

دراسات المستخدمين

إعداد

د. ياسمين سعد محمد

مدرس علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات

قسم المكتبات

وتكنولوجيا المعلومات

الفرقة الثالثة

2024 – 2025 م

الفصل الأول

دراسات المستفيدين

مقدمة

مؤسسة المعلومات الجيدة يجب أن يكون هدفها إلى جانب تجميع المعلومات وأوعيتها تلبية احتياجات مستفيديها، فتلبية احتياجات المستفيدين تعد المعيار الأساس لقياس نجاحها، المتمثل في قدرتها على تحقيق الاستجابة الكاملة لاحتياجاتهم، مما يتطلب تحسين وتطوير خدماتها.

فالتخطيط والتقييم والتطوير لخدمات المستفيدين يعتمد على التعرف على احتياجات المستفيدين الفعليين (الحاليين) والمتحلمين، وهو ما يعني أن تكون مؤسسات المعلومات على دراية - وبشكل مستمر - باحتياجات المستفيدين.

فالمستفيد هو القطب الذي تبتدئ منه دورة المعلومات حين ينتجها وإليه تنتهي حين يستخدمها في حل مشاكله وإشباع احتياجاته ورغباته. ومن هنا تتضح أهمية دراسات المستفيدين التي تساعد مؤسسات المعلومات في أن تلبى احتياجاتهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، زيادة على أنها تفتح قنوات للاتصال بين مؤسسة المعلومات ومجتمع المستفيدين، وتمكن المجتمع من إعطاء الحقائق الأساسية اللازمة لتحديد احتياجاته

وتشخيص مشكلاته في التعامل مع المعلومات مما يُعطي الفرصة لمؤسسة المعلومات لتلبية احتياجاته، ويعد تطويرًا وتحسينًا لخدمات المعلومات.

وقد عرفت دراسات المستفيدين في الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات بعدة تسميات منها "دراسات الاستفادة من المعلومات" و "دراسات الاستفادة من المكتبات" و "دراسات الاستفادة من الإنتاج الفكري" و "دراسات الحاجة إلى المعلومات" و "دراسات تدفق المعلومات" و "دراسات المستفيدين".

أما منزل فقد بين أن دراسات الاستخدام للمستفيدين يمكن أن تأخذ عدة تسميات وفقاً لمتطلبات المعالجة، أو التناول فهي من منظور مصدر المعلومات "دراسات استخدام" أما إذا أجريت من زاوية الباحث أو المستفيد تكون "دراسة لسلوك البحث عن المعلومات" وإذا كانت عن نظام الاتصال فهي "دراسة لتدفق المعلومات".

ورغم التسميات المختلفة إلا أن معظم الدراسات قد اتفقت في عناصرها المتمثلة في: احتياجات، ودوافع المستفيدين وسلوكهم في البحث عن المعلومات، واستخدام مصادر المعلومات، الاستفادة منها، حيث أن كل العناصر المذكورة محورها المُستفيد، كما أن الاستفادة لا تتم إلا باستخدام

أوعية المعلومات، والاستخدام تفرضه الحاجة إلى المعلومات. فاستخدام مصطلح "إفادة" هو إطلاق الجزء ليعبر عن الكل. لكل ذلك ومما يلاءم أغراض هذه الدراسة فسوف نستخدم مصطلح "دراسات المستفيدين".

أولاً: تاريخ دراسات المستفيدين:

أوضح (عبدالعزیز عبید) إن دراسة القراءة والقراءة تعد أهم مراحل دراسات المستفيدين من خدمات المكتبات والمعلومات، ظهرت أولى المحاولات في روسيا في أواخر القرن التاسع عشر، وفي ألمانيا بتأسيس معهد لدراسة القراءة والكتاب 1926م حيث تم اعتماد طريقة «دفاتر المطالعة» وفيها تسجل معلومات عن كل قارئ تتعلق بأوضاعه المهنية والاجتماعية مع قائمة بكل ما استعار. كما يرجع (عبید) أولى بدايات الدراسة في أمريكا إلى تأسيس مدرسة عليا لتدريس علم المكتبات على مستوى الدكتوراه هي مدرسة شيكاغو 1928 حيث أسهمت في تقدم البحث في سوسيولوجية القراءة والكتاب. أما (قاسم) و(أحمد بدر) فقد أرجعا بداية هذا النوع من الدراسات إلى الثلاثينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة. وهي الفترة التي بدأت بدراسات للمجتمعات المستفيدة. تناولت المقتنيات والمباني والعاملين والخدمات بغية التخطيط. أما بعد الحرب العالمية الثانية فقد ظهرت دراسات اهتمت بالعبادات القرائية للباحثين،

وتحليل خصائص التكشيف والاستخلاص - والتعرف على مصادر المعلومات المتاحة والمستخدمة فعلاً في بعض المجالات الموضوعية، إلا أنها لم توضح مدى الإفادة التي تتم من هذه المصادر والخدمات.

كما انعقدت سلسلة من المؤتمرات منذ نهاية الأربعينات، بدأت بالمؤتمر القاري للجمعية الملكية البريطانية 1948 واختتمت بالمؤتمر الدولي للإعلام العلمي تحت رعاية المؤسسة القومية للعلوم في واشنطن 1958 والتي كان لها تأثيرها الواضح في الاهتمام بالقضايا الاجتماعية والسلوكية في تنظيم خدمات المعلومات ومن ثم الاهتمام بدراسة الإفادة من المعلومات.

ومنذ السبعينات من القرن العشرين فقد شهد المجال تطوراً كمياً ونوعياً تمثل في:

- استخدام مناهج بحث مثل منهج «الواقعة الحاسمة».
- ازدياد الجهود الرامية إلى دراسة تدفق المعلومات في مجالات معينة.
- إنشاء مركز بحوث دراسات المستفيدين من المعلومات بجامعة (شيفيلد) بإنجلترا.
- تطور في تحديد المفاهيم وطرق تجميع البيانات.

• ظهور بعض المطبوعات التي تستعرض كل عام دراسات المستخدمين مثل

الاستعراض السنوي لعلوم وتقنية المعلومات & Annual Review

.Information Science and Technology

أما في العالم العربي فقد حظيت دراسات المستخدمين بعدد من

الدراسات النظرية والتطبيقية.

ولعل أبرز تطور حصل في دراسات المستخدمين، قد تمثل في استخدام أساليب أكثر دقة في تجميع البيانات للكشف عن احتياجات المستخدمين (الواقعة الحاسمة)، كما اتسعت فئات المستخدمين المدروسة لتشمل المتخصصين في كل قطاعات المعرفة (العلوم والتقنية - العلوم الاجتماعية - الانسانيات). فضلاً عن أن الدراسات شملت كل أوعية المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها وخاصة الأوعية الإلكترونية (قواعد المعلومات الإلكترونية - الإنترنت) ومختلف خدمات المعلومات.

ثانياً: مفهوم دراسات المستخدمين:

كما عرف أحمد بدر دراسات المستخدمين «بأنها محاولة التعرف على سلوك المستخدمين الفعليين أو المحتملين واحتياجاتهم من أجل الاستجابة لها، وتخطيط خدمات المكتبات والمعلومات بناء على ذلك) ومن خلال

هذا التعريف نخلص إلى أن دراسات المستخدمين تحاول التعرف على فئات المستخدمين الحاليين والمحتملين، أي أصحاب الاحتياجات المعانة وغير المعانة، أي التي تتحول إلى طلبات قدمت إلى مؤسسة المعلومات وسلوكهم في البحث عن المعلومات من خلال معرفة أوعية المعلومات المستخدمة والطرق والوسائل المستخدمة في الحصول على المعلومات، والعوامل المؤثرة في الاستخدام إضافة إلى احتياجاتهم ومدى تلبية الخدمات لها، أي درجة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة. كل ذلك من أجل تطوير خدمات المعلومات والمكتبات حتى تلبى احتياجات المستخدمين.

لقد أوضح (الشاروف) أن دراسات الاستخدام هي التحليل النقدي لأحوال المكتبة، وهي نموذج أو نمط خاص من البحث، يهدف إلى تحسين خدمات المكتبة للمستخدمين من خلال الإجابة عن مجموعة من الأسئلة تتمثل في:

1. من هم المستخدمون، ولماذا يستخدمون أو لا يستخدمون مصادر المعلومات؟

2. أي نوع من المصادر يستخدمونه؟ وما هي دوافع هذا الاستخدام أو عدمه؟ وأي مصادر المعلومات أكثر استخدامًا؟

3. كيف يبحث المستخدمون عن المعلومات؟

بمعنى أن دراسة المستفيدين هي دراسة تقييم الأنشطة المكتبية من خلال التعرف على فئات المستفيدين، وسلوكهم في البحث عن المعلومات عن طريق معرفة الدوافع التي تدفعهم لاستخدام أوعية المعلومات. أي: الأسباب التي تساعد في تحويل الاحتياجات إلى طلبات للمعلومات، وسبل حصولهم على المعلومات بالإضافة إلى مصادر المعلومات الأكثر استخداماً، مما يساعد في معرفة احتياجات المستفيدين الفعليين، كل ذلك من أجل تحسين وتطوير خدمات المكتبات.

ومن خلال ما ورد أنفاً نجد أن التعريفات المذكورة أعلاه قد اتفقت على ثلاث قضايا يجب أن تتناولها دراسات المستفيدين وهي: فئات المستفيدين، واحتياجاتهم، وسلوكهم في البحث عن المعلومات. كما اتفقت أيضاً على أن الهدف من الدراسة هو: التطوير لخدمات المعلومات بعد تقييمها، أي قياس مدى فعاليتها.

وأوضح (عبدالعزیز عبيد) أن دراسة المستفيدين عادة ما تتناول أربع قضايا وهي: الحاجة إلى المعلومات، وسلوك المستفيدين عند استقائها، والبحث عنها، ومظاهر استخدامها والفائدة منها، وقد أضاف إليها عنصر آخر يتمثل في المكسب الذي يحصل عليه المستفيد جراء تلبية طلبه من قبل مؤسسة المعلومات، أي ما يطلق عليه الإفادة من المعلومات. إلا أنه

عاد وأكد أنه في كثير من الأحيان يصعب تقييم الفائدة الناجمة عن استعمال معلومات معينة، كما أنها القضية الأصعب دراسة من جملة القضايا التي تتناولها دراسات المستفيدين.

كما أوضحت (ناهد أحمد) أن هنالك ثلاثة محاور تشكل قاعدة أساسية عند القيام بدراسات المستفيدين وهي: التعرف على المستفيدين وفئاتهم، حاجتهم إلى المعلومات. استخدامهم لها. وهي رؤية تتفق مع أحمد بدر والخاروف في تحديد عناصر الدراسة.

ومن خلال هذا الاستعراض لعدة مفاهيم لدراسات المستفيدين يلاحظ الباحث أن كل المفاهيم التي وردت قد جعلت المستفيد هو محور الدراسة. حيث جاء التعرف على المستفيدين وفئاتهم في مقدمة العناصر التي تشملها الدراسات، فضلاً عن دراسة سلوكهم، وبالتالي يصبح استخدام مصطلح "دراسات المستفيدين" هو الأنسب من بين المصطلحات ليعبر عن مفهوم الدراسة. على اعتبار أن الإفادة تتحقق نتيجة لتلبية الطلبات (الاحتياجات المعلنّة) وبالتالي فإن عناصر دراسة المستفيدين تتمثل في الآتي: التعرف على المستفيدين وفئاتهم، واحتياجاتهم، ودوافعهم، وسلوكهم للحصول على المعلومات، أي: السبل المستخدمة في الحصول على المعلومات، علاوة على مصادر المعلومات المستخدمة.

ثالثا: تعريف المستفيد:

يمكن تعريف المستفيد من الناحية اللغوية على أنه المستعمل أو المستخدم أما الناحية الاصطلاحية، فيعرفه معجم المعرب مصطلحات المكتبات و المعلومات بأنه "الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة." والمستفيد بالنسبة إلى البعض لا يكون إلا في نهاية السلسلة التوثيقية وذلك عندما يتقدم بطلب خدمة معينة مثل الحصول على وثيقة أولية أو إجراء بحث وثائقي. أما بالنسبة إلى النظم التي تستخدم قواعد معلومات كبيرة مقروءة آليا، فالمستفيد هو ذلك الشخص الذي يبحث في هذه القواعد. ويرى البعض أن المستفيد هو في آن واحد طالب خدمات ومنتج لها أي أنه جزء من نظام المعلومات.

إن لا يزال مفهوم المستفيد غير محدد بعد ، فالبعض يعتبره آخر حلقة في السلسلة الوثائقية، أي لا يظهر إلا في مرحلة إبلاغ المعلومات عندما يقدم طالبا وثائقيا معينة، ويراه البعض الآخر العنصر الأساسي لنظام المعلومات ، فهو يؤثر على كل حلقات السلسلة الوثائقية، ابتداء من الاقتناء وحتى عند اختيار وسيلة بث المعلومات المناسبة.

وقد استخدمت عدة مصطلحات لتعبر عن المتعاملين مع المكتبات ومراكز المعلومات مثل (القراء)، وهو مصطلح أصبح لا يعبر تعبيراً دقيقاً عن المتعاملين مع مؤسسات المعلومات خاصة مع ظهور المواد السمعية البصرية وهنالك أيضاً لفظ (المستعمل) أو (المستخدم) وهذا يعني الذي استخدم أوعية المعلومات. وكذلك هنالك لفظ (المستفيد) وهو الذي حقق فائدة أو مكسباً نتيجة استخدامه لإحدى المصادر أو الخدمات. وهو المصطلح الأكثر استخداماً في الكتابات العربية. حيث أن الباحثين يستخدمون مصطلح (الإفادة) كمرادف لمصطلح (الاستخدام) على افتراض أن النتيجة النهائية للاستخدام هي حصول الفائدة.

إلا أن (عبدالعزیز عبيد) أشار إلى أن استخدام مصطلح (مستفيد) فيه الكثير من التجاوز للمدلول اللفظي للكلمة، وذلك لأنه من الصعب تقييم الفائدة الناجمة عن استعمال المعلومات فضلاً عن أنه قد يستفيد من خدمات المعلومات من لا يستعملها استعمالاً مباشراً، وذلك باستشارة من احتك بالمعلومات علماً وخبرة.

وسوف تستخدم هذه الدراسة مصطلح (المستفيد) وذلك لأنه الأكثر استخداماً من جانب الباحثين في المجال فضلاً عن أن صعوبة تقييم الفائدة لا يعني عدم حصولها مطلقاً. كما أنه ليس بالضرورة أن تكون الفائدة

المكتسبة نتيجة استخدام المعلومات. فقد تكون الفائدة اكتساب خبرة في التعامل مع مؤسسات المعلومات. الأمر الذي يعين الباحث في اكتساب مهارات تساعده في الحصول على المعلومات والمستفيد هو شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما. أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها.

رابعاً: أنواع المستفيدين:

المستفيد الإيجابي: هو المستفيد الذي يكون راضي ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة في بعض الأحيان.

المستفيد السلبي: وهو المستفيد الذي يكون غير راضي ويبيد عداً ويعتبر الخدمة المقدمة له لا تلبي احتياجاته وهو شخص صعب يطلب المساعدة دائماً لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق المشاكل داخل نظام المعلومة خاصة سلوكه عند استعمال النظام أو وسائل البحث الحديثة لذلك فهو ينمي سلوكاً عدوانياً.

المستفيد الحيادي (الوسيط): وهو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات ، بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقته في

البحث والاستقصاء عن مكان المعلومات ، وهذا النوع من الاستفادة لديه

أربع أنواع من مستفيدي نظام المعلومات:

أ- المستفيد الحالي (النهائي).

ب- المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة

وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويشغلها فعلا.

ت- المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين توجد المعلومة وتكون

لديه الفرصة لاستعمالها ولكن لا يشغلها.

ث- المستفيد الكامن: وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة يحتاج إليها ولكن

لا يدري أين يجدها.

ج- المستفيد الداخلي: هو الشخص الذي تعطى له الحرية التامة للوصول

إلى مصادر المعلومات.

ح- المستفيد الخارجي: وهو الشخص الذي تفرض عليه قيود معينة.

خ- المستفيد الافتراضي: هو الشخص الذي لا تقيد قيود ولا حدود ويستمد

اسمه من اسم المكتبة الافتراضية أو مقدم المعلومات الافتراضي

والمتمثل في شبكة الويب أي أن المعلومات تصب على الشبكة على

اختلاف أنواعها مع احتمال وصول كل صنف منها إلى المستفيد
الافتراضي دون تحديد ماهيته وطبيعته وفئته.

