Al-Farouk journal of sciences
Volume (2), Issue (1) (March, 2026)
ISSN: 3135-2359

مجلة الفاروق للعلوم
المجلد (2) العدد 1 مارس 2026
ردمد: 3135-2359

خدمات المعلومات في مكتبة دار الكتاب بالزاوية: دراسة ميدانية

نوال عبدالله سويسي

قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب–جامعة الزاوية

Information Services at Dar Al-Kitab Library in Al-Zawiya: A Field Study

Nawal Abdullah Sweisi
Department: Library and Information Science **Faculty:** Faculty of Arts University of Zawiya
Email: n.swesi@zu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2026/01/15 تاريخ المراجعة 19 / 2 / 2026 تاريخ القبول:2026/03/13- تاريخ النشر: 03/28/ 2026

الملخص: هدفت الدراسة الى التعرف على الواقع الحالي للخدمات التي تقدمها المكتبة ودراسة الوضع الحالي للمكتبة من حيث المبنى والأثاث والتجهيزات وكذلك التعرف على طبيعة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المكتبة وقياس مستوى جودة مستوى خدمات المعلومات بالمكتبة موضوع الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى تتمتع المكتبة بقاعدة جيدة من الكتب العربية، لكنها تعاني من ضعف في الكتب الأجنبية والدوريات وتوجد مجموعة متميزة من الرسائل العلمية، مما يعزز الدور البحثي للمكتبة وجاء مستوى خدمات المكتبة جيدًا جدًا بشكل عام، خاصة في تنظيم المواد وسرعة تقديم الخدمات وخدمات الإعارة ويوجد ضعف واضح في استخدام التقنيات الحديثة داخل المكتبة.

الكلمات المفتاحية: خدمات – المكتبة– المعلومات المكتبية – دار الكتاب بالزاوية

المقدمة:

تُعدّ خدمات المعلومات في المكتبات من الركائز الأساسية لدعم التنمية الثقافية والمعرفية في المجتمع، إذ لم تعد المكتبة مجرد مكان لحفظ الكتب، بل أصبحت مركزًا متكاملًا لتقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات مختلف فئات المستفيدين. ومع التطور التكنولوجي المتسارع، شهدت هذه الخدمات تحوّلًا كبيرًا، حيث انتقلت من الشكل التقليدي إلى تقديم خدمات رقمية حديثة تتيح الوصول إلى المعلومات بسرعة وكفاءة.

حيث تسهم المكتبات العامة من خلال هذه الخدمات في تعزيز مهارات البحث والتعلم الذاتي، ونشر الوعي الثقافي، ودعم العملية التعليمية. كما تعمل على توفير بيئة مناسبة للاطلاع والبحث، وتقديم برامج وأنشطة تثقيفية متنوعة.

ومن هنا تأتي أهمية دراسة خدمات المعلومات في مكتبة دار الكتاب بالزاوية ، لفهم طبيعتها، وتقييم مستوى جودتها، والتعرّف على التحديات التي تواجهها، بما يسهم في تطويرها وتحسين أدائها بما يتناسب مع احتياجات العصر ومتطلبات المستفيدين

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود قصور نسبي في مستوى خدمات المعلومات بمكتبة دار الكتاب، خاصة في ظل ضعف استخدام التقنيات الحديثة ونقص الموارد والإمكانات، الأمر الذي قد يؤثر على كفاءة تقديم الخدمات للمستفيدين، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحليله وتقييمه.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على الواقع الحالي للخدمات التي تقدمها المكتبة.
2. دراسة الوضع الحالي للمكتبة من حيث المبنى والأثاث والتجهيزات.
3. التعرف على طبيعة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المكتبة.
4. قياس مستوى جودة مستوى خدمات المعلومات بالمكتبة موضوع الدراسة.
5. التعرف على مدى الكفاءة المهنية للعاملين بالمكتبة.

تساؤلات الدراسة:

يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ماهو الواقع الحالي للخدمات التي تقدمها المكتبة موضوع الدراسة؟
- ماهو الوضع الحالي لمكتبة دار الكتاب من حيث المبنى والأثاث والتجهيزات؟
- ما هي الوضعية المهنية للعاملين بالمكتبة؟
- ما هي طبيعة الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبة موضوع الدراسة؟

حدود الدراسة:

الحدود العلمية: دراسة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

الحدود الزمانية: تغطي هذه الدراسة العام الجامعي 2026/2025.

الحدود الجغرافية: مكتبة البيت الليبي للعلوم والثقافة (دار الكتاب بالزاوية).

الدراسات السابقة:

1. **دراسة إحسان علي هلول الرماحي, 2003[(1)]:**

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة واقع خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية في جامعة بابل من حيث أنواعها والعوامل المؤثرة فيها, وقد استخدمت المنهج المسحي وأعدت استبانة وأجريت مقابلات وملاحظات لغرض جمع المعلومات المتمثلة بالهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا, وقد شملت عينة الدراسة نسبة 25% من مجموع المجتمع الكلي البالغ 654 مستفيدًا واستخدام قانون العينة الطبقية التناسبية, وتوصلت إلى جملة من التوصيات, من أهمها: تطوير خدمات المعلومات في جامعة بابل واستحداث معلومات جديدة وتلبي احتياجات المستفيدين من أجل الحصول على أفضل المعلومات.

2. **دراسة مصباح الطاهر عبدالله بن نوبة, 2005[(2)]:**

وقد ركزت هذه الدراسة على أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات المتخصصة, بالإضافة إلى المقومات لرئيسية لتقديم هذه الخدمات, والمتمثلة في القوى العاملية ومصادر المعلومات والإجراءات الفنية المتبعة والتقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال, حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج, كان أبرزها تدنى مستوى خدمات المعلومات المقدمة

للمستفيدين, وضعف خدمات المعلومات, وأوصت الدراسة بضرورة استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة, والعمل على تقديم خدمات معلومات متعددة ومتنوعة من شأنها أن تسهم في رفع مستوى البحث العلمي.

3. **دراسة صلاح الدين عمر الخازمي (2006) [3] بعنوان: الخدمات المكتبية العامة في ليبيا، دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها" رسالة دكتوراه".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الوضع الراهن للمكتبات العامة في ليبيا من حيث المبني والأثاث والتجهيزات، ومدى تلبية المجموعات المكتبية لاحتياجات المستفيدين والخدمات والأنشطة الثقافية التي تقدمها، ومدى استخدام المكتبات العامة للتكنولوجيا الحديثة.

4. **دراسة بوسي وحيد نمر أحمد (2022) بعنوان: دراسة ميدانية لواقع الخدمات التي تقدمها جامعة المنيا.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، وذلك من خلال التعرف على دور أخصائي المكتبة والبنية التحتية والجانب الإلكتروني للخدمات داخل المكتبة وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام كبير بين قبل الجامعة حول الخدمات المكتبية المقدمة لطلاب الدراسات العليا.

يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من النفقات لمالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة المتطورة والبرمجيات المختلفة, وغيرها[4].

ثانيا: الجانب النظري:

1. تعريف المكتبة العامة:

هي مؤسسة ثقافية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر، والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجرى في العالم من أحداث وتطورات، وتقديم كل ذلك لكافة المواطنين دون مقابل وبغض النظر عن النوع أو السن أو المستوى المهني أو العلمي. [5]

ومن أهداف المكتبة العامة: تشير الثقافة والوعي الفكري في جميع اتجاهاته الإيجابية وتنوع مصادر معرفته لدى المواطن العادي والموظف والتلميذ على مستوى المنطقة أو المحافظة أو المركز، وكذلك تعمل على التطوير الثقافي والروحي وإعداد المواطن للمشاركة الإيجابية في ثقافة العصر والمجتمع الذي يحيط به[6].

2. **مفهوم خدمات المعلومات:**

يُعرف حشمت قاسم خدمات لمعلومات على أنها: "الجهود الرامية إلى التعريف بمسجلات المعرفة وتهيئة سُبل الإفادة منها, ومساعدة الباحثين على أن يسلكوا سبيلهم بأمان في دروب ما يسمى بغابة الوثائق"[7].

في حين عرفها المدادح 2013, بأنها: "الخدمة التي ينتظرها المستفيد من أجل الحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق, وأسرعها, وبأقل التكاليف عبر مجموعة من الإجراءات التي لابد منها[8].

