبحت مصادر المعلومات أقرب للمستفيد وبإمكانه الوصول لهذه المصادر في أي وقت وبدون بذل أي جهد.

ويتضح من خلال هذا العرض أن لتكنولوجيا المعلومات أثرا كبيرا في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات للمستفيدين في شكلها الإلكتروني عبر شبكات الاتصال بغض النظر عن المكان والزمان.

أولاً: مشكلة الدراسة:

المكتبات الجامعية من أهم المراكز التي يلجأ إليها كافة فئات المستفيدين لتلبية احتياجاتهم من المعلومات، حيث تقدم هذه المكتبات الخدمات بشكلها المعتاد (التقليدي) للمستفيدين ومع بداية هذا القرن أصبحت معظم الخدمات لا ترضي المستفيدين منها وذلك لظهور الخدمات الإلكترونية التي سهلت بدورها الوصول السريع للمعلومات، من خلال استقرار حال مكتبات جامعة سرت لوحظ أن هناك قصورا وتدني في تقديم خدمات المعلومات الأمر الذي دعانا إلى ضرورة دراسة هذه المكتبات للوقوف على الأسباب والمعوقات التي أدت إلى الضعف الملحوظ من خلال الزيارات المتكررة لتلك المكتبات.



ويمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

ما واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. تتبع أهمية الدراسة من حيث أهمية الخدمات التي تقدمها مكتبات الدراسة باعتبارها الواجهة الرئيسية للمكتبة.
2. تقدم هذه الدراسة تقيماً واقعياً لمدى تقديم خدمات المعلومات داخل مكتبات الدراسة.
3. إثراء البحوث العلمية بقسم المكتبات والمعلومات باعتباره قسم حديث بالجامعة.
4. يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في وضع مقترحات وآليات لتحسين تقديم خدمات المعلومات في مكتبات الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النقاط الآتية:

1. التعرف على واقع تقديم خدمات المعلومات في المكتبات بجامعة سرت.
2. التعرف بأهمية تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات بمكتبات جامعة سرت.
3. التعرف على معوقات تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة في النقاط الآتية:

1. ما واقع تقديم خدمات المعلومات في المكتبات بجامعة سرت؟
2. ما مدى أهمية تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت؟
3. ما معوقات تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت؟

خامساً: منهج الدراسة:

وفقاً لطبيعة هذه الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

سادساً: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة الميدانية على العاملين بمكتبات جامعة سرت (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة الدراسات العليا، مكتبة القانون، مكتبة الاقتصاد، مكتبة الهندسة، مكتبة كلية العلوم)، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (50) موظفاً أثناء إجراء الدراسة وهامش الخطأ المسموح به (5%)، وبلغ عدد الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل (38) استمارة استبيان، أي ما نسبته 76% من الاستمارات الموزعة.



سابعا: أدوات جمع البيانات:

1. أدبيات الموضوع:

الاطلاع على الكتب ومواقع الإنترنت والبحوث العلمية والمقالات المختلفة التي لها صلة بموضوع البحث.

2. الاستبيان:

تم تصميم استمارة استبيان تحوي مجموعة من الأسئلة اشتملت أربعة محاور، وزعت على العاملين بمكتبات

الدراسة البالغ عددهم 50 عاملاً.

المحور الأول: واقع مكتبات الدراسة.

المحور الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

المحور الثالث: تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات.

المحور الرابع: معوقات تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت.

3. الملاحظة:

تمت من خلال الزيارات الميدانية لمكتبات الدراسة للوقوف على واقع تقديم الخدمات بها.

ثامناً: حدود الدراسة:

وهي الحدود التي تمت فيها الدراسة وتتمثل في:

1. الحدود الموضوعية:

تهتم الدراسة بواقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت.

2. الحدود البشرية:

تقتصر على فئات العاملين بالإدارات والأقسام المختلفة بمكتبات الدراسة.

3. الحدود المكانية:

مكتبات جامعة سرت بمدينة سرت فقط.

4. الحدود الزمنية:

الفصل الدراسي خريف 2023.

عاشراً: الدراسات السابقة:

1. دراسة السويقي، رحاب عبد الهادي. (2021). خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية.

(2)

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:



- أ. التعرف على التطور التاريخي لتقديم خدمات المعلومات والمكتبات عن بعد.
- ب. عرض تجارب المكتبات الجامعية العربية في تقديم خدماتها عن بعد.
- ج. دراسة وتحليل آراء المستفيدين من المكتبات الجامعية العربية في نوعية خدمات المكتبات المقدمة عن بعد.
- د. دور ومواصفات أخصائيي المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المكتبات عن بعد.
2. دراسة الطيبي, جميلة جيهان, بن بعلاش, سميرة, كعبور, هوارية. 2021 (رسالة ماجستير) تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة ابن خلدون تيارت. (3)
- تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم الخدمات التي تقدمها مكتبات الدراسة، والتعريف بالدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية تجاه المستفيدين، كما هدفت إلى معرفة مدى قدرة المكتبة في تلبية حاجات المستفيدين منها، كما حاولت الدراسة الوقوف على مدى فعالية نظام المكتبة وخدماتها المقدمة ومدى جودتها ومدى رضا العاملين، وهذا تم من خلال دراسة ميدانية تناولت رأي عينة من طلبة الحقوق والعلوم السياسية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. حيث تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة الدراسة، وأجريت مقابلة مع مسؤول مصلحة التوجيه والبحث البيبلوغرافي للحصول على نتائج موضوعية ودقيقة.
- و توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن المكتبة تقدم خدمات متنوعة وجيدة، ولكن بعضها لا ترقى إلى المستوى المطلوب مما يجب على المكتبة التحسين من خدماتها وتقييمها بشكل مستمر.
3. دراسة الطويل, نادية الصادق. واقع جودة الخدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وطرق تطويرها. 2020. (4)
- هدفت الدراسة أيضا إلى رصد مدى رضا المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس وقياس التأثير الإيجابي أو السلبي المباني تجهيزات المكتبات موضوع الدراسة، كما هدفت إلى التعرف على مدى كفاية مصادر وخدمات المعلومات فيها. وقد اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها وصممت استبانة بحيث اشتملت على خمسة محاور.
- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن درجة وفاء خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الدراسة باحتياجات المستفيدين منها هي درجة ضعيفة، كما أن مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات هو مستوى ضعيف، لا يواكب التطور العلمي في مجال التخصص.
4. دراسة بن سالم, أميرة وبوكرزازه, كمال. 2020. متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات. (5)
- هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استعداد المكتبات الجامعية الجزائرية - مكتبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كإنموذج - للقيام بالعملية التقييمية لخدماتها الإلكترونية بالاعتماد على مؤشرات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لقياس أداء المكتبات التي تشتمل على مؤشرات تسمح بتقييم خدمات المعلومات الإلكترونية ومدى توافق متطلبات



ومحددات المؤشرات مع معطيات المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال وصف واقع الخدمات الإلكترونية في المكتبة محل الدراسة بالاعتماد على المعايير واستنتاج النقائص في متطلبات تقييمها.