خامسا: فئات المستفيدين:

هناك تعدد في أنواع المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية في المؤسسات الوثائقية التي تقوم بدورها بتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات التي تخدم مجاله، وبذلك يمكن تحديد فئات المستفيدين على النحو التالي:

المستفيدين من المكتبات المدرسية:

هم عبارة عن طلبة وطالبات والتي لا يقل أعمارهم من 5-18 سنة بالإضافة إلى تعدد المراحل الدراسية: روضة ، ابتدائي ، إعدادي ، ثانوي.

المستفيدين من المكتبات الجامعية:

هم عبارة عن طلبة وطالبات والتي يتراوح أعمارهم من 18-24 سنة في المتوسط بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين وكذا الإداريين التابعين لتخصص الكليات والمعاهد.

المستفيدين من المكتبات المتخصصة:

هذا النوع من المستفيدين نجدهم في المكتبات المتخصصة أو مراكز المعلومات المتخصصة أي التابعة لمؤسسة ما، هذا النوع من

المؤسسات الوثائقية تهتم بشكل كبير في تلبية حاجياتهم المتخصصة في مجال ما وذلك حسب المؤسسة التابعة لها مما يساعدهم في استرجاع المعلومات المراد الوصول إليها بدقة ونوعية.

المستفيدين من المكتبات العامة والوطنية:

هذا النوع من المستفيدين من المكتبات العامة أو الوطنية عبارة عن أفراد المجتمع على اختلاف الثقافات والموضوعات والوظائف، وكذا الأعمال والأعمار.

من خلال ما سبق نجد أن هناك فئات أخرى من المستفيدين من المعلومات العلمية و التقنية، كما أن الاستفادة من خدمات المعلومات والحاجة إليها ليست خاصة بشخص معين وإنما ترتبط بخصائص المستفيدين الشخصية واهتماماتهم الموضوعية، وطبيعة نشاطهم لكل ذلك، وقد ظهرت عدة تقسيمات لفئات المستفيدين نورد منها:

أ. التقسيم وفقاً للأنشطة التي يقومون بها وهو تقسيم يضم:

1. الباحثين في العلوم البحتة والتطبيقية.
2. الممارسين والفنيين العاملين بمشروعات التطوير والتشغيل في مختلف مجالات التقنية.

3. رجال الإدارة والتخطيط وغيرهم من المسؤولين عن اتخاذ القرارات.

وهو تقسيم غير جامع، حيث أنه لا يشمل بعض القطاعات العريضة كالطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، كما أنه يحصر المهنيين والعاملين في قطاع التكنولوجيا فقط. ويستبعد الأفراد العاديين الذين يحتاجون إلى المعلومات لأغراض الترفيه والثقافة العامة.

وأوضح (حشمت قاسم) المستفيدين إلى أربع فئات تتمثل في:

1. **الباحثون العلميون:** هم الذين يقومون بإجراء البحوث الأساسية في

جميع مجالات المعرفة ويحتاجون للمعلومات من أجل إنتاج المعرفة.

أي أن تتسم حاجاتهم إلى المعلومات بما يلي:

☒ الاعتماد المكثف على الإنتاج الفكري للبحث عن المعلومة بطريقة

شاملة ومكثفة لتجنب التكرار.

☒ الاهتمام بالجوانب النظرية ومصادر المعلومات الأولية.

☒ اعتماد المكتبة على وسائل التعريف بالإنتاج الفكري.

☒ تصفح الإنتاج الفكري.

☒ الحرص على الملاحظة المستمرة.

☒ الاهتمام بمجال التخصص فضلا عن المجالات الأخرى.

2. **المهنيون:** وهم العاملون في المجالات المهنية (الهندسة، الطب، التدريس، المحاماة، ... إلخ) أي الذين يقدمون خدماتهم لعملائهم في شكل معلومات (استشارات طبية أو هندسية أو قانونية)، كما أنهم يعملون في حدود زمنية ضيقة يستهلكون المعلومة لإنتاج السلع والخدمات.

3. **رجال الإدارة على اختلاف مستوياتهم:** هؤلاء يحتاجون للمعلومات من أجل اتخاذ القرار أي أنهم يستخدمون المعلومة لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات، وتتسم حاجاتهم بما يلي:

✘ الاعتماد المكثف على الحقائق والبيانات المجمعة من مصادر التكلفة والتي تم تقييمها.

✘ الاكتفاء بما هو دون الشمول، فالمهم هو الحصول على إجابة.

✘ الاعتماد على المصادر المحلية للمؤسسة.

4. **الجمهور العام:** وهم جميع الأفراد في جميع مناحي الحياة، وقد تشمل الفئات الثلاث السابقة، حيث يفرغون من التزاماتهم الوظيفية والمهنية ويحتاجون للمعلومات الاجتماعية والترفيهية والتعليمية. أي

أن الجمهور العام يشمل مختلف شرائح المجتمع: فهو المواطن باختصار حاجاته إلى المعلومة عامة وتمس كل المجالات. فهو بحاجة إلى:

☒ معلومة اجتماعية، حياتية لمواجهة تحديات الحياة.

☒ معلومة تربوية.

☒ معلومة ترفيهية.

☒ معلومة تعليمية.

وهو تقسيم أعطى فئة الباحثين تعريفاً أشمل وذلك بضمها الباحثين في كل مجالات المعرفة، أي بمعنى أن الحاجة إلى المعلومات لا ترتبط بتخصص معين. فضلاً عن إضافة الجمهور العام. وهم الذين يستخدمون المعلومات لأغراض الترفيه والتعليم والثقافة. ونخلص من أن تقسيم المستفيدين وفقاً لأنشطتهم يشمل الباحثين والمهنيين والإداريين والذين يستخدمون المعلومات لأغراض الترفيه والثقافة والتعليم.

أما حسب تقسيم WERZIG حيث أعطى أربع فئات من المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية وهي:

✘ المستفيد النهائي: وهو الذي يستخدم ويستغل المعلومة ليحني فائدة يطمح إليها.

✘ المستفيد الحقيقي: وهو الذي يعرف أين توجد المعلومة فيبحث عنها باستخدام نظام معلومات معين.

✘ المستفيد المفترض: وهو الشخص الذي يعرف أين توجد المعلومة، وكيف يبحث عنها ويستغلها، ولكنه لا يطلبها ولا يذهب إلى نظام المعلومات.

✘ المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يحس بحاجة ماسة إلى المعلومة، ولكنه لا يعرف أين يجدها.

وقسمت فئات المستفيدين وفقاً لاستخدام قواعد ومصادر المعلومات الإلكترونية إلى:

1- المستفيدين المتمرسين: الذين يطلبون مساعدة قليلة من النظام نسبة لخبرتهم فيه.

2- المستفيدين البسطاء: الذين يطلبون المساعدة ويحتاجون إلى معرفة ومهارة كافية لكي يصبحوا متمرسين.

3- العرضيين: الذين لا يتوقع أن يستخدموا التسهيلات بكثرة وهم بالتالي يطلبون المساعدة دائماً عند استخدام نظم المعلومات.

ونلاحظ هنا أن نسبة لاختلاف قواعد المعلومات، وأوامر البحث فيها فإن هذا التقسيم هو تقسيم نسبي، أي قد يكون المستفيد متمرساً في نظام وغير متمرس في نظام آخر. وهو تقسيم اعتمد الخبرة والمهارة في استخدام الأنظمة.

وأضاف (زين الدين عبد الهادي) و (إجلال بهجت) أن هنالك أكثر من طريقة يمكن أن نقسم المستفيدين وفقاً لها مثل: الوظيفة - معدل الاستخدام بمصادر المعلومات - التفاعل مع المكتبة - السن - الهدف من الخدمة - التخصص الموضوعي.

ومن خلال هذا الاستعراض نجد أنه توجد عدة عوامل يمكن أن تقسم فئات المستفيدين وفقاً لها، أبرزها طبيعة نشاط المستفيد وتخصصه الموضوعي فنشاطه غالباً ما يحدد الغرض الذي من أجله

يحتاج إلى المعلومات، والتخصص الموضوعي قد يتحكم في نوعية وشكل المصدر الذي يحتاج إليه.

أما عامل الخبرة فقد يُشكل أحد العوامل في تحديد فئات المستخدمين من النظم الإلكترونية، وذلك لأن استخدامها يحتاج إلى مهارات في التعامل مع الأجهزة.

سادساً: احتياجات المستخدمين (حاجات المستخدمين إلى المعلومات)

تتفاوت احتياجات المستخدمين تبعاً لأنشطتهم، وتخصصاتهم، إضافة إلى أنها قد تختلف تبعاً لمرحلة البحث، ففي المرحلة الأولى يحتاج الباحث إلى معلومات تتعلق بخلفية المشكلة، ثم إلى معلومات أكثر تخصصاً، وعندما يتقدم البحث يحتاج إلى معلومات تتعلق بالمشكلات الجزئية، أما في المرحلة الأخيرة فقد يحتاج إلى معلومات ببيوجرافية تتعلق بالمصادر.

والحاجة إلى المعلومات هي: "رغبة المستفيد في الحصول على معلومات تُفيد وتقضي له على مشكلة يواجهها".

أما (ابتد) Apted فقد أشارت للاحتياجات المعلوماتية بأنها المعلومات الضرورية لمستفيد ما في وقت محدد من أجل حل مشكل يواجهها هذا المستفيد في فترة زمنية محددة.

وأضاف (كيركلاس) Kirkelas بأنها إدراك أن الحالة المعرفية الحالية للفرد أقل من المعرفة المطلوبة لتناول موقف ما، أو مشكلة ما، فالحاجة إلى المعلومات تؤدي إلى البحث عن المعلومات.

ومما ورد من تعريفات فالحاجة إلى المعلومات تعني المعلومات التي يحتاج إليها الفرد عندما يواجه موقف، أو مشكلة بسبب نقص في حالته المعرفية وعدم تماسكها، أو ظهور معلومات جديدة، أو أن يدرك أن معرفته خاطئة.

ولتحديد احتياجات المستخدمين وقد أشار دير Derr إلى صعوبة تحديد الحاجة إلى المعلومات حيث أوضح بأنه لا بد من وجود حالتين لكي ندلل على وجود حاجة إلى المعلومات وهما:

☒ هدف معلوماتي.

☒ أن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تحقيق الهدف.

وأضاف أن الحالتين لا يمكن معرفتهما من قبل أخصائي المعلومات أو حتى المستفيد نفسه.

وقد أوضح مورز Mooress و كرافورد Crowford أن احتياجات المستخدمين تختلف المستخدمين من فرد إلى آخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن، فهناك من يحتاج إلى معارف علمية من أجل حل مشكلة ما تواجهه في حياته اليومية أو في

عمله، وقد يحتاج إلى معارف مهنية تساعده في تطوير قدراته و مهاراته المهنية مما
تؤديه إلى حل مشاكله المهنية و اتخاذ القرارات المناسبة لها، كما هو أيضًا بحاجة
إلى معارف ثقافية، فنية و أخرى لإشباع فضوله المعرفي و لفهم الظواهر الغامضة
بالنسبة له لتفسيرها و تحليلها، لذا نجد هذه الحاجات متعددة منها ما هو حسب
الدوافع المهنية مثل:

☒ الحاجة إلى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة، أو اتخاذ القرار.

☒ الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

☒ الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

ومنها ما هو حسب المعلومات المرتبطة بدراساتهم و مشاريعهم

البحثية نجد:

☒ حاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث و تحديد أبعادها و

تدخلاتها الموضوعية.

☒ الحاجة إلى المعلومات لبناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة

مباشرة بموضوع البحث.

☒ الحاجة للمعلومات في التعرف على النتائج التي توصل إليها

الآخرون.

☒ الحاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق و الأفكار

المتعلقة بموضوع البحث.

سابعاً: عوائق تلبية حاجات المستفيدين

هناك عدة عوائق تحول أمام تلبية حاجات المستفيدين نذكر منها:

1. عوائق مادية وتجهيزية:

تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة (وصول مادي أو معنوي)، وكذلك سهولة استخدامها وهما المؤشران الأساسيان اللذان يختار المستفيد على أساسهما استخدام نظام معلومات أو تركه.

2. عوائق نفسية اجتماعية:

تتعلق بالعلاقة بين المستفيد وأخصائي المعلومات والنظام ككل، هذه العلاقة هي التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو إيجابي اتجاه نظام المعلومات والأخصائي في حد ذاته.

3. عوائق تقنية:

وتتمثل في العوامل التالية:

☒ جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله، والفائدة التي

يمكنه جنيها من طلبها.

✘ فشل المستفيد في صياغة سؤاله، وبذلك يفشل أخصائي المعلومات في فهمه ولذلك يتعقد الحوار بينهما، وتتولد لكليهما انفعالات سلبية اتجاه الآخر، كل هذا ينشأ نتيجة لاختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية (لغة طبيعية، ولغة توثيقية).

✘ تعقد استخدام وسائل البحث و بالتالي يصعب البحث عن المعلومات.

✘ بذل المستفيد الجهد والوقت والمال الكثير للحصول على الخدمة التي يحتاجها.

✘ تعقد طرق العمل الوثائقي (عملية الإعارة وما تطلبه من تقديم طلبات وتحضير ملفات شخصية).

ثامناً: فئات دراسات المستفيدين

دراسات المستفيدين تستخدم بوصفها مصطلحاً مرادفاً لدراسة الإفادة من المعلومات وقد حددها (قاسم) في الآتي:

✘ الدراسات التي تهتم بالإفادة من مكاتب أو مراكز معلومات معينة.

✘ الدراسات التي تهتم بوسط معين أو فئة معينة من المستفيدين.

✘ الدراسات التي تهتم بأنماط الإفادة من نوعيات معينة من مصادر المعلومات.

أما (لانكستر) فقد بين أن دراسات المستفيدين تتراوح ما بين:

✘ الدراسات المسحية الشاملة لسلوك المجتمعات التخصصية الكبرى في البحث عن المعلومات كعلماء الفيزياء - علماء النفس.

✘ الدراسات الأكثر تحديداً، والخاصة بالمستفيدين من إحدى مؤسسات المعلومات.

✘ الدراسات الخاصة بالمستفيدين من إحدى الخدمات أو الأدوات.

وفي تقسيم آخر تتنوع هذه الدراسات لتشمل:

✘ دراسات للحاجات المعلوماتية أو لسلوك البحث عن المعلومات لمجتمعات واسعة مثل: علماء الفيزياء.

✘ دراسات للحاجات المعلوماتية أو لسلوك البحث عن المعلومات عند الأفراد في مؤسسة معينة.

✘ دراسات للإفادة التي تحققت من خدمات معلومات معينة أو مراكز معلومات.

☒ دراسات للإفادة التي تحققت من خدمة معينة أو من أداة معينة أو

من منتج معين (الإفادة من فهرس في مكتبة ما).

ومن خلال هذا الاستعراض نلاحظ الآتي:

1. معظم الدراسات اتفقت على أن فئات دراسات المستفيدين تتمثل في:

أ. الدراسات التي تهتم بالإفادة من مؤسسة معينة أو مجموعة

مؤسسات.

ب. الدراسات الخاصة بالإفادة من نوعية معينة من المصادر أو

إحدى الخدمات.

ج. الدراسات التي تدرس سلوك مجموعة معينة من المستفيدين.

2. قسمت الفئات أعلاه وفقاً لمجال الاهتمام والمتمثلة في مؤسسات

المعلومات أو فئات المستفيدين أو خدمات مصادر المعلومات.

تاسعاً: أهداف دراسات المستفيدين:

لعل أفضل معيار يقدر به نجاح أي مؤسسة معلومات، أو فشلها،

هو مدى إقبال المستفيدين عليها، أو عزوفهم عنها، وإلى أي مدى تساهم

في حل مشاكلهم، وإشباع احتياجاتهم ورغباتهم، وبالتالي نجد أن دراسات

المستفيدين تهدف إلى التعرف على فئات المستفيدين وذلك بتحديد سلوكهم في البحث عن المعلومات واحتياجاتهم الحالية، والمتوقعة فضلاً عن التعرف على الحوافز التي تدفعهم إلى البحث عن المعلومات وذلك من أجل:

أ. تقييم خدمات المعلومات والمكتبات والمنتجات التوثيقية والموارد المتاحة لمعرفة مدى ملاءمتها لاحتياجات ورغبات المستفيدين.

ب. العمل على تحسين أداء النظام، ورفع قدراته من خلال التعرف على مواطن الخلل والنقائص في نشاطه.