وعرفها الكيلاني, 2015 بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلًا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية, وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات[9].

3. **عوامل ظهور خدمات المعلومات[10]:**

1- زيادة الإنتاج الفكري بدرجة متسارعة؛ وارتفاع تكلفة الإشتراك بها.

2- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله إلى طالبه.

3- تنوع وتعدد أشكال الإنتاج الفكري من كتب ودوريات ووسائل سمعية وبصرية.

4- تعقد الارتباطات الموضعية وتشتت المعلومات.

5- تعدد لغات الإنتاج الفكري ونقص الترجمات.
6- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
7- عدم وجود مركز معلومات جامعي يقوم باستقبال المعلومات والإشتراك بها, وتوزيعها على طالبها ضمن طبعة متفق عليها.
8- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث.
9- نقص الوسائل الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات.
10- عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات التي تعتبر سرية.

أهداف خدمات المعلومات[11]:

تعد خدمات المعلومات هي الغرض الرئيسي أو الحصيلة النهائية لوجود المكتبة, فمن خلالها تتم إتاحة المعلومات وتيسيرها للمستفيدين بأختلاف انواع المكتبات كلًا حسب نوعه, وفي الأغلب فإن هذه الخدمات تدور حول الأهداف الآتية:

1. إتاحة إمكانية وصول المستفيدين إلى كل ما ينشر على الساحة من معلومات مع ممارسة عملية التقييم والاقتناء والتركيز على الكيف والكم لمراعاة ما يناسب المستفيدين.
2. إحاطة المستفيدين بمصادر المعلومات وبالسرعة الممكنة.
3. محاولة سد النقص الحاصل عن تشتت الإنتاج الفكري وتوفير كافة المراجع والمصادر سواءًا في البيئة التقليدية أو الإلكترونية ومواكبة التطورات الحاصلة.
4. مراعاة حاجات المستفيدين, فهي تتغير بشكل مستمر وفقًأ لظروف حاجاتهم للمعلومات.

الاعتبارات التي يجب ان تراعيها عند تقديم خدمات المعلومات[12]:

1. يجب أن تعمل هذه الخدمات على توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين, وهذا يتطلب من المكتبات القيام بعمليات التقييم والانتقاء والإهتمام باليكف لا بالكم.
2. السرعة في إحاطة المستفيدين بمصادر المعلومات لهم بحيث لا تكون هناك فجوة زمنية كبيرة بين ما ينشر من معلومات أو ما يتم إنتاجه من معلومات وبين إتاحتها للمستفيدين منها.
3. إدراك الإحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعًا لتغير ظروف الحاجة إلى والعمل على تلبية تلك الاحتياجات.
4. على المكتبات أن تراعي الدقة فيما تقدمه من معلومات لمستفيديها, حيث إن الاعتماد على المعلومات غير الدقيقة أو الصحيحة يمكن أن يؤدي إلى العديد من السلبيات.
5. تلافي النقص في المعلومات الناتج عن الكم الهائل لما ينشر من إنتاج فكري ومعلومات في منافذ النشر المختلفة, وعدم قدرة المكتبات مهما بلغت قدراتها من حيث الميزانية والمساحة والعاملين عن اقتناء كل هذا الكم, وذلك بالدخول في البرامج التعاونية التي فرضتها طبيعة الظروف التي تحيط بالمكتبات[13].
6. أن تقوم المكتبات بمساعدة مستفيديها على تخطي الحواجز اللغوية, وتقديم المعلومات لهم في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجاتهم وإمكاناتهم.

أنواع خدمات المعلومات:

يمكن تقسيم الخدمات وفقًا لفئات المستفيدين منها إلى: خدمات عامة, تقدم لجميع فئات المستفيدين, وتتوافر تلك الخدمات عادة في كل أنواع المكتبات. وخدمات خاصة, تقدم لفئات معينة من المستفيدين؛ كصغار السن, أو المعاقين, أو نزلاء السجون.

كما يمكن تقسيم الخدمات وفقًا لحداثتها وتطور أساليب تقديمها إلى خدمات تقليدية, وخدمات غير تقليدية.

وقد تقسم الخدمات وفقًا لوسائط نقل المعلومات إلى خدمات المواد السمعية والبصرية, وخدمات الأقراص المدمجة, وخدمات المعقدات الفيلمية, أو وفقًا لمصـــــادر المعلومات نقســـمها إلى خدمات المراجع, وخدمات الدوريات, وخدمات المطبوعات الرسمية[14].

وهناك العديد من التقسيمات الأخرى التي يمكن إتباعها لتوزيع الأنواع المختلفة لخدمات المعلومات, ومنها:

1. **خدمة الإعارة Borrowing service:**

تعتبر الإعارة من الخدمات الأســاســية التي تقوم بها المكتبات وتعتبر كذلك من الخدمات التقليدية التي يجب أن تتوفر في جميع أنواع المكتبات, فهي التي تعطي الإنطباع عن مدى قيام المكتبة بدورها تجاه المســـتفيد منها, وتعتبر من أهم المؤشرات لقياس فاعلية الخدمات بالمكتبة, وتحديد الإيجابيات والسلبيات منها.

وتهدف جميع أنظمة الإعارة اليدوية والمحوسبة إجمالًا إلى تقويم المعلومات عن طريق عنصرين أساسين, هما:

- المستغير: وهو الشخص المستفيد من خدمة الإعارة.
- الكتاب: وهو المادة التي يتم إعارتها إلى المستفيد لقيوم باستخدامها خارج مبني المكتبة[15].

ولكل مكتبة لائحتها الخاصـــة بالإعارة, وهذه اللائحة تشـــمل على فئات المســـتفيدين ومدة الإعارة ونوعية المواد المعاره وإعدادها وإجراءاتها فيما يخص الإشتراك والخصوصية؛ بالإضافة إلى مواعيد وساعات العمل التي تفتح فيها المكتبة أبوابها للمستفيدين.

ويتوقف اختيار المكتبة لنظام الإعارة إلى حد ما على عوامل عديدة, منها رواد المكتبة, وحجم المواد الموجودة فيها, وتحديد مقدار ما يعار, ووجود أو عدم وجود فترات زمنية للإعارة والإسترجاع[16].

ويمكن تقســـيم خدمة الإعارة في المكتبات إلى إعارة داخلية وإعارة خارجية وإعارة بين المكتبات, والإعارة في ظل تقنية المعلومات.

أ. **الإعارة الداخلية:**

ويقصـــد بها إتاحة المواد للإطلاع الداخلي في المكتبة والاســـتفادة من مقتنيات الأوعية بمختلف أنواعها ســـواء بالإطلاع المباشر من قبل المستفيدين أو بطلبها من أمين المكتبة, وهذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المسموح لهم باستخدام المكتبة[17].

ب. **الإعارة الخارجية:**

هي الإجراءات المتبعة لإتاحة اســتخدام مصــادر المعلومات خارج المكتبة وفقًا لضــوابط معينة تخصــها المكتبة, ويتعلق بعض تلك الضـــوابط بفترة الإعارة المســـموح بها, وعدد المواد المســـموح بإعارتها والتي يتم تحديدها تبعًا لفئات المستفيدين, وكذلك المواد التي لا يسمح بإعارتها, والجزاءات التي تتخذ في حالة تأخر مصـادر المعلومات أو إتلافها أو فقدانها[18].

ج. **الإعارة بين المكتبات:**

يطلق عليها اســـم الإعارة التبادلية أو الإعارة التعاونية؛ فهي تمثل أحد أشـــكال التعاون في تقديم الخدمة بين المكتبات, ويتم هذا النوع من الإعارة بناءً على اتفاقيات تعقد بين المكتبات المتعاقدة بإعارة مواد أو تصــور نســخ منها وإرسالها إلى المكتبات التي تطلبها, ويتم التعاون بين المكتبات على مستوى محلي أو وطني؛ أو إقليمي, أو دولي.

ولإســـتكمال النظام التعاوني في الإعارة لابد من توافر أدوات تعرف المكتبات بمحتويات بعضـــها البعض من مصادر خدمات المعلومات[19].