وتظهر نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة تطابق مؤشرات أعلم لقياس الأداء مع البيانات المتوفرة حول خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي هي 69.91 % وهي نسبة معتدلة للقيام بعملية تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة على الرغم من أن بعض المؤشرات تتوفر فيها المتطلبات بشكل كامل 100 % وأخرى منعدمة 0 % التي تبين نقص كبير في مجال تتبع المكتبة لاستخدام خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبة ومدى فعاليتها ونقص في البيانات الخاصة بالقياسات القائمة على المعاملات مثل: تعداد الزوار جلسات الاتصال وتنزيل الوثائق.

5. أم الشيخ غربي، حيزية قفقال (2019) جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت، الجزائر: جامعة ابن خلدون تيارت.(6)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمات المعلوماتية بالمكتبات الجامعية مع دراسة ميدانية لجامعة ابن خلدون بتيارت. تم تقديم صورة عن أهمية الجودة في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص من خلال عرض مراحل تطبيقها والتي ساهمت في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة. ولتنفيذ هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات مكونة من خمس محاور تشكل معايير قياس الجودة وشملت العينة 100 مبحوث عن مجتمع الدراسة. كانت النتائج إيجابية فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاعتمادية، والسلامة والأمان أما في مجال الجوانب الملموسة أو المادية أو التعاطف فقد أبدى معظم الطلبة عدم رضاهم عن متغيرات البعدين لذلك يجب الاهتمام بالجوانب المادية الملموسة أو التعاطف خاصة في مجال وجود البرامج التعليمية مع الحرص على تطوير المهارات وتنمية القدرات.

6. دراسة حسين، قادة؛ أحمد، مداد (2017) تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة (محمد بوضياف أنموذجاً)، الجزائر: جامعة عبدالحميد بن باديس. رسالة ماجستير.(7)

هدفت الدراسة إلى فحص الوضع الراهن لخدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، معرفة مدى رضا المستفيد منها ومعرفة مدى قدرة المكتبة في تلبية حاجيات مستعمليها، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وكانت أهم نتائجها بأن خدمتي الإعارة والبحث في قواعد البيانات من أهم الخدمات التي تقدمها، كما أن معظم المستفيدين راضون عن الخدمات التي تقدم في المكتبة، وأن عملية تقييم خدمات المعلومات تتوقف على مدى استجابة وقياس رضى المستفيد من الخدمات المقدمة من المكتبة.



7. صادق، مصطفى عبد العزيز (2014) قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب (8) هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص ،تم تقييم خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد وفقاً لمعايير قياس الخدمة التي اعتمدت في البحث.

تم اعتماد منهج دراسة الحالة لواقع أداء المكتبة من حيث الخدمات التي تقدمها، وفي جمع المعلومات استخدم الباحث المقابلة مع العاملين في المكتبة، والاستبانة التي وزعت على العينة عشوائية البالغ عددها (150) من أساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية في الكمية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها:

1. إن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة ضعيفة مما انعكس على انخفاض مستوى الأداء .
 2. إن تقييمات المستفيدين للخدمات كانت سلبية لأنها لا ترتقي إلى مستوى توقعاتهم من الخدمة.
- أما التوصيات فنذكر منها:

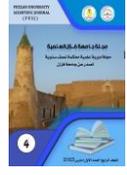
1. الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم كونهم هم الذين يقدمون الخدمة سواء فنية أو إدارية.

2. ضرورة الاهتمام بما يطرأ من عيوب وخلل في أثناء استخدام المستفيدين من خدمات المكتبة وصولاً إلى مبدأ الاحتفاظ بالمستفيد.

8. مجاهد، أماني جمال. (2009). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبة متطورة: دراسة ميدانية - مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالمغرب (9)

هدفت إلى دراسة بعض الشبكات الاجتماعية لأكثر انتشاراً أو الأكثر عدداً، ومعرفة إمكاناتها والعمل على حصر المكتبات التي تنتج خدماتها من خلال هذه الشبكات لقياس نوعيتها، ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات، مع تقديم بعض الاقتراحات التي تفيد المكتبات بصفة عامة للقيام بمهمة تقديم خدمات متطورة وحديثة باستغلال إمكانات هذه الشبكات بغرض جذب مستفيدين جدد وتوضيح مدى أهمية تفاعل المكتبة مع التقنيات الحديثة واستغلالها أفضل استغلال.

واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني لمحاولة تجميع أكبر عدد من الشبكات الاجتماعية حسب عدد مستخدميها مع استبعاد الشبكات التي لها طابع محلي خاص ببلد معين، وحصر المكتبات المتنوعة التي تتيح خدماتها من خلال مواقع هذه الشبكات الاجتماعية، تم إعداد قائمة مراجعة لحصر الخدمات التي تقدمها للمكتبات المشتركة في مواقع الشبكات الاجتماعية بشكل فعال، ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة العمل على تطوير مواقع الشبكات على مستوى العالم العربي والتطوير فيها كما يحدث في مواقع الشبكات الأجنبية.



9. دراسة الصالحين، عبد السلام سالم. تسويق خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سبها: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل، 2008 رسالة ماجستير⁽¹⁰⁾

هدفت الدراسة إلى الوقوف على الأساليب المتبعة في توفير خدمات المعلومات في مكتبات الدراسة ومدى توافرها مع التطورات الحديثة ومع احتياجات المجتمع المستهدف، وتعريف العاملين بهذه المكتبات بأهمية تطبيق أساليب التسويق في إطار خدمات المعلومات، والكشف عن المعوقات التي تحد من الأخذ بأساليب التسويق لتقديم خدمات المعلومات وبطرح السبل الكفيلة بالتغلب عليها.

