



قياس فاعلية خدمات المعلومات في كلية التربية الأساسية: دراسة من منظور أعضاء هيئة التدريس

نهلة داود سليمان الحمود

كلية التربية الأساسية - الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
دولة الكويت

الملخص:

- يهدف هذا البحث إلى دراسة احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات في كلية التربية الأساسية الذين يعانون من ضعف في خدمات المعلومات المقدمة، وغياب بعضها بصورة تامة، مما يؤثر في تدفق المعلومات ودعمها للبرامج الأكاديمية والبحثية بالكلية.
- كما تسعى الدراسة إلى قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن تلك الخدمات من خلال الافتراضات التي حددتها الدراسة، والتي تشمل العناصر التالية:
- ١ - عدم رضا المستفيد من خدمات المعلومات، ٢ - تحديد المعوقات التي تعترضها، ٣ - سبل التغلب عليها للرفق بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات والمراكز بالكلية، وتطويرها لرفع كفاءة العمل والعاملين بها.
 - استعانت هذه الدراسة بأدوات البحث الميداني التالية من أجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة:
 - دراسة الأدبيات المهنية حول الموضوع عالمياً ومحلياً.
 - تصميم استبانة لدراسة ميدانية للمستفيدين من المكتبات لتحديد فئاتهم وأعدادهم.
 - تحديد مدى الرضا عن إمكانيات ونظام المكتبات.
 - تحديد خدمات المعلومات المقدمة إليهم وترتيبها حسب أهميتها للمستفيد.
 - مقترحات أعضاء هيئة التدريس.
 - وضع التوصيات والمقترحات للتطوير.

تم تسلم البحث في سبتمبر ٢٠٠٣، وأجيز للنشر في يناير ٢٠٠٤.

المقدمة:

تهتم هذه الدراسة باحتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات في كلية التربية الأساسية، تلك الخدمات التي يمكن اعتبارها نتاجاً للأنشطة المختلفة التي تتبناها المكتبات ومراكز المعلومات، والتي تقوم بدور فعال في توفير الخدمات للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم من المعلومات التي تتطلبها أعمالهم العلمية والبحثية، وتغطي في ذلك معظم المجالات المعرفية إن لم يكن جميعها، ولتحقيق هذا الهدف تبذل المكتبة جهداً كبيراً في الحصول على المعلومات من المصادر المنتجة لها، ثم تقوم بمعالجتها وإعدادها بشكل يتناسب وحاجة المستفيدين ورغبتهم وذلك من خلال ابتكار نظم تخزين وحفظ واسترجاع، واستنباط استراتيجيات بحث متطور. وطبيعي أن هناك علاقات وترابطاً وتشابكاً بين المصادر المختلفة للمكتبة وموضوعاتها بحيث إن تزويد المكتبة بإحداها قد يدفع المستفيدين إلى طلب المزيد منها ثم إن أدوات المكتبة من كشافات وفهارس مرتبطة بتلك المصادر فهي جميعاً تمثل كياناً واحداً ومتكاملاً.

كما يجب أن نضع في الاعتبار أن نظام المعلومات هنا هو نظام مفتوح Open System أي إن الأنشطة المتعلقة بخدمات المعلومات ليست بمعزل عن العالم من حول المكتبة بل هي مرتبطة به. فالمستفيدون جزء من هذا النظام وهم في الوقت ذاته أجزاء من أنظمة أخرى منها تخصصاتهم وأعمالهم، وأسرهم، وجماعاتهم المهنية وغيرها. كما إنهم يستفيدون أيضاً من خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات ومراكز معلومات أخرى، كما يحصلون على معلومات أخرى قيّمة من خلال أنظمة أخرى من خلال اتصالهم وجوارهم مع زملائهم فيما يطلق عليه الآن (الجامعة الخفية) أو Invisible College وهو مفهوم تناولته دراسات منها (Katz: 1992), (Cronin: 1982).

– مفاهيم تتناولها الدراسة: نورد بعض المفاهيم الأساسية التي يستلزم تحديد مفهومها لاستخدامها في الدراسة وهي:

١ – نظام المعلومات Information System: هو نظام لحفظ وتشغيل المعلومات واسترجاع ما يطلب منها. يتكون مما يلي:

- مصادر المعلومات Information Resource: وهذه تمثل الثروة العلمية والثقافية والمتمثلة بمقتنيات المكتبة.
- تقنية المعلومات Information Technology: هي الأجهزة والآلات والمواد التي تستخدم في عمليات خزن ومعالجة واسترجاع وبحث المعلومات.
- العاملين Staff: يعني المهنيين الذين يعملون على إدارة النظام ومعلوماته.

إنّ يتكون نظام المعلومات من المهنيين المتخصصين والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة (الهمشري: ١٩٩٧). فالحاسوب هو مجرد آلة أو أداة تساعد المكتبي على تأدية أعمال مختلفة ومعقدة بأقل كلفة ولكن بدقة أكبر وبسرعة فائقة. وبهذا تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات بتبني أنظمة معلومات مبنية على الحاسب الآلي لتحقيق منافع كثير للمستفيدين من حيث تقديم خدمات متطورة وبأقل تكلفة مع المحافظة على تحسين مستوى الأداء والفاعلية في تقديم خدمات المعلومات بأقل عدد من الموظفين، مع تطوير نوعية مجالات العمل بين الموظفين.

- ٢ - خدمات المعلومات Information Services: هي الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات كحصىلة ونتاج نهائي لأنشطتها المختلفة التي تقوم بها. وهي الغاية التي يسعى إلى تحقيقها العاملون في مجال المعلومات، فهي المقياس الحقيقي لنجاح مؤسساتهم. (The New Encyclopedia Britannica: 553-554).

- ٣ - أعضاء هيئة التدريس Teaching Staff: يقصد بأعضاء هيئة التدريس في هذه الدراسة من يعين على كادر أعضاء هيئة التدريس من الحاصلين على درجة الدكتوراة والماجستير والذين يعملون في كلية التربية الأساسية. ويتكون مجتمع أعضاء هيئة التدريس من أربعة فئات هم:

الأستاذ، والأستاذ المشارك، والأستاذ المساعد، والمدرس والمدرس المساعد (عبدالله: يوليو ١٩٩٩).

خدمات المعلومات تعني الأنشطة والعمليات والإجراءات التي تقوم بها المكتبة ممثلة في تداول مصادر المعلومات وخدمات المراجع وخدمات استرجاع وبث المعلومات، وتدريب المستفيدين على المهارات المكتبية ومهارات البحث العلمي، والاستنساخ والطباعة والنشر، والتكشيف والاستخلاص، وإنتاج المصادر والوسائل التعليمية.

مشكلة البحث:

تلعب المكتبات دورا هاما في الحياة الأكاديمية، إذ تعد من أهم الإدارات التي تعتمد عليها في أداء رسالتها الأكاديمية التعليمية، وفي تعليم وإعداد الكوادر البشرية المتخصصة، وتشجيع البحث العلمي. وقد أكدت العديد من الدراسات أهمية دور المكتبة الأكاديمية، (العثيمين: ١٩٩٨) وأشارت هذه الدراسة إلى أن مستوى رقي الأمم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها، وأن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحية مكتباتها الجامعية وكفائتها، وقد أصبحت أحد المعايير الأساسية لتقييم الجامعة والأعتراف بها في الدول التي تأخذ بنظام تقييم الجامعات.

وقد حظيت مكتبة كلية التربية الأساسية بعدة دراسات منها دراسة (الحمود: ٢٠٠٣) التي أظهرت ضعف الخدمات التي تقدم للمستفيدين بكلية التربية الأساسية، بالإضافة إلى خبرة الباحثة بوصفها مستفيدة والعمل بالقرب من المكتبة ومعرفتها بمعاناتها. ومن أهم المشاكل التي تعاني منها المكتبة:

أ - ضعف في خدمات المعلومات المقدمة، وغياب بعضها بصورة تامة، مما يؤثر في تدفق المعلومات ودعمها للبرامج الأكاديمية والبحثية بالكلية. كما يحرم هذا القصور المستفيد في الكلية من فرص النمو الأكاديمي والمهني، ويؤثر في مستوى الأنشطة المختلفة التي تتبناها الكلية من أنشطة ثقافية وتربوية تخدم المجتمع.

ب - كما تعاني المكتبة من فقر في إنتاج الببليوجرافيات والكشافات وقواعد البيانات الببليوجرافية، ويرجع السبب في ذلك إلى قلة الميزانية المخصصة لتوفير مصادر المعلومات للمستفيدين والتي تؤثر سلباً في هذه الخدمات.

ت - كما تعاني مكتبة كلية التربية الأساسية نقص في أمناء المكتبات ذوي كفاءة عالية في مجال المعلومات والتخطيط لبرامج تتعلق بتنمية مجموعاتها وخدماتها وتصميم مبانيها.

مما حدا بالباحثة إلى دراسة الموضوع للوصول إلى التعرف على أسباب المشكلة، ومن ثم اقتراح الحلول والتوصيات المناسبة لمواجهة جوانب القصور في هذه الخدمات من خلال برنامج متكامل لعلاج المشكلة.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من أهمية ودور المعلومات وخدماتها في عصر أصبحت فيه المعلومات والقدرة على استخدامها والاستفادة من تطبيقاتها مصدر القوة والتقدم في المجتمعات المتحضرة. فنحن جميعاً نفكر ونتخذ قراراتنا بناءً على المعلومات المتوافرة لدينا وقت اتخاذ القرار. وتزداد احتمالات صحة اتخاذنا لتلك القرارات بمدى توافر المعلومات الصحيحة الكافية في الوقت المناسب. من هذا المنطلق فإن تلبية الاحتياجات المعلوماتية في الوقت المناسب، وبالكم والكيف المناسبين أصبحت عملية حيوية وبالغة الأهمية، ليس فقط على المستوى الفردي أو المؤسسي، بل على المستوى الوطني والإقليمي أيضاً.

إلا أن أهمية المعلومات وخدماتها وبالتالي مكانة القائمين عليها تزداد بازدياد التقدم والرقى في البيئة الحاضنة لها. فكلما ازداد رقيها ونهضتها ازداد اعتمادها على المعلومات وتدفقها وخدماتها بشكل أكبر يواكب احتياجات التقدم والرقى وفي باحتياجات النهوض بها باستمرار، فتزداد أحجام المجموعات المكتبية وقواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستفيدين، وقد نجم عن إدراك دور المعلومات وأهميتها في رفع الكفاءة والأداء لتحقيق الرقي والتقدم

والقوة العصرية للمجتمع أن أصبحت المعلومات مصدراً اقتصادياً ثميناً تحرص عليه المؤسسات والأمم. ولذا فإن أهمية هذا البحث تتمثل في الآتي:

- ١ - تنبع أهمية البحث في استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية التربية الأساسية، والتركيز على الخدمات التي تلبي احتياجاته في البحث والدراسة لتطويرها.
- ٢ - تعتبر هذه الدراسة مهمة في استطلاع آراء المستفيدين من الممكن الاستعانة بها لدراسة احتياجات المستفيدين المتغيرة وقياس مدى الرضى عن الخدمات لمكتبات أخرى في دولة الكويت.
- ٣ - تكشف الدراسة عن الأسباب التي تؤدي إلى عزوف أعضاء هيئة التدريس لاستخدام مكتبة الكلية وتقدم مقترحات التغلب عليها.
- ٤ - تعتبر دراسة موضوع رضى المستفيد مقياساً للأداء الفعال للمكتبة.
- ٥ - ركزت الدراسة الميدانية على تحديد المشاكل والعقبات عن طريق دراسة المستفيدين.
- ٦ - تمثل إجراءات البحث ونشر نتائجه مجالاً حياً وأرضية خصبة لتوعية المسؤولين لما تتضمنه من عرض الخدمات التي يرغب المستفيدين في توفرها في المكتبة، وتطوير ودعم الخدمات المتوافره.
- ٧ - تحقيق التقدم والرقي في المعلومات للمكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين والاستفادة من التوصيات والمقترحات التي سوف تستعرضها الدراسة في مجال احتياجات المستفيدين.

كل ذلك يلقي علينا مسئولية تقصي المعرفة والمعلومات، والسعي إلى تعلمها وتعليمها وتيسير سبل الوصول إليها في مصادر المعلومات وقواعد البيانات من خلال المكتبات ومراكز المعلومات وخدمات المعلومات الحديثة فيها، وبث إيماننا بهذه القضية إلى طلابنا في جميع مقررات برامج الكلية وأنشطتها، بما يدفعهم إلى الدراسة والبحث العلمي وإمعان التفكير مما يتطلب الرجوع إلى المكتبات والاستفادة من خدماتها وتعلم مهارات وأساليب البحث فيها واستخدام أدواتها من خلال

المقررات الثقافية والمتخصصة التي تطرحها الكلية للتعليم والتوعية في هذا المجال. وهي مهارات حيوية للتعليم المستمر الممتد الذي يحتاجه إنسان هذا العصر بصورة عامة ليوافق متطلبات مواكبة عالم يتفجر في معارفه وتقنياته.

فروض البحث

يضع هذا البحث الفروض الرئيسية الآتية:-

- أ - يرتبط عدم رضى المستفيدين من خدمات المعلومات معنوياً بضعف الخدمات التي تقدمها مكاتب كلية التربية الأساسية.
- ب - يمكن تحديد أسباب عدم رضى المستفيدين من خدمات المعلومات بالكلية وترتيبها حسب الأولوية.
- ج - يمكن تحديد المعوقات أمام تقديم خدمات معلومات جيدة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

وينطلق البحث للتحقق من صحة تلك الفروض في سبيل الوصول إلى غايته من تحديد احتياجات المستفيد بكلية التربية الأساسية من خدمات المعلومات، وتحديد المعوقات في سبيل التغلب عليها، للرفقي بخدمات المعلومات التي تقدمها المكاتب والمراكز بالكلية، وتطويرها لرفع كفاءة العمل والعاملين بها.

منهج البحث:

استخدم المنهج المسحي في هذا البحث، وبلغ حجم عينة البحث ٩٠ بنسبة ٤٨٪ من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية، ويوضح جدول (٢) عدد أعضاء هيئة التدريس وعدد الاستجابات والنسب المئوية لكل قسم، وقد أعدت الاستبانة لتشمل بعض العناصر الأساسية منها: المستفيدون واحتياجاتهم من خدمات المعلومات التي تقدمها المكاتب ومراكز المعلومات بالكلية، إضافة إلى تقويم الإمكانيات في تلك المكاتب والخدمات المقدمة فيها، والعقبات والمشاكل التي تواجهها، وقد تركت المجال للمستفيد لتحديد أهمية تلك المشكلات وعناصرها وأولوياتها كما أتاحت فرصة لإضافة أية عناصر إضافية أغفلتها الدراسة. كذلك استطلعت مقترحاتهم لتطوير النظام القائم وكفاءته.

وتم توزيع الاستبانة لكل الأقسام يدوياً في الأسبوع الأول من شهر أبريل لعام الدراسي ٢٠٠٢-٢٠٠٣م، وتم استكمال جمع الاستبانات في الأسبوع الأخير من شهر أبريل لنفس العام الدراسي. حيث كانت كل الاستبانات قابلة للتحليل، وحلت البيانات إحصائياً بالاستعانة Microsoft Excel في جمع البيانات والرسوم البيانية.

قسمت الاستبانة إلى البيانات لتشمل المحاور التالية:

- ١ - قياس مدى رضى المستفيد عن مبنى المكتبة وتجهيزاتها، وساعات فتح المكتبة، العاملين، الخدمات التي تقدم، اختيار المصادر، الحصول على المعلومات من مكتبة الكلية أو خارجها.
- ٢ - تحديد خدمات إضافية وترتيبها حسب أهميتها.
- ٣ - تحديد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وترتيبها حسب أهميتها بالنسبة للمستفيد.

وقد اشتمل البحث على المحاور التالية:

- أ - دراسة الأدبيات المهنية حول الموضوع عالمياً ومحلياً.
- ب - استخدمت الدراسة الميدانية لجمع البيانات المتعلقة بقياس:-
فئات المستفيدين وحجم المجتمع.
رضى المستفيدين عن إمكانيات المكتبة وخدماتها.
أهمية خدمات المعلومات من منظور أعضاء هيئة التدريس.
- ج - عرض نتائج الدراسات الميدانية ومقترحات أعضاء هيئة التدريس.
- د - التوصيات والمقترحات للتطوير.

مجتمع الدراسة:

أجريت الدراسة في كلية التربية الأساسية وذلك في العام الدراسي ٢٠٠٢/٢٠٠٣م، جدول (١) يقدم بيانات عن عدد أعضاء هيئة التدريس ومستوياتهم الأكاديمية لكل قسم من الأقسام العلمية.

الجدول رقم (١)
الهيئة التدريسية لكلية التربية الأساسية
للعام الدراسي ٢٠٠٢/٢٠٠٣ م

القسم العلمي	العدد	مستوى الدكتوراه	الماجستير
التربية الإسلامية	٣١	٢٧	٤
اللغة العربية	٢٥	٢٥	
الدراسات الاجتماعية	١٦	١٢	٤
الرياضيات	١٣	١٠	٣
العلوم	٣٢	٣٠	٢
المناهج وطرق التدريس	٢٩	٢٥	٤
الأصول والإدارة التربوية	٢٠	١٩	١
علم النفس	٢٨	٢٤	٤
التربية الفنية	٢٧	٢٣	٤
التصميم الداخلي	١٠	٧	٣
الاقتصاد المنزلي	٤	٤	
التربية البدنية والرياضية	٣٥	٣٠	٥
التكنولوجيا والتعليم	٢٠	١٦	٤
التربية الموسيقية	٢٣	٢٢	١
علوم المكتبات والمعلومات	٢٠	١٣	٧
اللغة الإنجليزية	١٠	٣	٧
المجموع	٣٤٣	٢٩٠	٥٣
النسبة المئوية		%٨٥	%١٥

المصدر: كلية التربية الأساسية. المكتب الفني. "كشف أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية لعام ٢٠٠٢-٢٠٠٣ م"

وقد اختيرت عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس من جميع الأقسام المتمثلة في الكلية لاستطلاع رأيهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة، وقد تم توزيع الاستبانة في بداية فبراير إلى منتصف مارس عام ٢٠٠٣ م.