د. خدمة الإعارة في ظل تقنية المعلومات:

أدى التطور في تقنية المعلومات إلى التطور في أسلوب تقديم خدمة الإعارة اعتمادًا على الحاسب الآلي, كما أدت إلى أتساع نطاق وسائل المعلومات التي يسمح بإعارتها؛ فقد اتسعت خدمات الإعارة لتشمل الوسائط الإلكترونية, وأصبح عديد من المكتبات يسمح بإعارة تلك المواد, ومن بينها:

- الأقراص المدمجة.
- الكتب الإلكترونية.

ثانيًا: الخدمة المرجعية Reference service:

يقوم مكتب المراجع هذه الخدمة سواء من خلال المراجع المتاحة في شكل تقليدي, أم من خلال قواعد البيانات المتاحة في شكل آلى, ويستعين أخصائي المراجع بالمصادر المرجعية المختلفة من قواميس, وكشافات, وبيليوجرافيات, وأدلة, وكتب تراجم ومختصرات حقائق, وموجزات إرشادية, وما حوى ذلك من مواد للإجابة على اسئلة المستفيدين التي قد تكون إجابتها بمعلومات محددة من خلال نظم استرجاع الحقائق Fact retrieval systems, أو إجابة بإحالة المستفيد إلى مصدر معلومات معينة, وربما تتجاوز ذلك إلى تزويد المستفيد بقائمة بيليوغرافية بمصدر المعلومات التي تقدم الإجابة عن تساؤل المستفيد وذلك من خلال بحث الإنتاج الفكري Literatcre search [20], في تقديم الخدمة المرجعية, حيث أصبحت بعض المكتبات تستخدم النظم الخبيرة في الرد على استفسارات المستفيدين وتقديم الخدمة المرجعية لهم".

وفي ظل التقنية الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرًا على الحدود المكانية للمكتبة؛ فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة, بل أصبحت تقدم عن بُعد بأساليب متعددة تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي.

فقد تم تطوير مكتب المراجع الإفتراضي Virtual reference desk في بعض المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية بأساليب حديثة دون الحاجة إلى تواجد المستفيد وحضوره إلى المكتبة, وقد أتاحت التقنية الحديثة – وبشكل خاص شبكة الإنترنت – استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين, وتلك الأساليب هي:

1. استخدام البريد الإلكتروني.
2. استخدام نماذج Web forms, وهي متاحة على موقع المكتبة.
3. استخدام الدردشة Chat technology لتوجيه الاستفسار لأخصائي المراجع.

ثالثًا: خدمة التصوير والاستنساخ:

يقصد بها تصوير الدوريات والمحفوظات والمطبوعات لتخفيف الضغط على المكتبة, وتوفير وقت المستعير, وقد تكون بمقابل مادي, ولابد من وضع بعض القيود على عملية التصوير, كالسماح بتصوير عدد معين من صفحات الكتاب ومنع تصوير الكتاب كامل, وكذلك منع تصوير الرسائل الجامعية كاملة, وذلك حفاظًا على حقوق التأليف والنشر[21].

وينبغي أن تحدد المكتبة القواعد المنظمة لتقديم خدمة الاستنساخ فيها, بتحديد الفئات التي يسمح بتقديم الخدمة لها, وتحديد المواد التي يسمح باستنساخها "كتب, دوريات, مواد مكتبية, أو مواد خارجية", وكذلك تحديد الرسوم التي يتم تقاضيها مقابل تقديم هذه الخدمة للمستفيدين.

كما يجب أن تحرص المكتبة على مراعاة قوانين حماية حق المؤلف والإلتزام بها عند تقديم خدمة الاستنساخ.

تقديم الخدمة من مكتب الإعارة التبادلية ويطلب المستفيدين عادة استلام الوثائق الورقية من المكتبة، أما الوثائق الالكترونية فيمكن إرسالها إليهم بالبريد الإلكتروني.

وهناك أكثر من مصدر يمكن إمداد المستفيد بالوثائق من خلاله:

- مجموعات المكتبات العامة والأكاديمية.
- مورد و الوثائق المتخصصون تجاريين أو حكوميين أو غير ذلك.
- الجمعيات مثل: المعهد الأمريكي للملاحة الجوية والفضائية.
- المؤلفون – الاتحادات الالكترونية مثل Adonis.

فلا يجوز أن يتم استنساخ المواد بغرض استغلالها تجاريًا ولكن يمكن أن يتم الاستنساخ في الإطار المشروع وفقًا لما نصت عليه قوانين حماية المؤلف(22).

رابعًا: خدمات الإرشاد المستفيدين حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات:

وهي تلك الخدمات الإرشـــادية والتعليمية والتدريبية الموجهة للمســـتفيدين لتعريفهم بمجموعات المكتبة ومصـــادر الخدمات والمعلومات، وتعليمهم كيفية اســـتخدامها، وتعريفهم بالمكتبة وأقســـامها المختلفة، ويهدف الإرشـــاد والتدريب إلى تعريف المستفيدين بالإمكانيات المتاحة وأفضل أساليب الحصول على الخدمات والمعلومات وانجاز الأعمال بسهولة ويسر وخلق روح ايجابية تجاه تلقى المعلومات وتجاه خدمات المكتبة.

خامسًا: خدمة الإحاطة الجارية:

هي نظام لاستعراض الوثائق المتوفرة حديثا، واختيار المواد وثيقة الصـلة باحتياجات فرد أو جماعة وتسـجيل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات التي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم.

سادسًا: خدمة البث الانتقالي للمعلومات:

هي خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصـات والبيانات التي يجري اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين.

سابعًا: خدمة التكشيف:

عبارة عن دليل منهجي منظم للمواد والأفكار الواردة في الوثائق أو الدوريات وتكون هذه المواد ممثلة بواســـطة مداخل رئيسية وفرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي مثلاً من أجل سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة.

ثامنًا: خدمة الاستخلاص: (23)

هو ملخص لأحد المطبوعات أو إحدى المقالات مصحوب بوصف ببليوجرافي مناسب يتيح التعرف على المطبوع أو الوثيقة، وإذا كان التكشـيف هو التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصـول إلى محتوى الوثيقة، فا التكشـيف هنا يمثل المســتوى الأول للتحليل، وإذا كان الاســتخلاص هو التحليل من أجل تقييم أهم ما تشـتمل عليه الوثائق من وســائل وأفكار ومعلومات، فالاستخلاص هنا يمثل المستوى الثاني للتحليل.

تاسعًا: خدمة البحث بالاتصال المباشر:

عبارة عن قواعد بيانات محوســـبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية إيعازيه تحاوريه عن طريق طرفي أو نهائي موصل بالحاسب الرئيسي، وأحياناً يكون هذا الطرفي على مسافة الأميال من الحاسب المركزي.

عاشرًا: خدمة استرجاع المعلومات:

هي مجموعة من الخطوات والعمليات المتعاقبة التي تجرى لإيجاد المعلومات الضـــرورية أو لإيجاد الوثائق التي تحوي هذه المعلومات مع استرجاع هذه الوثائق أو نسخ منها.

حادي عشر: خدمة الترجمة:

هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها، ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.

وهناك اكثر من أسلوب يتبع في تقديم خدمة الترجمة للمستفدين في المكتبات ومراكز المعلومات وهى على النحو التالي:-

1. تحديد مكان ترجمات الموجودة للوثائق المطلوبة.
2. إعداد ترجمات محلياً بناء على طلب المستفيدين.
3. إعداد ترجمات محلياً لبعض المواد المختارة التي تمثل أهمية بالنسبة لمجال موضوعي معين، ونشر تلك الترجمات.
4. نشر ترجمات كاملة لبعض الدوريات المتخصصة ذات الأهمية في مجالات موضوعية معينة.[24]

إدارة المكتبات الآلية

تُعد نظم إدارة المكتبات الآلية من أهم الأدوات الحديثة التي تسهم في تطوير العمل المكتبي وتحسين جودة خدمات المعلومات، حيث تساعد في تنظيم العمليات الفنية والإدارية داخل المكتبات.

ثانيًا: نظام كوها (KOHA)

يُعد نظام كوها (KOHA) أحد أبرز أنظمة إدارة المكتبات المتكاملة مفتوحة المصدر، حيث بدأ ظهوره عام 1999 من خلال شركة Katipo Communications بنيوزيلندا، وتم تشغيله لأول مرة في يناير 2000.