ج. ابتكار خدمات جديدة ومتطورة تناسب فئات المستفيدين وطلباتهم ورغباتهم.

وقد أوضح (أحمد بدر) أن دراسات المستفيدين تهدف إلى:

أ. شرح الظاهرة التي يلاحظها الباحث في استخدام المكتبة أو جهاز المعلومات.

ب. التنبؤ بسلوك المستخدم لمؤسسة المعلومات.

ج. التحكم في سلوك المستفيد عن طريق تطويع الظروف المحيطة.

وقد بين (قاسم) أن دراسات المستفيدين تهدف إلى:

أ. سد الفجوة الفاصلة بين نوعية خدمات المعلومات القائمة فعلاً ونوعية خدمات المعلومات التي تسعى لتحقيقها.

ب. سد الفجوة الفاصلة بين كيفية الإفادة من خدمات المعلومات فعلاً والكيفية التي ينبغي بها الإفادة من هذه الخدمات.

ج. قياس الأداء والتعرف على مدى الفاعلية في تحقيق الأهداف، وتحديد اتجاهات التطوير وأهدافه.

وأضاف (قاسم) أن دراسات المستفيدين يجب أن تقدم إجابات علمية للقضايا التالية:

1. دوافع الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
2. طرق الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
3. مدى الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
4. فعالية الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
5. معوقات الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.

ونلخص أهداف دراسات المستفيدين في التعرف على فئات المستفيدين، واحتياجاتهم، ودوافعهم، وسلوكهم في البحث عن المعلومات، ودرجة استخدامهم للخدمات المقدمة، وذلك من أجل تقييم الخدمات الحالية ومدى ملاءمتها لاحتياجات المستفيدين وبيان مواطن الخلل بغية التطوير وتقديم خدمات تُلبّي احتياجات المستفيدين مما يعد تحقيقاً لأهداف مؤسسة المعلومات. فدراسات المستفيدين تسهم في التعرف على الوضع القائم من خلال تحديد مدى الاستفادة من مؤسسة المعلومات، ودرجة نجاحها، فضلاً عن تحسينها من خلال الإسهام في وضع سياسة للاقتناء تسهم في بناء مجموعات متوازنة من أوعية المعلومات بالإضافة إلى معرفة احتياجات المؤسسة من الموارد المادية والبشرية، وتوظيف المتوافر منها، وتوجيهها نحو تحقيق أهداف مؤسسة المعلومات وهي تمثل عوامل مكملة للإدارة السليمة.

عاشراً: أهمية دراسات المستفيدين

1. تساعد دراسات المستفيدين اخصائيو المعلومات للتعرف بنوعية الخدمات التي يرغب بها المستفيدون و في تحديد المواصفات القياسية للخدمات التي يمكن أن تكون أكثر فعالية.

2. تفيد أيضا في تسليط الضوء على المشكلات والصعوبات التي تحول دون تحقيق الاستفادة من الخدمات المتاحة.

3. تعتبر الدراسات مؤشرا هاما اذ يساهم في الكشف عن مظاهر القصور الأساسية في الخدمات المعلوماتية، مما يساعد في محاولة تلافي الوقوع في الخطأ والحرص الشديد على تقديم أفضل الخدمات التي ترضي جميع فئات المستفيدين.

4. تفيد أيضا في تسليط الضوء على المشكلات والصعوبات التي تحول دون تحقيق الاستفادة من الخدمات المتاحة.

5. كذلك من دواعي إجراء دراسات المستفيدين تحديد فئات المستفيدين الحاليين والمتوقعين من خدمات المعلومات وتحديد احتياجاتهم ورصد التغيرات التي تطرأ عليها.

6. قياس مدى كفاءة مرافق المعلومات وقدرتها على خدمة المستفيدين وتحديد اولوياتهم.

7. تقييد في التعرف على مدى خبرة المستفيدين ومهارتهم في تناول المعلومات ومن ثم الكشف عن مدى حاجاتهم الى التدريب على كيفية استخدام أوعية المعلومات استخداما علميا سليما والإفادة منها على أفضل وجه، فالمستفيد كثيرا ما يصاب بالإحباط بسبب نوعية الخدمات التي تقدم، ولعل هذا راجع الى عدم وجود لغة تفاهم مشتركة بين المستفيدين وأخصائي المعلومات..

8. المحصلة النهائية تحسين نوعية الخدمات بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين و بالتالي كسب ثقة المزيد منهم، و تحقق أهداف المؤسسات المعلومات وتقوم بدور ثقافي فعال في المجتمع حيث يكمن هذا الدور في جذب اهتمام فئات غير المستفيدين وتوعيدهم عادات الإطلاع والبحث، وبهذا الدور تكون قد كسبت جمهورا مستفيدين من غير جمهورها، وبذلك يتم التخلص من هاجس فقدان رسالتها وجوهر وجودها. معرفة احتياجات المستفيدين تحسين مجموعات المكتبات و سد احتياجات المستفيدين تحديد المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على المعلومات اعداد خدمات جديدة وتحسين الخدمات القائمة.

الحادي عشر: سلوك البحث عن المعلومات

الأفراد عادة ما يتبعون سبباً مختلفة للحصول على المعلومات لأن المشكلات تختلف من شخص لآخر، وبالتالي يختلف سلوك الأفراد في البحث عن المعلومات.

وقد أوضح كيركلاس (Kirkelas) أن سلوك البحث عن المعلومات: هو نشاط يقوم به الفرد للوصول إلى مصادر المعلومات التي تقابل احتياجاته.

أما هودونس (Hodowance) فقد أشار إلى أن سلوك البحث عن المعلومات: هو عبارة عن الاستجابة إلى باعث، أو نشاط، أو تغيير مرتبط بالبيئة. وأن سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات في المكتبات يشير ضمناً إلى قياس حاجته إلى المعلومات يتبع ذلك البحث عنها. أو الاستفسار. ومن ثم يتم استرجاع معلومات معينة من أجل الاستخدام.

أما ولسن (Wilson) فقد أشار إلى أن مفهوم البحث عن المعلومات يتطلب الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما الذي يعمل الشخص لتلبية احتياجاته المعلوماتية؟

• كيف يختار الشخص مصدر المعلومات الذي يلبي احتياجاته؟

• كيف يبحث الشخص عن المعلومات المناسبة؟

ومن خلال هذا العرض نرى أن معرفة سلوك البحث عن المعلومات لدى المستفيد تتطلب التعرف على الأدوات والوسائل المستخدمة في الحصول على أوعية المعلومات التي تلبي احتياجاته فضلاً عن العوامل المؤثرة في سلوك المستفيدين ومصادر المعلومات المستخدمة.

الثاني عشر: العوامل التي تؤثر في استخدام مصادر المعلومات

عرف لاين (Line) الاستخدام «بأنه ما يستخدمه الفرد فعلياً من المعلومات أي أنه الاستخدام الفعلي للمعلومات، والاستخدام قد يرضي احتياجات المستفيد أو لا يرضيها».

فدراسة الاستخدام تحدد نوع مصادر المعلومات المستخدمة من قبل المستفيدين الأمر الذي يساعد في معرفة الفئات المستفيدة والمصادر المستخدمة ودرجة استخدامها. وهناك مجموعة من العوامل (شخصية ونفسية وبيئية) قد تقود إلى استخدام مصدر معين في وقت معين من قبل مستفيد بعينه، ومعرفة تلك العوامل من قبل أخصائي المكتبات والمعلومات تساعد على فهم شخصية المستفيد واحتياجاته الأمر الذي يمكن من

التخطيط لمقابلة احتياجاته. وقد حددت (سوسن ضليمي) العوامل التي تؤثر في استخدام المستفيدين للمعلومات «بإتاحة المعلومات، وسهولة الوصول إليها، وسهولة استخدامها، ومدى حداثةها، شكل مصدر المعلومات المستخدم، فضلاً عن العوامل الديموجرافية» التخصص، الدرجة العلمية، جهة الحصول على المؤهل العلمي الاحتياجات والدوافع، صعوبات الاستخدام. أما (فورد) فقد أورد مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر في الاستخدام: العمر، مستوى التعليم، الغرض من الاستخدام، التخصص الموضوعي، الجنس، الوقت الذي يقضيه المستفيد في البحث عن المعلومات، سهولة الحصول على المصدر، العوامل البيئية، الإتاحة، اللغة، حداثة المعلومات. وأضاف (عبدالعزیز عبيد) بأنه يجب دراسة علاقة المستفيد بالنظام الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي باعتبارها من المؤثرات في سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات واستخدامها فضلاً عن خصائصه المهنية وحوافزه.

وبناء على ما تقدم ذكره يمكن أن نرصد تأثير بعض العوامل من خلال نتائج بعض الدراسات السابقة، حيث من الصعب مناقشة كل العوامل التي تؤثر في استخدام مصادر المعلومات.

☒ السن:

قد يرتبط العمر بالدرجة العلمية حيث أوضح (أسامه السيد) أن هنالك علاقة قوية بين العمر واستخدام الفهارس الإلكترونية، فكلما كان المستفيد أصغر سنًا كان أكثر إقبالاً على استخدام الأجهزة.

☒ الخبرة:

حددت لنا تيفل (Tiefel) المهارات التي ينبغي أن يتعلمها المستفيد قبل التعامل مع نظم الاسترجاع الإلكترونية بمهارات وأسس البحث الفوري في الفهارس الإلكترونية، بناء استراتيجيات البحث، استخدام بنوك وقواعد المعلومات، القدرة على التقييم السريع للمعلومات المسترجعة وربطها باحتياجاته الشخصية.

وقد أضافت (أماني رفعت) أن مهارات استخدام الحاسوب لها تأثير قوي على استخدام الشبكة الدولية للمعلومات (Internet) ، وإن أولى معوقات استخدامها هي عدم خبرة المستخدمين في التعامل مع الحاسوب والإلمام باستخدام قواعد المعلومات. كما أشار هرنر (Herner) إلى أن الباحثين الأكثر خبرة في استخدام الانتاج الفكري يستخدمون وسائل وأدوات أقل من الباحثين الأقل خبرة، وقد يعود ذلك إلى إلمامهم بالمصادر التي

تقدم الإجابة، فطبيعة ومدى التدريب على استعمال نظام معلومات وخدمات المعلومات يؤثر على الاستخدام.

☒ الدرجة العلمية:

تتغير مواقف المستفيدين وتصرفاتهم حسب مستواهم التعليمي وقدراتهم الذهنية، فكلما تقدم المستفيد في دراسته تتجدد رغباته ودرجة إقباله على المعرفة الجديدة. كما أنه الأقدر على تحديد احتياجاته من المعلومات. فقد أوضحت (أماني رفعت) بأن الطالب كلما تقدم في دراسته كان أكثر إقبالاً على استخدام الإنترنت. إلا أن (أسامه السيد) قد بين أن المستوى التعليمي ليس لديه أية تأثيرات على استخدام الفهارس الإلكترونية فلم يكن الحاصلون على درجة الدكتوراه أو الماجستير أفضل أو أسوأ من الحاصلين على البكالوريوس.

☒ التخصص الموضوعي للمستفيد:

يعد التخصص الموضوعي أحد أهم العوامل المؤثرة في استخدام المعلومات إذ أن أصحاب بعض التخصصات يكونون أكثر استخداماً للمكتبة ولمصادر المعلومات التي تتوفر فيها. وأوضح (فورد) أن الباحثين

في مجال الفنون يستخدمون مواداً متنوعة أكثر مما يفعل الباحثون في المجالات العلمية.

☒ الجنس:

في دراسة (حسن السريحي) حول الفوارق المتعلقة بالجنس وجد أن هنالك تفوقاً للذكور على الإناس في استخدام قواعد المعلومات، بالرغم من أن (أسامه السيد) لم يجد أي فوارق بين الرجال والنساء في استخدام الفهارس الإلكترونية.

☒ اللغة:

أوضح (نبيل قمصاني) في دراسته أن اللغة هي إحدى العوامل المؤثرة في الاستخدام. وبالتالي إتقان لغة قاعدة المعلومات تعد عاملاً حاسماً في استخدامها وذلك لعدم مقدرة الحاسوب على التعرف على الهجاء الصحيح للكلمات.

☒ مساعدة أخصائي المعلومات:

تعد إحدى العوامل المؤثرة في الاستخدام من حيث قدرته على الربط بين الصيغ المحتملة لسؤال المستفيد ومصطلحات النظام. حيث أوضح

(نبيل قمصاني) أن مساعدة أخصائي المعلومات تؤثر على استخدام قواعد البيانات.

الثالث عشر: أساليب تجميع البيانات في دراسات المستفيدين

توجد عدة طرق استخدمت في تجميع البيانات في دراسات المستفيدين وغير المستفيدين، حيث أشار شودهيري (Ghowdury) إلى أن طرق تجميع البيانات المتبعة في دراسة المستفيدين تتمثل في الاستبانة - المقابلة - دراسة الحالة والملاحظة المباشرة والواقعة الحاسمة.

أما (لانكستر) فقد أوضح أنه يمكن دراسة مرتادي المكتبة باستخدام طرق المسح المباشرة. وهي التي يتم فيها الحصول على المعلومات مباشرة من المستفيد: (الاستبانة - المقابلة الشخصية - المذكرات اليومية - الملاحظة المباشرة). أو يمكن استخدام طرق غير مباشرة للمسح وتشمل (سجلات الإعارة الداخلية - طلبات الإعارة بين المكتبات).

وقد اتفق (عبد العزيز عبيد) مع (لانكستر) في التقسيم أعلاه إلا أنه أضاف طرق تطور الحل، والواقعة الحاسمة لطرق المسح المباشرة، وتحليل الاستشهادات المرجعية لطرق المسح غير المباشرة.

الرابع عشر : أسباب غياب دراسات المستفيدين

هنالك عدة أسباب قد تؤدي إلى غياب دراسات المستفيدين من مؤسسات المعلومات ومنها:

(1) عدم وضوح أهداف مؤسسات المعلومات لكثير من أمناء المكتبات والتي تتمثل في توظيف موارد المؤسسة في تلبية احتياجات المستفيدين مما يجعلهم يهتمون بالإجراءات الفنية (التزويد - الفهرسة - التصنيف - التكتيف - الاستخلاص) وإهمال خدمات المستفيدين ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم.

(2) تخطيط خدمات المعلومات دون إشراك المستفيدين وذلك بناءً على:

أ- اعتقاد أمناء المكتبات أن كثير من المستفيدين ليست لديهم أدنى إلمام بالأنشطة في مؤسسات المعلومات وبالتالي لا يستطيعون المشاركة في عملية التخطيط.

ب- عدم وضوح دور المستفيد لدى أمناء المكتبات في ترقية الخدمات وبالتالي المساهمة في عملية التخطيط مما يقلل فرص اشتراكهم في تطوير المكتبات وبالتالي الاهتمام بمقترحاتهم والتشاور معهم عند تقديم الخدمة ويتضح ذلك من خلال:

- عدم اشتراك المستفيدين في اختيار أوعية المعلومات داخل المكتبات إلا في الحدود الدنيا، رغم أن المجتمع المستفيد يمثل أحد العوامل المؤثرة في عملية الاختيار.

- غياب خدمات تدريب المستفيدين الأمر الذي يجعلهم لا يستطيعون القيام بالتغذية المرتدة من خلال تقييم الخدمات المقدمة لهم.

- إهمال البيانات الخاصة بالمستفيدين وعدم تسجيلها والتي ترد إلى المكتبات من طلبات أو استفسارات للاستفادة منها في استنتاج مؤشرات توضح احتياجات أو دوافع أو سلوك المستفيدين.

(3) غياب دراسات التقييم والتي تهدف إلى التعرف على الوضع الراهن لخدمات المعلومات من حيث كفاية المقومات الأساسية، ومدى تحقيقها لأهداف المكتبات وهي تلبية احتياجات المستفيدين، الأمر الذي قد يكشف الخلل في تحقيق أهداف هذه المكتبات وبالتالي القيام بدراسات المستفيدين. حيث أن مقومات خدمات المستفيدين في كثير من المكتبات لا تتناسب مع أعداد المستفيدين وتخصصاتهم من حيث عدد أوعية المعلومات وكفايتها وعدد العاملين ومؤهلاتهم وتدريبهم والتجهيزات مثل (المباني - الأثاث وأجهزة الحواسيب وتقنيات الاتصالات) مع كل ذلك إلا أننا نجد أن تقارير

الأداء في المكتبات الجامعية لا تكشف ذلك وهو ما يعني عدم قياس أداء هذه المكتبات وفقاً للمعايير العلمية المعتمدة.