وقد استخدمت منهج دراسة الحالة والمنهج المسحي مع استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات منها النسبة المئوية والوسط المرجح وقد صممت استمارتا استبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات ووجهت الأولى لأمناء المكتبات والثانية للمستفيدين منها، فضلاً عن إجراء المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية بقصد جمع بعض المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مباني مكتبات الدراسة ليست كاملة الشروط وعدم كفاية المجموعات لسد احتياجات المستفيدين وضعف الميزانية اللازمة لأداء الخدمات، والنقص الكبير في الكادر الوظيفي المتخصص، فضلاً عن قلة معرفة القائمين على المكتبات بالمفاهيم التسويقية وتوظيفها في المكتبات.

التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت هذه الدراسة والدراسات السابقة موضوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بنوعها التقليدي والإلكتروني، وانتقدت الدراسات على ضرورة تطوير خدمات المعلومات والمضي بها قدماً وجعلها ملائمة لفئات المستفيد إلا أنها اختلفت في أماكن وفترات البحث. المبحث الثاني: الجانب النظري.

مقدمة:

تعد خدمات المعلومات في المكتبات الواجهة الرئيسية لأي مكتبة، فالمكتبات تقاس بما تقدمه من خدمات فاعلة لجمهورها المستهدف، وللتكنولوجيا دور كبير في تقديم تلك الخدمات بكفاءة ودقة عالية، ويعد مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في المكتبات ومراكز المعلومات، وقد استخدم مصطلح خدمة المعلومات Information Services أحياناً في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية مرادفاً لمصطلح مركز المعلومات Information Center ، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات، فعلى الرغم من انه قد استخدم في بداية الأمر بديل لمركز التوثيق للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات معلومات⁽¹¹⁾



أولاً: تعريف خدمات المعلومات:

عرفت خدمات المعلومات عند الكثير من العلماء والمختصين في مجال المكتبات والمعلومات إلا إن جميع هذه التعريفات تهدف إلى تقديم خدمات معلومات إلى المستفيدين منها، ومن هذه التعريفات نذكر: تعريف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، حيث يعرف خدمة المعلومات بأنها "خدمة مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالإخبار، ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات".

كما ويعرفها حشمت قاسم في كتابه، خدمات المعلومات بأنها "النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من المعلومات والتي عليها المستفيد من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية".⁽¹²⁾

يقصد أيضاً بخدمات المعلومات "هي ذلك النوع من الخدمات التي تعني عناية مباشرة بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات، فمعاونة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات التي يريدها هي خدمة معلومات، وتعرف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيبليوغرافيات هي خدمة معلومات تسمى بخدمة الإرشاد والتوجيه، وتقديم الإجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلى حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة معلومات، ومساعدة المستفيدين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع ما أو تعريفه بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حل لمشكلة بحث أو استكمالها هي خدمة معلومات.⁽¹³⁾

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف خدمات المعلومات: بأنها كافة النشاطات التي تقوم بها المكتبات والمتعلقة باقتناء و ترتيب وتنظيم وفهرسة وتصنيف المواد المكتبية وجعلها متاحة للمستفيدين منها وقت الحاجة.

ثانياً: أهمية خدمات المعلومات:

أي كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات، وأي كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

1. توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
2. الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
3. المتابعة بفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
4. مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
5. تلافي النقص في المعلومات الناتج عن التشتت الفكري في أوعية النشر المتعددة.
6. مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم مع احتياجات المستفيدين وإمكانياتهم⁽¹⁴⁾.



ثالثاً: المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات:

تتمثل المتطلبات اللازمة لخدمات المعلومات في المكتبات في النقاط التالية:

1. ميزانية كافية.
2. مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية.
3. موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هذه الخدمات.
4. التشابك مع قواعد بيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكات المعلومات وخاصة الأنترنت.
5. التسهيلات المادية المناسبة (قاعات مطالعة، أثاث، أجهزة، الخ).
6. مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات.
7. تدريب المستفيدين.
8. إدارة ناجحة وفعالة.

رابعاً: العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

يوجد عدة عوامل تؤثر في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات تتمثل في:

1. مجتمع المستفيدين، حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى ومن نظام معلومات إلى آخر وذلك من ثقافتهم ومستواهم العملي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين فمجتمع المكتبة المدرسية مثلاً يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات المجتمع الذي تتخذه المكتبة وهكذا.
2. حجم المكتبة، حجم المكتبة أو مركز المعلومات من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والخدمات وعدد المستفيدين والرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.
3. أهداف المكتبة أو المراكز، لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.
4. العاملين، من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين معتبراً إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما تحققت رغبات واحتياجات المستفيد بالإضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية واللغوية، وتطور الاتصالات، كل هذه العوامل لها تأثير كبير في مدى تقديم الخدمات ومدى تلبية الاحتياجات لصالح المستفيدين.(15)



مجلة جامعة فزان العلمية
Fezzan University scientific Journal

Journal homepage: www.https://fezzanu.edu.ly/



خامساً: أنواع خدمات المعلومات:

تنقسم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات إلى نوعين هما:

أولاً: خدمة الإعارة:

يعرف سعيد أحمد حسن الإعارة بأنها "عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة". (16)

أنواع الإعارة:

يمكن تصنيف أنواع الإعارة حسب الآتي:

الإعارة حسب الاستخدام، وتشمل:

أ. الإعارة الداخلية، وتعني قيام المستفيدين بالحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجونها واستخدامها داخل مؤسسة المعلومات المعنية، ويستند ذلك إلى عدم السماح للمستفيدين بإخراج هذه المصادر من النوادر، أو عدم وجود نسخ كافية منها تسمح بإعارتها خارج المكتبة أو أن هذه المصادر مطلوبة باستمرار من قبل المستفيدين.

ب. الإعارة الخارجية، وتعني السماح للمستفيدين باستخدام مصادر المعلومات التي يحتاجونها خارج مؤسسة المعلومات لمدة معينة وبأعداد معينة تحددها لوائح مؤسسة المعلومات الخاصة بخدمة الإعارة.

ج. الإعارة قصيرة المدى، تستخدم بعض المؤسسات المعلومات هذا النوع من الإعارة للمواد التي عليها طلبات كشفية ويتطلب الأمر وجودها دائماً في مؤسسة المعلومات التي تمتلكها، إلا أنه يمكن إعارة هذه المواد ليلة واحدة فقط، أي إن المستفيد يأخذها في نهاية دوام مؤسسة المعلومات تم يعيدها في صباح اليوم التالي، كما يمكن إعارتها كذلك لمدة عطلة نهاية الأسبوع.