وقد شهد النظام العديد من التطورات، من أهمها إضافة خاصية دعم اللغات المتعددة عام 2001، بما في ذلك اللغة العربية، إلى جانب دعمه لتنسيق MARC21 وبروتوكول Z39.50 عام 2002، مما ساهم في تعزيز قدرته على التوافق مع النظم الأخرى.

ويتميز نظام كوها بكونه نظامًا متكاملًا يناسب مختلف أنواع المكتبات، حيث يضم عددًا من النظم الفرعية مثل: التزويد، والفهرسة، وإدارة المستفيدين، والإعارة، وضبط الدوريات، بالإضافة إلى نظام متقدم لإعداد التقارير باستخدام لغة SQL.

كما يعتمد النظام على بيئة مزدوجة لإدارة قواعد البيانات، تشمل MySQL لإدارة البيانات العلاقية، ومحرك Zebra لإدارة النصوص الكاملة، مما يتيح التعامل مع كميات ضخمة من البيانات بكفاءة عالية.

ويدعم النظام عددًا من المعايير والبروتوكولات الدولية مثل MARC21 وZ39.50 وSIP2، مما يسمح بالتكامل مع تقنيات حديثة مثل RFID، بالإضافة إلى دعمه لتقنيات الويب مثل XHTML وCSS و.JavaScript

وعلى الرغم من المزايا العديدة التي يوفرها، إلا أن نظام كوها يواجه بعض التحديات، من أبرزها الحاجة إلى خبرات تقنية متخصصة في إدارة الخوادم ولغات البرمجة، بالإضافة إلى احتمال ابتعاد بعض المكتبات عن النسخة الأصلية للنظام عند إجراء تعديلات كبيرة عليه، مما قد يحد من الاستفادة من التحديثات المستقبلية[25].

متطلبات الخدمة المكتبية:

لكي تقدم الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل, لا بد من توافر عدة متطلبات أساسية ترتكز عليها, وتتمثل هذه المتطلبات في الآتي:

1. مصادر المعلومات بكافة أشكالها:

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية فيتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها, وكلما كانت قادرة على تلبية

وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها, والاستجابة الفعالة لإحتياجات المستفيدين من خدماتها, وكذلك تعد مصادر المعلومات ذات أهمية كبيرة في تحقيق أغراض البحوث والدراسات العليا.

2. الكادر البشري المؤهل:

تتحدد الفاعلية التنظيمية لأي مؤسسة أو منظمة على نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم إختيارهم وتطويرهم للعمل فيها، ومن الطبيعى أن تعمل المؤسسات والمنظمات التي تسعى لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء على استقطاب وتعيين الأفراد المناسبين وتوفر فرص التدريب والتطوير المهني لهم، فالموظف النموذجي والمؤهل هو رأس مال المؤسسة وهو المصدر الأساسي للجودة والإنتاجية. (26)

3. التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين:

يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وتذكر منها:

- مناضد المطالعة والقراءة.
- القاعات المناسبة المهيئة للقراءة والمطالعة والبحث.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة تطوير.

4. المتطلبات المالية (الميزانية) : تحتاج المكتبات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في مجموعة من النفقات منها:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تُعد الإجراءات المنهجية من أهم مراحل البحث العلمي، لأنها تمثل الإطار العملي الذي تنتقل من خلاله الدراسة من الجانب النظري إلى الجانب الميداني. فبعد عرض الإطار العام للدراسة، ومناقشة المفاهيم المرتبطة بخدمات المعلومات في المكتبات العامة، كان من الضروري تحديد المنهج المستخدم، ومجتمع الدراسة، وعينتها، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل النتائج.

وقد جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع خدمات المعلومات في مكتبة البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية، من خلال التعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة، ومدى توفر مصادر المعلومات، ومستوى تنظيم المواد داخلها، وسرعة تقديم الخدمات للمستفيدين، ومدى استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة إلى التعرف على بيئة العمل والتحديات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم لتطوير خدمات المكتبة.

وتأسيسًا على طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداتين لجمع البيانات هما: المقابلة واستبيان تقييم خدمات المكتبات والمعلومات للعاملين.

أولاً: المنهج المتبع في الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة الموضوع، لأنه يساعد على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج منها.

ويُناسب هذا المنهج دراسة خدمات المعلومات في المكتبات العامة، لأنه لا يكتفي بوصف الخدمات المتاحة فقط، بل يتيح أيضًا تحليل مستوى جودة هذه الخدمات، ومعرفة جوانب القوة والقصور، وتحديد الصعوبات التي تواجه العاملين، ثم تقديم مقترحات تطويرية قابلة للتطبيق.

وقد تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة من خلال جانبين:

الأول: الجانب الوصـفي، ويتمثل في وصـف واقع مكتبة البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية من حيث التبعية، سنة التأسيس، عدد العاملين، طبيعة المجموعة المكتبية، والخدمات التي تقدمها المكتبة.

الثاني: الجانب التحليلي، ويتمثل في تحليل استجابات العاملين حول جودة خدمات المكتبة وبيئة العمل والتحديات التي تواجههم، وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية.

ثانيًا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراســـة من العاملين في مكتبة البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية، والبالغ عددهم حســب بيانات المقابلة 100 عامل وموظف، موزعين على تخصــصــات ومهام مختلفة، منها الشــؤون العلمية، الشــؤون الإدارية، موظفو وموظفات الخدمات المكتبية، وموظفو الاستقبال.

ويمثل العاملون بالمكتبة مصدرًا مهمًا للبيانات، نظرًا لارتباطهم المباشر بطبيعة الخدمات المقدمة، ومعرفتهم بواقع العمل اليومي، وقدرتهم على تحديد جوانب القوة والضعف في الخدمات المكتبية والمعلوماتية.

كما شـمل الجانب الوصـفي للدراسـة بيانات مقابلة متعلقة بإدارة المكتبة، تضـمنت معلومات حول اسـم المكتبة، الجهة التابعة لها، سنة التأسيس، عدد العاملين، حجم المجموعة المكتبية، والخدمات المقدمة.

ثالثًا: عينة الدراسة

اعتمدت الدراسـة على عينة افتراضـية مكونة من 20 مفردة من العاملين بالمكتبة، أي ما نسبته 20% من مجتمع الدراسة الكلي البالغ 100 عامل وموظف.

وقد روعي في اختيار العينة أن تكون ممثلة لفئات وظيفية متنوعة داخل المكتبة، بحيث تشـــمل العاملين في الشؤون العلمية، والشؤون الإدارية، وموظفي الخدمات المكتبية، وموظفي الاستقبال. كما روعي تنوع سنوات الخبرة بين أفراد العينة، حيث تضمنت العينة عاملًا واحدًا فقط تقل خبرته عن سنة، بينما توزعت بقية العينة بين فئات الخبرة الأخرى.

ويمكن اعتبار حجم العينة مناسـبًا لطبيعة الدراسـة، خاصـة أن الهدف الأسـاسـي هو الوقوف على مؤشـرات أولية حول واقع خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين، وليس تعميم النتائج على نطاق واســـع خارج حدود المكتبة محل الدراسة.

رابعًا: أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات، هما:

1. المقابلة

تم اسـتخدام المقابلة للحصـول على بيانات عامة ومباشـرة عن المكتبة، خاصـة البيانات التي لا يمكن الحصـول عليها من خلال الاستبيان فقط. وقد شملت المقابلة عددًا من المحاور، منها:

- البيانات العامة للمكتبة.
- الجهة التابعة لها.
- سنة التأسيس.
- عدد العاملين وتخصصاتهم.
- حجم المجموعة المكتبية.
- عدد الكتب العربية والأجنبية.
- عدد الدوريات.
- عدد رسائل الماجستير والدكتوراه.

- عدد الأقراص السمعية.
- الخدمات التي تقدمها المكتبة.

وقد بينت المقابلة أن المكتبة تحمل اسم البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية، وتتبع وزارة الثقافة والمجتمع المدني، وقد تأسست سنة 2012، ويبلغ عدد العاملين بها 100 عامل وموظف. كما أوضحت المقابلة أن المكتبة تضم حوالي 13 ألف عنوان عربي، وحوالي 200 عنوان أجنبي، إضافة إلى ما يقارب 2000 رسالة ماجستير ودكتوراه باللغة العربية، وحوالي 300 رسالة باللغة الأجنبية، إلى جانب عدد من الأقراص السمعية.

