



## خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية

### دراسة وصفية تحليلية

قدمت من قبل

نبيل عبدالله أبوبكر عطية النائي

تحت إشراف

د. صالح محمود الشريدي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم

المكتبات والمعلومات

جامعة بنغازي

كلية الآداب

فبراير 2020

Copyright © 2020. All rights reserved, no part of this thesis may be reproduced in any form, electronic or mechanical, including photocopy, recording scanning, or any information, without the permission in writhing from the author or the directorate of graduate studies and training of Benghazi university .

حقوق الطبع 2020 محفوظة. لا يسمح اخذ أي معلومة من أي جزء من هذه الرسالة على هيئة نسخة الكترونية أو ميكانيكية بطريقة التصوير أو التسجيل أو المسح من دون الحصول على إذن كتابي من المؤلف أو إدارة الدراسات العليا والتدريب بجامعة بنغازي

كلية الآداب



جامعة بنغازي

قسم المكتبات والمعلومات

## خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية

### دراسة وصفية تحليلية

قدمت من قبل

نبيل عبدالله أبوبكر عطية النائي

نوقشت هذه الرسالة واجيزت بتاريخ: 15.2.2020

تحت اشراف

د. صالح محمود الشريدي

التوقيع: .....

(ممتحنا داخليا)

الدكتور: ادريس مختار القبائلي

التوقيع: .....

(ممتحنا خارجيا)

الدكتور: المبروك ابوبكر امجاور

التوقيع: .....

مدير ادارة الدراسات العليا والتدريب بالجامعة

عميد الكلية

## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والتعب اليوم نقف ثمارها والله الحمد، وبعد أهدي عملي هذا إلى أملي في الحياة وقرة عيني وسر نجاحي **أمي الغالية وإلى أبي الذي علمني كيف أمسك بالقلم وكيف أخط بلا ندم** أدامهما الله وأطال في عمرهما، وإلى **إخوتي و أخواتي** الذين وقفوا بجانبني وساندوني كما لا أنسى **أصدقائي وأقاربي** الذين انتظروا معي هذه اللحظة، كما أهديه إلى روح خالي **لامين حمد مهيوس** رحمه الله تعالى وإلى روح **الغاليين عباس الناجي أفليحيط، ومحمد عمر مهيوس** نحتسبهم عند الله من الشهداء.

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والحمد لله على فضله والشكر له على منه الأعظم والصلاة والسلام على نبي الهدى الأمي الأكرم، وعلى آله وصحبه النجباء مشاعل العلم وقادة الأمم، أما بعد أتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور: **صالح محمود الشريدي** على ما قدمه من توجيهات كان لها الأثر الواضح في انجاز هذه الدراسة، كما أتقدم بالشكر إلى **الأستاذ المراجع اللغوي**، وإلى أعضاء التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات في جامعتي بنغازي وعمر المختار وأشكر كل العاملين بالمكتبات والجامعات التي تمت بها هذه الدراسة وإلى كل من ساعد في انجاز هذه الدراسة ولو بكلمة طيبة.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
د	الإهداء .....
هـ	الشكر والتقدير .....
و	قائمة المحتويات .....
ي	قائمة الجداول .....
ن	قائمة الأشكال .....
س	المستخلص .....
<b>13 - 1</b>	<b>الإطار العام للدراسة</b>
2	المقدمة .....
3	مشكلة الدراسة .....
4	أهمية الدراسة .....
4	أهداف الدراسة .....
5	أدوات جمع البيانات .....
6	عينة الدراسة .....
7	المعالجة الإحصائية .....
8	منهج الدراسة .....
8	حدود الدراسة .....
9	الدراسات السابقة .....
13	صعوبات الدراسة .....
<b>37 - 14</b>	<b>الفصل الأول الجامعة الليبية</b>
15	تمهيد .....
16	الجامعة الليبية .....
22	جامعة بنغازي .....
25	جامعة طرابلس .....
27	جامعة عمر المختار .....
29	المستفيدون من مكتبات الدراسة .....
33	الأقسام العلمية بالكليات الطبية .....

رقم الصفحة	الموضوع
34	التردد على المكتبة .....
36	دوافع التردد على المكتبات .....
37	الخلاصة .....
<b>الفصل الثاني</b>	
80 - 38	<b>المقومات المادية لمكتبات الكليات الطبية الليبية</b>
39	تمهيد .....
40	المقومات المادية .....
40	أولاً : الموقع .....
44	ثانياً : المباني .....
46	ثالثاً : المساحات وتوزيعاتها .....
50	رابعاً : البيئة الداخلية للمكتبات .....
51	الإضاءة .....
53	التهوية والتكيف .....
58	الضوضاء .....
58	الأمن والسلامة .....
61	أمن المجموعات في مكتبات الدراسة .....
64	الأثاث والتجهيزات .....
64	الأثاث .....
74	التجهيزات .....
80	الخلاصة .....
<b>الفصل الثالث</b>	
103 - 81	<b>النسق الإداري والنسق المالي</b>
82	تمهيد .....
83	البنية الإدارية .....
83	التبعية الإدارية لمكتبات الدراسة .....
84	العاملون .....
85	اختيار العاملين وتعيينهم .....

رقم الصفحة	الموضوع
86	أعداد العاملين .....
88	المؤهلات العلمية للعاملين .....
92	مهام العاملين .....
95	تدريب العاملين .....
97	أهداف التدريب .....
100	مواقيت العمل .....
100	الميزانية .....
103	الخلاصة .....

#### الفصل الرابع

126 - 104

#### العمليات الفنية

105	تمهيد .....
106	سياسة بناء المجموعات .....
108	الاختيار .....
113	التزويد .....
115	مجموعات مكاتب الدراسة .....
116	تقييم المجموعات المكتبية .....
117	أشكال أوعية المعلومات التي يحتاجها رواد المكتبة .....
119	المشاكل التي تواجه مجموعات مكتبة الدراسة .....
120	الإعداد الفني للمواد .....
121	الفهرسة .....
123	التصنيف .....
123	جرد المجموعات .....
126	الخلاصة .....

#### الفصل الخامس

201 - 127

#### خدمات المعلومات في مكاتب الكليات الطبية في الجامعات الليبية

128	تمهيد .....
129	خدمات المعلومات في مكاتب الكليات الطبية الليبية .....

رقم الصفحة	الموضوع
130	أولاً : خدمة الإطلاع والإعارة .....
138	ثانياً : الخدمة المرجعية .....
145	ثالثاً : خدمة الوسائل السمعية والبصرية .....
150	رابعاً : خدمات النسخ والتصوير .....
155	خامساً : خدمة إرشاد المستخدمين .....
159	سادساً : خدمة الترجمة .....
164	سابعاً : خدمة الكشف والاستخلاص .....
169	ثامناً: خدمة البحث على الشبكة العنكبوتية ( الإنترنت ) .....
176	تاسعاً: خدمة الإحاطة الجارية .....
181	عاشراً : خدمة البث الانتقائي للمعلومات .....
185	الحادي عشر :خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات .....
189	الثاني عشر : خدمة البحث على الخط المباشر .....
193	الثالث عشر : خدمة البحث على الخط غير المباشر .....
198	الخلاصة .....

174 – 202

### الخاتمة

203	الصعوبات التي تواجه المستخدمين في خدمات المعلومات .....
204	الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الوصول إلى المعلومات بكفاءة .....
205	مقترحات المستخدمين للتغلب على الصعوبات التي تواجههم .....
209	نتائج الدراسة .....
213	التوصيات .....
216	مصادر الدراسة .....
226	الملاحق .....
227	ملحق (1) استبانة رواد مكتبات الكليات الطبية الليبية .....
237	ملحق (2) قائمة مراجعة لجمع البيانات الخاصة بدراسة .....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	حجم مجتمع الدراسة وفئة المستفيدين من الخدمات	7
2	توزيع طلبة البكالوريوس على الكليات الطبية	31
3	توزيع طلبة الدراسات العليا والمعيرين على الكليات الطبية	32
4	توزيع أعضاء هيئة التدريس على الكليات الطبية	33
5	توزيع المستفيدين على الأقسام العلمية	34
6	حجم تردد المستفيدين على المكتبة	35
7	أعراض التردد على المكتبة من قبل المستفيدين	36
8	آراء المستفيدين حول مواقع المكتبات على نحو كلي	42
9	آراء المستفيدين حول الموقع كلاً حسب مكتبته	43
10	تقسيم المعيار العربي الموحد لأجزاء المكتبة مع الحيز الكافي لكل منه	48
11	مساحة مكتبات الدراسة	50
12	آراء المستفيدين في الإضاءة	52
13	آراء المستفيدين حول الإضاءة لكل مكتبة على حده	53
14	آراء المستفيدين في التهوية	55
15	آراء المستفيدين من كل مكتبة حول التهوية	55
16	آراء المستفيدين في التكيف	56
17	آراء المستفيدين في التكيف لكل مكتبة	57
18	آراء المستفيدين في تجهيزات الأمن والسلامة	62
19	آراء المستفيدين حول تجهيزات الأمن والسلامة كلاً حسب المكتبة التي تخدمه	63
20	آراء المستفيدين في الأثاث	70
21	آراء المستفيدين حول المقاعد لكل مكتبة	71
22	آراء المستفيدين حول المناضد لكل مكتبة	72
23	آراء المستفيدين حول خلوات لكل مكتبة	73
24	التجهيزات المتوافرة في مكتبات الدراسة	75
25	آراء المستفيدين حول تجهيزات المكتبة المتوافرة	76
26	آراء المستفيدين في تجهيزات الحاسب الآلي لكل مكتبة	77

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
27	آراء المستفيدين في تجهيزات العرض المرئي لكل مكتبة	78
28	آراء المستفيدين في تجهيزات النسخ والتصوير لكل مكتبة	79
29	أعداد العاملين في مكاتب الدراسة	87
30	مؤهلات العاملين	89
31	نسبة العاملين المتخصصين في مجال المكتبات إلى غير المتخصصين	91
32	الاستعانة بأخصائي المكتبات في الوصول إلى المعلومات	94
33	نوع المساعدة المطلوبة من العاملين بالمكتبة	94
34	إتقان العاملين بالمكتبة لبعض الخدمات حسب رأي المستفيدين	95
35	مجموعات مكاتب الكليات الطبية محل الدراسة	115
36	القنوات التي يستعين بها المستفيدون عند قصور المكتبة عن توفير أوعية المعلومات لهم	117
37	أشكال أوعية المعلومات التي يحتاجها المستفيدون	118
38	حاجة المستفيدين لخدمة الإعارة وتلبية المكتبة لها	132
39	الحاجة إلى خدمة الإعارة في كل مكتبة	133
40	تلبية خدمة الإعارة في كل مكتبة	134
41	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته لخدمة الإعارة	135
42	نوع المطالعة الذي يفضله المستفيدين	135
43	سبب تفضيل الإعارة الخارجية	136
44	مناسبة العدد المسموح باستعارته من أوعية المعلومات	137
45	الصعوبات التي تواجه المستفيدين في أثناء استعارة أوعية المعلومات	137
46	حاجة المستفيدين للخدمة المرجعية و تلبية المكتبة لها	139
47	الحاجة إلى الخدمة المرجعية في كل مكتبة	140
48	تلبية الخدمة المرجعية في كل مكتبة	141
49	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى الخدمة المرجعية	142
50	نوع الخدمة المرجعية التي يحتاج إليها المستفيد	142
51	الطريقة التي يُردُّ بها على استفسارات المستفيدين	143
52	الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الخدمة المرجعية	144
53	حاجة المستفيدين إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية و تلبية المكتبة لها	146
54	الحاجة إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية في كل مكتبة	147

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
55	تلبية خدمة الوسائل السمعية والبصرية في كل مكتبة	148
56	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية	149
57	الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمة الوسائل السمعية والبصرية	149
58	حاجة المستفيدين إلى خدمة التصوير والنسخ و تلبية المكتبة لها	150
59	الحاجة إلى خدمة النسخ والتصوير في كل مكتبة	152
60	تلبية خدمة النسخ والتصوير في كل مكتبة	153
61	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة النسخ والتصوير	154
62	الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمة النسخ والتصوير	154
63	حاجة المستفيدين إلى خدمة إرشاد المستفيدين و تلبية المكتبة لها	155
64	الحاجة إلى خدمة إرشاد المستفيدين في كل مكتبة	156
65	تلبية خدمة إرشاد المستفيدين في كل مكتبة	157
66	خدمات إرشاد المستفيدين التي تقدمها المكتبة	158
67	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة إرشاد المستفيدين	159
68	حاجة المستفيدين إلى خدمة الترجمة و تلبية المكتبة لها	160
69	الحاجة إلى الخدمة الترجمة في كل مكتبة	161
70	تلبية خدمة الترجمة في كل مكتبة	162
71	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الترجمة	163
72	الصعوبات التي تواجه المستفيدين في خدمة الترجمة	163
73	حاجة المستفيدين إلى خدمة التكشيف والاستخلاص و تلبية المكتبة لها	166
74	الحاجة إلى خدمة التكشيف والاستخلاص في كل مكتبة	167
75	تلبية خدمة التكشيف والاستخلاص في كل مكتبة	168
76	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة التكشيف والاستخلاص	169
77	حاجة المستفيدين إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية و تلبية المكتبة لها	171
78	الحاجة إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية في كل مكتبة	172
79	تلبية خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية في كل مكتبة	173
80	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية	174
81	إمكانية البحث في الشبكة العنكبوتية المتاحة بواسطة المستفيد نفسه	174
82	الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمة الشبكة العنكبوتية	175

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
83	الطريقة التي يفضلها المستفيدون في خدمة الإحاطة الجارية	177
84	حاجة المستفيدين إلى خدمة الإحاطة الجارية و تلبية المكتبة لها	178
85	الحاجة إلى خدمة الإحاطة الجارية في كل مكتبة	179
86	تلبية خدمة الإحاطة الجارية في كل مكتبة	180
87	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الإحاطة الجارية	181
88	حاجة المستفيدين إلى خدمة البث الانتقائي وتلبية المكتبة لها	182
89	الحاجة إلى خدمة البث الانتقائي في كل مكتبة	183
90	تلبية خدمة البث الانتقائي في كل مكتبة	184
91	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البث الانتقائي	184
92	الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات و تلبية المكتبة لها	186
93	الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر في كل مكتبة	187
94	تلبية خدمة الوصول المباشر في كل مكتبة	188
95	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات	189
96	الحاجة إلى خدمة البحث على الخط المباشر و تلبية المكتبة لها	190
97	الحاجة إلى خدمة البحث على الخط المباشر في كل مكتبة	191
98	تلبية خدمة البحث على الخط المباشر في كل مكتبة	192
99	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البحث على الخط المباشر	193
100	الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر وتلبية المكتبة لها	194
101	الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر في كل مكتبة	195
102	تلبية خدمة البحث على الخط غير المباشر في كل مكتبة	196
103	العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر	197
104	الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمات المعلومات	203
105	الصعوبات التي تواجه المستفيد في الوصول إلى المعلومات بكفاءة	204
106	مقترحات المستفيدين للتغلب على الصعوبات	206

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
21	الهيكل التنظيمي للجامعات	1
88	عدد العاملين	2
90	مؤهلات العاملين	3

# خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية

## دراسة وصفية تحليلية

### إعداد

نبيل عبدالله أبوبكر عطية النائلي

### المشرف

د. صالح محمود الشريدي

### مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مكتبات الكليات الطبية في جامعات بنغازي وطرابلس وعمر المختار، من أجل التعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة لمستخدميها. ولقد وظفت الطريقة الوصفية التحليلية لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من بينها: عدم وجود سياسة لتطوير مجموعات المكتبات ، وتوقف التزويد في جميع هذه المكتبات ، وتوقف معظم خدمات المعلومات، وضعف خدمات المعلومات المقدمة. بالإضافة إلى ذكر العديد من التوصيات التي أبدتها المكتبات المستهدفة لتشمل: إنشاء مباني للمكتبات الصغيرة ، وتوفير المواد العلمية الحديثة اللازمة ، وتخصيص ميزانيات لها، ورفع مستوى الموظفين من خلال إعداد الدورات التدريبية لهم ، وأخيرا رفع مستوى الخدمات المقدمة. الإنترنت والخدمات المساعدة مثل خدمة النسخ والتصوير.

## الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- عينة الدراسة
- المعالجة الإحصائية
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- الدراسات السابقة
- صعوبات الدراسة

## المقدمة

غني عن البيان أن الغرض من وجود المكتبة الجامعية هو الإسهام في تحقيق رسالة الجامعة وتحقيق غاياتها وأهدافها، وذلك من خلال تقديم الخدمات الفاعلة، وبما يكفل رضا المجتمع الجامعي الذي قامت من أجله. وبما أنّ مكتبات الكليات الطبية من أهم شرائح المكتبات الجامعية، التي يلزم أن توفر لمجتمعاتها الخدمات المتطورة، والمصادر العلمية الحديثة اللازمة للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، بات من اللازم العمل على الاهتمام بها؛ كي تسهم في تحقيق غايات وأهداف الجامعة التي تنتمي إليها، والتي بدورها سترفع من المستوى العلمي للمستهدفين بخدماتها، الذي ينتج عنه - بالتالي - الارتقاء بصحة المجتمع ووعي أفرادهِ.

من هذا المنطلق سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على مكتبات الكليات الطبية في ليبيا؛ بغرض تشخيص حالها، ومعرفة ما تقدمه لروادها من خدمات، ومدى الرضا عنها، وقد قسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول يسبقها الإطار النظري، وقد جاء هذا التقسيم على النحو الآتي :

**الفصل الأول:** وهو عبارة عن نظرة تاريخية لنشأة الجامعات الليبية موضوع الدراسة وهي: جامعة بنغازي، وجامعة طرابلس، وجامعة عمر المختار، مسبقة بنشأة الجامعة الليبية قبل التجزئة. ويليه الحديث عن نشأة مكتبات الكليات الطبية فيها، بالإضافة إلى مجتمع الدراسة.

**الفصل الثاني:** يتناول المقومات المادية للمكتبات محل الدراسة، وذلك من حيث: الموقع، والمبنى، والمساحات، والبيئة الداخلية.

**الفصل الثالث:** يتناول التنظيم الإداري والمالي لمكتبات الدراسة، مبيناً النسق المتبع في كل مكتبة، وإدارتها، وأقسامها، ومواعيد العمل فيها، والعاملين من حيث الحجم والمؤهلات العلمية، ويلي ذلك بيان الجانب المالي.

**الفصل الرابع:** يتناول مجموعات كل مكتبة من حيث أسس الاختيار ومسؤوليته، ونظام التزويد، وحجم المجموعات، وأسس تنظيمها وعرضها.

**الفصل الخامس:** يتناول خدمات المعلومات بعامه، وما يقدم منها من قبل مكاتب الدراسة. وتنتهي الدراسة بخاتمة تتضمن المشاكل والصعوبات التي تواجه المستفيدين من المكاتب، كما جاءت عن ردودهم، بالإضافة إلى مقترحاتهم للتغلب على هذه الصعوبات والمشاكل، يلي ذلك طرح للنتائج والتوصيات، مع ثبت بالمصادر والملاحق.

### مشكلة الدراسة :

لقد وُجدت المكتبة الجامعية لتكون رافداً للدراسة الجامعية، وداعمةً للبحث العلمي، وهذا يتطلب نوعاً مميزاً من الخدمات، لنيل رضا المستفيدين، وهذا يعد أسمى غايات هذه المكتبة. ومن خلال الزيارات الميدانية لبعض المكاتب الجامعية الطبية في ليبيا، تبين أن التردد عليه ليس بالحجم الذي يجب أن يكون مما يشعر المرء بما يقارب العزوف الشديد عن ارتياد هذه المكاتب. ومن خلال إلقاء بعض الأسئلة على بعض من يفترض أنهم ينتفعون من مكاتب الكليات الطبية ومن جرت مقابلتهم عشوائياً داخل هذه المكاتب وخارجها اتضح أن أسباب قلة التردد إنما تكمن في نقص الخدمات التي كان من المتوقع أن تقدمها هذه المكاتب.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1) ما مدى كفاية المكاتب الجامعية الطبية في ليبيا لأداء الخدمات اللازمة للمستفيدين بها؟
- 2) هل يتوافق مستوى ما تقدمه مع متطلبات الدراسة والبحث العلمي، وبما يتماشى مع المرحلة الحالية؟

- 3) ما حجم تردد فئات المجتمع المستهدف عليها؟

4) ما مدى رضا هذه الفئات عن الخدمات ومستوى الأداء؟

5) ما مدى كفاية المجموعات من حيث الكم والشكل والجودة؟

ومما تقدم، ولكي يصل المرء إلى حقيقة ذلك رأى الطالب دراسة واقع هذه المكتبات عن كثب؛ للخروج بنتائج قد تسهم في رفع مستوى هذه المكتبات وخدماتها، وبما يسهم في الرضا عنها وهو الغاية المرجوة.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى توفير صورة واضحة المعالم عما تقدمه مكتبات الكليات الطبية في عدد من الجامعات الليبية، وفي أنحاء متفرقة من البلاد؛ وصولاً إلى تقرير مدى جودتها من عدمه وفقاً للمعايير المعروفة، مع بيان آراء المستفيدين من هذه الخدمات ومدى رضاهم عنها. وهي أول دراسة في ليبيا تتناول أكثر من مكتبة من هذه النوعية دفعة واحدة في محاولة للمقارنة بين هذه المكتبات لمعرفة أقربها لمعايير الجودة في المجموعات والخدمات.

### أهداف الدراسة:

1. تشخيص واقع مكتبات الكليات الطبية ببعض الجامعات الليبية المختارة للدراسة.
2. إبراز أهم الخدمات التي تقدمها.
3. الكشف عن الدور الذي تؤديه؛ خدمةً للبحث العلمي.
4. معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم .
5. معرفة حجم التردد عليها، وأسباب العزوف في حال وجوده .

## أدوات جمع البيانات:

اعتمد الطالب في جمع بياناته على الأدوات الآتية :

أ. الاستبانة: وهي الأداة المتعارف عليها، والأكثر استخداماً في التعرف على آراء عينة الدراسة، حول ما تقدمه المكتبات من خدمات، وجدوى هذه الخدمات في تلبية متطلباتهم، وقد قام الطالب بتوزيع (410) استمارة على عينة الدراسة، وجمع منها (380) استمارة، واستبعد منها (23) استمارة؛ بسبب عدم اكتمال جزء كبير من الإجابات؛ ليصل عدد الصالح منها إلى (357) استمارة، أي بنسبة (87.1%) وهو ما تم تحليله فعلياً، وقبل أن تُوزع هذه الاستمارات قام الطالب بعرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس؛ لتحكيمها، وهم:

الاسم	القسم	الكلية	الجامعة
أ.د/ إبراهيم أحمد المهدي	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة بنغازي
د/ إدريس القباني	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة بنغازي
د/ عزة المنصوري	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة بنغازي
د/ رجاء الحاسي	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة بنغازي
د/ منى السنوسي	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة عمر المختار
د/ عبدالمنعم الميهوب	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة عمر المختار
د/ حسين بوغزاله	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة عمر المختار
د/ محمد عودة عليوي	قسم علم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة البصرة (العراق)
د/ محمد مسعود ميكائيل	قسم علم الإحصاء	كلية العلوم	جامعة بنغازي
د/ محمد أبو عروش	قسم علم النفس	كلية الآداب	جامعة بنغازي

وقد أبدوا ملاحظاتهم بالخصوص، والتي تم وضعها بالحسبان، كل ذلك كان بعد مراجعة

الاستمارة مع المشرف على الدراسة واتباع توجيهاته .

ب. الزيارات الميدانية: قام الطالب بزيارة مكتبات الدراسة وعددها أربعة عشر مكتبة طبية؛ للوقوف على واقعها وتدوين ما لوحظ فيها.

ج. المقابلات الشخصية: تم إجراء مقابلات شخصية مع أمناء هذه المكتبات وبعض موظفيها، وتدوين كل ذلك؛ للإفادة منه فيما يتعلق بواقع المكتبات وسير العمل بها .

د. قائمة المراجعة: حيث قام الطالب بإعداد قائمة مراجعة لمساعدته في عملية جمع البيانات أثناء الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية.

هـ. الإنتاج الفكري: حيث استعان الطالب بالعديد من مصادر المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة؛ لدعم ما جاء فيها من معلومات.

### عينة الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوب العينات في توزيع الاستبانة في هذه الدراسة، وقد اعتمدت العينة الطبقية النسبية؛ وذلك لان مجتمع الدراسة مكون من طبقات مختلفة هم: أعضاء هيئة التدريس، والمعيدون وطلبة الدراسات العليا، وطلبة السنوات الأخيرة من المرحلة الدراسية الأولى (البكالوريوس)، حيث وصل هذا المجتمع ككل إلى 14766 فرد، ونظراً لوجود تفاوت في توزيع أفراد العينة على الجامعات المدروسة تم حساب نسبة أفراد كل جامعة من المجتمع الكلي؛ لتوزيع على أساسها استمارات الإستبانة، حيث جاء توزيع أفراد مجتمع كل جامعة مع نسبتهم من المجتمع الكلي كما يأتي:

1. 3789 لجامعة بنغازي ونسبتهم من المجتمع الكلي 25.7%.
2. 9996 لجامعة طرابلس ونسبتهم من المجتمع الكلي 67.7%.
3. 981 لجامعة عمر المختار ونسبتهم من المجتمع الكلي 6.6%.

وفقاً لجدول توزيع العينات الذي وضعه كل من كريجسي ومورجان (Krejci & Morgan) فإن عينة الدراسة تصل إلى 375 فرد، و أعدت لهذه الدراسة 410 استمارة استبانة وزعت عشوائياً على هذا المجتمع، وكان نصيب كل جامعة منها كما يلي:

106 لجامعة بنغازي.

270 لجامعة طرابلس.

34 لجامعة عمر المختار.

والجدول (1) يوضح هذا التوزيع على مجتمع الدراسة

جدول (1) مجتمع الدراسة وفئة المستفيدين من الخدمات

الجامعة	أعضاء هيئة تدريس	المعيدون وطلبة دراسات عليا	طلاب سنة التخرج والسنة التي قبلها	المجموع	%
بنغازي	258	688	2843	3789	25.7%
طرابلس	1065	831	8100	9996	67.7%
عمر المختار	153	160	668	981	6.6%
المجموع	1476	1679	11611	14766	100%
%	10%	11.4	78.6%	100%	

### المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد على برنامج "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" SPSS في عملية تحليل استمارات الإجابات واستخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات المستفيدين ثم احتساب الوسط المرجح لهذه التكرارات حيث وضعت القيم على النحو التالي:

- للمقياس الخماسي تبدأ الدرجات من (4) وتندرج نزولاً إلى (0) وتحسب بالمعادلة:

$$[(X \times 4) + (X \times 3) + (X \times 2) + (X \times 1) + (X \times 0)] \div N$$

- للمقياس الرباعي تبدأ الدرجات من (3) وتتدرج نزولاً إلى (0) وتحسب بالمعادلة:

$$[(X \times 3) + (X \times 2) + (X \times 1) + (X \times 0)] \div N$$

- للمقياس الثلاثي تبدأ الدرجات من (2) وتتدرج نزولاً إلى (0) وتحسب بالمعادلة:

$$[(X \times 2) + (X \times 1) + (X \times 0)] \div N$$

حيث  $X$  تعني التكرار (ك)، و  $N$  تعني المجموع.

### منهج الدراسة:

وفقاً لطبيعة الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على دراسة المشكلة كما هي في الواقع، ووصف وضعها الراهن، وهو يهتم بالتعرف على المشكلة عن طريق وصف ظواهرها، وخصائصها، وطبيعتها، ومعرفة أسبابها، وسبل التحكم فيها، معتمداً على تجميع البيانات، وبالتالي استخلاص النتائج لغرض معالجة المشكلة، ومن ثم تعميم النتائج طبقاً لمجموعة من القواعد الخاصة بجمع المعلومات والحقائق، وتصنيفها، ومقارنتها، وتفسيرها<sup>(1)</sup>.

### حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** غطت الدراسة مكاتب الكليات الطبية بكل من: جامعة بنغازي، وجامعة طرابلس، وجامعة عمر المختار كعينة عن الجامعات الليبية، مع استثناء كلية التقنية الطبية بجامعة بنغازي، وكليتي التمريض وطب الأسنان في جامعة عمر المختار؛ وذلك لأنها استحدثت خلال العام الجامعي 2016/2017 ولا توجد بها مكاتب.

---

(1) محمد عوض العايدي . إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة مناهج البحث. القاهرة: مركز الكتاب، 2005. ص ص 69 - 70.

• **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الكليات الطبية في ليبيا.

• **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من عام 2014 وحتى عام 2018.

### الدراسات السابقة:

#### أولا : الرسائل العلمية:

1. دراسة ميساء محروس أحمد مهران<sup>(1)</sup> بعنوان:

(أنماط الإفادة من خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات في القطاع الصحي بمحافظة الإسكندرية: دراسة تحليلية)

تعرضت هذه الدراسة لخمس عشرة مكتبة صحية واقعة بمحافظة الإسكندرية، وتناولتها من حيث النشأة، والمجموعات، والخدمات التي تقدمها، والرواد وغيرها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج؛ من بينها: عدم كفاية مساحة المكتبات، إتباع المكتبات المدروسة بعض المعايير لاختيار مجموعاتها، ضالة الميزانية، تقديم المكتبات معظم خدمات المعلومات لروادها، ارتفاع حجم تردد الرواد على المكتبة خلال عام 1995. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتصميم مباني المكتبات الصحية، وتوفير خدمات المعلومات المتطورة، والاهتمام بتقديم خدمة الترجمة.

---

<sup>(1)</sup> ميساء محروس أحمد مهران. أنماط الإفادة من خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات في القطاع الصحي بمحافظة الإسكندرية: دراسة تحليلية. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 1999. (رسالة دكتوراه غير منشورة)

2. دراسة صالح محمود الشريدي<sup>(1)</sup> بعنوان:

( مكتبات جامعة قاريونس : دراسة ميدانية للخدمات و المستفيدين )

وقد تعرض الباحث في هذه الدراسة إلى واقع مكتبات جامعة قاريونس؛ بهدف التعرف على مجتمع المستفيدين، و سماته، ومدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية، وكيفية بناء المجموعات، وتوازن موضوعاتها بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين، ومعرفة الخدمات المقدمة، ومدى الرضا عنها.

تتوافق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المنهج وبعض الموضوعات المتناولة، وقد أفاد منها الطالب فيما يخص تصميم الدراسة والاستبانة.

3. دراسة منى فضل الله السنوسي<sup>(2)</sup> بعنوان:

( مدى الإفادة من المكتبات الطبية بمدينة بنغازي: دراسة تحليلية لاتجاهات الرواد ) .

تتناول الدراسة المكتبات الطبية بمدينة بنغازي من خلال بيان مدى إسهامها في تقديم خدمات معلوماتية لروادها، والتعرف على اتجاهات الرواد، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها:

أ. عدم وجود أهداف واضحة، ومكتوبة تسعى المكتبات الطبية إلى تحقيقها.

ب. ضآلة الميزانية، وعدم وجود سياسة لتنمية المجموعات.

ج. ضعف الخدمات التي تقدمها المكتبات.

د. أن نسبة الإفادة من المكتبات متوسطة حيث تصل إلى 50 %.

---

(1) صالح محمود الشريدي. مكتبات جامعة قاريونس: دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين. القاهرة: جامعة

القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2000. (رسالة دكتوراه غير منشورة)

(2) منى فضل الله السنوسي. مدى الإفادة من المكتبات الطبية بمدينة بنغازي: دراسة تحليلية لاتجاهات الرواد. البيضاء: جامعة عمر المختار. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2007 (رسالة ماجستير غير منشورة).

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الطالب في كونها تتناول الخدمات التي تقدمها المكتبات الطبية بجامعة بنغازي كجزء من الدراسة، وتختلفان في أن دراسة الطالب تدرس مكتبات الكليات الطبية لأكثر من جامعة ليبية .

4. دراسة سهام عميمور<sup>(1)</sup> بعنوان:

( المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل ).

سلطت هذه الدراسة الضوء على دور المكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية، ومدى الاستفادة منها في إعداد البحوث ، بالإضافة إلى إسهامها في إثراء البحث العلمي وتطويره . وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج؛ من بينها: عدم إسهام المكتبات الجامعية في تطوير البحث العملي؛ بسبب تدني مستوى الخدمات المقدمة، كما تواجه المكتبات الجامعية صعوبات مادية تحول دون تطبيق التقنية في خدماتها، وعدم رضا الرواد عن خدماتها. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المسؤولين بالجانب التقني داخل المكتبة، وتوفير الميزانية الكافية، تكوين الباحثين في مجال تقنية المعلومات، وتوفير الأرضية المناسبة للتحكم في البيئة الإلكترونية.

5. دراسة وائل محمد سالم بالأشهر<sup>(2)</sup> بعنوان:

(خدمات المعلومات في مكتبات شركة الخليج العربي للنفط (بنغازي): دراسة تحليلية تقويمية).

---

(1) سهام عميمور . المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة. قسم المكتبات والمعلومات، 2012. (رسالة ماجستير غير منشورة)

(2) وائل محمد سالم بالأشهر . خدمات المعلومات في مكتبات شركة الخليج العربي للنفط (بنغازي) : دراسة تحليلية تقويمية . بنغازي : جامعة قاريونس. قسم المكتبات والمعلومات، 2007. (رسالة ماجستير غير منشورة) ..

تناولت هذه الدراسة مكنتبات شركة الخليج العربي للنفط في مدينة بنغازي من حيث واقعتها وبنيتها المادية، والخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها، واعتمدت في ذلك على السجلات بالمكنتبات، بالإضافة إلى الاستبانة، والمقابلات الشخصية، وتوصلت إلى عدد من النتائج؛ أهمها: عدم توافر سياسة مكتوبة لبناء المجموعات، وعدم توافر متخصصين في مجال المكنتبات والمعلومات، وعدم توافر الخدمات الأساسية مثل الترجمة والتكشيف والاستخلاص والإحاطة الجارية، مع صغر الحيز المكاني لهذه الخدمات.

وقد اقترحت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات؛ من أهمها: تنظيم عملية الإعارة وإجراءاتها، والرفع من مستوى الخدمات المتوافر، وتوفير الخدمات غير المتوافرة ، وتوفير شبكة إنترنت.

### **ثانيا : مقالات الدوريات :**

دراسة سالم بن محمد السالم<sup>(1)</sup> بعنوان:

( المكنتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية : دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين ).

تعالج هذه الدراسة موضوع خدمات المستفيدين في المكنتبات الجامعية السعودية حيث تقدم لمحة موجزة عن مسيرة التعليم العالي في المملكة وتاريخه، ابتداءً من إنشاء أول كلية (كلية الشريعة)، وصولاً إلى باقي الكليات، وظهور المكنتبات المصاحبة لها، ومن ثم استعراض الخدمات التي تقدمها، وانتهت الدراسة إلى بعض النتائج؛ منها: أن تلك المكنتبات تشكو بشكل عام من ضعف خدماتها، وعدم التزامها بالمعايير المتعارف عليها، وأنها تتسم بالبساطة، ولم تصل إلى الخدمات المتطورة التي تلبى الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين .

---

(1) سالم محمد السالم. المكنتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين في اللجنة العلمية للنشر (محرر). خدمات المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص ص

تتفق هذه الدراسة ودراسة الطالب موضوعيا، حيث تعالجان الخدمات التي تقدمها المكتبات، غير أنهما تختلفان في أن هذه الدراسة مطروحة على المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية.

### صعوبات الدراسة:

واجهت الطالب أثناء إعداده لهذه الدراسة عدة صعوبات منها:

1. قلة مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وصعوبة الحصول عليها داخل البلاد، وخاصة المصادر الأجنبية.

2. عدم تعاون بعض موظفي مكتبات الدراسة، وصعوبة الوصول إلى بعض الأقسام فيها.

3. إقبال بعض مكتبات الدراسة، مما أجبر الطالب على التردد المستمر عليها، واللجوء إلى العلاقات الشخصية؛ لكي يستطيع الدخول إليها .

4. قلة تعاون البعض من عينة الدراسة في عملية الإجابة على استمارات الاستبانة، من قبل أعضاء هيئة التدريس خاصة، والإجابة عنها إجابات ناقصة، أو إجابة بعضهم بعبارات لا علاقة لها بموضوع الدراسة، مما اضطر الطالب إلى استبعاد بعض الاستمارات، أو إرجاعها فارغة مما أوجب على الطالب إعادة توزيعها مرة ثانية.

5. إهمال عينة الدراسة للرد على الاستمارات في الوقت نفسه، والرجوع في موعد لاحق، متذرعين بضيق الوقت، مما أدى إلى ضياع بعض الاستمارات.

6. رفض العديد من عينة الدراسة الإجابة عن أسئلة الاستمارة؛ وذلك لأنه - على حد قولهم - لا علاقة لهم بهذا الموضوع، وبعضهم من طلبة الطب البشري بجامعة طرابلس وبنغازي خاصة، واعتذار مجموعة أخرى؛ لعدم ترددهم على المكتبة، وجهلهم بما فيها، وهم من فئة أعضاء هيئة التدريس.

## الفصل الأول

- الجامعة الليبية أساس الجامعات الحالية.
- جامعة بنغازي - نشأتها ومكتبات كلياتها الطبية.
- جامعة طرابلس - نشأتها ومكتبات كلياتها الطبية.
- جامعة عمر المختار - نشأتها ومكتبات كلياتها الطبية.
- مجتمع المستفيدين من المكتبات ( فئاتهم وحجم تردهم ).

## تمهيد :

يتناول هذا الفصل تاريخ نشأة الجامعة الليبية وتطورها، مع الإشارة - بشكل محدود- إلى نشأة الجامعات الثلاث موضوع الدراسة؛ وهي: جامعات بنغازي، وطرابلس، وعمر المختار، ونشأة مكاتب الكليات الطبية في كل جامعة منها.

## الجامعة الليبية

ليبيا ومع ما مرت به من فترات تاريخية وحروب إبان الحكم العثماني والقرماني والإيطالي كانت تعيش حالة من الجهل، حيث إنَّ الشعب في تلك الأثناء كان يطمح لتوفير حاجاته الأساسية من الطعام والشراب، ولم يلتفت كثيرا إلى التعليم؛ خاصة التعليم العالي، فقد كان عاكفا على تعلم القراءة والكتابة في زوايا تحفيظ القرآن الكريم ، وقد سعى الوطنيون إلى الإسهام في نشر التعليم المدرسي، وإن كان في نطاقات ضيقة. ومع بدايات الاستقلال واستقرار الحياة شرعَ في نشر التعليم المدرسي على نطاقاتٍ واسعةٍ، فكان التعليم الأساسي والثانوي، ثم التوجه إلى التعليم العالي، فكانت الجامعات والمعاهد .

ففي عام 1950م تأسست كلية لتخريج المعلمين في طرابلس، وعام 1952م أنشئت دار المعلمين في برقة، دار للمعلمات في طرابلس<sup>(1)</sup>. ثم جاءت فكرة تأسيس أول جامعة في ليبيا تحت مسمى الجامعة الليبية وكان ذلك بتاريخ 15 ديسمبر 1955 م وافتتحت أولى كلياتها - كلية الآداب والتربية - باحتفال أكاديمي مهيب<sup>(2)</sup>.

واتخذت الجامعة الليبية من قصر المنار في مدينة بنغازي مقرا لها، وافتتحت الجامعة رسميا يوم 22 يناير 1956م، وبدأت الدراسة فعليا صباح يوم الاثنين؛ الموافق 23 يناير 1956م بواحد وثلاثين طالبا<sup>(3)</sup>.

وبعد ست سنوات من إنشاء الجامعة الليبية؛ أي في عام 1961 م افتتحت الجامعة الإسلامية ، أو ما يعرف بجامعة محمد بن علي السنوسي في مدينة البيضاء، والتي كانت معهداً دينياً أُسس في عام 1952م.

(1) سالم الكبتي. من تاريخ الجامعة الليبية. ط 2. بنغازي: دار الساقية للنشر، 2013 . ص 23  
(2) مصطفى أحمد بن حليم . ليبيا انبعثت أمة وسقوط دولة. كولونيا : منشورات الجمل، 2003 . ص 381  
(3) سالم الكبتي . مصدر سابق . ص 33

وتوالى بعد ذلك وجود الكليات في مدن مختلفة تزامنا مع حالة التطور والاستقرار التي شهدتها البلاد آنذاك، حيث أسست كلية الاقتصاد أوائل عام 1957 م، وأنشئت كلية الحقوق عام 1962 وكلاهما بمدينة بنغازي، وكلية الزراعة عام 1966م، ثم كلية الهندسة عام 1967م، وكلاهما بمدينة طرابلس. وقد حرصت الجامعة على استقدام خيرة الأساتذة للقيام بالتدريس بهذه الكليات<sup>(1)</sup>.

وبتغيير نظام الحكم في ليبيا عام 1969م، وتحديدًا بتاريخ أول أغسطس 1973م شطرت الجامعة الليبية إلى جامعتين، إحداهما في مدينة بنغازي وتسمت بجامعة بنغازي، والثانية في مدينة طرابلس وتسمت جامعة طرابلس، وضم لكل منهما الكليات القريبة منها، فضم إلى جامعة بنغازي ما يقع في شرق البلاد، وضم إلى جامعة طرابلس ما يقع في غربها<sup>(2)</sup>.

وبهذا أضحت العديد من المدن بها جامعة قائمة بذاتها؛ ويمكن إجمال نشأة هذه الجامعات باختصار في الآتي:

(1) جامعة بنغازي (جامعة قاريونس): مقرها مدينة بنغازي، وكانت نشأتها بنشأة الجامعة الليبية في عام 1955م؛ بكلية الآداب، وقد أكملت مسيرتها العلمية تحت مسمى جامعة بنغازي منذ عام 1973.

(2) جامعة طرابلس (جامعة الفاتح): ومقرها في مدينة طرابلس، وبدأت مسيرتها العلمية بكلية العلوم التابعة للجامعة الليبية في عام 1957م، قبل أن تنفصل عنها هي الأخرى عام 1973م.

(3) جامعة عمر المختار: وانطلقت في عام 1985م، بكلية الزراعة التي أنشئت عام 1957م كإحدى كليات الجامعة الليبية في مدينة البيضاء.

(1) مصطفى أحمد بن حليم . مصدر سابق . ص 382

(2) صالح محمود الشريدي. مكتبات جامعة قاريونس. مصدر سابق. ص 18 - 19.

- (4) جامعة محمد بن علي السنوسي: أسست كجامعة رسمية للعلوم الإسلامية في عام 1960م، بعد أن كانت بدايتها كزاوية دينية لتعليم العلوم الإسلامية في مدينة البيضاء.
- (5) جامعة سبها: تأسست عام 1976م، كفرع لكلية التربية بجامعة طرابلس، وبموجب قرار اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي رقم (187) لسنة 1983م استقلت عن جامعة طرابلس، لتكون جامعة مستقلة بذاتها، وموقعها مدينة سبها، وضمت الجامعة 15 كلية تتوزع على عدد من الشعبيات في الجنوب الليبي، بموجب قرار أصدرته اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي عام 2005م بشأن توزيع كليات الجامعة.
- (6) جامعة مصراتة: تأسست في عام 1983م بافتتاح قسم هندسة المعادن التابع لجامعة طرابلس، وفي عام 1984م تم افتتاح كلية العلوم الإنسانية، قبل أن تستقل الجامعة بذاتها في 7 أكتوبر 2003م.
- (7) جامعة الزاوية (جامعة السابع من أبريل): بدأت الجامعة عام 1983م كفرع من فروع كلية التربية الأفريقية، واستقلت عنها عام 1988م، بموجب القرار رقم (35) لسنة 1988م الصادر عن اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي، ومن خلال قرار اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي رقم (2) لسنة 2005م ضمت الجامعة 18 كلية موزعة على شعبيات صبراته والزاوية و زوارة.
- (8) جامعة التحدي: تأسست في عام 1989م كفرع من فروع جامعة قاريونس، وظلت كذلك حتى صدور قرار اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي رقم (745) لسنة 1991م، والذي استقلت بموجبه عن جامعة قاريونس تحت اسم جامعة التحدي، ومقرها مدينة سرت.
- (9) الجامعة الأسمرية للعلوم الإنسانية: تم إقرارها رسمياً في عام 1993م، وفتحت أبوابها للتعليم النظامي الحديث في عام 1994م، ومقرها مدينة زليتن.

10) جامعة ناصر الأممية: وتأسست في عام 2001م، ومقرها مدينة ترهونة<sup>(1)</sup>.

ووفقاً للمادة 5 من قرار اللجنة الشعبية العامة رقم (207) لسنة 1369 و.ر، تم إقرار الهيكل

التنظيمي للجامعات الليبية؛ ويتكون من المكاتب والإدارات الآتية:

1. مكتب شؤون اللجنة.
2. مكتب الشؤون القانونية.
3. مكتب التوثيق والمعلومات.
4. مكتب التفثيش والمتابعة.
5. مكتب تنمية الموارد الذاتية.
6. مكتب الاستشارات الفنية.
7. مكتب التعاون الثقافي.
8. مكتب المراجعة الداخلية.
9. الإدارة العامة للمكتبات؛ وتضم:
  - أ. مكتب شؤون المكتبات والتوثيق.
  - ب. مكتب الطباعة والنشر والتعريب والمجلات العلمية.
  - ج. مكتب التوريد والتوزيع.
10. الإدارة العامة للدراسات العليا والتدريب؛ وتضم:
  - أ. مكتب الدراسات العليا.
  - ب. مكتب البعثات.
11. الإدارة العامة لشؤون أعضاء هيئة التدريس؛ وتضم:

(1) إنشاء الجامعات الليبية . استرجعت من <https://www.marefa.org> بتاريخ 2018/9/20.

- أ. مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس الوطنيين.  
ب. مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس غير الوطنيين.  
ج. مكتب إسكان أعضاء هيئة التدريس.  
12. الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية؛ وتضم:

- أ. مكتب الشؤون الإدارية.  
ب. مكتب الشؤون المالية.  
ج. مكتب الخدمات العامة.  
د. مكتب المشتريات والمخازن.

13. الإدارة العامة للشؤون الفنية والمشروعات؛ وتضم:

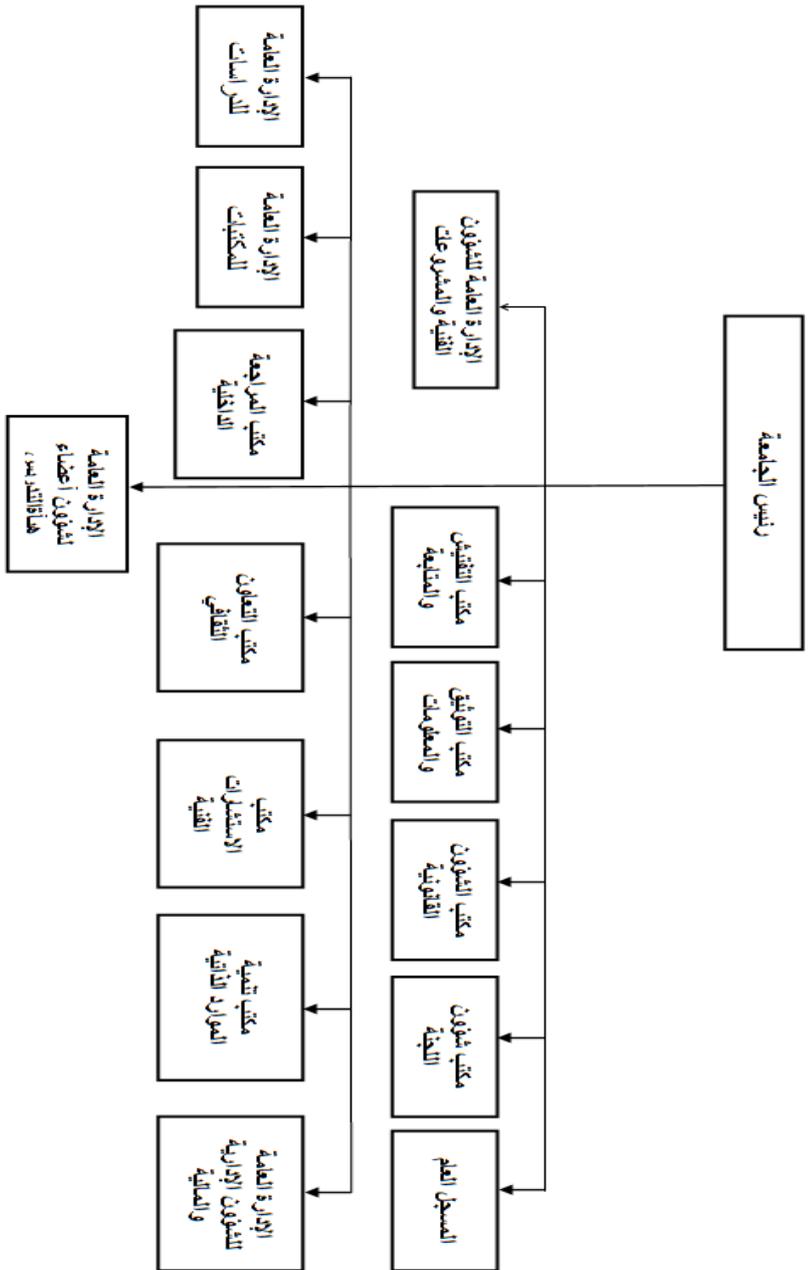
- أ. مكتب الشؤون الفنية.  
ب. مكتب المشروعات.

14. المسجل العام؛ ويتبعه:

- أ. مكتب التسجيل والدراسة والامتحانات.  
ب. مكتب النشاط العام وشؤون الإعاشة.  
ج. مكتب الوسائل التعليمية<sup>(1)</sup>.

وفي هذه الدراسة تم التعرض - بشيء من التفصيل - إلى الجامعات المنبثقة عن الجامعة الليبية ألا وهي: جامعة بنغازي بمدينة بنغازي، وجامعة طرابلس بمدينة طرابلس، وجامعة عمر المختار بمدينة البيضاء.

(1) الهيكل التنظيمي للجامعات الليبية. استرجعت من موقع شبكة قوانين الشرق <https://www.Eastlaws.com> بتاريخ 2018/9/29م.