(4) غياب تطبيق نظريات نظم المعلومات في المكتبات الجامعية وهو الأمر الذي قد يساعد في تحليل أنشطتها وبالتالي التعرف على المشكلات وجعل وحدات المكتبة لا تعمل كوحدات منعزلة.

(5) غياب تدريب القوى العاملة.

الخامس عشر: صعوبات دراسات المستفيدين

تتمثل صعوبات دراسات المستفيدين في عدم القدرة على دراسة عناصرها مثل صعوبة التعرف على المستفيدين الفعليين والمحتملين وتحديد الاحتياجات فضلاً عن الدوافع التي تدفعهم لاستخدام مؤسسات المعلومات والعوامل المؤثرة في استخدامها وتحديد الفائدة التي يمكن جنيهاً من استخدام المعلومات مثل:

(1) بعض المستفيدين وخاصة أعضاء هيئة التدريس يتعاملون مع عدد من قنوات المعلومات للحصول على احتياجاتهم من المعلومات مثل المشاركات في المؤتمرات والاتصالات الشخصية مع الزملاء والاشتراك في

الدوريات المتخصصة مما يصعب على المكتبات الجامعية التعرف عليهم وعلى احتياجاتهم.

(2) ضعف الوعي بأهمية المعلومات في الأنشطة البشرية، حيث أن كثير من المستفيدين عندما يفشل في إنجاز عمل ما لا يدرس المعلومات كمكون أساسي، فضلاً عن أنه قد يؤدي أنشطته بنفس الطريقة التي اعتاد عليها والتي غالباً ما تعتمد على المهارات الشخصية والحدس والتخمين، إضافة إلى ضعف استخدام تقنية المعلومات من جانب المستفيدين مما يجعلهم لا يحسون بأهمية المعلومات وقيمة الوقت والجهد اللذان يوفرهما استخدام المعلومات وهو ما يصعب تحديد الفائدة من المعلومات.

كل هذه العوامل قد تؤدي إلى صعوبة التعرف على المستفيدين وفئاتهم.

أما احتياجات المعلومات فهي تستهدف الارتقاء بنوعية الحياة والتطوير الذاتي مثل الخدمات الترفيهية والبرامج الثقافية وترقية الوعي البشري مثل التعليم باستخدام الحاسوب وتعليم اللغات والبرامج التعليمية. إلا أن هنالك بعض المستفيدين يفشلون في التعرف على احتياجاتهم من المعلومات وهو ما يؤدي إلى فشل المكتبات بدورها في التعرف على احتياجاتهم وبالتالي صعوبة دراسات المستفيدين ويتمثل ذلك في الآتي:

أ. يفشل بعض المستفيدين في تحديد احتياجاتهم من المعلومات عندما يكون الغرض من المعلومات غير واضح أي عدم وضوح الموضوع الذي من أجله يحتاج إلى المعلومات خاصة في مرحلة بداية الشروع في البحث العلمي حيث نجد أن المستفيد غير ملم بجوانب الموضوع وبالتالي يفشل في تحديد احتياجاته من المعلومات.

ب. عدم معرفة المستفيد بطبيعة المعلومات ويرجع ذلك إلى عجز المستفيد عن معرفة أشكال الإنتاج الفكري المتوافر في المكتبات فضلاً عن عدم خبرة المستفيد في التعامل مع أوعية المعلومات وعجز المستفيد عن تقييمها، الأمر الذي يجعله لا يفرق بين أوعية المعلومات الأولية والثانوية وحتى مواقع الشبكة الدولية للمعلومات.

ج. عدم وضوح الفائدة التي يجنيها المستفيد من الحصول على المعلومات، أو عجزه عن تحويل الفائدة إلى قيمة مادية وقد تظهر الفائدة من المعلومات عند إجراء البحوث العلمية مثل نيل درجة علمية أو ترقية أو حافز. أما عند استخدام المعلومات لأغراض الثقافة أو الترفيه فمن الصعب تحديد وبيان الفائدة لذلك يسهل تحديد الفائدة من المعلومات عندما يجني المستفيد منفعة مباشرة من استخدام المعلومات.

د. هنالك بعض المستخدمين يحتاجون إلى معلومات لمعرفة التطورات والأحداث المعاصرة والبرامج الترفيهية وهو ذلك النوع من المعلومات التي يمكن الحصول عليها من وسائل الإعلام (الصحف - الراديو - التلفزيون).

هـ. بعض المستخدمين لا يعربون عن احتياجاتهم من المعلومات لمؤسسات المعلومات وذلك لضعف ثقتهم فيها ولاعتقادهم بأن أمناء المكتبات لا يدركون احتياجاتهم. وهو ما يصعب دور المكتبات في التعرف على احتياجات المستخدمين.

و. غياب الدوافع التي تدفع المستخدمين لتوظيف المعلومات مثل:

- عدم إدراكهم لدور المعلومات في الأنشطة البشرية مما يجعلهم يؤدون أنشطتهم دون التفكير في الحصول على المعلومات أو تجديد معارفهم واستخدام ما يتيسر لهم من معلومات من خلال المصادر غير الرسمية.

- صعوبة تقييم المعلومات لأن المعلومات تنتج لمنهج جانبي لعمليات إنتاجية أخرى وذلك لأن الاستخدام هو الذي يحدد قيمة المعلومات فضلاً عن أن عائد المعلومات قد يكن على المدى البعيد مما يجعل من الصعب ربط النتائج الإيجابية بتوفر المعلومات التي يعتمد عليها.

ز. كثير من المستفيدين لا يدركون أنهم استخدموا المعلومات عند القيام بأنشطتهم فالشخص الذي يقتني الصحيفة قد لا يدرك أنه في حاجة إلى معرفة التطورات الحديثة ولكنه قد يفعل ذلك بحكم العادة.

ح. استخدام المعلومات يتم بواسطة عدد قليل من الأشخاص وهم أولئك الذين يعرفون قيمة المعلومات أو كيفية استخدامها، كما أن كثير من المستفيدين يقل استخدامهم لأوعية المعلومات بعد إكمالهم دراساتهم ولا يحرصون على تجديد معارفهم.

كل هذه الأسباب قد تجعل المكتبات الجامعية تحجم عن القيام بدراسة احتياجات المستفيدين رغم أهميتها في المساعدة في تحسين أداء المكتبة من خلال التعرف على مواقع الضعف في الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات بغية التطوير وتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين.

السادس عشر: الحاجة لتعليم المستفيد:

بسبب الزيادة الكبيرة في حجم المنشورات والمطبوعات والنشر فضلاً عن تعقيد احتياجات المستفيدين. وكذلك التغيرات السريعة في طرق التدريس والتوجه نحو الاستخدام الأوسع لمصادر التعليم والوسائط المتعددة والممتدة من المواد المطبوعة

الى الادوات والوسائط المتعددة وحزمة من اشربة الشرائح مما اضاف هذا الشكل
أبعاداً جديدة إلى المراحل التعليمية في كل انواع المؤسسات.

☒ أساليب تعليم المستخدمين:

يمكن أن ينفذ تعليم المستخدمين بعدة أساليب وكالاتي:

١. أسلوب المحاضرة.

٢. استخدام الأساليب السمعية – البصرية.

٣. استخدام الحاسوب في التعليم Computer assisted learning.

٤. زيارة موقع المكتبة على الانترنت.

☒ مستويات تعليم المستخدمين:

يمكن أن يقسم برنامج تعليم المستخدمين إلى ثلاثة مستويات وكالاتي:

١. التوجه المكتبي Library Orientation

هو مقدمة بناية المكتبة والفهارس البطاقية وبعض المواد المرجعية

الأساسية. حيث يهدف التوجيه المكتبي إلى:

✘ التحفيز للبحث واستخدام المعلومات.

✘ خلق الوعي والاحاطة بمصادر المعلومات المتوفرة.

✘ اطلاع المستفيدين على مختلف الادوات التنظيمية للمكتبة.

٢. الارشاد المكتبي Library Instruction

يُعلم المستفيدون كيف يستخدمون الكشافات والمستخلصات والأدوات الببليوغرافية والمواد المرجعية الأخرى. وهذا الأسلوب في الغالب يعطي الارشادات للباحثين في مجال تخصصهم للحصول على مصادر معلومات محددة. ويهدف هذا الأسلوب إلى توفير ارشادات معينة لكيفية استخدام وفهم الأدوات ومصادر المعلومات وأنظمة معلومات معينة.

٣. الارشاد الببليوجرافي Bibliographic Instruction

عادة انه من الصعب بمكان استخدام الأدوات الببليوجرافية ذلك بسبب نمطها التنظيمي. ولهذا فإن هذه الارشادات تهدف إلى:

1. اطلاع المستفيدين على الأدوات الببليوجرافية الموجودة والمتاحة بالمؤسسات.

2. توفير الخطوط الارشادية لفهم مزايا هذه الأدوات وطبيعتها وتغطيتها الموضوعية.

الفصل الثاني

خدمات المستفيدين والعوامل المؤثرة

فيها

تمهيد:

بما أن المكتبات ومراكز المعلومات مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بأشكالها المختلفة وتسير وصول الباحثين والمستفيدين إليها في أسرع وقت فإن من هذا التسيير ينبعث مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات التي هي الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي يقوم بها أخصائيو المكتبات والمعلومات شبا، ومن أجل خلق الظروف المناسبة للباحث واشباع حاجاته لابد أن يكون هناك دورات لتكوين المستفيد حيث يعتبر تدريب المستفيدين داخل مراكز المعلومات من أهم الضمانات للاستفادة من المعلومات، فكما أن الطالب هو محور العملية التعليمية بكل مستوياتها فإن المستفيدين من خدمات المعلومات محور جميع جهود تنظيم وبيث المعلومات.

يعتبر المستفيدين من بين الأشخاص الذين لديهم احتياجات خاصة للمعلومة والتعلم على المستوى النفسي والاجتماعي وهناك عدة أنواع للمستفيدين نذكر منهم المستفيد الإيجابي والمستفيد السلبي والمستفيد الحيادي وعن ذكر المستفيد لا بد من الحديث عن أخصائي المعلومات أو المكتبي الذي يعتبر وسيط بين المستفيد والمعلومة، لهذا هناك علاقة تربط بينهما قائمة على الاتصال من خلال ممارسة المكتبي لمهامه.

1-المستفيد وعلاقته بأخصائي المعلومات.

1/1 - تعريف المستفيدين: هم أفراد من مجتمع المكتبة أو غيرهم ممن يستفيدون من خدمات المكتبات التي تقدمها المكتبة لتحقيق رغباته.

ومن جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه: "شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح الزبون والعميل، حيث ينشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من رائد المكتبة أو مركز المعلومات، كما يدل مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع.

كما يمكن تعريف المستفيد بأنه الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل مكتبة.

2/1 - العلاقة بين المكتبي والمستفيد

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات الحياة لا يمكن الاستغناء عنها وكلمة ات صال بالإنجليزية communication مأخوذة من كلمة common بمعنى عام أو شائع لأنه من خلال الاتصال تصبح المعلومة أو الفكرة عامة وشائعة، ويعتبر الاتصال أساس الإدارة السليمة، وهو مرادف لنقل المعرفة أو البيانات في الإنتاج الفكري، ولهذا فإن أو ما يميز الاتصال داخل المؤسسات الخدمائية كالمكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما على الآخر ويتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبحث المستفيد عن ضالته، إلى هنا يتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية:

- ماهي طبيعة العلاقة الموجودة داخل المكتبات التي تربط المكتبي بالمستفيد؟ وما مدى تأثير كل واحد منهما على الآخر؟

يعتبر المستفيد العنصر المتحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكتسبة غير مشغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل

المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة، إذ يجب إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك عن طريق التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها - الاستفسارات - المشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة - المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعدهم لفتح المكتبة - الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة.

وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها لمشاريع تحققت كمشروع "الاتصال - استقبال" الذي أكد على العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبي والمستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب القراء".

3/1- طبيعة العلاقة بين أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة المكتبية:

إن من واجب المكتبيين الاعتماد على جهود موجهة نحو خلق الإحساسات الطيبة في مكباتهم من جانب الجمهور الذي تقوم المكتبة على خدمته، من جانب ظروف العمل التي يعملون فيها، ومن الأمور التي يجب الالتزام بها لأداء عمله على أحسن وجه تذكر ما يلي:

1- بناء العلاقات الطيبة داخل المكتبة فيما بين موظفيها، وفيما بينهم إدارة المكتبة هو أحد المستلزمات الأساسية التي يجب أن تسبق أي مظهر لعلاقات عامة أخرى، فان كانت الإدارة الداخلية للمكتبة سليمة، فسوف ترتفع معنوية الموظفين وتتسق علاقاتهم، بحيث تتعدم نوازع الضعف أو عوامل التفرقة ويتصف موقعهم من الجمهور بروح الود والترحيب .

2- يجب أن تبحث إدارة المكتبة أسباب شكوى أي من الموظفين فتعمل جادة على إزالتها، بغية إنشاء علاقات أوثق فيما بين أعضاء أسرة المكتبة.

3- إن الدور الذي نقوم به وتصرفاتنا نحن المكتبيين ومظهر كل فرد منا وطريقة أدائنا لعملا سوف تدخل كلها بشكل شعوري أو لا شعوري في تكوين رأي المواطن في المكتبات عموماً والجامعية خصوصاً.

فالأداء السليم والمعاملة المهذبة هما أقوى أنواع العلاقات العامة وسوف يترتب عليهم رواد المكتبة قد يجهلون تمامًا مقدار ما يتطلبه العمل في مكتبة صالحة من فنية وإجراءات دقيقة، وإعداد يستغرق وقت وجهد المكتبيين المختصين يمكننا تفهم العلاقات الإنسانية في مجال المكتبات بأنها ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المبني على المعاملة الطيبة والأخلاق

وتقدير المسؤولية والأمانة والتدريب المتمثل في سلوك الأمين وتفاعله مع الآخرين.

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها إلى تكوين رصيد متوازن من مصادر المعلومات وتسيير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين ولا يمكن أن تحصل الاستفادة القصوى من هذا الرصيد من المعلومات دون وجود ما يطلق عليه في مجال العلوم المكتبية "الخدمات المكتبية".

وقد نشأ هذا المفهوم وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلى كونها مقرًا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

2- خدمات أخصائي المعلومات ودورها في مواكبة التطور التكنولوجي:

1/2 - مفهوم خدمات المعلومات:

عرفت حشمت قاسم خدمات المعلومات على أنها: "الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيدين من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل

بين ما يتوافر أجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات".

ومهما كان الجهاز الذي يقدم خدمات المعلومات سواء كانت مكتبة بمفهومها التقليدي أو مركز معلومات كظاهرة عصرية فإن هذه الأجهزة تحرص على توفير خدمات المعلومات والمكتبات بكافة أشكالها ولذا فإن من الواجب أن تحقق خدمات المعلومات ما يلي:

- ☒ توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين وبقوة ذلك ممارسة التقييم والانتقاء والتركيز على الكم والكيف.
- ☒ سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- ☒ إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغيير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية الاحتياجات.
- ☒ مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.

2/2 - أنواع خدمات المعلومات:

الخدمات الإضافية:

تتضمن هذه الخدمات أنشطة متنوعة تتعلق بالتزامات المكتبة نذكر منها الترجمة وخدمات التصوير والنسخ.

أ- **خدمة الترجمة:** تتضمن التعريف بالترجمات الضرورية وإتاحتها للمستخدمين أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة وقد عرفها "حسن محمد عبد الشافي" بأنها تيسر الاستفادة من هذه المواد بإزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام المستخدمين بهذه اللغات.

فخدمة الترجمة من الخدمات الضرورية التي تخصص لها المكتبة الجامعية قسم من بين أقسامها من أجل العمل على ترجمة الوثائق المهمة والمنشورة بلغات أجنبية يتعذر على المستخدم فهمها ويجد صعوبة في حسن الإفادة منها.

ب- **خدمة التصوير والاستنساخ:** هي من الخدمات المهمة التي يجب على المكتبة توفيرها لروادها خدمة التصوير والاستنساخ لمواد المكتبة،

تلك التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة كالدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمخطوطات، فالواجب أن تقدم المكتبة هذه الخدمة والأجهزة الخاصة للقيام بهذه المهمة، ويمكن أن يكون تقديمها بالمجان أو بمبالغ رمزية وذلك لاستمرار فعاليتها، ليس ذلك فحسب بل على المكتبة توفير الطابعات الكافية التي تلحق بأجهزة الحاسب الآلي، المتصل بقواعد البيانات أو الإنترنت، وذلك لطباعة المعلومات التي يحصلون عليها من هذه الرسائل.