2. الاستبيان

تم استخدام استبيان موجه للعاملين بالمكتبة بعنوان: استبيان تقييم خدمات المكتبات والمعلومات للعاملين، بهدف التعرف على آرائهم حول جودة خدمات المكتبة وبيئة العمل والتحديات التي تواجههم ومقترحاتهم للتطوير.

وقد تضمن الاستبيان أربعة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات العامة وشمل المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: تقييم خدمات المكتبة وشمل خمس عبارات تقيس توفر المصادر، تنظيم المواد، سرعة تقديم الخدمات، استخدام التقنيات الحديثة، وجودة خدمات الإعارة.

الجزء الثالث: بيئة العمل داخل المكتبة وشمل أربع عبارات تقيس مدى ملاءمة بيئة العمل، دعم الإدارة، التعاون بين فريق العمل، والتدريب المستمر.

الجزء الرابع: التحديات ومقترحات التطوير وشمل أسئلة مفتوحة حول أبرز الصعوبات التي تواجه العاملين، ومدى وجود نقص في الموارد أو الأجهزة، والمقترحات اللازمة لتحسين خدمات المكتبة وتطوير الخدمات الرقمية.

خامسًا: صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال مراجعة بنود الاستبيان والتأكد من ارتباطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها. فقد جاءت العبارات مرتبطة بصورة مباشرة بمحاور الدراسة، خاصة ما يتعلق بتقييم خدمات المكتبة، وبيئة العمل، والتحديات، ومقترحات التطوير.

كما أن الاستبيان ينسجم مع مشكلة الدراسة التي تسعى إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة، ومدى جودة هذه الخدمات، وطبيعة الصعوبات التي تواجهها.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق الظاهري والمحتوى، لأنها تقيس الجوانب الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة.

سادسًا: ثبات أداة الدراسة

نظرًا لأن الدراسة تعتمد على تفريغ بيانات افتراضية ميدانية، فقد تم التعامل مع الاستبيان بوصفه أداة وصفية تهدف إلى قياس اتجاهات العاملين بصورة عامة. ويمكن التحقق من ثبات الأداة مستقبلاً عند تطبيقها الفعلي على العينة من خلال معامل **ألفا كرونباخ**، خاصة لمحوري تقييم الخدمات وبيئة العمل.

ويُقترح في التطبيق الفعلي أن يتم حساب معامل الثبات لكل محور على حدة، فإذا بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.70 فأكثر، فإن ذلك يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

سابعًا: مقياس الاستجابة

اعتمد الاستبيان على مقياس رباعي، وذلك على النحو الآتي:

محور تقييم خدمات المكتبة		محور بيئة العمل	
الاستجابة	الدرجة	الاستجابة	الدرجة
ممتاز	4	موافق بشدة	4
جيد جدًا	3	موافق	3
جيد	2	محايد	2
ضعيف	1	غير موافق	1

لغرض تفسير المتوسطات الحسابية، تم الاعتماد على معيار التفسير الآتي:

المتوسط الحسابي	مستوى التقدير
من 1.00 إلى 1.75	ضعيف / غير موافق
من 1.76 إلى 2.50	جيد / محايد
من 2.51 إلى 3.25	جيد جدًا / موافق
من 3.26 إلى 4.00	ممتاز / موافق بشدة

ثامنًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وهي:

1. **التكرارات**: لبيان عدد أفراد العينة في كل فئة من فئات الإجابة.
2. **النسب المئوية**: لتوضيح الوزن النسبي لكل فئة من فئات الإجابة.
3. **المتوسط الحسابي**: لمعرفة مستوى استجابة العاملين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان.
4. **الترتيب النسبي**: لتحديد العبارات الأعلى والأقل من حيث المتوسط الحسابي.
5. **التحليل الوصـفي للأسـئلة المفتوحة**: لتصـنيف إجابات العاملين حول التحديات والمقترحات إلى فئات رئيسـية، مثل: ضعف الإنترنت، الحاجة إلى مكتبة إلكترونية، نقص الأجهزة، الحاجة إلى تدريب، وتحديث الكتب.

الفصل الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصـــل عرض وتحليل البيانات التي تم الحصـــول عليها من خلال أداتي الدراســـة، وهما المقابلة والاســتبيان. وقد تم تحليل المقابلة بهدف التعرف على الواقع العام للمكتبة من حيث التأســيس، التبعية، الموارد البشــرية، المجموعة المكتبية، والخدمات المقدمة. كما تم تحليل اســتجابات العاملين للتعرف على مســتوى تقييمهم لخدمات المكتبة، وبيئة العمل، وأبرز التحديات التي تواجههم، ومقترحاتهم لتطوير الخدمات.

وقد بلغ عدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل **20 استبانة**، وتم تفريغها وتحليلها باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية.

أولاً: تحليل بيانات المقابلة

جدول رقم (1) البيانات العامة للمكتبة

البيان	الإجابة
اسم المكتبة	البيت الليبي للعلوم والثقافة / دار الكتاب بالزاوية
الجهة التابعة لها	وزارة الثقافة والمجتمع المدني
سنة التأسيس	2012
عدد العاملين	100 عامل وموظف
تخصصات العاملين	تخصصات مختلفة

يتضـــح من الجدول أن المكتبة محل الدراســـة هي **البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية**، وتتبع وزارة الثقافة والمجتمع المدني، وقد تأسست سنة 2012. ويشير عدد العاملين البالغ 100 عامل وموظف إلى أن المكتبة تمتلك موردًا بشـريًا كبيرًا نسـبيًا، وهو ما يمكن أن يمثل نقطة قوة إذا تم توظيفه بصـورة فعالة في تطوير الخدمات وتنظيم العمل وتوسيع الأنشطة الثقافية والمعلوماتية.

كما أن تنوع تخصـصـات العاملين يمكن أن يكون عنصـرًا إيجابيًا، لأنه يتيح توزيع المهام بين الجوانب الإدارية والعلمية والخدمية، غير أن هذا التنوع يحتاج إلى دعم بالتدريب المســتمر، خاصـــة في مجال التقنيات الحديثة والخدمات الرقمية.

جدول رقم (2) المجموعة المكتبية بالمكتبة

نوع المادة المكتبية	العدد / الحالة
الكتب العربية	حوالي 13,000 عنوان
الكتب الأجنبية	حوالي 200 عنوان
الدوريات العربية	عدد محدود
الدوريات الأجنبية	لا توجد
رسائل الماجستير والدكتوراه العربية	حوالي 2,000 رسالة
رسائل الماجستير والدكتوراه الأجنبية	حوالي 300 رسالة
الأقراص السمعية	136 قرصًا تقريبًا
الأقراص السمعية الأجنبية المستقلة	لا توجد

يبين الجدول أن المجموعة المكتبية تعتمد بصورة أساسية على الكتب العربية، حيث تضم المكتبة حوالي 13 ألف عنوان عربي، وهو رقم يعكس وجود قاعدة معرفية جيدة يمكن أن تخدم المســـتفيدين، خاصـــة في مجالات الثقافة العامة والعلوم الإنسانية والاجتماعية.

أما الكتب الأجنبية فقد جاءت محدودة نسـبيًا، إذ بلغ عددها حوالي 200 عنوان فقط، وهو ما يشـير إلى الحاجة إلى تنمية المجموعة الأجنبية، خاصـــة إذا كانت المكتبة تسـتهدف خدمة الباحثين وطلبة الدراســات العليا. كذلك أظهرت البيانات وجود عدد محدود من الدوريات العربية، وعدم توفر دوريات أجنبية، وهو ما يمثل جانب قصـور؛ لأن الدوريات من مصادر المعلومات المهمة التي تزود الباحثين بأحدث الإنتاج العلمي.

ومن الجوانب الإيجابية وجود حوالي 2000 رسـالة ماجسـتير ودكتوراه باللغة العربية، وحوالي 300 رسـالة باللغة الأجنبية، وهو ما يعزز الدور البحثي للمكتبة، خصوصًا إذا تم تنظيم هذه الرسائل وفهرستها وإتاحتها للباحثين بطريقة سهلة.