الجدول رقم (٢)

يوضح العينة التي حددتها الدراسة وكذلك عدد الاستجابة والنسبة المئوية من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية.

القسم العلمي	العينة	عدد الاستجابة	النسبة المئوية
التربية الإسلامية	١٦	٩	٪٥٦
اللغة العربية	١٢	٩	٪٧٥
الدراسات الاجتماعية	٩	٥	٪٧٥
الرياضيات	٨	٤	٪٥٠
العلوم	٢٠	٦	٪٣٠
المناهج وطرق التدريس	١٥	٦	٪٤٠
الأصول والإدارة التربوية	١٢	٥	٪٤٢
علم النفس	١٥	٦	٪٤٠
التربية الفنية	١٤	٦	٪٤٢
التصميم الداخلي	٦	٣	٪٥٠
الاقتصاد المنزلي	٣	٣	٪١٠٠
التربية البدنية والرياضية	١٨	٥	٪٢٧
التكنولوجيا والتعليم	١٠	٥	٪٥٠
التربية الموسيقية	١٢	٧	٪٥٨
علوم المكتبات والمعلومات	١٠	٧	٪٧٠
اللغة الإنجليزية	٥	٤	٪٨٠
المجموع	١٨٥	٩٠	٪٤٨

فكانت استجابات أعضاء هيئة التدريس ٩٠ إي بنسبة ٪٤٨ استجابة من العينة التي اختارتها الدراسة، وقد روعيت عند توزيع الاستبانة التركيز على حملة الدكتوراه لحاجتهم الماسة لخدمات أفضل لإجراء بحوثهم.

نظرة تاريخية عن كلية التربية الأساسية (الهيئة: ٢٠٠٣):

تعود جذور كلية التربية الأساسية إلى العام الدراسي ١٩٦٣/٦٢ عندما افتتح معهد للمعلمين وآخر للمعلمات وكانت مدخلتهما من خريجي المرحلة

المتوسطة في دراسة تمتد على مدى أربع سنوات يمنح بعدها الخريجون دبلوما يؤهلهم للعمل بالتدريس في المرحلة الابتدائية.

وفي العام ١٩٦٩/٦٨ افتتحت مؤسستان أخريان لإعداد المعلمين هما: دار المعلمين ودار المعلمات، وكانت مدخلاتهما من حملة الثانوية العامة، ومدة الدراسة بهما سنتان، يمنح الخريجون بعدها دبلوم دار المعلمين أو المعلمات الذي يؤهلهم للعمل بالتدريس بالمرحلة المتوسطة. وقد تم تطوير معهدي التربية للمعلمين والمعلمات في عام ١٩٨٧/٨٦ في ظل استراتيجية تطوير الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (التي تنتمي إليها المعاهد والمراكز الفنية في البلاد) وذلك في اتجاهين: تمثل الاتجاه الأول في تغيير اسم المعهدين إلى (كلية التربية الأساسية)، ومدة فترة الدراسة إلى أربع سنوات تنتهي بمنح الطالب درجة البكالوريوس. وتمثل الاتجاه الثاني في تطوير البرامج الدراسية بها لتتلاءم مع الوضع الجديد.

إن كلية التربية الأساسية مؤسسة أكاديمية ترعى برامج أكاديمية لإعداد معلم الغد وصائغ أجيال المستقبل، إضافة لاحتضانها البرنامج الوحيد في دولة الكويت الذي تقع على كاهله مسئولية إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات على مستوى البكالوريوس لتلبية احتياجات كافة قطاعات الدولة، فهي المؤسسة الأجدر أن ترقى بمكتباتها وخدمات المعلومات فيها للنهوض بالبرامج الأكاديمية الحيوية التي ترعاها، والتي تتعدى في أهميتها حدودها الذاتية، وذلك لتأثير خريجها في مختلف قطاعات المعلوماتية في المجتمع. فكما يؤثر المعلم في أجيال كاملة، فإن اختصاصي المكتبات والمعلومات هو القائم على المعلومات وخدماتها في شتى مناحي الحياة من خلال المكتبات ومراكز المعلومات بأنواعها من عامة ومدرسية وجامعية ومتخصصة في معاهد البحث والتطوير والتجديد.

فلسفة وأهداف كلية التربية الأساسية (الهيئة: ٢٠٠٣)

تنطلق فلسفة كلية التربية الأساسية وأهدافها من طبيعة المجتمع الكويتي وحاجاته وتطلعاته، ومن خصائص الدارسين ومن طبيعة العصر والنظريات

العلمية المعاصرة في إعداد المعلم. فالمجتمع الكويتي مجتمع عربي مسلم يؤمن بالإسلام ديناً وفلسفة وأسلوب الحياة. وهو مجتمع صغير انطلق من الحياة البسيطة إلى حياة المؤسسات الحديثة التي تعتمد على إعداد الكوادر والكفاءات الكويتية المدربة تدريباً كافياً حتى يستطيع الاعتماد على نفسه وإدارة مؤسساته، وعلى رأسها المؤسسات التعليمية والدارسون الكويتيون مثلهم مثل غيرهم لهم خصائصهم وإمكاناتهم وقدراتهم التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار ضمن أهداف الكلية وعند تحديد برامجها، ويتسم العصر بالتزايد السكاني والانفجار وسرعة التقدم العلمي التكنولوجي والتحدي الحضاري مما يلقي على كلية التربية الأساسية وعلى برامجها التربوية والأكاديمية مسؤولية خاصة.

وهناك الكثير من النظريات العلمية والتربوية والاتجاهات المعاصرة في إعداد المعلم ينبغي مواكبتها والاستفادة منها في إعداد المعلم. وتعتبر كلية التربية الأساسية من الكليات المتكاملة حيث يتوافر فيها الإعداد الأكاديمي والثقافي والتربوي.

الدراسات السابقة:

ترجع الدراسات الأولى للمستفيدين من المكتبات إلى العشرينات من هذا القرن في الولايات المتحدة الأمريكية (Lontit, 1932). (Akers,1921) وهي دراسات تناولت استخدام المستفيدين للمكتبات ومصادرها ومدى معرفتهم بأساليب استخدامها والاستفادة منها. في حين تعتني الدراسات الحديثة للمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات بقياس رضا هؤلاء المستفيدين عن تلك المكتبات وخدمات المعلومات التي تقدمها بوصفها مقياساً للأداء الفعال لتلك المكتبات بغرض تقويم تلك المكتبات لرفع مستوى خدماتها.

تحفل الأدبيات المهنية بالعديد من الدراسات في الموضوع، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات:

أولاً: الدراسات الأجنبية:

١ - دراسة رشيد Rashid, 1990 بحثت موضوع رضى المستفيد باعتباره

مقياساً للأداء الفعال للمكتبة، وذلك باستخدام (أسلوب كانتور) Cantor's Branching Technique حيث أجريت دراسة تفصيلية لتوافر الكتاب بوصفه مقياساً للأداء الفعال للمكتبة التي تم اتخاذها مثلاً، وهي مكتبة كليفلاند للعلوم الصحية (CHSL) (Cleveland Health Sciences Library) بجامعة Case Western Reserve University بكليفلاند بولاية أوهايو الأمريكية.

كما تم من خلال هذه الدراسة قياس عدة مؤشرات للأداء بالمكتبة، كان من أهمها المؤشرات التالية:

- ١ - مدى مناسبة المعلومات الببليوجرافية Bibliographic Information المتاحة للمستفيد واستخدامه لها.
- ٢ - كفاءة السياسة الحالية لتنمية المجموعات Collection Development Policy بالمكتبة.
- ٣ - كفاءة السياسة الحالية للتزويد Acquisition Policy بالمكتبة.
- ٤ - كفاءة المستفيد في استخدام الفهارس بالمكتبة.
- ٥ - كفاءة الإعارة وتداول مصادر المعلومات.

وتظهر نتائج هذه الدراسة أنه بالإمكان تحقيق استفادة أكبر من موارد المكتبة للوصول إلى تلبية أكثر كفاءة لاحتياجات المستفيدين، وذلك من خلال المراجعة والدراسة الدورية الفعالة لسياسات المكتبة باستخدام (أسلوب كانتور).

- ٢ - دراسة كورنيش (Cornish, 1991) تتناول المستفيد من الخدمات المرجعية بمكتبة كلية بلاكهوك بولاية إلينوي الأمريكية لتحديد مدى رضا المستفيد عن خدمات المعلومات المقدمة إليه من المكتبة، حيث ركزت الدراسة الميدانية والاستبانة على تحديد المشاكل والعقبات عن طريق دراسة المستفيدين، حيث سأل المستفيد عن مدى ارتباط المعلومات المقدمة إليه بالموضوع الذي يبحث فيه عن المعلومات، ومدى رضاه عن حجم المعلومات والمساعدة التي تلقاها من العاملين. كما عرضت الدراسة

بعض الأبحاث لأقسام الخدمة المرجعية بالمكتبات. وقد حققت الدراسة نحو ٨٩٪ من الاستجابات بالنسبة للاستبيانات الموزعة، حيث كان مجموعها ١٥٨ استبانة. كما حلت نحو ٢٢٥ استجابة مرجعية للمستفيدين، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ١ - كان أغلب المستفيدين هم من طلاب الكلية، إضافة إلى بعض المستفيدين من الكليات الأخرى.
- ٢ - كانت أغلب طلبات المستفيدين مرتبطة بأعمالهم ومقرراتهم الدراسية في حين كانت طلباتهم المرتبطة بالبحث العلمي في المرتبة الثانية
- ٣ - كان معظم المستفيدين راضين بالنسبة للمعلومات والتعاون والمساعدة المقدمة من العاملين بالمكتبة، حيث كان معدل الرضا حوالي أربعة على مقياس خماسي بالنسبة لجميع المجالات.
- ٤ - تلقت المكتبة معظم الطلبات للمعلومات في الفترة بين التاسعة صباحاً والسابعة مساءً.
- ٥ - كانت معظم طلبات المعلومات بسيطة لدرجة يمكن معها لمساعدتي الاختصاصيين الاستجابة لها، مما يتيح المزيد من الوقت للاختصاصيين للقيام بأنشطة تستوجب درجة أعلى من التخصص.

ثانياً: الدراسات العربية حول المستفيد:

لا شك أن المطلع على الأدبيات المهنية العربية حول المستفيد من خدمات المعلومات يلاحظ من فوره ندرة تلك الدراسات، واتصاف أغلبها بأنها دراسات نظرية وصفية، أو أنها تعرض دراسات أجنبية تطبيقية ونتائجها، لكن الدراسات التطبيقية العملية العربية هي الأكثر ندرة، نستعرض فيما يلي بعضاً منها:

- ١ - دراسة الحمود، نهلة، عبد المعطي، ياسر، رزق، عبد الله (١٩٩٣). تناول

هذا البحث في فصوله الثمانية الموضوعات التالية:

موضوع البحث ومشكلاته، البحوث والدراسات السابقة، مراكز مصادر التعلم ومفهومها وخلفيتها التاريخية، خدمات المستفيدين من مراكز مصادر التعلم، وظائف مراكز مصادر التعلم، الجوانب التربوية والتعليمية لمراكز مصادر التعلم، إنشاء مراكز مصادر التعلم بكلية التربية الأساسية. حيث تناول الفصل الرابع خدمات المعلومات بأنواعها المختلفة من خدمات تداول لأوعية المعلومات، وخدمات مرجعية، وخدمات وراقية (ببليوجرافية) وخدمات الإحاطة الجارية، وخدمات التصوير والطباعة والنشر، وخدمات الإنتاج. كما تناول في الفصل الخامس خدمات أخرى تقدمها تلك المراكز كتخطيط وتطوير عملية التدريس وغيرها.

٢ - عبد المعطي، ياسر يوسف، نهلة داود الحمود (١٩٩٤). والبحث المقدم من ياسر يوسف عبد المعطي، نهلة داود الحمود بعنوان "دراسة احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات في كلية التربية الأساسية". تناول العديد من الدراسات العالمية بخصوص دراسة المستفيد من المكتبات الأكاديمية. تضمن هذا البحث العديد من الدراسات المهمة حول تحقيق المزيد من الفهم للمستفيد واحتياجاته وتقديم خدمات المعلومات في عصر المكتبة الإلكترونية القادم.

٣ - دراسة ياسر عبد المعطي، إقبال العثيمين، عبد المجيد مهنا (١٩٩٨): ضمن عملية شاملة للتقويم الذاتي بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت وبالتعاون مع مفوضية التعليم العالي - رابطة كليات ومعاهد الولايات الوسطى الأمريكية، قامت كلية التربية الأساسية بتقويم ذاتي شامل للكلية التابعة لتلك الهيئة من خلال تسعة معايير للتقويم تغطي مختلف الإمكانيات والأنشطة التي تعنى بها الكلية - منها معيار المكتبات - بهدف تحديد جوانب القوة والضعف في الممارسات والإمكانيات المتاحة، والعمل على دعم الإيجابيات وتقادي وعلاج

السلبيات. فكانت لدراسة ياسر عبد المعطي، إقبال العثيمين، عبد المجيد مهنا (١٩٩٨) من خلال معيار المكتبات بهدف التعرف على نواحي الضعف والقوة في مكتبات ومراكز المعلومات بالكلية، والخروج بحلول وتوصيات للتغلب على نواحي الضعف، وتبسيط الضوء على النواحي الإيجابية للإفادة منها وتعزيزها.

استعانت هذه الدراسة بأدوات البحث الميداني التالية من أجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف عملية التقويم الذاتي:

- استمارة مقابلة لمديرة إدارة المكتبات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

- استبانة لأمناء وأمينات المكتبات ومراكز المعلومات بالكلية.
- استبانة المستخدمين لخدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات ومراكز المعلومات بالكلية.

كما تضمن مجتمع الدراسة التي أجراها ياسر عبد المعطي وآخرون:

- ١ - جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية وعددهم ٢٧٧ ينتمون إلى ١٥ قسمًا علميًا.
- ٢ - تقرر اختيار عينة مكونة من ١٠ ٪ من المجتمع الأصلي لطلاب وطالبات الكلية، بحيث تكون ممثلة لذلك المجتمع. وبما أن مجتمع الطلاب مكون من ٧٠١٨ طالباً وطالبة، منهم ٢٢٩١ من الطلاب و ٤٧٢٧ طالبة في الفصل الدراسي الحالي، فإن العينة المختارة تتكون من حوالي ٧٠١ طالباً وطالبة منهم ٢٣٠ من الذكور، ٤٧١ من الإناث مع مراعاة توزيع أفراد العينة على الدفعات الدراسية لكل تخصص علمي.
- ٣ - جميع أمناء وأمينات مكتبات كلية التربية الأساسية وعددهم ١٥ أميناً. ثم عرضت الدراسة المشكلات وترتيبها تنازلياً من وجهة نظر الأمناء.
- ١ - النقص الحاد في القوى العاملة المؤهلة.
- ٢ - قصور الوعي والمعرفة لدى المستخدم بالمكتبة، واستخداماتها، والخدمات التي تقدمها.

- ٣ - تخطيط المباني و المساحات المخصصة للمكتبة، لا يخدم أغراض تقديم خدمات المعلومات.
- ٤ - عدم توفير البرامج والتجهيزات اللازمة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في أنشطة المكتبة وخدماتها.
- ٥ - ضعف الميزانية.
- ٦ - عدم وجود أهداف محددة، وهياكل تنظيمية تحدد العلاقات الإدارية بشكل دقيق، وفعال، مع عدم وجود توصيف وظيفي دقيق للعاملين
- ٧ - اتباع أساليب إدارية تعوق العمل وتقديم خدمات المعلومات.
- ٨ - ندرة مراكز المعلومات العربية - التي تطبق نظم المعلومات الحديثة وتطورها - مما يعتبر قدوة ونماذج تحتذي من المكتبات.
- ٩ - ضعف التعاون في مجال خدمات المعلومات بين المكتبات ومراكز المعلومات علي المستويات المحلية، والإقليمية.
- ١٠ - عدم توافر برامج للتنمية المهنية للعاملين بالمكتبة، بما يلبي احتياجاتهم ورغباتهم (كالدورات التدريبية، والمحاضرات، وفرص الاستكمال الدراسي).
- ١١ - قصور المجموعات المكتبية، يجعلها لا تلبي احتياجات المستخدمين بشكل مناسب.
- ١٢ - ضعف الرضى الوظيفي للعاملين بالمكتبة.
- ١٣ - غياب المقننات الموحدة المنظمة للأعمال والأنشطة، أو عدم الإنفاق عليها وتوحيدها.
- ٤ - دراسة نوال عبدالعزيز راجح (٢٠٠٣م). تنبع أهمية الدراسة من خلال مفهوم الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ومدى مواءمتها لحاجات المستفيدين من شبكة قواعد المعلومات في مكتبة الملك عبد العزيز التي تقدم

خدمات للمستفيدين، فكان لابد من قياس آراء المستفيدين من هذه الخدمات، بالإضافة إلى دراسة خصائص واتجاهات هؤلاء المستفيدين وفئاتهم، حتى يمكن التعديل والتطوير لهذه الخدمات، وهذه الدراسة تعتبر تغذية راجعة لإدارة المكتبات بشكل عام والعاملات بشبكة قواعد المعلومات بشكل خاص.