د. الإعارة المتبادلة بين المكتبات، ينطلق هذا النوع من الإعارة من حقيقة أن لا مؤسسة معلومات مهما أوتيت من إمكانيات مادية وبشرية وتكنولوجية تستطيع أن تغطي جميع مصادر المعلومات التي يحتاجها روادها من المستفيدين، وعليه لجأ العديد من المكتبات إلى إرساء مشاريع تعاونية فيما بينها تهدف إلى المشاركة في مصادر المعلومات المتوفرة في كل مكتبة من المكتبات المتعاونة، وبكلمة أخرى هي أن تضع كل مكتبة مصادر المعلومات التي تمتلكها في خدمة المكتبات الأخرى المتعاونة معها. وفي هذا المجموعات كل واحدة من هذه المكتبات بمصادر المعلومات لا تتوافر لديها ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى.

والأهم من ذلك كله هو أن المستفيد يستطيع الحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجها إلا أنها لا تتوافر في مكتبة لكنها متوفرة في مكتبات أخرى.



هـ. الإعارة حسب نظام الرفوف، وتشمل:

1. نظام الرفوف المفتوحة، وهو النظام الذي يسمح لجميع المستفيدين بالدخول إلى الرفوف والتجوال بينها لاختيار مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها لغرض الاستعارة، ومن تم تقديمها إلى موظف الإعارة للقيام بإجراءات الإعارة.
2. نظام الرفوف المغلقة، وهو النظام الذي لا يسمح للمستفيدين بالدخول إلى الرفوف والتجوال بينها، بل يقوم المستفيدين عادة بتقديم البيانات الببليوغرافية الخاصة بمصادر المعلومات التي يحتاجونها إلى موظفي الإعارة الذين يقومون بدورهم في البحث عن هذه المصادر وتسليمها إلى المستفيد المعني بعد القيام بإجراءات الإعارة.⁽¹⁷⁾

ثانياً: الخدمة المرجعية:

عرفت موسوعة جمعية المكتبات الأمريكية العالمية الخدمة المرجعية بأنها " الخدمة التي تهدف إلى مساعدة المستفيد لاستخدام المجموعة المكتبية بشكل مفيد وتجعله قادراً على تحقيق ما يصبوا إليه في الحصول على المعلومات التي تلبى حاجته الفعلية ويتم ذلك عن طريق قدرة وكفاءة المكتبي في إرشاد المستفيد إلى المجموعة وإمكانية التفاعل بينه وبين المستفيد لتحليل الأسئلة وصولاً إلى الهدف المطلوب.

أنواع الخدمة المرجعية:

تنقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين هما:

1- الخدمة المرجعية المباشرة:

أ. خدمات المراجع والمعلومات، ويقصد بها تقديم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات والحقائق وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف مؤسسة المعلومات وجمهور المستفيدين. أما المدى الذي يشملها هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يتطلب إعدادها بحثاً ببليوغرافياً وتوظف فيه إمكانات الموظف ومهاراته وتستخدم فيه مؤسسة المعلومات بكامل مقتنياتها.

ب. تعليم المستفيدين استخدام مؤسسات المعلومات ويشمل هذا النمط من الخدمة عدة أنشطة تتمثل بمساعدة المستفيدين في استخدامهم للفهارس البطاقات أو تخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة بهدف لاكتساب المستفيدين المهارات وتطوير إمكانياتهم في استخدام المكتبة.

2- الخدمة المرجعية غير المباشرة:

يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية خدمات وأنشطة متنوعة يؤديها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى مصادر المعلومات والإفادة من محتوياتها. ومن أهم الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة هي:

1. اختيار مصادر المعلومات.
2. ترتيب وإدارة المواد المرجعية.



3. تبادل الإعارة مع مؤسسات المعلومات الأخرى.
 4. تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات.
 5. مهام أخرى متنوعة تتمثل بمساعدة المستفيدين في عملية الاستساخت، وترتيب البطاقات في الفهارس، وفحص مصادر المعلومات المرجعية، والإشراف على قاعات المطالعة، وإعداد التقارير والإحصائيات عن أنشطة القسم المختلفة. (18)
- ثالثا: الخدمات الببليوغرافية:

تعرف الخدمات الببليوغرافية " بأنها عملية إعداد وتقديم (إصدار) الببليوغرافيات (قوائم المؤلفات) إلى المستفيدين أما حسب طلبهم أو حسب خطة نشاطات مؤسسة المعلومات.

رابعا: خدمات التصوير والاستساخت:

تعتبر خدمات التصوير والاستساخت من الخدمات الأساسية التي تقدمها مؤسسات المعلومات للمستفيدين والتي بواسطتها يمكن الاستفادة من مصادر المعلومات المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو بحث من مجلة علمية، أو معلومة معينة من مرجع معين.

أنواع خدمات التصوير والاستساخت:

1. التصوير الفوتوتستاتي، وهو تصوير صفحات من الكتب والدوريات وغيرها من مصادر المعلومات بواسطة أجهزة التصوير العادية photocopying machine وتقدم خدمات التصوير الفوتوتستاتي إلى المستفيدين من مؤسسات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات على مدار ساعات الدوام حيث يسمح للمستفيدين بتصوير المواد التي يريدونها مقابل تمن وفي هذا يمكن للمستفيدين أن يقوموا بعملية التصوير بأنفسهم، أو يقوم موظف التصوير المختص بذلك وقد جرت العادة في مؤسسات المعلومات الكبيرة، كالمكتبات الجامعية مثلا، القيام بتوفير أجهزة تصوير في أقسام الإعارة، والدوريات والمراجع، أو وجود وحدة خاصة بالتصوير تقدم خدماتها للمستفيدين، والعاملين في مؤسسة المعلومات.
2. التصوير المصغر، ويعني تسجيل الوثائق الورقية على أفلام microfilm أو شرائح فلميه microfiche خاصة بمساحات صغيرة جدا وحفظها في أماكن صغيرة واسترجاعها بسرعة عند الحاجة، والفكرة الأساسية للمصغرات الفيلمية تستند أساسا إلى إمكانية تصوير النسخ الأصلية من الوثائق على أفلام مصغرة وإرجاعها إلى حجمها الطبيعي أو تصغيرها أو تكبيرها حسب الحاجة (19).