ج- خدمة البحث الانتقائي للمعلومات: غالباً ما تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وهي تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية أسبوعياً أو نصف شهرياً، بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته دون سؤال من جانبه، ويتطلب تقديم مثل هذه الخدمة الخطوات التالية:

☒ إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس.

☒ تحديد مجالات اهتمام لكل عضو مع تحديد أولويات اهتمامات كل

مستفيد.

☒ إعداد استمارة اهتمامات لكل عضو هيئة التدريس تتضمن وصف

الاهتمامات بواسطة مجموعة من المصطلحات المحددة المستخرجة

من قائمة المصطلحات (مكنز) المستخدمة في كشف الوثائق
الواردة إلى المكتبة.

☒ مضاهاه اهتمامات لكل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة البيانات
واسترجاع المعلومات في كشف الوثائق الواردة إلى المكتبة.

ومن الواضح أنه كل ما ازداد عدد المستفيدين وتشعبت مجالات
اهتماماتهم من ناحية وكما ازدادت أيضا من ناحية أخرى حجم المعلومات
المضافة دوريا إلى قاعدة البيانات بالمكتبة أصبحت الحاجة ملحة إلى
إدخال المعالجة الآلية للمعلومات باستخدام الحاسب الإلكتروني لإنجاز
الخدمة بكفاءة أعلى من حيث دقة الاسترجاع وسرعته.

د. الخدمة الببليوجرافية: وهي خدمة تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد
الببليوجرافي معينة إلى الأعداد لمثل هذه القائمة.

وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلبة
الدراسات العليا والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، بل إنها ذات قيمة أيضا
بالنسبة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى. وهنا يقوم قسم المراجع (وفي بعض
الأحيان يقدم هذه الخدمة قسم الفهارس بالمكتبة) بإعداد قوائم ببليوجرافية

صغيرة أو كبيرة، مشروحة بالمواد المتوفرة في المكتبة أو خارجها، والمتصلة بموضوع معين أو بغير ذلك من انماط الدراسة والبحث.

الخدمات المكتبية المباشرة:

☒ خدمة الإعارة:

الإعارة هي العمل الملموس داخل المكتبة تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وهي واحدة من أهم المؤشرات على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفائدتها، وعليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ الحصول على الكتب.

وتنقسم خدمة الإعارة إلى: إعارة داخلية، إعارة خارجية، إعارة ما بين المكتبات.

☒ خدمة الإحاطة الجارية:

إن الغرض من هذه الخدمة هو إعلام المستفيدين بالتطورات الحاصلة في حقل اختصاصهم واهتماماتهم الموضوعية بعدة طرق ومنها:

✘ النشرات المكتبية أو نشر الإضافات الجديدة التي تعدها المكتبة المتخصصة بغية تعريف المستفيدين بالمواد التي وردت حديثا للمكتبة.

✘ البحث الانتقائي للمعلومات، وهي خدمة يتم بموجبها تحديد حقول واهتمامات المستفيدين ضمن ملفات خاصة تعرف بملفات اهتمامات المستفيدين ثم إعلامهم بالمعلومات الجديدة

✘ تمرير الدوريات، وهي من أقدم خدمات الإحاطة الجارية حيث يتم تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين للتعرف بمحتوياتها

✘ توزيع الدورية الجارية، يتم بتصوير محتويات الدوريات وتوزيعها على المستفيدين

✘ إعلام المستفيدين من خلال القوائم الببليوجرافية وتتم هذه الخدمة عن طريق معرفة اهتمامات المستفيدين وعمل الببليوجرافيا الموضوعية لما يتوفر في المكتبة من مصادر المعلومات أو أن تكون شاملة من خلال إعلام المستفيدين بالكشافات والمستخلصات المتوفرة لاختيار ما يناسب مع اهتماماتهم الموضوعية.

☒ الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز المعلومات مهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم المعلوماتية، وتقديم التوجيه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية .

وتنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين هما:

- **الخدمة المرجعية المباشرة:** وتشمل الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة، وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع المختلفة وإعداد القوائم البليوجرافية لهم عند الضرورة.
- **الخدمات المرجعية غير المباشرة:** وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية وإعداد فهرس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة.

☒ خدمة الدوريات:

- مفهوم الدوريات: هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة، ولها عنوان واحد متميز ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب، ويقصد بها انها تصدر على ما لا نهاية .

تعتبر من أهم انواع المصادر لأنها تحمل في طياتها آخر التطورات في التخصص الذي تتناوله، فهي مهمة بالنسبة للباحث بحيث تمكنه من الاطلاع على أحدث وأخر ما نشر في مجال ما، كما أنها تساعد المكتبة في أداء مهامها المختلفة من خدمات مصدرة استخلاصها وتقديمها للرواد والباحثين.

وظائف قسم الدوريات: تتمثل في النقاط التالية:

- اختيار الدوريات المناسبة للمكتبة والمستفيد.
- الاشتراك في الدوريات.
- تسجيل الدوريات في سجلات المكتبة.
- متابعة وصول الأعداد المتأخرة والناقصة من الدوريات.
- متابعة الأمور المالية وتسديد الاشتراكات.
- إرسال الدوريات للتجليد.

- توفير الكشافات والمستخلصات الخاصة بالدوريات.
- تقديم خدمتي الإحاطة الجارية والبحث الانتقائي للمعلومات للمستفيد حول الدوريات.
- جعل الأعداد المتوافرة من الدوريات في متناول المستفيد.
- التعاون مع أقسام الدوريات المتواجدة في المكتبات الأخرى سواء بالاشتراك أو تبادل الدوريات.

خدمات المكتبات والمعلومات :

خدمات المكتبية غير المباشرة:

☒ **التزويد:** تنظمن هذه الخدمات سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية ولهذا تعتبر من أهم الخدمات للمكتبة ومراكز المعلومات لذلك، لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد، كذلك لكون نشاطات المكتبة والخدمات الوثائقية تدور بوضوح حول مجموعتها.

أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصه وحوائجه للمعلومات.

- بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة تم اختيار المناسب منها.
- تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازم لها.

يجب أن تحدد المكتبة أو المعلومات سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار، تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات ويجب ان تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعمليها.

ويمكن اختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها وتقييمها بطريقة مباشرة عندما تقدم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب أو من كتالوجات الناشرين، ببليوجرافيات.

وعندما تصل المواد والمصادر المطلوبة إلى قسم التزويد يتم تدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في السجلات الخاصة بالقسم وتجليدها إذا لزم الأمر، ثم تحويلها بذلك إلى قسم الفهرسة والتصنيف.

✘ **الصيانة والتجليد:** يرتبط بخدمة المحافظة على التقنيات وصيانتها،

أي العناية بالكتب التالفة وترميم الموارد المكتبية. والتجليد هو عملية تجميع وإحكام الصفحات بالكتب المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى والمغطى بالجلد أو البلاستيك أو القماش. يتم تجليد المواد المكتبية كالكتب والدوريات وغيرها لحمايتها من كثرة أو سوء الاستعمال والحفاظ عليها. " أما المخطوطات على سبيل المثال تخضع بمعالجة (تجليد) خاصة، ويمكن أن تقرر المكتبة تصوير المحتوى على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش أو شكل إلكتروني وحفظ الأصل. فالتجليد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل والحركة وبالتالي

يسهل استخدامها وتنظيمها.

الفهرسة والتصنيف :

☒ **الفهرسة:** هي عملية إنشاء الفهارس، أو هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن .

وتعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات، من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية ... الخ، بهدف ان تكون هذه الأوعية والمواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن.

إن الهدف النهائي للفهرسة هو السيطرة على المعرفة الإنسانية وتقديمها بشكل موصوف ومنظم للدارسين والباحثين للاستفادة منها في مختلف المجالات العلمية، لذلك كان لها مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، ولا يمكن لأي مكتبة أن تستغني عن الفهرسة بشقيها سواء كانت المكتبة صغيرة أو كبيرة ويمكن تلخيص أهمية الفهرسة بالنقاط التالية:

- أداة للضبط الببليوغرافي.
- أداة لاسترجاع المعلومات.
- أداة لتقييم المجموعات وفقاً لموضوعاتها.
- تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة .

إن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة وعلى عملية إعداد الفهارس بطرق علمية.

☒ التصنيف:

مفهوم التصنيف: التصنيف في اللغة هو فصل الأشياء بعضها عن بعض، أي ترتيب الأشياء بحسب درجة تشابهها وفصل بعضها عن بعض بحسب تباينها بمعنى آخر جمع الأشياء المتشابهة بعضها مع بعض وفصل الأشياء غير المتشابهة بعضها مع بعض حسب النوع أو الشكل أو الحجم أو اللون أو الجودة أو الزمن أو غير ذلك. ويتم على أساس التشابه الموضوعي لأن الخاصية الجوهرية للمواد هي الموضوع أو المحتوى الفكري، أي أن تقسيم الأوعية الفكرية حسب التخصص أو الشكل. وقد يتم التقسيم حسب اللغة أي فصل المجموعات العربية مثلاً عن المجموعات الأجنبية.

أهداف التصنيف:

يهدف التصنيف في المكتبات إلى:

- ترتيب اوعية المعلومات في نسق يتماشى واحتياجات المستفيدين.
- مساعدة القراء على الوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها.
- فصل موضوعات المعرفة بعضها عن بعض فكل موضوع رمز معين.
- الاستعانة بأرقام التصنيف في تنظيم عمليات الإعارة .

خدمات التكشيف والاستخلاص:

أ- التكشيف:

مفهوم التكشيف: مشتق من الفعل الثلاثي كشف يعني في اللغة أظهره ورفع عنه ما يواريه أو يغطيه، والتكشيف هو أحد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق وهو يمثل المستوى الأول للتحليل في حين يمثل الأشخاص المستوى الثاني وقد عرف التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتحليل عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف.

والتكشيف هو درجة عالية من درجات التصنيف لكن على درجة أعلى من التخطيط والتفصيل، والتكشيف بهذا الطرح هو محاولة عميقة لاستخراج كل أو معظم المفاهيم المطروحة في الوثيقة، أي يزيد عن التصنيف بالتغطية الكاملة في حين يقف التصنيف عند هذا المحتوى الفكري في عمومياته.

أنواع الكشافات: هناك أربع أنواع رئيسية من الكشافات هي:

1- الكشاف الموضوعي الهجائي: وتتجمع المداخل الكشفية فيه تحت

رؤوس موضوعات أو واصفات متخصصة مقننة ترتب هجائياً.

2- الكشاف المصنف: وتكون المداخل الكشفية فيه مرتبة ترتيباً منطقياً

حسب نظام التصنيف المعتمد ويعتمد هذا الكشاف على الترتيب

التسلسلي الهرمي (المتسلسل).

3- كشافات المؤلفين: وترتب فيه المداخل الكشفية تحت أسماء مؤلفيها

هجائياً.

4- كشاف العناوين: وترتب فيه المداخل الكشفية هجائياً حسب عناوينها.

ب- الاستخلاص:

تعريف الاستخلاص: هو أحد العمليات المتقدمة التي تقوم بها مراكز المعلومات وقد ظهرت الحاجة إليه نتيجة تزايد المنشورات في المجالات الموضوعية المتخصصة حيث يواجه الباحثون مشكلة اختيار المواد ذات الصلة باهتماماتهم من الفيض الهائل من المطبوعات.

▪ **المستخلص:** هو ناتج عملية الاستخلاص وهو تمثيل مختصر ودقيق و موضوعي لمحتويات وثيقة ما، وعادة ما يكون مصحوب بوصف ببليوجرافي يمكن من الوصول إلى الوثيقة الأصلية. أي أنه نتاج أو ثمرة التحليل الشامل لمحتوى المادة المستخلصة.

أنواع المستخلصات:

- **المستخلصات الإعلامية:** وتهدف إلى تقديم المعلومات وايصال الأهمية الكبيرة المحتملة التي تتضمنها الوثيقة في صورة موجزة.
- **المستخلصات الدلالية أو الوصفية:** وهي مستخلصات قصيرة جداً تحتوي على وصف عام لمحتوى الوثيقة وبيانات عامة عنها.

- **المستخلصات النقدية:** تهتم بتقديم حكم على الوثيقة الأصلية أو تقييم لها من حيث المستوى والمعالجة والوضوح وطريقة العرض وغيرها.
- **المستخلصات الإحصائية أو العددية:** يشمل على البيانات في شكل جداول أو أرقام.
- **مستخلصات المؤلفين:** يقوم بإعدادها مؤلفي الأبحاث بأنفسهم وإعادة ما تنشر المستخلصات في صدر المقال.
- **المستخلصات التلغرافية:** عبارة عن تجمع أهم العبارات المفتاحية في نصوص الوثائق المستخلصة وهي تمثل أحد الأشكال المبتكرة لمدخلات نظم الاسترجاع الإلكتروني.

الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

خدمات الاستخلاص والتكشيف:

لغرض سد حاجة المستخدمين السريعة إلى المعلومات فقد توافرت على الإنترنت قواعد عديدة للكشافات والمستخلصات أعدت لتساعد المستفيد على تلبية تلك الاحتياجات ولأن الكشافات والمستخلصات أصبحت أكثر شيوعا واستخداما في العالم كجسور سريعة للوصول إلى المعلومات فقد أخذ عدد قواعد لمستخلصات والكشافات يزداد بإفراط وخاصة بعد ان انتقلت خدمات البحث بالاتصال المباشر إلى الإنترنت وتقدم مجانا وكمثال على القواعد التي تقدم خدمات التكشيف والاستخلاص، قاعدة BIDS، والتي أنشأتها جامعة باث في المملكة المتحدة وتغطي البحوث المنشورة في الاختصاصات العلمية والإنسانية والاجتماعية والفنية منذ 1981.

خدمات الإحاطة الجارية:

وتوفر هذه الخدمة امام المستخدمين فرصة الاطلاع بصورة مستمرة على ما يبذله غيره من جهود وما توصلوا إليه من نتائج في موضوع اختصاصاتهم واهتماماتهم، تم تقديم هذه الخدمة بمجرد تقديم السؤال

لأول مرة ثم إجراء الإحاطة على فترات زمنية بمجرد إعادة طرح السؤال أو الطلب على القاعدة أو القواعد المراد بحثها بطريقة تلقائية من خلال الحاسوب على فترات زمنية محددة بما يريدها المستفيد الذي تم إخطاره بالنتائج في كل مرة مهما كانت المعدلات الزمنية متقاربة وكمثال على القواعد التي تقدم مثل هذه الخدمات قاعدة Scan Swat وهي قاعدة بيانات لمحتويات 14000 مجلة من جميع تحديث أسبوعيا وتشمل هذه الخدمة كذلك خدمة البحث الانتقائي للمعلومات والتي تعتبر صيغة متطورة لخدمات الإحاطة الجارية.

خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات:

يعرف البحث المباشر بأنه عبارة عن قواعد بيانات محسوبة تمكن الباحث من البحث بطريقة تفاعلية أو تحاورية عن طريق مطراف موصول بالحاسوب الرئيسي أو المركزي، وتستخدم المكتبات هذه الخدمة نظرا لاهتماماتها العالمية في الإجابة عن الاستفسارات والعمل على تزويد المستفيدين بهذه المعلومات من القواعد المتعددة على الإنترنت وعادة يتم تحديث هذه القواعد بفترة دورية، وذلك لضمان حصول المستفيد على إحدى المعلومات والمقالات التي تخص اهتماماته.

خدمة التصوير والاستنساخ :

يمكن من خلال الإنترنت تصوير ما تشاء من ملفات على القرص المرن أو من خلال قواعد البيانات الموجودة سواء عن طريق الدخول مباشرة إلى موقع المكتبة المتعارف عليه بين المستخدمين، أو عن طريق الاستفسار إلكترونياً مع مقدم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني.

خدمة الإفادة من فهرس المكتبات العالمية:

يستطيع الباحث من خلال الإنترنت الاتصال بفهارس المكتبات حيث يعمل مقدمو الخدمة على عملية استرجاع البيانات الببليوجرافية لخدمة الأبحاث ويوجد نوعان من المواقع:

الأول: يقدم معلومات عن الفهارس المتاحة على الخط المباشر من حيث العناصر الببليوجرافية التي تشتمل عليها وأسلوب عرض البيانات وصيانة النظام وغيرها من المعلومات التي قد تساعد المكتبات التقديرية على حوسبة مكتباتها.