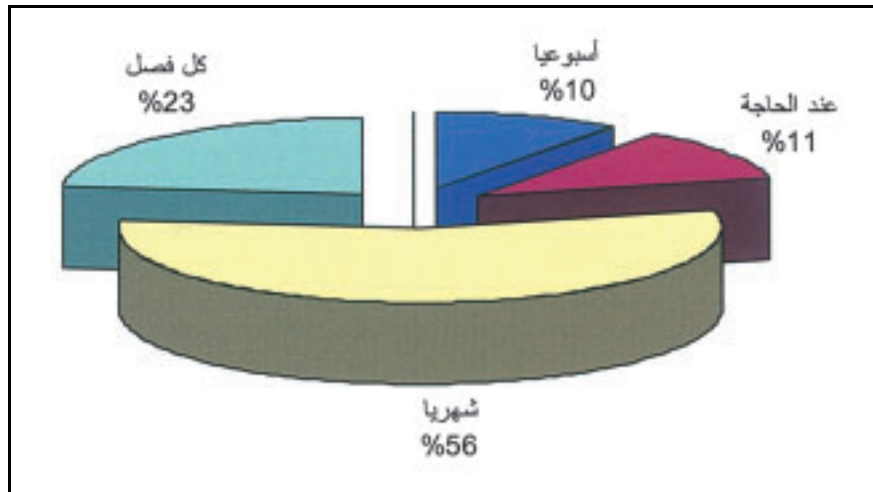
تعرض البحث لدراسة خصائص مجتمع المستفيدين من حيث: توزيعهن على الكليات والدرجات العلمية، ثم مدى استخدام عضوات هيئة التدريس لقواعد المعلومات الببليوجرافية، والدوافع التي تستدعي لاستخدامها، وجوانب القصور في استخدام قواعد المعلومات الببليوجرافية، ثم مدى الرضا عن خدمة البحث في مكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة.

٥ - دراسة نهله الحمود (٢٠٠٣م). تهتم هذه الدراسة بوضع مكتبات كلية التربية الأساسية وما تقدمه من خدمات تسهم في تطوير العملية التعليمية. وقد تناولت الدراسة واقع المكتبات من حيث المساحة وأعداد المستفيدين (الطلاب وأعضاء هيئة التدريس) ثم الخدمات التي تقدمها، والمشاكل التي تعاني منها من خلال استبيان وزع على عينة من المستفيدين في كلية التربية الأساسية. حيث بينت مدى النقص في تلك الإمكانيات إذا ما طبقت نماذج من المعايير العالمية المتبعة في الدول المتقدمة في المجال على وضع الكلية، فبينت النقص في أعداد العاملين وحجم المجموعات المكتبية وتنوعها، كما تناولت مشكلات أساليب العمل، والقصور في المساحات المتاحة للمكتبة إذا ما طبقت المعايير العالمية على حالة مكتبات الكلية. كما تقدمت الدراسة بالحلول العاجلة والآجلة للتغلب على المشكلات المتفاقمة في تلك المكتبات.

عرض نتائج الاستجابات للدراسة الميدانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية:

تعرض الصفحات التالية نتائج تحليل الاستجابات المختلفة عن أسئلة الاستبانة الموزعة على أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية ضمن

الدراسة الميدانية. حيث عرضت نتيجة الاستجابات الخاصة بكل سؤال من أسئلة الاستبانة مع توضيح توزيع تلك الاستجابات من خلال الأشكال وعرض المقترحات والمبررات والتعليقات حول كل منها، ثم عرضت النتائج العامة والمقترحات والتوصيات الخاصة بالبحث.

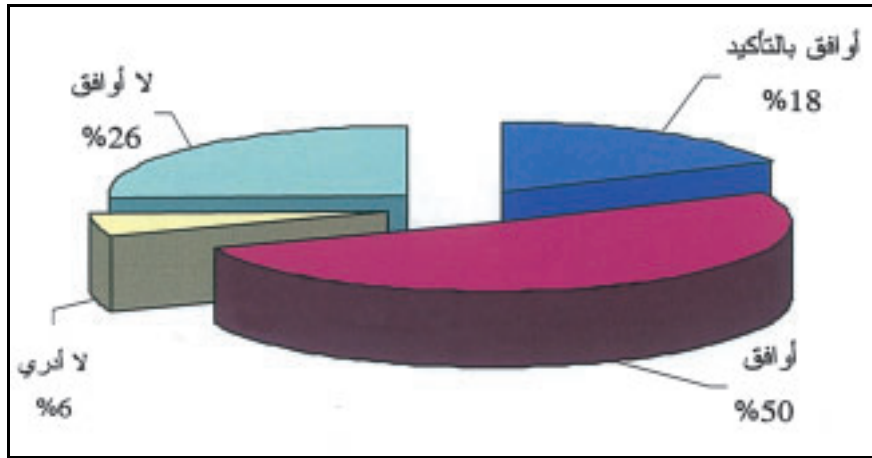


الشكل رقم (١) زيارات المكتبة

يوضح الشكل السابق (١) تواتر زيارات أعضاء هيئة التدريس للمكتبة، حيث يلاحظ في الاستجابات حول هذا السؤال توزيعها على الفترات المختلفة، وإن كانت أكبر استجابة هي كل شهر بنسبة ٥٦٪. وهذا اتجاه إيجابي من جانب أعضاء هيئة التدريس نحو الزيارات للمكتبة، وعلق البعض بزيادة ساعات فتح المكتبة في الفترات المسائية لإتاحة الفرصة للاستفادة من المكتبة لفترة أطول. وكانت بعض الإجابات لافتة للنظر، حيث علق البعض بأنه يرجع للمكتبة على فترات سنوية! في حين كانت إحدى الإجابات مرة واحدة كل سنة أو عدم الحاجة لمكتبات الكلية لأن لديه مكتبته الخاصة. في حين أفاد آخر أنه لا يزور المكتبة إطلاقاً.

وهي إجابات ربما تعكس ضرورة بناء برنامج فعال للتوعية المكتبية وأهمية ودور المعلومات وخدماتها في رفع كفاءة وتطوير أعمال وأنشطة أعضاء هيئة التدريس والمستفيدين من المكتبات بشكل عام.

يوضح الشكل (٢) الآراء حول إمكانيات المكتبة ومبانيها، وكان من اللافت للنظر أن ٢٦٪ فقط من الاستجابات عبرت عن عدم الرضا عن مباني المكتبة وتجهيزاتها لكن ٥٠٪ يوافق و ١٨٪ يوافق بشدة على مناسبة المبنى وتجهيزاته بالرغم من القصور الواضح فيها بعد تطبيق المعايير الأمريكية والسعودية عليها (عبد المعطي: ١٩٩٨)، وربما كان بسبب ندرة المكتبات النموذجية بالكويت والمنطقة والتي يمكن مقارنة أوضاع مكتبات الكلية بها. ونلاحظ أن ٦٪ من أعضاء هيئة التدريس لا يعلم بإمكانات المكتبة وتجهيزاتها ويرجح ذلك لاستخدامه مكتبته الخاصة. ووجود التجهيزات والبنية التحتية للمكتبة يدعم تقديم خدمات متطورة للمستفيدين، وقد أشار أعضاء هيئة التدريس إلى بعض من المشاكل التي تعترضهم في جانب التجهيزات المتاحة:

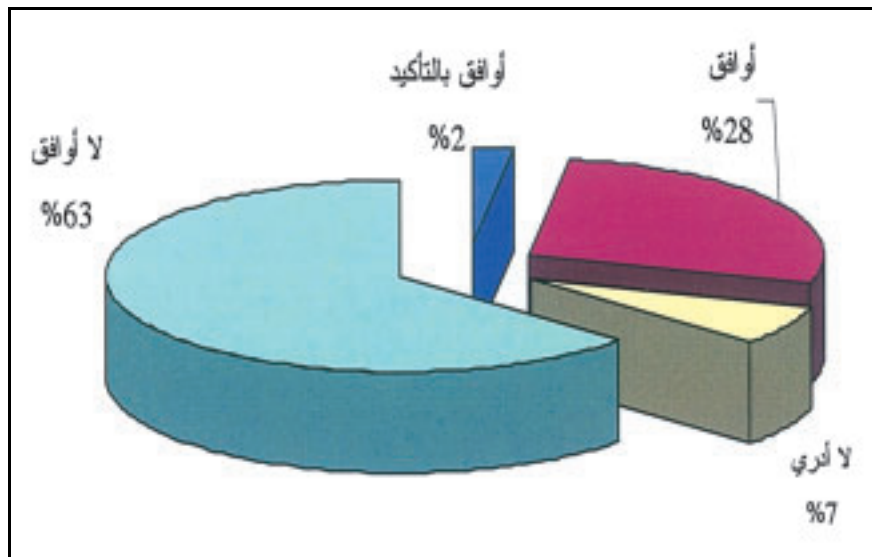


الشكل رقم (٢) الإمكانيات المتوافرة لمبنى المكتبة وتجهيزاتها

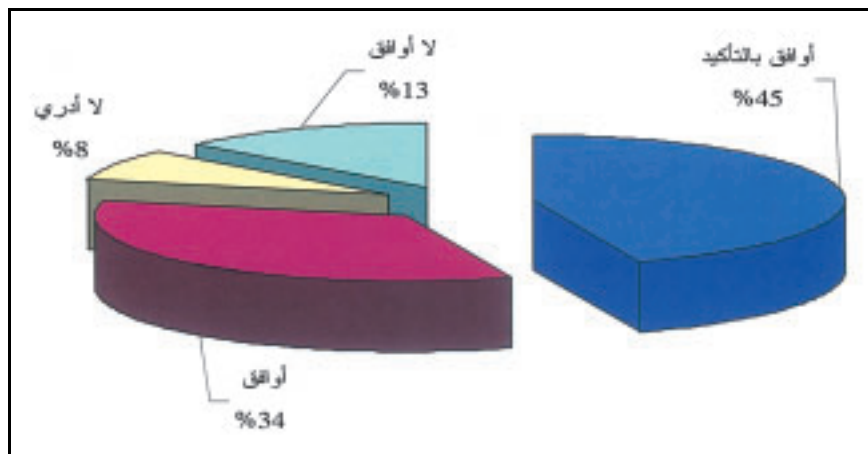
- ١ - عدم توافر أجهزة العرض والاستماع لأشكال مصادر المعلومات حيث تركز المكتبة على تنمية المجموعات بالكتب فقط.
- ٢ - توافر جهازين للحاسب الآلي للبحث بقاعدة بيانات الهيئة أو الانترنت، وطبعاً لا يتناسب مع عدد المستفيدين.
- ٣ - كما تفتقر لقواعد البيانات وأقراص الليزر. كما يشكو أعضاء هيئة التدريس

بعدم إمكانية الاتصال بالمكتبات الأخرى للكلية للحصول على مصادر المعلومات، وهذا يرجع لتشتت المباني وعدم وجود خط هاتفي مباشر يربط بين المكتبات بشبكة معلومات داخلية (LAN) Local Area Network. ٤ - تفتقر مكتبات الكلية إلى التجهيزات مقارنة بمكتبات أخرى كمكتبات جامعة الكويت، كما انتقد أعضاء هيئة التدريس المبنى وتصميمه، وعدم وجود المواقف للسيارات قرب المكتبة.

الشكل (٣) يبين آراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص ساعات فتح المكتبة. نلاحظ أن ٦٣٪ من الاستجابات عبرت عن عدم الرضى عن ساعات فتح المكتبة وهي نسبة عالية، حيث اشتكى أعضاء هيئة التدريس من أن مكتبات الكلية تفتح أبوابها في أيام العمل دون العطلات، من الساعة الثامنة حتى الثانية ظهرا رغم استمرار المحاضرات بالكلية بعد ذلك بعدة ساعات. وقد قدمت العديد من المقترحات من خلال الدراسة الميدانية بخصوص هذا الموضوع وضرورة فتح المكتبة لأبوابها لساعات أطول، وخلال العطلات.

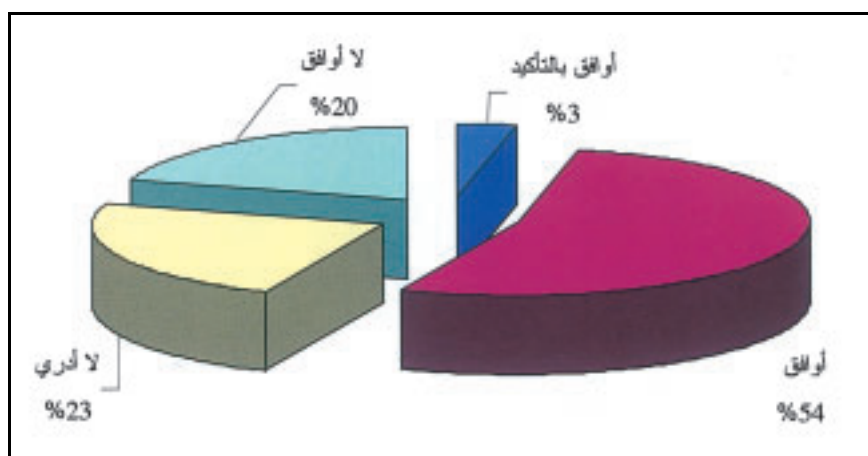


الشكل رقم (٣) يبين آراء أعضاء هيئة التدريس حول ساعات فتح المكتبة



الشكل رقم (٤) مدى استجابة العاملين على المكتبة

يبين الشكل (٤) السابق مدى استجابة القائمين على المكتبة لطلبات المستفيدين ورغباتهم، حيث يبين بشكل واضح أن عدم الرضى كان بنسبة ١٣٪ فقط، مما يدل على أن أسباب عدم الرضى الذي عبر عنه المستفيد بالنسبة لبعض خدمات المعلومات لا يعود في الواقع إلى تقصير من أمناء المكتبات بقدر ما هو قصور في الإمكانيات المادية وحجم القوى البشرية المتوافرة في تلك المكتبات.

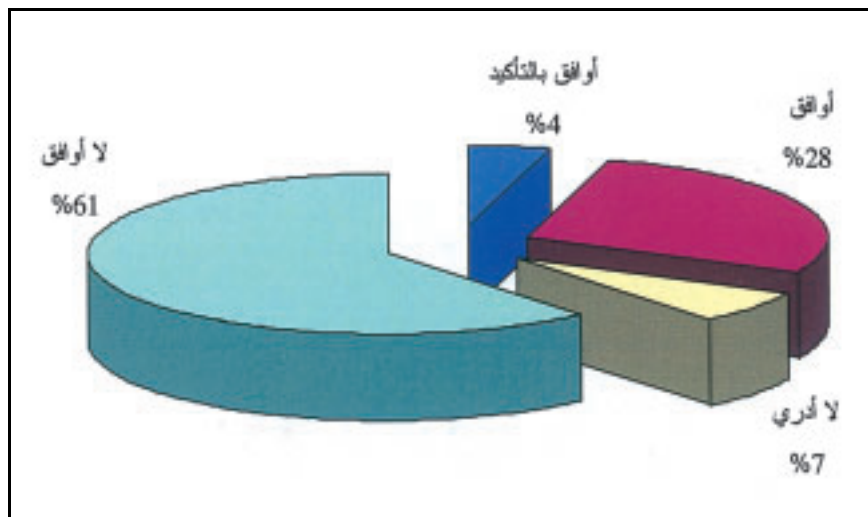


الشكل رقم (٥) الرضى عن أعداد العاملين للقيام بمهامهم

يعرض الشكل (٥) الاستجابة حول مدى كفاية أعداد العاملين بالمكتبة للقيام بأعمالهم ومتابعة المستفيدين وتقديم الخدمات المناسبة لهم. حيث عبرت الإجابات عن هذا السؤال عن موافقة ٥٤٪ فقط من مجموع الاستجابات، بأن أعداد العاملين بالمكتبات غير كافية للقيام بأعمالهم ومتابعة المستفيدين وتقديم الخدمات بشكل أفضل، مما يدعم حقيقة القصور في أعداد أمناء المكتبات كما أظهرته الدراسة الميدانية للمكتبات وقياس الوضع بها في ضوء معايير المكتبات (الحمود: ٢٠٠٣م)، كما قدمت العديد من المقترحات التي تدعو جميعها إلى ضرورة زيادة أعداد أمناء المكتبات. ومما يثير الدهشة أن حوالي ٢٣٪ لا يدري بمناسبة عدد العاملين ومدى كفاءتهم بالمكتبة نتيجة لعدم احتكاكهم واعتمادهم على أنفسهم من جهة ولانشغال العاملين بالأعمال الإدارية الروتينية من جهة أخرى.