شكل (1) الهيكل التنظيمي للجامعات

## جامعة بنغازي:

### نشأتها وتطورها:

تعتبر جامعة بنغازي الامتداد التاريخي للجامعة الليبية. فبعد شطر الجامعة الليبية إلى جامعتين، أخذت مسمى جامعة بنغازي، ثم تبدل الاسم فيما بعد إلى جامعة قاريونس. ومع انتفاضة فبراير استعادت اسمها (جامعة بنغازي) ثانية، ومن هنا يتبين أن بداية نشأتها هي بداية نشأة الجامعة الليبية ذاتها المؤرخة بـ 15 ديسمبر 1955م.

وفي العام الجامعي 1970/1971 بدأ أول عام دراسي بكلية الطب البشري<sup>(1)</sup>، وهي أيضا كانت تتبع الجامعة الليبية.

وبقرار وزاري في 25 ذي القعدة الموافق 30 ديسمبر 1972م افتتحت كلية العلوم؛ وبدأت الدراسة الفعلية بها في بداية العام الدراسي 74/75م، بعدد 120 طالبا<sup>(2)</sup>.

وفي 30 ديسمبر 1973م أنشئت كلية الهندسة<sup>(3)</sup>، وبدأت الدراسة بها في العام الجامعي 1974/1975م، وهو العام الذي تم افتتاح فيه كلية طب وجراحة الفم والأسنان بالجامعة، وهي الأولى من نوعها في ليبيا<sup>(4)</sup>، وفي عام 1976م غُيّر اسم الجامعة الليبية إلى جامعة قاريونس<sup>(5)</sup>، وفي عام 1978م غُيّر اسم كلية الحقوق إلى كلية القانون .

واستمرت الجامعة في نشاطها إلى أن افتتحت جامعة العرب الطبية في يوم الاثنين الموافق 17 ديسمبر 1984م كأول جامعة عربية متخصصة؛ تُعنى بالعلوم الطبية؛ لتضم كل من كلية الطب

(1) دليل جامعة العرب الطبية. ع 2. بنغازي : جامعة العرب الطبية ، 1989 – 1990 . ص 40

(2) الدليل العام لجامعة قاريونس . نورية صالح الصبيحي (وآخرون) . مراجعة سليمان محمد قرقوم (وآخرين).

بنغازي : جامعة قاريونس ، 1993 -1994. ص 269

(3) الدليل العام لجامعة قاريونس. المصدر نفسه . ص 449

(4) دليل جامعة العرب الطبية . مصدر سابق . ص 82

(5) جامعة بنغازي استرجعت من [uob.ed.ly](http://uob.ed.ly) بتاريخ 2019/12/19

البشري وكلية طب الأسنان اللتان فُصلتا عن جامعة قاريونس، وفي العام ذاته صدر قرار بإنشاء كلية الصيدلة لتُضمَّ إلى جامعة العرب الطبية.

وبموجب قرار اللجنة الشعبية العامة رقم 586 لسنة 1986 تقرر إنشاء المعهد العالي للتقنية الطبية، ومقره مدينة بنغازي، ويتبع جامعة العرب الطبية<sup>(1)</sup>.

بعد ذلك بفترة افتتحت كلية الصيدلة، وكان ذلك في عام 1989 / 1990<sup>(2)</sup>م.

وافتتحت كلية الصحة العامة في عام 1994م، ولكنها استقبلت أول دفعة لها عام 1995م<sup>(3)</sup>.

وفي عام 2004 م افتتحت كلية التربية التي كانت من مكونات كلية الآداب.

وفي عام 2006م افتتحت كلية تقنية المعلومات بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي رقم (27) لسنة 2006 م<sup>(4)</sup>.

وفي يوم 17 يناير 2007 تقرر ضم المعهد العالي للتمريض؛ ليكون كليةً تابعةً لجامعة العرب الطبية آنذاك، وذلك بموجب القرار رقم (8) لسنة 2007، وكان إنشاء المعهد في عام 1994م، وبقرار من مجلس الوزراء رقم (431) لسنة 2015م أنشئت كلية التقنية الطبية، وذلك خلال اجتماع عقده المجلس بتاريخ 1 ديسمبر 2015م<sup>(5)</sup>.

وبعد ثورة السابع عشر من فبراير استعادت الجامعة اسمها الأصلي؛ جامعة بنغازي، وذلك بناء على قرار مجلس إدارة الجامعة .

(1) دليل جامعة العرب الطبية . المصدر نفسه . ص 92

(2) دليل جامعة العرب الطبية. ع 4. بنغازي : جامعة العرب الطبية ، 1993 – 1994 . ص 134

(3) تأسيس كلية الصحة العامة . استرجعت في 2016/6/7

[https://m.facebook.com/publicHeath.ofMedical.Benghazi.Universty/about?expand\\_all=1](https://m.facebook.com/publicHeath.ofMedical.Benghazi.Universty/about?expand_all=1)

(4) مكتب مدير الشؤون الإدارية والمالية . كلية تقنية المعلومات . جامعة بنغازي

(5) المبروك الشقاعي. مسجل كلية التمريض. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ 4 / 10 / 2016.

• نشأة مكنتبات الكليات الطبية بجامعة بنغازي :

توجد بجامعة بنغازي خمس مكنتبات جامعية طبية هي :

المكتبة المركزية للكليات الطبية :

وهي أقدم وأكبر مكتبة جامعية طبية بجامعة بنغازي، و تعود بداياتها إلى عام 1970م، بوصفها مجموعة متخصصة من مجموعات المكتبة المركزية بجامعة قاريونس، وبافتتاح جامعة العرب الطبية عام 1984م، انتقلت هذه المجموعة إلى المقر الجديد بمبنى الجامعة المذكورة، وبذلك استقلت عن المكتبة المركزية لجامعة قاريونس (سابقاً)؛ لتكون مكتبة مركزية للكليات الطبية. ويتبدل الوضع السياسي في البلاد، طرأت بعض التغيرات في كثير من مؤسسات الدولة، ولم تكن الجامعات الليبية عامة مستثناة من ذلك، حيث تبدلت التسميات ثانية سواء في المناصب الإدارية أو التبعيات، أو الاختصاصات، وهكذا عادت الكليات الطبية لتتضوي تحت الجامعة الأم (جامعة بنغازي)، وبذلك عادت التبعية الإدارية للمكتبة إلى الإدارة العامة للمكنتبات والطباعة والنشر بالجامعة المذكورة<sup>(1)</sup>.

مكتبة كلية الصيدلة :

كانت نشأتها مرافقة لنشأة الكلية ، ويعود ذلك إلى عام 1994<sup>(2)</sup>.

مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان:

نشأت المكتبة مع تأسيس كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي، وهذا في عامي 1995/1994م التي تتبعها إدارياً، أما فنياً فإن المكتبة تتبع الإدارة العامة للمكنتبات والمطبوعات والنشر بالجامعة<sup>(3)</sup>.

(1) سعيدة إبراهيم المبروك ، ناصر محمد الورفلي . موظفان في مكتبة كلية الطب البشري . مقابلة شخصية .

بتاريخ 2017/4/19.

(2) عوض فتحي قطيش . أمين مكتبة كلية الصيدلة . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/5/10 .

(3) فتحي محمد الحداد . أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/4/26.

## مكتبة كلية الصحة العامة :

وهذه المكتبة أنشئت مع إنشاء الكلية عام 1996م<sup>(1)</sup>.

## مكتبة كلية التمريض :

وتعتبر هذه المكتبة حديثة عهد مقارنةً بمثيلاتها من المكتبات الأخرى في الجامعة ذاتها، وذلك بعد ضم المعهد العالي للتمريض إلى الجامعة؛ ليتغير اسمه إلى كلية التمريض، وكان هذا في عام 2007م وهي - مثل المكتبات السابقة في جامعة بنغازي - تتبع كلياتها إدارياً، و الإدارة العامة للمكتبات والطباعة والنشر فنياً<sup>(2)</sup>.

## جامعة طرابلس :

### نشأتها وتطورها:<sup>(3)</sup>

بدأت جامعة طرابلس مسيرتها بكلية واحدة هي كلية العلوم، بوصفها إحدى كليات الجامعة الليبية وكان ذلك عام 1957م، وتبع ذلك إنشاء كلية الهندسة عام 1961م، ثم افتتحت كلية الزراعة ما بين 1966 / 1967م، وفي عام 1973م أصبحت جامعة طرابلس مستقلة، بعد أن شُطرت الجامعة الليبية إلى جامعتين كما أشير سلفاً.

وبعد عامين من ذلك افتتحت الجامعة ثلاث كليات طبية؛ هي: كلية الطب البيطري، وكلية الطب البشري، وكلية الصيدلة، وذلك في عام 1975م، وفي عام 1976م، غُيّر اسم جامعة طرابلس إلى جامعة الفاتح، وفي عام 1979م افتتحت كلية التربية، التي انبثقت منها كلية التربية البدنية، التي كانت إحدى أقسامها، وذلك في عام 1990م .

وفي عام 1986م تأسست كلية القانون؛ لتكون ثاني كلية قانون في ليبيا، وفي العام نفسه افتتحت كلية اللغات، والمعهد العالي للتقنية الطبية، وفي عام 1988م صدر قرار بإنشاء كلية طب

(1) أمينة الجهاني . أمين مكتبة كلية الصحة العامة . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/4/17 .

(2) عبدالسلام القذافي . أمين مكتبة كلية التمريض . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/5/3 .

(3) نشأت كليات جامعة طرابلس . استرجعت من [www.uot.edu.ly](http://www.uot.edu.ly) بتاريخ 2016/6/16

وجراحة الفم والأسنان والتي تم إنشائها فعلياً عام 1992م، وفي عام 1994م استقلت كلية القانون عن جامعة ناصر، وفي عام 2002م ضُمَّتْ كلية اللغات إلى كلية الآداب، ثم فُصِلَتْ من جديد في بداية فصل الخريف من العام الجامعي 2008/2009م، وفي عام 1995/1996م غُيِّرَ اسم المعهد العالي للتقنية الطبية إلى كلية التقنية الطبية، وفي عام 1991م تأسست كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وفي عام 1997/1998م أُسِّسَ المعهد العالي لإعداد المعلمين، الذي ضُمَّ إلى جامعة طرابلس عام 2004م تحت مسمى كلية إعداد المعلمين؛ ليتغير اسمه إلى كلية التربية عام 2008/2009م<sup>(1)</sup>. أما كلية الآداب فافتتحت في العام الجامعي 1996/1997م. وفي عام 2006م افتتحت كلية تقنية المعلومات بناءً على القرار رقم (535) بشأن استحداث كليات لتقنية المعلومات في البلاد. وفي عام 2007م أُنشِئتْ كلية التمريض بموجب القرار رقم (353)، واتخذت المعهد العالي للعلوم الطبية مقراً لها بمنطقة صلاح الدين، وبعد مضي ثلاث سنوات؛ أي في العام الجامعي 2010/2011م نُقِلَتْ إلى جامعة طرابلس بالمبنى الإداري لكلية الطب البشري، بموجب القرار رقم (2180) لعام 2010م<sup>(2)</sup>، وبعد ثورة السابع عشر من فبراير من عام 2011م استعادت الجامعة اسمها الأصلي وهو جامعة طرابلس.

#### • نشأة مكاتب الكليات الطبية جامعة طرابلس :

##### مكتبة كلية الطب البشري :

تزامن إنشاء هذه المكتبة مع افتتاح الكليات الطبية الثلاث الأولى في الجامعة؛ لتقدم خدماتها كمكتبة مركزية للكليات الطبية، وكان ذلك في حدود عام 1975م، ومن ثم استقلت بها كلية الطب البشري؛ لتكون مكتبتها الخاصة، مع إعطاء جناح لمكتبة كلية الصيدلة؛ لتقدم الخدمات المكتبية لروادها<sup>(3)</sup>.

(1) دليل الطالب. استرجعت من <https://uot.edu.ly/sites/default/files/StudentGuide>

بتاريخ 2017/5/12

(2) نشأة كلية التمريض استرجعت من <http://nurs.uot.edu.ly> بتاريخ 2018/8/15

(3) محمد خليفة نشنوش . أمين مكتبة كلية الطب البشري ، دليلة التركي . رئيس قسم المراجع . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/9.

### مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان :

وتنقسم بدورها إلى مكتبتين: الأولى خاصة بطلبة البكالوريوس وهي المكتبة الأساسية، ونشأت مع الكلية نفسها<sup>(1)</sup>، والثانية خاصة بطلبة الدراسات العليا والمعيرين، وأعضاء هيئة التدريس أيضاً وقد افتتحت في عام 2015م<sup>(2)</sup>، وتقع كل منهما في طابق.

### مكتبة كلية الصيدلة :

أنشئت هذه المكتبة في عام 1982م<sup>(3)</sup>.

### مكتبة كلية الطب البيطري :

أنشئت حوالي عام 1977م أي بعد سنتين من إنشاء الكلية<sup>(4)</sup>.

### مكتبة كلية التقنية الطبية :

وهذه المكتبة حديثة عهد، حيث افتتحت في عام 2014م، مما يعني أنها وجدت بعد كلية التقنية الطبية بما يقارب العشرين عاماً<sup>(5)</sup>.

### مكتبة كلية التمريض :

تعتبر مكتبة كلية التمريض من المكتبات التي افتتحت مؤخراً، وذلك في عام 2007 م، ويعود ذلك لكون الكلية ذاتها حديثة عهد بالانضمام الفعلي إلى الجامعة<sup>(6)</sup>.

### جامعة عمر المختار :

### نشأتها وتطورها :

بدأت جامعة عمر المختار مسيرتها العلمية بكلية واحدة؛ وهي كلية الزراعة عام 1957م، وكانت تابعة لجامعة قاريونس، وبنمو القوى البشرية، وتطور الحياة وازدهارها في منطقة الجبل

(1) سناء يونس حزام . أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان (الخاصة بطلبة البكالوريوس) . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/18.

(2) نرجس فوزي بالحاج . أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/10/17.

(3) محمد أحمد الزليطني . أمين مكتبة كلية الصيدلة . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/10.

(4) بورنية علي . أمين مكتبة كلية الطب البيطري . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/15.

(5) أمل حمودة . أمين مكتبة كلية التقنية الطبية . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/8.

(6) سالم الهادي أحمد . أمين مكتبة كلية التمريض . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/11

الأخضر، زادت معها الرغبة الملحة في وجود جامعة مستقلة تستوعب أعداداً كبيرةً من المقبلين على الجامعة، وهذا ما كان في عام 1985م، حيث استقلت كلية الزراعة عن جامعة قاريونس، و أُنشئت معها عدداً من الكليات؛ لتكون جامعة مستقلة بذاتها، واختارت اسم المجاهد الليبي عمر المختار؛ ليكون اسماً لها.

وفي عام 1991 م بدأت العديد من الكليات مشوارها العلمي، فكانت كلية العلوم، وكلية الآداب والتربية، وكلية الطب البيطري، وكلية الهندسة؛ ليتوسع النطاق التعليمي في الجامعة، ولتستوعب أكثر عدداً من خريجي المدارس الثانوية بالمنطقة، وتوزيعهم على هذه التخصصات المختلفة وفقاً لسياسة الجامعة<sup>(1)</sup>.

واستمرت الجامعة في التوسع، وإضافة المزيد من الكليات، ففي عام 2000م فُصلَ قسم الموارد الطبيعية وعلوم البيئة عن كلية الزراعة؛ ليصبح كلية قائمة بذاتها؛ تحت مسمى كلية الموارد الطبيعية وعلوم البيئة، وذلك بموجب القرار رقم (333) لسنة 2000، وفي العام نفسه أنشأت الجامعة كلياتٍ أخرى؛ هي: كلية الطب البشري، وكلية القانون، وكلية الاقتصاد<sup>(2)</sup>.

وفي العام الجامعي 2002 / 2003 افتتحت كلية الصيدلة أبوابها التي أنشئت بموجب القرار رقم (1218) لسنة 1369 و.<sup>(3)</sup> وفي عام 2009م ضمَّ معهد إعداد المعلمين بمدينة البيضاء إلى جامعة عمر المختار، وقد تغير اسمه إلى كلية التربية<sup>(4)</sup>.

وفي العام الجامعي 2016/2017م استحدثت الجامعة كليتي التمريض، وطب وجراحة الفم والأسنان.

(1) جاب الله عبد السلام جاب الله ، مختار محمد يوسف ليسير . دليل جامعة عمر المختار . إشراف ومراجعة

عبدالله عبد الرحمن زايد. البيضاء : منشورات جامعة عمر المختار، 2004 . صفحات متفرقة.

(2) المصدر نفسه. صفحات متفرقة.

(3) المصدر نفسه. ص 294.

(4) مكتب الشؤون الإدارية . كلية التربية. جامعة عمر المختار . البيضاء.

- نشأة مكاتب الكليات الطبية بجامعة عمر المختار:  
مكاتب الكليات الطبية في جامعة عمر المختار عددها ثلاث مكاتب؛ هي:

#### مكتبة كلية الطب البشري :

وكان إنشائها متزامناً مع إنشاء الكلية؛ أي خلال العام الجامعي 2000 / 2001<sup>(1)</sup>.

#### مكتبة كلية الطب البيطري :

وتعتبر هذه المكتبة حديثة النشأة مقارنة بتاريخ إنشاء الكلية نفسها حيث أنشئت في عام

2008\2009 بينما كان إنشاء الكلية عام 1991 أي بعد ما يقارب الثماني عشرة سنة<sup>(2)</sup>.

#### مكتبة كلية الصيدلة :

أنشأت هذه المكتبة خلال العام الجامعي 2007 / 2008<sup>(3)</sup>.

### المستفيدون من مكاتب الدراسة :

لكل مكتبة مجتمع مستفيدين خاص بها؛ ويقصد بمجتمع المكتبة تلك الفئة من الناس التي تقدم المكتبة الخدمة لهم، ويختلف كل مجتمع عن الآخر بما له من خصائص ومميزات، وذلك حسب نوع المكتبة ووظيفتها. وبصفة عامة فإن مجتمع المستفيدين من المكاتب الأكاديمية هم طلاب المعاهد والجامعات وأعضاء هيئة التدريس وموظفو الجامعة أو المعهد .

### فئات المستفيدين :

تُقسّم هذه الفئات إلى أربع رئيسية هي:

- طلاب المرحلة الجامعية الأولى.
- طلاب مرحلة الدراسات العليا والمعهدون.
- أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
- موظفو الجامعة.

(1) سند راف الله . موظف في مكتبة كلية الطب البشري . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/8/6  
(2) مدير مكتب الشؤون الإدارية في كلية الطب البيطري . جامعة عمر المختار . بتاريخ 2017/11/27  
(3) علي مختار علي . أمين مكتبة كلية الصيدلة . مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/8/3

وقد ركزت الدراسة على الفئة الأكثر استخداماً للمكتبة، وهذه الفئة هم طلاب سنة التخرج، والسنة التي قبلها من طلبة المرحلة الدراسية الأولى (البكالوريوس)، وطلبة الدراسات العليا والمعيدون، وأعضاء هيئة التدريس بالكليات الطبية الواقعة ضمن هذه الدراسة، وقد استُطِّلِعَتْ آراؤهم حول جدوى المكتبات التي تخدمهم من حيث فاعلية مبنى المكتبة، ومقوماتها المادية، والخدمات المقدمة، ومدى كفايتها.

وقد بلغ إجمالي مجتمع الدراسة (14766 فرداً)، وتحدد مجتمع كل مكتبة من المكتبات المدروسة على النحو الآتي:

- جامعة بنغازي؛ وقد بلغ عددهم 3789 فرداً، و بنسبة 25.7%.
- جامعة طرابلس؛ وقد بلغ عددهم 9996 فرداً، و بنسبة 67.7%، وهي الأكثر بين نظيراتها من الجامعات الأخرى.
- جامعة عمر المختار؛ وقد بلغ عددهم 981 فرداً، و بنسبة 6.6%.

ويمكن توزيع هذه الأرقام بشيء من التفصيل على النحو الآتي:

#### 1- طلاب سنة التخرج والسنة التي قبلها من المرحلة الدراسية الأولى (البكالوريوس) :

وقد ركزت الدراسة على هذه الفئة من الطلاب لأنهم أكثر دراية بكيفية استخدام المكتبة، وبما يمكن أن تقدمه لهم، وما هو الموجود بالفعل، وغير الموجود، وذلك مقارنة بمن هم في السنوات الأولى من هذه المرحلة، ومن خلال الجدول (2) يمكن التعرف على تقسيم هؤلاء الطلبة على كلياتهم:

جدول (2) توزيع طلبة البكالوريوس على الكليات الطبية

الكلية	ك	%
1 كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	951	8.2
2 كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	950	8.2
3 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي	412	3.5
4 كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	438	3.8
5 كلية التمريض - جامعة بنغازي	92	0.8
6 كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	3350	28.9
7 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس	2150	18.5
8 كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	1300	11.2
9 كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	800	6.9
10 كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	300	2.6
11 كلية التمريض - جامعة طرابلس	200	1.7
12 كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	154	1.3
13 كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	334	2.9
14 كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	180	1.6
المجموع	11611	%100.1

وقد توزعت هذه الأعداد على سنوات دراسية مختلفة.

## 2- طلاب مرحلة الدراسات العليا والطلبة المعيدون :

وتعتبر هذه الفئة من الباحثين تحت التدريب، وتعتمد دراستهم على البحث والتقصي، والوصول إلى المعلومات، لذا فهم أيضا معنيون بدرجة كبيرة بالاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة،

ويمكن التعرف على أعدادهم من خلال الجدول (3):

جدول (3) توزيع طلبة الدراسات العليا والمعيرين على الكليات الطبية

الكلية	د . ع	معير	المجموع	%
1 كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	396	/	396	23.6
2 كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	30	/	30	1.8
3 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي	150	39	189	11.3
4 كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	45	12	57	3.4
5 كلية التمريض - جامعة بنغازي	16	/	16	1
6 كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	170	20	190	11.3
7 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس	38	/	38	2.3
8 كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	380	9	389	23.2
9 كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	68	18	86	5.1
10 كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	105	/	105	6.3
11 كلية التمريض - جامعة طرابلس	23	/	23	1.4
12 كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	90	/	90	5.4
13 كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	26	/	26	1.5
14 كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	33	11	44	2.6
المجموع	1570	109	1679	100.2

### 3- أعضاء هيئة التدريس:

وهم الفئة الأكثر تمرساً على البحث وإيجاد المعلومة ، والأكثر دراية بما يحتاجونه من المكتبة، من أوعية معلومات وخدمات تلبي رغباتهم البحثية. والجدول (4) يعطي تفصيلاً أكثر دقة لأعدادهم:

جدول (4) توزيع أعضاء هيئة التدريس على الكليات الطبية

الكلية	العدد	%
1 كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	88	6
2 كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	40	2.7
3 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي	85	5.8
4 كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	43	2.9
5 كلية التمريض - جامعة بنغازي	2	0.1
6 كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	290	19.6
7 كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس	265	18
8 كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	110	7.5
9 كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	129	8.7
10 كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	123	8.3
11 كلية التمريض - جامعة طرابلس	148	10
12 كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	75	5.1
13 كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	68	4.6
14 كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	10	0.7
المجموع	1476	%100

#### الأقسام العلمية بالكليات الطبية :

يتوافر بالكليات الطبية عدد من الأقسام العلمية التي تتوزع عليها التخصصات العلمية الدقيقة،

ومن خلال توزيع الاستبانة ذكر عدد (126 فرداً) أقسامهم العلمية، في حين لم يرد عدد (231 فرداً)

على هذه الفقرة. والجدول (5) يوضح الأقسام العلمية التي ورد ذكرها ضمن ردود المستفيدين:

جدول (5) توزيع المستفيدين على الأقسام العلمية(\*)

الاقسام العلمية	ك	%
علم الأمراض والأوبئة	7	5.6
طب الأسرة والمجتمع	8	6.3
علم الأدوية	8	6.3
علم الأنسجة والوراثة	6	4.8
علم الجراحة والتخدير	8	6.3
علم الجراثيم والطفيليات	5	4
باطنة	2	1.6
طب عام	5	4
التغذية ووظائف الأعضاء	4	3.2
التشريح	1	0.8
الصيدلة الصناعية	6	4.8
علم العقاقير ونواتج الطبيعة	4	3.2
كيمياء طبية	1	0.8
قبالة	3	2.4
التخدير والعناية الفانقة	1	0.8
التفتيش الصحي	1	0.8
تمريض حالات حرجة	2	1.6
تمريض باطني وجراحي	2	1.6
طب وجراحة حيوان	5	4
علم الأمراض والتشخيص المعملية	2	1.6
أمراض الأسماك والدواجن	3	2.4
تركيبات ثابتة	1	0.8
علاج تحفظي	1	0.8
الاستعاضة الصناعية	3	2.4
طب أسنان الأطفال والطب الوقائي	5	4
تقويم الأسنان	1	0.8
الصحة العامة	8	6.3
علم المختبرات الطبية	4	3.2
العلاج الطبيعي	2	1.6
الصحة البيئية	8	6.3
إدارة الخدمات الصحية	3	2.4
التغذية العلاجية	5	4
الأمراض المعدية	1	0.8
المجموع	126	100.3

### التردد على المكتبة :

يعد حجم التردد على المكتبة مقياساً لمدى جدوى ما تقدمه المكتبة من خدمات لروادها، ويختلف الغرض من التردد باختلاف حاجات المستفيدين ومدى توافرها بالمكتبة، وباختلاف حجم المكتبة

(\*) إجابة السؤال الثالث من الإستبانة

والخدمات التي تقدمها إلى روادها. فالمكتبات الكبيرة والتي تتوافر بها أوعية معلومات مهمة ومفيدة، وذات المعلومات الأكثر حداثة تكون أكثر جذباً للرواد من تلك التي حجمها لا يستوعب المجتمع الذي تخدمه، وبمجموعات قليلة، ومعلومات قديمة.

ومن خلال الجدول (6) يمكن التعرف على حجم التردد على مكتبات الدراسة :

جدول (6) حجم تردد المستفيدين على المكتبة(\*)

المجموع		أكثر		مرتين		مرة		فترات التردد
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
29.1	104	9.8	35	3.9	14	15.4	55	يوميًا
16.2	58	4.2	15	7.6	27	4.5	16	أسبوعياً
9	32	2.5	9	2.5	9	3.9	14	شهرياً
45.7	163	16.5	59	6.4	23	22.7	81	غير منتظم
100	357	المجموع						

من خلال الجدول السابق يتبين أن أكبر نسبة في فترات التردد على المكتبة جاءت عن التردد غير المنتظم، وبمجموع (163)، ونسبة مئوية تصل إلى (45.7%)، وهي نسبة مقاربة للنصف، منهم (81) يترددون مرة واحدة تتراوح ما بين يومياً وأسبوعياً و شهرياً، وهذا يشير إلى أقل فترات التردد على المكتبة، ويأتي التردد اليومي بنسبة (29.1%)، وهو -أيضاً- يشير إلى الحجم الأكبر للتردد للمرة الواحدة؛ ويأتي بعدها التردد الأسبوعي بأفضلية التردد لمرتين في الأسبوع بنسبة (16.2%)، وأخيراً يأتي التردد الشهري بنسبة (9%) الذي يشير إلى المرة الواحدة في عدد مرات التردد الشهري، وبهذه الإحصائيات يتضح أن درجة التردد على المكتبة ضعيفة جداً، فهي متذبذبة بين كل الدرجات، مع أغلبية عظمى للتردد غير المنتظم، الذي بلغت نسبته (45.7%).

(\*) إجابة السؤال الثامن من الاستبانة

## دوافع التردد على المكتبات :

لكل مستفيد دافع من وراء تردده على المكتبة ، وذلك مستهدفاً حاجة من احتياجاته العلمية. فمنهم من يرتادها لغرض إعداد بحث علمي، ومنهم من يرتادها للبحث عن معلومة بعينها، وغيرهم يزورها للاطلاع، وهكذا.

وعند الاستفسار عن غرض زيارة المكتبة أجاب عدد (350) من أصل (357) من المستفيدين كلٌّ حسب رغبته ويمكن تبيانها في الجدول (7):

جدول (7) أغراض التردد على المكتبة من قبل المستفيدين(\*)

أغراض التردد	ك	%
لأداء بحث مكلف به	56	16
لزيادة التحصيل العلمي	169	48.3
لغرض الإطلاع على أوعية المعلومات المتوفرة	46	13.1
لغرض الدراسة استعداداً للامتحانات	77	22
من أجل إلقاء محاضرة علمية	2	0.6
المجموع	350	100

ومن خلال الجدول السابق يتبين أن من يرتادون المكتبة لزيادة تحصيلهم العلمي هم الأكثر عدداً حيث يصل عددهم إلى (169 فرداً)، مما جعلهم يشكلون نسبة (48.3%) من المجموع الكلي، ويليه من يرتادونها لغرض الدراسة؛ استعداداً للامتحانات وهم يقدرون بـ(77) فرداً ونسبة تعادل (22%)، ويأتي بعدهم من يترددون على المكتبة لغرض أداء بحوث كلفوا بها ويصل عددهم إلى (56) فرداً ونسبة (16%)، ثم يليهم من يرغبون في الاطلاع على أوعية المعلومات المتوفرة ونسبتهم (13.1%). أما من يرتادون المكتبة لإلقاء محاضرة علمية فيمثلون أقل النسب، وهي أقل من (1%) من المجموع الكلي .

(\*) إجابة السؤال التاسع من الاستبانة

## الخلاصة :

يخُص هذا الفصل إلى ما يأتي :

1. أن بداية التعليم الجامعي كان عام 1955م بمدينة بنغازي .
2. في عام 1973م شُطِرَت الجامعة الليبية إلى جامعتين: إحداهما في بنغازي، والثانية في طرابلس.
3. كانت البداية الحقيقية لجامعة عمر المختار بتاريخ 1985م.
4. قُسمت جامعة بنغازي إلى قسمين: الكليات الطبية وأطلق عليها اسم جامعة العرب الطبية، وباقي الكليات حملت اسم جامعة قاريونس، بينما قُسمت جامعة طرابلس إلى جامعتي الفاتح وناصر عام 1976، وبعد ثورة 17 فبراير أعيدت الجامعتان إلى الجامعتين الأم.
5. تزامن تاريخ إنشاء أغلب المكتبات مع إنشاء الكليات التابعة لها.
6. من خلال ردود المستفيدين تبين وجود ضعف في ترددهم على المكتبة.
7. أكثر المستفيدين هم من قالوا إنهم يترددون على المكتبة؛ لزيادة تحصيلهم العلمي، ومن بعدهم من يستخدمون قاعاتها للدراسة استعداداً لامتحانات.

## المقومات المادية لمكتبات الكليات الطبية الليبية



- المواقع.
- المقرات أو المباني.
- المساحات.
- البيئة الداخلية للمكتبات.
- التهوية والتكييف.
- تجهيزات الأمن والسلامة.
- الأثاث والتجهيزات.
- الضوضاء.



## تمهيد :

حيث إن لموقع المكتبة أهمية بالنسبة لروادها، ولمبناها دور في فاعليتها، ولمقوماتها المادية الأثر في مدى فاعلية المكتبة، ووصول خدماتها إلى المستفيدين منها، ولدراسة أية مكتبة دراسة وصفية لابد من التطرق لها من جميع نواحيها بدءاً من موقع بنائها، ومقرها الرئيس، وصولاً إلى داخلها، وقياس ذلك كله بمعايير تحدد مدى أهليتها؛ لتكون مكتبة تخدم مستفيداً بعينه .

ولذا فإن هذا الفصل سيعرض المقومات المادية لمكتبات الدراسة من حيث الموقع والمقر والمساحة بالإضافة إلى البيئة الداخلية لكل مكتبة .

## المقومات المادية

### أولاً: الموقع:

يعتبر موقع المكتبة من العوامل المهمة التي تؤثر على استخدامها، لذا يجب عند الشروع في التخطيط لإنشاء أية مكتبة مراعاة الموقع المناسب لها، ففي حالة المكتبات الأكاديمية يجب أن تتخذ المكتبة المركزية لأي جامعة الموقع الوسط بين كلياتها جميعاً، خاصةً إذا كانت هذه الكليات يضمها حيز مكاني واحد؛ تيسيراً للوصول إليها. أمّا مكتبات الكليات فيجب أن تكون المكتبة قريبة جداً من الكلية التابعة لها، غير أنه يجب مراعاة بُعدها عن أماكن الضوضاء وحركة الجمهور.

وقد وضع المعيار العربي الموحد<sup>(1)</sup> شروطاً للموقع المناسب للمكتبة الجامعية تتمثل في:

- (1) سهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين.
- (2) التمرکز في وسط الحرم الجامعي.
- (3) البعد عن الضوضاء.
- (4) الملازمة لإغراض البناء من حيث التربة وارتفاع منسوب المياه.
- (5) إمكانية التوسع مستقبلاً.
- (6) البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية كالعواصف والفيضانات.
- (7) القرب من مراكز الأنشطة والجهات التي تتعاون معها المكتبة.

---

(1) شريف كامل شاهين . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. تأليف شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود، يسرية عبدالحليم زايد؛ مراجعة وإشراف حسن عواد السريحي. [ جدة ] : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( اعلم ) ، 2013 . ص68

ومن خلال الزيارة الميدانية تبين الآتي:

• جامعة بنغازي :

1. تقع مكتبة كلية الطب البشري - المكتبة المركزية الطبية؛ وهي مبنى مستقل - وسط الحرم الجامعي للكليات الطبية بجامعة بنغازي، الذي كان معروفاً سابقاً باسم ( جامعة العرب الطبية ).
2. تقع مكتبة كلية الصيدلة في الدور الثالث من مبنى الكلية.
3. تقع مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان في الدور السادس من مبنى الكلية.
4. تقع مكتبة كلية الصحة العامة في الدور الثالث من مبنى كلية الصيدلة بالقرب من مكتبة الصيدلة، وفي جناح مختلف.
5. تقع مكتبة كلية التمريض في الدور الثاني من مبنى الكلية.

• جامعة طرابلس :

1. تحتل مكتبة كلية الطب البشري مركز الوسط بين مباني الكلية، وسط مجمع الكليات الطبية بجامعة طرابلس .
2. تحتل مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان طابقين داخل المبنى الرئيسي للكلية، حيث خصص الدور الثاني لمكتبة طلاب البكالوريوس والدور الثالث لمكتبة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس.
3. تقع مكتبة كلية الصيدلة في الطابق الأول من مبنى مكتبة الطب البشري.
4. تقع مكتبة كلية الطب البيطري ضمن المبنى الإداري للكلية بمحاذاة مكاتب أعضاء هيئة التدريس والمعامل العلمية بالكلية.
5. تقع مكتبة كلية التقنية الطبية ضمن المبنى الإداري للكلية بالطابق الأرضي.

6. تقع مكتبة كلية التمريض في الطابق الثالث من مبنى الكلية، المتصل بالمبنى

الإداري لكلية الطب البشري من الجهة الخلفية، وتقع في أول الممر عند مدخل

القاعات الدراسية بالكلية.

• جامعة عمر المختار :

1. توجد مكتبة كلية الطب البشري في الدور الأرضي من مبنى الكلية .

2. تقع مكتبة كلية الطب البيطري في الطابق الأول من مبنى الكلية.

3. تقع مكتبة كلية الصيدلة في الطابق الثاني من مبنى الكلية.

والجدول (8) يوضح مدى ردود المجيبين عن السؤال رقم (10) من الاستبانة الموجهة لهم ،

الذي كان نصه: هل موقع المكتبة قريب من مكان دراستك ؟

جدول (8) آراء المستفيدين حول مواقع المكتبات على نحو كلي (\*)

الموقع	ك	%	الوسط المرجح
قريب جدا	201	56.3	1.5
قريب إلى حد ما	118	33.1	
بعيد	38	10.6	
المجموع	357	100	

ومن خلال الوسط المرجح لهذه القيم يتضح أن مواقع المكتبات قريب إلى حد ما من موقع

دراسة المستفيدين وذلك لأن أغلب مكتبات الدراسة تقع ضمن مبنى كلياتها. ويبين الجدول (9) آراء

المستفيدين بحسب جمهور كل مكتبة منفردة.

(\*) إجابة السؤال العاشر في الإستبانة

جدول (9) آراء المستفيدين حول الموقع كلاً حسب مكتبته(\*)

الوسط المرجح	بعيد		قريب إلى حد ما		قريب جداً		اسم المكتبة
	%	ك	%	ك	%	ك	
1.2	13.2	5	9.3	11	5	10	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.4	7.9	3	7.6	9	7	14	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.4	13.2	5	2.5	3	6	12	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي
1.5	2.6	1	5.9	7	4.5	9	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.4	10.5	4	0	0	0.5	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.3	28.9	11	37.3	44	22.9	46	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.5	15.8	6	11	13	16.4	33	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان 1 - جامعة طرابلس
1.4	5.3	2	14.4	17	7	14	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان 2 - جامعة طرابلس
1.8	0	0	4.2	5	9	18	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1	0	0	4.2	5	5	10	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
2	0	0	0	0	4	8	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1.9	0	0	0.8	1	5	10	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.6	2.6	1	2.5	3	4	8	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
2	0	0	0	0	4	8	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار
1.5	100	38	99.3	118	100.3	201	المجموع

من خلال الوسط المرجح في الجدول السابق يتضح أن موقع مكتبات كلية التقنية الطبية بجامعة طرابلس وكلية الصيدلانية بجامعة عمر المختار قريب جداً من مكان دراسة المستفيدين أما موقع باقي المكتبات فهو قريب إلى حد ما منها، وذلك لأن هذه المكتبات تقع ضمن مبنى الكليات التي تخدمها فيما عدا مكتبتي الطب البشري في جامعات بنغازي وطرابلس فكلاهما ضمن مبنى مستقل عن الكلية، أما موقع مكتبة كلية التمريض في جامعة بنغازي يأتي الوسط المرجح لها في مستوى بعيد ويمكن إرجاع ذلك لإقبال مبناها الأساسي.

(\*) تفصيل لإجابة السؤال العاشر لكل مكتبة على حده

## ثانياً : المباني :

لمبنى المكتبة التأثير المباشر في طريقة عملها، فلا بد لها من مبنى ذي مساحة واسعة، وإمكانيات متكاملة؛ ليسمح لها بتأدية وظائفها على الوجه المطلوب، فالمبنى الجيد إسهام في خدمة جيدة. لذلك وجب التخطيط الصحيح للمكتبة مسبقاً، آخذين بعين الاعتبار كل ما هو متوقع أن يحتويه هذا المبنى من أقسام وقاعات وملحقات المباني، وأن يحدد مساحة كل قسم بها على حدة؛ وفقاً لنوعية هذا القسم وخصائصه ومحتوياته، ولضمان التخطيط المثالي لمبنى المكتبة يجب إشراك أمين المكتبة، وأهل الاختصاص في مجال المكتبات والمعلومات؛ لما لهم من دراية وخبرة عما يمكن أن يكون عليه مبنى المكتبة الذي يلبي احتياجات المستخدمين منه. ويتسم مبنى المكتبة المثالي بالمرونة، والقابلية للتوسع المستقبلي، وفقاً لمتطلبات مجتمع المستخدمين. كما يجب أن يجهز المبنى تجهيزاً كاملاً بالمعدات اللازمة لأداء عمله، وأن يحتوي على منظومة أمان متكاملة؛ لضمان سلامة المبنى ومحتوياته من الكوارث الطبيعية وغير الطبيعية؛ كالحرائق و الأعاصير والأمطار، وحمايته من السرقة والاعتداء.

وتوجد المكتبات الأكاديمية على حالتين: إما على هيئة مباني مستقلة كما هو الحال في أغلب المكتبات المركزية، أو ملحقة بأحد مباني الجامعة وهو ما تكون عليه مكتبات الكليات غالباً. وتشير "المعايير الأمريكية إلى أهمية وجود المكتبة في مبنى أو أكثر، يتيح لها أن تؤدي دورها داخل الجامعة، وأن تكون المساحة التي تشغلها المكتبة كافية لتلبية احتياجات ومتطلبات الخدمة المكتبية<sup>(1)</sup>.

---

(1) A.L.A Carl's Adhoc University standards review Committe. Standards for University libraries; Evaluation of Performance Approved by the B. ourol at the 1989 Mid winter meeting, college & research libraries news , P. 683. 1989 (في) ميساء محروس أحمد مهران. مصدر سابق . ص43

## مكتبات الكليات الطبية بجامعة بنغازي :

كما دُكر سلفا فإن للمكتبة المركزية مبنى مستقلا يتكون من خمسة طوابق؛ أولها القبو الذي استخدم سابقا كقسم للوسائل السمعية والبصرية، أما حاليا فهو عبارة عن مخزن يتبع الجامعة، ووجد بالطابق الأرضي مكتب أمين المكتبة، ومكتب السكرتير، ومكتب لقسم التوريد والإجراءات الفنية، وحجرة اطلاع، ومُصلّى، ودورة مياه، وباقي المكاتب خُصّصت للإدارة العامة للمكتبات والطباعة والنشر. ويوجد في الطابق الأول قسم الإعارة، وقسم المجموعات الأجنبية، و المكتبة الإلكترونية، وقاعة الإنترنت، وقسم الدوريات ومساحات للاطلاع، أما الطابق الثاني فخصص للمجموعات العربية، والباقي عبارة عن مساحات اطلاع إلى جانب وجود مُصلّى. أما عن الطابق الأخير فقد خصص بكامله للإدارة العامة للمكتبات والطباعة والنشر: لتسيير أعمالها. وتوجد مكتبة كلية التمريض في الطابق الثاني من مبنى الكلية. وتوجد مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان في الطابق السادس من مبنى الكلية، وفيه حجرة للاطلاع، وحجرة لأمين المكتبة وقسم الإعارة معاً، بالإضافة إلى حجرة لقسم المراجع، وحجرة لقسم الدوريات. أما عن مكتبات كليتي الأسنان والصحة العامة فهي عبارة عن حجرات داخل مباني كلياتها.

## المكتبات الطبية بجامعة طرابلس:

مكتبة كلية الطب البشري هي الوحيدة التي تعمل ضمن مبنى مستقل مقارنة بنظيراتها من الجامعة نفسها، حيث يتألف هذا المبنى من خمسة طوابق، تبدأ من طابق تحت الأرض، غير أنه مغلق في الوقت الحالي، والدور الأرضي وهو عبارة عن طابق إداري بالكامل؛ حيث يوجد به مكتب أمين المكتبة، بالإضافة إلى مكاتب الإجراءات الفنية، وقسم المراجع، وقسم مبيعات الكتب التابع للإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر في الجامعة، ومكتب أمن المكتبة، ويحوي الدور الأول قسم الإعارة عند مدخله جهة اليمين، ويوجد به قاعات للاطلاع مزودة بأجهزة حاسب آلي،

ويوجد بها جناح خصص لمكتبة كلية الصيدلة؛ عبارة عن حجرتين صغيرتين متصلتين ببعض، أولها لمكتب أمين المكتبة، والأخرى تحوي أرفف الكتب، وبجانبهما حجرة أخرى للاطلاع، غير أنهم يستخدمون قاعات اطلاع مكتبة كلية الطب البشري، أما الدور الثاني من مكتبة كلية الطب البشري فهو مغلق والدور الثالث والأخير عبارة عن عدة حجرات للاطلاع، زودت إحداها ببعض أجهزة الحاسب الآلي، وقد خصص هذا الطابق لطلبة السنتين الرابعة والخامسة؛ لكي يستطيعوا الدراسة والمطالعة فيها براحة أكثر، بعيداً عن الضوضاء.

وأما بالنسبة لباقي المكتبات فلا يوجد لها مبانٍ مستقلة، فهي عبارة عن حجرات صغيرة، تقع ضمن مباني الكليات التي تتبعها.

#### مكتبات الكليات الطبية بجامعة عمر المختار:

لا يتوافر لهذه المكتبات مبانٍ مستقلة، فجلها يوجد في حجرات صغيرة ضمن مباني كلياتها.

#### ثالثاً : المساحات وتوزيعاتها:

عند تصميم مبنى المكتبة يجب مراعاة المساحة الكافية؛ وذلك لإتاحة حيز مكاني يكفي للأرفف التي تحفظ أوعية المعلومات، وأيضاً توفير مساحات للاطلاع، وعدد من الحجرات التي توزع عليها أقسام المكتبة المختلفة، والمكاتب الإدارية، وحجرات الإجراءات الفنية؛ كحجرة للفهرسة والتصنيف، وحجرة خاصة بالتزويد، وأخرى للتجليد وغيرها، كل ذلك يجب مراعاته عند تصميم مبنى المكتبة، أما في حال مكتبات الكليات فإننا في غالب الأحيان فالملاحظ أن المكتبة جزء من الكلية، وأغالبها لم تصمم لتكون مكتبة أساساً، ولذلك أحياناً تكون صغيرة الحجم، ضيقة المساحة .

وقد وضع المعيار العربي الموحد<sup>(1)</sup> نقاطاً عدّة تؤخذ بعين الاعتبار؛ لتحديد مساحة مبنى المكتبة ، من بينها:

(1) شريف كامل شاهين . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية . مصدر سابق . ص 69

(1) حجم المقتنيات وطبيعتها.

(2) نوعية التخزين والتنظيم على الأرفف.

(3) سياسة استخدام المجموعات.

(4) نوعية الخدمة المقدمة.

(5) أنشطة المستفيدين داخل المكتبة.

(6) عدد العاملين.

(7) عدد المستفيدين.

(8) حجم النمو المتوقع.

وقد نص المعيار - أيضا - على عدة اعتبارات أخرى يجب أن تراعى عند حساب مساحة المكتبة، وذلك حسب:

1. المساحة الاستخدامية التي تخدم الغرض الرئيسي للمبنى؛ وتشمل: أماكن للمستفيدين،

وحفظ المجموعات، والعمليات الفنية، وغيرها.

2. المساحة المتداولة التي توفر الوصول إلى جميع الأماكن داخل المكتبة، مثل: الممرات،

والردهات، والدرج، وغير ذلك.

3. المساحة الإنشائية والتي تشمل على العناصر الإنشائية للمبنى؛ مثل: الحوائط، والأعمدة،

وما إلى ذلك.

4. المساحة التشغيلية التي تشمل على شبكات الصرف الصحي والمياه وغيرها.

5. وقد ركز المعيار على المساحة الاستخدامية دون غيرها، فهي التي تحدد شكل المكتبة من

الداخل وتتحكم في حجمها ككل، وقد قُسم بند المساحة الاستخدامية إلى ما يأتي:

1) خدمات المستخدمين: وتتضمن مساحات: للقراءة، والدراسة، والإعارة، وتوصيل الوثائق، والمراجع، وإرشاد المستخدمين، والرفوف المفتوحة؛ كجزء متكامل مع مساحات خدمات المستخدمين، ومناطق للراحة والتواصل الاجتماعي.

2) العمليات المكتبية وتشمل المعالجة الفنية للأوعية والتجليد والاستنساخ ... إلخ .

3) خزن المجموعات: ويشمل ذلك الأماكن المخصصة أساساً لعرض وخزن المواد، سواء أكان مفتوحاً أم مغلقاً.

4) الأحداث والمعارض : مثل قاعات الاجتماعات، والمعرض، وغيرها من الأنشطة .

5) وفي ذلك حُدِّثت متطلبات منطقة المستخدمين، وما تحتاجه من أثاث، وما تشغله من حيز،

ويمكن إجمال ذلك في الجدول (10):

جدول (10) تقسيم المعيار العربي الموحد لأجزاء المكتبة مع الحيز الكافي لكل منه(\*)

ملاحظات	الحيز	التجهيزات اللازمة	الغرض من المكان
4 - 8 أفراد	3 - 3.5 م	منضدة 160 × 80 سم	الدراسة الجماعية
		منضدة 120 × 80 سم	العمل المركز
للفهارس أو البحث على الخط المباشر	1.5 × 2 م <sup>2</sup>	مناضد 60 × 60 سم	الاستشارات السريعة
للتدريب المكتبي والمجموعات الدراسية	3 - 3.5 م <sup>2</sup>		التدريب
توفر للاطلاع على جميع أوعية المعلومات	1.25 م لكل طالب	تأثيث كامل مع توفير الأجهزة اللازمة	القراءة والإطلاع
يفضل قربها من كافتريا المكتبة	4 - 6 م <sup>2</sup> ، 5 - 8 م <sup>2</sup>	مناضد ومقاعد مريحة	الراحة والاسترخاء
توضع في مكان جيد التهوية	4 - 10 م <sup>2</sup>	أجهزة تصوير واستنساخ	الاستنساخ
للقراءة الهادئة	من 4 م <sup>2</sup> إلى 7 م <sup>2</sup>		خلوات بحث ومقصورات
يمكن أن ترتبها المكتبة بالاشتراك مع مركز تكنولوجيا المعلومات		أجهزة حاسب آلي + أغراض التدريس	التعليم والتدريس
	7 م <sup>2</sup>		المساحة الإضافية
	توفير مساحات كافية		دورات مياه

(\*) مقتبس من المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

تُحَسَّبُ المساحة الإجمالية للمستفيدين بنسبة 15 - 20 % من عدد الطلاب بالجامعة، على أن يخصص لكل طالب مساحة 1.25م.

وهذا يحتم على القائمين بإنشاء المكتبة توفير مساحاتٍ كبيرةً لمبنى المكتبة؛ لتأدية الوظيفة التي أنشئت لأجلها على أكمل وجه.

ومن خلال الزيارة الميدانية لمكتبات الدراسة وُجد أن أغلب المكتبات - كما ذُكر سابقاً- لم تنشأ لتكون مكتبات، بل هي عبارة عن حجرات، أو قاعات دراسية، منحت لتحتضن الكتب، وتحل محل المكتبة، فهي صغيرة الحجم والمساحة، ما عدا مكتبة الطب البشري في جامعتي بنغازي وطرابلس، اللتين كانتا - منذ افتتاحهما - مكتبتين مركزيّتين، لذلك هما كبيرتان من حيث الحجم والمساحة، وتكفيان لاستيعاب روادهما، أما باقي المكتبات فتعتبر صغيرة مقارنة بالمجتمع الذي تخدمه. والجدول (11) يوضح المساحة التقريبية لكل مكتبة من مكتبات الدراسة:

جدول (11) مساحة مكنتبات الدراسة

المساحة	أسم المكتبة	
1100م <sup>(*)</sup>	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	1
35 م	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	2
120 م	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي	3
35 م	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	4
24 م	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	5
1000م	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	6
70 م	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان 1 - جامعة طرابلس	7
70م	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان 2 - جامعة طرابلس	8
151م	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	9
250م	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	10
78م	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	11
49م	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	12
68 م	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	13
88 م	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	14
60 م	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	15

رابعاً : البيئة الداخلية للمكنتبات :

من العوامل المؤثرة على استخدام المكتبة من قبل المستفيدين هي بيئتها الداخلية، فكلما كانت ملائمة لاحتياجات المستفيدين كانوا أكثر إقبالاً على استخدامها، فالمكتبة الهادئة، ذات الإضاءة الجيدة، والتي يتجدد هواؤها بشكل ممتاز، وتحوي على الأثاث المريح، هي الأكثر استخداماً من تلك المكتبة المنغلقة على نفسها، ذات الخدمات المحدودة، والإمكانات الضعيفة .