أما الثاني: فيرتبط مباشرة بين المستخدمين وبين مئات الفهارس المتاحة عبر الإنترنت بغرض استثمارها

▪ تقديم المعلومات و النصائح والإرشادات حول الموارد الإلكترونية والمواد الدراسية المتوفرة على الإنترنت والتي يمكن للطلبة الوصول إليها.

▪ توفير امكانيه البحث بالاتصال المباشر واسترجاع المعلومات من قواعد البيانات.

▪ الإجابة عن الأسئلة المرجعية لأعضاء هيئة التدريس.

خدمة الدوريات:

تتوفر على الإنترنت مئات من الدوريات من المجلات و النشرات الإخبارية في مواضيع متعددة وتشبه هذه الدوريات نظاراتها الورقية من حيث انتظام الصدور و هيئات التحرير والمراجعين، كما انها تقوم بنشر بحوث اصليه على غرار الدوريات الورقية ومن الأمثلة على هذه الدوريات مجله سبارلس (sparles) وهي مجلته روايات وشعر واهتمامات أدبية متنوعة، ومجلة بوابة الفكري المتخصص بنشر القصص والشعر والصور الفوتوجرافية ومجلة عالم الجذور والمجلة الإلكترونية للفنون.

خدمه الترجمة الآلية :

يتم تقديم خدمات المعلومات من خلال القيام بترجمة المواد التي تنتشر باللغة الأجنبية ومساعدة المستفيدين في إيجاد الأشخاص و مقدمي الخدمات لترجمة المقالات والدراسات باللغة العربية والعمل على ترجمة المقالات العربية إلى اللغة الأجنبية ولكن يمكن الحصول على ترجمة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء والتبادل ولا يمكن أن نضمن الحصول على كل ما يطلب منها من ترجمة من مستودعات الترجمة فلابد من توفير مقومات الترجمة المحلية والتي يمثل أساسًا بوجود المترجم العلمي لهذه الخدمة بشكل جيد وأن يكون ذا قدرة لغوية في اللغة التي يتم منها والمترجمة إليها .

خدمه التعلم عن بعد:

يعرف بأنه طريقه لتوفير التعليم عندما يكون الطلبة والمدرسين منفصلين عن بعضهم بعضا مسافة معينة مكانية ونستخدم فيها التكنولوجيا والاتصال بالحاسوب أو المؤتمرات عن بعد وسيلة للتغلب عن مشكلة البعد المكاني. ومن التعريف السابق يتبين لنا ان التكنولوجيا المعلومات بخاصة الحواسيب ولشبكة الإنترنت الدور البارز في نشوء مفهوم التعلم عن بعد و ارتقائه إذ

اطلق عليه مصطلح التعلم المبني على شبكة الويب learning bases

web وقد ساعدت الشبكة على ظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة مثل

التعلم الإلكتروني والمدرسة الأكثر والجامعة الافتراضية وغيرها من السماء.

وعليه اعتبرت الإنترنت وأليتها المستخدمة في البحث عن المعلومات

واسترجاعها ثورة جذرية في التعليم عن بعد توفر للمعلم والمتعلم إمكانية

الحصول على أحدث المعلومات والوصول إليها من أي مكان وفي أي

وقت والاتصال مع مؤسسات البحث العلمي ومراكز المعلومات والاتصال

المباشر بمدرسيه والمشرفين على البرنامج العلمي وزملائه و الحوار معهم

ومناقشتهم حول الموضوعات المختلفة عن بعد ذلك الدخول إلى قواعد

البيانات وبنوك المعلومات وفهارس المكتبات ومراكز المعلومات.

ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات في المؤسسات التعليمية التي توفر

برامج للتعلم عن بعد المشاركة في هذه البرامج من خلال ما يلي:

1-الاتصال بالأطراف المشاركة وجمع المعلومات حول البرامج الدراسية

والمساقات الأكاديمية و تحديد الاحتياجات الأساسية لأعضاء هيئته

التدريس ومصادر المعلومات الإلكترونية والتزويد بها.

2- مساعده معدل برامج الدراسية في التعرف على الإنتاج الفكري

المناسب وموارد شبكات المعلومات لدعم إعداد المسافات الدراسية

وتجهيزها.

خدمات الإعارة بين المكتبات:

يستطيع المستفيد وضع طلب الإعانة من خارج المكتب من منزله أو من مكتبه في العمل أو من قسمه العلمي في الكلية أو الجامعة أو من المكتبة الجامعية نفسها، تقوم الشبكة بتوحيد طلبات الإعارة ثم يقوم الموظف المسؤول عن ذلك بتنفيذ الطلبات وهذا في المجال نضع كل مكتبه موجوداتها من مصادر المعلومات تحت تصرف المستفيدين لكلا المكتبتين أو المكتبات.

الخدمات المرجعية:

هي عبارة عن مساعده المستفيد في الحصول على معلومة أو معلومات أو بيانات معينة، أما المدى الذي تشمله هذه الخدمات فيتراوح بين الرد على الاستفسارات إلى تزويد المستفيد قائمة ببليوجرافية عن موضوع معين للبحث عن معلومة أو معلومات المرجعية ويمكن الاستفادة لما توفره الويب حيث يستطيع المستفيد أن يجد معلومات عن أي موضوع تقريبا .

خدمه الإقتناء والتزويد :

يغطي مصطلحات التزويد في المكتبات مجموعه اجراءات فنية وإدارية للحصول على اوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع. كما يغطي ايضاً اختيار الأوعية ووضع سياسة الاختيار وتقويم المجموعات واستبعاد المتقادم منها والتجديد وتسجيل الدوريات. وهي عملية تحتاج إلى تضافر جهود المكتبيين و جميع المهتمين بشؤون المكتبة من موظفين ورواد كما يتطلب معرفة جيدة بما تحتاجه المكتبة وذلك بما يتناسب مع اهدافها ووظائفها وحاجات روادها.

فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة أمام المكتبات وطورت مستوى نوعية وكمية الخدمات المقدمة للمستخدمين. إذ تسمح مكنية الإجراءات لتقديم خدمات جديدة ومحسنة لرواد المكتبة. وتمكن الموظفين من التخلص من الأعمال الروتينية. ويمكن أن يساعد الحاسب في انجاز الإجراءات التالية:

☒ إعداد امر الشراء نسخ اضافيه من عنوانه وقع اقتنائه من قبل.

☒ البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات الببليوغرافية حول المادة المرغوب

اقتنائها في قاعدة النظام.

✕ إعداد الطلبات تحويل البيانات البيبليوغرافية بعد تدقيقها يدويا أو آليا بشكل مقروء آلي.

✕ المتابعة في فترات زمنية محددة للإجابة على طلبات المكتبة.

✕ ضبط الحسابات المالية.

✕ طباعه التقارير الإحصائية بتقديم البيانات حول مختلف نشاطات القسم.

خدمه البث الانتقائي للمعلومات:

البث الانتقائي للمعلومات شكل متطور من أشكال خدمات الإحاطة الجارية والمقصود بالانتقاء هنا هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته دون غيرها و يهتم بصفه أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة على مختلف مصادرها .

وقد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات باستخدام الحاسبات الإلكترونية في اختزال البيانات الورقية واسترجاعها حيث تتيح النظم الإلكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية هذا ومن الممكن تقديم خدمات البث الانتقائي على أساس فردي لكل باحث على حدى أو على أساس جماعي لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة. وسواء كانت هذه الخدمة تقدم على أساس فردي أو جماعي فإنها

ما تبدأ بتحديد الاهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو لكل مجموعة من المستفيدين وتسمى سمات المستفيد حيث يتم التعبير عن هذه الاهتمامات بمجموعة من المصطلحات و تحديد علاقة هذه المصطلحات ببعضها البعض والخروج بصيغة تعبر عن السمات الموضوعية مضاهاة هذه السمات الموضوعية للمستفيد بالسمات الموضوعية لمفردات الإنتاج الفكري الحديث.

العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات الى آخر حيث ان هذه الاحتياجات و مدى تلبيتها تتأثر بجملة من العوامل والتي قد تختلف في أشكالها إلا أنها تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة هذه العوامل تتمثل في:

✘ **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى

أخرى ومن نظام معلومات إلى آخر وذلك من ثقافتهم ومستواهم العملي و متوسط أعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين فمجتمع المكتبة المدرسية مثال يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع

المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات المجتمع الذي تتخذه المكتبة وهكذا.

✘ **حجم المكتبة:** حجم المكتبة أو مركز المعلومات من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والخدمات وعدد المستفيدين والرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

✘ **أهداف المراكز:** لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.

✘ **العاملين:** من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين معتبراً إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما تحققت رغبات واحتياجات المستفيد بالإضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية واللغوية، وتطور الاتصالات كل هذه العوامل لها تأثير كبير في مدى تقديم الخدمات ومدى تلبية الاحتياجات لصالح المستفيدين.

لقد أصبح التدريب بالنسبة للمستفيد شيء أساسي لأن المستفيد بإمكانه الآن الوصول إلى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه حاسوب حيث بدأت شركات البرمجيات وبالتعاون مع بعض المكتبيين بتجهيز أنظمة معلومات إلكترونية صديقة إلى المستفيد والتي تقوم بإمكانية البحث ومساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات ولا يكفي أن يبذل مركز المعلومات أو المكتبات جهده في تقديم النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات فحسب وإنما لابد من تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والإسهام فيها ولا بد من النوعية بأهمية هذه الخدمات وقيمتها باعتبارها جزءاً أساسياً من نشاط البحث الذي يقوم به معظم المستفيدين وتوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد والتكاليف والمستفيد هو أساس كل نظام لأن النظام وجد من أجل أن يكون هناك مستفيد يابى طلبه ويتوقف على المستفيد درجة نجاح أي نظام سواء كان تقليدياً أو إلكترونياً ونعني بهذا درجة استفادته من خدمات المعلومات التي يقدمها هذا النظام أو ذلك.

تدريب المستفيدين

مفهوم خدمة تدريب المستفيدين :

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته، وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية.

ولقد أصبح التدريب بالنسبة للمستفيدين شيء أساسي لأن المستفيد بإمكانه الآن الوصول إلى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه الحاسوب حيث بدأت شركات البرمجيات وبالتعاون مع بعض المكتبيين بتجهيز أنظمة معلومات إلكترونية صديقة إلى المستفيد والتي تقوم بإمكانية البحث ومساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات ولا يكفي أن يبذل مركز المعلومات أو المكتبات جهده في تقديم النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات فحسب إنما ولا بد من تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والإسهام فيها ولا بد

من النوعية بأهمية هذه الخدمات وقيمتها باعتبارها جزءاً أساسياً من نشاط البحث الذي يقوم به معظم المستفيدين وتوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد والتكاليف والمستفيد هو أساس كل نظام لأن النظام وجد من أجل أن يكون هناك مستفيد يلبي طلبه.

طرق و أساليب التدريب:

تشمل طرق و أساليب التدريب الآتي:

☒ **الجولات التوجيهية:** تحرص معظم الجامعات على تقديم مثل

هذه الجولات ضمن برنامج أسبوع التوجيه للطلبة الجدد في أرجاء مكتبة الجامعة بصحبة أحد موظفي المكتبة.

تتراوح هذه الجولات بين المرور السريع العابر والزيادات المتأنية المصحوبة ببعض الوسائل التعريفية و الإرشادية كالمحاضرات وعرض الأفلام واستخدام أدلة المكتبات والخريطة التنظيمية للمكتبة وما إليها.

ومن الممكن لهذه الجولات أن تحقق الآتي:

- التعرف بموقع المكتبة و أقسامها و خدماتها.

▪ التعرف على التنظيم الداخلي للمكتبات والخدمات والفهارس والبيبليوجرافيات.

▪ تعريف المستفيدين بقوانين الإعارة وسياسة المكتبة ونظامها المتبع.

▪ إثارة الاهتمام بنوعيات معينة من مصادر المعلومات كالكتب المرجعية والبيبليوجرافيات والتقنيات الحديثة كالأقراص المتراسة وخدمات الإعارة المتبادلة والإنترنت وسواها.

▪ تصحيح بعض الانطباعات الخاطئة عن المكتبات.

▪ توضيح بعض الرموز والأرقام والإشارات التي تشتمل عليها بطاقات الفهارس ورفوف المكتبة.

▪ بعث الحيوية في العاملين في المكتبات وحثهم على الاستماع بتقديم المكتبة لجمهور المستفيدين و التحدث للطلبة.

☒ **المحاضرات العامة:** تنظم بعض الجامعات محاضرة أو سلسلة من

المحاضرات للتعريف بمؤسسة المعلومات وأحياناً تكون في أعقاب الجولات الموجهة، ويمكن أن تكون بديلاً عنها ولكي لا تغطي الجوانب النظرية على أجواء المحاضرة يفضل أن تكون مصحوبة باستخدام بعض الرسوم التوضيحية والشرائح والأفلام، ولكي تحقق أهدافها فإنه يفضل أن يكون بين أيدي جمهور الحاضرين بعض

المواد كموجز المحاضرة أو هيكلتها العام ودليل المكتبة وبعض الرسوم التوضيحية.

✘ **الإرشاد الفردي:** يمكن أن يقوم مرشد المستفيدين واختصاصي المراجع بأداء هذا النشاط في توجيه وإرشاد من يحتاج المساعدة، وتحرص جميع مؤسسات المعلومات على استخدام اللوحات الإرشادية لمساعدة من يترددون عليها في التعرف على الأماكن التي تتوفر فيها المواد والخدمات التي يحتاجونها.

✘ **المساق الدراسي:** تخصص بعض الجامعات مقررًا دراسيًا خاص لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع مكتبات الجامعة واستخدامها والتعرف على مقتنياتها و فهارسها و أدواتها البيبليوجرافية الأخرى، وتختلف أهمية وموقف هذا المساق من جامعة إلي أخرى، فبعض الجامعات تعتبره معادلا لأي مقرر دراسي آخر من حيث اعتباره ضمن متطلبات التخرج و بعضها لا تدخله ضمن متطلبات التخرج وبعضها تعتبر هذا المقرر مادة حرة.

✘ **الأدلة والموجزات الإرشادية:** تقوم مؤسسات المعلومات عادة بإصدار أدلة موجزة للمستفيدين من خدماتها تشتمل على عرض سريع للمؤسسة ومكوناتها وتنظيمها وخدماتها واللوائح والشروط التي

تنظم الإفادة من محتويات هذه المكتبات، وهناك بعض المؤسسات وخاصة المكتبات في الجامعات الكبرى والعريقة تعد بالإضافة إلى الدليل العام بعض الأدلة الفرعية أو النشرات التعريفية الخاصة بنوعيات معينة من مصادر المعلومات كالأطروحات والتقارير وبراءات الاختراع فضلاً عن التعريف ببعض الخدمات غير التقليدية كالخدمات البيولوجرافية والاسترجاع على الخط المباشر وسواها.

✘ **الأفلام التعليمية:** لغرض التعامل الفعال مع المعلومات تسعى مؤسسات المعلومات لتوفير مجموعة من الأفلام التعليمية المناسبة التي تغطي قطاعات مختلفة وفي مدة لا تتجاوز عشر دقائق، فمن الممكن مشاهدة فيلم تعرف بمؤسسة المعلومات بوجه عام، وتوفير بعض الأفلام التي تعرف بالمراجع أو الكشافات ونظم الاسترجاع على الخط المباشر وسواها.

دراسة سلوك و تدريب المستفيدين:

أ- دراسة سلوك المستفيدين:

هناك محاولات كثيرة لدراسة سلوك المستفيد، إلا أن اختلاف أسس تصنيف وتقسيم المستفيدين بالإضافة إلى معايير تقييم خدمات

المعلومات و تنوع المناهج في مختلف الدراسات حال دون وجود خدمات المعلومات وتنوع المناهج في مختلف الدراسات حال دون وجود إطار نظري، وغياب نموذج علمي لكل منها.

للقيام بدراسة المستفيدين على الباحث أن يحدد أهداف نظرية يجب الوصول إليها منها:

- شرح الظاهرة التي يلاحظها في استخدام المكتبة أو المؤسسة المعلوماتية.
- توقع سلوك المستعمل لهذه المؤسسات المعلوماتية.
- التحكم في السلوك المستعمل لهذه المؤسسات المعلوماتية.
- التحكم في السلوك عن طريق ملائمة الظروف المحيطة حيث يكون ذلك بتطبيق القواعد العلمية لتكون معممة وصالحة لكل الظروف، أما عن تحقق هذه الأهداف فلا بد على الباحث أن يقوم بأنشطة متعلقة بها ومترابطة منها وصف سلوك المستفيد، ومعرفة السبب، أي الربط بين الأثر والسبب والتعرف على العوامل المتعلقة بهذا الاستعمال.