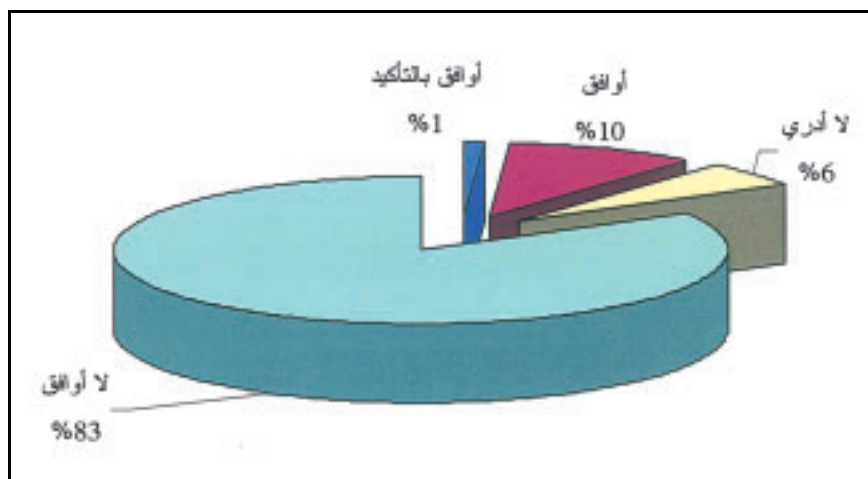
يعرض الشكل (٦) مدى الرضى عن خدمات المعلومات في المكتبات، وتعرض هنا الاستجابة العامة من قبل أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لمستوى خدمات المعلومات المقدمة بشكل عام، ومن الملاحظ أن ٦١٪ من أعضاء هيئة التدريس غير راض عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، نتيجة لعدم توافر الوقت اللازم للذهاب إلى مكتبة الكلية بسبب المحاضرات أو إغلاق المكتبة بعد الساعة الثانية ظهراً، ويقترح أعضاء هيئة التدريس تمديد فترة فتح المكتبة، وتوفير غرف خاصة للبحث مزودة بحاسبات آلية.

في حين نجد أن ٢٨٪ من الاستجابات عبرت عن الرضى عن الخدمات التي تقدم و٤٪ يوافق بشدة، مما يؤكد أن بعض أعضاء هيئة التدريس لا يدرك بالمفهوم الحديث للمكتبات الأكاديمية والتطورات الحديثة في خدمات المعلومات، لأنه يعتمد على مجموعاته الخاصة، وكثير منهم علق على اعتماده على شراء كتبه الخاصة من خلال المعارض أو من دور النشر.



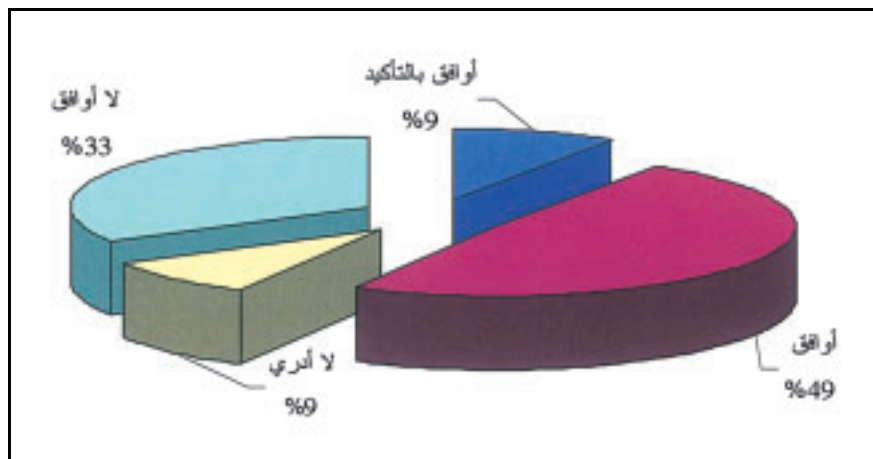
الشكل رقم (٦) الرضى عن خدمات المكتبات

وسوف نستعرض الاستجابات لكل خدمة منفصلة من خدمات المعلومات من خلال أسئلة أخرى تتناول كل منها خدمة معينة من خدمات المعلومات يتم عرضها لاحقاً. ويلاحظ الرضى عن بعض خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بصورة عامة، في حين يلاحظ عدم الرضى في خدمات معينة تتناولها بعض من الأسئلة.



الشكل رقم (٧) الرضى عن مجموعات المكتبة

يعرض الشكل (٧) السابق مدى الرضى عن مجموعات المكتبة وتنوعها. فكانت نسبة الرضى عن المجموعات المكتبية بمكتبات الكلية ضئيلة حيث لم تتجاوز ١٠٪ من مجموع استجابات أعضاء هيئة التدريس، وهو ما يدعم نتائج الدراسة الميدانية للمكتبات وقياسها في ضوء المعايير العالمية (الحمود: ٢٠٠٣م) والتي أظهرت القصور الحاد في تلك المجموعات.

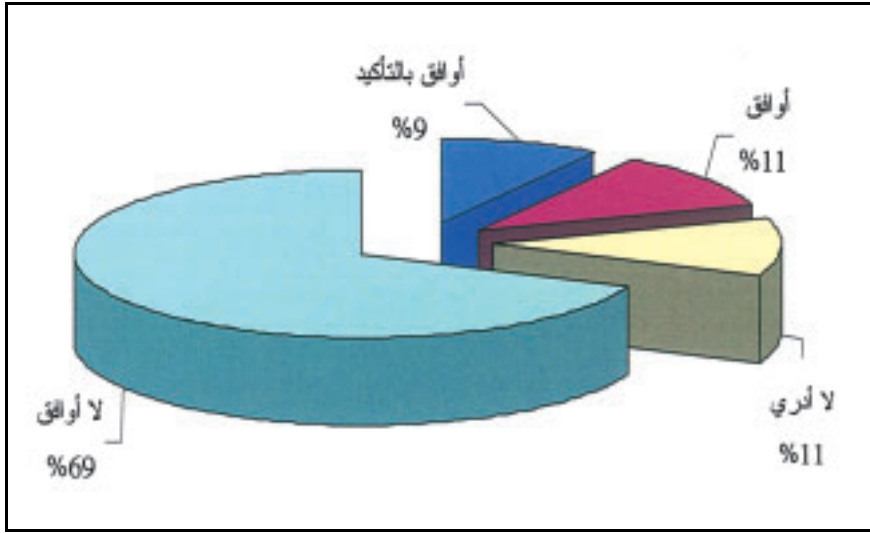


الشكل رقم (٨) المساهمة في اختيار مصادر المعلومات

الشكل (٨) السابق يوضح مدى مساهمة أعضاء هيئة التدريس في اختيار مصادر وكتب المكتبة فكانت الاستجابة لهذا السؤال بأن نسبة ٥٨٪ أي (٤٩٪) يوافق و ٩٪ يوافق بشدة) من أعضاء هيئة التدريس يشاركون في اختيار مصادر المعلومات رغم عدم رضاهم عن المجموعات المكتبية كما ظهر من الاستجابات حول السؤال السابق ٨٣٪ من تلك الاستجابات أبدت عدم الرضى عن المجموعات المكتبية، مما يوضح عدم تلبية رغبات أعضاء هيئة التدريس وتوفير مصادر المعلومات التي يحتاجونها من خلال المجموعات المكتبية المتاحة. مما يؤكد ضرورة تشكيل لجنة المكتبة التي اقترحتها هذه الدراسة ضمن المقترحات والتوصيات التي تقدمت بها.

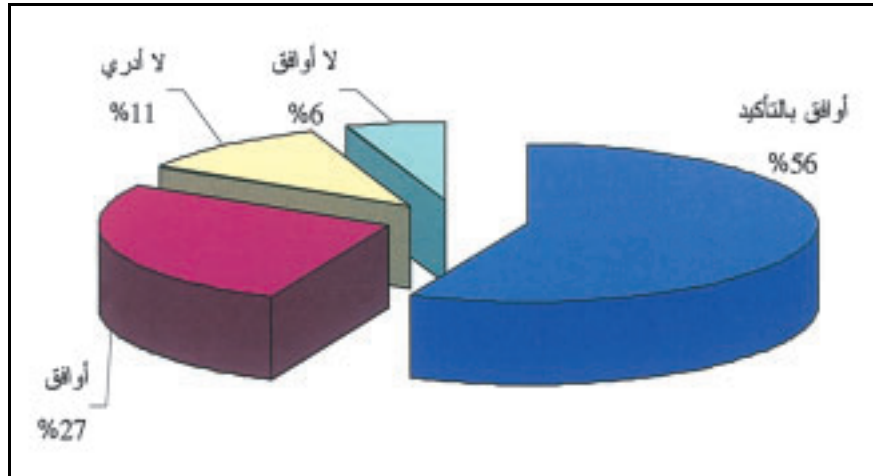
يبين الشكل (٩) الاستجابات بخصوص مدى النجاح في الحصول على

المعلومات التي يحتاج إليها عضو هيئة التدريس من المكتبة حيث يبدو من الاستجابات حول هذا السؤال أن نسبة ٢٠٪ فقط من أعضاء هيئة التدريس يحصلون على احتياجاتهم من المعلومات بشكل عام من خلال مكتبات ومراكز الكلية وهي نسبة منخفضة جداً تعكس أوجه القصور في تلك المكتبات.

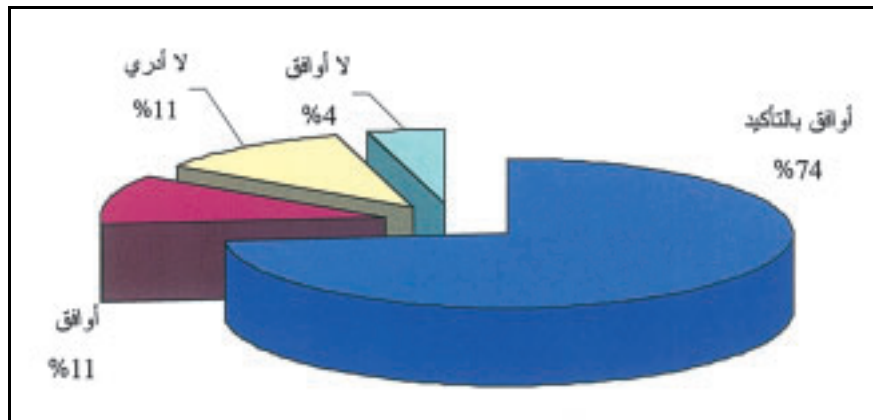


الشكل رقم (٩) الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها عضو هيئة التدريس من المكتبة

يعرض الشكل (١٠) الاستجابات حول الحصول على المعلومات من مكتبات أخرى خارجية، حيث أظهرت الاستجابات في الشكل (١٠) أن ٨٣٪ أي (٥٦٪ أوافق بالتأكيد و٢٧٪ أوافق) من مجموع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس يحصلون على احتياجاتهم من المعلومات بنسبة تتراوح بين (٥٠-٩٠٪) من مكتبات أخرى غير مكتبات الكلية، إضافة إلى ٢٨٪ من الآخرين يحصلون على المعلومات تصل إلى ٥٠٪ من احتياجاتهم من المعلومات من مكتبات ومصادر أخرى. وهو ما يؤكد ضرورة التصدي لأوجه القصور التي كشفت عنها الدراسة الميدانية لمكتبات الكلية.



الشكل رقم (١٠) الحصول على المعلومات من مكاتب أخرى خارجية



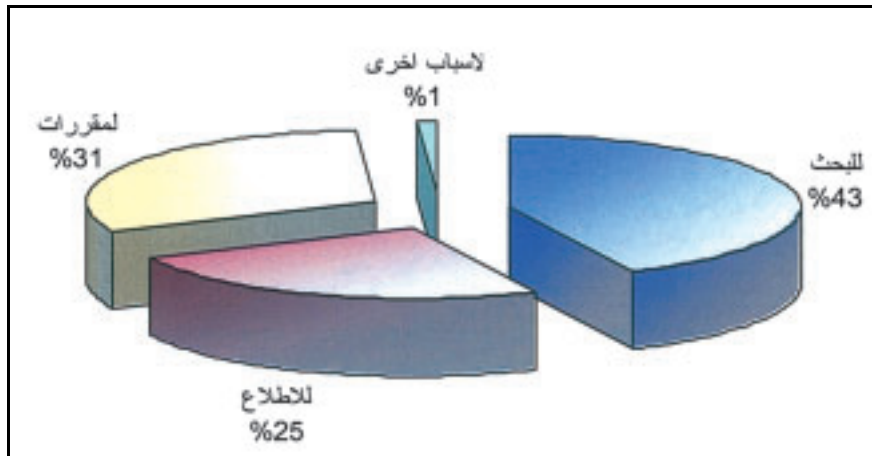
الشكل رقم (١١) مدى نجاح أعضاء هيئة التدريس في الوصول الى المعلومات

ويعرض الشكل (١١) السابق مدى نجاح أعضاء هيئة التدريس في الوصول إلى المعلومات التي يسعون لها من المجموعات المكتبية، حيث تبين أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس يتوجهون إلى المكاتب للبحث في المجموعات المكتبية بنسبة ٨٥٪ أي (مجموع ٧٤٪ و ١١٪) ربما بسبب صغر حجم المجموعات المكتبية بمكاتب الكلية.

كما يرجع ٥٠٪ من أعضاء هيئة التدريس إلى العاملين بالمكتبة لطلب المساعدة في الوصول إلى المعلومات و ٣٥٪ يتوجهون إلى المكتبات للبحث في المجموعات المكتبية مباشرة. ويلاحظ أن هناك فئة محدودة جدا (٤٪) حددت وسائل أخرى للوصول إلى المعلومات تنم عن معرفة وخبرة بأدوات ونظم المكتبات، فنجد على سبيل المثال استجابة تمثل ٢٪ ذكرت الرجوع إلى فهارس المكتبة على أنه الوسيلة المستخدمة غالبا للوصول إلى المعلومات.

يبين الشكل (١٢) ترتيب الأولويات بالنسبة لأغراض الحصول على المعلومات، حيث حددت استجابات أعضاء هيئة التدريس عن هذا السؤال أولويات هذه الفئة من المستفيدين بالنسبة لأغراضها من الحصول على المعلومات، وكشفت عن أنها تأتي في الترتيب التالي:

- ١ - إجراء البحوث والدراسات ٤٣٪.
- ٢ - الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات ٣١٪.
- ٣ - الإطلاع بشكل عام والثقافة ٢٥٪.
- ٤ - أسباب أخرى مختلفة ١٪.



الشكل رقم (١٢) ترتيب الأولويات بالنسبة لأغراض الحصول على المعلومات

تقدير أهمية خدمات المعلومات ومدى الرضى عن تقديم تلك الخدمات من خلال مكاتب الكلية:

تتفاوت احتياجات المستفيدين من الحاجة إلى معلومة محددة كالاستفسارات السريعة التي تتلقاها المكتبة، ولا تحتاج الإجابة عنها تقديم وثائق، أو البحث عن وثيقة أو أكثر في مجال موضوعي محدد، وحتى تقوم المكتبة في أداء دورها بنجاح ينبغي أن تقدم خدمات كالخدمة المرجعية، وتداول مصادر المعلومات، وخدمات التصوير، وإعداد القوائم الببليوجرافية، وخدمة الإحاطة الجارية والنشر. إلا أن الخدمات السالفة تتطلب توافر العوامل التالية:

١ - توافر اختصاصي معلومات مؤهلين وذوي خبرة.

٢ - توافر مصادر معلومات.

٣ - وعي المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس.

٤ - السرعة في تقديم المعلومة.

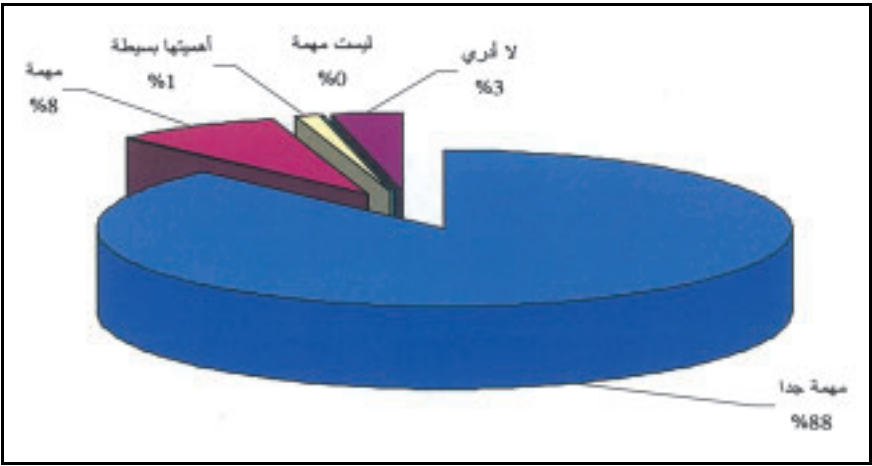
٥ - دقة المعلومة.

٦ - طبيعة الخدمة ونوعيتها.

تعرض الاستجابات التالية حول أسئلة الدراسة الميدانية الموزعة على أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية، ومدى تقديرهم لأهمية كل خدمة من خدمات المعلومات التي تبحثها الدراسة ومدى رضاهم عن تقديمها من خلال مكاتب الكلية.