(\*) دليل جامعة العرب الطبية . العدد الثاني. مصدر سابق. ص 106

ويتوجب توفير المناخ المناسب للمستفيدين؛ لجذب العديد منهم؛ ولكي يقوم هؤلاء بالمطالعة والإفادة من المجموعات داخل قاعات المكتبة براحة أكثر، ومن بين هذه المقومات الواجب توافرها داخل المكتبة: الإضاءة والتهوية الجيدتين، والأثاث المناسب المريح.

## 1. الإضاءة:

يستخدم للمكتبات الإضاءة التي تحفظ للمقتنيات سلامتها، وتعطي المستفيد الراحة والرؤية المناسبة للمطالعة، والإفادة من مجموعات المكتبة، وقد أعدت مجموعة من المعايير تحدد نوع الإضاءة المناسبة وجودتها، الواجب توافرها في أي مكتبة.

ومن شروط الإضاءة المناسبة في المكتبات، هو الجمع بين الإضائتين الطبيعية والصناعية، مع تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على مجموعات المكتبة ومحتوياتها؛ لما فيه من تأثير سيئ عليها، وأن يستخدم مصابيح الفلورسنت؛ لجودتها وتوفرها في استهلاك الطاقة، ويفضل طلاء أسطح التجهيزات بطلاء غير لامع؛ منعا لانعكاس الضوء، كما يمكن استخدام الستائر؛ لحجب أشعة الشمس<sup>(1)</sup>.

وبالرغم من أهمية الإضاءة وتأثيرها المباشر على محتويات المكتبة، فإن هذا الأمر لم يلقَ اهتماما واسعا لدى معظم مصممي مباني المكتبات، والدليل على هذا هو الاختلاف الكبير في أنماط الإضاءة المستخدمة في المباني ومقاديرها، وقد أصبحت مشكلة الإضاءة من القضايا التي تشغل بال المهندسين والمكتبيين والرواد معاً<sup>(2)</sup>.

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن المكتبات المستهدفة تستخدم الإضاءة الطبيعية والصناعية، فهي تستخدم مصابيح جيدة لا تتسبب في إنبعاثات ضارة على الكتب، وتؤمن الضوء

(1) شريف كامل شاهين . مصدر السابق . ص 90

(2) ربا أحمد الدباس . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان: دار دجلة، 2008. ص ص 328 - 329

المناسب لروادها؛ للقراءة والإطلاع، غير أن بعضها عاطل عن العمل، ويحتاج إلى الصيانة، ويوجد بها - أيضا - نوافذ تسمح بمرور الضوء الطبيعي، فيما عدا مكتبة الطب البشري بجامعة عمر المختار، فهي تقع في قبو الكلية، ولا يوجد بها سوى نافذة صغيرة جداً، لا تسمح بمرور الضوء الكافي إلى المكتبة.

جدول (12) آراء المستفيدين في الإضاءة(\*)

مدى جودة الإضاءة	ك	%
جيدة جداً	165	46.2
جيدة	106	29.7
مقبولة	48	13.4
غير مناسبة	31	8.7
غير متوافرة	7	2
المجموع	357	%100
الوسط المرجح	3.1	

وفي هذا الجدول يلاحظ أن الإضاءة في مكتبات الدراسة جيدة وهذا ما تبين من خلال الوسط المرجح؛ ويرجع ذلك إلى التوفيق بين نوعي الإضاءة، بشكل يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

والجدول (13) لتوضيح آراء المستفيدين حول الإضاءة لكل مكتبة على حده

(\*) إجابة السؤال الحادي عشر من الاستبانة (الجزء الخاص بالإضاءة)

جدول (13) آراء المستفيدين حول الإضاءة لكل مكتبة على حده(\*)

المكتبه	مجموع التكرارات	غير متوافر	غير مناسب	مقبول	جيد	جيد جداً
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	26	0	5	6	10	5
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	26	0	7	6	12	1
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	20	0	4	3	5	8
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	17	1	1	3	5	7
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	5	1	0	0	4	0
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	101	1	0	7	18	75
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان-طرابلس	52	2	7	11	14	18
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	33	0	0	3	10	20
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	23	2	7	6	6	2
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	15	0	0	1	7	7
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	8	0	0	0	3	5
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	11	0	0	0	6	5
مكتبة كلية الطب البيطري -عمر المختار	12	0	0	1	3	8
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	8	0	0	1	3	4

من هذا الجدول يتبين وجود رضا لدى المستفيدين حول الإضاءة المتوافرة داخل مكنتباتها حيث أن نصف عدد المكتبات يشير الوسط المرجح بها إلى جيد فيما أن النصف الثاني منها فيشير الوسط المرجح إلى المقبول.

## 2. التهوية والتكييف :

من المهم وصول الهواء إلى أرجاء المكتبة كافة، ابتداء من قاعات الاطلاع، وأماكن عرض المواد المكتبية وتخزينها، وذلك بالسماح للهواء الطبيعي بالدخول من خلال فتحات التهوية، ويمكن- أيضا - استخدام التهوية الصناعية؛ لتمكين الهواء من الدخول إليها، باستخدام أجهزة

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والسؤال الحادي عشر (الجزء الخاص بالإضاءة) في برنامج SPSS

التكييف.وتوفير التهوية الجيدة، والمناخ الملائم للمستفيدين؛ ليتمكنوا من الاستفادة من كل لحظة يمضونها داخل المكتبة، وبما يعينهم على الاطلاع والبحث بشكل مريح. ويساعد العمل بنظام التكييف الجيد على التحكم في درجة حرارة المكتبة، وضبطها بشكل مناسب وبما يضمن للمكتبة الحفاظ على مقتنياتها، وراحة روادها، مما يرفع من درجة ترددهم عليها.

وينبغي على المكتبات تهيئة الظروف المناسبة التي تحمي مجموعاتها من التقلبات الجوية الخارجية؛كالحرارة، والرطوبة، والبرودة، والعمل على توفير المناخ الملائم لكل من العاملين والمستفيدين، والعمل على تنقية الهواء الداخل إليها من الغبار والغازات<sup>(1)</sup>.

من خلال الزيارة الميدانية لمكتبات الدراسة اتضح أن المكتبات جُلُّها تعول على التهوية الطبيعية من خلال نوافذها، فأغلبها لا تمتلك أجهزة تكييف، حيث إن أغلب المكتبات إما أنها لا تتوفر لها أجهزة تكييف، أو أن ما تمتلكه منها عاطل عن العمل. على أن المكتبات المالكة لأجهزة تكييف مركزي تعمل على نحوٍ جيدٍ، هي مكتبات كليات: الطب البشري، و طب وجراحة الفم والأسنان، والصيدلة في جامعة بنغازي، ومكتبات: كليات الطب البشري، والصيدلة في جامعة طرابلس ، أما المكتبات التي تمتلك أجهزة تكييف فردية فهي مكتبات: كليات التقنية الطبية، والتمريض، وطب وجراحة الفم والأسنان في جامعة طرابلس.

وفي الجدول التالي بيان لأراء المستفيدين في مدى توافر التهوية في المكتبات محل الدراسة:

---

(1) ريا أحمد الدباس . مصدر سابق . ص 338

جدول (14) آراء المستفيدين في التهوية(\*)

مدى التوافر	ك	%
جيد جداً	129	36.1
جيد	98	27.5
مقبول	60	16.8
غير مناسب	53	14.8
غير متوافر	17	4.8
المجموع	357	100
الوسط المرجح	2.8	

وتبين النسب الواردة أعلاه رضاً واضحاً من قبل المستفيدين عن التهوية المتوافرة داخل مكباتهم. ولكي يتم توضيح آراء المستفيدين من كل مكتبة يورد ذلك في الجدول التالي:

جدول (15) آراء المستفيدين من كل مكتبة حول التهوية(\*\*)

المكتبة	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	4	3	9	8	2	26	2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	1	6	7	8	4	26	1.7
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	7	5	5	2	1	20	2.8
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	3	6	2	4	2	17	2.2
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	2	2	0	1	5	2
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	66	19	9	4	3	101	3.4
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	17	16	8	10	1	52	2.7
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	12	13	6	2	0	33	3.1
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	0	6	3	12	2	23	1.6
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	5	7	3	0	0	15	3.1
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	2	2	4	0	0	8	2.8
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	5	1	3	1	11	2.2
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	8	3	1	0	0	12	3.6
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	3	5	0	0	0	8	3.4

(\*) إجابة السؤال الحادي عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بالتهوية)

(\*\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والسؤال الحادي عشر (الخاص بالتهوية) في برنامج SPSS

في هذا الجدول يتبين أن هناك اختلاف حول رضا المستفيدين فيما يخص التهوية لمكتباتهم حيث أن بعضها بمستوى الجيد وهي: مكتبات كليات الطب البشري والصيدلة والتقنية الطبية بجامعة طرابلس، ومكتبات كليتي الطب البيطري والصيدلة بجامعة عمر المختار، أما باقي المكتبات مستوى الرضا فيها مقبول، أما مكتبات كليتي الصيدلة بجامعة بنغازي والطب البيطري بجامعة طرابلس فيشير الوسط المرجح فيها إلى غير مناسب.

ويبين الجدول التالي آراء المستفيدين في درجة توافر التكييف في المكتبات محل الدراسة :

جدول (16) آراء المستفيدين في التكييف(\*)

مدى التوافر	ك	%
جيد جداً	144	40.3
جيد	71	19.9
مقبول	56	15.7
غير مناسب	40	11.2
غير متوافر	46	12.9
المجموع	357	%100
الوسط المرجح	2.6	

في هذا الجدول يتبين أن نسبة من قالوا بأن درجة التكييف جيدة جداً تصل نسبتهم إلى (40.3%)، وهي أعلى نسبة، مع وجود تقارب في النسب بين باقي مفردات المقياس، ويشير الوسط المرجح لهذا المقياس إلى أن التكييف المتوافر في مكتبات الدراسة مقبول، ويرجع التفاوت في النسب إلى أنه ليس كل مكتبات الدراسة توجد بها أجهزة تكييف، بالإضافة إلى أن بعض أجهزة التكييف عاطل عن العمل، ويحتاج إلى صيانة.

والجدول (17) يوضح آراء المستفيدين حول تجهيزات التكييف كلاً حسب مكتبته

(\*) إجابة السؤال الحادي عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بالتكييف)

جدول (17) آراء المستفيدين في التكيف لكل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير متوافر	غير مناسب	مقبول	جيد	جيد جداً	المكتبة
1.4	26	7	9	5	2	3	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.5	26	4	11	5	5	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2.8	20	2	2	3	4	9	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.9	17	3	4	3	6	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
1.4	5	1	2	1	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
3.8	101	2	0	4	8	87	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
2.5	52	5	7	12	15	13	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
3.3	33	0	0	6	11	16	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.6	23	7	4	4	7	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
3.1	15	0	0	3	7	5	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
2.6	8	1	0	3	1	3	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.9	11	7	0	3	0	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.3	12	3	1	2	2	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.3	8	4	0	2	2	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما سبق يتبين أن هناك رضا عن تجهيزات التكيف في مكاتب كليات الطب البشري والصيدلة والتقنية الطبية بجامعة طرابلس حيث أن الوسط المرجح لها يشير إلى مستوى الجيد، وتأتي بعدها مكاتب كليتي طب وجراحة الأسنان بجامعتي بنغازي وطرابلس، ومكتبة كلية التمريض في جامعة طرابلس ومكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار حيث أن مستوى الرضا بها مقبول، أما باقي المكاتب فيشير الوسط المرجح لها إلى مستوى غير مناسب، أما عن مكتبة الطب البشري لجامعة عمر المختار فإن وسطها المرجح يشير إلى غير متوافر وذلك لوقوعها في قبو الكلية مع عدم تركيب جهاز تكيف لها.

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والسؤال الحادي عشر (الجزء الخاص بالتكيف) في برنامج SPSS

### 3. الضوضاء :

"يؤكد علماء الصوت أن الضوضاء بنسبة عالية تسبب أضراراً للرواد، ولا تساعد على التركيز والفهم"<sup>(1)</sup>. ولكي تتمكن أية مكتبة من أداء عملها على الوجه المطلوب، يجب أن يتوافر بها الهدوء، الذي يُمكنُ العاملين من التركيز في أداء أعمالهم على الوجه الصحيح، وتوفير المناخ الملائم للمستفيد؛ لكي يفيد من وجوده بالمكتبة سواء في البحث والإطلاع أو للقراءات الأخرى. ومن هنا يلزم أن يكون موقع المكتبة بعيداً عن مصادر الضوضاء. ويمكن استخدام المواد العازلة للصوت لتكسى بها جدران المكتبة. وللتقليل من الضوضاء داخل المكتبة يجب إبعاد الأجهزة التي تصدر أصواتاً من داخل المكتبة، والتي تتسبب الضوضاء داخلها، وتؤدي إلى رفع المستفيدين لأصواتهم، مما يساهم في رفع درجة الضوضاء<sup>(2)</sup>.

ومن خلال المقابلات مع أمناء المكتبات أكد أغلبهم وجود ضوضاء خارجية؛ وذلك لوقوع المكتبات ضمن ممرات الكليات، وبالقرب من القاعات الدراسية والمعامل، فهذه المكتبات غير معزولة الجدران، مما يسمح بوصول هذه الضوضاء إلى داخلها، باستثناء مكتبة الطب البشري بجامعة بنغازي و طرابلس، ومكتبات كلية الصيدلة، وكلية الطب البيطري في جامعة عمر المختار، التي تتوافر بها جدران عازلة تحد من الضوضاء التي تأتي من خارجها، غير أن جميع المكتبات تعاني من الضوضاء الداخلية، التي تأتي - أغلبها - من المستفيدين منها، حيث يقوم البعض بالدراسة الجماعية، والحديث مع بعضهم داخل أروقة المكتبة.

### 4. الأمن والسلامة:

عند تصميم المكتبة يتوجب أن يوضع في الاعتبار أمن المكتبة وسلامة مجموعاتها، وروادها والعاملين بها ضمن أولويات هذا التصميم. وقد حدد المعيار العربي الموحد سياسة خاصة لحماية

(1) ريا أحمد الدباس . مصدر سابق . ص 345

(2) المصدر نفسه . ص 346

المكتبة، وموادها، ومجموعاتها، حيث أقر إنشاء وحدة بالمكتبة تحت مسمى ( وحدة إدارة الأزمات والكوارث و الأخطار)، تهدف إلى تنفيذ نظم الأمن والسلامة بالمكتبة، وتُجهَّز هذه الوحدة بأجهزة الاتصال المناسبة، وتتولى إعداد حافظة للطوارئ، وقد فصل المعيار العربي الموحد<sup>(1)</sup> بين أنواع مختلفة من الأمن في المكتبات هي: (أمن المبنى، و أمن المجموعات، وأنظمة مكافحة الحرائق)، وبيانها كالآتي:

#### \* أمن المبنى :

- 1) تأمين المبنى وحمايته ضد أخطار السرقات، من خلال تركيب أنظمة الإنذار الآلية، وكاميرات للمراقبة، ومكتشفات كسر الزجاج، وأجهزة إنذار ضد السرقة .
- 2) أن تكون بالمكتبة وحدة تحكم مركزية؛ لاستقبال إشارات التحذير المختلفة جميعها، وتراجع الأنظمة الأمنية بصفة مستمرة؛ للتأكد من أنها تعمل على الوجه الأكمل، وتُربط هذه الوحدة بجميع نظم التحكم بمبنى المكتبة، ويكون لها غرفة مستقلة في مبنى المكتبة.
- 3) أن تعتمد المكتبة على نظام الغلق الإلكتروني القارئ للبطاقات، أو التي تعمل من خلال التعريف الشخصي PIN.
- 4) يستخدم لغلق الأبواب أقفال يصعب تدميرها، وزجاج غير قابل للكسر بسهولة.
- 5) تركيب أزرار تحذير في لوحة مفاتيح الحاسب الآلي، أو على الأثاث الذي يستخدمه الموظفون، والتي تعطي إنذاراً صوتياً مسموعاً عند الضغط عليها.

#### \* أمن المجموعات :

- 1) وجود بوابة أمن الكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين، والعاملين بالمكتبة عند الدخول إليها، أو الخروج منها.

(1) شريف كامل شاهين . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية . مصدر سابق . ص ص 94 - 99

- (2) وجود نظم أمن إلكترونية في مداخل المخازن ومخارجها، وقاعات الاطلاع والقراءة.
- (3) استخدام الشرائح الممغنطة، أو رقائق التعريف بترددات الراديو (RFID)؛ لحماية المقتنيات من السرقة، على أن يستعمل نظام تحذير إلكتروني عند بوابة الخروج من المكتبة.
- (4) يراعى عند تصميم المكتبة تمكين العاملين من الإشراف على القاعات وسهولة مراقبتها .
- (5) عدم السماح للمستفيدين بالدخول إلى المكتبة بالحقائب، والمعاطف؛ للتقليل من احتمالات سرقة المجموعات.

### \* أنظمة مكافحة الحرائق :

- ويجب فيها مراعاة الآتي :
- أ. التقليل من الأجهزة الكهربائية غير الضرورية .
- ب. إمكانية غلق مصدر الكهرباء الرئيسي عن أقسام المبنى في أوقات معينة؛ بهدف التقليل من مخاطر الماس الكهربائي قدر الإمكان .
- ج. استخدام الحوائط المقاومة للحرائق .
- د. استخدام أنابيب أسلاك مقاومة لحريق الكابلات بخدمات المبنى، ونظم التهوية ويمكن الاستغناء عنها في حال وجود أجهزة إخماد الحرائق .
- هـ. وجود ممر أو اثنين؛ للهروب في كل طابق من طوابق المكتبة، مع مراعاة وجود علامات تدل عليها.
- و. يجب أن تتوفر بالمكتبة أنظمة الحماية الفعالة ضد الحريق: مثل أجهزة الإنذار المبكر، وأجهزة الكشف عن الدخان، وأنظمة الإحساس بالحرارة واللهب، وغير ذلك من الأجهزة.
- ز. توفير أنظمة إطفاء تتناسب مع طبيعة المكتبة ومقتنياتها.
- ح. استخدام الأبواب المقاومة للحرائق.

ط. تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى والحوائط الخارجية من مواد مقاومة للحريق .

ي. إعداد رسم توضيحي للمبنى يحدد عليه شبكة الإطفاء، والكهرباء، والمياه، والغاز الطبيعي.

ك. تدريب العاملين بالمكتبة بصفة عامة، وأفراد فريق إدارة الكوارث والأزمات بصفة خاصة

على استخدام أجهزة مقاومة الحريق.

### أمن المجموعات في مكتبات الدراسة :

من خلال الزيارة الميدانية لوحظ أن المكتبتين الوحيدتين اللتين يوجد بوابة إلكترونية عند مداخلها هما مكتبتا الطب البشري في جامعتي بنغازي وطرابلس، غير أن كل المكتبات تحافظ على مجموعاتها من السرقات خارج الدوام الرسمي؛ وذلك لأنها مقفلة بإحكام ويوجد بها رجال أمن يحافظون عليها من الاعتداءات الخارجية، وتمكن موظفو المكتبات من حمايتها ضد السرقة من قبل المستفيدين، وذلك لسهولة مراقبتها بشكل دائم، ومنع المستفيدين من إدخال حقائبهم داخل المكتبة، فقد وفرت كل مكتبة أرففاً خاصةً عند مداخلها؛ ليضع بها المستفيدون حقائبهم في أثناء تواجدهم داخل المكتبة.

### تجهيزات الأمن والسلامة في المكتبات محل الدراسة بالنسبة لمكافحة الحرائق :

في مكتبات جامعة بنغازي فتتوافر أجهزة إنذار الحرائق في مكتبتي كلية الطب البشري، وكلية طب وجراحة الفم والأسنان فقط، ولا يتوافر ذلك في المكتبات الثلاث الأخرى.

وفي جامعة طرابلس وُجِدَ أن مكتبتي كلية الطب البشري وكلية الصيدلة تنتشر بها أجهزة إنذار الحرائق؛ مثل الرشاشات المعلقة بسقف المكتبة، التي تعمل بالحساسية للحرائق، ويوجد بها - أيضاً- خراطيم المياه، وأسطوانات إطفاء الحرائق، ومكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان يوجد بها جهاز إنذار الحرائق المركزي، غير أنه معطل، ولكن يوجد بداخلها أسطوانات إطفاء الحرائق، ويوجد خرطوم إطفاء الحرائق داخل الممرات المتصلة بالمكتبات، وعن مكتبة كلية الطب البيطري

ففيها جهاز إنذار للحرائق، غير أن مكتبتا كلية التقنية الطبية وكلية التمريض فلا يوجد بهما أي نوع من أنواع الأمن والسلامة.

كذلك مكتبتا كلية الصيدلة وكلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار يوجد بهما جهاز إنذار وإطفاء الحرائق المعلق بالسقف، غير أن مكتبة الطب البشري بالجامعة نفسها تفتقر إلى أدنى أنواع الأمن والسلامة التي تحافظ على المكتبة ومحتوياتها .

ويوجد بمكتبتي كلية الطب البشري بجامعة طرابلس وبنغازي فقط ممرات خروج خاصة أثناء الطوارئ، ولكن لا يوجد أي نوع من التدريبات؛ للتعامل مع الحرائق والحالات الطارئة لموظفي مكتبات الدراسة كلها.

ومن خلال سؤال المستفيدين عن آرائهم حول ما يتوافر من تجهيزات أمن وسلامة داخل مكتبات الدراسة أجاب 351 فرد من أصل 357، وكانت ردودهم كما هو مبين في الجدول (18).

جدول (18) آراء المستفيدين في تجهيزات الأمن والسلامة(\*)

مدى التوافر	ك	%
جيد جداً	81	23.1
جيد	97	27.6
مقبول	75	21.4
غير مناسب	36	10.3
غير متوافر	62	17.7
المجموع	351	%100.1
الوسط المرجح	2.3	

(\*) إجابة السؤال الحادي عشر من الاستبانة (الجزء الخاص بتجهيزات الأمن والسلامة)

وفي هذا الجدول وُجد أن النسب متقاربة بعض الشيء، فأعلى نسبة سجلتها المفردة جيد، الذي تتعدى ربع المعدل العام داخل درجات هذا المقياس بنسبة (27.6%)، وأقلهم ممن قالوا إنها غير مناسبة، وهذا بنسبة (10.3%)، والقائلون بعدم توافرها يمثلون ما نسبته (17.7%)، وبوسط مرجح يصل إلى (2.3) يبين وجود رضا المستفيدين عن تجهيزات الأمن والسلامة .

وفي الجدول (19) توضيح لآراء المستفيدين كلاً حسب المكتبة التي تخدمه.

جدول (19) آراء المستفيدين حول تجهيزات الأمن والسلامة كلاً حسب المكتبة التي تخدمه(\*)

المكتبة	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	5	5	7	2	7	26	2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	5	9	5	3	4	26	2.3
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	7	4	5	1	3	20	2.6
كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	4	5	4	1	3	17	2.4
كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	3	1	0	1	5	2.2
كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	29	27	22	6	13	97	2.5
كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	5	13	12	11	11	52	1.8
كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	9	10	5	4	4	32	2.5
كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	2	6	2	7	6	23	1.6
كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	3	3	4	1	3	14	2.1
كلية التمريض - جامعة طرابلس	3	4	1	0	0	8	3.3
كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	3	2	1	0	5	11	1.8
كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	3	5	4	0	0	12	2.9
كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	3	1	2	0	2	8	2.4

من الجدول السابق يتضح أن أعلى مستوى رضا لدى المستفيدين حول تجهيزات الأمن والسلامة لدى مكتبة كلية التمريض بجامعة طرابلس حيث أنها الوحيدة بمستوى رضا جيد وبوسط مرجح 3.3 أما باقي المكتبات فيشير وسطها المرجح إلى المقبول فيما عدا ثلاثة مكتبات فيشير الوسط المرجح

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والسؤال الحادي عشر (الخاص بتجهيزات الأمن والسلامة) في برنامج SPSS

بها إلى مستوى غير مناسب وهي مكتبات كُليتي الطب البشري والطب البيطري بجامعة طرابلس ومكتبة كلية الطب البشري بجامعة عمر المختار.

## 5. الأثاث والتجهيزات:

### الأثاث:

من الطبيعي أن يكون لأي مكتبة أثاثها الخاص بها، من أرفف، ودواليب لحمل الكتب وحفظها، وأوعية المعلومات، وخزائن مغلقة ومفتوحة للغرض نفسه، وعدد من الطاولات، ومقاعد يستعملها رواد المكتبة من أجل الاطلاع على مواد المكتبة، وتحتوي - أيضا - على عدد من المكاتب الإدارية لمدير المكتبة وموظفيها، كل ذلك مهم لقيام أي مكتبة، وتحصل المكتبة على ذلك كله - في الغالب - من الجهة التابعة لها .

وتتأثر ملائمة الأثاث لأي مكتبة بمدى المرونة، والقابلية للضبط، والمتانة، وتوافقه مع تقنية المعلومات المتوفرة، ونظام الكابل (التوصيلات)، والفراغ المطلوب للجلوس والوقوف، بحسب المسافة الفاصلة والتنقل بين المكاتب الفردية والطاولات يفضل متر واحد على الأقل<sup>(1)</sup>.

وعند تأثيث المكتبة يجب مراعاة النقاط الآتية:

أ. التنوع في الأثاث والمرونة في الترتيب: حيث يجب تجنب المكتبات الأثاث الثابت، وصعب

التحريك؛ وذلك لضمان سهولة إعادة الترتيب في المستقبل .

ب. أن تكون غالبية رفوف المكتبة موحدة الحجم، مع التنسيق بين عدد المناضد والمقاعد.

ج. الصلاحية العملية والجمالية: فينبغي الحرص على توفير الراحة للمستفيد مع القدرة على

التحمل ومراعاة التنسيق بين الألوان.

د. كفاية العدد: بحيث تتناسب مع العدد المتوقع للمستفيدين من المكتبة ومجموعاتها<sup>(1)</sup>.

(1) يوسف أحمد عبدالسلام . "الاستغلال الأمثل للمساحات الفراغية داخل الأبنية المكتبية " . مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية . مج . 23 . ع . 2 . ( 2007 ) . ص ص 277 - 328

- ويمكن تقسيم الأثاث الخاص بالمكتبة على ثلاث فئات مختلفة هي :
- أثاث خاص بحفظ أوعية المعلومات في المكتبة: ويتمثل في أرفف لحمل الكتب، والدوريات، وغيرها من أوعية المعلومات، ودواليب، وخزائن مقللة لحفظ الفهارس والسجلات وغيرها، وطاولات ومكاتب توضع عليها أجهزة الحاسب الآلي.
  - أثاث مكتبي خاص بموظفي المكتبة: ويتمثل في المكاتب المخصصة للموظفين وما يلحق بها من مقاعد ودواليب.
  - أثاث يستعمله المستفيد أثناء استخدامه للمكتبة: ويتمثل في طاولات المطالعة، والمقاعد التابعة لها، التي يجلس عليها المستفيد أثناء استخدامه لأوعية المعلومات.

#### أثاث مكتبات الدراسة في جامعة بنغازي:

1. مكتبة كلية الطب البشري : في دورها الأرضي تقع حجرة لأمين المكتبة يوجد بها مكتب أمامه منضدة صغيرة ، مع مقعد فردي ، ومقعدين زوجيين، بالإضافة إلى عدد 4 دواليب، يوجد بها العديد من أوعية المعلومات، ملحق به حجرة صغيرة بها مكتبين، وخمس مقاعد مع دولابين صغيرين؛ لحفظ السجلات، وفي مكتب التسجيل يوجد مكتب صغير، معه عدة مقاعد، ومنضدتين كبيرتين، وفي قاعة الاطلاع يوجد عدد 35 منضدة، مع 4 مقاعد لكل منضدة، وفي دورها الثاني بقسم الإعارة يوجد منضدة استقبال، ومعاملات الإعارة، على شكل قوس بطول 3 أمتار، وعدد 3 دواليب بها سجلات الإعارة وسجلات أخرى خاصة بالمكتبة، مع بعض أوعية المعلومات، وفي الطابق نفسه يوجد في قاعة حفظ أوعية المعلومات عدد 26 وحدة أرفف بطول 4 أمتار، وفي المكتبة الإلكترونية عدد 10 مناضد مع 24 مقعداً، وفي قاعة الإنترنت يوجد 26 منضدة فردية، لكل منها مقعد، مع مكتب

(1) غادة عبدالمنعم موسى، ناهد محمد سالم. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. ص 207

لمدير القسم معه 3 مقاعد، وفي قسم الدوريات يوجد 16 وحدة أرفف تحمل الدوريات، وفي قاعة الاطلاع من الطابق نفسه فيوجد 8 مناخذ، كل واحدة مزودة بأربع مقاعد، مع 24 منضدة فردية، لكل منها مقعد، وفي الطابق الثاني يوجد قسم العربي، الذي يوجد به مكتبان مع 6 مقاعد في غرفة حفظ أوعية المعلومات، مع 3 وحدات أرفف طول الواحدة منها 4 أمتار؛ لحمل أوعية المعلومات، وفي قاعة الاطلاع 67 منضدة، بطول 1.5م، مزودة بمقعدين لكل واحدة، وعدد 83 منضدة مفردة مع مقعد لكل واحدة. وفي الطابق الأخير يوجد عدد 9 مناخذ، مزودة بمقعدين لكل واحدة، وعدد 15 منضدة؛ لحمل أجهزة الحاسب الآلي، مع مقعد لكل منها .

2. أثاث مكتبة كلية الصيدلة: هو عبارة عن مكتب لأمين المكتبة، مزود بعدد 4 مقاعد، وخزانة؛ لحفظ سجلات المكتبة، وعدد 25 من الدواليب المفتوحة الطرفين، والمكونة من 5 وحدات أرفف، طول الواحد منها 2م تقريبا، توزع عليها أوعية المعلومات بالمكتبة، غير أنها لا تحوي أي مقعد أو منضدة للقراء .

3. مكتبة طب وجراحة الفم والأسنان: قاعة الاطلاع تحوي 13 منضدة مزودة بستة وعشرين مقعداً حول المناخذ، بالإضافة إلى 34 مقعداً من زوات الرف الصغير للكتابة، أما في مكتب الأمين، الذي يعتبر قسم الإعارة فيوجد به مكتب و 3 مقاعد مع منضدتين، حولهما 8 مقاعد، وعدد 6 وحدات أرفف، مكونة من أربعة طوابق، وخزانة صغيرة؛ لحفظ سجلات المكتبة، مع عربة لنقل الكتب، وفي قسم المراجع توجد منضدتان دائريتان، و 8 مقاعد، وستة وحدات أرفف، مكونة من أربعة طوابق، ومنضدة صغيرة تحمل آلة التصوير، وعريتان لنقل الكتب، وفي قسم الدوريات يوجد 9 وحدات أرفف، مكونة من 4 طوابق، و6 وحدات أرفف من حاملات المجلات، مع منضدتين دائريتين حولهما 7 مقاعد.

4. في مكتبة كلية الصحة العامة: يوجد عدد 8 مناظذ دائرية، مع 27 مقعداً مخصصة للاطلاع، كما أنها مزودة بمكتب مع 3 مقاعد لأمين المكتبة، وتُحمل أوعيتها على 4 وحدات أرفف معدنية، مع 7 دواليب مفتوحة، و بها - أيضا - خزانتان معدنيتان؛ لحفظ كروت الإعارة والسجلات القديمة.

5. مكتبة كلية التمريض: يوجد بها 3 مناظذ بطول  $1.5 \times 0.5$  م، مع 28 مقعداً خشبياً، و30 مقعداً معدنياً ذو وسادة، غير أن المقاعد جميعها محمولة فوق بعضها، أي أنها غير متاحة للاستخدام، مع خمس مقاعد ذات رف صغير للكتابة، و 9 دواليب صغيرة مفتوحة الجانب؛ لتحمل جزءاً من أوعية المعلومات المتاحة للاستخدام، ولا يوجد بها أي قطعة أثاث لموظفيها .

#### أثاث مكاتب الدراسة في جامعة طرابلس:

1. مكتبة كلية الطب البشري : يوجد بالدور الأرضي وفي قسم المراجع مكتب و3 مقاعد لأمين المكتبة، مع 19 وحدة رف مكونة من 6 طوابق؛ لحمل أوعية المعلومات، مع 4 مناظذ و12 مقعداً؛ أي 4 مقاعد لكل منضدة، وقسم التسجيل به مكتب بثلاثة مقاعد، مع 6 خزائن مغلقة، ووحدة رف كتب مع منضدتين، وفي قسم الدوريات يوجد 40 منضدة، مع مقعدين لكل واحدة، وعدد 30 وحدة رفّ لحمل أوعية المعلومات، أما الدور الأول لم تُحصَر محتوياته؛ بسبب إغلاقه، ويحوي الدوران المتبقيان عدد 208 منضدة و416 مقعداً لكل دور.

2. مكنتنا طب وجراحة الفم والأسنان: يوجد بهما 10 مناظذ زوجية، لكل منها مقعدان بالإضافة إلى 26 منضدة فردية، لكل منها مقعد وعدد 21 وحدة رفّ لحمل الكتب، مع 3 خزائن مغلقة، ومنضدة مقوسة خاصة بإجراءات الإعارة، مع 4 مقاعد، هذا بالنسبة لمكتبة

طلبة البكالوريوس بالكلية، أما عن مكتبة الدراسات العليا فيوجد بها 30 منضدة مع 70 مقعداً، ويوجد بها عدد 20 وحدة رفّ لحمل أوعية المعلومات، مع 9 من حاملات المجلات، وطاولة الإعارة معها 4 مقاعد، ويوجد بها - أيضاً - 3 مقاعد زوجية للاستراحة.

3. مكتبة كلية الصيدلة: يوجد بها مكتبان مع 5 مقاعد خاصة بموظفي المكتبة، مع 10 وحدات أرفف في قسم الإعارة، و 10 أخرى في قسم المراجع، أما بالنسبة لروادها فيوجد لهم منضدتان دائريتان مع 5 مقاعد؛ لذلك فهم يستخدمون الأثاث المخصص لمكتبة كلية الطب البشري للمطالعة.

4. مكتبة كلية الطب البيطري: حجرة أمين المكتبة بها مكتب و4 مقاعد، مع سبعة وحدات أرفف؛ لحمل الكتب المرجعية، و3 خزائن مغلقة، وغرفة حفظ أوعية المعلومات بها 13 وحدة رفّ؛ لحمل أوعية المعلومات، مع 6 حاملات للدوريات مزودة بعشر مناظف فردية، لكل واحدة منها مقعد.

5. مكتبة كلية التقنية الطبية : يوجد بها منضدتان 1.5م، ملحق بها 8 مقاعد، مع 25 مقعداً مزوداً برف الكتابة، مع مكتب لأمين المكتبة، مزود بخمس مقاعد، وعدد 12 وحدة رفّ مكوناً من 6 طوابق تحمل عليها الكتب.

6. مكتبة كلية التمريض : يوجد بها مكتب مع ثلاثة مقاعد لأمين المكتبة، مع 13 وحدة رفّ كل منها مكون من خمس طوابق، مع خزانتيْن لحفظ أوعية المعلومات غير المصنفة، أما بالنسبة لأثاث المستفيدين فقد خصصت المكتبة 7 مناظف 1.5 م وحولها 24 مقعداً.

#### أثاث مكتبات جامعة عمر المختار:

1. تحوي مكتبة كلية الطب البشري خمسَ مناظف بطول  $1.5 \times 0.5$  سم، مزودة بعدد 24 مقعداً يستخدمها الرواد للمطالعة، ومزودة بعدد 12 وحدة رفّ مكونة من خمسة طوابق

بعرض 1.5 م وطول 2م لوحدة الرف الواحدة؛ تستخدم لحمل أوعية المعلومات الورقية، ويوجد بها 3 خزائن مغلقة لحفظ سجلات المكتبة والدوريات، ومجموعة من الكتب والمراجع غير المصنفة، مع مكتب مزود بعدد 4 مقاعد لأمين المكتبة.

2. مكتبة كلية الطب البيطري: يوجد بها 3 مناظير؛ اثنان منها بطول 2.5 م × 0.5م، والأخيرة 1.5 × 0.5م، مع 25 مقعداً للمطالعة، مع 10 مقاعد بعرض 1.5 للاستراحة، كما أن أوعيتها موزعة على 6 دواليب بارتفاع 2 متر، الواحد منها بستة طوابق، و مزود بأدراج تحتية؛ لحفظ أغراض المكتبة، وفي حجرة أمين المكتبة يوجد مكتب بثلاثة مقاعد، ودولاب لحفظ سجلات الكلية، بالإضافة إلى خزانة حديدية مغلقة تحفظ بها الأوراق الخاصة بالمكتبة.

3. مكتبة كلية الصيدلة: يوجد بها 22 منضدة منفردة بحجم 50سم × 50سم، يلحق بكل منها مقعد، بالإضافة إلى عدد 9 مقاعد مزودة برف صغير للكتابة عليه وكلها مخصصة لرواد المكتبة للمطالعة عليها، كما يوجد بها - أيضا - عدد 18 دولاباً مفتوحاً من 7 أرفف؛ عرض الواحد منها متر، وارتفاعه يقارب 3 أمتار، مثبتة على جدران المكتبة، مع خزانة حديدية مغلقة، ومكتب و 3 مقاعد خاصة بموظفي المكتبة.

ومن خلال الزيارة الميدانية لوحظ الازدحام داخل قاعات الاطلاع من قبل المستفيدين في أغلب مكاتب الدراسة؛ وذلك لقلة كفاية أثاث المكتبات مقارنة بعدد روادها، كما لوحظ أن رواد مكاتب جامعتي بنغازي وطرابلس يستخدمون أثاث مكاتب الطب البشري للمطالعة، باعتبارها كانت مكاتب مركزية للكليات الطبية، أما بالنسبة لمدى رضا المستفيدين عما هو متوافر من أثاث، فقد أخذت آراؤهم، وكانت الردود كما هو موضح في الجدول (20).

جدول (20) آراء المستفيدين في الأثاث(\*)

خلوات البحث		المناضد		المقاعد		نوع الأثاث
%	ك	%	ك	%	ك	
14	48	41.4	147	42	150	جيد جداً
17.8	61	31	110	34.5	123	جيد
23.7	81	20.6	73	17.6	63	مقبول
14	48	4.5	16	5.9	21	غير مناسب
30.4	104	2.5	9	0	0	غير متوافر
99.9	342	100	355	100	357	المجموع
1.7		3		3.1		الوسط المرجح

من خلال الوسط المرجح لهذه المقاييس يتضح أن المقاعد والمناضد جيدة بالنسبة للمستفيدين وذلك لأن ما توفره المكتبات منها هو من النوع المتداول والمعروف في مختلف المؤسسات العلمية في البلاد وهي من النوع المقبول والمخصص للمكتبات، أما فيما يخص خلوات البحث فإن المتوافر يقع بين مقبول وغير مناسب وذلك لأنها غير متوافرة في أغلب مكتبات الدراسة: لصغر حجمها، وهي موجودة في مكتبة كليات الطب البشري بجامعة بنغازي، ومكتبات كلية الطب البشري، وكلية الطب البيطري بجامعة طرابلس، مع ملاحظة أن مستفيدين لم يجيبوا على السؤال الخاص بالمناضد، وعدد (15) لم يجيبوا على السؤال الخاص بخلوات البحث.

وفيما يلي تفصيل لآراء المستفيدين حول الأثاث المتوافر لكل مكتبة على حده.

(\*) إجابة السؤال الثاني عشر من الاستبانة

جدول (21) آراء المستفيدين حول المقاعد لكل مكتبة(\*)

المكتبه	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	6	11	6	3	0	26	2.8
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	12	8	4	2	0	26	3.2
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	6	9	4	1	0	20	3
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	3	6	5	3	0	17	2.5
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	1	2	2	0	0	5	2.8
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	63	27	10	1	0	101	3.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	17	23	9	3	0	52	3
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	15	12	6	0	0	33	3.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	5	6	6	6	0	23	2.4
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	5	3	6	1	0	15	2.8
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	2	4	1	1	0	8	2.9
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	5	4	2	0	0	11	3.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	7	4	1	0	0	12	3.5
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	3	4	1	0	0	8	3.3

يوضح هذا الجدول رضا المستفيدين عن المقاعد المتوافرة في مكتباتهم حيث أن عدد ثمانية مكتبات تفوق الجيد في مستوى الرضا والستة الباقية فهي أقل من الجيد بقليل، وذلك لتوافر هذه مكتبات على مقاعد مناسبة وموحدة بين كل هذه المكتبات.

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والسؤال الثاني عشر (الخاص بالمقاعد) في برنامج SPSS

جدول (22) آراء المستفيدين حول المناضد لكل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير متوافر	غير مناسب	مقبول	جيد	جيد جداً	المكتبة
2.7	26	0	3	8	9	6	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
3.1	26	1	0	7	6	12	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2.8	20	1	1	4	10	4	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
2.5	17	1	4	2	6	4	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
2.6	5	0	0	2	3	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
3.4	100	3	1	10	22	64	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
2.8	51	2	3	13	20	13	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
3.3	33	0	0	5	12	16	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
2.3	23	1	3	11	3	5	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
2.9	15	0	1	5	3	6	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
3	8	0	0	2	4	2	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
3.3	11	0	0	2	4	5	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
3.5	12	0	0	2	2	8	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
3.3	8	0	0	0	6	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما سبق يتضح أن عدد سبعة مكتبات مستوى الرضا بها عن المناضد المتوافرة جيد، فيما أن

السبعة الباقية فمستوى الرضا بها مقبول؛ وذلك لمناسبة هذه المناضد من حيث الشكل والحجم

لوضع المطالعة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني بالسؤال الثاني عشر (الخاص بالمناضد) في برنامج SPSS

جدول (23) آراء المستفيدين حول خلوات لكل مكتبة(\*)

المكتبة	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	2	4	10	5	3	24	1.9
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	8	5	6	3	3	25	2.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	0	9	4	5	2	20	2
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	3	2	4	1	6	16	1.7
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	1	2	1	0	1	5	2.4
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	15	11	17	10	39	92	1.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	3	9	14	3	21	50	1.4
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	5	7	9	3	9	33	1.9
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	3	2	3	9	6	23	1.4
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	1	1	5	4	4	15	1.4
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	1	4	1	1	1	8	2.4
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	0	0	2	1	8	11	0.5
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	5	1	4	1	1	12	2.7
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	4	1	2	0	8	2.5

في هذا الجدول يوجد ستة مكاتبات يرى المستفيدين منها قبول لخلوات البحث المتوافرة لهم، وهي مكاتبات كليات الصيدلة والتمريض وطب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي، ومكتبة كلية التمريض بجامعة طرابلس، ومكاتبات كليتي الطب البيطري والصيدلة بجامعة عمر المختار، أما باقي المكاتبات فيشير وسطها المرجح إلى ضعف في مستوى رضا المستفيدين عنها حيث أنها تقع دون مستوى غير مناسب في هذا المقياس؛ وذلك لقلّة توافر أغلب مكاتبات الدراسة على خلوات بحث.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني بالسؤال الثاني عشر (الخاص بخلوات البحث) في برنامج SPSS

## التجهيزات :

ويمكن تفصيل التجهيزات على النحو الآتي:

### أجهزة الحاسب الآلي :

تعتبر من أهم التجهيزات التي تسعى المكتبات كلها لاقتنائها في الوقت الحالي؛ لما لها من أهمية واسعة، واستخدامات متعددة، حيث يمكن أن يستخدمها الموظف في أعماله الإدارية، وتستخدم للإجراءات الفنية في المكتبة، ويمكن أن يستخدمه المستفيد من المكتبة في تصفح الكتب وأوعية المعلومات الإلكترونية، ويمكنه - أيضاً - الدخول إلى الشبكة العنكبوتية الدولية (الإنترنت) من خلالها.

### أجهزة عرض المواد السمعية والبصرية :

تستخدم لعرض المواد السمعية والبصرية على اختلاف أشكالها من سلايدات، و مصغرات فيلمية، وأفلام، وغيرها. ويستفيد منها المترددون على المكتبة في عرض أوعية المعلومات التي على شكل مصغرات فيلمية وفيديو، وغيرها من المواد التي لا يمكن استرجاعها بالعين المجردة .

### أجهزة التصوير والنسخ :

تقدم بعض المكتبات خدمة التصوير لأوعية المكتبات التي تمتلكها، التي - غالباً - لا تعار خارج المكتبة؛ وذلك ليتمكن المستفيدون من الاطلاع عليها خارج المكتبة في أي وقت، وقد توفر المكتبة لمستفيديها مواداً مصورةً من خارج المكتبة، مما يعتبر نوعاً من أنواع التعاون بين المكتبات.

وقد حُصِرَ أغلبُ محتويات مكتبات الدراسة في أثناء الزيارة الميدانية لأروقتها، وقد اتضح من خلال هذا الحصر أن أغلب المكتبات تتوفر على جهاز حاسب آلي فقط، يوضع على مكتب أمين المكتبة، وتحمل عليه أوعية معلومات مختلفة، تُتَّاحُ لرواد المكتبة؛ ويأتي بيان ما حُصِرَ في

الجدول (24) :

جدول (24) التجهيزات المتوافرة في مكتبات الدراسة

التجهيزات المكتبات	حاسب آلي	آلة طباعة	آلة تصوير ضوئي	تجهيزات أخرى
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	83	4	3	-
مكتبة كلية الصيدلة- جامعة بنغازي	1	1	-	-
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي	1	1	1	شاشة تلفاز وآلة عرض مرئي
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	1	1	-	-
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	3	-	-	-
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	153	3	2	-
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس	2	2	-	-
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	1	-	-	-
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	1	1	-	-
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	1	1	1	-
مكتبة كلية التمريض- جامعة طرابلس	7	1	-	-
مكتبة كلية الطب البشري -جامعة عمر المختار	1	1	-	-
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	1	1	-	السبورة الذكية SMART ) BOARD) وآلة عرض مرئي ومنظومة صوت متكاملة
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	1	-	-

وهنا تجدر الإشارة إلى أن بعض الأقسام مغلقة ولم يتم حصر ما تتوفر عليه من تجهيزات مثل قسم الوسائل السمعية والبصرية بمكتبة كلية الطب البشري في جامعة بنغازي ، وقسم الوسائل السمعية البصرية وقسم الإنترنت في مكتبة كلية الطب البشري في جامعة طرابلس .  
والجدول (25) يبين آراء الرواد حول ما توفره المكتبات من تجهيزات .

جدول (25) آراء المستفيدين حول تجهيزات المكتبة المتوافرة(\*)

أجهزة النسخ والتصوير		أجهزة العرض المرئي		أجهزة الحاسب الآلي		
%	ك	%	ك	%	ك	
16.4	58	15.7	55	19.3	68	جيدة جداً
5.9	21	8.6	30	15.6	55	جيدة
9.9	35	9.7	34	11.9	42	مقبولة
4.5	16	8	28	10.8	38	غير مناسبة
63.2	223	58	203	42.3	149	غير متوافرة
99.9	353	100	350	99.9	352	المجموع
1.1		1.2		1.6		الوسط المرجح

من خلال الوسط المرجح للجدول السابق وُجد أن التجهيزات المتوافرة في مكتبات الدراسة غير مناسبة؛ وذلك بسبب قلة التجهيزات المتاحة للاستخدام من قبل المستفيدين .  
مع ملاحظة أن (5) أفراد لم يجيبوا عن السؤال الخاص بأجهزة الحاسب الآلي، و (7) لم يجيبوا عن السؤال الخاص بأجهزة العرض المرئي، و (4) لم يجيبوا عن السؤال الخاص بأجهزة النسخ والتصوير . وفيما يلي تفصيل لآراء المستفيدين حول التجهيزات التي توفرها لهم مكتبات الدراسة .

(\*) إجابة السؤال الثالث عشر من الإستبانة

جدول (26) آراء المستفيدين في تجهيزات الحاسب الآلي لكل مكتبة<sup>(\*)</sup>

المكتبه	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	3	8	7	4	4	26	2.1
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	5	11	3	1	5	25	2.4
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	6	3	1	3	7	20	1.9
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	2	5	3	1	5	16	1.9
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	1	0	1	3	5	0.8
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	19	18	11	10	42	100	1.6
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	10	1	7	10	23	51	1.3
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	9	1	2	2	19	33	1.4
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	2	5	3	4	9	23	1.4
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	0	0	1	1	12	14	0.2
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	3	1	1	0	3	8	2.1
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	0	0	0	10	11	0.4
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	7	0	2	0	3	12	2.7
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	1	1	1	4	8	1.3

يُبين هذا الجدول تدني رضا المستفيدين عن الحواسيب المتوفرة في مكاتب الدراسة حيث أن أربعة مكاتب فقط هي بمستوى مقبول وهي مكاتب كليتي الطب البشري والصيدلة بجامعة بنغازي، ومكاتب كلية التمريض بجامعة طرابلس وكلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار، ويشير الوسط المرجح في ثلاثة مكاتب إلى مستوى غير متوافر هي: مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي ومكتبة كلية التقنية الطبية بجامعة طرابلس ومكتبة كلية الطب البشري بجامعة عمر المختار، أما باقي المكاتب فهي بمستوى غير مناسب، وذلك لقلّة توافر حواسيب صالحة، فأغلب المتوافر معطل وبحاجة لصيانة، وبعض المكاتب تتوافر على جهاز واحد.