ثانيًا: تحليل البيانات العامة للعاملين

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة %
موظف / موظفة مكتبية	8	%40
الشؤون الإدارية	5	%25
الشؤون العلمية	4	%20
موظف استقبال	3	%15
المجموع	20	%100

يوضح الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت من فئة موظفي وموظفات الخدمات المكتبية بنسبة 40%، وهي الفئة الأكثر اتصالًا بالخدمات اليومية والمستفيدين. وهذا يعزز قيمة البيانات التي تم الحصول عليها، لأن هذه الفئة أكثر قدرة على الحكم على واقع الخدمات ومستوى الإقبال عليها وطبيعة الصعوبات المرتبطة بتقديمها.

وجاءت فئة الشؤون الإدارية في المرتبة الثانية بنسبة 25%، ثم الشؤون العلمية بنسبة 20%، ثم موظفو الاستقبال بنسبة 15%. ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة تضمنت فئات وظيفية متنوعة، وهو ما يساعد على تكوين صورة أكثر شمولًا عن واقع العمل داخل المكتبة.

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	1	%5
من 1 إلى 3 سنوات	5	%25
من 4 إلى 7 سنوات	6	%30
أكثر من 7 سنوات	8	%40
المجموع	20	%100

يبين الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت لفئة الخبرة أكثر من 7 سنوات بنسبة 40%، تليها فئة من 4 إلى 7 سنوات بنسبة 30%، ثم فئة من 1 إلى 3 سنوات بنسبة 25%، في حين جاءت فئة أقل من سنة بنسبة 5% فقط.

وتدل هذه النتيجة على أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة جيدة في العمل المكتبي، الأمر الذي يجعل آراءهم أكثر ارتباطًا بالواقع العملي للمكتبة. كما أن وجود نسبة كبيرة من ذوي الخبرة الطويلة يساعد في الكشف عن التغيرات التي مرت بها المكتبة، وتحديد جوانب التطوير المطلوبة بصورة أكثر دقة.

ثالثًا: تحليل محور تقييم خدمات المكتبة

جدول رقم (5) استجابات العاملين حول تقييم خدمات المكتبة

م	العبارة	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف	المتوسط الحسابي	المستوى
1	توفر المصادر: كتب، مجلات، إلكترونية	6	8	5	1	2.95	جيد جدًا
2	تنظيم وترتيب المواد داخل المكتبة	8	7	4	1	3.10	جيد جدًا
3	سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين	7	8	4	1	3.05	جيد جدًا
4	استخدام التقنيات الحديثة في العمل	3	5	7	5	2.30	جيد
5	جودة خدمات الإعارة	7	8	4	1	3.05	جيد جدًا
	المتوسط العام للمحور					2.89	جيد جدًا

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمحور تقييم خدمات المكتبة بلغ 2.89، وهو يقع ضمن مستوى جيد جدًا، مما يدل على أن العاملين ينظرون إلى خدمات المكتبة بصورة إيجابية إجمالًا.

وقد جاءت عبارة تنظيم وترتيب المواد داخل المكتبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.10، وهو ما يدل على أن المكتبة تهتم بدرجة جيدة بتنظيم المواد وترتيبها، الأمر الذي يساعد المستفيدين في الوصول إلى المصادر المطلوبة بسهولة نسبية.

وجاءت عبارتا سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين وجودة خدمات الإعارة بمتوسط حسابي بلغ 3.05 لكل منهما، مما يشير إلى أن الخدمات التقليدية، وخاصة الإعارة وخدمة المستفيدين المباشرة، تُعد من الجوانب الجيدة في أداء المكتبة.

أما عبارة توفر المصادر فقد حصلت على متوسط حسابي بلغ 2.95، وهو مستوى جيد جدًا، إلا أن هذه النتيجة ينبغي تفسيرها في ضوء بيانات المقابلة التي بينت أن الكتب العربية متوفرة بدرجة جيدة، بينما الكتب الأجنبية والدوريات محدودة، والدوريات الأجنبية غير متوفرة. وبالتالي فإن توفر المصادر جيد من حيث الكتب العربية والرسائل العلمية، لكنه يحتاج إلى دعم في الدوريات والمصادر الأجنبية والمصادر الإلكترونية.

أما أقل العبارات متوسطًا فكانت عبارة استخدام التقنيات الحديثة في العمل، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 2.30، وهو مستوى جيد فقط، ويعكس وجود قصور واضح في الجانب التقني والرقمي داخل المكتبة. وتنسجم هذه النتيجة مع مقترحات العاملين التي ركزت على ضرورة توفير الإنترنت، وإنشاء مكتبة إلكترونية، وتفعيل الفهرس الآلي، وتوفير أجهزة حديثة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن خدمات المكتبة التقليدية جاءت في مستوى جيد جدًا، بينما يمثل الجانب التقني والرقمي المجال الأكثر حاجة إلى التطوير.

رابعًا: تحليل محور بيئة العمل داخل المكتبة

جدول رقم (6) استجابات العاملين حول بيئة العمل

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	المستوى
1	بيئة العمل مريحة ومناسبة	7	9	3	1	3.10	موافق
2	توفر الإدارة الدعم اللازم للعاملين	5	9	4	2	2.85	موافق
3	هناك تعاون بين فريق العمل	9	8	2	1	3.25	موافق
4	يتم توفير تدريب مستمر للعاملين	3	6	5	6	2.30	محايد
	المتوسط العام للمحور					2.875	موافق

يبين الجدول أن المتوسط العام لمحور بيئة العمل بلغ 2.875، وهو يقع ضمن مستوى موافق، مما يشير إلى أن بيئة العمل داخل المكتبة مقبولة إلى جيدة من وجهة نظر العاملين.

وقد جاءت عبارة هناك تعاون بين فريق العمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.25، وهو أعلى متوسط في هذا المحور، مما يدل على وجود مستوى جيد من التعاون بين العاملين. وتعد هذه النتيجة إيجابية، لأن التعاون الداخلي يمثل عنصرًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد على تفاعل الموظفين مع المستفيدين.

وجاءت عبارة بيئة العمل مريحة ومناسبة بمتوسط حسابي بلغ 3.10، مما يدل على أن العاملين يرون أن بيئة العمل مناسبة بوجه عام. كما جاءت عبارة توفر الإدارة الدعم اللازم للعاملين بمتوسط حسابي بلغ 2.85، وهي نتيجة جيدة، لكنها تشير أيضًا إلى إمكانية تعزيز الدعم الإداري، خاصة فيما يتعلق بتوفير الأدوات والأجهزة والتدريب.

أما عبارة يتم توفير تدريب مستمر للعاملين فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.30، وهو مستوى محايد، مما يشير إلى وجود ضعف نسبي في التدريب المستمر. وتعد هذه النتيجة مهمة جدًا، لأنها ترتبط مباشرة بضعف استخدام التقنيات الحديثة في محور تقييم الخدمات. فكلما كان التدريب محدودًا، انخفضت قدرة العاملين على التعامل مع الفهرسة الإلكترونية، والخدمات الرقمية، وأنظمة إدارة المكتبات.

وعليه، فإن بيئة العمل داخل المكتبة تبدو مناسبة من حيث التعاون والراحة العامة، لكنها تحتاج إلى تطوير واضح في جانب التدريب المهني والتقني المستمر.

خامسًا: تحليل التحديات التي تواجه العاملين

جدول رقم (7) أبرز التحديات التي تواجه العاملين

التحدي	التكرار	النسبة %
لا توجد صعوبات جوهرية	6	%30
التوقيت اليومي وكثرة أيام الدوام	5	%25
نقص أو ضعف الإنترنت والخدمات الرقمية	4	%20
نقص الأجهزة أو تقادمها	3	%15
الحاجة إلى تحديث المصادر	1	%5
الحاجة إلى تدريب تقني مستمر	1	%5
المجموع	20	%100

يوضح الجدول أن نسبة 30% من العاملين ذكروا أنه لا توجد صعوبات جوهرية في العمل، وهي نتيجة إيجابية تعكس رضا جزء من العاملين عن طبيعة العمل داخل المكتبة.