خامسا: خدمة الإحاطة الجارية:

تعرف خدمة الإحاطة الجارية " بأنها نظام لاستعراض الوثائق المتوافرة حديثا واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرادى أو جماعات وتسجيل هذه المواد من أجل أشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات التي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم.



أساليب وطرق تقديم خدمات الإحاطة الجارية:

يقول همشري: من الأساليب والطرق التي تستخدمها المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدمات الإحاطة

الجارية ما يلي:

1. إصدار النشرات الإعلامية (يومية، أسبوعية، شهرية،... الخ).
2. نشرة الإضافات الجديدة، بأن تقدم هذه النشرة بيانات ببليوغرافية عن الإضافات الجديدة بهدف تعريف المستفيدين بها.
3. البريد الإلكتروني.
4. الاتصال الهاتفي بالمستفيدين والزيارة الشخصية لهم.
5. لوحة إعلانات والعرض من خلال عرض قائمة بمصادر المعلومات الجديدة وقوائم الإضافات والأخبار والتعليمات، وغيرها.
6. تنظيم معارض الكتب الحديثة.

7. تمرير الأعداد الجارية من الدوريات أو تصوير استنساخ محتوياتها وتوزيعها على المستفيدين المهتمين⁽²⁰⁾.

سادسا: خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

يعرف البث الانتقائي للمعلومات بأنه "عبارة عن خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة والمكتبات البحثية بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت للمكتبة حديثاً حسب مجالاته واهتمامه وتكون هذه الخدمة موجهة إلى خدمة الفرد أو المستفيد مباشرة، والبث الانتقائي للمعلومات شكل من أشكال الإحاطة الجارية.⁽²¹⁾ سابعاً: خدمة الترجمة:

تعرف خدمة الترجمة بأنها " ترجمة للبحوث والأعمال العلمية المتخصصة أي كان مجالها ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن تم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.⁽²²⁾

تقوم مؤسسات المعلومات بتقديم خدمات الترجمة إلى المستفيدين منها من أجل:
أ. تخطي الحواجز اللغوية.

ب. الاستفادة من النتاج الفكري الأجنبي وبخاصة في مجالي العلوم والتكنولوجيا.

ج. التفاعل الفكري والحضاري بين شعوب العالم.

د. تبادل المعلومات.

- يتم تقديم خدمات الترجمة من خلال:

1. القيام بترجمة المواد التي تنشر باللغات الأجنبية.
2. مساعدة المستفيدين في إيجاد الأشخاص أو المؤسسات القادرة على ترجمة المقالات والدراسات إلى اللغة الوطنية.



3. المساعدة في إيجاد الأشخاص أو المؤسسات التي بإمكانها أن تقوم بترجمة المواد التي تصدرها المؤسسة إلى اللغات الأخرى (من اللغات الوطنية إلى اللغات الأجنبية) (23) .
ثامنا: خدمة تدريب المستفيدين:

تعرف خدمة تدريب المستفيدين بأنها "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكنهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته(24) .

الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها خدمات تدريب المستفيدين هي:

1. تعليم المستفيدين على كيفية الاستفادة من مصادر وخدمات المعلومات.
2. تعليم المستفيدين على كيفية استخدام الفهارس وقوائم المؤلفات وقواعد البيانات.
3. تشجيع المستفيدين على كيفية القيام بإنجاز البحوث والدراسات.
4. تطوير القدرات وتنمية المهارات في البحث عن المعلومات، وتقصي الحقائق لتحقيق الأهداف الخاصة بهم كباحثين ودارسين ومستخدمين للمعلومات.
5. تعليم المستفيدين كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها. (25)

تاسعاً: خدمات التزويد:

تعتبر من أهم الخدمات الفنية في المكتبات لأن نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد.

حيث تقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتم وفق ما يلي:

1. معرفة مجتمع المكتبة بشكل جيد.
2. تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
3. توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب وغيرها من المواد.
4. القيام بعمليات تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.

يجب إن تحدد المكتبة سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات، ويجب أن تكون سياساتها لاقتناء قائمة علمية أهامة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها (26)



عاشراً: خدمات الكشف والاستخلاص:

يعرف الكشف بأنه " عملية دراسة وتحليل الوثائق لتحديد رؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تستخدم في بناء الكشف وهو الأداة التي يستخدمها الباحث والمستفيد في الوصول إلى الوثائق التي يحتاج إليها واسترجاعها، وتتوافر العديد من تلك الكشافات للباحثين اليوم بصورة آلية.

- والاستخلاص بأنه " تلخيص علمي تمثل فيه العناصر الجوهرية التي يتضمنها النص الأصلي بغرض التعرف الأولى على ما يتضمنه، بما يوفر الوقت والجهد ويعين على استرجاع المصادر التي تقع في نطاق اهتمام الباحث.

وقد أصبحت المستخلصات أجزاء رئيسية يطلب تقديمها من الباحثين ضمن أبحاثهم المقدمة للنشر في المجالات العلمية المحكمة، وترتبط المستخلصات غالباً بالكشافات التي ترشد الباحث في المرحلة الأولى ليصل لمستخلصات الأبحاث والدراسات والوثائق وغيرها مما يعتقد أنها تقع ضمن نطاق بحثه أو اهتمامه، فيقوم بالاطلاع على تلك المستخلصات ليحدد بدقة أكبر ما يقع منها بالفعل ضمن نطاق بحثه ويستبعد البعض الآخر، وتكون الخطوة التالية بعد ذلك هي استرجاع الوثائق الكاملة لدراساتها والإفادة منها. (27)

الحادي عشر: خدمات الفهرسة والتصنيف:

1- خدمة الفهرسة:

تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية...الخ، بهدف إن تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن. والفهرسة أيضاً هي عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات، وبيان الملامح المادية والفكرية له، وإعداد السجلات الخاصة بذلك، وترتيبها وفق نظام معين، حتى يسهل على القارئ أو الباحث الوصول إلى المعلومات التي يريد بسهولة ويسر. (28)

أهمية الفهرسة:

للفهرسة مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، وذلك لأن هدفها النهائي السيطرة على المعرفة الإنسانية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين للاستفادة منها في مختلف المجالات وتحمل الفهرسة ركناً هاماً من أركان المكتبة بشكل عام والإعمال الفنية فيها بشكل خاص، ولا يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمها الاستغناء عن الفهرسة وبخاصة في هذا العصر الذي يوصف بأنه عصر انفجار المعلومات أو ثورة المعلومات، ذلك لأن الاهتمام الواضح بالبحوث والدراسات في مختلف المجالات أدى إلى حدوث فيضان هائل في الكم والنوع لمصادر المعلومات. (29)



2- التصنيف:

يعرف التصنيف في أوسع معانيه تجميع الأشياء المتشابهة معا، أو عملية وضع الأشياء المتشابهة بعضها بجانب بعض، أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه واختلاف. وفي اللغة صنف الشيء جعله أصنافا وميز بعضه عن بعض. ومنه تصنيف الكتب لجمعها وتأليفها. أما تصنيف الكتب في المكتبات فيعرف بأنه فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة. ويعني كذلك تجميع الكتب طبقاً لموضوعاتها، وذلك لتيسير وصول المستفيدين إليها في سهولة ويسر.