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والثالث عشر (الخاص بتجهيزات الحاسوب) في برنامج SPSS

جدول (27) آراء المستفيدين في تجهيزات العرض المرئي لكل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير متوافر	غير مناسب	مقبول	جيد	جيداً	المكتبة
0.8	25	15	4	3	2	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.5	25	13	1	2	4	5	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2	20	6	2	4	2	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1	16	9	2	2	2	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
1.4	5	2	1	0	2	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.8	98	68	6	6	7	11	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.9	52	31	8	5	2	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.2	33	20	1	3	2	7	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.3	23	14	1	0	4	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.3	14	12	0	2	0	0	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
2	8	3	0	2	0	3	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.9	11	8	0	1	0	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
3.4	12	0	1	1	2	8	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.4	8	2	1	3	1	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

يُلاحظ من خلال هذا الجدول قلة رضا المستفيدين عن تجهيزات العرض المرئي حيث إن الوسط المرجح يشير إلى عدم التناسب وعدم التوافر، عدا ثلاثة مكاتب هي مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار بمستوى جيد ومكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي وكلية التمريض بجامعة طرابلس بمستوى مقبول؛ ويرجع ذلك لعدم توافر أغلب مكاتب الدراسة على هذه التجهيزات.

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والثالث عشر (الخاص بتجهيزات العرض المرئي) في برنامج SPSS

جدول (28) آراء المستفيدين في تجهيزات النسخ والتصوير لكل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير متوافر	غير مناسب	مقبول	جيد	جيد جداً	المكتبة
0.8	26	17	2	4	2	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.4	25	14	1	1	5	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.9	20	8	1	3	1	7	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.9	16	11	0	2	2	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
1.2	5	2	1	1	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.8	100	73	6	4	2	15	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.8	52	36	1	8	2	5	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.4	33	18	2	3	1	9	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.7	23	16	2	2	1	2	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.1	14	13	0	1	0	0	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
2.1	8	3	0	1	1	3	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.6	11	9	0	0	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
3.3	12	1	0	2	1	8	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
2.1	8	2	0	3	1	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من خلال الوسط المرجح في هذا الجدول يتبين أن تجهيزات النسخ والتصوير في مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار جيدة، وتجهيزات مكاتب كلية التمريض بجامعة طرابلس وكلية الصيدلة بجامعة عمر المختار مقبولة، أما عن باقي المكتبات فوسطها المرجح يتراوح بين غير مناسب وغير متوافر؛ وذلك لقلة تقديم هذه المكتبات لخدمة النسخ والتصوير لمستفيديها وهذا ما تبين من خلال الزيارات الميدانية لهذه المكتبات.

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الثاني والثالث عشر (الخاص بتجهيزات النسخ والتصوير) في برنامج SPSS

## الخلاصة:

في هذا الفصل اتضح الآتي:

1. أغلب المكتبات تقع داخل مباني كلياتها، فلا توجد لها مباني مستقلة ماعدا مكتبتي الطب البشري في بنغازي وطرابلس.
2. أغلبها بمساحات ضيقة.
3. أغلبها تستخدم الإضاءة الطبيعية والصناعية معاً.
4. أغلبها يعول على النوافذ في تهوية أروقتها؛ لوجود قصور في تجهيزات التهوية والتكييف.
5. وجود ضوضاء داخلية وخارجية في المكتبات جلها.
6. ضعف واضح في تجهيزات الأمن والسلامة.
7. المناضد والمقاعد في المكتبات المذكورة مناسب لما خصصت له.
8. قلة التجهيزات التي تساعد المستفيد في عملية البحث والوصول إلى المعلومة بسهولة؛ مثل تجهيزات الحاسب الآلي وتجهيزات العرض المرئي والنسخ والتصوير.

## الفصل الثالث

### النسق الإداري والنسق المالي

---

أولاً: النسق الإداري

- الهيكلية الإدارية
- تبعية المكاتب
- العاملون.
- مواعيد العمل
- الميزانية والتمويل.

## تمهيد :

الإدارة هي العمود الفقري لأيّة مؤسسة أهلية أم حكومية، ومن خلالها تتواصل وحدات المؤسسة فيما بينها وتترابط، وعن طريقها تتصل المؤسسة، وتتعامل مع غيرها من المؤسسات . وهذا الفصل يتناول البنية الإدارية للمكاتب، ومواقيت العمل، والعاملين بها، والميزانية.

## البنية الإدارية :

- الإدارة الجيدة من أهم ما يعول عليه، كونها تحقق من خلالها الأهداف الآتية:
- 1) تنفيذ السياسة الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة، وفي حدود الإمكانيات المتوافرة.
  - 2) استغلال الموارد المادية والبشرية والتقنية، وتنسيقها بأحسن الطرق.
  - 3) تنمية القدرات والكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة.
  - 4) الارتقاء بالمناخ التنظيمي إلى المستوى الأمثل.
  - 5) الموازنة بين متطلبات البيئة الداخلية للمكتبة وبيئتها الخارجية.
  - 6) الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة؛ مثل إيجاد التوازن بين مصالح العاملين وأهدافهم وبين مصلحة المكتبة وأهدافها.
  - 7) تكريس منهج التطوير التنظيمي المتكامل، الذي يركز على كون المكتبة نظاماً مفتوحاً يتفاعل مع المكتبات ومراكز المعلومات، والمنظمات ذات العلاقة.
  - 8) تحقيق الكفاءة الإنتاجية والفاعلية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد<sup>(1)</sup>.

### التبعية الإدارية لمكتبات الدراسة :

للمكتبات الجامعية إدارة خاصة بها، هي (الإدارة العامة للمكتبات والطباعة والنشر)، ويقوم عليها مراقب عام يوجد على قمة الهرم الإداري للمكتبات الجامعية، وهو مسؤول عن الإدارات الأصغر، ويعمل تحته الكثير من الموظفين. ومن خلال الزيارات الميدانية لمكتبات الدراسة، والمقابلات الشخصية مع بعض موظفيها اتضح الآتي:

(1) وائل مختار إسماعيل . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 22-23

### 1. في جامعة بنغازي:

تتبع مكاتب الكليات الطبية إدارياً الكليات المنتمية إليها، أما عن تبعيتها الفنية فتعود للإدارة العامة للمكاتب والطباعة والنشر بالجامعة .

### 2. في جامعة طرابلس:

تتبع مكاتب الكليات الطبية بجامعة طرابلس الإدارة العامة للمكاتب والطباعة والنشر في الجامعة إدارياً وفنياً.

### 3. في جامعة عمر المختار:

تتبع مكتبة كلية الطب البيطري كليتها مباشرة؛ وذلك لأنها لم تكن مكتبة في الأساس، ولكنها عبارة عن قاعة اجتماعات لإدارة الكلية ولجنة الامتحانات، زوّدت بالعديد من أوعية المعلومات، ومنحت لطلبة الكلية لكي يستطيعوا الاطلاع فيها في حال عدم وجود اجتماع، أما بالنسبة لمكتبي كليتي الطب البشري والصيدلة، فهما تتبعان الإدارة العامة للمكاتب والطباعة والنشر بالجامعة. وتعني التبعية الفنية لإدارة المكاتب أن كل ما يتعلق من إجراءات فنية لأوعية المعلومات يتم عن طريق المكتبة المركزية بالجامعة، وتتولى الكلية المتابعة الإدارية للموظفين، بدءاً من الحضور والانصراف، ومروراً بمنح الإجازات، والترقيات، والتقارير الإدارية، الخ.

### العاملون:

من أهم مقومات العمل المنظم وجود القوى العاملة، فليس من الممكن أن تُرى مكتبة من دون عاملين مهما تطور بها الحال، ومهما أحلت من الأجهزة محل العاملين، ولكل مكتبة جامعية سياستها ونظامها الخاص في اختيار العاملين بها وتعيينهم.

والعاملون بالمكتبة تختلف مهامهم، وتتباين تخصصاتهم، فمنهم من يعمل على أداء الأعمال الإدارية، ومنهم الفنيون الذين يعملون على الفهرسة والتصنيف والتكشيف وإجراءات بناء

المجموعات وإعداد الببليوجرافيات، إلخ. وقد حدد رجب عبدالحميد حسين<sup>(1)</sup> عدة صفات للعاملين بالمكتبة يمكن إجمالها في الآتي:

- المعرفة المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات.
- أن يكون مؤهلاً تأهيلاً علمياً عالياً حتى يمكنه مواجهة التحديات في بيئة عمله.
- المتابعة والتجديد؛ أي أن يكون المكتبي متابعاً لكل جديد في مجال تخصصه.
- التعليم المستمر للعاملين؛ حيث يخضع العاملون إلى نوع من التدريب المستمر والمنظم؛ حتى يكون على دراية دائمة بالحديث في مجال العمل.

#### اختيار العاملين وتعيينهم :

تحدد المؤسسات الكيفية التي تقوم على أساسها باختيار العاملين لديها، بما في ذلك المكتبات ومراكز المعلومات، حيث أن بعضها يختار العاملين لمؤهلاتهم العلمية، وتخصصهم، وخبرتهم في المجال.

ولعملية الاختيار الأمثل للعاملين الدور الحيوي والمهم للمكتبة في تقديم خدماتها، فكلما كان اختيار الموظفين جيداً، فإن المردود يكون أكثر إيجابية، فالعامل المتخصص في مجال المكتبات يكون غالباً أفضل من غير المتخصص، وذو الخبرة أفضل من المبتدئ، والحاصل على دورات تدريبية أفضل من غير المتدرب.

وفي مكتبات الدارسة اتضح أن عملية اختيار العاملين هي من اختصاص الإدارة العامة للجامعة بالدرجة الأولى، حيث أنها تقوم بتعيين العاملين، ومن ثم توزعهم على الأقسام، والإدارات المختلفة بالجامعة، وتقوم الإدارة العامة للمكتبات والطباعة والنشر والكليات - أيضاً - بطلب

(1) رجب عبدالحميد حسين . " المكتبات الرقمية :التخطيط والمتطلبات " . **Cybrarians Journal** . ع . 15 . (مارس ، 2008 ) في : نهلة فوزي مصطفى . "تنمية المهارات الإبداعية لاختصاصي المعلومات في مجال المكتبة الرقمية" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج . 18 . ع . 1 . ( نوفمبر ، 2011 - أبريل ، 2012 ) . ص ص 195 - 236

تعيين عاملين لديها، حسب حاجتها لهم، وتقديمه لإدارة الجامعة، حيث تقوم الأخيرة بتوفير ما يلزم من العاملين.

### أعداد العاملين:

يتحكم حجم المكتبة ومجموعاتها، وحجم المجتمع الذي تخدمه في تحديد عدد العاملين بها، ونسبة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات إلى غير المتخصصين، وبهذا فإن المكتبة تستطيع من خلال العدد الكافي من العاملين المؤهلين أن تلبي حاجات الرواد، وتسيطر على سير العمل، وتتسقه بين أقسامها، وبذلك تقدم خدماتها بشكل جيد.

وقد وضعت عدة معايير لتحديد عدد العاملين في المكتبات الجامعية؛ من بينها المعيار السعودي الذي تم تحديده في عدة نقاط، بيانها على النحو الآتي:

- أ- ضرورة توافر (3) عاملين مؤهلين في تخصص المكتبات والمعلومات لكل (500) طالب متفرغ في حدود (10000) طالب.
- ب- ضرورة توافر (5) عاملين مؤهلين في تخصص المكتبات والمعلومات لكل (500) مجلد يضاف سنوياً إلى مقتنيات المكتبة.
- ج- نسبة المؤهلين في تخصص المكتبات والمعلومات إلى غير المؤهلين تكون بمعدل (2:1) على أقل تقدير، وذلك من العدد الكلي للعاملين بالمكتبة الجامعية<sup>(1)</sup>.

ولا توجد أية معايير محلية لتحديد عدد العاملين في المكتبات الجامعية بالرغم من اقتراح محمد جرناز<sup>(2)</sup> عام 1996م المعايير السعودية للمكتبات الجامعية؛ لكي تطبق على مكتبات الجامعات الليبية، ولاشك أن اختلاف البيئة بين الدولتين سيؤثر في إمكانية التطبيق بالإضافة إلى أن هذه المعايير يصعب الأخذ بها بالنظر إلى التغير الذي يطرأ بشكل سنوي على أعداد المستفيدين

(1) محمد أحمد جرناز، حسن امحمد السعفي. معايير القوى العاملة وتوصيف الوظائف في المكتبات الجامعية. في المؤتمر العلمي حول: المكتبات الجامعية في ليبيا : الواقع وآليات التطور . المرقب: جامعة المرقب، 2015. ص ص 305-326

(2) محمد أحمد جرناز . تخطيط القوى العاملة في المكتبات والمعلومات في ليبيا . القاهرة : جامعة القاهرة. قسم المكتبات والمعلومات، 1996. ( أطروحة دكتوراه غير منشورة ) ص 263

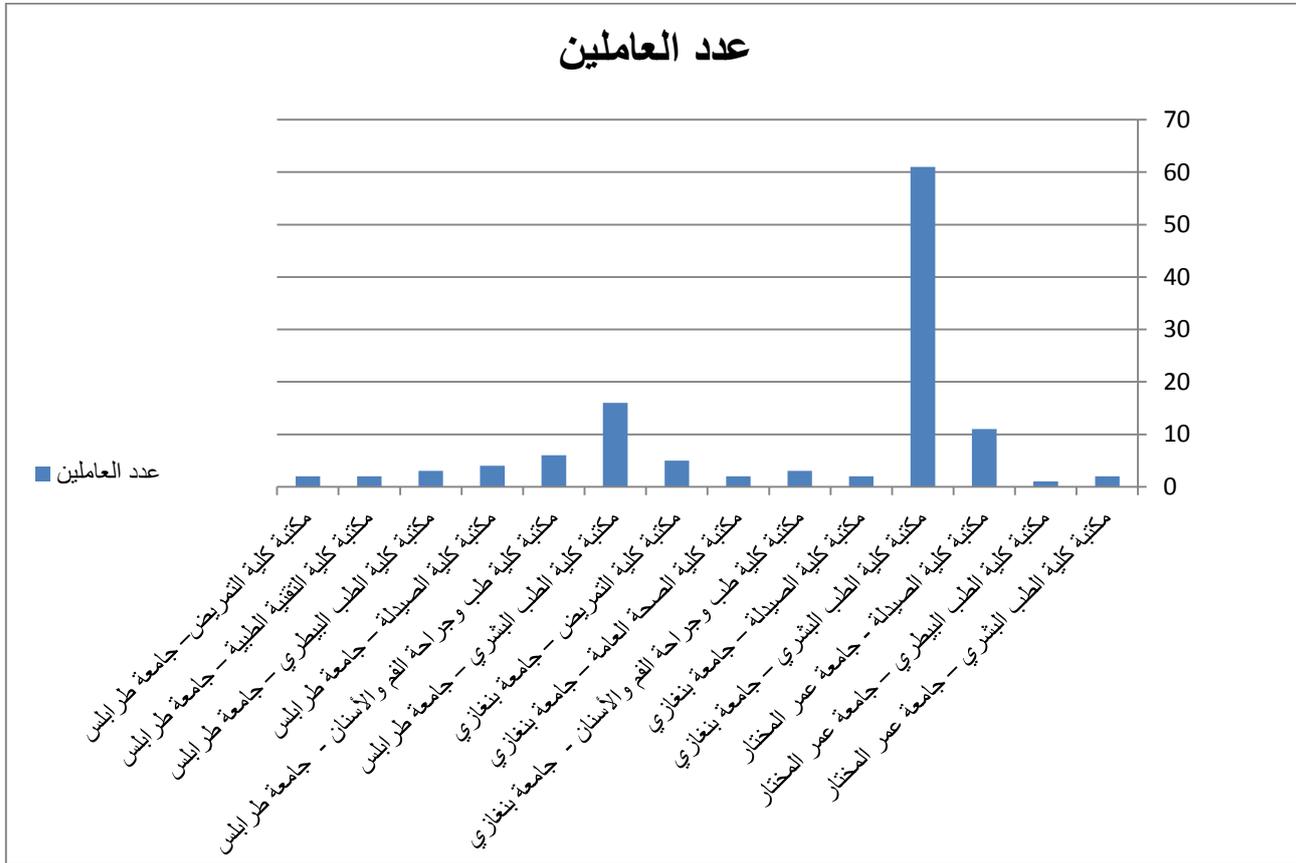
والمجموعات فإذا أردنا زيادة توظيف العاملين في المكتبات مع كل زيادة في المستفيدين أو في مجموعات المكتبة فإن المكتبات سوف تزدهم بأعداد من العاملين.

جدول (29) أعداد العاملين في مكتبات الدراسة

إناث	ذكور	عدد العاملين	اسم المكتبة
24	37	61	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
-	2	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
-	3	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي
2	-	2	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
3	2	5	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
10	6	16	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
5	1	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس
2	2	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
3	-	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
2	-	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1	1	2	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
2	-	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
-	1	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
8	3	11	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار
62	58	120	المجموع

من هذا الجدول يتضح أن المجموع الكلي للقوى العاملة في مكتبات الدراسة يبلغ (120) فرداً ذكوراً و إناثاً، يتوزع أكثرهم على ثلاث مكتبات؛ وهي: مكتبة الطب البشري بجامعة بنغازي، التي تملك أكثر من نصف عدد العاملين بعدد (61) عاملاً، بنسبة (50.8%)، يعملون في مكتبة تحوي (14300) في مجموعاتها، أي أنه يوجد عامل لكل (219 من المجموعات)، ويليهها مكتبة كلية الطب البشري - طرابلس بعدد عاملين (16) عاملاً، لمكتبة تحوي (13853 من المجموعات المكتبية)، ومكتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار بأحد عشر عاملاً وعدد مجموعاتها يبلغ (3095)، أما عن باقي المكتبات فلا يتجاوز (6) عاملين للمكتبة الواحدة، وهذا التفاوت يظهر عدم

التنسيق في توزيع العاملين على مكتبات الجامعة الواحدة، ولصغر حجم أغلب مكتبات الدراسة تأثير في هذا التفاوت.



شكل (2) عدد العاملين

### المؤهلات العلمية للعاملين :

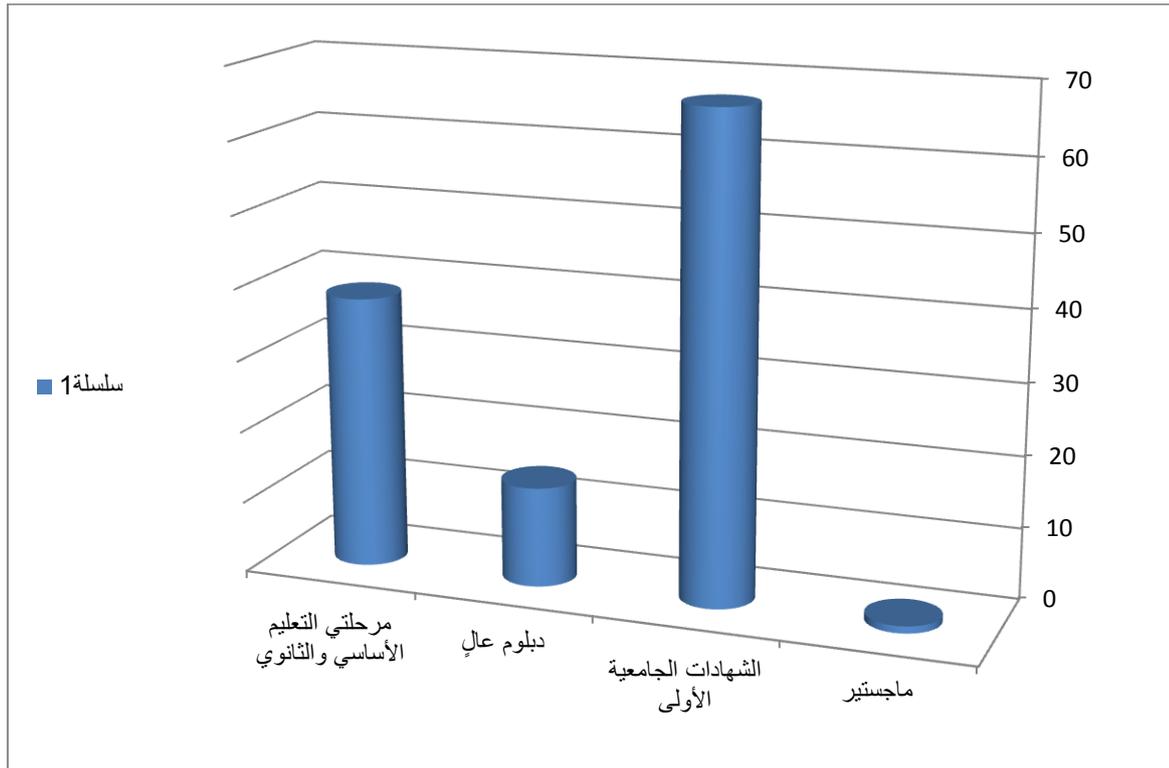
تختلف مؤهلات العاملين بهذه المكتبات، فمنهم من خريج إحدى الكليات؛ ومنهم من هم بتعليم متوسط، أو بتعليم لا يتجاوز المرحلة الابتدائية، والجدول (30) يوضح توزيع أعداد العاملين حسب ومؤهلاتهم العلمية:

جدول (30) مؤهلات العاملين

مرحلتى التعليم الأساسي والثانوي	دبلوم عالٍ	الشهادات الجامعية الأولى	ماجستير	اسم المكتبة
29	7	24	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1	-	1	-	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1	-	2	-	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي
-	-	2	-	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
2	2	1	-	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
-	2	14	-	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1	-	5	-	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس
1	1	2	-	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
-	-	3	-	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
-	1	1	-	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
-	-	2	-	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1	-	1	-	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
-	-	1	-	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
2	1	8	-	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار
38	14	67	1	المجموع

يُلاحظ من الجدول السابق أن أكبر عدد من العاملين هم الحاصلون على الشهادات الجامعية الأولى، وعددهم (67) فرداً بنسبة (55.8%)، موزعين على أغلب مكاتب الدراسة، ويليهم من كان مستواه التعليمي يتراوح ما بين مرحلتى التعليم الأساسي والثانوي بعدد (38) فرداً بنسبة (31.7%)، وتجدد الإشارة إلى أن من بينهم من لا يحمل أي شهادة. ويأتي بعدهم حاملو درجة الدبلوم العالي بـ(14) فرد ونسبة (11.7%)، ومن يحمل درجة الماجستير هي موظفة واحدة ونسبتها إلى المجموع الكلي (0.8%).

وهذا يدل على أن الأغلبية العظمى من بين العاملين من هم خريجو وحاملو الشهادات العلمية، بما يفوق ثلثي العدد الكلي من العاملين، حيث تبلغ نسبتهم (68.3%).



شكل (3) مؤهلات العاملين

جدول (31) نسبة العاملين المتخصصين في مجال المكتبات إلى غير المتخصصين

جامعة عمر المختار				جامعة طرابلس				جامعة بنغازي			
نسبة المتخصصين إلى غير المتخصصين	غير متخصص	متخصص	المكتبة	نسبة المتخصصين إلى غير	غير متخصص	متخصص	المكتبة	نسبة المتخصصين إلى غير	غير متخصص	متخصص	المكتبة
0	2	-	مكتبة كلية الطب البشري	1 : 1	9	7	مكتبة كلية الطب البشري	4 : 1	48	13	مكتبة كلية الطب البشري
0	1	-	مكتبة كلية الطب البيطري	1 : 5	1	5	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان	1 : 1	1	1	مكتبة كلية الصيدلة
1 : 5	2	9	مكتبة كلية الصيدلة	1 : 1	2	2	مكتبة كلية الصيدلة	2 : 1	2	1	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان
				1 : 2	1	2	مكتبة كلية الطب البيطري	0	2	-	مكتبة كلية الصحة العامة
				1 : 1	1	1	مكتبة كلية التقنية الطبية	0	5	-	مكتبة كلية التمريض
				0	2	-	مكتبة كلية التمريض				

من الجدول السابق يتضح أن عدد المتخصصين في مجال المكتبات - في المعدل العام - يعادل نصف غير المتخصصين، ونسبة المتخصص إلى غير المتخصص هو (3:1)، ولكن بالنظر توزيع العاملين المتخصصين على مكتبات الدراسة يُلاحظ أن هناك خمس مكتبات من مكتبات الدراسة لا يوجد بها أيّ عاملٍ متخصصٍ في مجال المكتبات، وهذه المكتبات هي: مكتبتا كليتي الصحة العامة والتمريض بجامعة بنغازي، ومكتبة كلية التمريض بجامعة طرابلس، ومكتبتا كليتي الطب البشري والطب البيطري بجامعة عمر المختار، في حين أن عدد العاملين المتخصصين يتركز في بعضها الآخر، مثل: مكتبة كلية الطب البشري بجامعة بنغازي بعدد (13) عامل متخصص من بين (61) عامل أي ما يعادل ربع العدد (4:1)، ومكتبة كلية الطب البشري بجامعة طرابلس بعدد (7) أفراد متخصصين من (16) أي ما يقارب نصف العدد بنسبة (2:1)، وطب وجراحة الفم والأسنان بجامعة طرابلس، فإن أكثر العاملين بها من المتخصصين وعددهم (5) من بين (6)، ونسبتهم (1:5)، وكذا الحال بالنسبة لمكتبة كلية الصيدلة بجامعة عمر المختار، فإن نسبة المتخصصين فيها إلى غير المتخصصين هي (1:5) بعدد (9) عاملين متخصصين من بين (11) عامل، أما باقي المكتبات فيتساوى بها - إلى حد ما - عدد المتخصصين إلى غير المتخصصين.

### مهام العاملين :

تعتمد المكتبات في أداء أعمالها على عدد كافٍ من الموظفين، بمؤهلات وتخصصات متباينة. وتتنوع مهام هؤلاء بتنوع ما يؤديه من مهام فمنهم الفنيون، ومنهم الكتبة، والمشغلون، إلى غير ذلك. ويمكن إيجاز هذه المهام بشكل عام على النحو الآتي:

- مهام إدارية: وهي التي يقوم بتأديتها مدراء الإدارات، وأمناء المكتبات، ورؤساء الأقسام، ومنها: التخطيط، واتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبات، وإعداد المراسلات، والتعاون الداخلي

بين أقسام المكتبة الواحدة وتخصصاتها، والتعاون الخارجي بين المكتبات، وغير ذلك من الأعمال.

● مهام أو إجراءات فنية: ويقوم بهذه الأعمال موظفو الأقسام الفنية في المكتبة، ومنها: عملية اختيار أوعية المعلومات المناسبة، وتزويد المكتبة بها، وتسجيل كل جديد يصل منها إلى المكتبة وفهرسته وتصنيفه، إلى أن توضع على رفوف المكتبة وتتاح للرواد، بالإضافة إلى أعمال جرد المجموعات، والاستبعاد، والصيانة، إلخ.

● مهام معلوماتية: وتعمل على تقديم المعلومات لطلابها، ويكون التعامل فيها بين الموظف والمستفيد مباشرة، ومنها خدمة الإعارة، والخدمات المرجعية، والترجمة، والإنترنت، وخدمات إرشاد المستفيدين وغيرها، وفيها يقوم العامل بمساعدة الرواد في عملية البحث عن المعلومات التي يحتاجونها، وتسهيل وصولهم إليها، والرد على استفساراتهم، وغير ذلك من الخدمات المعلوماتية، حيث يقوم رواد المكتبة بالاستعانة بهذه الفئة من العاملين؛ للوصول إلى المعلومات بطريقة أسهل، ووقت أسرع، ولمعرفة مدى استعانة عينة الدراسة بالعاملين في المكتبة طرَحَ السؤال: هل تستعين بأخصائي المكتبات في الوصول إلى ما تحتاجه من معلومات؟

ولم يُجب عن هذا السؤال (39) فرداً، أما الباقي فقد كانت ردودهم على النحو المبين في

الجدول (32) :

جدول (32) الاستعانة بأخصائي المكتبات في الوصول إلى المعلومات(\*)

الوسط المرجح	%	ك	مدى الاستعانة
0.5	8.2	26	دائماً
	30.8	98	أحياناً
	61	194	نادراً
	100	318	المجموع

في الجدول أعلاه يشير الوسط المرجح أنه من النادر الاستعانة بأخصائي المكتبات من قبل المستفيدين، وأنهم غالباً ما يعتمدون على أنفسهم في الوصول إلى المعلومات. وفيما يتعلق بنوع المساعدة التي ينشدها المستفيدون من العاملين فقد جاءت الردود عن ما نسبته (47.3%) من مجموعهم الكلي كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (33) نوع المساعدة المطلوبة من العاملين بالمكتبة(\*\*)

%	ك	نوع المساعدة
66.3	112	البحث عن وعاء معلومات معين (كتاب، مرجع، غيرهما)
4.1	7	المساعدة في عملية إعداد البحوث
9.5	16	البحث عن موضوع أو معلومة معينة
8.9	15	المساعدة في عملية الاستعارة
6.5	11	البحث عن مقعد شاغر
4.7	8	المساعدة في استخدام التجهيزات المتوافرة
100	169	المجموع

(\*) إجابة السؤال الرابع عشر من الاستبانة  
 (\*\*) إجابة السؤال الخامس عشر من الاستبانة

من هذا الجدول يتبين أن أغلب المساعدات المطلوبة هي في نطاق البحث عن وعاء معلومات معين، وبنسبة تصل إلى (66.3%) من المجموع العام، وهذا يدل بأنها من أهم ما يجب على المكتبة توفيره. وتتوزع باقي النسب على خيارات مختلفة على نحو متقارب. وبسؤال المستفيدين عن مدى إتقان أداء العاملين لمهامهم ذات الصلة الوثيقة باحتياجاتهم - من وجهة نظرهم - فقد جاءت الردود كما هي مبينة في الجدول (34).

جدول (34) إتقان العاملين بالمكتبة لبعض الخدمات حسب رأي المستفيدين<sup>(\*)</sup>

المرجح	الوسط		مقبولة		جيدة		جيدة جداً		ممتازة		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.4	30.3	106	20.9	73	30.3	106	13.1	46	5.4	19	توفير اللازم من المقتنيات
1.3	33.6	117	23	80	27	94	13.2	46	3.2	11	تنظيم أوعية المعلومات المتوفرة
1.3	35.3	124	22.5	79	24.5	86	13.4	47	4.3	15	تيسير مهمة البحث عن المعلومات ومصادرها
1.2	39.2	138	24.7	87	22.2	78	9.1	32	4.8	17	تقديم المعلومات إلى المستفيد في أسرع وقت

من خلال الجدول السابق يتبين أن أغلب آراء المستفيدين في إتقان العاملين للخدمات المذكورة تقع بين الجيد والمقبول، وذلك عند مقارنتها بالوسط المرجح. في حين أن بعض المستفيدين لم يرد على جميع هذه الخيارات، بل اكتفى باختيار خدمة واحدة أو خدمتين من بين هذه الخدمات.

### تدريب العاملين:

بطبيعة الحال يجب أن تحتوي أهداف المكتبة على تطوير جميع العاملين والعمل على راحتهم. وهذا الاهتمام يعين على توفير علاقة مرضية بين الإنسان والبنيات المادية المتوفرة في معظم المنظمات والتي تؤثر في معدل أداء العاملين فيما يتصل بالأشياء التي تحت تصرفهم.

(\*) إجابة السؤال السادس عشر من الإستبانة

وللرفع من كفاءة العاملين ومستوى أدائهم وتعاملهم مع الرواد في المكتبات، ، يجب العمل على إعداد دورات تدريبية لهم في مختلف المجالات المطلوبة، لما له من مردود إيجابي على مستوى أداء المكتبة، فبالترتيب يطور هؤلاء العاملين من مستوى أدائهم، وتفاعلهم مع الرواد، وكل هذا يرفع من مستوى إقبال الرواد على المكتبة وحجم رضاهم.

ويعتبر التدريب هو الركن الأساسي في مجال تطوير كفاءة الأخصائي في شتى المجالات، وفي مجال المكتبات والمعلومات خاصة؛ ذلك لأنه مهما اختارت المكتبات ومراكز المعلومات الأخصائيين المتميزين، والحاصلين على أعلى الشهادات الجامعية؛ فإنهم في حاجة لرفع كفاءتهم العلمية، وإكسابهم المهارات، وهذا يسهم في زيادة قدرتهم على أداء وظائفهم، وجاءت الحاجة إلى تنمية المهارات الوظيفية للعاملين بالمكتبة كاستجابة لمشاكل الأداء في العمل، ولتصحيح بعض العجز في الكفاءات<sup>(1)</sup>.

المكتبي المؤهل الذي تدرّب على إرشاد القارئ، وتحليل الإنتاج الفكري، يستخدم المكتبة ومواردها؛ للمساعدة في عملية تأسيس أو بناء وسائل الاتصال بين القراءة والقارئ، وفي هذا الجانب لأمين المكتبة المؤهل دورٌ مهمٌ في العملية التعليمية، ويمكن أن يكون عاملاً أساسياً في تهيئة المستفيد لقبول الخبرات والتجارب الجديدة، حيث يقوم المكتبي بتحليل احتياجات القارئ؛ لوضع غاية هادفة من القراءة نحو التعليم واكتساب المعلومات وتأهيل القراءة<sup>(2)</sup>.

وتعود أولى الدورات التدريبية للعاملين في مجال المكتبات بليبيا إلى عهد الجامعة الليبية، التي أعدت أربع دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات في الفترة بين 1968-1976م، تضمنت الجانب

(1) أحمد حافظ إبراهيم . "المكتبة الجامعية العراقية: دراسة ميدانية" . مجلة واسط للعلوم الإنسانية . ع . 23 .

(2012) . ص ص 379 - 420

(2) مفتاح محمد دياب . مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية . عمان : دار صفاء، 2006 . ص ص 55-56

النظري، والجانب العملي التطبيقي، حيث ابتدأت عامة للعاملين بالمكتبات في ليبيا، ثم اقتصرت على العاملين في المكتبات الجامعية بجامعة بنغازي<sup>(1)</sup>.

### أهداف التدريب:

يمكن تحديد أهداف التدريب في الآتي:

1. تنمية مهارات مجموعات العمل اللازمة وفرقهم؛ لتحقيق أهداف المنظمة.
2. تنمية معارف الأفراد العاملين ومهاراتهم؛ لأداء الأعمال والواجبات والمهام بالمنظمة.
3. تنمية مهارات جديدة للعاملين الحاليين؛ لتمكينهم من الاحتفاظ بقدرتهم على الإنتاج، على الرغم من التغييرات التقنية أو التغييرات في الأجهزة، والإجراءات، والأساليب.
4. إعداد عاملين لتولي المناصب الإشرافية، والإدارية العليا في المنظمة<sup>(2)</sup>.

وتتساوى أهمية التدريب بالنسبة لجميع موظفي المكتبة بدءاً من المدراء وحتى آخر الموظفين التحاقاً بالعمل في المكتبة، ومن الضروري ذكر أنه في منظومة المكتبة الجيدة فإن عملية التدريب مستمرة ولن تتوقف، إذا ما أريد للموظفين الإلمام بأخر التطورات وعلى وعي بالتغييرات في عالم المكتبات، ولا تظل أنظمة المكتبات ثابتة بل يجب اعتماد التغييرات التي تطرأ على سياسة المكتبات. وجميع الموظفين الجدد سيكونون بحاجة إلى نوع من التدريب التعريفي، ويعتمد طول التدريب ومحتواه على مستوى الموظفين الجدد الذين تم تعيينهم، وقد يتطلب الأمر إلى تدريب قدامى العاملين في المكتبة على طريقة تفسير المهام الروتينية لمن إلتحق بهم حديثاً، حيث أن هؤلاء الناس سيكونون بحاجة إلى مساعدة في نقل معرفتهم للعاملين الجدد، وسيحتاج العاملون

(1) أبويكر محمد الهوش، مبروكة عمر محيريق . دراسات في المكتبات، طرابلس : المنشأة الشعبية للنشر، 1981. ص 58

(2) وليم ثيري . تصميم نظم التدريب والتطوير. ترجمة سعد الجبالي؛ مراجعة سعيد علي الشواف . الرياض: معهد الإدارة العامة ، 1990 . ص 7. في : صالح محمود الشريدي . "تدريب العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات" . مجلة كلية الآداب . ع . 28 . (2007) . ص ص 180 - 201 .

المؤهلون حديثاً إلى التدريب داخل المكتبة التي يعملون بها حيث أن ما تعلموه أثناء الدراسة لن يكون كافياً لاكتساب الخبرة في أداء العمل بكفاءة. وسيكون الموظفون الجدد بحاجة إلى نوع من التدريب التعريفي. ويعتمد طول فترة التدريب ومحتواها على مستوى الموظفين الجدد الذين تم تعيينهم. كذلك قد يحتاج الموظفون المشاركون في تدريب الجدد أثناء الخدمة إلى تدريب على كيفية تفسير المهام الروتينية لهؤلاء الجدد ... ناهيك عن تقديم تعليمات واضحة. ولا يجب أن تكون الغاية من تدريب قدامى الموظفين (العاملين منذ زمن) هو جعلهم يشعرون بعدم كفايتهم وأنهم بحاجة إلى معاملة بلباقة<sup>(1)</sup>.

من خلال الدراسة الميدانية اتضح أن معظم العاملين لم يحصلوا على دورات تدريبية في أي مجال، وأن من تحصل منهم على دورات تدريبية كانت منذ فترة طويلة، ويمكن إجمال هذه الدورات في الآتي:

أ. مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي: تحصل معظم عاملها على دورات تدريبية في الفهرسة والتصنيف، وكان ذلك على فترات متقطعة بين 2005 - 2009، وأخرى في عام 2014 مكانها مكتبة كلية الطب البشري بجامعة بنغازي (المركزية الطبية سابقاً)، كما أن بعض العاملين اشترك في دورات تدريبية في اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي، التي تقوم بها إدارة التدريب والتأهيل بالإدارة العامة لجامعة بنغازي.

ب. مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي: تحصل عامل واحد بها على دورة تدريبية في مجال الفهرسة والتصنيف، عام 2014م، وتحصل عامل آخر على دورة تدريبية في مجال اللغة الإنجليزية عام 2015م بمركز اللغات التابع للجامعة.

---

(1) Mary Casteletn. Planning Library Training Programmes . London: Andre Deutsch, 1981. P 11-12

- ج. مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي: تحصلت عاملاتها على دورات تدريبية في مجال الفهرسة والتصنيف، ومكانها هو مكتبة كلية الطب البشري بجامعة بنغازي .
- د. مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس: تحصل قدامى العاملين بها على دورات تدريبية في مجال الفهرسة والتصنيف على فترات مختلفة في الفترة ما بين 2000 - 2003 داخل المكتبة.
- هـ. مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار: تحصل عدد ستة عاملين بها على دورة تدريبية واحدة في مجال الفهرسة والتصنيف، وكان ذلك خلال العام الجامعي 2009/2010 ومدتها ثلاثة أسابيع، ومكانها المكتبة المركزية بجامعة عمر المختار.

#### مما سبق يُلاحظ أن:

- أ. الكثير من مكاتبات الدراسة ليس بها عاملين حاصلين على دورات تدريبية، وأن أكثر العاملين الحاصلين على دورات تدريبية هم من جامعة بنغازي.
- ب. قَدَم الدورات التدريبية، وتباعد فتراتهما، حيث إن منها ما مضى عليه أكثر من عقدٍ من الزمن.
- ج. إن أغلب الدورات التدريبية تركز على مجال الفهرسة والتصنيف فقط، وتتجاهل الدورات التفاعلية التي تعنى بالخدمات، والتي يكون فيها التعامل مع المستفيد مباشرة؛ مثل كيفية التعامل مع المستفيدين ومساعدتهم في عملية البحث عن المعلومات، ولا وجود لدورات عن استخدام تجهيزات المكتبة؛ مثل دورات لكيفية تشغيل أجهزة المواد السمعية والبصرية.
- د. إهمال الدورات المساعدة والتكميلية، مثل دورات الحاسب الآلي، ودورات تعلم اللغات، بما أن مكاتبات الدراسة تخدم المجال الطبي، وأغلب مجموعاتها بلغات غير عربية.
- وهذا كَلَّه مما يعاب على مكاتبات الدراسة فيما يخص تدريب العاملين، وهذا يفسر تدني مستوى الرضا لدى المستفيدين من المكاتبات عن أداء العاملين في تأدية الخدمات.

## أسباب عدم وجود دورات تدريبية للعاملين بمكتبات الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية اتضح أن السبب في قلة توافر دورات تدريبية للعاملين بمكتبات الدراسة يرجع إلى أن هناك تقصيراً من الإدارات التي تتبعها هذه المكتبات في توفير مثل هذه الدورات للعاملين هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الدورات المتوافرة جُعلَ الالتحاق بها أمراً اختيارياً راجعاً إلى العاملين أنفسهم، مما أدى إلى تهاون العاملين في مسألة الالتحاق بها.

### مواقبت العمل:

تحدد المكتبات كلها - على اختلاف تخصصاتها- مواعيد العمل، وتضع الحدود والضوابط لذلك؛ لتسيير أعمالها دونما عائق، على أن يكون هذا التوقيت ملائماً لرواد المكتبة على وجه الخصوص.

وفي حال مكتبات الكليات يجب أن تكون مواعيد فتح المكتبة وإغلاقها متوافقاً مع ساعات العمل داخل الكليات التي تعمل على خدمتها، وحيث أن الكليات الطبية يمتد العمل بها يومياً عدا الجمعة وذلك نهراً كاملاً استوجب الأمر أن تظل المكتبة مفتوحة أمام روادها، مقدمة لهم جميع الخدمات المطلوبة منها، غير أن فترة العمل في مكتبات الدراسة تمتد من يوم الأحد إلى يوم الخميس ما بين 8:30 صباحاً، حتى 1:30 ظهراً، فيما عدا مكتبتي الطب البشري في جامعتي بنغازي وطرابلس فتتقل القاعات المحتوية على المجموعات على تمام الساعة الثانية ظهراً، مبقيةً على قاعات المُطالعة الخالية مفتوحة أمام الرواد إلى الساعة الخامسة مساءً، مع وجود عدد من الموظفين للإشراف عليها.

### الميزانية :

الميزانية هي شريان الحياة بالنسبة لأي مؤسسة بشكل عام، وفي مجال المكتبات بشكل خاص، فهي من تعطيتها المساحات التي تستطيع معها الحركة والتوسع، فبالميزانية تبنى المكتبات وتُشيدُ، و

بها أيضا تُزود بالأثاث والمعدات، والمجموعات المكتبية، وبها تتمكن المكتبة من تطوير نفسها، والتوسع في مجالها، وصرف المرتبات لموظفيها، فهي بذلك مهمة جداً لعمل المكتبة.

وقد حددت المعايير توزيع النسب في ميزانية المكتبات على النحو الآتي:

- 60% مخصصة لمرتبات العاملين بالمكتبة.
- 25% لتزويد المكتبة بالكتب والاشتراك في الدوريات.
- 8% لتكاليف الصيانة وشراء الأجهزة.
- 5% مخصصة لتكاليف الاشتراكات المهنية.
- 2% لتكاليف السفر<sup>(1)</sup>.

وهناك مستويات عديدة للتمويل وتخصيص الاعتمادات المالية للمكتبة الجامعية، فقد تتولى الحكومة تمويلها، وقد يتوافر التمويل من بعض الصناديق؛ مثل صندوق تمويل البحوث، وقد يتبرع بعض الأفراد لها، أو من خلال المساعدات والمنح التي تخصصها لها الجامعة<sup>(2)</sup>.

وتوضع هذه الميزانية تحت تصرف المكتبة، وذلك ضمن سياسة إدارية معينة، وتقوم المكتبة بتوزيع هذه الميزانية على أقسامها جميعها، وفق نظام خاص بها، لذا فمن الواجب تخصيص ميزانية تكون تحت تصرف المكتبة الجامعية، وأن تكون هذه الميزانية خصصت وفقاً لدراسة تلبى معها جميع احتياجات المكتبة.

وتُدْرَسُ هذه الميزانية من طرف مدير المكتبة، فهو الذي يدرس بصفة مستمرة احتياجات المكتبة، ومن ثم يحاول تأمين الميزانية الكافية؛ لتلبية هذه الاحتياجات<sup>(2)</sup>.

---

(1) أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص 277

(2) رندة إبراهيم إبراهيم. معايير اختيار النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 172

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أنه لا توجد ميزانية خاصة بمكتبات الدارسة، فميزانية كل مكتبة تقع ضمن الميزانية الخاصة بالإدارة التي تتبعها، إما إدارة الكلية أو الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر، لذلك فهي لا تستطيع توفير احتياجاتها بنفسها، ولكي تؤمن ذلك عليها أن تقوم بمراسلة إدارتها لتوفير هذه الاحتياجات، مما يتسبب في تأخر وصولها إلى المكتبة، وكذلك عدم توفيرها جميعا، وهذا أحد أسباب ضعف المجموعات، وتوقف عملية تزويد بعض المكتبات بما هو جديد.

## الخلاصة :

يمكن أن يُلخص الفصل السابق في النقاط الآتية:

1. إن التبعية الإدارية لمكتبات الدراسة منقسمة بين الكليات التي تعمل هذه المكتبات على خدمتها، وبين الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر في جامعتها.
2. أن مواعيد فتح مكتبات الدراسة وإغلاقها هو ما بين 8:30 صباحاً حتى 1:30 ظهراً، فيما عدا مكتبتي الطب البشري بجامعتي بنغازي وطرابلس، فهما تتيحان لروادهما الدراسة في قاعات المطالعة حتى الساعة 5 مساءً.
3. عملية تعيين العاملين تقع - بالدرجة الأولى - على عاتق الإدارة العامة للجامعة، ثم تتولى إدارة الكلية أو الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر مسألة طلب عاملين لمكتباتها.
4. عدد العاملين بمكتبات الدراسة يبلغ 120 عاملاً، منهم 58 من الذكور، و 62 من الإناث، مع اختلاف مستوياتهم العلمية، حيث تبدأ بمن يحمل درجة الماجستير نزولاً إلى من ليس لديه أي مؤهل علمي.
5. يبلغ عدد العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات (41) عاملاً، وهو يعادل نصف عدد العاملين غير المتخصصين، ونسبتهم (2:1).
6. قلة استعانة المستفيدين بالعاملين في المكتبة، وأن أكثر مساعدة يحتاجونها هي عملية البحث عن وعاء معلومات معين.
7. إن تأدية العاملين لبعض الخدمات ضعيفة، وذلك بحسب رأي عينة الدراسة.
8. قلة الدورات التدريبية وقدمها في بعض مكتبات الدراسة، وانعدامها في بعضها الآخر.
9. يرجع سبب عدم وجود دورات تدريبية للعاملين إلى قلة توافرها من قبل الإدارات التي تتبعها مكتبات الدراسة من جهة، وإلى تهاون العاملين في الالتحاق بما هو متوافر منها من جهة أخرى.
10. عدم وجود ميزانية خاصة بمكتبات الدراسة .

العمليات الفنية

• بناء مجموعات المكتبة.

الاختيار.

التزويد.

• مجموعات مكتبات الدراسة.

• الفهرسة.

• التصنيف.

• الجرد.

▪ التعشيب والاستبعاد.

▪ الصيانة ( التجليد ).

## تمهيد :

"لا يمكن لمجرد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها أن يكون هدفا في حد ذاته، وإنما هو وسيلة لتيسير سبل الإفادة من هذه الأوعية"<sup>(1)</sup>.

والأصل من وراء إنشاء المكتبات هو توفير مجموعات مختلفة من أوعية المعلومات، وتنظيمها، والقيام بعرضها بطريقة تمكن جمهور المكتبة من الإفادة منها، ولكل مكتبة سياستها في عملية اقتناء أوعية المعلومات وتنظيمها وعرضها.

ويستعرض هذا الفصل السياسة التي تتبعها المكتبات محل الدراسة في اقتناء مجموعاتها، والطرق التي تتبعها في تنظيمها وإتاحتها للمستفيدين.

---

(1) حشمت قاسم. المكتبة والبحث. ط2. القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [ 1993 ] ص 197

تقليديا تناولت الخدمات الفنية المهام المرتبطة بجلب المواد إلى المكتبة وجعلها جاهزة للمجتمع المستفيد كي تستخدم. ويركز هذا الفصل على الأنشطة الخمسة التالية:

1. التحديد: تحديد العناصر التي يمكن أن تكون جديرة بالاهتمام بأن تضاف إلى المجموعة.
2. الاختيار: تقرير أي من المواد المحددة يجب إضافته إلى المجموعة.
3. عمليات التوريد: تأمين المواد المختارة لتضم إلى المجموعة.
4. التنظيم : فهرسة وتكثيف المواد التي تم الحصول عليها بطريقة من شأنها أن تعين المستخدم النهائي على تحديد موقع المواد في المجموعة.
5. الإعداد: وضع العلامات وجعل المواد جاهزة للتخزين بطريقة تتيح سهولة استرجاعها<sup>(1)</sup>.

### سياسة بناء المجموعات:

لكي تكون المكتبة بمسماها الكامل يجب أن تحتوي على الأوعية الفكرية، بأنواعها المتعددة وأشكالها المختلفة، ولتسهيل الإفادة منها يجب أن تكون هذه المواد أو المجموعات منتقاة بعناية، ومرتبنة، ومتاحة بطريقة يسهل معها استعمالها من قبل جمهور المستفيدين المتوقع استخدامهم لهذه المكتبة، لذلك تحتاج المكتبة لوضع سياسة تضبط عملية اختيار الأوعية التي تحتاجها.

ولا يمكن أن تكون سياسة اختيار المجموعات بمعزل عن أهداف المكتبة وغاياتها، وهي تعكس احتياجات مجتمع المكتبة. ويجب أن تكون هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من مهمة المكتبة. كما يجب

---

<sup>(1)</sup> Edward G. Evans. Introduction to technical services / Edward G. Evans, Shelia S. Innter, and Jean Weihs . 8<sup>th</sup>. ed, Santa Barbara, Calif. Libraries Unlimited, 2011. P. 7

على هذه السياسة أن تحدد احتياجات وأولويات المجموعات، و أن تحدد معايير ما سيُجمَع، وتحديد عمق واتساع تغطية المجموعات<sup>(1)</sup>. ويجب أن تكون مكتوبة.

يجب أن توفر المكتبة الجامعية موارد متنوعة وحديثة، تدعم مهمتها واحتياجات مجتمعها، وتُقاس قيمة المجموعات الجامعية من خلال قابليتها للاستخدام، والجودة والحجم، وتشكل المصادر الإلكترونية جزءاً مهماً من شبكة المعلومات التي يحتاجها الطلاب ويفضلونها، ولا يوجد معيار مطلق لحجم المجموعات التي تدعم الاحتياجات الجامعية، وأن المعيار الأساسي هو أن تدعم احتياجاتهم بشكلٍ كافٍ، و أن تصف سياسة تنمية المجموعات في المكتبة - بشكلٍ كافٍ - هذا الهدف<sup>(2)</sup>.