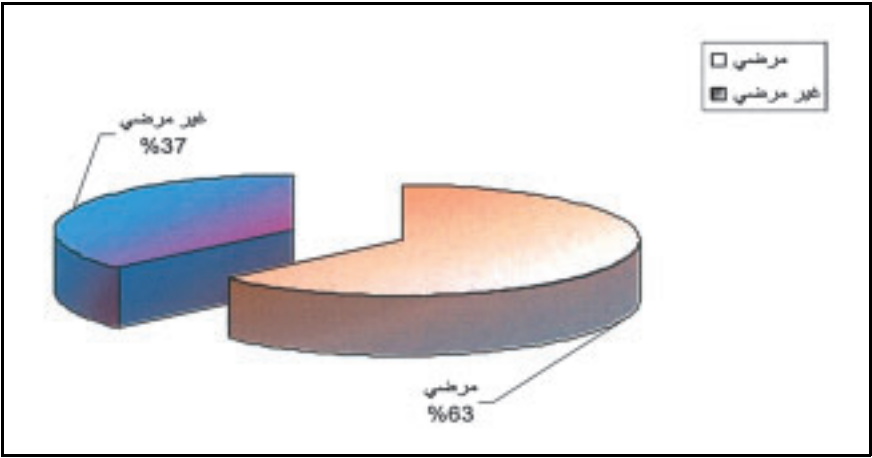
خدمة تداول مصادر المعلومات:

تعتبر الإعارة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وهي أحد المؤشرات لقياس فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وكذلك هي معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها لتحقيق الهدف. ومن خلال الاستبيان لأعضاء هيئة التدريس لقياس أهمية هذه الخدمة.



الشكل رقم (١٣) أهمية خدمة تداول مصادر المعلومات

تبين للباحثة من استجابات أعضاء هيئة التدريس كما يلخصها الشكل (١٣) اتفاق معظم أعضاء هيئة التدريس على أهمية كبيرة لخدمة تداول مصادر المعلومات حيث تمثل ٨٨٪ ومهمة ٨٪، ويرون أنها تقدم من خلال مكاتب الكلية بشكل مرضي بالنسبة لهم واحتياجاتهم.

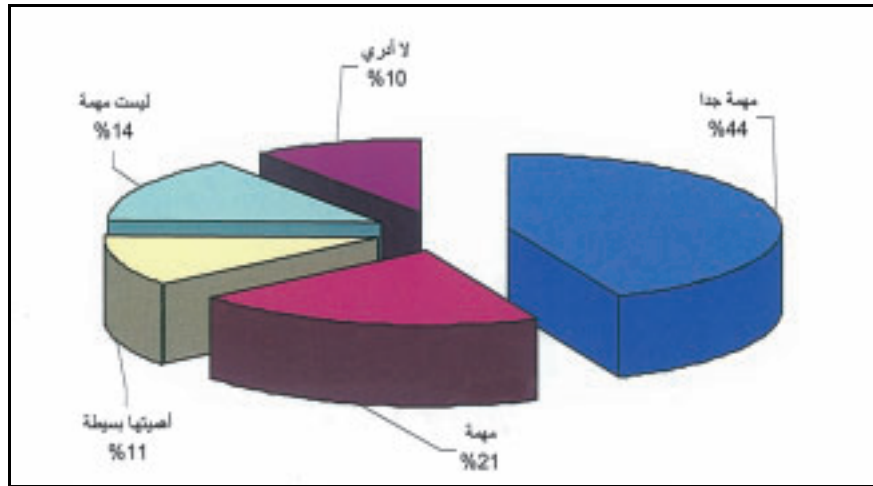


الشكل رقم (١٤) الرضى عن خدمة تداول مصادر المعلومات

نلاحظ في الشكل (١٤) أن نسبة ٣٧٪ منهم يرون أن خدمة تداول مصادر المعلومات لا تقدم بشكل مرضي، وبنسبة ٦٣٪ ترى أن هذه الخدمة تقدم بشكل مرضي، واقترح أعضاء هيئة التدريس توافر خدمات أخرى مثل خدمة الإعارة بين المكتبات وخدمات توفير الوثائق بشكل خاص، وهي خدمات لا توفرها مكتبات كلية التربية الأساسية.

خدمة المراجع:

يرى معظم أعضاء هيئة التدريس أهمية خدمة المراجع بوصفها واحدة من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات. وهم يرون أنها من الخدمات التي تقدم بشكل مرض من خلال مكتبات الكلية، رغم القصور الواضح في إمكانات تلك المكتبات كما كشفت عنه الدراسة الميدانية لها، وهو ما يدعو إلى الثناء على أمناء المكتبات العاملين بمكتبات الكلية والجهود التي يبذلونها في هذا السبيل.

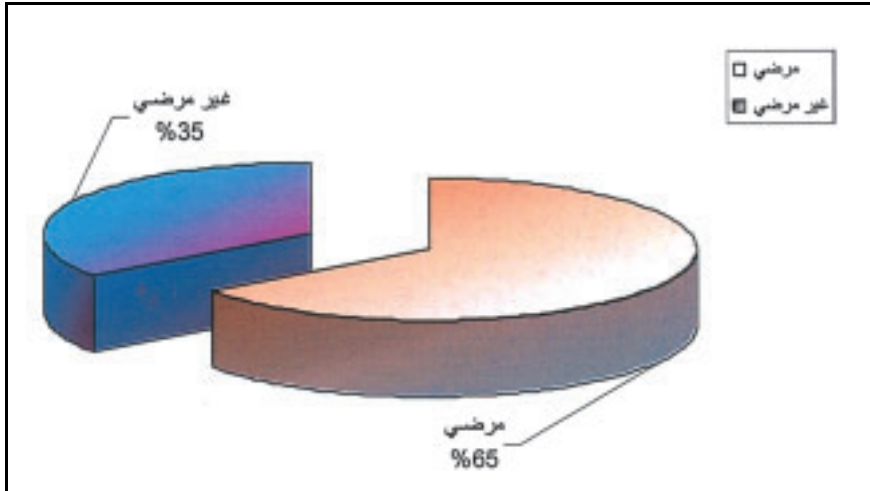


الشكل رقم (١٥) أهمية حجز مصادر المعلومات

فنلاحظ من الشكل (١٥) أن نحو ٤٤٪ من أعضاء هيئة التدريس يرون أنها خدمة مهمة جداً ونسبة ٢١٪ أخرى ترى أنها خدمة مهمة، في حين أن نسبة ١١٪ ترى أن لها أهمية بسيطة.

يفيدنا الشكل (١٦) بأن نسبة ٦٥ ٪ منهم يرى أن تلك الخدمة تقدم بشكل مرضي من خلال مكاتب الكلية.

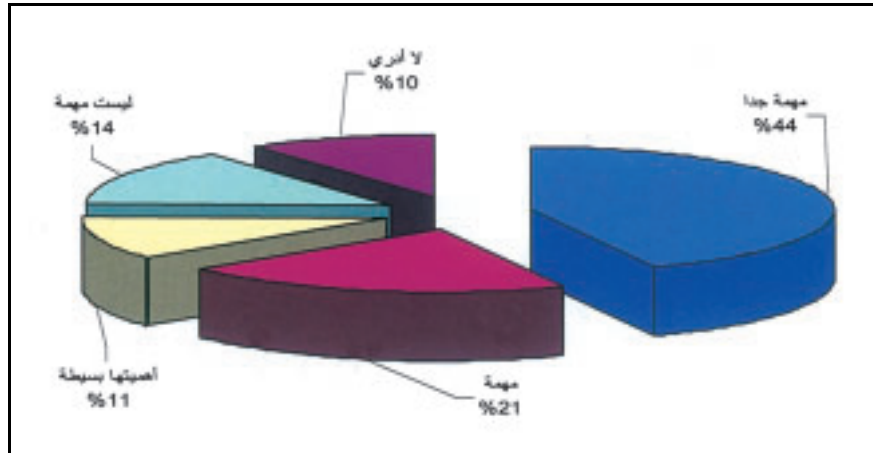
وقد انحصرت تعليقات أعضاء هيئة التدريس ممن أظهروا عدم الرضى عن هذه الخدمة وهي بنسبة ٣٥ ٪ إلى أسباب مرتبطة غالبا بالإمكانات المادية للمكتبة، دون الإمكانيات البشرية مما يدعم الافتراض الثالث "تحديد معوقات أمام تقديم خدمات جيدة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل".



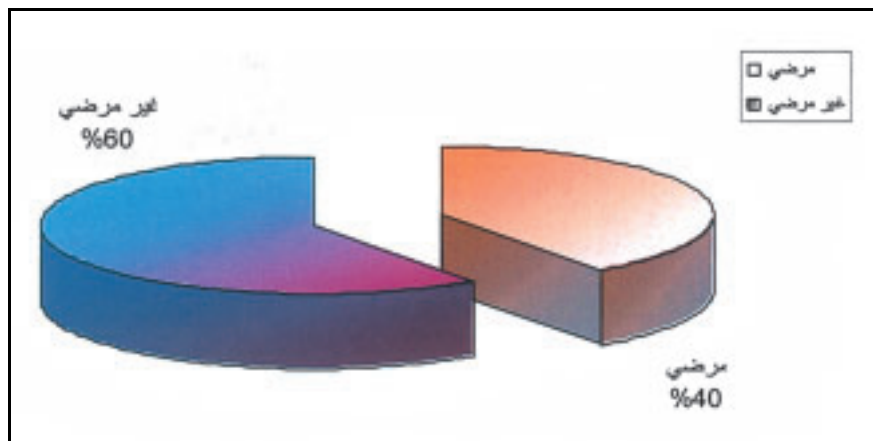
الشكل رقم (١٦) الرضى عن حجز مصادر المعلومات

استرجاع وبث المعلومات:

يستطيع الباحث من خلال هذه الخدمة الحصول على المعلومات المخزنة في نظم وقواعد البيانات المقروءة آليا بسهولة ويسر. ويتطلب من المستفيد فهم مصطلحات البحث واختيار قواعد معلومات مناسبة وإجراء البحث المباشر، وكذلك يمكن البحث من خلال قواعد البيانات المخزنة على أسطوانات الليزر (CD-ROM). وعند استطلاع آراء المستفيدين عن أهمية هذه الخدمة.



الشكل رقم (١٧) تقدير أعضاء هيئة التدريس لخدمات استرجاع وبث المعلومات يظهر لنا الشكل (١٧) السابق إن تقدير أعضاء هيئة التدريس لخدمات استرجاع وبث المعلومات بنسبة غالبية، رغم أنها لا تقدم بشكل مرضي من وجهة نظرهم ويتمثل في الشكل (١٨). ومن اللافت للنظر أن نجد نسبة ١٤ ٪ من الاستجابات ترى عدم أهمية هذه الخدمة و١١ ٪ أهميتها بسيطة، وهو ما يدفع إلى الشك بأن تلك الفئة ليست على دراية بطبيعة تلك الخدمة وأهميتها رغم توضيح ذلك ضمن الدراسة الميدانية! وهو ما يؤكد ضرورة التوعية المكتبية وتوفير خدمات المعلومات بكافة أشكالها.

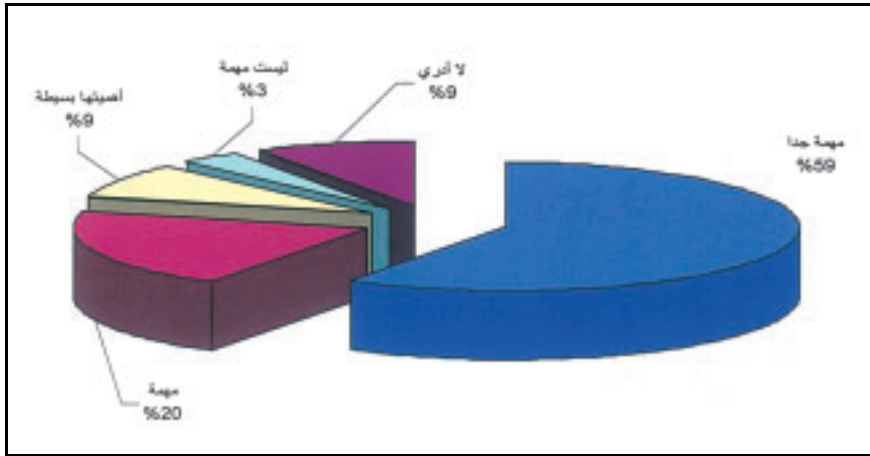


الشكل رقم (١٨) مدى رضى أعضاء هيئة التدريس عن خدمة استرجاع وبث المعلومات

يتمثل في الشكل (١٨) عدم الرضى عن خدمة استرجاع وبث المعلومات في كلية التربية الأساسية مع دراية نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس بأهمية تلك الخدمة. وهذا ما ستوصي به الدراسة بتأكيد تطوير الخدمات التي تقدم من قبل المكتبة للمستفيدين.

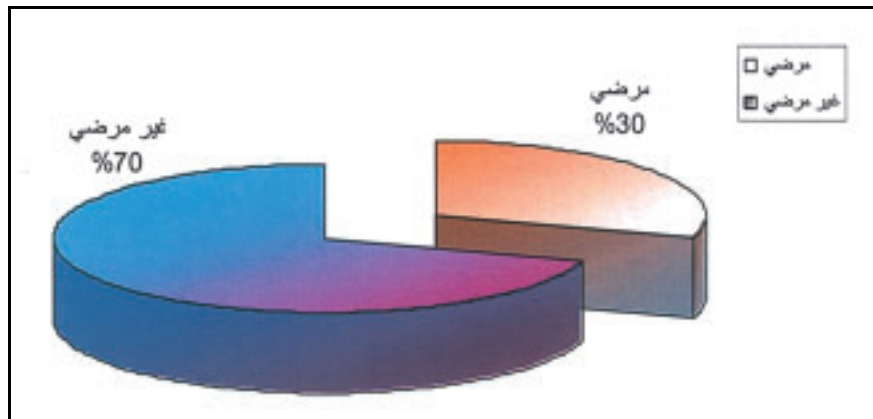
خدمة توفير الوثائق:

تقدم المكتبات ومراكز المعلومات خدمة توفير الوثائق عن طريق الأحاظة الجارية، حيث تحيط المستفيدين بالتطورات في مجال تخصصاتهم، وتكون بطرق وأساليب متعددة منها نشرة إعلامية أو بالاتصال المباشر أو بتنظيم معارض...الخ. وقد أظهرت الدراسة الميدانية للباحثة (الحمود:٢٠٠٣) في تقييم مكتبات ومراكز الكلية في ضوء المعايير التي حددتها الدراسة (الأهداف، المجموعات المكتبية، تنظيم المجموعات، المباني والتجهيزات، العاملون، الإدارة، الخدمات) أن هناك قصوراً في تقديم هذه الخدمة بعد تطبيق جميع المعايير الأمريكية والعربية. وقد استطلعت هذه الدراسة آراء أعضاء هيئة التدريس بالكلية حول أهمية هذه الخدمة في توفير الوثائق.



الشكل رقم (١٩) يوضح أهمية خدمة توفير الوثائق

ويتضح في الشكل (١٩) أن نسبة ٥٩٪ تعتبر خدمة توفير الوثائق مهمة جداً و ٢٠٪ تعتبرها مهمة، مما يدل على غياب هذا العنصر المهم في مكتبات الكلية. وقد عبر المستفيدين في هذا المجال عن رغبتهم بالمشاركة مع العاملين باختيار الوثائق أو مصادر المعلومات من القوائم الببليوجرافية أو قواعد البيانات الببليوجرافية التي تخدم البرامج الأكاديمية.

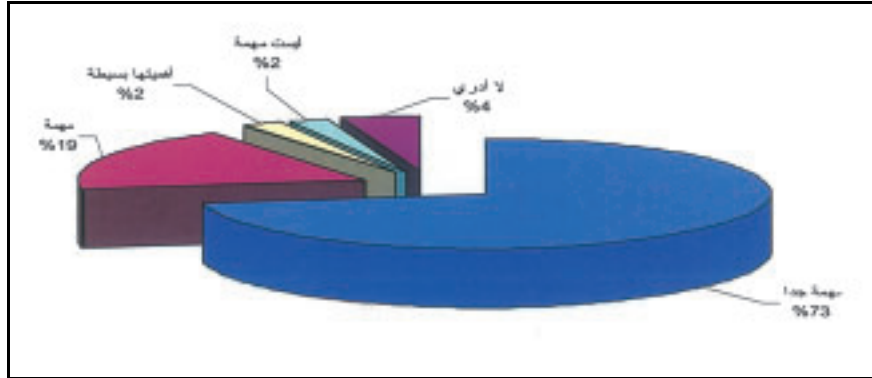


الشكل رقم (٢٠) مدى الرضا عن خدمة توفير الوثائق

والشكل (٢٠) يبين عدم الرضا عن خدمة توفير الوثائق حيث عبر عنها أعضاء هيئة التدريس بنسبة ٧٠٪. ويرجع السبب في القصور في هذه الخدمة إلى أن المكتبة تقوم بدورها بشكل هامشي بالنسبة للمؤسسة التابعة لها، أو قلة في الميزانية، أو عدم توافر المساحات المطلوبة للتوسع بزيادة المجموعات.

خدمة الإجابة عن الاستفسارات:

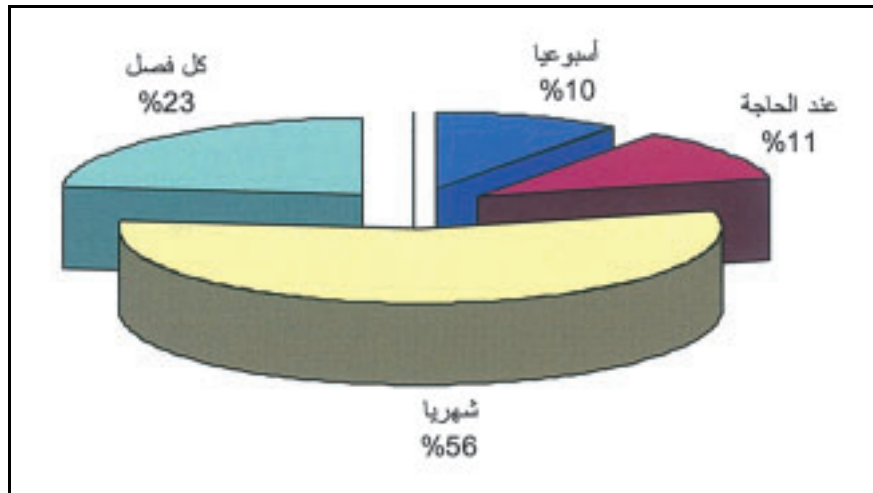
تعتبر الإجابة على الاستفسارات المرجعية أهم الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات، ويمكن أن تكون هذه الأسئلة بسيطة جداً أو معقدة جداً، تبدأ بتلقي السؤال المرجعي وفهمه من قبل المستفيد، ثم تحليله والبحث عن الإجابة من خلال ما يتوافر من مصادر ومراجع، ثم تقدم الإجابة للمستفيد بالطريقة المناسبة.