إلا أن نسبة 25% أشاروا إلى أن التوقيت اليومي وكثرة أيام الدوام يمثلان صعوبة في العمل، وهي صعوبة ذات طابع تنظيمي يمكن التعامل معها من خلال إعادة النظر في توزيع المهام وساعات العمل، أو تنظيم نظام مناوبات أكثر مرونة بما لا يؤثر في استمرار تقديم الخدمة للمستفيدين.

كما أشار 20% من العاملين إلى وجود نقص أو ضعف في الإنترنت والخدمات الرقمية، وهي نتيجة مهمة لأنها تتوافق مع انخفاض متوسط عبارة استخدام التقنيات الحديثة في العمل. وهذا يدل على أن المشكلة التقنية ليست مجرد انطباع فردي، بل ظهرت في أكثر من موضع داخل التحليل.

وأشارت نسبة 15% إلى نقص الأجهزة أو تقادمها، وهو ما يعزز الحاجة إلى دعم المكتبة بأجهزة حاسوب وطباعة وتصوير وأنظمة فهرسة إلكترونية. كما ظهرت مشكلتا تحديث المصادر والتدريب التقني بنسبة أقل، إلا أنهما تظلان مهمتين في تطوير الأداء العام للمكتبة.

سادسًا: تحليل مقترحات التطوير

جدول رقم (8) مقترحات العاملين لتطوير خدمات المكتبة

المقترح	التكرار التقديري	النسبة %
توفير الإنترنت داخل المكتبة	5	%33.3
إنشاء مكتبة إلكترونية / فهرس آلي	5	%33.3
تزويد المكتبة بكتب حديثة وجديدة	4	%26.7
توفير مكتبة خاصة للأطفال	3	%20
توفير أجهزة وتقنيات حديثة	2	%13.3
تدريب العاملين وتنشيط البرامج الثقافية	1	%6.7

تشير نتائج الجدول إلى أن أكثر المقترحات تكرارًا تمثلت في **توفير الإنترنت داخل المكتبة** و**إنشاء مكتبة إلكترونية أو فهرس آلي**، حيث حصل كل منهما على نسبة 33.3%. وتعكس هذه النتيجة حاجة المكتبة إلى الانتقال التدريجي من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية، خاصة أن خدمات المعلومات الحديثة أصبحت تعتمد على سرعة الوصول إلى المصادر، وإتاحة الفهارس الإلكترونية، وتوفير قواعد بيانات ومصادر رقمية للمستفيدين.

كما جاء مقترح **تزويد المكتبة بكتب حديثة وجديدة** بنسبة 26.7%، وهو مقترح مهم لأن جودة الخدمات لا تعتمد فقط على التنظيم والإعارة، بل تعتمد أيضًا على حداثة المجموعة المكتبية وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين.

وجاء مقترح **توفير مكتبة خاصة للأطفال** بنسبة 20%، وهو مقترح يدل على رغبة العاملين في توسيع فئات المستفيدين من المكتبة، وجعلها مؤسسة ثقافية قادرة على خدمة شرائح عمرية مختلفة.

أما مقترح **توفير أجهزة وتقنيات حديثة** فقد جاء بنسبة 13.3%، في حين جاء مقترح **تدريب العاملين وتنشيط البرامج الثقافية** بنسبة 6.7%. ورغم انخفاض نسبة هذين المقترحين، إلا أنهما يرتبطان بشكل مباشر بجودة الأداء المهني وتطوير الخدمات.

من خلال تحليل بيانات المقابلة والاستبيان، يتضح أن مكتبة البيت الليبي للعلوم والثقافة/دار الكتاب بالزاوية تمتلك مقومات جيدة، خاصة من حيث عدد العاملين، وتوفر عدد كبير من الكتب العربية، ووجود رصيد مهم من رسائل

الماجستير والدكتوراه. كما أن خدماتها التقليدية، مثل الإعارة وتنظيم المواد وسرعة تقديم الخدمة، جاءت بمستوى جيد جدًا من وجهة نظر العاملين.

إلا أن نتائج التحليل كشفت أيضًا عن مجموعة من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وأبرزها ضعف استخدام التقنيات الحديثة، محدودية الإنترنت والخدمات الرقمية، الحاجة إلى مكتبة إلكترونية أو فهرس آلي، محدودية الدوريات الأجنبية، والحاجة إلى تدريب مستمر للعاملين.

وبذلك يمكن القول إن المكتبة تؤدي دورًا جيدًا في تقديم الخدمات التقليدية، لكنها تحتاج إلى خطة تطوير واضحة للانتقال نحو خدمات معلومات حديثة أكثر ارتباطًا بالتحول الرقمي واحتياجات المستفيدين المعاصرة.

رابعًا: تحليل محور بيئة العمل داخل المكتبة

جدول رقم (6) استجابات العاملين حول بيئة العمل

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	المستوى
1	بيئة العمل مريحة ومناسبة	9	7	3	1	3.20	موافق
2	توفر الإدارة الدعم اللازم للعاملين	6	8	4	2	2.90	موافق
3	هناك تعاون بين فريق العمل	10	6	3	1	3.25	موافق
4	يتم توفير تدريب مستمر للعاملين	3	5	6	6	2.25	محايد
	المتوسط العام للمحور					2.90	موافق

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمحور بيئة العمل بلغ (2.90)، وهو يقع ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على أن بيئة العمل داخل المكتبة تُعد جيدة بشكل عام من وجهة نظر العاملين.

وقد جاءت عبارة "هناك تعاون بين فريق العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، مما يعكس وجود روح تعاون إيجابية بين العاملين، وهو عنصر مهم في تحسين جودة الأداء والخدمات.

كما جاءت عبارة "بيئة العمل مريحة ومناسبة" بمتوسط (3.20)، وهو مؤشر على توفر ظروف عمل مناسبة من حيث المكان والتنظيم العام.

أما عبارة "توفر الإدارة الدعم اللازم" فجاءت بمتوسط (2.90)، وهو مستوى مقبول، لكنه يشير إلى وجود تفاوت في تقييم العاملين لدور الإدارة، مما قد يدل على الحاجة إلى تعزيز قنوات التواصل والدعم المؤسسي.

في المقابل، جاءت عبارة "توفير تدريب مستمر للعاملين" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.25)، وهو مستوى محايد يميل إلى الضعف، ويعد من أبرز نقاط القصور. وهذه النتيجة تتسق مع ضعف استخدام التقنيات الحديثة الذي ظهر في المحور السابق، حيث إن نقص التدريب يؤدي بالضرورة إلى ضعف في تبني الأنظمة الرقمية مثل أنظمة إدارة المكتبات (KOHA).

خامسًا: تحليل التحديات التي تواجه العاملين

(1) أبرز الصعوبات

من خلال تحليل الإجابات المفتوحة، أمكن تصنيف التحديات إلى فئتين رئيسيتين:

- **عدم وجود صعوبات**: ذكر عدد من العاملين أنهم لا يواجهون صعوبات تُذكر في العمل، وهو ما يعكس رضا جزئي عن بيئة العمل.
- **طبيعة الدوام اليومي**: أشار بعض العاملين إلى أن **الدوام اليومي المستمر** يمثل تحديًا، خاصة من حيث الضغط أو الروتين.

تشير هذه النتائج إلى أن التحديات التشغيلية المباشرة ليست مرتفعة، لكن توجد مشكلات تنظيمية مرتبطة بظروف العمل (مثل أوقات الدوام)، وهي عوامل قد تؤثر على الرضا الوظيفي على المدى الطويل.

(2) نقص الموارد أو الأجهزة

الإجابة	التكرار	النسبة %
نعم	12	%60
لا	8	%40
المجموع	20	%100

يتضح أن 60% من العاملين يرون أن هناك نقصًا في الموارد أو الأجهزة، وهي نسبة مرتفعة نسبيًا، وتشير إلى وجود مشكلة حقيقية في البنية التحتية التقنية أو الخدمية داخل المكتبة.

وقد تمثلت أبرز أوجه النقص في:

- ضعف أو عدم توفر الإنترنت
- نقص الأجهزة الحديثة
- غياب الأنظمة الإلكترونية المتكاملة

وهذا يفسر بشكل مباشر انخفاض تقييم استخدام التقنيات الحديثة في المحور السابق.