على أن يكلف من يدير هذه المجموعات المكتبية، ويكون من مهامه :

1. إدارة دورة حياة مصادر المعلومات الكاملة من إنشائها أو اقتنائها بالمحافظة عليها ومتابعتها، ويشمل ذلك: التسجيل، الفهرسة، التصنيف، التنظيم، النشر، إنشاء محتوى الإنترنت وإدارته وتصنيفه، ... إلخ.

2. بناء مجموعة ديناميكية من مصادر المعلومات، تستند إلى فهم عميق لاحتياجات المستخدمين من المعلومات، وتعلمهم ، وأعمالهم، وعملياتهم التجارية.

3. توضح معرفة الخبراء بمحتوى وصيغة موارد المعلومات قدرتهم على التقييم والتحديد والتصنيفية بشكل حاسم.

---

(1) الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا) . "توجيهات للمكتبات المتنقلة" / ترجمة سعاد بو عناقة. سلسلة ترجمة معايير أفلا (24). 2010 . ص 70 - 71

(2) Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students . at ALA Annual Conference, June 2005. Revision approved October 2013 . in <http://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate> . Retrieved in 25/2/2018

4. توفير الوصول إلى أفضل مصادر المعلومات المنشورة داخلياً، و المنشورة في الخارج، ونشر

المحتوى عبر المؤسسة باستخدام مجموعة من أدوات الوصول إلى المعلومات.

5. التفاوض على شراء وترخيص المنتجات والخدمات المعلوماتية المطلوبة.

6. تطوير سياسات المعلومات الخاصة بالمنظمة فيما يتعلق بمصادر المعلومات المنشورة في

الداخل والخارج، وتقديم المشورة بشأن تنفيذ هذه السياسات<sup>(1)</sup>.

ولكي تنمي المكتبة مجموعاتها لا بد لها من القيام بالعديد من الإجراءات، بدءاً من كيفية اختيار

هذه المواد، وانتهاءً بترتيبها على أرفف المكتبة. ومن هذه الإجراءات ما يأتي:

#### • الاختيار:

ويقصد به عملية تقرير مصادر المعلومات التي يجب أن تضاف إلى المجموعة المكتبية،

وتعني اختيار الكتاب المناسب أو المادة العلمية المناسبة للقارئ المناسب وفي الوقت المناسب<sup>(2)</sup>،

إذ إنّ فالاختيار هو عملية انتقاء المجموعات المناسبة للمكتبة، التي توافق المجال الذي تخدمه هذه

المكتبة.

"وهو أول ركائز العمل الفني وأخطره، فلاشك في أن مجموعةً قليلةً من أوعية معلومات أُحسِنَ

اختيارها أفضل من مجموعة كثيرة لم يُحسِنَ انتقاؤها، لذا تصوغ كل مكتبة سياسة لتنمية

مجموعاتها، تتبع من اهتماماتها وميزانياتها وحجمها وموقعها وآمالها في التطوير، وفق معايير

---

(1) Competencies for Information Professionals of the 21<sup>st</sup> Century / Eileen Abels, [and others]. revised edition . \_ [n.p] : connecting people and information , 2003 . p 7

(2) حسين محمد الطرشاني . خدمات المكتبة القومية وعلاقتها برضا المستخدمين : دراسة وصفية تحليلية .

القاهرة: الدار الدولية، 2008 . ص66

تحقق الموضوعية والتوازن النوعي، وبما يُلائمُ قدرات المستفيدين واحتياجاتهم، وينمي هواياتهم، ويخدم مقرراتهم، كما تستبعد الأوعية التي فقدت أهميتها<sup>(1)</sup>.

وتتمثل أهمية الاختيار ودوافعه في النقاط الآتية:

- 1) تأمين حد أدنى من التوازن في تغطية مجالات اهتمام المستفيدين.
- 2) تطبيق سياسة تنمية المجموعات من حيث التغطية الموضوعية واللغوية، وشكل المواد، والأمور المالية.

3) السعي وراء مواكبة ما يصدر حديثاً من مواد.

4) مواكبة تطور حاجات ومتطلبات المستفيدين وتلبيتها<sup>(2)</sup>.

ولعل من العوامل المؤثرة في عملية الاختيار ما يأتي:

أ- نوعية المكتبة: فالاختيار في المكتبات الجامعية يتطلب اقتناء مواد معينة تخدم

المناهج الدراسية الأكاديمية وهي بذلك تختلف عن المكتبات العامة والمدرسية في

عملية اختيار مجموعاتها، وكذا الحال بالنسبة للمكتبات المتخصصة فهي تتميز

باختيار مصادر معلومات معينة وفقاً لنوعية المكتبة وتخصصها.

ب- حجم المكتبة ومقتنياتها: يعتبر حجم المكتبة وعدد ونوعية مقتنياتها من العوامل

المؤثرة في اختيار المجموعات المكتبية، فعدد المصادر الواجب اختيارها لمكتبة

صغيرة الحجم يختلف إلى حد كبير عن عدد المصادر التي يتم اختيارها لمكتبة

كبيرة الحجم وذلك لاختلاف المساحات المخصصة لهذه المصادر.

---

(1) محمد عبدالواحد ضبش . المكتبات العصرية ومراكز المعلومات : رسالات ومقومات وتطبيقات . القاهرة : دار

الفكر العربي ، 2007 . ص 129

(2) ربحي مصطفى عليان، يسرى أبو عجمية. تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات.

عمان: دار صفاء، 2005 . ص 35

ج- المستفيدون واحتياجاتهم: في عملية اختيار المجموعات يجب مراعاة آراء المستفيدون واحتياجاتهم والتي تختلف من شخص إلى آخر حسب اهتماماته وتخصصه وهذا يؤثر بشكل مباشر في عملية الاختيار.

د- الميزانية المخصصة لشراء مصادر المعلومات: تعتبر المبالغ المخصصة لعملية الشراء وبناء المجموعات من أهم العوامل التي تؤثر في اختيار المصادر، فكلما كانت الميزانية قليلة فإن عملية الاختيار ستكون محدودة ودقيقة.

هـ- موقع المكتبة: قد يتأثر الاختيار بموقع المكتبة القريب أو البعيد من المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، وإمكانية التعاون بين المكتبات القريبة من بعضها لتكامل إحداهما ما لم توفره الأخرى من مصادر خاصة في المكتبات ذات التخصص الواحد.

و- قوة مقتنيات المكتبة وضعفها: ففي حال المكتبات ذات المصادر القوية والشاملة لا تحتاج لصرف ميزانيات كبيرة لتقوية مجموعاتها بعكس المكتبات ذات المجموعات الضعيفة والقديمة فإنها تحتاج إلى تقوية وتحديث مجموعاتها بما يخدم تخصصها ويخدم رغبات المستفيدين منها وهذا يتطلب منها صرف مبالغ أكبر<sup>(1)</sup>.

ومن ذلك فإن لكل مكتبة سياسة تتبعها، معتمدة في ذلك على نوعية المكتبة وتخصصها، وفئة المستفيدين منها، وفي حالة المكتبات الأكاديمية فإنها تتجه إلى اقتناء المجموعات التي تدعم المناهج الدراسية، وتساعد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الباحثين المرشدين لهذه المكتبات.

(1) محمد أحمد جرناز. بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات. طرابلس: دار الرواد، 2006. ص ص 21-19

وقد ذكر غالب عوض النوايسة<sup>(1)</sup> في كتابه تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز

المعلومات أساساً لاختيار الكتب للمكتبات الجامعية وهي كالآتي:

1. مجتمع الطلبة من حيث أعدادهم وتخصصاتهم ومستوياتهم الأكاديمية وميولهم واتجاهاتهم

العلمية والعامّة.

2. أعضاء الهيئة التدريسية من حيث أعدادهم وتخصصاتهم ونشاطاتهم المختلفة.

3. الأقسام والدوائر والكليات والبرامج الأكاديمية المتوفرة.

4. المناهج والمقررات الدراسية المطبقة.

5. طرق التدريس والتقييم المتبعة في الكلية.

6. الموقع الجغرافي للمكتبة، من حيث قربها أو بعدها عن المكتبات الأخرى، وخاصة

الأكاديمية.

7. الجو الثقافي العام في الكلية أو الجامعة، ومدى إقبال الطلبة على المطالعة والدراسة

والبحث.

وفي الجامعات الكبرى تترك مهمة الاختيار على المكتبي، حيث يمكن أن يساعد أمين المكتبة

أوالمصنف أوالمفهرس في عملية الاختيار، وتوجيه المسؤولين عن عملية شراء المواد التي تخدم

تخصص المكتبة، ومنع دخول المجموعات غير الضرورية، فهم يقترحون العناوين التي تحتاجها

أقسام المكتبة، أو التي يشعرون بأنها يجب أن تكون من بين مجموعاتها<sup>(2)</sup>.

يجب أن يكون أمناء المكتبات الطبية مؤهلين لتقييم الاحتياجات في مختلف المجالات، والأهمية

النسبية لمؤسساتهم من مختلف المجالات الموضوعية، ولكن ليس من ناحية نوع الكتاب ذاته،

---

(1) غالب عوض النوايسة . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. ط3 [مزيدة ومنقحة] .

عمان : دار الفكر ، 2010 . ص 66

(2) Mary D Carter, Wallace J Bonk. Building Library Collections. 3ed. Metuchen : The Scarecrow Press,1969. PP 45-46

ويجب العمل على طريقة لفحص المشتريات المحتملة، وفي المكتبات الصغيرة تعتبر لجنة المكتبة هي الجهاز المعتاد للقيام بعملية الفحص، ولكن قد حان الوقت لإثبات عدم فاعلية ذلك، حيث يستمر ذلك على مدار العام، ولكن يجب أن يُتخذ قرار الشراء من قبل أمين المكتبة<sup>(1)</sup>.

وقد تركز اهتمام مكتبات الكليات في أوائل القرن الماضي على الحصول على المواد المكتبية، والحفاظ عليها وتخزينها، فقد كان الكتاب المقرر هو الوسيلة التعليمية الرئيسية، أما في الوقت الحالي فقد تطورت وظيفة المكتبة، بحيث أخذت تشجع على استخدام المصادر التعليمية المتعددة، واختيار وتقديم المواد المكتبية التي تخدم البرنامج التعليمي في الكلية<sup>(2)</sup>.

وفي مكتبات الكليات الطبية تكون عملية الاختيار أكثر مرونة ويسر، مقارنة بالمكتبات الأخرى؛ وذلك لأنها تخدم مجتمعاً متجانساً<sup>(3)</sup>.

#### أدوات اختيار مصادر المعلومات:

ومن بين هذه الأدوات ما يأتي:

- المصادر الببليوغرافية.
- قوائم الناشرين.
- معارض الكتب الوطنية والعربية والعالمية<sup>(4)</sup>.

ومن خلال الزيارة الميدانية لمكتبات الدراسة اتضح أنها لا تتبنى سياسةً مكتوبةً ومنصوصاً عليها، توضح الجوانب الأساسية في عملية الاختيار وطرق تنفيذها، وقد يكون الاختيار عشوائياً—

---

(1) David A Matthews , Fiona M Picken . Medical Librarianship. London: Clive Bingley, [N.D] , P 66

(2) حسن النور حسن . "مكتبات كليات جامعة أم درمان الإسلامية المقدمة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى: دراسة تقويمية" . مجلة الملك فهد الوطنية . مج . 17 . ع . 1 ، (ديسمبر، 2010 - يونيو، 2011). ص ص 281 - 296

(3) منى فضل الله السنوسي العبيدي . مصدر سابق . ص 135

(4) محمد أحمد جرناز . بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات. مصدر سابق. ص 73

أحياناً- لمواد متعلقة بالتخصصات الطبية المختلفة، وأحياناً أخرى تقوم بعملية الاختيار عن طريق الطلب من أعضاء هيئة التدريس وأهل التخصص، باقتراح ما يروونه مناسباً ويخدم العملية التعليمية، ويلبي احتياجات الرواد من مصادر معلومات مهمة، وتخدم تخصص الكلية التي توجد بها المكتبة، ويساعد أمناء المكتبات في عملية الاختيار، وتعد قوائم بهذه المواد، ثم ترسل إلى الجهة المعنية بالتزويد، هذا بالإضافة إلى ما يُختار من خلال الإدارة التي تتبعها كل مكتبة.

#### • التزويد :

وهو عملية تزويد المكتبة بما تحتاجه من أوعية معلومات، وتأتي بعد عملية الاختيار، وتتصل بها اتصالاً وثيقاً.

وبعد بمثابة العمود الفقري بالنسبة لبناء المجموعات، وبدونه لا تستطيع الأقسام الأخرى أن تقدم خدماتها إلا بعد أن ينجز قسم التزويد مهامه التي أقيمت على عاتقه، وبذلك لا بد له من إدارة تستطيع أن تنهض بمسؤوليات هذا القسم على أكمل وجه، مع توفير كافة الإمكانيات لها<sup>(1)</sup>. ويكون التزويد في المكتبات بعدة طرق هي: الشراء، التبادل، الإهداء، الإيداع.

فبالنسبة لعملية الإيداع: تحدث فقط في المكتبات الوطنية؛ وذلك لحفظ حق المؤلف في ملكية المادة العلمية، وفيها يقوم المؤلف بإيداع نسخة من كتابه أو المادة العلمية التي يمتلكها في المكتبة الوطنية التابعة لدولته؛ وذلك لضمان حقه في ملكية المادة الفكرية، وضمان عدم سرقتها من قبل شخصٍ آخر، ولا يحدث، هذا في المكتبات الأكاديمية، لذا لا تتعرض الدراسة لهذا النوع.

أما الشراء : فهو من ركائز عملية التزويد، الذي عليه المعول الأساسي في تزويد المكتبة بالمواد المكتبية اللازمة، وتُخصَّصُ قيمة من ميزانية المكتبة للقيام بهذه العملية، ويشارك المتخصصون من الأقسام العلمية المختلفة في عملية الاختيار السابقة لمرحلة شراء الكتب أو الاشتراك في الدوريات.

---

(1) جعفر حسين الطائي . تقنية المعلومات في المكتبات . البيضاء : جامعة عمر المختار ، 2014 . ص 271

التبادل: يكون بين المكتبات التي تحمل الخصائص نفسها، وتقدم الخدمات نفسها، فتقوم المكتبات بعزل المواد المكتبية الزائدة عن حاجة المكتبة أو التي لا تستخدم من قبل جمهورها، وتكون ذات فائدة لمكتبة أخرى، وتقوم بتبادلها معها بمواد هي بحاجة إليها، وفي هذا تتمكن المكتبات من الاستفادة من هذه المواد.

وفي عملية الإهداء: تتلقى المكتبات أحيانا مواد مكتبية من جمهور المكتبة وموظفيها، أو أي شخص آخر وذلك على سبيل الإهداء أي من دون مقابل تدفعه المكتبة.

وبما أنّ مكتبات الكليات الطبية متخصصة في المجال الطبي، تكون عملية التوريد بها محددة في المجال الطبي؛ وتتميز بصفة الحداثة لما للطب من خاصية التحديث المستمر، لذا - في الغالب - يكون مجال اهتمامها منصبا على الدوريات؛ لتمييزها باستمرارية التحديث، وبهذا تكون عملية التوريد أسهل نوعا ما، ومحددة المعالم ومركزة الاتجاه.

وتعتمد مكتبات الدراسة اعتماداً كبيراً على عملية الشراء في التوريد بما تحتاجه من مصادر وأوعية معلومات مختلفة، حيث أظهرت الزيارة الميدانية أن أغلب ما تقتنيه هذه المكتبات من أوعية معلومات، هو نتاج عملية الشراء والتي تحدث عن طريق الإدارات التي تتبعها المكتبات، وتلجأ هذه الأخيرة إلى زيارة المعارض الدولية والمحلية، ومراسلة دور النشر والاشتراك في الدوريات المتخصصة؛ لشراء ما تحتاج إليه من مواد، أما ما يصلها من عمليتي التبادل والإهداء فهو قليل جداً، حيث تقوم مكتبات الجامعة الواحدة في تبادل أوعية المعلومات الزائدة عن حاجة المكتبة بين بعضها، فمكتبات الطب البشري في جامعتي بنغازي وطرابلس كانتا مركزيّتين لكل من جامعة العرب وجامعة الفاتح قبل ضمهما ، وتحتويان على أوعية معلومات متنوعة، وتشمل جميع التخصصات الطبية وتخدم مجتمع الكليات الطبية بالجامعتين، وعند ضم الجامعتين لجامعة بنغازي وجامعة طرابلس تم تحويل هذه المكتبات لتخدم كل واحدة منهما كلية الطب البشري في جامعتها،

ومن ثم توزيع بعض مجموعاتها على باقي المكتبات التي من الجامعة نفسها حسب تخصص كل مكتبة وتخصص المجتمع الذي تخدمه، وأما ما يصلها عن طريق الإهداء فهو عبارة عن بعض الكتب، والمناهج الدراسية، وبحوث التخرج، ورسائل الماجستير والدكتوراه، التي مصدرها هم رواد المكتبة أنفسهم من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس وأصدقاء المكتبة، وأحياناً من الموظفين في المكتبة، وعددها قليل مقارنة بما تتزود به من خلال عملية الشراء.

### مجموعات مكتبات الدراسة :

تحتوي مكتبات الدراسة على مجموعات مختلفة من أوعية المعلومات في شكلها الورقي من كتب ومراجع ودوريات، حُصِرَت في سجلات المكتبات عن طريق أمنائها، ومن خلال عد بعضها على الأرفف و الجدول (35) يوضح أعداد أوعية المعلومات التي حُصِرَت من خلال الدراسة:

جدول (35) مجموعات مكتبات الكليات الطبية محل الدراسة

المجموع	الرسائل العلمية وبحوث التخرج	الدوريات العلمية	الكتب و المراجع	المكتبة
14300	300	500	13500	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1345	15	30	1300	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2034	-	234	1800	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة بنغازي
3046	18	28	3000	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
332	22	10	300	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
13853	-	700	13153	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
2382	80	302	2000	مكتبات كلية طب وجراحة الفم والأسنان - جامعة طرابلس
786	50	36	700	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
7944	30	200	7714	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
2550	40	88	2422	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
2600	50	50	2500	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
470	40	30	400	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
3095	15	80	3000	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار
54737	660	2288	51789	المجموع
100	1.2	4.2	94.6	%

من خلال الجدول السابق يمكن ملاحظة أن الكتب والمرجع تأخذ النسبة الأكبر من المجموع العام حيث تصل نسبتها إلى (94.6%)، وهو الغالب من بين أوعية المعلومات الأخرى، أما بالنسبة للدوريات فنسبتها (4.2%)، وأخيراً تأتي الرسائل العلمية وبحوث التخرج بنسبة (1.2%)، وهذا يدل على تركيز عملية التزويد على اقتناء الكتب والكتب المرجعية أكثر من غيرها، وهذا مما يعاب على عملية التزويد في المجال الطبي، حيث إن مجموعاتها يجب أن تتسم بالحدثة، فكان من الواجب التركيز على الدوريات العلمية؛ لأنها تتميز بالتحديث المستمر والتنوع في موضوعاتها.

#### تقييم المجموعات المكتبية :

تلجأ المكتبات في العادة إلى تقييم مجموعاتها؛ لمعرفة مواطن القوى والضعف فيها، وللرفع من مستواها، ولتصل بذلك إلى تقديم خدمة معلومات تحصل بها على رضا جمهورها، وبذلك تحقق المكتبة الهدف الذي أسست من أجله.

ولكن في حال مكتبات الدراسة -وفي ظل توقف التزويد بها- فإنها تفنقر إلى الحدثة والصلاحية، خاصةً وأنها تخدم المجال الطبي الذي يحتاج إلى التزود بما هو جديد.

والجدول (36) يبين القنوات التي يلجأ إليها الرواد عند قصور المكتبة عن توفير أوعية المعلومات

لهم:

جدول (36) القنوات التي يستعين بها المستفيدون عند قصور المكتبة عن توفير أوعية المعلومات لهم<sup>(\*)</sup>

القنوات	ك	%
الاستعانة بمكتبات أخرى	21	6
الاستعانة ببعض الزملاء في التخصص	67	19.1
التصفح في الشبكة العنكبوتية العالمية	262	74.9
المجموع	350	100

من خلال الجدول السابق يُلاحظ أن ثلاث أرباع عينة الدراسة تلجأ إلى التصفح في الشبكة العنكبوتية العالمية عند قصور المكتبة عن توفير أوعية المعلومات لهم، وذلك بنسبة (74.9%)، وذلك لأن الشبكة العنكبوتية العالمية توصل المتصفح إلى مصادر معلومات عالمية، سمتها الحداثة وسرعة الوصول وسهولته، ولم يجب (7) أفراد عن هذا السؤال.

#### أشكال أوعية المعلومات التي يحتاجها رواد المكتبة :

مازالت المعلومة بمختلف مصادرها تمثل الحلقة الأساس التي يسعى غالبية الباحثين إلى الحصول عليها، واستخدامها في مختلف الميادين، ونجدهم في سباق مع الزمن للحصول عليها، ومن ثم توظيفها، واستثمارها في مجالات البحث العلمي، والاكتشافات العلمية، والتعليم بأنواعه ومستوياته المختلفة<sup>(1)</sup>.

وتختلف حاجات الأشخاص لأشكال أوعية المعلومات، وذلك باختلاف ميولهم واتجاهاتهم القرائية، وبحسب الهدف من القراءة، فنجد من يقرأ لأداء بحث، ومن يقرأ بحثاً عن معلومة معينة، ومن يقرأ لزيادة تحصيله العلمي، وغير ذلك، ونجد أن منهم من يفضل الكتب بشكلها الورقي، ومن

(\*) إجابة السؤال السابع عشر من الإستبانة

(1) علي بن ذيب الأكلبي . "الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية في التعليم الجامعي". مجلة مكتبة الملك

فهد الوطنية . مج . 17 . ع . 1 ( يونيو ، 2010 - ديسمبر ، 2011 ) . ص ص 35 - 100

يفضل الدوريات، ومن يتصفح مرجعاً، ومن يفضل الأشكال الإلكترونية من أوعية المعلومات، والجدول (37) يوضح أشكال أوعية المعلومات التي يفضلها المستخدمون.

جدول (37) أشكال أوعية المعلومات التي يحتاجها المستخدمون(\*)

أشكال أوعية المعلومات	ك	%
الكتب	20	5.6
الدوريات	2	0.6
الرسائل الجامعية	2	0.6
الكتب المرجعية	19	5.3
الوسائل السمعية والبصرية	4	1.1
التجارب العلمية	2	0.6
إحصاءات طبية	1	0.3
المكتبة الإلكترونية	2	0.6
بيانات طبية	3	0.8
معلومات مختبرات	2	0.6
جميع ما ذكر	110	30.8
خيارات متعددة	190	53.2
المجموع	357	100.1

في هذا الجدول يمكن ملاحظة أن أكثر من نصف المستخدمين قد اختاروا عدة خيارات من بين أشكال أوعية المعلومات المطروحة عليهم، وكانت هذه الخيارات المتعددة تتمحور حول (الكتب، والكتب المرجعية، والوسائل السمعية والبصرية، والتجارب العلمية، والمكتبة الإلكترونية)، وكانت نسبة هؤلاء هي (53.2%)، ثم يأتي من قال إن جميع ما ذكر هو بحاجه إليه، وذلك بنسبة (30.8%)، وهي نسبة أقل بقليل من ثلث المجموع العام، ثم تتوزع باقي النسب بأرقام قليلة على أشكال أوعية المعلومات بصورة مُنفردة، ولكن كان النصيب الأكبر فيها للكتب والكتب المرجعية بما

(\*) إجابة السؤال الثامن عشر من الإستبانة

يفوق (5%) لكل واحدة منهما، وهذا يدل على أن هناك تنوعاً في حاجات عينة الدراسة لأشكال أوعية المعلومات، التي من أهمها الكتب والكتب المرجعية؛ وذلك لتوافر هذين النوعين من أوعية المعلومات بكثرة في مكتبات الدراسة مقارنة بغيرها من أوعية المعلومات، وذلك يسهل على المستفيد عملية الحصول عليها.

### المشاكل التي تواجه مجموعات مكتبة الدراسة:

إن أغلب مقتنيات مكتبات الدراسة هي عبارة عن كتب وبعض الدوريات القديمة، فقد توقفت عملية التزويد بأوعية المعلومات من فترة طويلة، منها ما يعود إلى العام الدراسي (2007/2008)، حين بدأت عملية الصيانة الكاملة للجامعات الليبية التي شملت حتى مكتباتها، مما تسبب في انقطاع عملية التزود بالمواد العلمية والمقتنيات المكتبية، وتوقف الاشتراك في الدوريات العلمية العالمية، وليس هذا فحسب بل تلف الموجود منها فعلياً في المكتبات، وضياح الكثير منها؛ وذلك بسبب إقفال بعض هذه المكتبات ونقل محتوياتها، ولم يتم التزود بأوعية المعلومات بعد هذا التاريخ إلا في بعض المكتبات و يعود آخرها إلى ما قبل ثورة السابع عشر من فبراير من العام 2011، وهناك بعض المكتبات التي تحصلت على أعداد متفرقة من الدوريات خلال عام 2013، ومنها ما تحصل على بعضها في عام 2016 عن طريق المجهود الشخصي من بعض العاملين بها، ومن خلال العلاقات العامة، ولا يعتبر هذا بالتزويد الحقيقي، حيث لم تحصل هذه المكتبات على أعداد كبيرة أو سلسلة دوريات كاملة، أو الاشتراك في إحدى الدوريات الطبية العالمية، ولهذه الأسباب وجدت الدراسة أن هذه المكتبات لا تتوافر على القدر الكافي من أوعية المعلومات، وأن ما هو موجود قد عفا عليه الزمن، وألمت به الأهوال، حيث إن معظمه غير متاح للرواد، بل أفضلت عليه الصناديق، وأوصدت عليه أبواب الأقسام؛ لتبلى وتنتهي من سوء التخزين، كما انتهت ما تحمله من معلومات.

## الإعداد الفني للمواد:

الملمحان اللذان يميزان المكتبة الحديثة اليوم - الحجم الكبير للمجموعات ، والأعداد المتزايدة من الأشخاص الذين يمكنهم استخدام المواد دون الحضور الشخصي إلى مبنى المكتبة - بجعل الخدمات الوراقية *Bibliographic services* الفعالة جديرة بالاهتمام. ويمكن للمكتبات توفير وصول مباشر وغير مباشر إلى المواد الموجودة في مجموعاتها. وبالنسبة للمواد المماثلة المخزنة فعلياً في مجموعة مكتبة معينة، يتم توفير إمكانية الوصول المباشر إليها من خلال نظام رفوف فعال يجمع المواد في الموضوعات ذاتها. ويُعرف الوصول المباشر أيضاً باسم الوصول الفعلي أو الوصول إلى الرف، لأنه يمكن للأشخاص الانتقال مباشرةً إلى الأشياء المادية التي تشكل المجموعات. ويمكن تحقيق الوصول المباشر إلى المستندات الإلكترونية عن طريق أنظمة الأرفف الافتراضية التي تيسر تحديد مكان المواد المطلوبة واسترجاعها<sup>(1)</sup>.

وغني عن البيان أن جودة خدمة المستفيد تعد هدفاً ذا أولوية عالية للخدمات الفنية. فالفهارس المعدة إعداداً جيداً تعد أداة فاعلة تُعين المترددين على المكتبة في الوصول إلى غاياتهم من مجموعات المكتبة. وكذلك هي تفيد أمناء المكتبات الذين يساعدون الأشخاص شخصياً، أو عبر الإنترنت، أو عبر خدمة الهاتف المرجعية. ويجب أن تكون الفهارس قابلة للاستخدام من قبل كل هذه الفئات، وقادرة على تزويدها بسهولة الحصول على معلومات دقيقة كاملة بما فيه الكفاية للإجابة عن أسئلتهم وتيسير استخدامها لمجموعات المكتبة.

---

<sup>(1)</sup> Edward G. Evans. Ibid. P 247

## • الفهرسة :

تكمن أهمية هذه العملية في كونها إحدى العوامل التي تساعد المستفيدين من الوصول إلى ما يحتاجونه من مواد ومعلومات بأسرع وقت، وأقل جهد، وذلك من خلال تقديم فهرس ترتب فيه المواد المكتبية، وفق نظام معين، يستطيع من خلاله الباحث الوصول إلى ما يريد بسهولة.

وتحدث هذه العملية بنوعين مختلفين هما<sup>(1)</sup>: (الفهرسة الوصفية والفهرسة الموضوعية) .

الفهرسة الوصفية: التي تعطي وصفا للكيان المادي، أو ملامح وعاء المعلومات المادية، وذلك بجمع العديد من البيانات المتعلقة بالمادة المراد فهرستها؛ مثل: اسم المؤلف، وعنوان الوعاء، والطبعة، وبيانات النشر، وغيرها من الصفات المتعلقة بالمادة، التي تجعل من السهل التعرف على وعاء المعلومات، وتميزه عن غيره من المواد، أو تميز طبعة معينة عن غيرها من الطبقات.

الفهرسة الموضوعية: التي تعنى بوصف المحتوى الموضوعي للمادة قيد الفهرسة، عن طريق رؤوس الموضوعات، أو أرقام التصنيف، بحيث تجمع المواد التي تحمل الموضوع نفسه في مكان واحد.

وينتج عن هذه العملية فهرس يسجل ويصف مجموعات المكتبة، ويرتبها ترتيبا معيناً؛ لكي يكون سهل الاستخدام من قبل المستفيدين من المكتبة.

ويمكن إيجاز أهمية الفهارس بالنسبة للباحثين في النقاط الآتية :

1. معرفة مؤلفات شخص معين أو هيئة معينة، وذلك من خلال فهرس المؤلف لمن يريد أن

يقرأ لمؤلف معين.

2. معرفة من شارك في إخراج النص من مؤلفين مشاركين ومترجمين ومحررين ... إلخ.

---

(1) محمد فتحي عبدالهادي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1983.

3. البحث عن كتاب يعرف عنوانه الرسمي، ويجهل اسم المؤلف، وهذا من خلال فهرس العنوان.

4. البحث عن العناوين الأخرى: الأصلي، والموازي، والبديل، وغيرها، وذلك هجائياً في فهارس العناوين.

5. معرفة ما يوجد في المكتبة من أوعية معلومات في موضوع معين.

6. معرفة ما يوجد في المكتبة من كتب مرجعية أو أشكال مادية أخرى في المكتبة.

7. معرفة ما يوجد في المكتبة من كتب بلغة معينة أو أدب معين<sup>(1)</sup>.

ومن خلال الزيارة الميدانية اتضح أن بعض مكنتبات الدراسة تفهرس مجموعاتها وفقاً لخطة الفهرسة الأنجلو أمريكية، ويوجد بها فهارس قديمة، ولكن قد توقف العمل بها حالياً، فهي إذاً غير ذات جدوى، ومن هذه المكنتبات (مكنتبتا كليتي الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان في جامعة بنغازي، ومكنتبات كليات الطب البشري والصيدلة وجراحة الفم والأسنان بجامعة طرابلس، ومكنتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار)، وأن من يقوم بعملية الفهرسة في هذه المكنتبات هم العاملون بها، وبمساعدة من الإدارة العامة للمكنتبات والمطبوعات والنشر، حيث كانت تكلف لجان متخصصة بعملية الفهرسة، يقومون بمساعدة العاملين بالمكنتبات.

الفهرسة الموضوعية: وهذه تعنى بوصف المحتوى الموضوعي للمادة قيد الفهرسة، وتنتشر الفهرسة الموضوعية إلى عمليتين في آن واحد هما:

1. تعيين رقم التصنيف . 2. تحديد رأس أو رؤوس الموضوعات المناسبة.

---

(1) هاني محمد. الفهرسة الموضوعية وقوائم رؤوس الموضوعات. كفر شيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، [د.

ففي إطار التصنيف اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن أغلب مكنتبات الدراسة تتبع نظام تصنيف ديوي العشري في تصنيف مجموعاتها، ويتولى هذه العملية العاملون بالمكنتبات المعنية بالدراسة، مع مساعدة من إدارة المكنتبات والمطبوعات والنشر، باستثناء مكتبة كلية الطب البشري بجامعة عمر المختار التي تجمع كل مجموعة تدرس التخصص نفسه بالقرب من بعضها على رف واحد، ويوضع على الرف تسمية موضوع كل مجموعة، وتوضع لها أرقام متسلسلة، وقد تولى تحديد موضوعاتها مجموعة من أعضاء هيئة التدريس. وأما مكتبة كلية الطب البيطري في جامعة عمر المختار فتحمل مجموعاتها أرقاماً متسلسلة، دون التفريق بين موضوعاتها.

#### • التصنيف :

من خلال الدراسة الميدانية اتضح أن أغلب مكنتبات الدراسة تتبع نظام تصنيف ديوي العشري لتصنيف مجموعاتها، وأن القائمين على هذه العملية هم العاملون أنفسهم، مع مساعدة من إدارة المكنتبات والمطبوعات والنشر، ولكن هذه العملية توقفت بتوقف عملية التوريد في هذه المكنتبات، وأن مكتبة كلية الطب البشري بجامعة عمر المختار تقوم بتصنيف مجموعاتها حسب التخصصات، حيث توضع كل مجموعة تدرس التخصص نفسه بالقرب من بعضها على رف واحد، ويوضع على الرف موضوع كل مجموعة، وتوضع لها أرقام متسلسلة، وقد قام بتصنيفها حسب تخصصاتها مجموعة من أعضاء هيئة التدريس، وأما مكتبة كلية الطب البيطري في جامعة عمر المختار فتحمل مجموعاتها أرقاماً متسلسلة، دون التفريق بين موضوعاتها، وقد رتبها موظفو الكلية بمساعدة بعض أعضاء هيئة التدريس.

#### جرد المجموعات :

تقوم أغلب المكنتبات بعملية جرد أوعية المعلومات التي تمتلكها؛ وذلك للتأكد من سلامتها، وعدم ضياعها ، ولمعرفة ما يستخدم باستمرار من تلك التي لم تستخدم قط.

ويمكن الاستفادة من عملية الجرد في الآتي :

- (1) التأكد من أن النظام مرتبطاً مباشرةً بفهرس المكتبة.
- (2) إمكانية إعداد التقارير الدورية عن حالة مقتنيات المكتبة ( المعارة - المفقودة - التالفة - التجليد ... إلخ ).
- (3) إمكانية إعداد قوائم الرفوف<sup>(1)</sup>.

وفي عمليات جرد المجموعات يقوم العاملون بوظيفتين هما :

#### التشعب والاستبعاد:

وفي هذه العملية يقوم موظف المكتبة بفرز أوعية المعلومات التي لا تُستخدَم من قبل المستفيدين، والتي غالباً ما تكون غير مهمّة بالنسبة لهم ؛ إما لقدم محتوياتها وإما لبعدها عن مجال التخصص وما إلى ذلك من أسباب.

#### حفظ المجموعات وصيانتها (التجليد) :

من الطبيعي أن تتضرر أوعية المعلومات الموجودة في المكتبة؛ وذلك بسبب كثرة الاستخدام، أو سوء عملية حفظها، أو بسبب تعرضها لعوامل الطبيعة التي تسبب تلفها؛ مثل: الرطوبة، أو درجة الحرارة العالية، وغيرها، لذلك تحتاج هذه الأوعية إلى صيانة دورية؛ لضمان استمرارها، والإفادة منها لفترة أطول، حيث تقوم المكتبات بفرز أوعية المعلومات المتضررة من بين مجموعاتها من خلال عملية الجرد، و صيانة ما يمكن صيانتها منها.

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن معظم مكتبات الدراسة تقوم بعمليات جرد لمجموعاتها، ولكن ليس بصفة مستمرة ومنظمة، كما في الماضي بل على فترات متقطعة، فالمكتبات التي تحوي مجموعات صغيرة تقوم بعمل جرد لمجموعاتها كل سنة أو سنتين، والمكتبات ذات

---

(1) رنّدة إبراهيم إبراهيم. مصدر سابق . ص 191

المجموعات الكبيرة تقوم بذلك على فترات طويلة، وأحياناً يكون جرداً جزئياً في كل مرة، غير أنها لا تستبعد أياً من مصادرها استبعاداً نهائياً، عدا مكتبتي كليتي الطب البشري بجامعة بنغازي وطرابلس، فقد قامتا بفرز المجموعات المتخصصة في غير الطب البشري، وتوزيعها على باقي المكتبات كلاً حسب تخصصها، وذلك بعد تغييرهما من مركزيتين إلى مكتبتين لكليتي الطب البشري، وتقوم أغلب مكتبات الدراسة بتحويل المجموعات التي تحتاج إلى صيانة إلى الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر في جامعتها؛ لتقوم بعمل الصيانة اللازمة لها، فيما عدا مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار فإنها لا تقوم بعمليات الجرد لمجموعاتها.

## الخلاصة :

1. تحدث عملية اختيار المجموعات في مكتبات الدراسة بطريقة عشوائية أحياناً، و بمساعدة المتخصصين في أحيانٍ أخرى.
2. مجموعات مكتبات الدراسة أغلبها حصلت عليها عن طريق عملية الشراء.
3. الكتب والمراجع، هي أوعية المعلومات الأكثر توافراً في مكتبات الدراسة.
4. أغلب رواد المكتبة يتخذون من شبكة المعلومات العالمية ملجأً؛ للحصول على ما تقصر المكتبات على توفيره من معلومات.
5. إن أكثر ما يحتاجه الرواد من أوعية المعلومات هي: الكتب، والكتب المرجعية، والوسائل السمعية والبصرية، والتجارب العلمية، والمكتبة الإلكترونية.
6. من المشاكل التي تواجه مجموعات المكتبة هي عدم الحداثة؛ لتوقف التزويد، وسوء حفظ المتوافر، وضياع بعضه .
7. فهارس مكتبات الدراسة قديمة، ومتوقفة عن العمل، والقائمين على إعدادها هم موظفو المكتبات.
8. إن مكتبات الدراسة أغلبها تتبع نظام تصنيف ديوي العشري؛ لتنظيم مقتنياتها، فيما عدا مكتبات كليتي الطب البشري والطب البيطري بجامعة عمر المختار، فهي تصنفها موضوعياً بأرقام متسلسلة.
9. إن مكتبات الدراسة تقوم بجرد مجموعاتها على فترات متقطعة، وتعمل الإدارة العامة للمكتبات بالجامعات المدروسة على صيانة ما يحتاج منها لصيانة.

خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية في الجامعات الليبية

- خدمة الإعارة.
- الخدمة المرجعية.
- خدمة الوسائل السمعية والبصرية.
- خدمة النسخ والتصوير.
- خدمة إرشاد المستخدمين.
- خدمة الترجمة.
- خدمات التكشيف والاستخلاص.
- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية ( الإنترنت ).
- خدمة الإحاطة الجارية.
- خدمة البث الانتقائي.
- خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات.
- خدمة البحث على الخط المباشر.
- خدمة البحث على الخط غير المباشر.

## تمهيد :

إن الهدف الأساسي والرئيس من وراء إنشاء المكتبات هو تقديم خدماتها من جمع أوعية المعلومات، وإتاحتها للمستخدمين، وتوفير المعلومات، وتقديمها لطلابها من جمهور المكتبة، وهذا ما تطلع المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات من بعدها للقيام به، وذلك بتوجيه خدماتها لجمهورها من طلاب، وباحثين، وأعضاء هيئة التدريس، وموظفي الجامعة أيضا.

ومن خلال جودة هذه الخدمات يمكن إدراك مدى نجاح هذه المكتبات في خدمة جمهورها، ومساندة الجامعة في أداء رسالتها التعليمية بنجاح وفاعلية، ومن هذه المكتبات تلك التي تخدم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الكليات الطبية، والذين بحاجة لكل ما هو جديد في المجال الطبي، ولأهمية هذا المجال تم إلقاء الضوء على الخدمات المقدمة لهم، وسيستعرض في هذا الفصل بعض الخدمات المكتبية التي تقدمها بعض مكتبات الكليات الطبية في الجامعات الليبية.

## خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية

بما أن أهداف مكتبات الكليات من أهداف الجامعة، فإن تقديم خدمات المعلومات من أولوياتها، فهي تقدمها لجمهورها من أفراد الجامعة، وهذا ما أسست المكتبات من أجله، فهي توفر كل ما يحتاجه الباحث من معلومات، ونجاح المكتبة هو بنجاح تقديم هذه الخدمات لروادها.

ولتطبيق فلسفة خدمات المعلومات قد حدد King أربعة عناصر رئيسية يمكن أجمالها في الآتي:

(1) معاملة رواد المكتبة باعتبارهم أشخاصاً لهم قيمة، وذلك باستقبالهم استقبالاً حسناً وإعطائهم الاهتمام والوقت الكافيين.

(2) الاستثمار في المكتبة: بحيث من الممكن إشراك المكتبي في التخطيط لوضع برامج المكتبة ومتابعتها؛ للتعرف على مدى رضا المستفيدين منها.

(3) معرفة المكتبي بالخدمات التي يقدمها: ويتحقق ذلك بقراءة المجالات العلمية ذات الصلة، والمشاركة في إجراء بحوث المكتبات، والإسهام بالكتابة فيها، والالتحاق ببرامج التعليم المستمر.

(4) التأكد من حصول المستفيد على ما يريد: حيث ينبغي توجيه الأسئلة للمستفيد قبل تقديم الخدمة وأثناءها وبعدها، لتوضيح المطلوب وتحديد بدقه، ومن ثم سؤاله عن سير عملية البحث، ومعرفة التقدم الذي أحرزه فيها، وأخيراً قياس رضا المستفيدين من الخدمات<sup>(1)</sup>.

---

(1) المنهج التجريبي لأخصائي المكتبات. محمد فتحي عبدالهادي [وآخرون]. القاهرة : المكتبة المركزية الجديدة،

وقد وضع سمير مدحت سعيد<sup>(1)</sup> مقياساً من خمسة أبعاد؛ لقياس جودة الخدمات التي تقدمها كل مكتبة ، ويحمل كل بُعدٍ منها على عدد من المتغيرات، يمكن بيانها في الآتي:

1. الجوانب الملموسة: ويتضمن توافر حداثة الشكل في تجهيزات المكتبة، والرؤية الجذابة؛ للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، مع تأثير المواد المرتبطة بها.
2. الاعتمادية: ويتضمن وفاء المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بأداء الخدمة في الوقت التي وعدت به المستفيد، واحتفاظها بسجلات الخدمات المقدمة.
3. الاستجابية: وفيها قياس حرص الموظفين على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، والرغبة الدائمة للموظفين بمساعدة الزائرين، وعدم انشغال موظفيها عن أداء الخدمات في وقتها.
4. السلامة: وهي تقيس حرص الموظفين على غرس الثقة والأمان لدى المستفيدين، والحرص على معاملتهم بلباقة، وإلمام الموظفين بالمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة.
5. التعاطف: وتتعلق بالاهتمام الشخصي بالمستفيد، وتفهم حاجاته بالتحديد، وملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الرواد.

### أولاً : خدمة الإطلاع والإعارة :

#### • الإطلاع الداخلي :

في هذا النوع يُسَمَّحُ للمستفيد بالاطلاع على مواد المكتبة ومجموعاتها، وذلك في قاعة خاصة بالاطلاع والقراءة داخل حدود المكتبة.

---

(1) سمير مدحت سعيد . 'قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق) ' . في . مجلة تكريت للعلوم الإنسانية . مج . 14 . ع . 2 . ( آذار ، 2007 ) . ص 275-296.

وهنا قد تسمح المكتبة للمستفيد من اختيار المادة العلمية التي يريدها من الرف مباشرة، وذلك إذا كانت المكتبة تستخدم الأرفف المفتوحة، وفي حال استخدام الأرفف المغلقة يكون على المستفيد تحديد مادته العلمية من الفهارس والقوائم المعدة للمجموعات الموجودة داخل المكتبة، ومن ثم يقوم الموظف المختص بإحضار هذه المادة من الرف.

#### • الإعارة الخارجية :

وفيها يُسَمَّحُ للمستفيد من استعارة المادة العلمية خارج المكتبة، وذلك عن طريق إجراءات، وسياسة معينة تحددها المكتبة؛ لتمكن المستفيدين من الاستفادة أكثر من هذه المواد. وفي هذا الصدد تقوم المكتبة بإعداد سياسة تمكنها من تسيير هذه الخدمة بشكل فعال وبسيط، ويضمن لها حماية مجموعاتها من التلف والضياع .

وتحدد المكتبة عدد الكتب والمواد المعارة للشخص الواحد في كل مرة، والفترة الزمنية المسموح بها في الإعارة، وتحدد نوعية المجموعات المسموح بإعارتها، والمواد غير المسموح بإعارتها خارج المكتبة، وكل ذلك وفقا لقوانين وسياسة تقرها المكتبة لتسيير أعمالها.

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن مكتبات الدراسة تستخدم الأرفف المفتوحة، فيما عدا مكتبتي كليتي الطب البشري في بنغازي وطرابلس، اللتان تعملان بنظام الأرفف المغلقة. وتسمح مكتبات الدراسة للمستفيدين بالاطلاع على مجموعاتها داخل نطاق المكتبة، ما عدا مكتبة كلية الصيدلة في جامعة بنغازي، فلا يوجد بها اطلاع داخلي، أما مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي فتسمح للمستفيدين بالاطلاع على موادها داخل القاعات الدراسية المجاورة للمكتبة، وإرجاعها بعد الانتهاء منها مباشرة، وكذلك مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة طرابلس تسمح لمستفيديها من طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالاطلاع على المجموعات داخل المكتبة، أما طلبة البكالوريوس فيطلعون عليها في قاعة مجاورة للمكتبة. وأما بالنسبة للإعارة الخارجية فإن مكتبات

الدراسة تسمح لروادها باستعارة عدد (3) كتب فقط في كل مرة، لمدة تتراوح بين (3-5) أيام لطلبة البكالوريوس، وتسمح لطلبة الدراسات العليا والمعيرين وأعضاء هيئة التدريس باستعارة عدد (5) كتب، وأحياناً بعض الدوريات والرسائل الجامعية لمدة تتراوح بين (7-10) أيام في كل مرة، فيما توقفت بعض المكتبات عن إعارة موادها خارج المكتبة، ومن هذه المكتبات: مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي، ومكتبة كلية التقنية الطبية في جامعة طرابلس، ومكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار.

ومن الجدول (38) يتبين مدى حاجة الرواد إلى خدمة الإعارة مع مدى تلبية المكتبة لها .

جدول (38) حاجة المستفيدين لخدمة الإعارة وتلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة للخدمة		
%	ك		%	ك	
24.8	85	جيدة جداً	33.8	118	كبيرة جداً
25.7	88	جيدة	19.5	68	كبيرة
30.9	106	قليلة	26.6	93	متوسطة
18.7	64	غير ملبأة	20.1	70	قليلة
100.1	343	المجموع	100	349	المجموع
1.6	الوسط المرجح		1.7	الوسط المرجح	

من خلال الوسط المرجح في الجدول السابق فإن الحاجة إلى هذه الخدمة تأتي ما بين المتوسطة والكبيرة وهذا يدل على أن هناك تذبذباً واضحاً في مستوى حاجة الرواد إلى هذه الخدمة، ويمكن ربط هذا التذبذب بالغرض من تردد المستفيدين، حيث إن أغلبهم يرتادون المكتبة؛ لزيادة

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بخدمة الإعارة)

تحصيلهم العلمي أو للدراسة استعداداً للامتحانات، وهذا لا يتطلب - غالباً - استعارة مصادر المكتبة، بل يكفي بمطالعتها.

ويلاحظ التقارب ذاته في مستوى الردود بالنسبة لمدى تلبية المكتبة لخدمة الإعارة، ومن خلال الوسط المرجح فإن تلبية هذه الخدمة ما بين الجيدة والقليلة.

مع ملاحظة أن عدد من لم يُجب على مدى حاجته لخدمة الإعارة هو (8) أفراد، ومن لم يجب على مدى تلبية المكتبة لهذه الخدمة هو (14) فرداً.

وفيما يلي بيان لحاجة المستفيدين إلى خدمة الإعارة وتلبيتها من كل مكتبة على حده

جدول (39) الحاجة إلى خدمة الإعارة في كل مكتبة (\*)

الوسط المرجح	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
1.2	26	8	7	9	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.7	25	6	4	7	8	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.6	20	2	9	4	5	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.3	17	4	8	1	4	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.4	5	3	2	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.7	98	20	25	16	37	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.7	50	13	9	7	21	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.9	32	4	8	7	13	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
2	23	5	2	4	12	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.7	14	1	7	1	5	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.9	8	1	7	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.8	11	1	3	4	3	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2	12	2	0	6	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
2.3	8	0	2	2	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الإعارة) في برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتبين أن حاجة المستفيدين لخدمة الإعارة كبيرة في ثلاثة مكتبات هي: مكتبة كلية الصيدلة بجامعة عمر المختار بوسط مرجح (2.3) ومكتبات كليتي الطب البيطري لجامعات طرابلس و عمر المختار بوسط مرجح (2)؛ وفي مكتبة واحدة الحاجة قليلة هي؛ مكتبة كلية التمريض بجامعة طرابلس، أما باقي المكتبات فهي متوسطة في حاجة المستفيدين من هذه الخدمة، ويمكن إرجاع ضعف حاجة المستفيدين لهذه الخدمة إلى توقف خدمة التزويد ولقدّم المجموعات المكتبية.

جدول (40) تلبية خدمة الإعارة في كل مكتبة(\*)

المرجع	الوسط	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
2.1		26	1	6	8	11	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.8		23	3	5	8	7	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2.2		20	1	4	5	10	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
2		17	0	6	5	6	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
1.2		5	2	0	3	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.2		95	15	37	29	14	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.9		49	24	13	7	5	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.6		31	5	12	4	10	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.1		23	9	6	5	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.3		15	2	9	1	3	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1.8		8	0	3	4	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
2.1		11	1	3	1	6	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.5		12	0	0	6	6	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.9		8	1	2	2	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من خلال هذا الجدول يُلاحظ أن تلبية خدمة الإعارة في خمسة مكتبات من مكتبات الدراسة جيدة وهذه المكتبات هي: مكتبات كليات الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان والصحة العامة في جامعة بنغازي ومكتبات كليتي الطب البشري والطب البيطري لجامعة عمر المختار، ومكتبة

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الإعارة) في برنامج SPSS

واحدة تلبية خدمة الإعارة بها أقل من المتوسطة هي مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة طرابلس، أما بالنسبة إلى باقي المكتبات فتليتها لخدمة الإعارة متوسطة.