الشكل رقم (٢١) أهمية الإجابة عن الاستفسارات

يمكن من خلال الشكل (٢١) التعرف على أهمية خدمة الإجابة عن الاستفسارات حيث عبروا عنها بأنها مهمة جداً بنسبة ٧٣٪ ومهمة بنسبة ١٩٪ من المستفيدين. وبالرغم من أن الدراسة الميدانية أثبتت أن هناك نقصاً في العاملين في مكاتب الكلية يؤثر في الخدمات التي تقدمها، وبدورها تؤثر في إداء خدمة الإجابة عن الاستفسارات للباحثين. كما أكدت الدراسة أهمية هذه الخدمة وأوصت بالعمل على جذب الكفاءات العالية، وتوفير فرص الاستكمال الدراسي لغير المؤهلين، وفرص البعثات الدراسية للحصول على درجة الماجستير لسد النقص من هذه الكوادر، والعمل على وضع الحوافز الجاذبة من المتخصصين وذوي كفاءة عالية لإرضاء رغبات المستفيدين عن أي استفسار وتقديم خدمات أفضل.

وفي الشكل (٢٢) تبين مدى الرضى عن خدمة الإجابة عن الاستفسارات حيث بلغت نسبة الرضى ٨٢٪ وهي نسبة عالية ويدل على التعاون الذي يبديه العاملون في المكاتب مع المستفيدين، وهذه الظاهرة جيدة يمكن تنميتها وذلك بوضع توصيف وظيفي دقيق للعاملين والعمل على تطوير الأساليب الإدارية المتبعة حالياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات المتكاملة لرفع مستوى الأداء في مكاتب الكلية.



الشكل رقم (٢٢) مدى الرضى عن خدمة الاجابة عن الاستفسارات

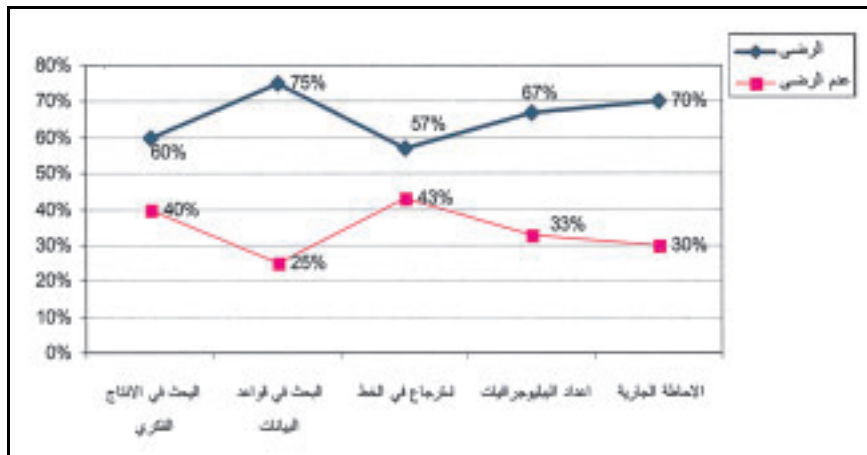
البحث في مصادر المعلومات:

الجدول رقم (٣) أهمية البحث في مصادر المعلومات

قياس درجة الأهمية	البحث في الإنتاج الفكري		البحث في قواعد البيانات		استرجاع على الخط المباشر		اعداد الببليوجرافيات		الإحاطة الجارية	
	عدد الاستجابات	%	عدد الاستجابات	%	عدد الاستجابات	%	عدد الاستجابات	%	عدد الاستجابات	%
مهمة جدا	٤٩	٥٥%	٤٠	٤٤%	٤٢	٤٧%	٣٢	٣٦%	٣٠	٣٣%
مهمة	٣٤	٣٨%	٣٠	٣٣%	٢٣	٢٦%	٣٥	٣٩%	٣٤	٣٩%
أهميتها بسيطة	٢	٢%	٥	٦%	١٨	٢٠%	٩	١٠%	١٠	١١%
ليست مهمة	٢	٢%	١	١%	٣	٣%	٤	٤%	٣	٣%
لا أدري	٣	٣%	١٤	١٦%	٤	٤%	١٠	١١%	١٣	١٤%

يتضح من الجدول (٣) أن خدمات البحث في الإنتاج الفكري وفي قواعد البيانات واستخدام الأنترنت والببليوجرافيا وخدمة الإحاطة الجارية من الخدمات المهمة والمهمة جدا لأعضاء هيئة التدريس، لما تتميز به هذه الخدمات من توفير الوقت والجهد في البحث عن المعلومات. على الرغم أن هذه الخدمات لا تقدم من قبل المكتبة بشكل مرضي. ويعزز أعضاء هيئة التدريس حصولهم على هذه الخدمات من

مركز المعلومات المتخصصة مثل: مركز البحوث التربوية لدول الخليج العربي أو معهد الكويت للأبحاث العلمية أو جامعة الكويت. ويلاحظ أيضا أن اتجاه المستفيدين حول هذه الخدمات تتفاوت حيث تحتل خدمة البحث في الإنتاج الفكري تمثل ٩٣٪ وقواعد البيانات ٧٧٪ النسبة الأعلى لتوافرها في هذه المؤسسات.



الشكل رقم (٢٣) مدى الرضى عن خدمة البحث في مصادر المعلومات

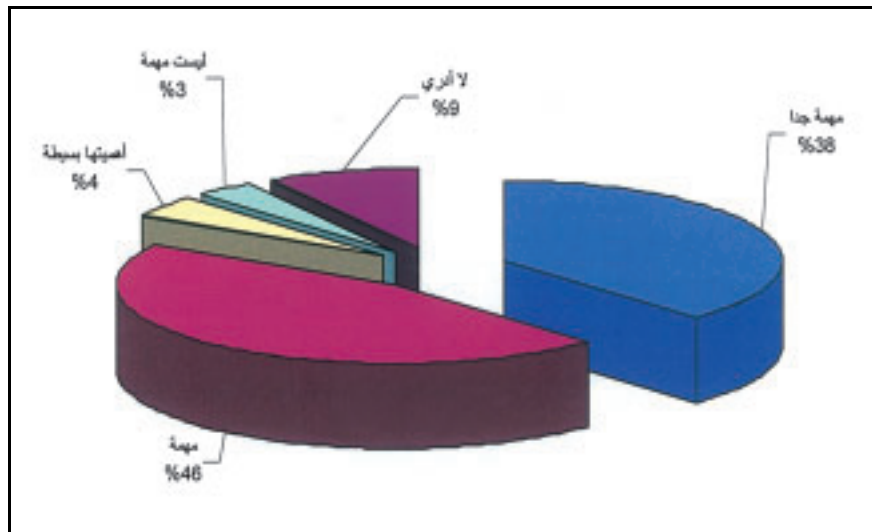
الشكل (٢٣) يمثل عدم الرضى عن الخدمات التي لا تتوفر معظمها في مكتبة الكلية مما يعزز فرضية "يرتبط عدم رضى المستفيدين من خدمات المعلومات بضعف الخدمات التي تقدمها المكتبة" كما إن هذه الدراسة تظهر الحاجة الماسة لتطوير خدمات المعلومات التكنولوجية وإيجاد قنوات اتصال مع مكتبات متطورة للتعاون فيما بينها في المشاركة بمصادر المعلومات مما يوفر في ميزانية المكتبة. ومن الضروري توفير خدمة البث الانتقائي والإحاطة الجارية وذلك من خلال توفير الدوريات والوثائق للمستفيدين مما ينعكس إيجابيا على تطوير طرق التدريس وتنوع البحوث التطبيقية.

تدريب المستفيدين:

أظهرت استجابات أعضاء هيئة التدريس عن السؤال حول "أهمية خدمة تدريب المستفيدين" في الدراسة الميدانية، إلى الاتفاق إلى حد كبير على أهمية

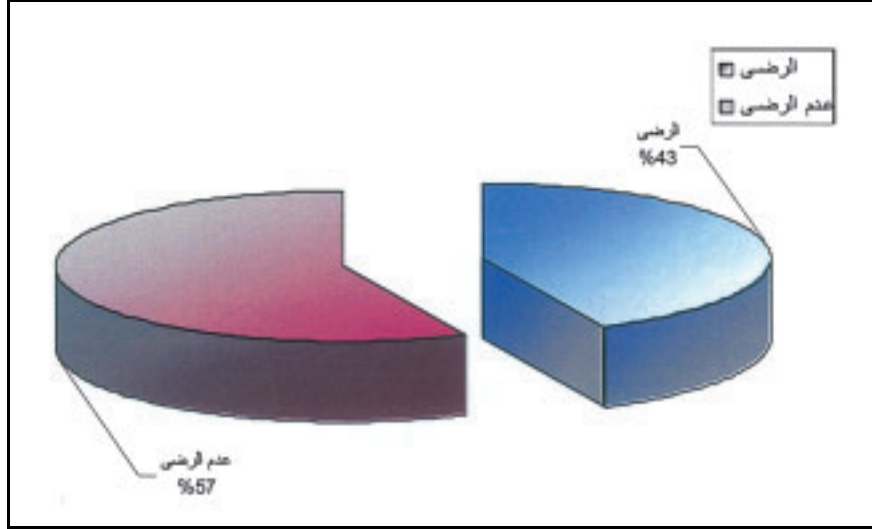
هذه الخدمة من خدمات المعلومات في مكتبات الكلية، وهو ما يوضحه الشكل (٢٤) التالي.

في الشكل (٢٤) ترى نسبة ٣٪ فقط بأن هذه الخدمة غير ذات أهمية! وهو ما يدعو إلى الدهشة إزاء تلك النسبة الضئيلة جداً، وخصوصاً مع معرفة أعضاء هيئة التدريس - من خلال التدريس والتدريب والتكليفات الدراسية التي يقدمها الطلاب والاحتكاك بالطلاب خلال الفصل الدراسي - بدرجة الضعف التي يعاني منها معظم الطلاب في مهارات استخدام المكتبات، وإعداد البحث العلمي، مما يستوجب تدريبهم وتوعيتهم، وتنمية المهارات اللازمة فيهم من خلال خدمات تدريب المستفيدين التي تقدمها المكتبات.



الشكل رقم (٢٤) أهمية تدريب المستفيدين

ويعتقد بأن النسبة التي عبرت عن عدم أهمية هذه الخدمة من أعضاء هيئة التدريس، ربما كانت تعني أنها غير ضرورية لهم بوصفهم أعضاء هيئة تدريس من ضمن المستفيدين من المكتبات.



الشكل رقم (٢٥) مدى الرضى عن تدريب المستفيدين

وتظهر الاستجابات في الشكل (٢٥) السابق الاتفاق على عدم تقديم خدمة تدريب المستفيدين بشكل مرضي من خلال مكاتب الكلية (٥٧٪ من مجموع الاستجابات). في حين ترى نسبة ٤٣٪ فقط من الاستجابات أنها تقدم بشكل مناسب.

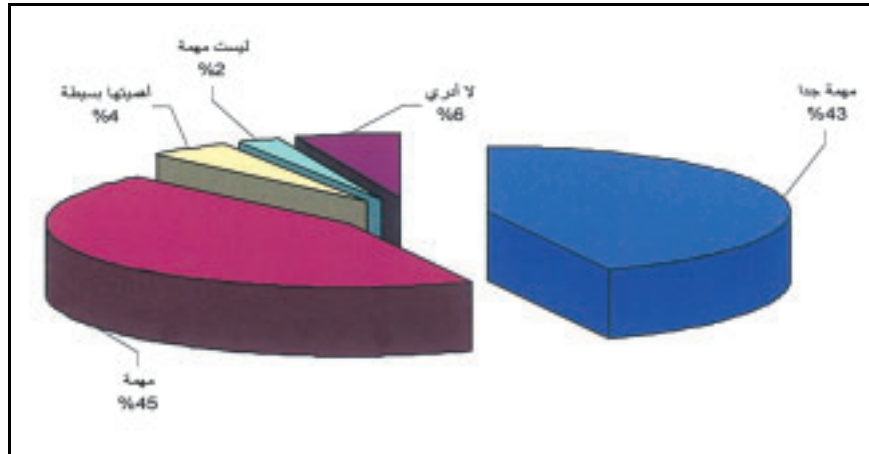
الاستنساخ والطباعة والنشر:

تعد من الخدمات الأساسية والضرورية التي يجب على جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستفيدين. اتفقت غالبية الاستجابات على أهمية هذه الخدمة من خدمات المعلومات والتي يوضحها الشكل (٢٦).

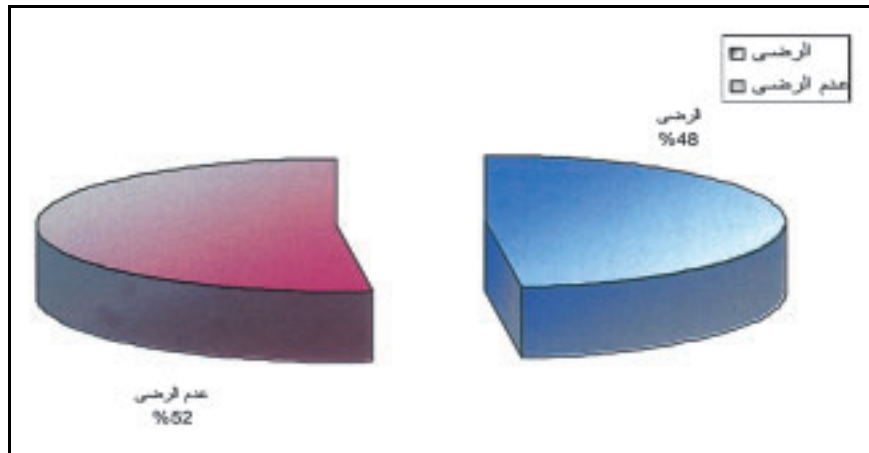
يعتبر المستفيدين أن هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة خاصة بعد أن أنتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع، حيث يرى ٤٣٪ أنها مهمة جداً و ٤٥٪ أن هذه الخدمة مهمة.

كما اتفقت على أنها لا تقدم هذه الخدمات بشكل مرضي كما يوضحها الشكل (٢٧)، وعبرت عن عدم الرضى ٥٢٪، وإن كان هذا الانقسام حول ذلك

عند توزيع الاستجابات يوحى بعدم معرفة طبيعة هذه الخدمة بشكل واضح، أو يكون هناك قصور في تقديم هذه الخدمة بسبب قلة أجهزة التصوير أو تعطلها أحياناً، ويشير ٤٨٪ عن الرضى بهذه الخدمة لما لها من أهمية، كما اقترح (٥) من أعضاء هيئة التدريس تطوير خدمة التصوير للمكتبة.



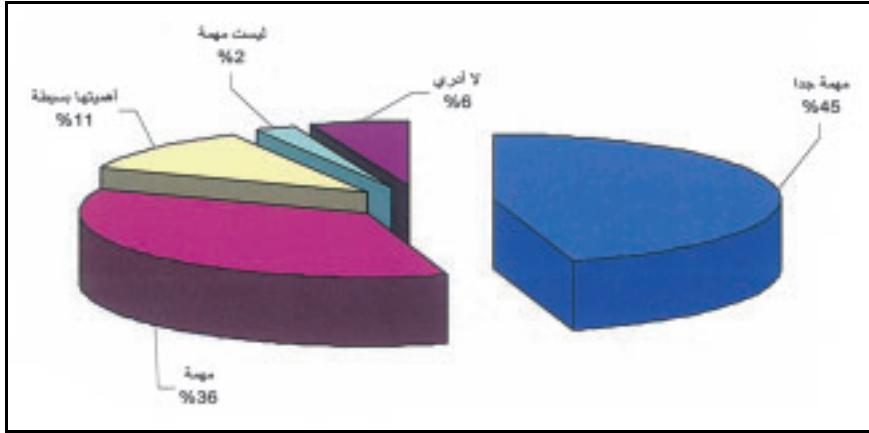
الشكل رقم (٢٦) أهمية خدمات الاستنساخ والطباعة والنشر



الشكل رقم (٢٧) مدى الرضى عن خدمات الاستنساخ والطباعة والنشر

التكشيف والاستخلاص:

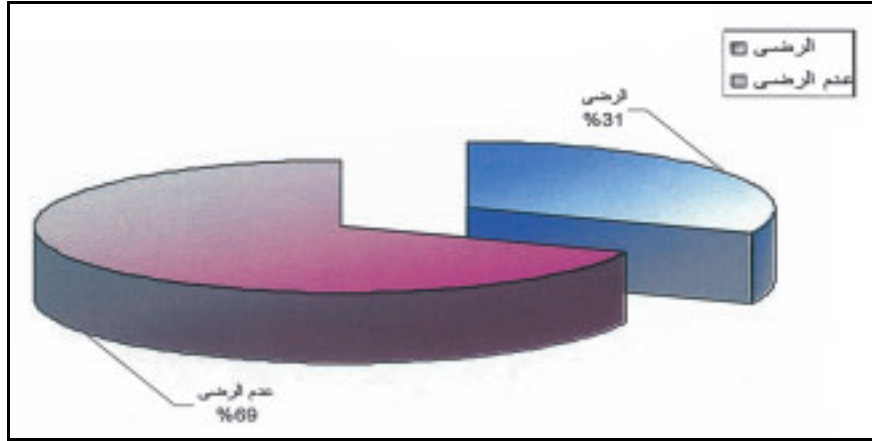
تكمن أهمية التكشيف والاستخلاص باعتبارها أداة لاسترجاع المعلومات، فهي خدمة متطورة حيث تتيح للباحث القدرة على ملاحقة التطورات في مجال تخصصهم توفيراً للوقت والجهد، كما تساعد على تجنب تكرار البحوث بالإضافة إلى انتقاء الوثائق التي يمكن قراءتها وذات صلة بموضوعه، ومع أهمية هذه الخدمة إلا أنها تفتقر إلى الكشافات والمستخلصات، وتقدم إدارة المصادر التعليمية في الهيئة خدمة آلية هي لبرانت Libra net للمستفيدين. حيث تمكن الباحث من البحث في قواعد البيانات المشتركة فيها.