ومن أهم نتائج دراسات المستفيدين:

- مبدأ أقل جهد: يحرص الباحثون بوجه عام بلوغ ما يصبون إليه بأقل جهد ممكن.
- مقاومة التغيير: ان الباحث عادة ما يغير سلوكه ببطء.
- كمية المعلومات المطلوبة: هناك تفاوت ملحوظ بين المستفيدين في كمية ما يحتاجون إليه أو ما يطلبونه من معلومات.

ب - دراسة تدريب المستفيدين:

من المسلم به، أن لكل إنسان مهما بلغت مهاراته أو قدراته فإن له طاقة محدودة لا يتعداها ومن هذا المنطلق فإن محافظ المكتبة ليس في مقدوره أن يقدم طوال مدة خدمته بعملية إرشاد فردية لكل زائر للمكتبة وإلا فإنه لن يتمكن من تطوير وتحسين الأداء داخل نطاق عمله حتى وإن تحدد مختص لخدمة المراجع فإنه قد يصاب بالملل من تكرار التساؤلات اليومية في الأمور البسيطة.

إن تدريب المستفيدين يعتبر من أهم الضمانات الإفادة الفعالة من زخم المعلومات فكما أن الطالب هو محور العملية التعليمية بكل مستوياتها فإن المستفيدين من خدمات المعلومات محور جميع جهود تنظيم وبحث

المعلومات، وكما يقول المثل الصيني "إن أعطيت لإنسان سمكة فقد قدمت له طعام الساعة، أما إذا علمته الصيد فإنك تضمن له طعام كل ساعة".

حيث أصبحت الحاجة الماسة إلي تدريب المستفيدين من خدمات المعلومات بكل فئاتهم، بحيث يمكن تدريب الطالب منذ التحاقه بالجامعة على كيفية استخدام المكتبة وبالتالي فإنه عندما يصل إلى المرحلة النهائية في دراسته يكون قادرا وواعيا لكيفية استخدام الخدمات المكتبية بطريقة سهلة وعماية يستطيع من خلالها إعداد أبحاثه و دراساته كما يجعله قادرا على استخلاص النتائج السليمة من خلال المطالعات والمقارنات لمصادر المعرفة المختلفة، ذلك أن تدريب المستفيدين يضمن لها الاستفادة من الرصيد الفكري المتوفر لدى المكتبات ومراكز المعلومات وكيفية الاستعانة بالمصدر أو المرجع الذي استقى منه معلومات أو حقائق معينة في بحثه وأهمية الإشارة إليها في البحث حيث يمكن الرجوع إليها لمزيد من الاستفادة أو من حيث ما تستوجبه الأمانة العلمية، وكذلك كيفية استعمال المواد السمعية و البصرية المتوفرة بالمكتبة خاصة للمستفيدين التي تتطلب أبحاثهم استعمال مثل هذه الأجهزة (الإنترنت).

تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا الحديثة :

وتتضمن برامج تعليمية لتدريب المستخدمين على كيفية استخدام التكنولوجيا (الحاسب الآلي والإنترنت) وتتضمن ما يلي:

▪ **جولة تمهيدية:** يقوم أخصائي المعلومات بقيادة المستخدمين

(المستخدمين) الجدد في جولة تمهيدية لتعريفهم على فعاليات المكتبة

▪ **جولة افتراضية:** يستطيع المستخدمون أن يقوموا بجولة افتراضية عبر

موقع المكتبة عبر الإنترنت، بحيث يمكن أخذ معلومات حول المكتبة المتاح عبر موقعها الرسمي.

▪ **الدوريات:** يقوم أخصائي المعلومات بمساعدة رواد المكتبة بتقديم دورات

تكوينية محددة مثل مدخل إلى الويب، العثور على معلومات في شبكة الويب ومدخل إلى مصادر المعلومات العلمية على الإنترنت.

إن حاجة المستفيد إلى تدريب مستمر قصية ال يستهان بها حتى يضمنا

القدرة على استخدام الوسائل والأوعية والأدوات الخاصة بالتعامل مع

المكتبة ومراجعتها الرقمية وخدماتها الإلكترونية وعليه الأمر لا يتوقف عند

هذه الحدود بل هو أوسع بكثير، لذلك يجب تكوين المستفيد بصورة فردية

أو داخل دورات تكوين جماعية لفترات زمنية قصيرة الأمد بعدة مستويات

وفقا لمعارف المستفيد، كما لا بد أن تكون عملية التكوين تطبيقية أكثر منها نظرية مع وضع دليل تربوي حول الموضوعات الخاصة بالتكوين ومواده، سواء كان الدليل مطبوعا أو بشكل الإلكتروني.

هذه الخدمة أضيفت في إطار توظيف التكنولوجيا الحديثة في المكتبة الجامعية، وذلك من أجل تطوير المكتبة وتسهيل على المستفيد الوصول إلى المعلومة التي يريدونها دون الرجوع إلى المكتبي لطلب يد المساعدة.

الفصل الثالث:

دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات في

عصر المعلوماتية

تمهيد :

الواقع اننا نعيش في عصر يتميز بتطور تقني سريع جداً أدى الى حدوث ثورة المعلومات Information revolution والتي كان نتاجها الطبيعي تنامي سريع في حقول المعرفة وزيادة كبيرة وهائلة في المعلومات وظهور أنواع شتى من أوعية المعلومات، وبعد ان شهدت البشرية خلال القرن المنصرم تلك الطفرات التقنية الهائلة في حقل الاتصال والمعلومات وفي مقدمتها ظهور الحواسيب ثم ميلاد الإنترنت وظهور الوسائط الفائقة والمتعددة..الخ ، وتتواصل الثورة المعلوماتية حيث أطلق عليها (الطريق فائق السرعة للمعلومات/Information Super High Way).

وإزاء تلك التطورات لابد من توجيه الاهتمام والعناية بالمستفيد باعتباره بيت القصيد للخدمات المعلوماتية، فالاهتمام بالمستفيد واحتياجاته ينبغي أن يحتل جل اهتمام مرافق المعلومات لانه جوهر رسالتها سواء كانت مكاتب أو ارشيفات بمختلف أنواعها ومستوياتها فهي تعمل على سد احتياجات بحثية دراسية علمية او المراكز معلوماتية تساند دعم اتخاذ القرار، اذ انه الهدف النهائي لخدماتها ومحور نشاط اي نظام معلوماتي.

أولا حتمية دراسة الإفادة والمستفيدين من خدمات المعلومات:-

Information

إن لفيضان او انفجار المعلومات

Explosion أثرا كبيرا في حدوث ثورة المعلومات مما استوجب على العاملين بمرافق المعلومات تحويل جهودهم من الجوانب الفنية الإجرائية الى الاهتمام بخدمة المستفيدين ومعرفة احتياجاتهم وإرضاء رغباتهم ، حيث لم تعد العبرة بحجم المقتنيات وإنما بقدر فعالية الخدمات المقدمة على إرضاء وإشباع احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات فينبغي أن يكون التزويد والاقتناء بأوعية المعلومات الأكثر ملاءمة لاحتياجات المستفيدين. حيث يتوقف نجاح مهمة مرفق المعلومات في تأدية رسالته بصفة عامة ونجاح تحقيق أهدافه بصفة خاصة على رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وتعد دراسات المستفيدين والتعرف على احتياجاتهم من الأمور الهامة التي لا جدال فيها، فالحوار الشخصي مع المستفيد ينتج عنه تفهم أكثر لاحتياجاته والعلاقة الشخصية القوية مع المستفيد تفيده أخصائي المعلومات والمستفيد معا، فالمستفيد تساعده في حل مشاكله التي تواجهه أثناء استكمال بحوثه وأعماله، وبالنسبة لأخصائي المعلومات تسهم في تقديم صورة أوضح عن احتياجات ورغبات المستفيد ومن ثم العمل على تلبيتها

الأمر الذي يؤدي الى نجاح مرافق المعلومات في تحقيق رسالتها. فهي تعكس إمكانية مرافق المعلومات ومهارة أخصائي المعلومات في تقديم أرقى الخدمات وأفضلها لتلبية كافة الاحتياجات وإشباع رغبات المستفيدين فخدمة المستفيدين بمثابة دليل يوضح نجاح المرفق أو فشله في تأدية رسالته.

ومن الجدير بالملاحظة هنالك العديد من المرافق المعلوماتية بالعديد من الدول المتقدمة والبعض من الدول الأقل تقدما التي تسعى لمحاولة معرفة درجة رضا جمهورها عند زيارتهم لاستخدام مقتنياتها وذلك بهدف تحسين نوعية الخدمات بما يتمشى مع احتياجاتهم وفي الوقت نفسه تعمل على كسب ثقة المزيد منهم، فإنها بذلك دون شك تحقق أهدافها وتقوم بدور ثقافي فعال في المجتمع حيث يكمن هذا الدور في جذب اهتمام فئات غير المستفيدين وتوعيدهم عادات الإطلاع والبحث، وبهذا الدور تكون قد كسبت جمهورا مستفيدين من غير جمهورها، وبذلك يتم التخلص من هاجس فقدان رسالتها وجوهر وجودها

وبهذه الصورة تتضح أهمية التعرف على احتياجات المستفيدين ومعرفة آرائهم ومستوى رضائهم عن المكتبة وخدماتها، و تتضح أسباب أزمة العزوف عن القراءة واستخدام المكتبات هل راجعة الى القارئ أم

لأخصائي المعلومات وسوء معاملته أو ضعف مقتنيات المرفق في حد ذاته، حيث يوجد تناسب عكسي بين اتساع جمهور المستفيدين ومدى سهولة التعرف على اهتمامات هذا الجمهور، فكلما كان هذا الجمهور محدودا كانت عملية التعرف على الاحتياجات أيسر وأسهل اذ يتمكن أخصائي المعلومات من التعامل معهم وتفهم احتياجاتهم وأنماط اهتمامهم، ولكن اذا ما ازداد حجم هؤلاء المستفيدين ازدادت. مهمته صعوبة وتعقيدا، ففي هذه الحالة ينبغي إتباع أساليب أكثر ديناميكية في الوصول الى هذا الجمهور والتعرف على اهتماماته كما سنرى لاحقا.

ولا يخفي على المتخصص أن المبرر الأساسي لوجود مرافق المعلومات هو توفير ما يحتاجه المستفيدون من المعلومات بغض النظر عن أشكال أوعيتها، لهذا نجد تنمية المقتنيات وبناء المجموعات تتم وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين، فمجتمع المستفيدين هو الذي يحكم سياسة الاقتناء بمرافق المعلومات حيث تنتهي بمجتمع المستفيدين الذي يلعب دورا أساسيا في تقييم المقتنيات. ومن اجل ان تكون أوعية المعلومات ملائمة لاحتياجات أكبر عدد ممكن من المستفيدين ينبغي معرفة ميولهم واتجاهاتهم، ولهذا كانت ميول واحتياجات المستفيدين من الدعائم الاساسية التي يستند إليها في تهيئة وتوفير المواد المناسبة، والمستفيدون من خدمات

المكتبات بصورة خاصة ومراكز المعلومات بصفة عامة هم العمود الفقري لها ولولاها لما تطلب الأمر كل هذه الجهود والمتطلبات لإنشاء مثل هذه الأجهزة المعلوماتية.

وبهذا تتضح الأهمية البارزة لدراسات الإفادة والمستفيدين سواء كانوا فعليين أو محتملين، فهؤلاء ما يبرر إنشاء هذه المرافق المعلوماتية تحت قانون العرض والطلب ، فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين والعرض هو الذي يمثل خدمات هذه المراكز أو المكتبات أي أنه المبرر لوجود هذه المراكز الاقتصادي، وهذا المبرر الاقتصادي هو ما تقدمه تلك المرافق من خدمات والتي تعكس احتياجات المستفيدين، وبالتالي نلاحظ أن دراسات المستفيدين هي عبارة عن محاولة لفهم وتبرير استخدام هذه المراكز وإيجاد سبل لتطويرها وتحسينها بصورة مستمرة.

لذا فإنها أصبحت تعد من الأهمية حتى انه لا يمكن بناء أي نظام معلومات ما لم يتم معرفة وتحديد المستفيدين وحاجاتهم التي تختلف باختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم، منها السهل الذي يحتاج الى إجابة فورية ومنها المعقد الذي يتطلب صياغة استراتيجية استفسار وبحث من اجل استرجاع المعلومات المناسبة للاحتياجات، ومن الملاحظ ان تعامل أخصائي المعلومات مع المستفيد من الخدمات يتسم بالديناميكية فمن

الممكن أن يقدم له المعلومات التي يحتاجها اذا ما تعرف على ميوله واتجاهاته واحتياجاته على أحسن وجه فعندها يستطيع أن يقوم بتطوير وتسخير المعلومات التي لديه لخدمته وتلبية رغباته واحتياجاته.

الحقيقة إن الإفادة والاستخدام هي (محور عمل أخصائي المعلومات الديناميكي) في مختلف نشاطاته ومجالاته فقد أصبح هذا شعار متعارف عليه في كافة العمليات الفنية سواء باستخدام النظام التقليدي اليدوي أو الالكتروني، فالتعرف على احتياجات المستفيدين محور عمل الأخصائي بمرفق المعلومات، فالمستفيد يعتبر عاملا أساسيا ومحورا نهائيا في تقييم خدمات المعلومات باعتباره المستفيد الأول والنهائي من هذه الخدمات فنجاح هذه الخدمات معناه رضا القراء وسد حاجاتهم العلمية والثقافية بكل دقة وسرعة، فلهذا يعتبر رضا المستفيد هو حجر الزاوية في نجاح الخدمة المعلوماتية، ولذلك ينبغي الاهتمام بدراسة المستفيدين ومعرفة مستوى رضائهم ومعرفة احتياجاتهم.

ويعد موضوع دراسة احتياجات المستفيدين بالأهمية القصوى لدرجة أنه يوصي المختصون بهذا المجال بضرورة الاستتارة والاستفادة برأي المستفيدين من بداية تصميم وإنشاء المرافق المعلوماتية ، ولذا ينبغي من أخصائي المعلومات إدراك وتفهم الهدف من عملهم وهو خدمة المستفيدين

والعناية باحتياجاتهم والقدرة على معرفتها وترجمتها الى مطالب، والعمل على تطوير وتكييف الخدمات في ضوء تطور احتياجات وطلبات المستفيدين، كذلك فهي توضح مدى مهارة الأخصائي ودقته في ترجمة وتفسير الاحتياجات ومدى نجاحه في تسخير أوعية المعلومات لملاءمة الاحتياجات، ولهذا يفترض التركيز على دراسة المستفيد وحاجاته للمعلومات وليس على المؤسسات الحاوية للمعلومات، فمستقبل مرافق المعلومات حتما يعتمد على تناقص الاهتمام بحاويات المعلومات وتزايد الاهتمام بالمعلومات نفسها وكيفية تقديمها بالصورة التي ترضى المستفيد، وبهذا تتضح أهمية التعرف على احتياجاتهم والحصول على مشاركتهم ودعمهم.

وباعتبار ان مسألة كيفية استخدام أوعية المعلومات للحصول على الاحتياجات المعلوماتية هي الهدف من إنشاء مرافق المعلومات وتحقيق الخدمات المرضية، وبالتالي فإنهم جزء لا يتجزأ من حلقة نقل المعلومات وانسيابها وهم محور اهتمام تلك المرافق، وإذا ما تعذر على المستفيدين الوصول الى المعلومات التي يحتاجونها فان ذلك يعني وجود خلل وقصور ، ولهذا لابد من الاهتمام بالمستفيدين وتعليمهم كيفية الوصول الى

احتياجاتهم بأسرع وقت وأقل جهد فعملية التدريب تعتبر أحد العناصر الأساسية للإفادة من المعلومات .

وترتبط برامج تدريب وتعليم المستفيدين ارتباطا وثيقا بدراسات الإفادة والمستفيدين حيث تساعدهم هذه البرامج في التعبير عن احتياجاتهم ورغباتهم وكيفية صياغة استفساراتهم بشكل علمي سليم، وكذلك تفادي الفجوة بينهم وبين المستفيدين وإيجاد لغة بحث مشتركة وكسر الحواجز وخلق جو من التعاون، وبذلك لن تضطر إلى فقدان مبررات وجودها وجوهر رسالتها، كذلك من أهمية التدريب تعويد المستفيد على التردد على مرافق المعلومات واستخدام تقنيات المعلومات وتعويدهم على سهولة الحصول على المعلومة في أسرع وقت والتحكم في تقنيات البحث.