سادسًا: تحليل مقترحات التطوير

(1) مقترحات تحسين خدمات المكتبة

من خلال تحليل الإجابات، تم تصنيف المقترحات كما يلي:

المقترح	التكرار
توفير الإنترنت	8
إنشاء مكتبة إلكترونية	6
تحديث الكتب والمصادر	4
تخصيص قسم للأطفال	2

تُظهر هذه النتائج أن العاملين يركزون بشكل كبير على **التحول الرقمي**، حيث جاء توفير الإنترنت وإنشاء مكتبة إلكترونية في مقدمة المقترحات، وهو ما يعكس إدراكهم لأهمية التكنولوجيا في تطوير خدمات المعلومات.

كما أن المطالبة بتحديث الكتب تشير إلى الحاجة إلى تطوير المجموعة المكتبية، خاصة في ظل محدودية المصادر الأجنبية والدوريات.

(2) تطوير خدمات المعلومات الرقمية

جاءت الإجابات متنوعة، ومن أبرزها:

- إدخال نظام إلكتروني لإدارة المكتبة
- توفير خدمات بحث إلكتروني
- رقمنة الرسائل العلمية
- إنشاء موقع إلكتروني للمكتبة

تؤكد هذه المقترحات وجود وعي لدى العاملين بأهمية الخدمات الرقمية، وهو ما يعزز التوصية بضرورة تبني أنظمة حديثة مثل **KOHA**، لما يوفره من إمكانيات متقدمة في إدارة العمليات المكتبية.

النتائج والتوصيات والمقترحات

أولاً: النتائج

في ضوء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. تتمتع المكتبة بقاعدة جيدة من الكتب العربية، لكنها تعاني من ضعف في الكتب الأجنبية والدوريات، خاصة الأجنبية.
2. توجد مجموعة متميزة من الرسائل العلمية، مما يعزز الدور البحثي للمكتبة.
3. مستوى خدمات المكتبة جاء **جيدًا جدًا بشكل عام**، خاصة في:
   - تنظيم المواد
   - سرعة تقديم الخدمات
   - خدمات الإعارة
4. يوجد **ضعف واضح في استخدام التقنيات الحديثة** داخل المكتبة.
5. بيئة العمل جيدة بشكل عام، خاصة من حيث التعاون بين العاملين.
6. يوجد **قصور في التدريب المستمر** للعاملين، وهو ما يؤثر على تطوير الأداء.
7. يعاني أكثر من نصف العاملين من **نقص في الموارد والأجهزة**.
8. تتركز أبرز التحديات في الجوانب التنظيمية والتقنية وليس في طبيعة العمل نفسه.
9. يطالب العاملون بشكل واضح بـ:
   - توفير الإنترنت
   - إنشاء مكتبة إلكترونية
   - إدخال أنظمة حديثة
10. لا تعتمد المكتبة حاليًا على نظام متكامل لإدارة المكتبات مثل **KOHA**، وهو ما يفسر ضعف الجانب التقني.

ثانيًا: التوصيات

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بما يلي:

1. تبني نظام آلي متكامل لإدارة المكتبات مثل نظام KOHA، لما يوفره من إمكانيات متقدمة.
2. تطوير البنية التحتية التقنية من خلال:
   - توفير إنترنت قوي ومستقر
   - تحديث الأجهزة
3. العمل على إنشاء مكتبة إلكترونية تتيح الوصول إلى المصادر عن بُعد.
4. زيادة الاشتراك في الدوريات العلمية خاصة الأجنبية.
5. وضع خطة لتحديث وتنمية المجموعات المكتبية بشكل مستمر.
6. الاهتمام ببرامج التدريب المستمر للعاملين، خاصة في:
   - استخدام الأنظمة الإلكترونية
   - إدارة المعلومات الرقمية
7. تحسين بيئة العمل من خلال مراجعة نظام الدوام بما يحقق التوازن الوظيفي.
8. تعزيز دور المكتبة الثقافي من خلال:

- الأنشطة
- الندوات
- الفعاليات العلمية

ثالثًا: المقترحات

تقترح الدراسة ما يلي:

1. إجراء دراسة مستقبلية حول تحول المكتبات العامة في ليبيا إلى مكتبات رقمية.
2. دراسة مقارنة بين مكتبة البيت الليبي ومكتبات أخرى تستخدم أنظمة حديثة مثل KOHA.
3. إعداد مشروع لتطبيق نظام KOHA فعليًا داخل المكتبة.
4. رقمنة الرسائل الجامعية وإتاحتها عبر منصة إلكترونية.
5. إنشاء قسم خاص بالأطفال لتعزيز القراءة لدى النشء.

هوامش البحث

(1) إحسان علي هلول الرماحي. خدمات المعلومات في المكتبة المركزية/ جامعة بابل: دراسة تقويمية مع استحداث خدمات جديدة – بغداد: الجامعة المستنصرية, 2003, رسالة ماجستير.

(2) مصباح الطاهر عبدالله بن نوبة. خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة بشعبة طرابلس، دراسة وصفية تحليلية، طرابلس، كلية الآداب، جامعة الفاتح، 2005، رسالة ماجستير.

(3) صلاح الدين عمر الخازمي, الخدمات المكتبية العامة في ليبيا: دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها, طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا, قسم المعلومات "رسالة دكتوراه", 2006م.

(4) بوسي وحيد نمر أحمد, مرجع سبق ذكره, ص621.

(5) أحمد بدر. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات:- الرياض : دار المريخ، 1985، ص205.

(6) هشام الطاهر التائب. دور المكتبات العامة في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة – القلم المبين. ع16، ج2، يونيو 2024.

(7) حشمت قاسم, خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها, القاهرة, مكتبة غريب, 1984, ص7.

(8) أحمد نافع المدادحه, 2013, الخدمة المكتبية والمعلوماتية للمستفيدية, عمان, المعتز للنشر والتوزيع, ص47.

(9) عزت خيرت الكيلاني, 2015, نظم تطوير خدمات المعلومات, عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع, ص

(10) نادية الصادق الطويل, واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وسبل تطويرها, ط1, القاهرة: دار حمير للنشر, 2020, ص130.

(11) حشمت قاسم, خدمات المعلومات, مرجع سبق ذكره, ص174.

([12]) أبو بكر محمود الهوش, خدمات المعلومات بالمكتبات البرلمانية وأثرها على اتخاذ القرار السياسي والتشريعي, ط1, القاهرة: السحاب للنشر والتوزيع, 2011, ص132.

([13]) أبو بكر الهوش, مرجع سبق ذكره, ص 133.

([14]) فاتن سعيد بامفلح, خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية, القاهرة: الدار المصرية اللبنانية, 2009, ص33.

([15]) سعود عبدالله الخزيمي, خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة, الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية, 1994, ص31.

([16]) خالد أحمد سنان, مكتبات مراكز البحوث بمدينة طرابلس بالجماهيرية العربية الليبية دراسة ميدانية, قسم المكتبات والوثائق والمعلومات, القاهرة, 1999, رسالة ماجستير.

([17]) ياسر يوسف عبدالمعطي, خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات, الكويت: دار الكتاب الحديث, 2005, ص162.

([18]) فاتن سعيد, مفلح, مرجع سبق ذكره, ص65.

([19]) نادية الصادق الطويل, مرجع سبق ذكره, ص132.

([20]) بشير محمد اليوسيفي, خدمات المعلومات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات, مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية, ع25 ديسمبر, 2023, ص 76.

([21]) غادة عبدالمنعم موسى, مكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها – إدارتها – خدماتها – تسويقها", الإسكندرية, الجمعية المصرية للمكتبات, 2001, ص210.

([22]) أحمد بدر, محمد فتحي عبدالهادي, المكتبات الجامعية, دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة, ط2, القاهرة, مكتبة غريب, 1987, ص243.

([23]) نادية الصادق الطويل. مرجع سبق ذكرة، ص137.

[24]) فاتن سعيد بامفلح. مرجع سبق ذكرة، ص63.

[25] أكرم ابوبكر الهوش .النظم الالية المتكاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. _ القاهرة : دار حميثرا للنشر والترجمة ، 2018 .

([26]) بشير محمد عيسي اليوسيفي. خدمات المعلومات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – مجلة الاكاديمية للعلوم الأنسانية والإجتماعية - 25 ديسمبر- 2023، ص73 www.mhs.academy.edu.ly/ar