الشكل رقم (٢٨) يوضح الاستجابات على أهمية خدمة التكشيف والاستخلاص

وقد عبر أعضاء هيئة التدريس في السؤال عن أهمية خدمة التكشيف والاستخلاص بالشكل (٢٨) حيث يوضح أن غالبية الاستجابات اتفقت على أهمية خدمة التكشيف والاستخلاص والتي تعتبر من الخدمات المهمة جداً حيث ترى نسبة ٤٥٪ من المستفيدين بأهميتها وكذلك مهمة بنسبة ٣٦٪ من مجموع أعضاء هيئة التدريس.

وبالرغم من أهميتها إلا أننا نستنتج من الشكل (٢٩) أن عدم الرضى على تقديم خدمة التكشيف والاستخلاص والذي عبر عنها ٦٩٪ من أعضاء هيئة التدريس بأن الدوافع للحاجة الماسة لهذه الخدمة من أجل القيام بالنشاطات البحثية وأبحاث الترقيات وكذلك نسبة كبيرة من الدوافع لاستخدامها في إعداد المحاضرات.



الشكل رقم (٢٩) يوضح مدى الرضى على خدمة التكشيف والاستخلاص

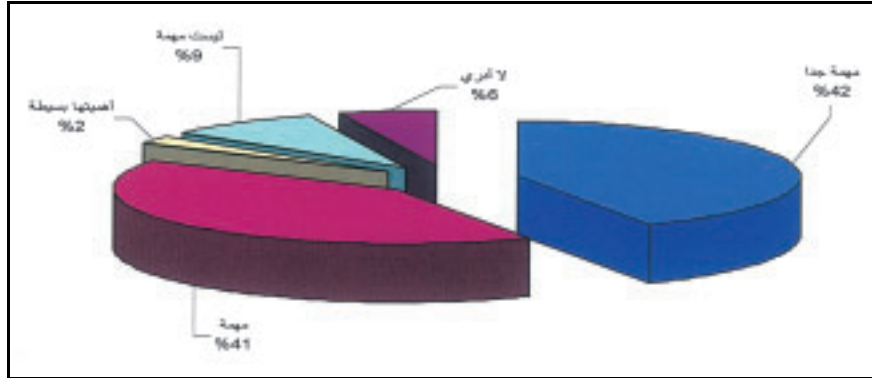
الإنتاج لمصادر المعلومات والوسائل التعليمية:

تقدم المكتبات ومراكز المعلومات خدمة الإنتاج لمصادر المعلومات ووسائل تعليمية، ولم تعد هذه المكتبات تقدم خدمات المواد المطبوعة، بل أصبحت مراكز للإنتاج الفكري بكل أشكاله يكمل بعضها بعض. فقد يحتاج الباحث إلى عدد من المصادر للإستكمال بحثه من مجلات أو جرائد أو أفلام أو مخطوطات أو وثائق موجودة على شكل مايكرو فيلم أو مايكرو فيش... إلخ.

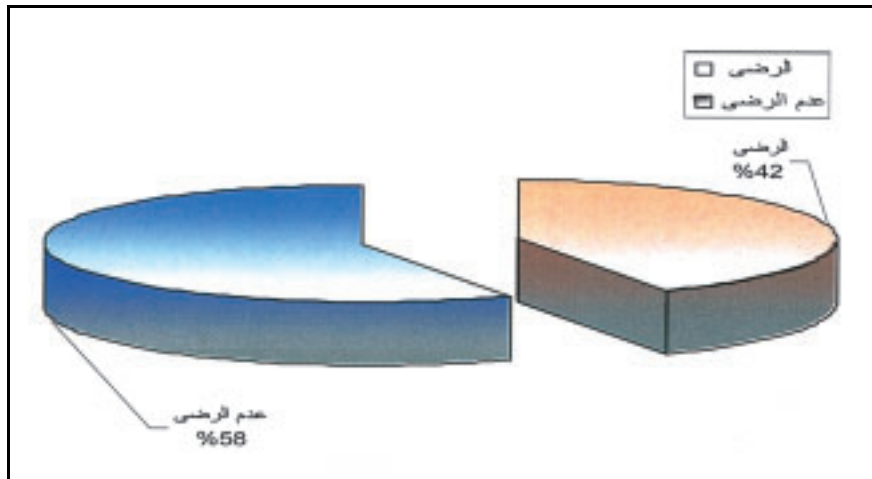
ومع أهمية هذه الخدمة بالنسبة للمستفيدين إلا أن مكتبة كلية التربية الأساسية تفتقر لهذه الخدمة، وقد أوصت دراسة سابقة^(١) بضرورة دعم مكتبة كلية التربية الأساسية بالوسائل التعليمية لتصبح مركز مصادر التعلم.

الشكل (٣٠) يوضح أن غالبية الاستجابات اتفقت على أهمية خدمة الإنتاج لمصادر المعلومات والوسائل التعليمية، وتعتبر من الخدمات المهمة جدا وقد عبر عنها بنسبة ٤٢٪ ومهمة بنسبة ٤١٪ من المستفيدين.

(١) الحمود، نهلة «مراكز مصادر التعليم ودورها في العملية التعليمية»، نهلة الحمود، ياسر عبدالمعطي، عبدالله رزق، الكويت: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، ١٩٩٣.



الشكل رقم (٣٠) أهمية خدمة الإنتاج لمصادر المعلومات والوسائل التعليمية



الشكل رقم (٣١) مدى الرضى عن خدمة الإنتاج لمصادر المعلومات والوسائل التعليمية

يوضح الشكل (٣١) آراء أعضاء هيئة التدريس حول الرضى عن خدمة الإنتاج والوسائل السمعية والبصرية، وقد اتفق ٥٨٪ عن عدم الرضى عن هذه الخدمة لوجود قصور في هذه المواد وكذلك عدم توافر أجهزة لتشغيل مواد إن وجدت مثل الأفلام، وقد كانت من التوصيات المهمة المقترحة من قبل أعضاء هيئة التدريس دعم المكتبات بمصادر معلومات بالأشكال المطبوعة وغير المطبوعة.

مقترحات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لتطوير خدمات المعلومات:

طلب في الدراسة الميدانية من أعضاء هيئة التدريس إضافة مقترحاتهم حول خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الكلية، وهي المقترحات التي نعرضها فيما يلي:

- ١ - ضرورة إدخال الكمبيوتر بالمكتبة واستخدامه في دعم خدماتها، وأنظمة البحث والاسترجاع المباشر للمعلومات، إضافة إلى محطات الاستفادة من أقراص الليزر CD-ROM.
- ٢ - تقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات والإحاطة الجارية.
- ٣ - تطوير تنمية مجموعات مصادر المعلومات باللغة الإنجليزية في المكتبات.
- ٤ - توفير مصادر المعلومات غير التقليدية كالأفلام والأشرطة لدعم البرامج التي تطرحها الأقسام العلمية بالكلية.
- ٥ - توفير أماكن خاصة مناسبة للباحثين وأعضاء هيئة التدريس داخل مكتبات الكلية.
- ٦ - دعم مجموعات الدوريات والمجلات العربية والأجنبية بمكتبات كلية التربية الأساسية.
- ٧ - ضرورة ربط مكتبات كلية التربية الأساسية معاً من خلال شبكات محلية وعربية وعالمية.
- ٨ - توفير المزيد من آلات التصوير بالمكتبات وتوفير خدمات التصوير بأسعار رمزية.
- ٩ - زيادة مدة استعارة الكتب من المكتبات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.
- ١٠ - توفير مجموعات متخصصة من الكتب والمصادر المتخصصة وخاصة في مجال التصميم الداخلي والتربية الفنية ومجال الموسيقى واللغة الإنجليزية التي عبر عنها أعضاء هيئة التدريس بندرتها في هذه المكتبة.
- ١١ - إعداد معرض للكتب ونظم المعلومات سنوياً لإبراز دور المكتبات وكذلك

تقديم أنشطة مثل المؤتمرات السنوية والمحاضرات والندوات الخاصة في مجال المعلومات

التوصيات والمقترحات لتطوير خدمات المعلومات للمستفيدين:

نتناول في ما يلي التوصيات والمقترحات لرفع مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، وقد روعي في ترتيب المشكلات التالية درجة الأهمية التي قدرها المستفيد.

١ - العمل على توعية وتعريف المستفيدين بمكتبات كلية التربية الأساسية واستخدامها وهي مسئولية تقع على عاتق أمناء المكتبات والعاملين بهذا المجال، وهذه المسئولية لا تقوم بها المكتبات حالياً نظراً للظروف التي تعاني منها من نقص في القوى البشرية المؤهلة وذوو كفاءة عالية في تقنية المعلومات وخدماتها.

٢ - العمل على تحديد التجهيزات والبرامج الواجب توافرها بالمكتبات من خلال لجنة تضم من يمثل فئات المستفيدين إضافة إلى أعضاء أمناء المكتبات وإدارة المكتبات بالهيئة وقسم علوم المكتبات والمعلومات بكلية التربية الأساسية هو القسم العلمي الوحيد للإعداد الأكاديمي على مستوى البكالوريوس في هذا المجال بالكويت.

٣ - توفير الميزانيات اللازمة والمساحات الضرورية والعمل على توفير التجهيزات والبرامج والإفادة من تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بخدمات المعلومات.

٤ - تأهيل اختصاصي معلومات لخدمة المستفيدين، إن نجاح أي مكتبة أو مركز معلومات يعتمد على كفاءة القائمين به، ومن ثم فإن اختصاصي المعلومات لا بد من أن يكونوا على مستوى من الكفاءة والتمكن من تقديم خدمات معلومات ومهارات تتعلق بالمعرفة الجيدة لاستخدام الحاسبات الشخصية واستخدام البرامج ومعرفة الأساليب المختلفة لاسترجاع المعلومات.

- ٥ - إنشاء برامج تدريبية يقدمها قسم المكتبات والمعلومات للقائمين على المكتبات حتى يكونوا على مستوى من الكفاءة والتمكن من تقديم خدمات معلوماتية بشكل أفضل.
- ٦ - وضوح التوصيف الوظيفي للعاملين ونظام التقييم الخاص بهم يشارك في إعداد أمناء المكتبات مع إدارة المصادر التعليمية وإدارة الهيئة للعمل على تطوير الأساليب الإدارية، ورفع مستوى الأداء في مكتبات الهيئة.
- ٧ - توفير التقدير الكافي للأداء الجيد، وتوفير الترقية والحوافز المادية من العاملين، واجتذاب المؤهلين للعمل في مكتبات الهيئة من الكفاءات، وتوفير فرص الاستكمال لغير المؤهلين للحصول على درجة الماجستير، والمشاركة والحضور في مؤتمرات وندوات محلية أو عربية أو أجنبية لتطويرهم مهنيًا.
- ٨ - تدريب المستفيدين على مهارات تتعلق باستخدام الجيد للحاسب الآلي، ومعرفة الأساليب المختلفة لاسترجاع المعلومات وتكوين استراتيجية البحث، والقدرة على ترجمة الحاجة إلى لغة نظام استرجاع المعلومات. وتدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات يعتبر أمراً حتمياً لتحقيق بحوث ناجحة، وذلك من خلال:
 - إعداد أدلة وكتيبات تستخدم في إرشاد أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية في استخدام المكتبة، هذا بالإضافة إلى تفاصيل عن كيفية إعداد البحث باستخدام رؤوس الموضوعات والكلمات المفتاحية، والمنطق البولوني، وكيفية تنفيذ الطباعة.
 - إعداد فصول تدريبية لتقديم دورات ساعة واحدة صباحية وساعة واحدة مساءً للتدريب على الاستفادة من البحث بقواعد البيانات.
 - إعداد دليل مفصل للمستفيد في استخدام قواعد المعلومات CD-ROM and OPAC وفيها يوضح متطلبات الحاسبات الشخصية لتشغيل الشبكة القرصية وقواعد البيانات المتوفرة

بالمكتبة وكيفية البحث فيها، وكيفية الاتصال بشبكة الأقراص المدمجة.

٩ - توفير خطوط تليفونية مباشرة بالمكتبات وربطها معا من خلال نظام متكامل للمعلومات، إضافة إلى ربطها بشبكات المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية. وذلك من خلال العمل على:

- توفير أماكن مخصصة لبحث المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس.
- توفير نشاط إعلامي مكثف عن دورات تعليم الإنترنت والبحث في قواعد المعلومات لتخصصات موضوعية مختلفة، لإكسابهم مهارات استراتيجية البحث العلمي.
- إتاحة قواعد البيانات والمعلومات الخاصة بالكلية والهيئة للمستفيدين.
- إنشاء برامج تعاونية مع مكتبات محلية وخليجية وعربية وعالمية.

١٠ - ينبغي تشكيل لجنة دائمة للمكتبات بكلية التربية الأساسية تشارك في عضويتها الأقسام العلمية بالكلية وإدارة الكلية بدافع توفير المجموعات المناسبة لتوفير خدمات المعلومات اللازمة لدعم برامج تلك الأقسام العلمية وأنشطة الكلية.

١١ - لا شك أن العمل بالمكتبات ومراكز المعلومات الحديثة يتطلب وضوح سياسات تلك المكتبات ونظمها وأساليبها التي يجب أن توضع على أسس علمية سليمة وحديثة مع الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في مجال المعلومات والاتصال لبناء نظام حديث، مترابط ومتكامل للمعلومات. وهي خطوات يمكن التعاون فيها بين إدارة المكتبات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب وقسم علوم المكتبات والمعلومات بالكلية.

١٢ - تعاني المكتبات من نقص في المباني والمساحات اللازمة، فيجب معالجته

سريعا بتوفير المباني والمساحات اللازمة لتلك المكتبات حتى تتمكن من توفير المجموعات المكتبية والتجهيزات الحديثة اللازمة لتوفير خدمات معلومات أفضل في مكتبات الكلية.

- ١٣- يجب وضع وتقنين معايير وطنية تغطي المكتبات بأنواعها وتضع لها الأسس والقواعد المناسبة للبناء والنماء. فتكون نابعة وملائمة للبيئة التي وضعت لها وبمشاركة أهلها. ولا شك أن غياب أي جمعية وطنية للمكتبات والمعلومات حتى اليوم رغم امتداد عمر برامج المكتبات والمعلومات بالكويت على مدى نحو ٢٥ عاما هو عامل سلبي في هذا المضمار.
- ١٤- ضرورة وضع الخطط العملية لتحقيق التعاون بين مكتبات الكلية أولاً، وعلى مستوى مكتبات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، والمكتبات الأكاديمية وغيرها بالكويت وخارجها بشكل عام لدعم خدمات المعلومات المقدمة، وخصوصا في عصر تتضخم فيه أحجام وأعداد المعلومات والمصادر، وتتقلص فيه الميزانيات والموارد وتتجه فيه المؤسسات والهيئات بل والدول والشعوب إلى التعاون والتضامن والاتحاد بكافة أشكاله وصوره لتحقيق الرفاهة للإنسان في كافة مناحي الحياة العصرية التي نعيشها.