ولمعرفة فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة الإعارة، وجب معرفة العلاقة بين صفة المستفيد ومدى حاجته لخدمة الإعارة، وقد كانت النتيجة كما هي مبينة في جدول (41).

جدول (41) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته لخدمة الإعارة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد للخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.7	263	18.3	48	27.4	72	17.5	46	36.9	97	طالب بكالوريوس
1.4	50	32	16	18	9	28	14	22	11	معيد أو طالب دراسات عليا
1.6	36	16.7	6	33.3	12	22.2	8	27.8	10	عضو هيئة تدريس

من خلال الوسط المرجح يتبين أن طلبة البكالوريوس الفئة الأكثر حاجة لهذه الخدمة.

ولتحديد أنواع المطالعة التي يفضلها المستفيدون، سئلوا عن ذلك، والجدول (42) يبين أنواع

المطالعة التي يفضلها المستفيدين.

جدول (42) نوع المطالعة الذي يفضلها المستفيدين(\*\*)

%	ك	نوع المطالعة
28	100	المطالعة الداخلية
72	257	الإعارة الخارجية
100	357	المجموع

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الخاص بمدى الحاجة إلى خدمة الإعارة)

(\*\*) إجابة السؤال العشرون من الإستبانة

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن أغلب المستفيدين يفضلون الإعارة الخارجية، وذلك بنسبة (72%)، وهذه النسبة تفوق ثلثي المستفيدين ويمكن إرجاع ذلك لضيق المساحة في أغلب مكتبات الدراسة.

ولمعرفة السبب وراء تفضيل الإعارة الخارجية طُرِح سؤالٌ خاص بذلك وأنت الردود كما هو موضح بالجدول (43).

جدول (43) سبب تفضيل الإعارة الخارجية(\*)

أسباب تفضيل الإعارة	ك	%
ضيق المكان المخصص للمطالعة	32	11.2
شدة الضوضاء داخل المكتبة	42	14.7
ضيق وقت المستفيد	155	54.2
سوء الخدمة	57	19.9
المجموع	286	100

من خلال هذا الجدول يُلاحظ أن النسبة الأكبر من المستفيدين أجابوا بأن ضيق وقتهم هو السبب وراء تفضيلهم للإعارة الخارجية، وذلك بنسبة (54.2%)، وهي نسبة تفوق النصف؛ وذلك لازدحام المحاضرات الدراسية، وتضاربها مع مواعيد فتح مكتبات الدراسة وإغلاقها، وبلي ذلك سوء الخدمة في الترتيب الثاني بنسبة (19.9%)، وتليها شدة الضوضاء داخل المكتبة بنسبة (14.7%)، وأخيراً في الترتيب ضيق المكان المخصص للمطالعة، ونسبته (11.2%)، مع ملاحظة أن عدد من لم يجب عن هذا السؤال كان (71).

والجدول (44) يوضح مدى ملاءمة عدد المواد المسموح بإعارتها للمستفيدين.

(\*) إجابة السؤال الحادي والعشرون من الاستبانة

جدول (44) مناسبة العدد المسموح باستعارته من أوعية المعلومات (\*)

هل يناسبك عدد أوعية المعلومات المسموح بإعارتها؟	ك	%
نعم	75	22.5
إلى حد ما	166	49.7
غير مناسب	93	27.8
المجموع	334	100
الوسط المرجح		0.9

يشير الوسط المرجح في الجدول السابق إلى أن عدد أوعية المعلومات المسموح بإعارته للمستفيدين بين غير مناسب ومناسب إلى حد ما، وذلك لأن العدد المسموح باستعارته قليل جداً مقارنة بضيق وقت المستفيدين، مع ملاحظة أن عدد من لم يجيبوا عن هذا السؤال هو (23). ويمكن إجمال الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استعارتهم لأوعية المعلومات في الجدول التالي:

جدول (45) الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استعارة أوعية المعلومات (\*\*)

الصعوبات	ك	%
تعقيد إجراءات الإعارة	97	30.4
قصر مدة الإعارة	173	54.2
لا توجد صعوبات	23	7.2
صعوبات أخرى	26	8.2
المجموع	319	100

(\*) إجابة السؤال الثاني والعشرون من الاستبانة

(\*\*) إجابة السؤال الثالث والعشرون من الاستبانة

من خلال الجدول السابق يمكن ملاحظة أن قصر مدة الإعارة هي أكثر الصعوبات التي تواجه المستفيدين، بنسبة (54.2%) وهي نسبة تفوق النصف، ويمكن ربط هذه الصعوبة بضيق وقت المستفيدين الذي دفعهم إلى الإعارة الخارجية، ويأتي بعد ذلك تعقيد إجراءات الإعارة بنسبة (30.4%)، ونسبة (8.2%) قالوا بوجود صعوبات أخرى، تدور معظمها حول سوء معاملة القائمين على هذه الخدمة، وأخيراً تأتي نسبة (7.2%) لمن قال بعدم وجود صعوبات تواجهه في هذه الخدمة، ومن لم يُجب عن هذا السؤال هو (38%).

#### ثانياً : الخدمة المرجعية :

وهذه الخدمة تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات لروادها ، وفيها يُردُّ عن تساؤلات المستفيدين، ويختص بأداء هذه الخدمة - في المكتبات الكبرى - قسم المراجع، ويتوافر هذا القسم على مجموعة من الكتب المرجعية، التي يرجع إليها للاستفسار عن معلومات معينة. ويقوم هذا القسم باستقبال الاستفسارات من الرواد ، والبحث عن الإجابات وتسليمها لطالبيها، وذلك بشكل مباشر (يداً بيد)، أو بإرسالها عن طريق البريد، أو بالاتصال الهاتفي، وغير ذلك من الوسائل، وتقوم المكتبات - عادةً - بتجميع كل التساؤلات مع إجاباتها وحفظها؛ للرجوع إليها مرة ثانية وقت الحاجة.

وتزايدت الحاجة إلى الخدمة المرجعية بازدياد حاجة المستفيدين للمعلومات؛ لضرورة تجاوب المكتبات معهم عن طريق الإجابة عن استفساراتهم، وتقديم التوجيه والإرشاد لهم ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وتدريبهم على طرق استرجاعها مما يوفر وقت المستفيد وجهده<sup>(1)</sup>.

---

(1) ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات = Information Services. عمان: دار صفاء، 2010.

ولكي يتم التعرف على حاجة المستفيدين إلى الخدمة المرجعية وتلبية مكتبات الدراسة لها طرح عليهم سؤال خاص بذلك فأجاب عدد (328) عن حاجته إلى هذه الخدمة من أصل (357)، وأجاب عدد (325) عن تلبية المكتبة لها والجدول (46) يوضح هذه الردود.

جدول (46) حاجة المستفيدين للخدمة المرجعية و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
7.4	24	جيدة جداً	22.3	73	كبيرة جداً
18.2	59	جيدة	19.2	63	كبيرة
33.5	109	قليلة	27.1	89	متوسطة
40.9	133	غير ملبأة	31.4	103	قليلة
100	325	المجموع	100	328	المجموع
0.9	الوسط المرجح		1.3	الوسط المرجح	

يشير الوسط المرجح إلى أن الحاجة لهذه الخدمة متوسطة، وأما بالنسبة لمدى تلبية المكتبات لهذه الخدمة فإن الوسط المرجح يشير إلى أنها تأتي بين القليلة وغير ملبأة؛ وذلك لأن أغلب مكتبات الدراسة لم تخصص أقساماً وعاملين متخصصين لتقديم هذه الخدمة، وهذا الضعف في التلبية يفسر قلة حاجة الرواد إلى هذه الخدمة؛ وذلك لعدم معرفتهم بمدى أهميتها.

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بالخدمة المرجعية)

جدول (47) الحاجة إلى الخدمة المرجعية في كل مكتبة(\*)

المرجع	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
0.9		26	8	13	5	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.1		22	8	7	3	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1		20	7	8	3	2	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.6		16	4	1	8	3	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.8		5	2	2	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.4		91	29	19	22	21	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.4		48	17	9	7	15	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.8		27	6	5	5	11	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.2		21	6	8	3	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.1		14	6	4	0	4	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.4		8	5	3	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.2		10	3	4	1	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.8		12	1	4	3	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.9		8	1	2	2	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

في هذا الجدول يتضح أن حاجة المستفيدين من هذه الخدمة قليلة في ثلاثة مكتبات هي: مكتبات كليتي الطب البشري والتمريض بجامعة بنغازي ومكتبة كلية التمريض في جامعة طرابلس، أما باقي المكتبات فحاجة المستفيدين منها لهذه الخدمة متوسطة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى الخدمة المرجعية) في برنامج SPSS

جدول (48) تلبية الخدمة المرجعية في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
1.2	25	6	8	10	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.4	23	5	8	6	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.2	20	4	9	6	1	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1	17	4	9	4	0	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.8	5	3	1	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.8	89	38	35	10	6	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.3	46	34	9	3	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1	26	10	8	5	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.8	21	11	5	4	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.8	15	7	6	0	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.6	8	5	1	2	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.5	11	3	2	4	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.4	12	1	6	4	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.4	7	2	2	1	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من خلال ما سبق يتضح أن الخدمة المرجعية غير ملبأة في ستة مكاتب هي: مكتبة كلية التمريض في جامعة بنغازي ومكاتب كليات الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان والطب البيطري التقنية الطبية والتمريض في جامعة طرابلس، أما باقي المكاتب فإن تلبية هذه الخدمة متوسطة، وهذا لأن أغلب المكاتب لم تخصص أقسام مستقلة لتقديم هذه الخدمة.

والجدول (49) يوضح أي فئات الدراسة هي الأكثر حاجة إلى الخدمة المرجعية .

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية الخدمة المرجعية) في برنامج SPSS

جدول (49) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى الخدمة المرجعية(\*)

المرجح	الوسط	مدى حاجة المستفيد للخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.3	246	31.7	78	26	64	19.5	48	22.8	56	طالب بكالوريوس
1.2	48	39.6	19	20.8	10	22.9	11	16.7	8	معيد أو طالب دراسات عليا
1.5	34	17.6	6	44.1	15	11.8	4	26.5	9	عضو هيئة تدريس

ومن خلال هذا الجدول يتضح أن أعضاء هيئة التدريس هم الأكثر حاجة إلى الخدمة المرجعية؛ وذلك ما أشار إليه الوسط المرجح.

تأتي الخدمة المرجعية على أشكال مختلفة، فمنها ما يكون بالإجابة عن أسئلة المستفيدين أو مساعدتهم في البحث عن معلومة بعينها، أو على أداء بحث، ومنها - أيضاً - الاطلاع على المراجع المتوفرة، ولمعرفة ما يحتاج إليه المستفيدين من الخدمة المرجعية طُرح عليهم سؤال بهذا الخصوص، وجاءت ردودهم على النحو المبين في الجدول (50).

جدول (50) نوع الخدمة المرجعية التي يحتاج إليها المستفيد(\*\*)

نوع الخدمة المطلوبة	ك	%
الإجابة عن الأسئلة	68	19.9
البحث عن المعلومات	148	43.3
الاطلاع على المراجع	126	36.8
المجموع	342	100

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر الخاص (الحاجة إلى الخدمة المرجعية)

(\*\*) إجابة السؤال الرابع والعشرون من الإستبانة

ومن خلال هذا الجدول يتضح أن أكثر ما يحتاج إليه المستفيدين من الخدمات المرجعية هو البحث عن المعلومات، ويتضح هذا من ارتفاع نسبة القائلين بذلك لتصل إلى (43.3%)، ويأتي ثانياً من قال إنه يحتاج إلى الاطلاع على المراجع، ونسبتهم (36.8%)، و أخيراً هم من يحتاجون إلى الرد عن الأسئلة ونسبتهم هي (19.9%)، مع ملاحظة أن عدد (15) فرداً من المستفيدين لم يجيبوا عن هذا التساؤل.

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن هناك ثلاثة مكاتب من بين مكاتب الدراسة هي من خصصت قسماً خاصاً بالخدمة المرجعية، وهي (مكتبة الطب البشري بجامعة بنغازي وطرابلس، ومكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي) وأما مكتبة الطب البيطري في جامعة طرابلس، فهي تحفظ كتبها المرجعية في حجرة أمين المكتبة، وبذلك تقدم هذه الخدمة من خلاله، أما عن باقي المكاتب فتقدم خدماتها المرجعية كغيرها من الخدمات، ولم تخصص لها قسماً ولا موظفاً، بل تكون بشكل تلقائي داخل المكتبة. والجدول (51) يوضح الطريقة التي يتم بها الرد على استفسارات رواد المكتبة.

جدول (51) الطريقة التي يُردُّ بها على استفسارات المستفيدين(\*)

طريقة الرد	ك	%
استلام الردود من الموظف مباشرة	290	92.1
عن طريق الهاتف	11	3.5
عن طريق البريد	11	3.5
المكتبة لا تقدم هذه الخدمة	3	1
المجموع	315	100.1

(\*) إجابة السؤال الخامس والعشرون من الإستبانة

ومن خلال الجدول السابق يتبين أن أغلب الردود تصل إلى المستفيد من خلال الموظف مباشرة، وهذا يظهر من النسبة العظمى التي تصل إلى (92.1%)؛ وذلك لعدم وجود جهاز هاتف، و لانقطاع خدمات الإنترنت في مكنتبات الدراسة أغلبها، وعدد (42) لم يرد عن هذا السؤال. وعند سؤال المستفيدين عن الصعوبات التي تواجههم فيما يخص الخدمة المرجعية أجاب (327) من أصل (357)، وكانت ردودهم كما هي مبينة في الجدول(52).

جدول (52) الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الخدمة المرجعية(\*)

الصعوبات	ك	%
عدم توافر المراجع الضرورية	131	40.1
عدم تعاون العاملين بقسم المراجع	47	14.4
قدم المجموعات المرجعية	79	24.2
ضعف تنوع أوعية المعلومات الموضوعي	58	17.7
عدم توافر هذه الخدمة	8	2.4
لا توجد صعوبات	4	1.2
المجموع	327	100

من خلال الجدول السابق يتبين أن أكثر صعوبة تواجه المستفيدين بالنسبة للخدمة المرجعية هي عدم توافر المراجع الضرورية، ويليه من الصعوبات هو قدم المجموعات المرجعية، ثم ضعف تنوع أوعية المعلومات الموضوعي؛ وذلك بسبب توقف عملية التزويد في مكنتبات الدراسة كلها، ويلي ذلك من الصعوبات عدم تعاون العاملين؛ وذلك بسبب قلة المتخصصين و قلة التدريب، والقلة هم من قالوا بعدم توافر هذه الخدمة، ومن قال لا توجد صعوبات نسبتهم(1.2%).

(\*) إجابة السؤال السادس والعشرون من الإستبانة

### ثالثاً : خدمة الوسائل السمعية والبصرية :

ويعنى بمفهوم الوسائل السمعية والبصرية كافة المواد والأوعية والأجهزة التي تستخدم في التعامل مع المعلومات من خلال السمع أو البصر أو كليهما في إدراك هذه المعلومات<sup>(1)</sup>. حيث تتوفر معظم المكتبات على عددٍ من الأجهزة ومعدات العرض، والعديد من أجهزة الفيديو، والأشرطة المسموعة، والشرائح والمصغرات الفيلمية التي تحمل العديد من المواد العلمية كإحدى المجموعات المكتبية؛ وهي تُلقى إقبالاً كبيراً من قبل جمهور المستفيدين.

ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن بعض مكتبات الدراسة لا توجد بها وسائل سمعية وبصرية، والبعض الآخر أقفلت فيها هذه الأقسام؛ مثل: مكتبتى كليتي التمريض والطب البشري في جامعة بنغازي، ومكتبتى كليتي الطب البشري والطب البيطري في جامعة طرابلس، وأن المكتبتين اللتين وجد أنهما تقدمان جزءاً من هذه الخدمة هما مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار، ومكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي، حيث يوجد بهما أجهزة عرض مرئي؛ لعرض بعض أوعية المعلومات، مع وجود لوحة (سبورة ذكية) (smart Board) ومنظومة صوتية متكاملة في مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار؛ لتعرض بها محاضرات خارجية وبحوث علمية وندوات وغيرها.

والجدول (53) يبين مدى حاجة المستفيدين من مكتبات الدراسة إلى الخدمة الوسائل السمعية والبصرية ومدى تلبية المكتبة لها.

---

(1) عفاف عواشيرية. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي. تبسة: جامعة العربي التبسي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية. (رسالة ماجستير غير منشورة)

جدول (53) حاجة المستفيدين إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
3.7	11	جيدة جداً	32.1	103	كبيرة جداً
6	18	جيدة	23.4	75	كبيرة
20.3	61	قليلة	15.3	49	متوسطة
70	210	غير ملبأة	29.3	94	قليلة
100	300	المجموع	100.1	321	المجموع
0.4	الوسط المرجح		1.6	الوسط المرجح	

يشير الوسط المرجح لهذا المقياس أن الحاجة إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية بين المتوسطة والكبيرة، أما عن مدى تلبية المكتبة لهذه الخدمة فإن أكثر من ثلثي المستفيدين يرون أنها غير ملبأة، وذلك بنسبة (70%)، وهذا ما يشير إليه الوسط المرجح وذلك لأن أقسام الوسائل السمعية والبصرية في مكتبات الدراسة معطلة عن العمل في أغلبها.

مع ملاحظة أن عدد (36) فرداً من المستفيدين لم يُجيبوا عن مدى الحاجة إلى الخدمة، وعدد (57) فرداً لم يُجيبوا عن مدى تلبية المكتبة لهذه الخدمة.

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (خدمة الوسائل السمعية والبصرية)

جدول (54) الحاجة إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية في كل مكتبة(\*)

المكتبة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	8	6	4	7	25	1.6
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	6	7	4	7	24	1.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	4	4	6	5	19	1.4
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	2	6	3	5	16	1.3
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	0	0	5	5	0
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	31	24	10	21	86	1.8
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	24	7	6	8	45	2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	11	2	6	9	28	1.5
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	6	3	2	9	20	1.3
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	2	2	3	7	14	0.9
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	0	3	1	4	8	0.9
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	4	2	2	3	11	1.6
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	4	6	1	1	12	2.1
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	3	1	3	8	1.3

من الجدول السابق يُلاحظ أن حاجة المستفيدين لخدمة الوسائل السمعية والبصرية كبيرة في مكتبتان فقط هما مكتبة كلية الطب البيطري في جامعة عمر المختار بوسط مرجح (2.1) وتليها مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة طرابلس بوسط مرجح (2)، والحاجة لهذه الخدمة قليلة في مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي، وفي مكتبات كُليتي التقنية الطبية والتمريض بجامعة طرابلس، وفي باقي المكتبات فإن الحاجة إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية فهي متوسطة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية) في برنامج SPSS

جدول (55) تلبية خدمة الوسائل السمعية والبصرية في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.4	23	15	7	1	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.6	20	13	4	2	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.7	19	9	7	3	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.5	15	11	2	1	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.4	5	4	0	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.5	78	52	19	4	3	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.2	44	37	5	2	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.3	24	19	4	1	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.4	19	14	4	0	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.4	14	11	2	0	1	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.8	8	3	4	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.8	11	8	0	0	3	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0.3	12	10	1	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
0.9	8	4	2	1	1	كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

يُلاحظ من خلال الوسط المرجح لهذا الجدول أن خدمة الوسائل السمعية والبصرية غير ملبأة في كل المكتبات؛ والسبب في ذلك هو أن أغلب المكتبات لا تتوافر على أقسام للوسائل السمعية والبصرية وأن المكتبات التي كان لديها هذه الأقسام قد تم إقفالها في وقت سابق.

والجدول (56) يبين فئات الدراسة التي بحاجة أكثر إلى خدمة الوسائل السمعية و البصرية.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الوسائل السمعية و البصرية) في برنامج SPSS

جدول (56) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته لخدمة الوسائل السمعية والبصرية(\*)

المرجع	الوسط	مدى حاجة المستفيد للخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.7	236	23.3	55	16.9	40	25	59	34.8	82	طالب بكالوريوس
1.3	50	46	23	6	3	24	12	24	12	معيد أو طالب دراسات عليا
1.2	35	45.7	16	17.1	6	11.4	4	25.7	9	عضو هيئة تدريس

يُظهر الجدول السابق أن حاجة طلبة البكالوريوس إلى خدمة الوسائل السمعية والبصرية كبيرة

وهم الفئة الأكثر حاجة لهذه الخدمة وذلك من خلال الوسط المرجح لها.

ولهذه الخدمة - أيضا - صعوبات قد تواجه المستفيدين، وفي الجدول (57) بيان هذه الصعوبات.

جدول (57) الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمة الوسائل السمعية والبصرية(\*\*)

الصعوبات	ك	%
عدم معرفتك بكيفية استخدام الأجهزة	53	17.4
عدم تعاون العاملين	59	19.4
قلة خبرة العاملين	77	25.3
لا توجد صعوبات	27	8.9
عدم توافر هذه الخدمة	88	28.9
المجموع	304	99.9

من خلال الجدول السابق يتبين أن أكثر ما يواجه المستفيدين من صعوبات هو عدم توافر هذه

الخدمة؛ وذلك لإقبال أقسام الوسائل السمعية والبصرية في أغلب مكاتب الدراسة، وثاني هذه

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الخاص بمدى الحاجة إلى خدمة الوسائل

السمعية والبصرية)

(\*\*) إجابة السؤال السابع والعشرون من الإستبانة

الصعوبات هو قلة خبرة العاملين و**يليه عدم تعاون العاملين**؛ وهذا نتيجة لقلة الدورات التدريبية، ثم تأتي عدم معرفة المستفيدين بكيفية استخدام الأجهزة، ثم عدم وجود صعوبات، فيما لم يُجب عدد (53) فرداً عن هذا السؤال.

#### رابعاً : خدمات النسخ والتصوير :

تتوافر في المكتبات مجموعات لا يسمح بإعارتها، فإذا لم يمكن بالإمكان الاطلاع عليها داخل المكتبة فإن خدمة النسخ تكون هي البديل الذي يحقق لهم أخذ نسخة من الوثيقة، أو أجزاء منها؛ لقراءتها في الوقت والمكان المناسب لهم، وفي أحيان كثيرة قد يرغب المستفيد في الاحتفاظ بنسخة من الوثيقة، ولا يكفي فقط بالاطلاع عليها<sup>(1)</sup>. وخدمة النسخ والتصوير إحدى الخدمات التكميلية التي تقدمها المكتبات لمستفيديها.

ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن مكتبتي كليتي الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان بنغازي، ومكتبة كلية الطب البشري طرابلس، هي من توفر التصوير الضوئي لأجزاء من مجموعاتها؛ من (10 إلى 20) ورقة للمادة الواحدة، وأن بعض المكتبات توفر آلة طابعة متصلة بجهاز الحاسب الآلي؛ لسحب أجزاء مما هو متوافر لديها من مجموعات في شكلها الإلكتروني، وهذا كله بمبالغ مالية رمزية وقد تقدم مجاناً، فيما توقفت بعض المكتبات عن تقديم هذه الخدمة؛ بسبب تعطل أجهزة التصوير لديها، مثل كلية الطب البشري بجامعة عمر المختار، ومكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي .

والجدول (58) يوضح مدى حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة، ويقابلها مدى تلبية المكتبة لها.

(1) فانتن سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.

جدول (58) حاجة المستفيدين إلى خدمة التصوير والنسخ و تلبية المكتبة لها<sup>(\*)</sup>

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
5.4	16	جيدة جداً	41.3	132	كبيرة جداً
12	36	جيدة	21.9	70	كبيرة
19.4	58	قليلة	15.9	51	متوسطة
63.2	189	غير ملبأة	20.9	67	قليلة
100	299	المجموع	100	320	المجموع
0.6	الوسط المرجح		1.8	الوسط المرجح	

من خلال الوسط المرجح لهذا المقياس يتبين أن الحاجة لهذه الخدمة تأتي بين المتوسطة والكبيرة وهذا يدل على ارتفاع الحاجة لدى المستفيدين إلى خدمة النسخ والتصوير، غير أنها غير ملبأة لكثير منهم؛ وذلك لأن القليل من هذه المكتبات هي من تقدم هذه الخدمة حالياً، ولم يُجب (37) فرداً عن السؤال الخاص بمدى الحاجة لهذه الخدمة، وعدد (58) لم يجب عن السؤال الخاص بتلبية مكتبات الدراسة لها.

<sup>(\*)</sup>إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة النسخ والتصوير)

جدول (59) الحاجة إلى خدمة النسخ والتصوير في كل مكتبة(\*)

المرجح	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
1.6		25	6	5	6	8	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.8		24	6	1	8	9	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.8		19	3	4	6	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
2.2		16	3	0	4	9	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6		5	3	1	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
2		86	12	14	19	41	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.9		45	10	6	7	22	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
2.1		27	4	4	5	14	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.5		21	7	4	2	8	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.6		13	4	1	4	4	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1.1		8	2	4	1	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.9		11	5	3	2	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.4		12	1	0	4	7	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.5		8	1	4	1	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

في هذا الجدول يتضح أن حاجة المستفيدين إلى خدمة النسخ والتصوير مُتفاوتة بين المكتبات حيث أن أربع مكتبات الحاجة فيها إلى هذه الخدمة كبيرة وهذه المكتبات هي؛ مكتبة كلية الصحة العامة في جامعة بنغازي ومكتبات كليتي الطب البشري والصيدلة في جامعة طرابلس ومكتبة كلية الطب البيطري في جامعة عمر المختار، والحاجة في مكتبتين قليلة هما مكتبة كلية التمريض في جامعة بنغازي ومكتبة كلية الطب البشري في جامعة عمر المختار، أما الحاجة إلى هذه الخدمة في باقي المكتبات فهي متوسطة في هذا المقياس.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة النسخ والتصوير) في برنامج SPSS

جدول (60) تلبية خدمة النسخ والتصوير في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.6	21	14	4	1	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.7	20	13	1	5	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.4	19	4	6	7	2	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.5	15	10	2	3	0	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6	5	3	1	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.7	76	44	18	9	5	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.2	43	35	6	2	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.6	27	18	5	2	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.4	20	14	5	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.5	14	11	1	0	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.9	8	2	5	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.5	11	9	0	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0.3	12	9	2	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.1	8	3	2	2	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

يتبين مما سبق أن تلبية خدمة النسخ والتصوير في مكتبات الدراسة ضعيفة جداً حيث أن هناك مكتبتان فقط تلبيتها لهذه الخدمة متوسطة هما مكتبة طب وجراحة الفم والأسنان في جامعة بنغازي ومكتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار، أما باقي المكتبات فإن هذه الخدمة غير ملبأة حسب رأي المستفيدين؛ وذلك لأن أغلب مكتبات الدراسة لا تقدم هذه الخدمة.

ولمعرفة فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة وجب معرفة العلاقة بين صفة المستفيد ومدى حاجته إلى هذه الخدمة، والجدول (61) يوضح ذلك .

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة النسخ والتصوير) في برنامج SPSS

جدول (61) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة النسخ والتصوير(\*)

المرجح	الوسط	المجموع	مدى حاجة المستفيد للخدمة								الصفة
			قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2		235	16.6	39	14	33	22.6	53	46.8	110	طالب بكالوريوس
1.4		49	32.7	16	18.4	9	24.5	12	24.5	12	معيد أو طالب دراسات عليا
1.4		36	33.3	12	25	9	13.9	5	27.8	10	عضو هيئة تدريس

من خلال هذا الجدول يُلاحظ أن حاجة طلبة البكالوريوس إلى هذه الخدمة كبيرة وهم الفئة الأكثر حاجة لها؛ وذلك لكثرة التكاليف البحثية مع ضيق وقتهم.

ولخدمة النسخ والتصوير - أيضاً - بعض الصعوبات التي تواجه المستفيدين منها، والجدول

(62) يوضح هذه الصعوبات من وجهة نظر المستفيدين:

جدول (62) الصعوبات التي تواجه المستفيد في خدمة النسخ والتصوير(\*\*)

الصعوبات	ك	%
ارتفاع تكلفة الخدمة	157	47.3
طول المدة التي يستغرقها التصوير	38	11.4
قلة الأجهزة اللازمة	55	16.6
أوقات تقديم الخدمة غير مناسبة	11	3.3
المكتبة لا تقدم هذه الخدمة	71	21.4
المجموع	332	100

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر الصعوبات التي تواجه المستفيد - بالنسبة لهذه

الخدمة-هي ارتفاع تكلفتها، وذلك بنسبة (47.3%)، يلي ذلك من الصعوبات أن المكتبة لا تقدم

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر ( الحاجة إلى خدمة النسخ والتصوير) في

برنامج SPSS

(\*\*) إجابة السؤال الثامن والعشرون من الإستبانة

هذه الخدمة، ثم تأتي بعدها قلة الأجهزة بنسبة، وطول المدة التي تستغرقها الخدمة، وأخيراً أوقات تقديم الخدمة غير مناسبة.

#### خامساً : خدمة إرشاد المستفيدين:

العديد من المكتبات تقوم بعمل برامج تدريبية لمجتمع المستفيدين منها؛ وذلك لإرشادهم على كيفية استخدام المكتبة، والإفادة من مجموعاتها، وتعليمهم كيف يبحثون عما يحتاجون إليه من معلومات، وكيفية استرجاعها من مصادرها .

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن أغلب مكتبات الدراسة تقدم خدمات إرشادية لروادها بوضع لوحات إرشادية على الأرفف، توضح التقسيمات العلمية لمجموعاتها، ومساعدتهم - أيضاً- في كيفية البحث بين المجموعات باستخدام السجلات المتوافرة بأسماء أوعية المعلومات، وكيفية استخدام المكتبة من خلال جولات داخل أروقتها، والجدول (63) يبين مدى حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة مع مدى تلبية المكتبة لها.

جدول (63) حاجة المستفيدين إلى خدمة إرشاد المستفيدين و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
9.4	31	جيدة جداً	16.5	55	كبيرة جداً
16.9	56	جيدة	18.3	61	كبيرة
31.1	103	قليلة	30.5	102	متوسطة
42.6	141	غير ملبأة	34.7	116	قليلة
100	331	المجموع	100	334	المجموع
0.9	الوسط المرجح		1.2	الوسط المرجح	

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة إرشاد المستفيدين) في برنامج SPSS

يشير الوسط المرجح في هذا الجدول إلى أن تلبية حاجة المستفيدين لهذه الخدمة قليلة، كما أنها غير ملبأة من قبل مكاتب الدراسة، وذلك لأن مكاتب الدراسة أغلبها صغيرة الحجم، ومجموعاتها قليلة وغير محدثة وتوقف عمليات تدريب العاملين بها، مع ملاحظة أن عدد (23) لم يجيبوا عن السؤال الخاص بمدى الحاجة لهذه الخدمة، وعدد (26) فرداً لم يُجب عن السؤال الخاص بمدى تلبية المكاتب لها.

جدول (64) الحاجة إلى خدمة إرشاد المستفيدين في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
0.8	26	12	10	2	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.2	23	7	8	4	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.9	20	9	7	2	2	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.3	16	4	5	6	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.8	5	2	2	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.1	92	37	21	19	14	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.4	46	15	10	9	12	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.5	31	8	10	4	9	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.3	23	7	7	4	5	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.3	14	2	8	2	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.5	8	4	4	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.2	11	4	2	4	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.3	12	3	4	3	2	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.1	8	2	4	1	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة إرشاد المستفيدين) في برنامج SPSS

في هذا الجدول الحاجة إلى خدمة الإرشاد في أربع مكتبات قليلة هي: مكتبات كليات الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان وكلية التمريض بجامعة بنغازي ومكتبة كلية التمريض في جامعة طرابلس، أما باقي المكتبات فالحاجة فيها لهذه الخدمة متوسطة.

جدول (65) تلبية خدمة إرشاد المستفيدين في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
1.1	25	7	10	7	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.3	24	8	6	6	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.9	20	6	11	3	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.4	16	3	6	5	2	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6	5	4	0	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.8	92	47	25	12	8	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.3	44	32	10	2	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.1	29	9	12	5	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.9	23	10	7	5	1	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1	15	6	5	2	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.9	8	4	1	3	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.5	11	3	2	4	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.8	12	1	5	2	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.7	7	1	3	0	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من الجدول الفائق يتبين أن هناك ستة مكتبات تليبيتها لهذه الخدمة غير ملبأة هي: مكتبات كليتي التمريض وطب وجراحة الفم والأسنان في جامعة بنغازي والمكتبات في كليات الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان والطب البيطري والتمريض في جامعة طرابلس، أما عن باقي المكتبات فتلبية خدمة الإرشاد بها متوسطة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة إرشاد المستفيدين) في برنامج SPSS

وقد طُرِحَ السؤالُ: أي من خدمات إرشاد المستخدمين الآتية توفرها لك المكتبة؟ وقد أجاب عدد (316) فرداً من أصل (357) فرداً، وكانت إجاباتهم كما هو موضح بالجدول (66).

جدول (66) خدمات إرشاد المستخدمين التي تقدمها المكتبة(\*)

الخدمات	ك	%
التعريف بالمكتبة ومحتوياتها	59	18.7
التعريف بكيفية استخدام المكتبة	41	13
المساعدة في إعداد البحوث	30	9.5
استخدام الفهارس والبليوجرافيات	28	8.9
الرد على الأسئلة	52	16.5
وضع لوحات تعريفية على الأرفف	88	27.8
المكتبة لا تقدم هذه الخدمة	18	5.7
المجموع	316	100.1

ومن خلال هذا الجدول وُجد أن الخدمة الإرشادية المتوافرة بنسبة كبيرة للمستخدمين هي وضع لوحات تعريفية على الأرفف، يليها التعريف بالمكتبة ومحتوياتها وهذا ما تم الوقوف عليه من خلال الدراسة الميدانية.

وللتعرف على فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة إرشاد المستخدمين وجب معرفة العلاقة بين صفاتهم ومدى حاجتهم إلى هذه الخدمة، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول (67).

(\*) إجابة السؤال التاسع والعشرون من الإستبانة

جدول(67) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة إرشاد المستفيدين (\*\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.3	247	32.8	81	28.3	70	19	47	19.8	49	طالب بكالوريوس
0.7	50	46	23	38	19	14	7	2	1	معيد أو طالب دراسات عليا
1.1	37	32.4	12	35.1	13	18.9	7	13.5	5	عضو هيئة تدريس

من خلال الوسط المرجح للجدول السابق يتبين أن أكثر فئة حاجةً إلى هذه الخدمة هم طلبة

البكالوريوس.

#### سادساً : خدمة الترجمة :

عملية الترجمة من العمليات البالغة الأهمية للمكتبات ومراكز المعلومات، لأنها تتيح لرواد المكتبات الحصول على نسخ من المواد الأجنبية بلغة البلد، وهذه الخدمة توفر المزيد من المعلومات الوافرة والمتنوعة، ومن أماكن متباعدة عرقاً ولغةً وموقعاً .

وتساعد هذه الخدمة على تخطي الحواجز اللغوية التي تقف عائقاً أمام إفادة البعض من الإنتاج الفكري، الصادر بلغات مختلفة غير لغتهم الأصلية، فمعظم المؤلفين يفضلون الكتابة بلغاتهم؛ لضمان قراءة أكبر قدر من مواطنيهم لكتاباتهم<sup>(1)</sup>.

ولكون مكتبات الدراسة تخدم المجال الطبي، فمن الطبيعي أن تكون أكثر المجموعات المكتبية التي وضعت لخدمتهم بلغات غير العربية، وبذلك هم بحاجة إلى خدمة الترجمة؛ لمساعدتهم في

(\*\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال العشرون (الحاجة إلى خدمة إرشاد المستفيدين) في

برنامج SPSS

(1) فاتن سعيد بامفلح . مصدر سابق . ص 62

قراءة هذه المجموعات، والجدول (68) يبين مدى حاجة عينة الدراسة إلى هذه الخدمة مع مدى تلبية المكتبة لها.

جدول (68) حاجة المستفيدين إلى خدمة الترجمة و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
4.2	14	جيدة جداً	18	60	كبيرة جداً
6.6	22	جيدة	9.6	32	كبيرة
11.4	38	قليلة	17.7	59	متوسطة
77.7	258	غير ملبأة	54.7	182	قليلة
99.9	332	المجموع	100	333	المجموع
0.4		الوسط المرجح	0.9		الوسط المرجح

من خلال الوسط المرجح لهذا الجدول يُلاحظ أن حاجة المستفيدين لهذه الخدمة أقل من المتوسطة وذلك لأن المستفيدين أغلبهم ممن يتقنون اللغة الإنجليزية؛ وذلك لطبيعة دراستهم، وعن آرائهم حول مدى تلبية المكتبة حاجتهم من هذه الخدمة فإن آراء أكثر من ثلاثة أرباع المستفيدين تذهب إلى أنها غير ملبأة بنسبة (77.7%) وهذا ما يشير إليه الوسط المرجح، ولم يُجب عن السؤال الخاص بحاجة المستفيد لهذه الخدمة عدد (24) فرد، وعن مدى تلبية المكتبات لها عدد (25) فرد.

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة الترجمة) في برنامج SPSS

جدول (69) الحاجة إلى الخدمة الترجمة في كل مكتبة(\*)

المرجح	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
0.5	25	15	8	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	
0.8	24	14	4	2	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	
0.6	19	13	3	0	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	
0.9	17	9	3	3	2	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	
0.4	5	3	2	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	
0.8	92	56	11	9	16	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	
1.1	46	22	7	6	11	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	
1.3	31	13	5	3	10	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	
0.8	22	10	6	2	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	
0.6	14	11	0	1	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	
0.9	8	4	2	1	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	
0.5	11	7	3	1	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	
1.5	12	3	3	3	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	
1.8	8	2	2	0	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	

مما سبق يُلاحظ أن حاجة المستفيدين إلى خدمة الترجمة متوسطة في أربع مكتبات وهي:

مكتبات كليتي الصيدلة وطب وجراحة الفم والأسنان في جامعة طرابلس ومكتبات كليتي الطب

البيطري والصيدلة في جامعة عمر المختار، أما الحاجة في باقي المكتبات فهي قليلة، ويمكن

إرجاع السبب في ذلك إلى أن أغلب المستفيدين من هذه المكتبات يتقنون اللغة الإنجليزية وذلك

لطبيعة دراستهم.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الترجمة) في برنامج SPSS

جدول (70) تلبية خدمة الترجمة في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.4	25	20	1	3	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.7	23	15	2	4	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.4	20	15	3	1	1	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.6	17	11	2	3	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0	5	5	0	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.3	91	72	12	4	3	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.2	47	39	7	1	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.5	30	23	3	1	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.4	22	17	2	3	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.5	15	11	2	1	1	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.3	8	6	2	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0	11	11	0	0	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0.2	11	10	0	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.1	7	3	2	0	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من خلال الوسط المرجح في هذا الجدول يلاحظ أن هناك مكتبة واحدة يرى المستفيدين منها أن تلبية خدمة الترجمة لهم متوسطة وهي مكتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار، أما باقي المكتبات فإن هذه الخدمة غير ملبأة؛ وذلك لأن مكاتب الدراسة لا تلبية هذه الخدمة وذلك ما تم الوقوف عليه من خلال الزيارة الميدانية.

والجدول (71) يوضح فئات عينة الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة الترجمة وذلك من خلال معرفة العلاقة بين صفة المستفيد وحاجته إلى الخدمة.

(\*)نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الترجمة) في برنامج SPSS

جدول (71) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الترجمة(\*)

المرجح	الوسط	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
1.1	250	48.8	122	18.4	46	10.8	27	22	55	طالب بكالوريوس
0.4	48	70.8	34	18.8	9	6.3	3	4.2	2	معيد أو طالب دراسات عليا
0.5	35	74.3	26	11.4	4	5.7	2	8.6	3	عضو هيئة تدريس

من الوسط المرجح للجدول الفائق وُجد أن الحاجة مرتفعة لدى طلبة البكالوريوس مقارنة بمعدلات الحاجة لدى طلبة الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس؛ وذلك لفرق الدرجة العلمية، وسنوات الدراسة، والخبرة العلمية في مجال التخصص.

ومن خلال الاستبانة وُجّه سؤال للمستفيدين من المكتبات؛ للاستعلام عما يواجهونه من صعوبات في خدمة الترجمة، حيث أجاب (340) فرداً من أصل (357) وقد جاءت الردود كما هو موضح في الجدول (72).

جدول (72) الصعوبات التي تواجه المستفيدين في خدمة الترجمة(\*\*)

الصعوبات	ك	%
لا توفر المكتبة ترجمة لبعض اللغات التي تحتاجها	85	25
ارتفاع القيمة المفروضة على هذه الخدمة	9	2.6
طول المدة التي تستغرقها المكتبة في تقديم هذه الخدمة	12	3.5
عدم توافر هذه الخدمة	234	68.8
المجموع	340	99.9

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الترجمة) في برنامج

SPSS

(\*\*) إجابة السؤال الثلاثون من الإستبانة

من خلال هذا الجدول يتبين أن أكثر من ثلثي المستفيدين قالوا بعدم توافر هذه الخدمة، وذلك بنسبة (68.8%)، وهذا ما تبين من خلال الزيارة الميدانية لهذه المكتبات.

### سابعاً : خدمة التشفيف والاستخلاص :

#### التشفيف :

هو عملية يحدث فيها تحليل محتوى المادة العلمية، وإعداد قوائم تسجل فيها المصطلحات والمفاهيم، والتعبير عنها بلغة خاصة بعملية التشفيف. والتشفيف كما عرفه حشمت قاسم<sup>(1)</sup>:  
"هو مجموعة الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات؛ لخدمة أهداف الاسترجاع والبحث". وفي تعريف لمحمد فتحي عبدالهادي<sup>(2)</sup>:  
"التشفيف هو عملية خلق المداخل في الكشاف، أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها".

وتفصي عملية التشفيف إلى الخروج بكشاف تجمع فيه المفاهيم والمصطلحات التي اختيرت لتكون هي المرجع؛ ولتفسر ما تحتويه المادة العلمية التي تم تشفيرها.  
وقد عرّف الكشاف بأنه : "عبارة عن قائمة هجائية مفصلة بالأسماء والمصطلحات والموضوعات والأماكن والمعادلات الكيميائية والأعداد أو غيرها من المداخل المهمة"<sup>(3)</sup>.

ويعتبر التشفيف والكشافات عملاً فنياً كالفهرسة والتصنيف ، وتعتبر الكشافات المطبوعة أوعية مرجعية، وهي - أيضاً - أحد خدمات المعلومات التي تخدم القراء والباحثين، ونظم التشفيف

(1) حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، [د.ت]. ص161

(2) محمد فتحي عبدالهادي. التشفيف ونظم التحليل الموضوعي. في. محمد طه محمد الحاج. خدمات المعلومات الطبية بالمكتبات الجامعية في جامعة الخرطوم بالتركيز على مراكز المعلومات الطبية بجامعة إفريقيا العالمية.

جامعة الخرطوم. كلية الدراسات العليا، 2005. (رسالة ماجستير غير منشورة) ص 50

(3) أحمد بدر. مصادر المعلومات في العلوم والتكنولوجيا. في. طه محمد الحاج . مصدر سابق. ص 50

مجموعة من الإجراءات المحددة يدوياً أو آلياً؛ لتنظيم محتويات الوثيقة بغرض استرجاع المعلومات وبثها<sup>(1)</sup>.

وهناك العديد من الخصائص التي يجب أن تتسم بها عملية التكشيف؛ منها: أن تكون شاملة لمحتوى المادة العلمية؛ أي أنها يجب ألا تُهمل شيئاً، وأن تكون عملية متخصصة في سياق موضوع المادة العلمية.

### الاستخلاص :

هو تقديم مختصر يوضح ما تحتويه المادة العلمية من معلومات ، وذلك بمصطلحات واضحة ومفهومة .

وقد عرف حشمت قاسم<sup>(2)</sup> الاستخلاص بأنه : " التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار ومعلومات " .

كما عرفه ياسر يوسف عبدالمعطي<sup>(3)</sup> : "بأنه تلخيص علمي تمثل فيه العناصر الجوهرية التي يتضمنها النص الأصلي، بغرض التعرف الأولي على ما يتضمنه، بما يوفر الوقت والجهد، ويعين على استرجاع المصادر التي تقع في نطاق اهتمام الباحث".

حيث يمثل المستخلص مختصراً دقيقاً لمحتويات الوثيقة، والمستخلصات تساعد (واحداً من عشرة) باحثين في اختيار الوثيقة الأصلية، وتحل مشكلة التشتت اللغوي والجغرافي للوثائق، وتساعد على جودة التكشيف، وتوفير الحيز والمكان والوقت<sup>(4)</sup>.

---

(1) هاني محمد . المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثارها على قيام الحضارات .كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص 126

(2) حشمت قاسم . مصدر سابق . ص ص 242 \_ 244

(3) ياسر يوسف عبدالمعطي . خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005 م . ص 112

(4) هاني محمد . المكتبة والمجتمع : أنواع المكتبات وأثارها على قيام الحضارات . مصدر سابق . ص 126

ولمعرفة مدى حاجة المستفيدين إلى خدمة التكشيف والاستخلاص، ومدى تلبية المكتبة لها، تم طرح سؤال خاص بذلك حيث أجاب (283) فرداً من بين (357) عن السؤال الخاص بمدى الحاجة و(267) عن مدى تلبية المكتبة لهذه الخدمة ، يأتي بيانها في الجدول (73):

جدول (73) حاجة المستفيدين إلى خدمة التكشيف والاستخلاص و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
2.6	7	جيدة جداً	19.4	55	كبيرة جداً
5.2	14	جيدة	12	34	كبيرة
10.5	28	قليلة	25.8	73	متوسطة
81.6	218	غير ملبأة	42.8	121	قليلة
99.9	267	المجموع	100	283	المجموع
0.3		الوسط المرجح	1.1		الوسط المرجح

يشير الوسط المرجح إلى أن حاجة المستفيدين لهذه الخدمة قليلة كما أنها غير ملبأة من قبل مكتبات الدراسة.

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة التكشيف والاستخلاص) في برنامج SPSS

جدول (74) الحاجة إلى خدمة التكشيف والاستخلاص في كل مكتبة (\*\*)

المرجع	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
0.9		20	7	10	1	2	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.1		23	10	5	4	4	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.8		19	11	3	2	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.4		16	5	2	6	3	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.2		5	4	1	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1		71	34	15	9	13	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.3		38	12	11	5	10	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1		24	12	6	0	6	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.9		17	9	4	1	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.2		13	5	3	2	3	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.4		7	4	3	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.8		10	5	3	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
1.8		12	1	6	0	5	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.6		8	2	1	3	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما جاء في الجدول الفائق يتبين أن الحاجة إلى خدمة التكشيف والاستخلاص في ستة مكتبات قليلة، هي مكتبات الطب البشري وطب وجراحة الفم والأسنان والتمريض بجامعة بنغازي ومكتبات كليتي الطب البيطري والتمريض لجامعة طرابلس ومكتبة الطب البشري في جامعة عمر المختار، أما عن باقي فالحاجة فيها لهذه الخدمة متوسطة.

(\*\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة التكشيف والاستخلاص) في برنامج

جدول (75) تلبية خدمة التكشيف والاستخلاص في كل مكتبة(\*)

المكتبة	جيدة جداً	جيدة	متوسطة	غير ملباة	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	0	1	4	14	19	0.3
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	0	1	4	15	20	0.3
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	1	0	2	16	19	0.3
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	1	1	0	12	14	0.4
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	1	0	0	4	5	0.2
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	2	3	5	54	64	0.3
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	0	1	4	35	40	0.2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	0	2	3	16	21	0.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	0	1	2	14	17	0.2
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	1	1	1	9	12	0.5
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	0	1	1	5	7	0.4
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	0	0	9	10	0.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	0	0	0	11	11	0
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	0	2	2	4	8	0.8

من خلال الوسط المرجح في الجدول السابق يُلاحظ أن خدمة التكشيف والاستخلاص غير

ملبأة من قبل مكتبات الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن هذه الخدمة لا تقدم من قبل مكتبات الدراسة

وذلك ما تم الوصول إليه من خلال الزيارات الميدانية.

ولتوضيح فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة التكشيف والاستخلاص، وجَبَ معرفة العلاقة بين

صفاتهم ومدى حاجتهم إلى هذه الخدمة، وكانت النسب كما هو مبين بالجدول (76).

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة التكشيف والاستخلاص) في برنامج SPSS

جدول (76) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة التكشيف والاستخلاص(\*)

المرجع	الوسط	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.2	208	38	79	26.4	55	14.9	31	20.7	43	طالب بكالوريوس
0.6	41	63.4	26	22	9	2.4	1	12.2	5	معيد أو طالب دراسات عليا
1	34	47.1	16	26.5	9	5.9	2	20.6	7	عضو هيئة تدريس

في هذا الجدول يتبين أن المعيدين وطلبة الدراسات العليا هم الفئة الأقل حاجة إلى هذه الخدمة ويليهم أعضاء هيئة التدريس.

#### ثامناً: خدمة البحث على الشبكة العنكبوتية ( الإنترنت ) :

في ظل التقدم التقني، وما وصل إليه العالم من تقدم في مجال الاتصال الإلكتروني، وسهولة الوصول إلى أبعد نقطة في العالم من مكان واحد، فكان لابد للمكتبات ومراكز المعلومات مواكبة هذا التطور، بدخولها عالم الإنترنت، وجعله عاملاً أساسياً ورئيساً في نجاحها، فهو يوفر للمكتبات ومراكز المعلومات كمّاً هائلاً من مصادر المعلومات، يصعب الوصول إليه عن طريق وسيلة أخرى. ويعتبر الإنترنت مصدر معلوماتٍ مهمّاً جداً يمكن أن تعتمد عليه المكتبة في توفير المصادر الإلكترونية لروادها، ومن خلاله يمكن الحصول على كتب ومصادر معلومات من مكتبات أخرى، ويمكنها - أيضاً - الاشتراك في الدوريات الإلكترونية.