وظائف التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات:

يؤدي التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات عدة وظائف من أهمها ما يلي:

1. أنه الأساسي في عملية تنظيم مواد المكتبة ومقتنياتها بقصد الاستخدام.
2. يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مواد ومصادر بسهولة ويسر.
3. التصنيف يعمل على تجميع كتب الموضوع الواحد في مكان واحد، والموضوعات ذات العلاقة في تقارب نسبي.
4. يسهل التصنيف عملية جرد مجموعات ومقتنيات المكتبات.
5. يساهم التصنيف في نشر الخدمات والأنشطة المكتبية المختلفة مثل، فصل الكتب التي تعالج موضوعا معينا لإقامة معرض للكتب في مناسبة معينة، كما انه يسهل عملية الإعارة للكتب.⁽³⁰⁾

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة.

لتحقيق أهداف البحث طور الباحثون استمارة استبيان تم توزيعها على عدد (50) من العاملين بمكتبات جامعة سرت، وبلغ عدد الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل (38) استمارة استبيان، أي ما نسبته 76% من الاستمارات الموزعة.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	17	44.7
أنثى	21	55.3
المجموع	38	100.0

الجدول رقم(1) يبين نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس، من الجدول أعلاه وكما هو مبين بالشكل أن نسبة تمثيل الإناث أكبر من نسبة تمثيل الذكور في عينة البحث، وأن النسب تكاد تكون متقاربة.



توزيع أفراد عينة البحث حسب الفئة العمرية ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة البحث حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
28.9	11	من 20 إلى 30 سنة
52.6	20	من 31 إلى 40 سنة
10.5	4	من 41 إلى 50 سنة
7.9	3	من 51 إلى 60 سنة
100.0	38	المجموع

الجدول أعلاه يبين توزيع عينة البحث حسب الفئة العمرية، من الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة تشمل معظم الفئات العمرية، وأن النسبة الأكبر تمثل في عينة البحث هي الفئة العمرية الواقعة من 31 إلى 40 سنة حيث تمثل أكثر من النصف في عينة البحث.

توزيع أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
21.1	8	دبلوم متوسط
7.9	3	دبلوم عالي
47.4	18	بكالوريوس
15.8	6	ماجستير
7.9	3	دكتوراه
0	0	أخرى
100.0	38	المجموع

الجدول أعلاه يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث نلاحظ أن عينة البحث تغطي عددا من المؤهلات العلمية من مؤهل دبلوم متوسط وحتى الدكتوراه، وأن النسبة الأكبر تمثل هم حاملو مؤهل البكالوريوس بنسبة حوالي 48% من عينة الدراسة.

توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الخبرة ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 5 سنوات فأقل	9	23.7
من 6 إلى 10 سنوات	12	31.6
من 11 إلى 20 سنة	11	28.9
من 21 إلى 30 سنة	2	5.3
من 31 إلى 40 سنة	4	10.5
المجموع	38	100.0

الجدول أعلاه يبين توزيع عين الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث نلاحظ أن عينة البحث تحتوي على خبرات متنوعة تبدأ من خمس سنوات إلى أربعين سنة، وأن النسبة الأكبر تمثل هم من ذوي الخبرات التي تقع ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات، ومن 11 سنة حتى 20 سنة.

ثانياً: أداة جمع البيانات (الاستبيان)

من أجل تحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان تغطي كل جوانب المشكلة ومتغيراتها، وقد احتوت استمارة الاستبيان على مجموعة من الأسئلة، ولغرض قياس واختبار متغيرات البحث تم اللجوء إلى استخدام مقياس ليكرث الخماسي في قياس هذه الفقرات على النحو التالي:

جدول رقم (5) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

يوضح هذا الجدول مستوى الإجابات لعينة الدراسة لكل فقرة، حيث أن الإجابات موضحة بقيم توضح مستوى الموافقة لكل إجابة، وذلك عن طريق القيم المتوسطة لهذا الفقرة، والتي تتراوح من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة، وأن هذه القيم مثبتة بأرقام من (1 - 5) وأن كل رقم يعكس مستوى الإجابة لعينة الدراسة لكل فقرة على حدا.



مقياس ثبات وصدق أداة القياس:-

جدول رقم (6) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات والصدق

الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة	محاور البحث
.946	0.894	7	مكتبات الدراسة
.963	0.928	8	خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
.952	0.906	5	تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات
.920	0.846	5	موقوفات تقديم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سرت
.949	0.901	25	الإجمالي

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة، فقد تم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق إخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دل ذلك على قوة ثبات أداة الدراسة. يتضح من الجدول التالي أن أداة البحث " الاستبيان " تتسم بالثبات، حيث أن قيمة الاختبار لإجمالي فقرات الاستبيان كانت (0.901)، وهو أعلى من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهو (0.60). كما تشير البيانات أن قيمة الصدق تساوي (0.949) هي قيمة كبيرة مما يدل على صدق عبارات الاستبيان

ثالثاً: تحليل محاور الاستبيان

تحليل المحور الأول: واقع مكتبات الدراسة

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	توفر مكتبات الدراسة الإمكانات اللازمة لاحتياجات المستفيدين	3.7895	1.01763	موافق
2	توفر مكتبات الدراسة مبنى جيد ومناسب لفئات المستفيدين من المعلومات	4.0000	.92998	موافق
3	توفر مكتبات الدراسة الميزانية الكافية لتوفير مصادر المعلومات	3.1316	1.11915	محايد