مصادر الدراسة

١ - المصادر الأساسية:

- الحمود، نهلة. "دراسة واقع المكتبات في كلية التربية الأساسية في الكويت ومجالات التطوير". - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مج ٩، ع ١ (مارس - أغسطس ٢٠٠٣م). - ص ٩٦-١٥٥.
- الحمود، نهلة. "مراكز مصادر التعلم ودورها في العملية التعليمية" / نهلة الحمود، ياسر عبد المعطي، عبد الله رزق. - الكويت: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، ١٩٩٣.
- راجح، نوال عبدالعزيز. "اتجاهات عضوات هيئة التدريس نحو استخدام قواعد البيانات الببليوجرافية". - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مج ٩، ع ١ (مارس - أغسطس ٢٠٠٣م). - ص ١٥٦-١٩٩.
- عبدالله، نوال محمد. "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة نحو الأنترنت". - "عالم المعلومات والكتب والنشر": مج ١، ع ١ (يوليو ١٩٩٩). - ص ٨١-١٠٦.
- عبد المعطي، ياسر يوسف. مقدمة في الحاسب الآلي وتطبيقاته: مع التطبيقات والتجارب العربية في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: شركة المكتبات الكويتية، ١٩٩٤.
- عبد المعطي، ياسر يوسف، إقبال العثيمين، عبد المجيد مهنا. "التقويم الذاتي لكلية التربية الأساسية: دراسة حالة من منظور المكتبات ومراكز المعلومات". - (بحث مقدم إلى الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، ١٩٩٨).
- عبد المعطي، ياسر يوسف، نهلة داود الحمود. "دراسة احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات في كلية التربية الأساسية". - (بحث مقدم إلى الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، ١٩٩٤)

- العثيمين، إقبال ناصر. سلوكيات البحث عن المعلومات: دراسة وصفية لمشكلة البحث عن المعلومات لدى طلبة جامعة الكويت The Cognitive Information Seeking Behavior of Kuwait University Graduate Students/ إقبال العثيمين؛ ترجمة إقبال العثيمين وعبدالرزاق موافي؛ مراجعة عبدالسلام رضوان. ط١- الكويت: إقبال العثيمين، ١٩٩٨م.
- الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار الشروق، ١٩٩٧، ص ٥٠٧.
- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. دليل كلية التربية الأساسية. - الكويت: الهيئة، ٢٠٠٣.
- Cronin, Blaise. "Invisible College and Information Transfer" Journal of Documentation. (September 1982), pp. 212-233.
- Katz, William A. Introduction to Reference Work Vols. 1&2 New York: McGraw Hill, Inc., 1992.
- The New Encyclopedia Britannica. "Information Processing and Information Systems". Macropedia, 21, pp.553-554.
- Rashid, Haseeb, F. "Book Availability as a performance Measure of a Library: An Analysis of the Effectiveness of a Health Sciences Library". Journal of the American Society for Information Sciences (ASI) Vol. issue 7 (Oct. 1990) 501 - 507.
- Cornish, Nancy. User Satisfaction and Service Transactions for a Reference Department in an Illionis Community College Learning Resources Center. Dekalb, Illinois: Northern Illinois University, Department of Library and Information Studies, 1991.

٢ - المصادر الإضافية

- أمان، محمد محمد: خدمات المعلومات: مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، الرياض، دار المريخ، ١٩٨٥.
- بدر، أحمد: دراسات المستفيدين من المكتبات الأكاديمية: دراسة لمنهجية

- بحث مشكلات تعليمهم واتجاهاتهم ونوعياتهم، "مجلة المكتبات والمعلومات العربية"، س٦، ع٢ (١٩٨٨) ٥ - ٢٣.
- بديري، ظافر أبو القاسم: تقنيات المعلومات الحديثة وأثرها على خدمات المعلومات، "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات" ١١ع (١٩٩٩) - ١٦٧-١٧٧.
- بوعزة، عبد الحميد، ووحيد قدورة " سلوك المدرسين الباحثين التونسيين الجامعيين في علوم السياسة والتطبيقية تجاه المعلومات- " عالم الكتب " : مج١٤، ع٤ (أغسطس ١٩٩٣) - ٣٨٩ - ٤١٢.
- بو عزة، عبدالمجيد صالح. " واقع استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات " مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج٩، ع١ (مارس- أغسطس ٢٠٠٣م)، ص ص ٧٦-٩٥.
- تمارز، أحمد علي " خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية- " عالم الكتب " : مج١١، ع٣ (أغسطس ١٩٩٠)، ٣٥٩ - ٣٧١.
- خليفة، شعبان عبد العزيز، فوزية عثمان، كمال عرفات، " المكتبات ومراكز المعلومات في قطر "، الدوحة: جامعة قطر، ١٩٩٢.
- عبيد، عبد العزيز. " المستفيدون من خدمات التوثيق والمعلومات نظرة على مناهج البحث واتجاهاته " (بحث مقدم لاجتماع خبراء ومسؤولي مراكز التوثيق في الوطن العربي)، الرياض ٥ - ١٠ / ١١ / ١٩٨٣ إدارة التوثيق والمعلومات بالمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- Aitufe, T. A. "Public Relations in Academic Libraries. Library Review 42:2 (1993), pp.39-45.
- Akers, Susan G. "To What Extend do the Students of Liberal -Arts College Use the Bibliographic Items Given on the Catalog Card". Library Quarterly 1 (October 1921), pp.394-408.
- Al-Mufaraji, Moosa N. " Libraries and Library Education in Oman." Journal of Information Science 18 (1992), pp.471 - 479.

- ALA and AECT. Information Power. Guidelines for School Library Media Programs. Chicago: ALA, 1988.
- Anders, Vicki. Automated Information Retrieval in Libraries. New York: Greenwood Press, 1992.
- Bluh, Pamela. "Document Delivery 2000. Will it Change the Nature of Librarianship?" Wilson Library Bulletin 67: 6 (February 1993), pp.42-112.
- Everett, David. "Full-Text Online Databases an Document Delivery in an Academic Library: Too Little, Too Late?" Online. 16:2 (March 1993), pp.22-25.
- Hall, H. Palmer and Caroline Byrd. The Librarian in the University: Essays on Membership in the Academic Community. Metuchen, N.J.: the Scarecrow Press, 1990.
- Jackson, Mary E. "Resource Sharing and Document Delivery in the 1990." Wilson Library Bulletin 67:6 (February 1993), pp.35-110.
- Kulleseid, Eleanor R. "Information Power: Translating the New Guidelines into Working Realities." Catholic Library Word. 61:6 (May/June 1990), pp.257-260.
- Lonttit, C.M and James Patrich. "A Study of Students Knowledge in the Use of the Library." Journal of Applied Psychology. 16 (1932), pp.475-484.
- Marchant, M.P. Participative Management in Academic Libraries. West Port, Conn.: Greenwood Press, 1977.
- Metz, Paul. "Subject Searching in Libraries: Present and Future." From Reference and Information Services: a Reader for the Nineties. Compiled by Bill Katz. Metuchen, N.J. & London: The Scarecrow Press, 1991, pp.119-120.
- Richardson, John Jr. and Jinnie Y. Davis. Academic Librarianship: Past, Present and Future. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, Inc., 1989.
- Rogers, Michael. "Document Delivery / Internet Conference Draws Librarians" Library Journal 118:2 (February 1993), pp.28-30.

-
- Rothlisberg, Allen P. Marketing Reference Services through Bibliographic Instruction at Northland Pioneer College. Holbrook, Ariz.: Northland Pioneer College, 1991.
 - Siddiqui, Moid A. "The Use Of Information Technology In Academic Libraries In Saudi Arabia". Journal of Librarianship and Information Science. 29:4 (December 1997), pp. 195-203.
 - Wainwright, E. "The Intermediaries Perspective: The Role of Libraries in an Electronic World." Australian Academic and Research Library. 24:1 (1993), pp.30-33.

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميل الفاضل / الزميلة الفاضلة،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يقوم عضو من هيئة التدريس بقسم علوم المكتبات والمعلومات بدراسة تهدف إلى الرقي بخدمات المعلومات المقدمة إليكم من مكتبات الكلية. يرجى التكرم بالإجابة عن الاستبانة المرفقة لدعم تلك الدراسة وبيان احتياجاتكم من المعلومات وخدماتها في مجالكم، مما سوف يساهم في تحديد وتلبية الاحتياجات من المعلومات وخدمات لتخصصكم والكلية بشكل عام. علماً بأن نتائج إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة لأغراض البحث العلمي فقط. ولكم جزيل الشكر مقدماً على تعاونكم معنا.

د. نهله الحمود

استبانة قياس فاعلية خدمات المعلومات في كلية التربية
الأساسية:

دراسة من منظور أعضاء هيئة التدريس

- ١ - القسم العلمي:
٢ - الاسم ورقم الهاتف (اختياري):
٣ - المؤهل العلمي:

المجستير		الدكتوراه	
مدرس/مدرس مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
☐	☐	☐	☐

٤ - عدد المرات التي تزور فيها المكتبة؟

كل فصل دراسي	شهريا	أسبوعيا
☐	☐	☐

٥ - تكون زيارتك للمكتبة عادة:

على فترات (يرجى توضيحها)

٦ - يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك بالنسبة للعبارات التالية

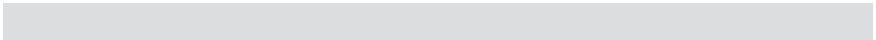
أوافق بالتأكيد	أوافق لا انري	لا أوافق (يرجى التوضيح أدناه)	اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك
			١/٦ - مبنى المكتبة وتجهيزاتها (من مقاعد وطاولات وإضاءة وأماكن للباحثين) ومواقف السيارات قرب المكتبة. مناسبة
			٢/٦ - ساعات فتح المكتبات لأبوابها مناسبة لاحتياجاتي
			٣/٦ - استجابة القائمين على المكتبة للمستفيدين ورغبتهم جيدة
			٤/٦ - إعداد العاملين بالمكتبة كافية للقيام بأعمالهم ومتابعة المستفيدين وتقديم خدمات مناسبة لهم
			٥/٦ - تقدم المكتبة خدمات معلومات بشكل مرض بالنسبة لي
			٦/٦ - مجموعات المكتبة من المصادر والدوريات والأفلام وغيرها مناسبة لاحتياجاتي
			٧/٦ - أساهم في اختيار مصادر وكتب المكتبة
			٨/٦ - احصل على المعلومات التي احتاجها غالبا من مكتبات ومراكز الكلية
			٩/٦ - احصل على بعض المعلومات التي احتاجها من مكتبات ومصادر أخرى خارجية غير مكتبات ومراكز الكلية.
			بنسبة تصل إلى ١٠٪ من مجموع المعلومات التي أحصل عليها بنسبة تتراوح بين ١٠-٢٥٪.
			بنسبة تتراوح بين ٢٥-٥٠٪.
			بنسبة تتراوح بين ٥٠-٩٠٪.
			بنسب أخرى يرجى التوضيح
			١٠/٦ - أصل إلى المعلومات مباشرة لمعرفتي بأماكنها غالبا
			- بالرجوع إلى العاملين بالمكتبة.
			- بالتوجه إلى الكتب مباشرة لمعرفتي بأماكنها.
			- بسؤال الآخرين والزملاء.
			- بأساليب أخرى يرجى توضيحها

٧ - يرجى ترتيب الأولويات التالية أو إضافة غيرها في الترتيب بالنسبة لأغراض حصولك على معلومات.

يرجى وضع رقم الترتيب هنا بحيث يكون رقم (١) للأكثر أهمية	أغراض حصولك على المعلومات
()	الاطلاع بشكل عام والثقافة
()	إجراء البحوث والدراسات العملية
()	الحصول على معلومات اللازمة للمقررات الدراسية
()	(أسباب أخرى يرجى تحديدها وترتيب أهميتها)
()	-----
()	-----
()	-----

٨ - تحديد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وترتيبها حسب أهميتها بالنسبة للمستفيد يرجى توضيح درجة الأهمية التي تراها لكل من خدمات المعلومات في الجدول التالي وذلك بالإشارة بعلامة (×) في المكان المناسب مع بيان أن كانت المكتبة تقدم تلك الخدمة بشكل مرض أم لا. (يمكن الرجوع للموجزات عن كل خدمة في نهاية الاستبانة).

أهمية خدمة المعلومات بالنسبة لكم				حدد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وترتيبها حسب أهميتها بالنسبة للمستفيد
مهمة جدا	مهمة	أهميتها ليست بسيطة مهمة	لا أدري	
				إعارة مصادر المعلومات للمستفيد
				الإعارة بين المكتبات
				حجز مصادر المعلومات
				خدمة توفير الوثائق
				الإجابة على الاستفسارات والأسئلة وتقديم الخدمات الإرشادية والإعلامية
				البحث في الإنتاج الفكري
				البحث في قواعد البيانات المحلية
				الاسترجاع على الخط المباشر
				إعداد البليوجرافيات
				الإحاطة الجارية
				البث الانتقائي
				خدمات المعلومات الأخرى ودرجة الرضا عن تقديمها بالمكتبة:
				تدريب المستفيدين
				الاستنساخ والطباعة والنشر
				التكثيف والاستخلاص للمقالات والأبحاث والدراسات
				الإنتاج لمصادر المعلومات والوسائل التعليمية



٩ - يرجى إضافة خدمات المعلومات التي تراها مهمة ولا تقدمها المكتبة أدناه مع بيان درجة أهميتها بالنسبة لك.

٤. خدمات المعلومات ودرجة الرضا عن تقديمها بالمكتبة	مهمة جدا	مهمة	أهميتها بسيطة	ليست مهمة	لا أدري

تعريفات موجزة لخدمات المعلومات المتضمنة بالاستبانة

١ - تداول مصادر المعلومات:

تهدف هذه الخدمة إلى وضع أوعية المعلومات المختلفة بين أيدي المستخدمين للإطلاع عليها. تختلف إجراءات التداول المتبعة بين المكتبات تبعاً لنوع المصادر المسموح بإعارتها، ولكن جرت العادة بشكل عام على عدم إعاره بعض المصادر مثل: كتب المراجع، النسخ الوحيدة من الكتب. كما تحجز بعض المصادر بالمكتبة للاستخدام الداخلي لقلّة النسخ المتاحة منها وأهميتها بالنسبة لمقررات معينة. وغالباً ما نجد المكتبات لا تعتمد على إمكاناتها الذاتية فقط بل تتعدها بالاستعانة بمجموعات المكتبات الأخرى من خلال التعاون والإعارة بين المكتبات. كما تقدم خدمات أخرى مثل توفير الوثائق Document Delivery للوثائق ومصادر المعلومات من مكتبات ومراكز معلومات ومؤسسات تقدم تلك الخدمة.

٢ - خدمة المراجع:

تهدف هذه الخدمة إلى توفير المعلومات للإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين ووصولهم إلى المعلومات التي يرغبون الحصول عليها من خلال الإمكانات الذاتية المكتبة أو من خلال قنواتها للاتصال الخارجي.

٣ - استرجاع وبث المعلومات:

تهدف هذه الخدمة إلى توفير المعلومات للمستخدمين من خلال البحث في الإنتاج الفكري وقواعد البيانات والاسترجاع على الخط المباشر On line وإعداد الببليوجرافيات كما تتضمن خدمات الإحاطة الجارية بالمعلومات ومصادر المعلومات الحديثة للمستخدمين من خلال النشرات واللوحات الإعلامية والاتصال وكذلك خدمات البث الانتقائي للمعلومات المتخصصة المناسبة لفئات معينة من مجتمع المستخدمين.

٤ - تدريب المستخدمين:

يحتاج المستخدمين إلى التعريف والتوعية بخدمات المكتبات وإمكاناتها وأدواتها وتجهيزاتها، وطرق استخدامها وإجراء البحث العلمي فيها. لذلك فإن الخدمة تضم نطاقا واسعا من الخدمات الفرعية المتدرجة بين البساطة والتعقيد. فهي تشمل التعريف بالمكتبة وأقسامها وخدماتها كما تشمل التدريب على استخدام فهارسها وكشافاتها والمراجع الموجودة بها، وتجهيزاتها من حاسبات وأجهزة للتصوير وغيرها. كما تشمل التدريب على المهارات المكتبية ومهارات البحث العلمي بالمكتبات.

٥ - الاستئناس والطباعة والنشر:

توفر المكتبات من خلال هذه الخدمة نسخا من المصادر حسب رغبات المستخدمين، ومنها ما يوجد في صورة كتب ودوريات وحتى خرائط ومخططات مختلفة الأشكال والأحجام بل وموجودة على أشكال ورقية أو فلمية أو حتى مقروءة إلكترونيا كما تعد المكتبات مصادر المعلومات والكتيبات والورقيات والمطويات الإرشادية والتثقيفية المتعلقة بالأنشطة التي تقوم بها لخدمة المستخدمين.

٦ - الكشف والاستخلاص:

تهدف هذه الخدمات إلى ضمان استرجاع مصادر المعلومات بسرعة وسهولة ويسر للمستخدمين بأقل جهد يمكن بذله في المراحل الأولية في البحث، مع تقليل الحاجة للرجوع للوثائق والمصادر الأصلية في مراحل البحث الأولية وفرز مصادر المعلومات المتاحة، وخصوصا في مواجهة الكم الهائل من الإنتاج الفكري العالمي بلغاته المختلفة.

حيث سيتم في عملية الكشف التحليل الموضوعي للوثائق والتعبير عن موضوعاتها بلغة الكشف كمدخل يسهل الإرشاد إليها. بينما يتم في عملية الاستخلاص تحليل الوثائق لاستخلاص وتوضيح أهم ما بها من أفكار

ومعلومات مما يغني الباحث عن قراءة الوثيقة الكاملة قبل تحديد مدى ارتباطها وأهميتها لموضوع بحثه.

٧ - الإنتاج:

تقدم بعض المكتبات ومراكز المعلومات خدمات إنتاج المواد والوسائل التعليمية محليا وإمكانات إعدادها لتلبية الاحتياجات الخاصة للمستفيدين من الشفافيّات والرسوم البيانية والمخططات والصور والأشرطة والأفلام وغيرها.

نهلة داوود سليمان الحمود: دكتوراه في علوم المكتبات والمعلومات من جامعة لافبرا المملكة المتحدة عام ١٩٩٨م، وأستاذ مساعد بقسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، دولة الكويت، ولها اهتمامات بحثية في مجال: المكتبات ومراكز المعلومات والمكتبات الالكترونية، المكتبات الوطنية، التطوير المهني في علوم المكتبات.

Email: nahla@dr.com