ومن مميزات الشبكة العنكبوتية بالنسبة للباحثين ما يأتي :

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (خدمة التكشيف والاستخلاص) في برنامج SPSS

1. دورها التعليمي: حيث تقدم شبكة الإنترنت العديد من خدمات المعلومات للطلبة، كما تعزز دور المكتبة في المساهمة في العملية التعليمية، وذلك بأن تتيح لطلبة العالم الإحاطة بتكنولوجيا المعلومات المتقدمة، وتتيح لهم ترجمة النصوص بلغات متعددة، وغير ذلك من الخدمات.

2. دورها في احتواء فيضان المعلومات: حيث يعد الإنترنت أكبر مكتبة في العالم، فهو يحوي نصوصاً كاملة من الكتب الجديدة، والمنشورات الحكومية، وغيرها.

3. خدمات النشر الإلكتروني: حيث يتيح للباحث الفرصة لنشر نتائج بحثه فور الانتهاء منه.

4. خدمة الباحثين المتخصصين في مجال معين: حيث يتيح لهم المشاركة في المؤتمرات الإلكترونية في مجال التخصص، والوصول إلى الوثائق الببليوجرافية، وغيرها.

5. خدمة البريد الإلكتروني: وذلك يتيح للباحثين الاتصال بالزملاء في المهنة، والباحثين الآخرين، وتبادل الرسائل والأفكار إلكترونياً<sup>(1)</sup>.

لذا فقد لجأت معظم المكتبات حالياً إليه لدعم مجموعاتها، وأضحت أنّ المكتبات أغلبها تقدم لروادها خدمات البحث عن المعلومات، من خلال هذا المنفذ، حيث إن بعضها يخصص عدداً من الموظفين للقيام بهذه الخدمة، ويتلقى هؤلاء طلبات البحث والأسئلة من رواد المكتبة؛ ليقوموا هم بالبحث عنها في الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، وتحصيل الإجابات وإيصالها إلى طالبيها، وهناك العديد من المكتبات التي توفر عدداً من أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت لروادها؛ ليقوم كل مستفيد بالبحث عما يحتاجه من معلومات على الإنترنت بنفسه، ويلقى هذا النوع من الخدمات إقبالاً كبيراً لدى جمهور المستفيدين، خاصة في ظل التطور المشهود في عالم التكنولوجيا، واتجاه معظم الناس إلى هذا العالم؛ لتلبية رغباته من المعلومات.

(1) أماني زكريا الرمادي. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص ص 391 - 394

ومن خلال الزيارة الميدانية والمقابلات الشخصية وجد أن المكتبة الوحيدة التي توفر هذه الخدمة إلى روادها هي مكتبة الطب البشري بجامعة بنغازي، حيث توفر لهم عدد 36 جهاز حاسب آلي متصل بشبكة الانترنت؛ لاستخدامه في الدخول والتصفح والبحث عما يحتاجون إليه من خلالها، بالإضافة إلى جهازين حاسب آلي رئيسيين رُبطاً بباقي الأجهزة؛ للتحكم فيها<sup>1</sup>، وفي مكتبة كلية التمريض في بنغازي أمين المكتبة يحضر - أحياناً - جهاز إنترنت لاسلكي (جهاز شخصي) ويتيح للمستخدمين استخدامه للبحث والتصفح<sup>(2)</sup>، أما باقي مكاتب الدراسة فقد فُصِّلت الشبكة عن قاعات الإنترنت فيها من قبل إدارات الكليات.

وفي ظل ذلك القصور عن توفير مثل هذه الخدمة أضحت مكاتب الدراسة تفتقر إلى أحد مواردها المهمة، وقد استُفسِرَ المستخدمين لمعرفة أثر ذلك عليهم من حيث مدى حاجتهم إلى الخدمة ومدى تلبية المكتبة لها، و قد رد (322) من (357) على مدى حاجتهم لهذه الخدمة، و رد (301) على مدى تلبية المكتبة لها والجدول (77) يوضح كل ذلك.

جدول (77) حاجة المستخدمين إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية و تلبية المكتبة لها<sup>(\*)</sup>

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
4.3	13	جيدة جداً	61.8	199	كبيرة جداً
7.3	22	جيدة	9.6	31	كبيرة
17.3	52	قليلة	9	29	متوسطة
71.1	214	غير ملبأة	19.6	63	قليلة
100	301	المجموع	100	322	المجموع
0.4		الوسط المرجح	2.1		الوسط المرجح

(1) غادة وهبي الأسكندراني . رئيسة قسم الانترنت بمكتبة كلية الطب البشري . بنغازي . مقابلة شخصية . 2017/5/9.

(2) عبدالسلام القذافي. أمين مكتبة التمريض بجامعة بنغازي . مقابلة شخصية . 2017/5/8.

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بخدمة الشبكة العنكبوتية) في برنامج SPSS

من خلال هذا الجدول اتضح أن حاجة المستفيدين إلى خدمة الشبكة العنكبوتية كبيرة وهذا ما يؤكد الوسط المرجح، غير أن هذه الخدمة غير ملبأة من قبل المكتبة حسب رأي المستفيدين وهذا بنسبة (71.1%)؛ وذلك لتوقف العمل بهذه الخدمة في أغلب مكاتب الدراسة.

جدول (78) الحاجة إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية في كل مكتبة(\*\*)

الوسط المرجح	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
2	25	5	4	1	15	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
2	24	4	3	5	12	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
2	19	3	4	2	10	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
2.6	15	2	0	0	13	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.4	5	4	0	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
2.4	87	11	7	9	60	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
2.3	46	10	0	4	32	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
2.1	27	6	3	0	18	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.9	21	6	2	2	11	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.7	14	4	1	4	5	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1.8	8	2	2	0	4	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
2.2	11	2	1	1	7	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.5	12	2	0	0	10	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.5	8	2	2	2	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

فيما سبق يتبين أن حاجة المستفيدين لهذه الخدمة قليلة في مكتبة واحدة وهي مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي، وأربعة مكاتب الحاجة فيها متوسطة وهي: مكاتب كليات الطب البيطري والتقنية الطبية والتمريض بجامعة طرابلس، ومكتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار، أما باقي المكاتب فحاجة المستفيدين منها إلى هذه الخدمة كبيرة، ويمكن تعليل ذلك بأن

(\*\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية) في

برنامج SPSS

خدمة الشبكة العنكبوتية من أهم الخدمات المكتبية في الوقت الحالي خاصةً في ظل توقف خدمة التزويد ولحاجة مكنتبات الدراسة لكل ما هو حديث في مجال تخصصها.

جدول (79) تلبية خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية في كل مكتبة(\*)

المكتبية	جيدة جداً	جيدة	متوسطة	غير ملبأة	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	1	5	1	16	23	0.6
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	3	3	1	13	20	0.8
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	1	2	6	10	19	0.7
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	1	2	0	12	15	0.5
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	1	1	3	5	0.6
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	2	5	21	51	79	0.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	0	1	5	36	42	0.2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	1	2	3	20	26	0.4
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	0	0	6	13	19	0.3
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	2	1	1	10	14	0.6
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	0	0	3	5	8	0.4
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	0	1	9	11	0.4
كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	0	0	0	12	12	0
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	0	3	4	8	0.8

في هذا الجدول يتضح أن تلبية مكنتبات الدراسة لهذه الخدمة ضعيفة وذلك من خلال النظر إلى

الوسط المرجح لآراء المستفيدين والذي جاء أقل من مستوى المتوسطة في كل مكنتبات الدراسة.

ولتوضيح فئات الدراسة التي بحاجة أكبر إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية، وجب معرفة

العلاقة بين مدى الحاجة إلى هذه الخدمة، وصفة المستفيد، والجدول (80) يبين ذلك .

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية) في برنامج SPSS

جدول (80) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية(\*)

المرجح	الوسط	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2.2	236	16.5	39	8.9	21	11	26	63.6	150	طالب بكالوريوس
2	50	26	13	8	4	10	5	56	28	معيد أو طالب دراسات عليا
1.9	36	30.6	11	11.1	4	0	0	58.3	21	عضو هيئة تدريس

ومن هذه الجدول يتبين أن حاجة فئات الدراسة جميعها إلى هذه الخدمة كبيرة، وبنسب متقاربة ويشير الوسط المرجح إلى أن طلبة البكالوريوس أكثر الفئات حاجة إلى هذه الخدمة. ولمعرفة ما إذا كانت مكثبات الدراسة تسمح لروادها بالبحث في الشبكة بأنفسهم متى ما توافرت، طُرح هذا الاستفسار على المستفيدين، وكانت ردود (351) الذين أجابوا على هذا السؤال كما هو موضح في الجدول (81).

جدول (81) إمكانية البحث في الشبكة العنكبوتية المتاحة بواسطة المستفيد نفسه(\*\*)

هل يمكن البحث	ك	%
نعم	77	21.9
لا	274	78.1
المجموع	351	100

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع (الحاجة إلى خدمة الشبكة العنكبوتية) في برنامج SPSS  
(\*\*) إجابة السؤال الحادي والثلاثون من الإستبانة

من خلال هذا الجدول يتضح أن المستخدمين لا يمكنهم البحث في الشبكة، وكان عدد المجيبين بالنفي يصل إلى (274)، بنسبة (78.1%)، وهي تفوق ثلاثة أرباع المستخدمين؛ وذلك يرجع لكون مكاتب الدراسة معظمها قد توقفت عن تقديم هذه الخدمة.

ولخدمة الشبكة العنكبوتية العالمية مشاكل قد تواجه مستخدميها كغيرها من الخدمات، وللتعرف على المشاكل التي يمكن أن تواجه المستخدمين من هذه الخدمة، طُرِحَ السؤال الآتي على المستخدمين: (ما الصعوبات التي تواجهها في خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية؟)، وكانت ردود من أجاب منهم كما هو موضح في الجدول (82).

جدول (82) الصعوبات التي تواجه المستخدم في خدمة الشبكة العنكبوتية(\*)

الصعوبات	ك	%
ضيق القاعات المخصصة لها	39	12.1
قلة الأجهزة المستخدمة	111	34.4
قلة خبرة العاملين عليها	36	11.1
هذه الخدمة غير متوافرة	137	42.4
المجموع	323	100

من خلال هذا الجدول وجد أن المستخدمين أغلبهم قد أجابوا بأن هذه الخدمة غير متوافرة، وكانت نسبتهم (42.4%)، وهذا ما أوضحت الدراسة الميدانية من أن مكاتب الدراسة أغلبها لا توفر هذه الخدمة، و يلي ذلك من قال أن قلة الأجهزة هي إحدى الصعوبات، ونسبتهم (34.4%)؛ وذلك لأن

(\*) إجابة السؤال الثاني والثلاثون من الإستبانة

عدد الأجهزة المتوفرة في قاعات الإنترنت - ببعض المكتبات التي تلبى هذه الخدمة - قليلة مقارنة بجمهور المكتبة.

### تاسعاً: خدمة الإحاطة الجارية :

يُقصدُ بها إحاطة المستفيد علماً بما يستجد من معلومات ومواد علمية تقع ضمن اهتماماتهم، وذلك عن طريق لوحة إعلانات خاصة تعلق فيها أغلفة المطبوعات الحديثة، أو صور مما تحويه مصادر المعلومات التي وصلت مؤخراً إلى المكتبة أو مركز المعلومات.

وتأتي هذه الخدمة لحاجة الباحثين إلى متابعة آخر التطورات الجارية في مجال التخصص، وكذلك تتبع من اهتمامات المكتبة بالمعلومات، وضرورة توافرها؛ من أجل تطوير سياساتها، وتحسين خدماتها وإنتاجها، والتخطيط المستقبلي لبرامجها<sup>(1)</sup>.

تعد خدمة الإحاطة الجارية من الخدمات الحديثة المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها؛ بغرض إعلامهم -بشكل مستمر - بما توافر لديها من مصادر معلومات ذات صلة باهتماماتهم ، مما يساعدهم على متابعة التطورات الجارية في هذا المجال<sup>(2)</sup>.

### معايير تقييم خدمة الإحاطة الجارية :

- أ- وقت الوصول: كم من الوقت يستغرق ظهور مقالة في القائمة بعد النشر؟
- ب- التغطية لمحتوى الموضوع: يجب التأكد من أنّ المحتوى ذو أهمية عند شخص آخر في المؤسسة.
- ج- سهولة الاستخدام: وهذا يتوقف على حجم المستخدمين الذين يريدون استدعاء قدرٍ عالٍ من المعلومات، الذي قد يرغب في توافر عدد من النشرات وإتاحتها، وأن تصل الخدمة بانتظام ودون انقطاع.

(1) سهام عميمور. مصدر سابق. ص 32

(2) ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات = Information Services. مصدر سابق. ص 331

د- التكلفة: قد تكون الخدمة أكثر فعالية من حيث التكلفة من خلال زيادة عدد المستخدمين لها<sup>(1)</sup>.

ولتقديم هذه الخدمة يوجد العديد من الطرق التي من الممكن أن تتبعها المكتبة لإعلام الرواد بما يصلها من مواد، والجدول (83) يوضح ما يفضله الرواد من بين هذه الطرق حسب من ردود (253) الذين أجابوا عن السؤال المطروح عليهم.

جدول (83) الطريقة التي يفضلها المستفيدون في خدمة الإحاطة الجارية<sup>(\*)</sup>

الطريقة	ك	%
الاتصال الهاتفي بالأفراد في أماكن عملهم	74	29.2
تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين	30	11.9
إعداد قوائم بالإضافات الجديدة إلى رصيد المكتبة وتوزيعها	69	27.3
إعداد نشرة إحاطة جارية تصدر بصفة دورية	80	31.6
المجموع	253	100

ومن خلال هذا الجدول يتضح أن أكثر ما يفضله الرواد بالنسبة لخدمة الإحاطة الجارية هو إعداد نشرة إحاطة جارية تصدر بصفة دورية، وذلك بنسبة (31.6%)؛ وذلك لأنّ صدور هذه النشرة سوف يكون مستمراً، وبذلك يستطيع المستفيد معرفة ما يصل إلى المكتبة باستمرار، ويليه الاتصال الهاتفي بالأفراد في أماكن عملهم بنسبة (29.2%)؛ وذلك لأنّ هذه الوسيلة هي أكثر وسائل التواصل انتشاراً حالياً.

(1) Michael Carmel. Handbooks on library practice medical librarianship. London: The library association, 1981. PP 205-207

(\*) إجابة السؤال الثالث والثلاثون من الإستبانة

ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح أن بعض مكاتب الدراسة كانت تقوم بالإعلان عما يصلها من أوعية، من خلال إعداد قوائم بها، وتعليقها في لوحة إعلانات المكتبة، أو من خلال تعليق أغلفة هذه الأوعية، وإعلام المهتمين بذلك، ولكن كل ذلك توقف بتوقف عملية التزويد. والجدول (84) يوضح مدى حاجة المستفيدين لهذه الخدمة حسب ردود (270) ممن قام بالإجابة على هذه الفقرة، مع مدى تلبية مكاتب الدراسة لها حسب إجابات (263) من أصل (357).

جدول (84) حاجة المستفيدين إلى خدمة الإحاطة الجارية و تلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
2.7	7	جيدة جداً	18.5	50	كبيرة جداً
4.2	11	جيدة	19.6	53	كبيرة
11	29	قليلة	23.3	63	متوسطة
82.1	216	غير ملبأة	38.5	104	قليلة
100	263	المجموع	99.9	270	المجموع
0.3		الوسط المرجح	1.2		الوسط المرجح

يشير الوسط المرجح في الجدول السابق إلى أن حاجة المستفيدين إلى خدمة الإحاطة الجارية

متوسطة، وأنها غير ملبأة من قبل مكاتب الدراسة ويرجع ذلك إلى توقف عمليات التزويد بها.

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الخاص بخدمة الإحاطة الجارية) في برنامج SPSS

جدول (85) الحاجة إلى خدمة الإحاطة الجارية في كل مكتبة<sup>(\*)</sup>

المرجح	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
1.3	22	8	3	7	4	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	
1.3	21	9	3	3	6	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	
0.9	19	9	6	1	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	
1.3	16	5	4	4	3	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	
0.2	5	4	1	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	
1.2	65	22	18	16	9	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	
1.3	34	11	9	8	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	
0.9	21	10	7	1	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	
1	16	8	4	0	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	
1.2	12	5	2	3	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	
0.1	8	7	1	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	
1.6	11	3	2	2	4	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	
2.2	12	1	1	5	5	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	
1.4	8	2	2	3	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	

من خلال الوسط المرجح لهذه القيم يتضح أن مكتبة كلية الطب البيطري لجامعة عمر المختار فقط حاجتها إلى خدمة الإحاطة الجارية كبيرة، وأربعة مكتبات حاجتها إلى هذه الخدمة قليلة وهي: مكتبات كليتي طب الأسنان والتمريض بجامعة بنغازي ومكتبات كليتي الصيدلة والتمريض بجامعة طرابلس وجاءت الحاجة لهذه الخدمة في باقي المكتبات متوسطة.

<sup>(\*)</sup> نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الإحاطة الجارية) في برنامج SPSS

جدول (86) تلبية خدمة الإحاطة الجارية في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.3	20	16	2	2	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.4	21	17	1	1	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.5	19	13	4	1	1	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.2	14	13	0	0	1	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0	5	5	0	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.2	56	47	7	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.1	37	33	4	0	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.2	24	19	5	0	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.3	15	11	3	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.3	13	11	1	0	1	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.3	8	7	0	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.5	11	9	0	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0	12	12	0	0	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1	8	3	2	3	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من خلال الوسط المرجح تبين أن تلبية هذه الخدمة في مكتبة الصيدلة بجامعة عمر المختار

متوسطة، وباقي المكتبات فإن هذه الخدمة غير ملبأة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن هذه الخدمة تقدم

بشكل محدود في مكتبات الدراسة قبل توقف عملية التزويد.

والجدول (87) يوضح فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة الإحاطة الجارية.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الإحاطة الجارية) في برنامج SPSS

جدول (87) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الإحاطة الجارية(\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.2	193	35.8	69	25.9	50	19.2	37	19.2	37	طالب بكالوريوس
1.2	45	44.4	20	13.3	6	24.4	11	17.8	8	معيد أو طالب دراسات عليا
1	32	46.9	15	21.9	7	15.6	5	15.6	5	عضو هيئة تدريس

من خلال الوسط المرجح لهذا الجدول يتبين أن أعضاء هيئة التدريس هم الأقل حاجة إلى هذه الخدمة مقارنة بالفئتين الآخرين.

#### عاشراً : خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

وتعتبر هذه الخدمة أكثر تخصصاً من خدمة الإحاطة الجارية، ففيها تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بانتقاء معلومات بعينها، وإرسالها إلى المستفيد، الذي تكمن ضمن تخصصه في مكان تواجده، وتحدث هذه العملية عن طريق البريد العادي، أو الإلكتروني الخاص به، أو عن طريق الهاتف ، وغير ذلك من الوسائل.

وقد عرفه هوسمان<sup>(1)</sup> بأنه: الخدمة التي تعمل على إمداد كل مشترك بقائمة منتقاة لأوعية المعلومات التي أضيفت حديثاً إلى المرصد، والتي من المحتمل أن تكون ذات أهمية لعمله. وعند سؤال رواد المكتبة عن مدى حاجتهم لخدمة البث الانتقائي أجاب (270) فرداً من بين (357)، وعن مدى تلبية المكتبة لها أجاب (263)، والجدول (88) يوضح هذه الردود.

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الخاص بخدمة الإحاطة الجارية) في برنامج

SPSS

(1) إبراهيم دسوقي البنداري. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،

2004. (في) حسين محمد الطرشاني. مصدر سابق. ص 110

جدول (88) حاجة المستخدمين إلى خدمة البث الانتقائي وتلبية المكتبة لها<sup>(\*)</sup>

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
2.3	6	جيدة جداً	20.7	56	كبيرة جداً
3.8	10	جيدة	18.5	50	كبيرة
8.7	23	قليلة	24.1	65	متوسطة
85.2	224	غير ملبأة	36.7	99	قليلة
100	263	المجموع	100	270	المجموع
0.2	الوسط المرجح		1.2	الوسط المرجح	

من خلال الوسط المرجح لهذا المقياس يُلاحظ أن حاجة المستخدمين لهذه الخدمة متوسطة، أما بالنسبة لمدى تليبيتها فهي ضعيفة حيث يرى من نسبتهم (85.2%) أنها غير ملبأة وكذا بالنسبة للوسط المرجح، وهذه النسبة تظهر قصور مكاتب الدراسة عن تلبية هذه الخدمة لمستخدميها.

<sup>(\*)</sup> إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة البث الانتقائي) في برنامج SPSS

جدول (89) الحاجة إلى خدمة البث الانتقائي في كل مكتبة<sup>(\*)</sup>

الوسط المرجح	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
1.4	21	5	6	6	4	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.3	20	7	5	3	5	كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.1	19	6	8	2	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.4	16	6	2	3	5	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.2	5	4	1	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.2	65	24	14	17	10	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.1	36	15	8	7	6	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.2	21	9	4	3	5	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1	16	7	5	1	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.2	12	5	3	1	3	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.4	8	5	3	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.7	11	3	2	1	5	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.3	12	1	0	6	5	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.3	8	2	4	0	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما سبق يمكن ملاحظة أن الحاجة إلى خدمة البث الانتقائي في مكتبة كلية الطب البيطري

بجامعة عمر المختار كبيرة، وقليلة في مكتبات كليات التمريض بجامعتي بنغازي وطرابلس، وتأتي

الحاجة في باقي المكتبات متوسطة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة البث الانتقائي) في برنامج SPSS

جدول (90) تلبية خدمة البث الانتقائي في كل مكتبة(\*)

المكتبه	جيدة جداً	جيدة	متوسطة	غير ملبأة	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	0	1	1	18	20	0.2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	1	1	2	18	22	0.3
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	0	2	2	15	19	0.3
كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي مكتبة	0	1	1	12	14	0.2
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	0	0	0	5	5	0
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	1	2	4	50	57	0.2
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	0	0	3	35	38	0.1
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	0	1	4	18	23	0.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	0	1	1	11	13	0.2
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	1	0	1	11	13	0.3
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	0	1	1	6	8	0.4
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	0	0	10	11	0.3
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	0	0	0	12	12	0
كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار مكتبة	2	0	3	3	8	1.1

مما سبق يتبين أن خدمة البث الانتقائي في مكتبات الدراسة غير ملبأة، عدا مكتبة كلية الصيدلة بجامعة عمر المختار التي جاءت التلبية فيها متوسطة.  
والجدول (91) يبين فئات الدراسة التي بحاجة أكبر إلى خدمة البث الانتقائي.

جدول(91) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البث الانتقائي(\*\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.2	193	35.2	68	26.4	51	17.6	34	20.7	40	طالب بكالوريوس
1.3	44	40.9	18	13.6	6	25	11	20.5	9	معيد أو طالب دراسات عليا
1.2	33	39.4	13	24.2	8	15.2	5	21.2	7	عضو هيئة تدريس

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة البث الانتقائي) في برنامج SPSS  
(\*\*) نتيجة الربط بين السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر(الحاجة إلى خدمة البث الانتقائي) في برنامج

.SPSS

في الوسط المرجح للجدول السابق إلى أن المعيدون وطلبة الدراسات العليا هم الفئة الأكثر حاجة إلى خدمة البث الانتقائي.

### الحادي عشر: خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات:

في ظل التطورات الفكرية السريعة، والانفجار المعلوماتي الهائل أصبح رصيد المعلومات كبيراً جداً، ونتيجة ذلك كله كان ظهور خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات؛ لتساير سيل المعلومات اللانهائي، وتسهل على الأفراد مهمة الوصول إلى ما يحتاجونه.

"البحث بالاتصال المباشر هو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسب والمحطات الطرفية Terminals والمحولات Modems إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستخدمين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آلياً"<sup>(1)</sup>.

ولم تقتصر هذه الخدمة على تقديم بيانات ببيوغرافية فقط بل إتاحة الوصول إلى النص الكامل للوثيقة ولهذا السبب عملت المكتبات على تطويرها وذلك من خلال إثرائها وإتاحتها بشكل أكبر<sup>(2)</sup>.

ولهذه الخدمة العديد من المميزات من أهمها:

- 1) السرعة في إجراء عمليات البحث و ظهور النتائج بشكل فوري.
- 2) الشمول حيث تغطي خدمات البحث بالاتصال المباشر جميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء البحث.
- 3) الفورية و الوصول المباشر إلى كميات كبيرة و متنوعة من المعلومات.

---

(1) شذى حمدالله محجوب حمدالله. البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات البحث. الخرطوم:

جامعة الخرطوم. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2003. ص 22 (رسالة ماجستير غير منشورة)

(2) فاطمة شباب، دحمان مجيد. "فهارس الوصول المباشر للعامة المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة تقييمية لعينة من فهارس المكتبات الأكاديمية العربية". مجلة RIST. مج. 18 ع. 1 (2010) ص ص 1-24 متاح

في [http://www.webreview.dz/IMG/pdf/17\\_CHEBAB\\_rist.pdf](http://www.webreview.dz/IMG/pdf/17_CHEBAB_rist.pdf) بتاريخ 2019/7/6

4) المرونة في التلقي الفوري حول صلاحية البحث و المرونة في تغيير سمات المستفيد أو إستراتيجية البحث في أي وقت.

5) فعالية التكلفة حيث أن هذا الأسلوب يسهم في خفض ما تتحمله المكتبات و مراكز المعلومات من نفقات و ذلك بإلغاء الاشتراك في خدمات التكشيف و الاستخلاص و غيرها من الخدمات.

6) التحديث السريع لما يستجد من معلومات أول بأول و أسرع من الطرق التقليدية و هذا يمكن من متابعة النتاج الفكري المنشور.

7) التقليل من الجهد المبذول في الأعمال الروتينية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية<sup>(1)</sup>.

لذلك تعتبر خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات مهمة جداً خاصة للباحثين وطلاب المعلومات، فهي توفر عليهم الكثير من الوقت والجهد في الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات تخدم أهدافهم.

والجدول (92) يوضح ردود (294) من بين (357) حول مدى حاجة المستفيدين إلى خدمة الوصول المباشر، وردود (277) من بين (357) حول مدى تلبية المكتبة لهذه الخدمة.

جدول (92) الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات و تلبية المكتبة لها<sup>(\*)</sup>

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
3.2	9	جيدة جداً	51.4	151	كبيرة جداً
6.1	17	جيدة	12.2	36	كبيرة
17.7	49	قليلة	13.9	41	متوسطة
72.9	202	غير ملابة	22.4	66	قليلة
99.9	277	المجموع	99.9	294	المجموع
0.4		الوسط المرجح	1.9		الوسط المرجح

(1) المصدر نفسه. ص 28

(\*) إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الجزء الخاص بخدمة الوصول المباشر) في برنامج SPSS

من خلال هذا الجدول يتضح أن حاجة المستفيدين إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات تأتي بين كبيرة ومتوسطة، غير أنها غير ملبأة، وهذا ما أشار إليه الوسط المرجح؛ وذلك بسبب قلة التجهيزات المطلوبة لأداء هذه الخدمة.

جدول (93) الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
2.1	22	4	1	6	11	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
2.1	22	4	2	3	13	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.8	19	4	2	6	7	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
2.3	16	2	3	0	11	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.8	5	3	1	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
2.1	81	15	10	11	45	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.6	36	11	8	3	14	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
2	24	5	3	2	14	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.3	16	6	4	2	4	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.8	14	5	1	0	8	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
1	8	4	2	0	2	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
2.2	11	2	1	1	7	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.9	12	0	0	1	11	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.8	8	1	3	1	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

بالنظر إلى الوسط المرجح لهذه القيم يتبين أن نصف هذه المكتبات حاجتها كبيرة وهذه المكتبات هي: مكتبات كليات الطب البشري والصيدلة والصحة العامة من جامعة بنغازي وكليات والطب البشري والصيدلة من جامعة طرابلس والطب البشري والطب البيطري من جامعة عمر المختار، وفي ستة مكتبات تكون الحاجة متوسطة هي: مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان في جامعة بنغازي ومكتبات كليات طب وجراحة الفم والأسنان والطب البيطري والتقنية الطبية والتمريض في

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر) في برنامج SPSS

جامعة طرابلس ومكتبة كلية الصيدلة في جامعة عمر المختار، أما عن مكتبة كلية التمريض في جامعة بنغازي فالحاجة فيها قليلة، وذلك يوضح مدى أهمية هذه الخدمة بالنسبة للمستفيدين.

جدول (94) تلبية خدمة الوصول المباشر في كل مكتبة(\*)

المكتبة	جيدة جداً	جيدة	متوسطة	غير ملبية	المجموع	الوسط المرجح
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي	0	1	1	19	21	0.1
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي	1	3	1	15	20	0.5
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي	1	1	6	11	19	0.6
مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي	0	1	3	10	14	0.4
مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي	1	0	0	4	5	0.6
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس	1	3	14	48	66	0.3
مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس	1	0	3	34	38	0.2
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس	0	2	9	15	26	0.5
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس	0	1	4	10	15	0.4
مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس	1	1	3	9	14	0.6
مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس	0	0	2	6	8	0.3
مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار	1	1	1	8	11	0.5
مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار	1	0	0	11	12	0.3
مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار	1	3	2	2	8	1.4

في هذا الجدول يتضح الضعف في تلبية هذه الخدمة في مجمل مكتبات الدراسة حيث أن هناك مكتبة واحدة يرى المستفيدين منها أن تلبية هذه الخدمة متوسطة وهي مكتبة كلية الصيدلة بجامعة عمر المختار. أما باقي المكتبات فإنها لا تلبية هذه الخدمة، وذلك بسبب توقف خدمات الإنترنت في هذه المكتبات وهذا ما وجد أثناء الزيارة الميدانية لها.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة الوصول المباشر) في برنامج SPSS

ولمعرفة فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات وجب معرفة العلاقة بين صفة المستفيد ومدى حاجته إلى الخدمة، والجدول (95) يبين نتيجة ذلك.

جدول(95) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات(\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2	213	20.2	43	14.1	30	13.1	28	52.6	112	طالب بكالوريوس
1.7	47	34	16	12.8	6	6.4	3	46.8	22	معيد أو طالب دراسات عليا
1.9	34	20.6	7	14.7	5	14.7	5	50	17	عضو هيئة تدريس

من خلال هذا الجدول يتضح أن طلبة البكالوريوس بحاجة كبيرة إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات وهم الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة وذلك لأنها توفر عليهم الوقت والجهد بما أنهم الأكثر بحثاً.

#### الثاني عشر: خدمة البحث على الخط المباشر :

وقد عرفها ربحي عليان<sup>(1)</sup> بأنها: عملية الاستجواب المباشر لقواعد بيانات مُحوسبة، يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية تحاوريه، عن طريق محطات طرفيه (Terminal) موصولة بالحاسب الرئيسي.

وهي إجراء بحث باستخدام الحاسب الآلي عن طريق الاتصال عبر شبكة اتصال عن بُعد بالعديد من مستودعات المعلومات وبنوكها، وتعتبر من الخدمات الهامة التي يجب أن تقدم في

(\*) نتيجة الربط بين السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة الوصول المباشر) في برنامج

SPSS

(1) ربحي مصطفى عليان . خدمات المعلومات = Information Services . مصدر سابق . ص 385

المكتبات الطبية<sup>(1)</sup>. والجدول (96) يوضح مدى حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة حسب ردود (277) فرد، ومدى تلبية المكتبة لها حسب ردود (269) حيث لم يُجب باقي المستفيدين عن هذا التساؤل.

جدول (96) الحاجة إلى خدمة البحث على الخط المباشر و تلبية المكتبة لها<sup>(\*)</sup>

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
2.2	6	جيدة جداً	30.7	85	كبيرة جداً
5.2	14	جيدة	20.2	56	كبيرة
10.8	29	قليلة	18.1	50	متوسطة
81.8	220	غير ملبأة	31	86	قليلة
100	269	المجموع	100	277	المجموع
0.3	الوسط المرجح		1.5	الوسط المرجح	

يشير الوسط المرجح في الجدول السابق إلى أن الحاجة إلى هذه الخدمة تقع ما بين المتوسطة

والكبيرة، أن هذه الخدمة غير ملبأة من قبل المكتبات محل الدراسة.

(1) ميساء محروس . مصدر سابق . ص 97

(\*) إجابة السؤال العشرون من الإستبانة (الجزء الخاص بخدمة البحث على الخط المباشر)

جدول (97) الحاجة إلى خدمة البحث على الخط المباشر في كل مكتبة<sup>(\*)</sup>

المرجح	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
1.9		22	4	1	10	7	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.8		21	6	1	6	8	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.3		18	6	4	4	4	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.9		16	2	3	5	6	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6		5	4	0	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.5		70	20	14	17	19	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.2		36	14	9	6	7	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.4		24	9	5	1	9	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1.2		14	5	4	2	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1.3		12	5	3	0	4	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.6		8	4	3	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.7		11	3	1	3	4	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.7		12	1	0	1	10	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1.4		8	3	2	0	3	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما سبق يتضح أن الحاجة لهذه الخدمة كبيرة في مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر المختار وقليلة في مكتبتَي كليات التمريض في جامعتي بنغازي وطرابلس، أما حاجة باقي مكتبات الدراسة فهي متوسطة.

<sup>(\*)</sup> نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة البحث على الخط المباشر) في برنامج

جدول (98) تلبية خدمة البحث على الخط المباشر في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.2	21	18	1	2	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.6	23	16	2	3	2	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.4	18	12	5	1	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.3	14	11	2	1	0	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6	5	4	0	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
0.2	60	53	5	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.1	37	34	3	0	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.3	24	19	3	2	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.5	15	10	3	2	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.4	13	10	2	0	1	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.8	8	7	0	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.3	11	10	0	0	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0	12	12	0	0	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
0.6	8	4	3	1	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من هذا الجدول يتبين أن خدمة البحث على الخط المباشر غير ملبأة من قبل مكاتب الدراسة، وهو ما وجد فعلا من واقع الزيارة الميدانية لهذه المكاتب.

والجدول (99) يوضح الفئة الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة من بين فئات الدراسة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة البحث على الخط المباشر) في برنامج SPSS

جدول (99) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البحث على الخط المباشر (\*)

الوسط المرجح	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.5	201	30.3	61	17.9	36	19.9	40	31.8	64	طالب بكالوريوس
1.5	44	29.5	13	18.2	8	20.5	9	31.8	14	معيد أو طالب دراسات عليا
1.3	32	37.5	12	18.8	6	21.9	7	21.9	7	عضو هيئة تدريس

في هذا الجدول يتبين أن أعضاء هيئة التدريس هم الفئة الأقل حاجة لهذه الخدمة.

### الثالث عشر : خدمة البحث على الخط غير المباشر :

يقصد بها استرجاع المعلومات - بطريقة غير مباشرة - عن طريق الحاسب الآلي وهي عبارة

عن معلومات مخزنة على أقراص الليزر، والتي تمثل فترة زمنية لقاعدة المعلومات الدولية<sup>(1)</sup>.

وفي هذا تكون البحوث مخزنة على أقراص الليزر، وتُسْتَرَجَع بسهولة. وذكر ربحي

عليان<sup>(2)</sup> مميزات أقراص الليزر؛ ويمكن إجمالها فيما يأتي:

1) الإمكانية الهائلة في تخزين المعلومات على القرص الواحد مع الكفاءة العالية والجودة في

نقل المعلومات.

2) صغر الحجم ، وخفة الوزن مما يسهل تبادلها وحملها وحفظها عن طريق البريد.

3) تحمل الصدمات القوية ، والسقوط على الأرض من دون أن تتأثر المعلومات.

4) برمجيات تقنية الأقراص المتراسة جاهزة، وسهلة الاستخدام حيث يستطيع أي باحث أو

موظف التعامل مع الأقراص المتراسة بعد تدريب بسيط عليها.

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال العشرون الخاص (خدمة البحث على الخط المباشر) في

برنامج SPSS

(1) ميساء محروس . مصدر سابق . ص 98

(2) ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات = Information Services. مصدر سابق . ص 401

5) المكونات المادية التي تحتاجها بسيطة، ومتوافرة.

6) توافر الأمان والسرية في التعامل مع البيانات .

7) نتاح في شكل غير قابل للمسح لاختزان المعلومات ، كما نتاح - أيضا - في شكل قابل

للمسح أو في شكل قابل لإعادة الكتابة عليه لاختزان المعلومات المؤقتة.

والجدول (100) يوضح مدى حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة حسب ردود (272) من عينة

الدراسة الذين أجابوا على هذا السؤال، ومدى تلبية المكتبة لها حسب ردود (268) من بين عينة

الدراسة.

جدول (100) الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر وتلبية المكتبة لها(\*)

مدى تلبية المكتبة لها			مدى الحاجة إلى الخدمة		
%	ك		%	ك	
2.2	6	جيدة جداً	23.5	64	كبيرة جداً
5.6	15	جيدة	19.1	52	كبيرة
9.7	26	قليلة	24.6	67	متوسطة
82.5	221	غير ملبأة	32.7	89	قليلة
100	268	المجموع	99.9	272	المجموع
0.3		الوسط المرجح	1.3		الوسط المرجح

من خلال الوسط المرجح في هذا الجدول أتضح أن الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير

المباشر متوسطة، وأن الخدمة غير ملبأة من قِبَل مكتبات الدراسة، ونسبة من قالوا ذلك تصل إلى

(82.5%).

(\*)إجابة السؤال التاسع عشر من الإستبانة (الخاص بخدمة البحث على الخط غير المباشر) في برنامج SPSS

جدول (101) الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر في كل مكتبة<sup>(\*)</sup>

المرجع	الوسط	المجموع	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	المكتبة
2		21	3	2	9	7	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
1.8		21	5	2	7	7	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
1.1		18	7	5	3	3	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
1.6		16	3	4	5	4	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6		5	4	0	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي
1.3		68	24	17	13	14	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
1.2		36	12	13	4	7	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
1.2		22	7	8	2	5	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
1		14	6	5	0	3	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
1		12	6	2	2	2	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.4		8	5	3	0	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
1.7		11	3	1	3	4	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
2.3		12	1	1	4	6	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
0.9		8	3	4	0	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

مما سبق يتضح أن الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر كبيرة وذلك في مكتبات كلية الطب البشري لجامعة بنغازي والطب البيطري لجامعة عمر المختار، وقليلة في مكتبات كلية التمريض بجامعة بنغازي وطرابلس وكلية الصيدلة في جامعة عمر المختار، ومتوسطة في باقي مكتبات الدراسة.

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر) في

جدول (102) تلبية خدمة البحث على الخط غير المباشر في كل مكتبة(\*)

الوسط المرجح	المجموع	غير ملبأة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	المكتبة
0.2	21	18	1	2	0	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة بنغازي
0.5	22	15	4	3	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة بنغازي
0.4	18	12	5	0	1	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - بنغازي
0.4	14	11	0	3	0	مكتبة كلية الصحة العامة - جامعة بنغازي
0.6	5	4	0	0	1	مكتبة كلية التمريض - جامعة بنغازي مكتبة
0.1	62	56	4	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة طرابلس
0.1	37	34	2	1	0	مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان - طرابلس
0.3	22	17	4	1	0	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة طرابلس
0.3	15	11	3	1	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة طرابلس
0.2	13	12	0	0	1	مكتبة كلية التقنية الطبية - جامعة طرابلس
0.3	8	7	0	1	0	مكتبة كلية التمريض - جامعة طرابلس
0.5	11	9	0	1	1	مكتبة كلية الطب البشري - جامعة عمر المختار
0	12	12	0	0	0	مكتبة كلية الطب البيطري - جامعة عمر المختار
1	8	3	3	1	1	مكتبة كلية الصيدلة - جامعة عمر المختار

من هذا الجدول يتبين أن خدمة البحث على الخط غير المباشر غير ملبأة من قبل مكاتب

الدراسة وهذا ما أظهره الوسط المرجح لردود المستفيدين، وهو ما وجد فعلا من واقع الزيارة الميدانية لهذه المكتبات.

ولمعرفة فئات الدراسة الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة وجب معرفة العلاقة بين صفة المستفيد ومدى حاجته لهذه الخدمة، وكانت النتيجة كما هو في الجدول (103).

(\*) نتيجة ربط السؤال الثاني مع السؤال التاسع عشر (تلبية خدمة البحث على الخط غير المباشر) في برنامج SPSS

جدول (103) العلاقة بين صفة المستفيد و حاجته إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر (\*)

المرجح الوسط	المجموع	مدى حاجة المستفيد إلى الخدمة								الصفة
		قليلة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.4	198	30.3	60	26.8	53	17.7	35	25.3	50	طالب بكالوريوس
1.3	43	37.2	16	14	6	27.9	12	20.9	9	معيد أو طالب دراسات عليا
1.1	31	41.9	13	25.8	8	16.1	5	16.1	5	عضو هيئة تدريس

من خلال الجدول السابق يُلاحظ أن طلبة البكالوريوس هم الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة

وأعضاء هيئة التدريس هم الأقل حاجة.

### الخلاصة :

(\*) نتيجة الربط بين إجابات السؤال الخامس والسؤال التاسع عشر (الحاجة إلى خدمة البحث على الخط غير المباشر) في برنامج SPSS

يمكن إيجاز ملخص خدمات المعلومات في الآتي:

### خدمة الإعارة :

1. مكتبتا كليتي الطب البشري بنغازي وطرابلس تستخدمان الأرفف المغلقة، أما باقي مكتبات الدراسة فتستخدم الأرفف المفتوحة.

2. المكتبة الوحيدة التي لا يوجد بها مطالعة داخلية هي مكتبة كلية الصيدلة بجامعة بنغازي.

3. ثلاث مكتبات فقط لا تقدم إعارة خارجية؛ هي (مكتبة كلية التمريض بجامعة بنغازي -

مكتبة كلية التقنية الطبية بجامعة طرابلس - مكتبة كلية الطب البيطري بجامعة عمر

المختار) .

4. العدد المسموح بإعارته في مكتبات الدراسة 3 كتب لمدة تتراوح بين 3 و 5 أيام لطلبة

البكالوريوس، و 5 كتب لمدة تتراوح بين 7 و 10 أيام للمعيدين وطلبة الدراسات العليا

وأعضاء هيئة التدريس.

5. حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة كبيرة جداً في مقابل أن تلبيتها من قبل المكتبة قليلة.

6. حاجة طلبة البكالوريوس إلى هذه الخدمة هي الأكبر.

7. (72%) من المستفيدين يفضلون الإعارة الخارجية ، وضيق الوقت هو السبب الرئيسي في

ذلك .

8. العدد المسموح باستعارته مناسب إلى حد ما للمستفيدين.

9. أكثر الصعوبات التي تواجه المستفيدين في هذه الخدمة هو قصر مدة الإعارة مع تعقد

إجراءاتها.

### الخدمة المرجعية :

1. حاجة المستفيدين إليها قليلة، في حين أنها غير ملبأة لهم بنسبة كبيرة.

2. أعضاء هيئة التدريس هم الفئة الأكبر حاجة إلى هذه الخدمة من بين فئات الدراسة.

3. أكثر ما يحتاجه المستفيدين من هذه الخدمة هي البحث عن المعلومات.
4. ثلاثة مكاتب هي من قامت بتخصيص قسم خاص للخدمة المرجعية، وهما مكاتب كليتي الطب البشري بنغازي وطرابلس، ومكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان بجامعة بنغازي.
5. تستلم الردود في هذه الخدمة من الموظف مباشرةً.
6. أكثر الصعوبات التي تواجه المستفيدين في هذه الخدمة هي عدم توافر المراجع الضرورية وقدم المتوافر منه .

#### خدمة الوسائل السمعية والبصرية :

1. مكاتب الدراسة أغلبها لا يوجد بها قسم خاص بهذه الخدمة، والموجود بها أقل.
2. حاجة المستفيدين كبيرة جداً إلى هذه الخدمة في حين أن تلبية قليلة.
3. حاجة طلبة البكالوريوس إلى هذه الخدمة هي الأكبر من بين فئات الدراسة.
4. أكثر الصعوبات التي تواجه المستفيدين في هذه الخدمة هي عدم توافرها، وقلة الخبرة، وعدم التعاون من قبل العاملين.

#### خدمة النسخ والتصوير :

1. بعض المكاتب يقدم التصوير الضوئي لمجموعاتها، وبعضها الآخر عن طريق السحب من الآلة الطابعة، وكلاهما يقوم بنسخ من 10 إلى 20 صفحة لكل وعاء معلومات.
2. حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة كبيرة جداً، وحاجة طلبة البكالوريوس إليها هي الأكبر، في حين أن تلبية قليلة.
3. أكبر الصعوبات في هذه الخدمة قلة توافرها، مع ارتفاع قيمة المتوافر منها.

#### خدمة إرشاد المستفيدين :

1. الحاجة إلى هذه الخدمة قليلة.

2. ما يتوافر من هذه الخدمة هو وضع لوحات تعريفية على أرفف المكتبة، وتعليم المستخدمين كيفية استخدامها، والبحث في مجموعاتهما.

3. طلبة البكالوريوس هم بحاجة أكبر إلى هذه الخدمة .

### خدمة الترجمة :

1. حاجة المستخدمين إليها قليلة ولكنها غير ملبأة.

2. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة من بين المستخدمين.

3. عدم توافرها هي أكثر الصعوبات التي تواجه المستخدمين.

### خدمة التشفير والاستخلاص :

1. حاجة المستخدمين إلى هذه الخدمة قليلة، وهي غير ملبأة.

2. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة إلى هذه الخدمة من بين المستخدمين.

### خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية (الإنترنت):

1. مقدمة فعلياً في مكتبي كليتي الطب البشري والتمريض بجامعة بنغازي، مع توقف الشبكات في باقي المكتبات.

2. حاجة المستخدمين إلى هذه الخدمة كبيرة جداً.

3. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة لهذه الخدمة من بين المستخدمين.

4. أغلب المستخدمين لا يستطيع البحث بنفسه في شبكة الإنترنت .

5. أكثر صعوبات هذه الخدمة هي قلة توافرها، وقلة الأجهزة فيما يتوافر منها.

### خدمة الإحاطة الجارية :

1. حاجة المستخدمين إليها قليلة، وقد توقفت بتوقف عملية التزويد.

2. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة إليها من بين المستخدمين.

### خدمة البث الانتقائي :

1. حاجة المستخدمين إليها قليلة، وقد توقفت بتوقف عملية التزويد.

2. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة إليها من بين المستفيدين.

#### خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات:

1. حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة كبيرة جداً، غير أن المكتبات لا تلبيها بصورة كبيرة.

2. طلبة البكالوريوس بحاجة أكثر من باقي الفئات إلى هذه الخدمة.

#### خدمة البحث على الخط المباشر:

1. الحاجة إلى هذه الخدمة قليلة، في حين أنها غير ملبأة.

2. أعضاء هيئة التدريس هم أقل فئات المستفيدين حاجة إليها.

#### خدمة البحث على الخط غير المباشر:

1. الحاجة إليها قليلة، و مكتبات الدراسة لاتوفرها.

2. طلبة البكالوريوس هم الفئة الأكثر حاجة إليها من بين المستفيدين.

## الخاتمة

- الصعوبات التي تواجه المستخدمين في خدمات المعلومات.
- الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الوصول إلى المعلومات بكفاءة.
- مقترحات المستخدمين للتغلب على هذه الصعوبات.
- النتائج.
- التوصيات.



### الصعوبات التي تواجه المستخدمين في خدمات المعلومات :

للتعرف على ما يواجه المستخدمين فيما سبق من خدمات المعلومات طُرِحَ هذا السؤال: ما الصعوبات التي تواجهك في خدمات المعلومات؟ عليهم، وكانت ردودهم كما هي موضحة في الجدول (104).

جدول(104) الصعوبات التي تواجه المستخدم في خدمات المعلومات(\*)

%	ك	
71.1	254	لا إجابة
2.8	10	لا توجد صعوبات
26.1	93	صعوبات متعددة
100	357	المجموع

من خلال الجدول السابق يُلاحظ أنّ نسبةً كبيرةً من المستخدمين لم تُجِبْ عن السؤال، ونسبتهم (71.1%)، والقليل هم من قالوا: لا توجد صعوبات، ونسبتهم (2.8%)، أما من ذكروا الصعوبات التي تواجههم فنسبتهم (26.1%)؛ ويمكن إجمال هذه الصعوبات في الآتي:

1. توقف أغلب خدمات المعلومات، وضعف المتاح منها.
2. إغلاق بعض أقسام المكتبة؛ كالمكتبة الالكترونية، وقسم الوسائل السمعية والبصرية.
3. المكتبة غير مناسبة إطلاقاً للدراسة والبحث العلمي.
4. لا يوجد خدمة إرشاد المستخدمين.
5. عدم توافر خدمة الترجمة في المكتبة.
6. عدم توافر خدمة الإنترنت.
7. ضيق وقت العمل في المكتبة، وإغلاقها في أوقات كثيرة.

(\*) إجابة السؤال الرابع والثلاثون من الإستبانة

8. قلة خبرة القائمين على أداء الخدمات.

9. عدم معرفة العاملين بعلوم التخصص.

10. قصر مدة الإعارة، وتوقفها في أوقات كثيرة.

11. قلة إمكانيات المكتبة، ومحدودية التجهيزات.

### الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الوصول إلى المعلومات بكفاءة :

للتعرف على ما يعيق المستخدمين من الوصول إلى المعلومات بكفاءة، طُرِحَ هذا السؤال: "ما الصعوبات التي تواجهك في وصولك إلى المعلومات بكفاءة؟" عليهم، وجاءت الردود بالنسب الموضحة في الجدول (105) .

جدول (105) الصعوبات التي تواجه المستخدم في الوصول إلى المعلومات بكفاءة(\*)

ك	%	
234	65.5	لا إجابة
7	2	لا توجد صعوبات
116	32.5	صعوبات متعددة
357	100	المجموع

من خلال الجدول السابق يُلاحظ أن النسبة الأكبر لمن لم يُجِبْ عن السؤال، ونسبتهم (65.5%)، أما من قال: لا توجد صعوبات فنسبتهم (2%) فقط، في حين أن الذين ذكروا الصعوبات التي يواجهونها في وصولهم إلى المعلومات بكفاءة نسبتهم (32.5%)، ويمكن إجمال هذه الصعوبات في الآتي:

1) قلة توافر العدد الكافي من أوعية المعلومات.