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
محايد	1.08691	3.1842	يوجد بمكتبات الدراسة مجموعات مكتبية حديثة ومتنوعة لجميع فئات المستفيدين	4
موافق	1.03289	3.4737	تهتم مكتبات الدراسة بتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات	5
محايد	1.15172	3.3947	توفر مكتبات الدراسة كادر وظيفي متخصص في مجال المكتبات	6
موافق	1.10765	3.5526	يوجد بمكتبات الدراسة أثاث مريح للمستفيدين	7
موافق	1.063704	3.503757	النتيجة	

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول محور المكتبة الجامعية، من الجدول نلاحظ أن أجمالي إجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت بالموافقة بمتوسط حسابي وقدره (3.503757) وانحراف معياري وقدره (1.063704)، حيث كانت آراء عينة البحث قوية حول توفر مكتبات لدراسة الإمكانات اللازمة لاحتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي وقدره (3.7895)، كما توفر مكتبات الدراسة مبنى جيد ومناسب لفئات المستفيدين من المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (4) أيضا تهتم مكتبات الدراسة بتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.4737)، كما يوجد بمكتبات الدراسة أثاث مريح للمستفيدين بمتوسط حسابي وقدره (3.5526). بينما كانت آراء عينة البحث ضعيفة حول العبارات توفر مكتبات الدراسة الميزانية الكافية لتوفير مصادر المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.1316)، ووجود مجموعة مكتبية حديثة ومتنوعة لجميع فئات المستفيدين بمتوسط حسابي وقدره (3.1842)، كذلك مدى توفر كادر وظيفي متخصص في مجال المكتبات بمتوسط حسابي وقدره (3.3947). تحليل المحور الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	توفر مكتبات الدراسة خدمات الفهرس الآلي للمستخدمين من المعلومات	2.9211	1.17131	محايد
2	توفر مكتبات الدراسة خدمات الإحاطة الجارية لإعلام المستخدمين بكل ما هو جديد في مجال تخصصهم	3.0789	1.19417	محايد
3	توفر مكتبات الدراسة خدمات الإعارة بنوعها التقليدي والإلكتروني للمستخدمين من المعلومات	3.4737	1.17948	موافق
4	توفر مكتبات الدراسة خدمة تدريب المستخدمين لتسهيل الحصول على المعلومات	3.5789	1.00355	موافق
5	توفر مكتبات الدراسة خدمات الترجمة الآلية للمستخدمين من المعلومات	2.7368	1.24519	محايد
6	توفر مكتبات الدراسة خدمات التكشيف والاستخلاص	2.7632	1.10121	محايد
7	توفر مكتبات الدراسة خدمات المراجع	3.4737	1.08396	موافق
8	توفر مكتبات الدراسة خدمات الاستساخ والتصوير	2.9474	1.33452	محايد
	النتيجة	3.121713	1.164174	محايد

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول محور خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، من الجدول نلاحظ أن إجمالي إجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت محايد بمتوسط حسابي وقدره (3.121713) وانحراف معياري وقدره (1.164174)، حيث كانت آراء عينة البحث قوية حول العبارة بتوفير مكتبات الدراسة خدمات الإعارة بنوعها التقليدي والإلكتروني، بمتوسط حسابي (3.4737) توفر مكتبات لدراسة خدمة تدريب المستخدمين لتسهيل الحصول على المعلومات بمتوسط حسابي (3.5789)، كما توفر مكتبات الدراسة خدمات المراجع بمتوسط حسابي وقدره (3.4737).

بينما كانت آراء عينة البحث ضعيفة حول العبارات توفر مكتبات الدراسة خدمات الفهرس الآلي للمستخدمين من المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (2.9211)، توفر مكتبات الدراسة خدمات الإحاطة الجارية لإعلام المستخدمين بكل ما هو جديد في مجال تخصصهم بمتوسط حسابي وقدره (3.0789)، كذلك توفر مكتبات الدراسة خدمات الترجمة الآلية

للمستفيدين من المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (2.7368)، وتوفر مكتبات الدراسة خدمات التنكشيف والاستخلاص بمتوسط حسابي وقدره (2.7632)، وتوفر مكتبات الدراسة خدمات الاستنساخ والتصوير بمتوسط حسابي وقدره (2.9474).

تحليل المحور الثالث: تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	توفر مكتبات الدراسة دورات لتدريب العاملين على كيفية تقديم خدمات المعلومات	3.4211	1.03013	موافق
2	توفر مكتبات الدراسة عاملين متخصصين في تقديم خدمات المعلومات	3.4474	.95003	موافق
3	تقوم إدارة مكتبات الدراسة بتحفيز العاملين على تقديم خدمات المعلومات	3.3421	1.12169	محايد
4	توفر مكتبات الدراسة عاملين لديهم مرونة وقدرة كافية على التعامل مع مصادر المعلومات	3.6053	.88652	موافق
5	توفر مكتبات الدراسة ندوات حول أهمية تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات	3.0789	1.07506	محايد
	النتيجة	3.37896	1.012686	محايد

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول محور تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات، المكتبة الجامعية، من الجدول نلاحظ أن إجمالي إجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت بالحياد بمتوسط حسابي وقدره (3.37896) وانحراف معياري وقدره (1.012686)، حيث كانت آراء عينة البحث قوية حول عبارات توفر مكتبات الدراسة دورات لتدريب العاملين على كيفية تقديم خدمات المعلومات بمتوسط حسابي (3.4211)، توفر مكتبات الدراسة عاملين متخصصين في تقديم خدمات المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.4474)، وتوفر مكتبات الدراسة عاملين لديهم مرونة وقدرة كافية على التعامل مع مصادر المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.6053).

بينما كانت آراء عينة البحث ضعيفة حول قيام إدارة مكنتبات الدراسة بتحفيز العاملين على تقديم خدمات المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.3421)، وتوفر مكنتبات الدراسة ندوات حول أهمية تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات بمتوسط حسابي وقدره (3.0789).
تحليل المحور الرابع: معوقات تقديم خدمات المعلومات في مكنتبات جامعة سرت.