(\*) إجابة السؤال الخامس والثلاثون من الإستبانة

- (2) أوعية المعلومات المتوفرة قديمة، مع ضعف في تنوعها الموضوعي.
- (3) صعوبة الحصول على أوعية معلومات في بعض التخصصات.
- (4) الترتيب غير المناسب لأوعية المعلومات.
- (5) قلة البحوث العلمية التي يمكن الرجوع إليها.
- (6) صعوبة الوصول إلى المعلومة؛ لضيق دائرة البحث، وقلة الخيارات المتاحة لذلك.
- (7) توقف الاشتراك في الدوريات العالمية.
- (8) الضوضاء الكثيرة، وقلة النظام داخل المكتبة، تخلق جواً من عدم الراحة، مما يصعب عملية البحث والدراسة.
- (9) مكان المكتبة غير مناسب، مع ضيق في حيزها المكاني.
- (10) ضيق وقت العمل في المكتبة وإغلاقها في أوقات كثيرة.
- (11) قلة خبرة العاملين وعدم تعاونهم.
- (12) عدم معرفة العاملين بعلوم التخصص.
- (13) عدم المعرفة بطريقة البحث، وقلة الخبرة في التعامل مع التجهيزات المتوافرة.
- (14) لا يوجد عاملين؛ لتعليم المستفيدين كيفية البحث في المكتبة.

### مقترحات المستفيدين للتغلب على الصعوبات التي تواجههم :

الجدول (106) يوضح نسب المستفيدين في الإجابة عن هذا السؤال: "ما مقترحاتك للتغلب

على هذه الصعوبات؟"

جدول(106) مقترحات المستفيدين للتغلب على الصعوبات(\*)

ك	%	
185	51.8	لا إجابة
172	48.2	مقترحات متعددة
357	100	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن من لم يُجب عن السؤال نسبتهم (51.8%)، ومن أجاب نسبتهم

(48.2%)، ويمكن إيضاح هذه المقترحات على النحو الآتي:

1. الرفع من مستوى أداء المكتبات.
2. الاختيار الجيد لموقع المكتبة.
3. توفير أثاث جيد بعدد كافٍ؛ ليستوعب المستفيدين.
4. تزويد المكتبة بالتجهيزات المساعدة على البحث العلمي مثل الحواسيب والوسائل السمعية والبصرية.
5. الصيانة الدورية لما يتوافر داخل المكتبة من تجهيزات.
6. توفير عدد كافٍ من أوعية المعلومات الحديثة على مختلف أشكالها.
7. التحديث المستمر لأوعية المعلومات.
8. توفير ما يهتم به المستفيدين من أوعية معلومات متخصصة.
9. توفير نسخ من البحوث التي أعدت في مجال تخصص المكتبة.

(\*) إجابة السؤال السادس والثلاثون من الإستبانة

10. الاشتراك في الدوريات الطبية العالمية، والمواقع العالمية المتخصصة في جميع

المجالات الطبية.

11. ترتيب المجموعات بشكل يسهل معه البحث عن الوعاء المناسب.

12. زيادة وقت عمل المكتبة بما يتناسب مع موعد محاضرات المستفيدين.

13. المحافظة على النظام، والحد من الضوضاء داخل المكتبة.

14. تكوين لجنة مراقبة؛ للإشراف على الهدوء، والنظام داخل المكتبة.

15. الرقابة على أداء العاملين.

16. إيجاد عاملين مؤهلين؛ لإرشاد المستفيدين في عملية البحث.

17. التدريب المستمر للعاملين في المكتبة؛ لتحسين أدائهم، والرفع من كفاءتهم.

18. أن يجيد العاملون اللغة الإنجليزية؛ للتعامل بسهولة مع مجموعات المكتبة.

19. توفير مساحة مناسبة، و معزولة للقراءة والبحث بهدوء.

20. توفير قاعات خاصة للدراسة الجماعية.

21. تفعيل أقسام المكتبة جميعها.

22. الرفع من مستوى الخدمات المتوفرة، وتفعيل الخدمات غير المتوفرة.

23. زيادة فترة الإعارة، وعدد الكتب المسموح بإعارتها.

24. توفير خدمة إنترنت ممتازة.

25. توفير خدمات الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي؛ لإعلام الرواد بما يستجد من أوعية

المعلومات.

26. توفير خدمات مرجعية ذات مستوى عالٍ؛ للرد على استفسارات المستفيدين.

27. مساعدة المستفيدين على استخدام المكتبة، وتشجيعهم على ذلك.

28. استحداث المكتبات الرقمية.

29. توفير وسائل تواصل بين المكتبات؛ لتسهيل التعاون فيما بينها.

## نتائج الدراسة :

توصلت هذه الدراسة في مجملها إلى النتائج الآتية:

### • المقومات المادية :

1. تقع مكتبات الدراسة قريبة من مستخدميها؛ لأن أغلبها تقع ضمن مبنى كليتها، غير أن ما يؤخذ على ذلك، عدم وجود أماكن للتوسع المستقبلي فيها، ولا حتى تطويرها لأن ما تملكه من تجهيزات قليل ومحدود.
2. بيئتها الداخلية جيدة من حيث الإضاءة والتهوية غير أنها تفتقر إلى تجهيزات الأمن والسلامة، والتجهيزات المساعدة.

### • البنية الإدارية :

1. تابعة مكتبات الدراسة لكلياتها وللإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر، وتعمل بدوام رسمي، من الثامنة والنصف صباحاً حتى الواحدة والنصف ظهراً .
2. يوجد 120 عاملاً موزعين على مكتبات الدراسة، من بينهم 41 عاملاً متخصصاً في مجال المكتبات والمعلومات.
3. لم يتحصل العاملون بها على التدريب والتأهيل الكافي.
4. لا تمتلك مكتبات الدراسة أي ميزانية تمول بها نفسها.

### • تنمية مجموعات المكتبة:

1. لا يوجد سياسة متفق عليها؛ لتسير عملية اختيار مجموعات المكتبة في ظل توقف طويل في عملية التزويد، مما يدفع المستخدمين إلى اللجوء إلى الإنترنت؛ لتلبية حاجتهم المعلوماتية.
2. تفهرس مكتبات الدراسة مجموعاتها وفق لنظام الفهرسة الأنجلو أمريكية، كما تصنفها وفقاً لنظام تصنيف ديوي العشري.

3. تقوم مكتبات الدراسة بعملية جرد لمجموعاتها على فترات متقطعة، غير أنها لا تستبعد منها إلا ما يحتاج إلى صيانة.

• **خدمات المعلومات:**

1. تقدم مكتبات الدراسة أغلبها إعارة لمستفيديها، حيث تسمح باستعارة ما بين 3 و 5 كتب

في كل مرة، وعلى فترات تصل إلى 5 أيام لطلبة البكالوريوس، و من 7 - 10 أيام

لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.

2. المستفيدين أغلبهم يفضلون الإعارة الخارجية؛ لضيق وقتهم، ولكن تواجههم صعوبة قصر

مدة الإعارة، مع كبر حاجة المستفيدين إليها، وخاصة طلبة البكالوريوس .

3. تقدم مكتبات الدراسة الخدمة المرجعية لمستفيديها بشكل لا يُلبى رغباتهم، وذلك على الرغم

من حاجتهم القليلة إليها، وأعضاء هيئة التدريس هم الأكثر حاجة إليها.

4. لم تخصص مكتبات الدراسة أكثرها قسماً لتقديم الخدمة المرجعية، وتُستلم الردود فيها من

الموظف المختص وأكثر ما يعاب عليها قدم المجموعات المرجعية.

5. لا يتوافر لخدمة المواد السمعية قسم خاص بها، حيث أقل ما كان موجوداً منها .

6. حاجة المستفيدين إلي خدمة المواد السمعية كبيرة جداً، وأكثرهم طلبة البكالوريوس على

الرغم من أن مكتبات الدراسة لا تلبّيها.

7. أكثر الصعوبات في خدمة المواد السمعية هو عدم توافرها .

8. يتوافر تصوير ضوئي، وطباعة في مكتبات الدراسة، غير أنها ليست بالدرجة الكافية.

9. حاجة المستفيدين إلى هذه الخدمة كبيرة جداً وأكثرهم حاجة هم طلبة البكالوريوس.

10. أكثر صعوبات خدمة التصوير والنسخ قلة التوافر، وارتفاع التكلفة.

11. الحاجة إلى خدمة إرشاد المستفيدين قليلة، وتلبّيها من مكتبات الدراسة كذلك.

12. ما يتوافر من خدمة إرشاد المستخدمين هو اللوحات الإرشادية، والتعريف بمحتويات المكتبة، وكيفية استخدامها.
13. أعضاء هيئة التدريس هم الأكثر حاجة إلى خدمة إرشاد المستخدمين.
14. حاجة المستخدمين إلى خدمة الترجمة قليلة، وطلبة البكالوريوس هم أكثر احتياجاً إليها، في حين أن المكتبة لا تلبية، وهي أكثر الصعوبات بها.
15. حاجة المستخدمين إلى خدمة التكشيف والاستخلاص قليلة، وطلبة البكالوريوس هم أكثر احتياجاً إليها، في حين أنها غير ملبأة من المكتبة.
16. يتوافر خدمات إنترنت في مكتبتي كليتي الطب البشري، والتمريض بجامعة بنغازي فقط، مع حاجة المستخدمين الكبيرة جداً إليها، وأكثرها لدى أعضاء هيئة التدريس .
17. صعوبات خدمة الإنترنت تكمن في أنها غير متوافرة بشكلٍ كافٍ حتى يستطيع المستخدم البحث بنفسه داخلها.
18. في خدمة الإحاطة الجارية وُجد أن حاجة المستخدمين قليلة، وأكثر فئة حاجه إليها هم طلبة البكالوريوس مع عدم التلبية لها من قبل المكتبة.
19. ما يفضله المستفيد هو إعداد نشرة إحاطة جارية، تصدر بصفة يومية، والاتصال بالأفراد في أماكن عملهم.
20. خدمة البث الانتقائي للمعلومات غير ملبأة من قبل مكنتبات الدراسة، في ظل الحاجة القليلة إليها من قبل المستخدمين.
21. الحاجة كبيرة جداً إلى خدمة الوصول المباشر إلى المعلومات، وأكثر فئة تحتاج هذه الخدمة هي فئة أعضاء هيئة التدريس، غير أن المكتبات لا تلبية لهم.

22. فئة المعيدين وطلبة الدراسات العليا أكثر فئات الدراسة حاجةً إلى خدمة البحث على

الخط المباشر، غير أن الحاجة لها قليلة في الوجه العام، مع عدم تلبية المكتبة لها.

23. مكتبات الدراسة لا تلبي خدمة البحث على الخط غير المباشر، لذلك فإن الحاجة إليها

قليلة، وترتفع لدى طلبة البكالوريوس.

## التوصيات:

بعد الدراسة والبحث توصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات، يمكن إجمالها في الآتي:

1. استحداث مبانٍ مستقلة متكاملة التجهيزات، ومطابقة للمعايير، يراعى فيها المسافة من المجتمع الذي تخدمه، والمساحة، وإمكانية التوسع واستيعاب ما يتوقع أن تحتويه، وصيانة مباني المكتبات المستقلة في مكتبات الدراسة.
2. تزويد مباني المكتبات بتجهيزات الأمن والسلامة؛ للحفاظ على ما تحويه المكتبة بالكامل، مع تزويدها بالأثاث الملائم، والإضاءة والتكييف المناسبين؛ لخلق جو مناسب للمستفيدين.
3. تزويد مكتبات الدراسة بما تحتاجه من أجهزة مساعدة على البحث العلمي من أجهزة كمبيوتر، ومعدات تصوير ونسخ المجموعات، وأجهزة العرض المرئي، وغيرها من تجهيزات الوسائل السمعية والبصرية.
4. إيجاد خلوات بحثية، وقاعات معزولة؛ للدراسة بهدوء، مع توفير قاعات لإلقاء المحاضرات والدراسة الجماعية.
5. زيادة أوقات عمل المكتبة، بحيث يتناسب مع مواعيد المحاضرات والعمل في الكلية التي تقوم بخدمتها، فلا تغلق المكتبة في أثناء عمل الكلية.
6. زيادة عدد العاملين، وخاصة من ذوي التخصص.
7. الرفع من مستوى أداء العاملين بالمكتبة وكفاءتهم، وذلك بإعداد دورات تدريبية في تخصص المكتبات بجميع موضوعاته، مع إعداد دورات تدريبية في التنمية البشرية؛ للرفع من مستوى التعامل مع المستفيدين، ودورات في اللغة الإنجليزية، ودورات في التخصصات الطبية التي تخدمها مكتباتهم.

8. تخصيص ميزانية لكل مكتبة تستوعب احتياجات المكتبة كلها من تجهيزات وأثاث ومجموعات مكتبية بمختلف أشكالها.
9. وضع سياسة محددة المعالم لعملية اختيار المجموعات، مع تحديد دقيق لنوع وعاء المعلومات المراد شرائه وشكله وسعره قبل القيام بذلك، مع تفعيل خدمة التزويد بكافة أشكاله، وإيجاد التعاون بين المكتبات المشتركة في مجال التخصص.
10. دعم المكتبات بمجموعات وأوعية معلومات متخصصة في مجال عمل كل مكتبة، والمجموعات المساعدة لها، بحيث تكون هذه المجموعات متنوعة الأشكال، وتتميز بالحدثة، والاشتراك في الدوريات الطبية العالمية بشكلها الورقي والإلكتروني؛ لضمان وصول كل ما هو جديد، والاشتراك في بنوك المعلومات الطبية.
11. حفظ أوعية المعلومات بشكل يطيل عمرها، ويسهل معه البحث فيها مع إعداد جرد سنوي لها؛ للتأكد من عدم ضياع شيء منها، ولصيانة ما يلزم صيانتها .
12. تفعيل خدمة المطالعة الداخلية، وتهيئة الجو المناسب لها، وخدمة الإعارة الخارجية، مع إعطاء وقت كافٍ لها، وعدد يناسب المستفيدين من أوعية المعلومات المسموح بإعارتها.
13. إيجاد أقسام خاصة لتقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة، مع توفير أوعية مرجعية حديثة، ومتنوعة موضوعياً.
14. تسهيل عملية الرد على تساؤلات المستفيدين، بتوفير جميع منافذ الاتصال بين المكتبة والمستفيد، وتسجيل جميع ما يرد من أسئلة، وحفظ الإجابات معها .
15. إعادة فتح أقسام الوسائل السمعية والبصرية المقفلة، مع استحداثها في المكتبات التي لا تمتلكها، وتزويدها بما يلزم من أوعية وأجهزة لتشغيلها، وتدريب العاملين والمستفيدين على استخدامها.

16. توفير أجهزة تصوير ونسخ؛ لتزويد المستفيدين بنسخ من أوعية المعلومات التي يحتاجون إليها، مع إمكانية وضع مبلغ رمزي يكون في متناول المستفيدين.
17. تفعيل خدمة إرشاد المستفيدين ، وتعليمهم كيفية التعامل مع محتويات المكتبة، والبحث فيها بسهولة، وتكليف عاملين مؤهلين للقيام على هذه الخدمة.
18. توفير خدمة ترجمة للغات أغلبها، خاصة لما يتوافر به من أوعية معلومات.
19. توفير كشافات هجائية، ومستخلصات لأوعية المعلومات المتوافرة.
20. تخصيص قاعة للمكتبة الإلكترونية، وتزويدها بالشبكة العنكبوتية العالمية (إنترنت) عالية السرعة، وتزويدها بالتجهيزات اللازمة، وربطها ببعضها وبالمكتبات الأخرى، والاشتراك في المواقع العالمية المعتمدة والمتخصصة في المجال الطبي، والسماح للمستفيدين بالتصفح فيها، مع وضع رقابة عليها.
21. إحاطة المستفيدين علماً بكل ما يستجد من أوعية معلومات بين مجموعات المكتبة، وانتقاء أكثر فئة اهتماماً بمستجدات المكتبة، وإعلامها بما يستجد في مجال اهتمامها، وذلك من خلال تفعيل خدمتي الإحاطة الجارية والبت الانتقائي.
22. تسهيل مهمة البحث على المستفيدين، ووصولهم إلي المعلومات التي يحتاجون إليها بصورة مباشرة من خلال تفعيل خدمات الوصول المباشر إلى المعلومات، والبحث على الخطين المباشر وغير المباشر، وتدريب العاملين على أداء هذه الخدمات بمستوى عالٍ، وتزويدهم بما يلزم للقيام بذلك .
23. توأمة المكتبات الطبية مع غيرها من المكتبات الوطنية والقومية والعالمية.
24. ربط المكتبات الطبية بالمعامل الملحقة بالكليات التي تخدمها، مع التشجيع على الترابط بين المكتبة والمستشفى؛ لزيادة الفائدة العلمية.

## مصادر الدراسة

### أولاً : المصادر العربية :

#### الكتب :

1. أبوبكر محمد الهوش، مبروكة عمر محيريق. دراسات في المكتبات. طرابلس: المنشأة الشعبية للنشر، 1981.
2. أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001.
3. المنهج التجريبي لأخصائي المكتبات. محمد فتحي عبدالهادي [وآخرون]. القاهرة: المكتبة المركزية الجديدة ، 2014 .
4. أماني زكريا الرمادي. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008.
5. جعفر حسين الطائي. تقنية المعلومات في المكتبات. البيضاء: جامعة عمر المختار، 2014.
6. حسين محمد الطرشاني. خدمات المكتبة القومية وعلاقتها برضا المستفيدين: دراسة وصفية تحليلية. القاهرة: الدار الدولية، 2008.
7. حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، [د.ت.].
8. \_\_\_\_\_ . المكتبة والبحث. ط2. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1993.
9. ربحي مصطفى عليان، يسرى أبو عجمية. تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005.

10. ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات = Information Services. عمان: دار صفاء، 2010.
11. رندة إبراهيم إبراهيم. معايير اختيار النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
12. ريا أحمد الدباس . المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008.
13. سالم الكبتي. من تاريخ الجامعة الليبية. ط2. بنغازي: دار الساقية للنشر، 2013.
14. سالم محمد السالم. المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين في اللجنة العلمية للنشر (محرر). خدمات المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
15. شريف كامل شاهين. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. تأليف شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود، يسرية عبدالحليم زايد؛ مراجعة و إشراف حسن عواد السريحي. [ جدة ]: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( اعلم ) ، 2013 .
16. غادة عبدالمنعم موسى، ناهد محمد سالم. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
17. غالب عوض النوايسة. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. ط3 [مزيدة ومنقحة]. عمان: دار الفكر ، 2010 .
18. فاتن سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2009 .
19. محمد أحمد جرناز. بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات. طرابلس: دار الرواد، 2006.

20. محمد عبدالواحد ضبيش. المكتبات العصرية ومراكز المعلومات: رسالات- مقومات- تطبيقات. القاهرة: دار الفكر العربي، 2007 .
21. محمد عوض العائدي. إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة مناهج البحث. القاهرة: مركز الكتاب، 2005.
22. محمد فتحي عبدالهادي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1983 .
23. مصطفى أحمد بن حليم . ليبيا انبعاث أمة وسقوط دولة. كولونيا: منشورات الجمل، 2003 .
24. مفتاح محمد دياب. مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية. عمان: دار صفاء، 2006.
25. هاني محمد. الفهرسة الموضوعية وقوائم رؤوس الموضوعات. كفر شيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، [ د . ت ] .
26. \_\_\_\_\_ . المكتبة والمجتمع : أنواع المكتبات وأثارها على قيام الحضارات. كفر الشيخ : العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014 .
27. وائل مختار إسماعيل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
28. ياسر يوسف عبدالمعطي. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005 م.

#### الدوريات :

1. أحمد حافظ إبراهيم. "المكتبة الجامعية العراقية: دراسة ميدانية". مجلة واسط للعلوم الإنسانية. ع. 23. (2012). ص ص 379 - 420

2. حسن النور حسن . "مكتبات كليات جامعة أم درمان الإسلامية الخدمة المقدمة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى: دراسة تقييمية". مجلة الملك فهد الوطنية . مج. 17. ع. 1، (ديسمبر ، 2010 - يونيو ، 2011 ) . ص ص 281 - 296
3. سمير مدحت سعيد. "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)". في مجلة تكريت للعلوم الإنسانية . مج. 14. ع. 2 ( آذار ، 2007 ) . ص ص 275-296
4. صالح محمود الشريدي . "تدريب العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات" . مجلة كلية الآداب. ع. 28. ( 2007 ) . ص ص 180 - 201 .
5. علي بن ذيب الأكلبي . "الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية في التعليم الجامعي" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج . 17 . ع . 1 ( يونيو ، 2010 - ديسمبر ، 2011) . ص ص 35 - 100
6. نهلة فوزي مصطفى . "تتمية المهارات الإبداعية لاختصاصي المعلومات في مجال المكتبة الرقمية" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج . 18 . ع . 1 . ( نوفمبر ، 2011 - أبريل ، 2012 ) ، ص ص 195 - 236
7. يوسف أحمد عبدالسلام . "الاستغلال الأمثل للمساحات الفراغية داخل الأبنية المكتبية" . مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسة . مج. 23. ع. 2. (2007).

#### أعمال المؤتمرات:

1. محمد أحمد جرناز، حسن امحمد السعفي. معايير القوى العاملة وتوصيف الوظائف في المكتبات الجامعية. في المؤتمر العلمي حول: المكتبات الجامعية في ليبيا : الواقع وآليات التطور. المرقب: جامعة المرقب، 2015.

## الرسائل العلمية :

1. بوعافية السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الملك الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 . (رسالة ماجستير غير منشورة)
2. سهام عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2012. (رسالة ماجستير غير منشورة)
3. شذى حمد الله محجوب حمدالله. البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات البحث. الخرطوم: جامعة الخرطوم. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2003. (رسالة ماجستير غير منشورة).
4. صالح محمود الشريدي. مكتبات جامعة قاريونس: دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين. القاهرة: جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 2000. (أطروحة دكتوراه غير منشورة )
5. عفاف عواشيرية. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي. تبسة: جامعة العربي التبسي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية. (رسالة ماجستير غير منشورة)
6. محمد أحمد جرناز. تخطيط القوى العاملة في المكتبات والمعلومات في ليبيا. القاهرة: جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، 1996. (أطروحة دكتوراه غير منشورة ).

7. محمد طه محمد الحاج. خدمات المعلومات الطبية بالمكتبات الجامعية في جامعة

الخرطوم بالتركيز على مراكز المعلومات الطبية بجامعة إفريقيا العالمية. جامعة

الخرطوم. كلية الدراسات العليا. قسم المكتبات والمعلومات، 2005. (رسالة ماجستير

غير منشورة).

8. منى فضل الله السنوسي العبيدي. مدى الإفادة من المكتبات الطبية بمدينة بنغازي :

دراسة تحليلية لاتجاهات الرواد. البيضاء: جامعة عمر المختار. كلية الآداب. قسم

المكتبات والمعلومات، 2007 . (رسالة ماجستير غير منشورة)

9. ميساء محروس أحمد مهران. أنماط الإفادة من خدمات المعلومات في المكتبات

المتخصصة ومراكز المعلومات في القطاع الصحي بمحافظة الإسكندرية: دراسة

تحليلية. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية. كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات،

1999. (أطروحة دكتوراه غير منشورة )

10. وائل محمد سالم بالأشهر. خدمات المعلومات في مكتبات شركة الخليج العربي

للنفط (بنغازي): دراسة تحليلية تقويمية. بنغازي: جامعة قاريونس. كلية الآداب. قسم

المكتبات والمعلومات، 2007. (رسالة ماجستير غير منشورة )

### المكاتب الإدارية والمقابلات الشخصية :

1. المبروك الشقاعي. مسجل كلية التمريض. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ

. 2016/10/4

2. أمل حمودة. أمين مكتبة كلية التقنية الطبية. جامعة طرابلس. مقابلة شخصية. بتاريخ

.2017/10/8

3. أمينة الجهاني. أمين مكتبة كلية الصحة العامة. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/4/17.
4. بورنية علي. أمين مكتبة كلية الطب البيطري. جامعة طرابلس. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/10/15.
5. سالمة الهادي أحمد. أمين مكتبة كلية التمريض. جامعة طرابلس. مقابلة شخصية . بتاريخ 2017/10/11.
6. سعيدة إبراهيم المبروك، ناصر محمد الورفلي. موظفان في مكتبة كلية الطب البشري. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/4/19.
7. سناء يونس حزام. أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان (الخاصة بطلبة البكالوريوس). جامعة طرابلس. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/10/18.
8. سند راف الله. موظف في مكتبة كلية الطب البشري. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/8/6.
9. عوض فتحي قطيش. أمين مكتبة كلية الصيدلة. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/5/10.
10. غادة وهبي الأسكدراني. رئيسة قسم الانترنت بمكتبة كلية الطب البشري. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/5/9 .
11. عبدالسلام القذافي. أمين مكتبة التمريض. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/5/8 .
12. علي مختار علي. أمين مكتبة كلية الصيدلة.جامعة عمر المختار. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/8/3
13. فتحي محمد الحداد. أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان. جامعة بنغازي. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/4/26.

14. محمد أحمد الزليتي. أمين مكتبة كلية الصيدلة. جامعة طرابلس. مقابلة شخصية. بتاريخ

2017/10/10.

15. محمد خليفة نشوش. أمين مكتبة كلية الطب البشري. جامعة طرابلس، دليله التركي.

رئيس قسم المراجع. مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/10/9.

16. مكتب الشؤون الإدارية. كلية التربية. جامعة عمر المختار. البيضاء.

17. مدير مكتب الشؤون الإدارية والمالية. كلية تقنية المعلومات. جامعة بنغازي.

18. مدير مكتب الشؤون الإدارية والمالية. كلية الطب البيطري. جامعة عمر المختار.

مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/11/27.

19. نرجس فوزي بالحاج. أمين مكتبة كلية طب وجراحة الفم والأسنان. جامعة طرابلس.

مقابلة شخصية. بتاريخ 2017/10/17.

### الأدلة:

1. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا). "توجيهات للمكتبات المتنقلة" / ترجمة سعاد بو عناقة. سلسلة ترجمة معايير إفلا (24). (2010).
2. الدليل العام لجامعة قاريونس. نورية صالح الصبيحي (وآخرون). مراجعة سليمان محمد قرقوم (وآخرون). بنغازي: جامعة قاريونس، 1993-1994.
3. جاب الله عبد السلام جاب الله، مختار محمد يوسف ليسير. دليل جامعة عمر المختار. إشراف ومراجعة عبد الله عبد الرحمن زايد. البيضاء: منشورات جامعة عمر المختار، 2004.
4. دليل جامعة العرب الطبية. ع 2. بنغازي: جامعة العرب الطبية، 1989 - 1990.
5. دليل جامعة العرب الطبية. ع 4. بنغازي: جامعة العرب الطبية، 1993 - 1994.

## مواقع الإنترنت :

1. الهيكل التنظيمي الإداري لجامعة عمر المختار . استرجعت في من بتاريخ 8 يونيو، 2016 [www.arabcientist.org](http://www.arabcientist.org)
2. الهيكل التنظيمي للجامعات الليبية. استرجعت من موقع شبكة قوانين الشرق بتاريخ 2018/9/29 <https://www.Eastlaws.com>
3. إنشاء الجامعات الليبية. استرجعت من <https://www.marefa.org> بتاريخ 2018/9/20
4. تأسيس كلية الصحة العامة . استرجعت من [https://m.facebook.com/publicHeath.ofMedical.Benghazi.Universty/about?expand\\_all=1](https://m.facebook.com/publicHeath.ofMedical.Benghazi.Universty/about?expand_all=1) بتاريخ 2016/6/7
5. جامعة بنغازي استرجعت من [uob.ed.ly](http://uob.ed.ly) بتاريخ 2019/12/19
6. دليل الطالب .استرجعت من <https://uot.edu.ly/sites/default/files/StudentGuide> بتاريخ 2017/5/12
7. فاطمة شباب، دحمان مجيد. "فهارس الوصول المباشر للعامة المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة تقويمية لعينة من فهارس المكتبات الأكاديمية العربية". مجلة RIST . مج. 18 ع. 1 (2010) ص ص 1-24 استرجعت من [https://www.webreview.dz/IMG/pdf/17\\_CHEBAB\\_rist.pdf](https://www.webreview.dz/IMG/pdf/17_CHEBAB_rist.pdf) بتاريخ 2019/7/6
8. نشأة كلية التمريض استرجعت من <http://nurs.uot.edu.ly> بتاريخ 2018/8/15

9. نشأة كليات جامعة طرابلس. استرجعت من <https://www.uot.edu.ly> بتاريخ

2016/6/16

ثانياً : المصادر الأجنبية :

1. Competencies for Information Professionals of the 21<sup>st</sup> Century / Eileen Abels, [and others]. revised edition. [n.p] : connecting people and information , 2003 .
2. David A Matthews, Fiona M Picken. Medical Librarianship. London: Clive Bingley, [N.D] .
3. Edward G. Evans. Introduction to technical services / Edward G. Evans, Shelia S. Innter, and Jean Weihs . 8<sup>th</sup>. ed, Santa Barbara, Calif. Libraries Unlimited, 2011.
4. Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students. at ALA Annual Conference, June 2005. Revision approved October 2013. In <http://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate> . Retrieved in [25/2/2018](http://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate).
5. Mary Casteletn. Planning Library Training Programmers. London: Andre Deutsch, 1981.
6. Mary D Carter, Wallace J Bonk. Building Library Collections.3ed. Metuchen : The Scarecrow Press , 1969 .
7. Michael Carmel. Handbooks on library practice medical librarianship. London: The library association, 1981.

الملاحق



## ملحق رقم (1)

استبانة رواد مكتبات الكليات الطبية الليبية



جامعة بنغازي

كلية الآداب / قسم المكتبات والمعلومات

استبانة رواد مكتبات الكليات الطبية الليبية

تحية طيبة وبعد :

هذه الاستبانة أداة جمع بيانات لدراسة مقدمة للحصول على درجة الإجازة العالية "الماجستير" في علم المكتبات والمعلومات . بعنوان :

" خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية : دراسة وصفية تحليلية "

والهدف منها معرفة آرائكم فيما تقدمه لكم المكتبة من خدمات وانطباعكم حول جدوى المكتبة وملحقاتها في إفادتكم بما تحتاجونه من معلومات على أن ما تدلون به سيكون ضمن السرية التامة ولايستخدم لغير الغرض العلمي . علماً بأن تعاونكم سيكون له الأثر الطيب في الوصول بالدراسة إلى غاياتها .

و لكم جزيل الشكر والتقدير سلفاً .

إعداد الطالب / نبيل عبدالله أبوبكر النائلي

أولاً : البيانات العامة :-

(1) اسم الجامعة : .....

(2) الكلية : .....

(3) القسم : .....

(4) التخصص : .....

(5) الصفة :

طالب بكالوريوس ( ) طالب دراسات عليا / معيد ( ) عضو هيئة تدريس ( )

(6) السنة الدراسية : .....

(7) النوع : ذكر ( ) أنثى ( )

ثانياً: التردد على المكتبة :-

(8) ما فترات تردّدك على المكتبة ؟

مرة	مرتين	أكثر	
( )	( )	( )	يوميّاً
( )	( )	( )	أسبوعياً
( )	( )	( )	شهريّاً
( )	( )	( )	غير منتظم

(9) ما دوافع تردّدك على المكتبة؟

( ) لأداء بحث مكلف به  
( ) لغرض الإطلاع على أوعية ( )  
المعلومات  
أغراض أخرى (تذكر) .....

رجاءً

ثالثاً: الموقع :

10 هل موقع المكتبة قريب من مكان دراستك ؟

قريب جداً ( ) قريب إلى حد ما ( ) بعيد ( )

رابعاً: مبنى المكتبة :-

11 ما رأيك في مدى توافر التجهيزات ؟

المستويات	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر
التجهيزات					
الإضاءة					
التهوية					
التكييف					
أجهزة الأمن والسلامة					

12 ما رأيك في الأثاث التالي في حال توافره ؟

المستويات	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر
الأثاث					
المقاعد					
المناضد					
خلوات البحث					

خامساً : الأدوات والتقنيات المساعدة :

13) ما رأيك في التجهيزات التالية في حال توافرها ؟

المستويات	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مناسب	غير متوافر
التجهيزات					
الحاسب الآلي					
أجهزة العرض المرئي					
أجهزة النسخ والتصوير					

سادساً: أداء العاملين وتعاونهم :

14) هل تستعين بأخصائي المكتبات في الوصول إلى ما تحتاجه من معلومات ؟

دائماً ( ) أحياناً ( ) نادراً ( )

15) ما نوع المساعدة المطلوبة ؟

.....

16) مامدى إتقان العاملين بالمكتبة للخدمات التالية من وجهة نظرك؟

المستويات	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	ضعيفة
الخدمات					
توفير اللازم من المقتنيات (الكتب والدوريات وغيرها من المواد )					
تنظيم أوعية المعلومات المتوافرة					
تيسير مهمة البحث عن المعلومات ومصادرها					
تقديم المعلومات إلى المستفيد في أسرع وقت					

17) ما القنوات التي تستعين بها عند قصور المكتبة عن توفير أوعية المعلومات ؟

الاستعانة بمكتبات أخرى ( ) الاستعانة ببعض الزملاء في التخصص ( )

التصفح في الشبكة العنكبوتية العالمية ( )

وسائل أخرى ( تذكر رجاءً ) : .....

سابعاً : المقتنيات :

18) ما أشكال أوعية المعلومات التي تحتاجها ؟

الكتب ( ) الدوريات ( ) الرسائل العلمية ( )

الكتب المرجعية ( ) التقارير ( ) الوسائل السمعية والبصرية ( )

التجارب العلمية ( ) إحصائيات طبية ( ) الأقراص المكنزة ( )

وقائع المؤتمرات ( ) المذكرات العلمية ( ) المكتبة الالكترونية إن وجدت ( )

بيانات طبية ( ) معلومات مختبرات ( ) جميع ما ذكر ( )

ثامناً : خدمات المعلومات :

19) ما مدى حاجتك للخدمات التالية ؟ وما مدى تلبيتها لك من جانب المكتبة ؟

مدى تلبية المكتبة للخدمات				مدى الحاجة للخدمات				المعدلات الخدمات
غير ملبية	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	
								خدمة الإعارة
								الخدمة المرجعية
								الوسائل السمعية والبصرية

								التصوير والنسخ
								خدمات إرشاد المستفيدين
								خدمة الترجمة
								التكشيف والاستخلاص
								الشبكة العنكبوتية العالمية
								الإحاطة الجارية <sup>1</sup>
								البحث الانتقائي <sup>2</sup>
								الوصول المباشر للمعلومات
								البحث على الخط المباشر
								البحث على الخط الغير مباشر

<sup>1</sup> خدمة الإحاطة الجارية : ويعنى بها إحاطة الباحث علماً بالمعلومات الحديثة الواردة إلى المكتبة .  
<sup>2</sup> خدمة البحث الانتقائي : وهي إحاطة جارية لمستفيد بعينه يتم انتقائه لتصله -على وجه الخصوص - المعلومات الحديثة المتعلقة بمجال تخصصه .

20) أي أنواع الإطلاع تفضل ؟

الإطلاع الداخلي ( ) الإعارة الخارجية ( )

21) إذا كنت تفضل الإعارة الخارجية ، فهل السبب هو :

ضيق المكان المخصص للإطلاع ( ) شدة الضوضاء داخل المكتبة ( )

ضيق وقتك ( ) سوء الخدمة ( )

22) هل يناسبك العدد المسموح باستعارته من أوعية معلومات ؟

نعم ( ) إلى حد ما ( ) غير مناسب ( )

23) ما الصعوبات التي تواجهك أثناء استعارتك لأوعية المعلومات من المكتبة ؟

تعقد إجراءات الإعارة ( ) قصر مدة الإعارة ( )

صعوبات أخرى ، تُذكر رجاءً : .....

24) ما نوع الخدمة المرجعية التي تحتاجها من المكتبة ؟

الإجابة عن الأسئلة ( ) البحث عن المعلومات ( )

الإطلاع على المراجع ( ) خدمات أخرى (تُذكر رجاءً) :-

.....

25) ما الطريقة التي يتم بها الرد على استفساراتك ؟

استلام الردود مباشرةً من الموظف ( ) عن طريق الهاتف ( )

عن طريق البريد ( )

26) ما الصعوبات التي تواجهها في الخدمة المرجعية ؟

عدم توافر المراجع الضرورية ( ) عدم تعاون العاملين بقسم المراجع ( )

قدم المجموعات المرجعية ( ) ضعف تنوع أوعية المعلومات الموضوعي ( )  
صعوبات أخرى (تذكر رجاءً) :

.....

(27) ما الصعوبات التي تواجهك في خدمة الوسائل السمعية والبصرية ؟

عدم معرفتك بكيفية استخدام الأجهزة ( ) عدم تعاون العاملين ( )  
قلة خبرة العاملين ( ) صعوبات أخرى (تذكر رجاءً) :-

.....

(28) ما الصعوبات التي تواجهها في خدمة النسخ والتصوير ؟

ارتفاع تكلفة الخدمة ( ) طول المدة التي يستغرقها التصوير ( )  
قلة الأجهزة اللازمة ( ) أوقات تقديم الخدمة غير مناسبة ( )

صعوبات أخرى (تذكر رجاءً) : .....

(29) أي من خدمات إرشاد المستفيدين التالية توفرها لك المكتبة ؟

التعريف بالمكتبة ومحتوياتها ( ) التعريف بكيفية استخدام محتويات المكتبة ( )  
المساعدة في إعداد البحوث ( ) استخدام الفهارس والبيبلوجرافيات ( )  
الرد على الأسئلة ( ) وضع لوحات تعريفية على الرفوف ( )

مساعداً أخرى (تذكر رجاءً) .....

(30) ما الصعوبات التي تواجهك فيما يخص خدمة الترجمة ؟

لا توفر المكتبة ترجمة لبعض اللغات التي تحتاجها ( )  
ارتفاع القيمة المفروضة على هذه الخدمة ( )  
طول المدة التي تستغرقها المكتبة في تقديم هذه الخدمة ( )  
عدم توفر هذه الخدمة ( )

صعوبات أخرى ؛ (تذكر رجاءً) : .....

(31) هل يمكنك البحث في الشبكة العنكبوتية العالمية المتاحة بالمكتبة ؟

نعم ( ) لا ( )

(32) ما الصعوبات التي تواجهها في خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية ؟

- ( ) ضيق القاعات المخصصة لها ( ) قلة الأجهزة المستخدمة  
( ) قلة خبرة العاملين عليها ( )  
أسباب أخرى ؛ هي :-.....

(33) ما الطريقة التي تفضلها لخدمة الإحاطة الجارية ؟

- ( ) الاتصال الهاتفي بالأفراد في أماكن عملهم ( )  
( ) تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين ( )  
( ) إعداد قوائم بالإضافات الجديدة إلى رصيد المكتبة من كتب ودوريات وتوزيعها ( )  
( ) إعداد نشرة إحاطة جارية تصدر بصفة منتظمة ( )  
طرق أخرى ( تذكر رجاءً )

.....

(34) ما الصعوبات التي تواجهك في خدمات المعلومات ؟

.....

(35) ما المعوقات التي تواجهك في وصولك للمعلومات بكفاءة ؟

.....

(36) ما مقترحاتك للتغلب على هذه الصعوبات؟

.....

## ملحق (2)

قائمة مراجعة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة



قائمة مراجعة لجمع البيانات الخاصة بدراسة :

(خدمات المعلومات في مكتبات الكليات الطبية الليبية : دراسة وصفية تحليلية )

❖ أولا : بيانات عامة عن المكتبة :-

- 1) أسم المكتبة بالكامل : .....
- 2) تاريخ إنشاء المكتبة : .....
- 3) الكلية أو الإدارة التابعة لها : .....
- 4) البريد الإلكتروني إن وجد : .....
- 5) مواعيد فتح المكتبة وإغلاقها :

فترة مسائية		فترة صباحية		أسم المكتبة
إلى	من	إلى	من	

❖ ثانيا : الموقع :-

6) خريطة توضيحية لموقع المكتبة داخل المؤسسة : .....

7) مبنى المكتبة

( ) غير مستقل

( ) مستقل

8) تقع المكتبة في الطابق :

( ) الثالث

( ) الثاني

( ) الأول

غير ذلك ؛ هو : .....

9) تقع المكتبة قريبا من مصادر الضوضاء :

( ) لا

( ) نعم

10) يمكن التوسع في المكتبة :

( ) لا يمكن التوسع

( ) راسيا

( ) أفقيا

11) وسائل الأمن والسلامة في المكتبة : .....

(12) الإضاءة و التهوية :

ملاحظات	طبيعة وصناعية	صناعية	طبيعية	
				الإضاءة
				التهوية

❖ ثالثا : المقر :-

(13) المساحة الكلية للمكتبة : .....

❖ رابعا : الأثاث والتجهيزات :

ملاحظات	العدد	نوع الأثاث

(14) مصادر الحصول على الأثاث و التجهيزات :

.....

(15) التجهيزات الموجودة في المكتبة :

.....

❖ خامسا : الميزانية :

(16) تحصل المكتبة على ميزانيتها من :

.....

(17) توزع المكتبة ميزانيتها على :

.....

❖ خامسا : العاملين :-

(18) طرق تعيين العاملين :

.....

الاسم	المؤهل	الدرجة	الصفة	سنوات الخبرة	عدد الدورات

19) الدورات التدريبية :

موضوع الدورة	عنوانها	مكانها	اليوم	الساعة	التاريخ

20) اسباب عدم توافر دورات تدريبية للعاملين .

.....

❖ سادسا : تنظيم المواد وطرق عرضها :

21) تتبع المكتبة في عرض مقتنياتها :

الرفوف المفتوحة ( ) الرفوف المغلقة ( ) الرفوف المفتوحة والمغلقة ( )

❖ سابعا : خدمات المعلومات :

22) الخدمات الغير مباشرة الموجودة في المكتبة :

التزويد ( ) الفهرسة ( )

التكشيف و الاستخلاص ( ) التصنيف ( )

خدمات أخرى: .....

23) ما الخدمات المباشرة الموجودة في المكتبة :

الإعارة ( ) التصوير والنسخ ( ) الخدمة المرجعية ( )

الانترنت ( ) الترجمة ( ) الخدمات الببليوجرافية ( )

الإحاطة الجارية ( ) خدمات إرشاد المستفيد ( ) الوسائل السمعية والبصرية ( )

الوصول المباشر للمعلومات ( ) البث الانتقائي للمعلومات ( )

خدمات البحث على الخط المباشر ( ) خدمات البحث على الخط الغير مباشر ( )

✓ الخدمات الغير مباشرة في المكتبة :

• التزويد :

24) تقوم المكتبة بعملية التزويد من خلال :

الشراء ( ) التبادل ( ) الإهداء ( )

25) القائم على عملية التزويد في المكتبة :

.....

(26) بدأت المكتبة عملية التزويد في سنة:

.....

(27) الميزانية المخصصة للشراء :

.....

(28) الخطوات المتبعة في عملية شراء أوعية المعلومات :

.....

(29) الجهات التي تقوم المكتبة بتبادل أوعية المعلومات معها :

.....

(30) الأسس المتبعة في عملية تبادل أوعية المعلومات :

.....

(31) نوع أوعية المعلومات التي تحصلت عليها المكتبة من خلال عملية التبادل :

.....

(32) عدد أوعية المعلومات التي تحصلت عليها المكتبة من عملية التبادل :

.....

(33) الجهات التي قامت بالإهداء للمكتبة هي :

.....

(34) عدد أوعية المعلومات التي تحصلت عليها المكتبة من عملية الإهداء :

.....

(35) نوع أوعية المعلومات التي تحصلت عليها المكتبة من عملية الإهداء :

.....

● الفهرسة :

(36) القواعد التي تتبعها المكتبة لفهرسة مقتنياتها هي :

.....

(37) يتوافر بالمكتبة الفهرس :

.....

• التصنيف :

(38) نظام التصنيف المتبع بالمكتبة :

.....  
(39) القائم بعملية تصنيف مقتنيات المكتبة :

• التكتيف و الاستخلاص :

(40) توفر المكتبة كشافات ومستخلصات لأوعية المعلومات الخاصة بها :

نعم ( ) لا ( )

(41) تصدر المكتبة كشافات ومستخلصاتها بشكل دوري :

نعم ( ) لا ( )

(42) الهدف من إعداد الكشافات والمستخلصات بالمكتبة هو :

.....  
(43) أنواع الكشافات الموجودة في المكتبة :

.....  
(44) أوعية المعلومات التي تقوم المكتبة بإعداد كشافات لها :

.....  
(45) تقدم المكتبة مستخلصات لمستخدمين حسب :

✓ الخدمات المباشرة :

• الإعارة :

(46) تقدم المكتبة لروادها الإعارة :

الداخلية ( ) الخارجية ( ) كليهما ( )

(47) تقوم المكتبة بالسماح للمستخدمين باستعارة عدد :

( ) من الكتب ( ) من الدوريات

48) تقوم المكتبة بالإعارة بالطريقة الالكترونية :

نعم ( ) لا ( )

49) الغرامات التي تفرضها المكتبة على المتأخرين في إرجاع المواد :

.....

50) توافر المكتبة سجل لضبط الإعارة :

.....

• الخدمة المرجعية :

51) يوجد بالمكتبة صالة خاصة بالمراجع :

نعم ( ) لا ( )

52) تتلقى المكتبة أسئلة المستفيدين عن طريق :

الحضور شخصيا ( ) الاتصال الهاتفي ( ) الاتصال بالبريد ( )

• خدمة الوسائل السمعية والبصرية :

53) أنواع المواد السمعية والبصرية المتوفرة في المكتبة :

.....

54) العاملين القائمين على خدمة الوسائل السمعية والبصرية من المتخصصين :

نعم ( ) لا ( )

55) تعتبر أجهزة العرض بحالة جيدة للاستخدام :

نعم ( ) لا ( )

56) تقوم المكتبة بتعليم المستفيدين كيفية استعمال أجهزة العرض :

نعم ( ) لا ( )

• خدمة النسخ والتصوير :

57) أوعية المعلومات التي تقوم المكتبة بتصويرها للمستفيدين :

.....

(58) عدد الصفحات التي تسمح المكتبة بتصويرها :

(59) السعر الذي تضعه المكتبة على عملية التصوير :

• خدمة إرشاد المستخدمين

(60) تقوم المكتبة بإرشاد المستخدمين من خلال :

تعليمهم كيفية استخدام المكتبة ( )

تعليمهم كيفية استخدام الفهارس والكشافات ( )

تعليمهم كيفية الاستفادة من محتويات المكتبة ( )

تسهيل عملية وصولهم لما يحتاجون من معلومات ( )

غير ذلك : .....

• الخدمة البليوجرافية :

(61) نوع البليوجرافيات التي تعدها المكتبة :

بليوجرافيات بالإضافات الجديدة إلى رصيد المكتبة ( )

بليوجرافيات بالموضوعات التي يطلبها المستخدمين ( )

بليوجرافيات بالكتب و أوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة ( )

• خدمة الترجمة :

(62) تقوم المكتبة بترجمة :

بعض المقالات التي يطلبها المستخدمين ( )

أجزاء من كتب بناء على طلب المستخدمين ( )

(63) اللغات المترجم منها إلى اللغة العربية :

(64) اللغات المترجم إليها من اللغة العربية :

(65) السعر الذي تتقاضاه المكتبة مقابل هذه الخدمة :

66) يتم تحديد أجر عملية الترجمة بناء على :

.....  
• خدمة الشبكة العنكبوتية ( الانترنت ) :

67) عدد أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لهذه الخدمة :

68) يقوم المستفيد بالبحث في الانترنت بنفسه :

نعم ( ) لا ( )

69) تقدم المكتبة هذه الخدمة من خلال :

البحث عن معلومات يطلبها المستفيدين ( )

مراسلة المستفيدين بخصوص ما يهمهم من معلومات ( )

تحميل الكتب وأوعية المعلومات المتعلقة بالمجال الذي تخدمه المكتبة ( )

• خدمة الإحاطة الجارية :

70) تصدر المكتبة قوائمها الخاصة بالإحاطة الجارية بصورة منتظمة :

نعم ( ) لا ( )

71) تقوم المكتبة بأداء هذه الخدمة عن طريق :

72) الوقت الذي تقدم فيه المكتبة هذه الخدمة :

.....  
• خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

73) يتم تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات في المكتبة بشكل :

أسبوعي ( ) نصف شهري ( ) شهري ( ) فصلي ( )

74) الهدف من تقديم هذه الخدمة بالمكتبة هو :

توفير وقت المستفيد باستبعاد الوثائق التي لا تناسبه ( )

ملاحقة التطورات الحديثة في مجال التخصص للمستفيدين ( )

الإحاطة بالبحوث التي تمت في مجال التخصص ( )

• خدمة البحث على الخط المباشر :

(75) متوسط تكاليف الاتصال للفرد :

.....

(76) الوقت الذي تستغرقه المكتبة في تسليم نتائج البحث :

.....

• خدمة البحث على الخط الغير مباشر :

(77) متوسط تكاليف الاتصال للفرد :

.....

(78) الوقت الذي تستغرقه المكتبة في تسليم نتائج البحث :

.....

# **Information services in libraries of Libyan medical colleges**

## **descriptive and analytical study**

**By**

**Nabeel Abdalla Abubaker Atea Alnaely**

**supervisor**

**Dr. Saleh Mhmoud Elshridy**

### **Abstract**

This study aims to shed light on the libraries of medical colleges in the universities of Benghazi, Tripoli and Omar al-Mukhtar, in order to get acquainted with the reality of information services provided to its users. The student used the descriptive analytical method to achieve the goals needed and answer the study questions. The study reached a number of results, including: the absence of a policy for the development of library collections, the cessation of supply in all of these libraries, the discontinuation of most information services, and weak information services provided. In addition to mentioning many of the recommendations made by the target libraries to include: the establishment of buildings for small libraries, providing the necessary modern scientific materials, allocating budgets for these libraries, raise the level of staff through the preparation of training courses, and finally upgrade the level of services provided. Internet and ancillary services such as photocopying.



**Information services in libraries of  
Libyan medical colleges  
descriptive and analytical study**

**By**

**Nabeel Abdalla Abubaker Atea Al-Naily**

**supervisor**

**Dr. Saleh Mhmoud El-Shreidi**

**This thesis was submitted in Partial Fulfillment of the  
requirements for obtaining a master's degree in Library and  
information science**

**University of Benghazi**

**Faculty of Arts**

**Feb 2020**