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	قلة إمكانيات الإدارة	3.8947	.95265	موافق
2	قلة الاهتمام بالموارد البشرية	3.7105	1.03735	موافق
3	ضعف المجموعات المكتبية	3.4474	.97807	موافق
4	عدم ملاءمة المبنى لتقديم الخدمات	2.9737	1.21892	محايد
5	ضعف الميزانية	3.9474	1.11373	موافق
	النتيجة	3.59474	1.060144	موافق

الجدول أعلاه يمثل بيانات إجابات أفراد العينة حول محور معوقات تقديم خدمات المعلومات في مكنتبات جامعة سرت، من الجدول نلاحظ أن إجمالي إجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت بالموافقة بمتوسط حسابي وقدره (3.59474) وانحراف معياري وقدره (1.060144)، حيث كانت آراء عينة البحث قوية حول قلة إمكانيات الإدارة بمتوسط حسابي وقدره (3.8947)، وقلة الاهتمام بالموارد البشرية بمتوسط حسابي وقدره (3.7105) أيضا ضعف المجموعات المكتبية بمتوسط حسابي وقدره (3.4474)، وضعف الميزانية بمتوسط حسابي وقدره (3.9474).
بينما كانت آراء عينة البحث ضعيفة حول المعوق الخاص بعدم ملاءمة المبنى لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي وقدره (2.9737).

النتائج والتوصيات.

أولاً: النتائج:

1. أظهرت الدراسة أن إدارة مكنتبات الدراسة تقوم بتوفير الإمكانيات اللازمة لاحتياجات المستفيدين، كما أنها توفر مبنى جيد ومناسب لهم، وتقوم بتلبية احتياجاتهم من المعلومات، بالإضافة إلى وجود كادر متخصص في مجال المكنتبات.



2. على الرغم مما توفره مكتبات الدراسة للمستفيدين إلا أنها لا تمتلك الميزانية الكافية لاقتناء مصادر المعلومات، كما أنها تقتصر إلى المجموعات المكتبية الحديثة والمتنوعة لجميع فئات المستفيدين.
 3. تقوم مكتبات الدراسة بتوفير خدمات الإعارة بنوعها التقليدي والإلكتروني للمستفيدين من المعلومات، كذلك خدمة تدريب المستفيدين لتسهيل الحصول على المعلومات، وتوفر خدمات المراجع.
 4. يوجد ضعف في توفير خدمات الفهرس الآلي للمستفيدين، كذلك ضعف في خدمات الإحاطة لإعلام المستفيدين بكل ما هو جديد في مجال تخصصهم، وضعف تقديم خدمات الترجمة الآلية للمستفيدين، ونقص خدمات التكشيف والاستخلاص، وضعف في خدمات الاستساخ والتصوير.
 5. توفر مكتبات الدراسة دورات تدريبية للعاملين على كيفية تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، كذلك تهتم بتوظيف عاملين متخصصين في تقديم خدمات المعلومات ممن لديهم المعرفة والمرونة والقدرة على التعامل مع مصادر المعلومات.
 6. وجود ضعف من جانب إدارة مكتبات الدراسة بتحفيز العاملين على تقديم خدمات المعلومات، كذلك قلة إعطائها أهمية كبيرة لإقامة ندوات حول تدريب العاملين على تقديم خدمات المعلومات.
 7. قلة الاهتمام بالموارد البشرية والمجموعات المكتبية وضعف الميزانية من أبرز المعوقات التي تواجه إدارة المكتبات.
- ثانياً: التوصيات.**

1. العمل على وضع سياسة واضحة في مجال تدريب المستفيدين من خلال إعداد برامج خاصة ومفصلة.
2. تخصيص ميزانية لإعداد برامج تدريبية للعاملين بالمكتبات.
3. العمل على توفير متطلبات تقديم خدمات المعلومات في المكتبات توفر الرضا للمستفيدين.
4. العمل على تدليل كافة الصعاب التي تحول دون تقديم خدمات المعلومات بصورة مرضية للمستفيدين.

قائمة المراجع:

رتبت قائمة المراجع بحسب تسلسلها في متن البحث

1. علي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة - المجالات - الوظائف - المصطلحات. ط 2005، القاهرة، دار الكتاب الحديث، ص 3.
2. السويفي، رحاب عبد الهادي. خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. - المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج 8، ع 3 (يوليو - سبتمبر 2021) ص 234.
3. الطيبي، جميلة جيهان، بن بعلاش، سميرة، كعبور، هوارية. 2021 (رسالة ماجستير) تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية - دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة ابن خلدون تيارت .



مجلة جامعة فزان العلمية
Fezzan University scientific Journal

Journal homepage: www.https://fezzanu.edu.ly/



4. الطويل، نادية الصادق. واقع جودة الخدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وطرق تطويرها. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج 7، ع 2 / ابريل 2020. ص 346 - 337.
5. بن سالم، أميرة وبوكرزاة، كمال. 2020. متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج. 12، ع. 3، ص. 159 - 172.
6. أم الشيخ غربي، حيزية قفقال (2019) جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت، الجزائر: جامعة ابن خلدون تيارت.
7. حسين، قادة؛ أحمد، مداد (2017) تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة (محمد بوضياف نموذجاً) ، الجزائر: جامعة عبدالحميد بن باديس. رسالة ماجستير
8. صادق، مصطفى عبد العزيز (2014) قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد. مجلة الأستاذ، ع 201، مج 2، ص 375 - 390.
9. مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبة متطورة: دراسة ميدانية - مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالمغرب. مج 1، ع 8 (ديسمبر 2009)
10. الصالحين، عبدالسلام سالم. تسويق خدمات المعلومات في مكتبات جامعة سبها: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل، 2008 (رسالة ماجستير)
11. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط 1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 143.
12. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، ط 1، 2010، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص 39 - 40.
13. خضر، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة " الإلكترونية - الرقمية - الافتراضية"، ط 1، عمان: دار دجلة، 2014، ص 112.
14. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 145.
15. صغير، أسماء محمد ؛ بوجلال، حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين، مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجاً (رسالة ماجستير)، 2018، ص 85.
16. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 34.
17. الوردي، زكي حسين ؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، ط 1، عمان : مؤسسة الوراق، 2002، ص 224 - 225.



18. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات، المرجع السابق، ص 139.
19. المرجع السابق، ص 279.
20. ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات، المرجع السابق، ص 332 – 336.
21. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 169.
22. المرجع السابق، ص 259.
23. زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، المرجع السابق، ص 285 – 286.
24. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 113.
25. الوردي، زكي حسين؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، المرجع السابق، ص 286.
26. عميمور، سهام: المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية (رسالة ماجستير)، قسنطينة، 2012، ص 28.
27. عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005، ص 112.
28. عليان، ربحي مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات العربية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص 13.
29. المرجع السابق، ص 14.
30. المرجع السابق، ص 183 – 184.