بذلك نلاحظ أن موضوع التدريب هو نتيجة حتمية لدراسات الإفادة والمستفيدين ومعظم الدراسات الميدانية التي أجريت على المستفيدين كشفت عن كثير من نواحي القصور سواء كان ذلك ناتجا عن سلوك المستفيد أو أسلوب أخصائي المعلومات أو نظام المعلومات ذاته، فأن النتيجة النهائية والهدف النهائي الذي تسعى إليه مرافق المعلومات بصفة عامة هو خدمة المستفيدين وتقديم المعلومات بأسرع وقت، وهذا لا يتحقق إلا بتدريب المستفيدين وتعليمهم استراتيجيات البحث والوصول السريع للمعلومات.

ثانياً مبررات الاهتمام بالمستفيد في عصر المعلوماتية :

نظراً لأهمية دراسات الإفادة والمستفيدين من الخدمات المعلوماتية فإن المسح شامل للمستفيدين من المعلومات بين الوقت والآخر يعد في غاية الأهمية، من أجل دراسة اتجاهاتهم وميولهم ومن ثم تحديد مجال اهتمام كل منهم بدقة. فهناك ضرورة ملحة وماسة لمثل هذه الدراسات فهي تعتبر مؤشراً هاماً إذ يساهم في الكشف عن مظاهر القصور الأساسية في الخدمات المعلوماتية، مما يساعد في محاولة تلافي الوقوع في الخطأ والحرص الشديد على تقديم أفضل الخدمات التي ترضي جميع فئات المستفيدين. وذلك من طريق تحليل احتياجات ومتطلبات المستفيدين من أجل تحديد نوع المنتجات والخدمات التي تكون أكثر ملاءمة لاحتياجات المستفيدين. إذ إن التحليل يساهم في معرفة ما يجب أن يتوفر في هذه الخدمات من شروط ينبغي مراعاتها.

كذلك من دواعي إجراء دراسات المستفيدين بهدف تحديد فئات المستفيدين الحاليين والمتوقعين من خدمات المعلومات وتحديد احتياجاتهم ورصد التغيرات التي تطرأ عليها، كذلك قياس مدى كفاءة مرفق المعلومات وقدرته على خدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم كما أنها تفيد في التعرف على مدى خبرة المستفيدين ومهارتهم في تناول المعلومات ومن ثم الكشف

عن مدى حاجاتهم الى التدريب على كيفية استخدام أوعية المعلومات
استخداما علميا سليما والإفادة منها على أفضل وجه، فالمستفيد كثيرا ما
يصاب بالإحباط بسبب نوعية الخدمات التي تقدم، ولعل هذا راجع الى عدم
وجود لغة تفاهم مشتركة بين المستفيدين وأخصائي المعلومات كما سبق
واشرنا.

كما من شأنها أن تساعد في تحديد المواصفات القياسية للخدمات التي
يمكن أن تكون أكثر فعالية. في تلبية احتياجات المستفيدين كما تفيد أيضا
في تسليط الضوء على المشكلات والصعوبات التي تحول دون تحقيق
الإفادة من الخدمات المتاحة وخصوصا تلك المشكلات المتعلقة باتجاهاتهم
وقدراتهم، فهذه الأسباب كان لابد من الاهتمام بالمستفيدين وتسليط الضوء
على احتياجاتهم ودراساتها ومحاولة فهمها بغرض تقديم خدمات مناسبة
وملاءمة لرغباتهم لاحتياجاتهم.

ومن أجل معرفة نجاح مهمة أخصائي المعلومات ورسالة مرافق
المعلومات معا برزت دراسات المستفيدين فنجاح تحقيق أهدافها يتوقف
على رضا المستفيدين من خدمات المعلومات ومدى تلبية هذه الخدمات
المقدمة لاحتياجاتهم، أما عن مهمة نجاح أخصائي المعلومات فهي تعني
مدى تفاهمه للمشاكل التي تواجه المستفيدين، اثناء محاولة في ترجمة

رغباتهم الى احتياجات وطلبات، وذلك بتوجيههم وإرشادهم ، وكل ذلك من أجل كسر الحواجز بين أخصائي المعلومات والمستفيد وخلق جمهور من المستفيدين يتقون بالخدمات المقدمة، وتزول بذلك الهواجس كفقدان جمهور المستفيدين، وهناك البعض من مرافق المعلومات في الدول المتقدمة تجري مثل هذه الدراسات بصورة دورية منتظمة بغرض أن تصبح قادرة على تحديد السلوك الذي يجب إتباعه مع كل صنف من هؤلاء المستفيدين فعلى سبيل المثال في حالة المكتبات الجامعية التي تخدم عدة فئات مثلا طلبة المرحلة الجامعية الأولى واحتياجاتهم المختلفة من واجبات وبحوث كذلك رغبات طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس ومتطلباتهم.

وكل ذلك بطبيعة الحال يعمل على خلق تأثير إيجابي سيدعم حتما عادات استعمال المكتبة من قبل المستفيدين. وغالبا تجري دراسات المستفيدين بغرض السماح للمستفيدين للتعبير عن آرائهم ومن أجل تفهم دوافع الاستخدام الفعلي والمحتمل لمرافق المعلومات واقتراح بعض التحسينات والتأكد من إشباع رغبات المستفيدين وتحرص معظم المرافق المعلوماتية على معرفة احتياجات المستفيدين واستطلاع آرائهم بغرض اشتراكهم في عملية الاختيار او بناء وتنمية المجموعات.

ويعد استطلاع آراء المستفيدين من بين أهم المناهج المتبعة عند تقييم خدمات المعلومات والتي عادة ما تبرز نتائج مثل هذا التقييم مجالات التطوير ومساراته، وتعتبر دراسات الإفادة من المعلومات الواجهة أو النافذة التي يطل منها علم المعلومات على آفاق العلوم الاجتماعية. على اعتبار أن إفادة البشر من المعلومات متنوعة بتنوع دوافع البشر بوجه عام ومرتبطة مباشرة بالأنشطة والأدوار الاجتماعية التي يؤديها المستفيد، فالحالة المعرفية للمستفيد تتعدل وتتغير أو تتعزز على أثر المعلومات الجديدة ومدى استيعابها. وعملية بث المعلومات عبارة عن عملية اجتماعية، فالفهم الأفضل لسلوك المستفيدين سيؤدي بأخصائي المعلومات الى تصميم برامج أكثر إفادة في مجال تدريب وتعليم المستفيدين كيفية الوصول الى احتياجاتهم بأسرع وقت وأقل جهد

ثالثا طرق دراسة المستفيدين ومنهجيات تحقيق الإفادة:

إن منهجيات وطرق دراسات الإفادة والمستفيدين عديدة ومتنوعة وجميعها تهدف بالدرجة الأولى الى معرفة احتياجات المستفيدين ومدى رضائهم عن الخدمات ومدى إمكانية تحسينها وتطويرها لصالح خدمة المستفيدين، وأن طرق التعريف بمرافق المعلومات والدعاية " التسويق " للخدمات والتسهيلات تؤدي حتما في نهاية الأمر الى

تنشيط الاستعمال وارتفاع معدلات التردد على مرافق المعلومات فاستطلاع آراء المستفيدين ومعرفة ميولهم واتجاهاتهم له جدواه وأهدافه، لان رضاء المستفيدين يعتبر من أهم أهداف مرافق المعلومات التي تسعى من أجلها.

لذلك يتضح أهمية وضرورة إجراء دراسات منتظمة من وقت الى آخر وتكون النتائج المتحصل عليها قاعدة لتصميم مراكز او مرافق لتقديم خدمات المعلومات، وهذه الخدمات ينبغي أن تكون متفقة مع رغبات ومتطلبات المستفيدين الكامنة والمفصح عنها الأمر الذي قد يزيد من تنوع هذه الحاجات وتعددتها والذي بدوره قد يزيد من نشاط الخدمات مما يؤدي الى زيادة تحقيق الرضاء من قبل المستفيد ولذلك يفترض أن تكون هذه الدراسات قائمة على أسس علمية سليمة.

وهناك العديد من الطرق المتبعة لدراسة الإفادة والمستفيدين، فيمكن مثلا معرفة الإفادة عن طريق التحليل البيليوغرافي الذي يساعد في أداء تقديم خدمات المعلومات بفاعلية فمن خلال تحليل قوائم المصادر والمراجع المستخدمة من قبل المستفيدين في كتاباتهم وأبحاثهم يمكن التعرف على احتياجات ورغبات المستفيدين، ويعتبر ترتيب أوعية المعلومات وفقا لمدى الاستشهاد المرجعي بموادها ومدى الإقبال عليها من جانب المستفيدين يعتبر أساسا موضوعيا لقياس مدى إقبال المستفيدين عليها ومدى الإفادة

منها إذ تعد الاستشهادات المرجعية دليلا كافيا على الإفادة من الإنتاج الفكري، أيضا يمكن دراسة الإفادة عن طريق تحليل سجلات الإعارة وتحليل الأسئلة المرجعية.

وتعد من بين أهم المنهجيات المتبعة لمعرفة رضاء المستفيدين معرفة نسب زيادة تردد المستفيدين على استعمال أوعية المعلومات ، حيث يلاحظ ان ارتفاع نسبة تردد المستفيدين يعني أن المرفق المعلوماتي يقدم خدمات ناجحة، وعندما تتناقص نسبة المستفيدين المترددين، فإن ذلك يعتبر بمثابة إنذار لذاك المرفق وعندها الأمر يستدعي ضرورة تكثيف جهود القائمين على العمل لمعرفة سبب ذلك التناقص وإنقاذ المرفق من خطر وشيك. كما يمكن معرفة رضاء المستفيدين عن طريق قسم المراجع والإرشاد المرجعي ،اذ يعتبر هذا القسم العصب المحرك لأي مرفق معلوماتي فهو المكان الذي يلتقي فيه أخصائي المعلومات بالمستفيدين لمساعدتهم على البحث عما يحتاجون إليه ومن خلال الحوار المباشر والمستمر يتم التعرف على حاجاتهم ودرجة رضائهم، فهذا النوع له أهميته الخاصة لماله من مردود في تحقيق مهامه، فدراسة المستفيدين هي محور اهتمام خدمات المعلومات وهي الأساس في تخطيطها والضابط والموجه في تقييمها وتطويرها.

لذا لا يمكن قياس دوافع المستفيد لطلب المعلومات الا بسؤال المستفيد نفسه ولا يمكن اعتبار أحكام شخص آخر خلاف المستفيد نفسه على مدى صلاحية المعلومات هي نفس أحكام المستفيد، وبهذا كانت دراسات المستفيدين بطريقة مباشرة لاستطلاع آرائهم ومعرفة رضائهم عن الإفادة من خدمات المعلومات من أفضل طرق التقييم حيث يتطلب هذا الأسلوب دراستهم للحصول على استجاباتهم عن طريق المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو كليهما معا. ومن أهم مزايا هذا الأسلوب ارتباط الدراسة الوثيق باحتياجات المستفيدين ومن ثم أهداف المرفق المعلوماتي. اذ من خلال هذه المنهجية يمكن الكشف عن الاهتمامات والاتجاهات المتغيرة للمستفيدين.

ويوصي الخبراء في هذا المجال بإجراء دراسات الاستطلاع هذه بصورة منتظمة وبشكل دوري لتحديد ما اذا كانت الأهداف المرسومة قد تحققت، وكذلك للتأكد من إشباع رغبات المستفيدين، فالكشف عن القصور بخصوص الاستخدام والإفادة من المرفق المعلوماتي لا يؤتي ثماره الا بدراسة المستفيدين مباشرة واستطلاع آرائهم ومعرفة اتجاهاتهم واحتياجاتهم ورضائهم عن الخدمات المكتبية لان معظم الإجراءات الفنية المكتبية ترتبط ارتباطا مباشرا ووثيقا بالمستفيدين ومرفق المعلومات كمؤسسة صممت من

أجل خدمة المستخدمين، لذا يتطلب من المستخدمين معرفة احتياجاتهم ومتطلباتهم من أجل تأدية الخدمة الصحيحة لهم، ونلاحظ ان دراسات المستخدمين التي تجري قبل تصميم وإنشاء مرافق المعلومات بمثابة دراسات جدوى لمشروعات المعلومات.

بينما نجد الدراسات التي تتم على المستخدمين من أجهزة او مرافق قائمة فأنها تعد دراسات تقييمية تستهدف تحديد مدى فعاليتها في مقابلة احتياجات المستخدمين ، ولكن أفضل طرق التي يمكن إتباعها لدراسات المستخدمين وتساهم في الكشف عن الإفادة من عدمها ومن ثم تحديد الخطط المستقبلية للتطوير .هي دراسات المستخدمين مباشرة عن طريق الاستقصاء ومعرفة آرائهم ومعرفة مستوى رضائهم، وهي أفضل بكثير من الدراسات التي تتم عن طريق سجلات الإعارة أو تتبع حركة أوعية المعلومات ، لأنه في أحيان كثيرة نجد العديد منها تعار ولكنها لا تحقق الإفادة المطلوبة أو التي يطمح إليها المستخدم .

الفصل الرابع

قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه

واجهت المكتبات ومراكز المعلومات الكثير من التغيرات والتحديات بعد دخول التقنية الحديثة، مما أدى إلى زيادة تكاليف التشغيل للمرافق ومع قلة الموارد المالية زادت الأعباء على المكتبات فتجاوزت النفقات نمو الموارد ، فأصبحت الجهات والهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة. وانطلاقاً من ذلك قامت تلك الهيئات والمنظمات والجمعيات بإعداد الأساليب الفنية المتنوعة للمساعدة في القياس والتقييم، حيث أنهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.

فالقياس والتقييم يهدفان إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كماً وكيفاً، فالتطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم. فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم. ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعم وأشمل من القياس

فالقياس : MEASUREMENT تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، مستفيدون، تقنية

تقديرًا كميًا.

فالقياس في أضيق معنى له من التقييم هو " جمع معلومات كمية عن الموضوع المراد

قياسه."

هناك عدة عوامل تؤثر بالقياس من أهمها:

1- **طبيعة الأشياء المراد قياسها:** فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة

مباشرة في المكاتب ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية،

وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.

2- **كفاءة القائمين على القياس:** ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه

المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي

ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.

3- **أساليب القياس المستخدمة:** هل هي أساليب كمية أم نوعية.

فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق والأرقام.

مثل الإحصاءات المكتوبة أما الأساليب النوعية فتخضع للعوامل

الشخصية وهناك عدة متطلبات لإنجاح أداة القياس وهي كالاتي:

▪ دعم الإدارة.

▪ الفهم التام للأساسيات التي يقوم عليها المقياس.

▪ العناية والاهتمام بالتفاصيل، وإتباع الإجراءات المناسبة للقيام

بالقياس.

أنواع القياسات types of measurement

1- قياس رضا المستفيدين بشكل عام عن طريق إجابة المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استخدام المكتبة، ومدى رضاه بشكل عام من زيارة للمكتبة في هذا اليوم.

2- إتاحة المواد واستخدامها عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد خارج المكتبة ويتضمن الإعارة والتجديد والحجز وغيرها، والإعارة الداخلية، وإتاحة المواد عن طريق نسبة نجاح المستفيد في عملية البحث عن المواد المطلوبة أثناء زيارته للمكتبة، وأيضاً تأخر المواد المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة أو ليست موجودة على الرف تقاس هذه الطريق من خلال الوقت الذي ينتظره المستفيد في الحصول على المواد المطلوبة ويمكن قياسها من خلال حساب نسبة توفر المواد المطلوبة في خلال عدة أيام.

3- استخدام المكتبة وإمكانياتها وتشمل عدد مرتادي المكتبة (الحضور)، الاستخدام عن بعد ويتضمن عدد استخدامات المكتبة حينما لم يحضر المستفيد للمكتبة مثل توصيل الوثائق والدخول على فهارس المكتبة أو غيرها من قواعد البيانات المتوافرة عن طريق طرفيات خارج المكتبة أو

الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس لطلب المواد أو الخدمات، أو نسبة الوقت عن طريق حساب معدل الوقت الذي يكون فيه المكان مشغولاً، والإمكانات تتضمن مقاعد المستفيدين، المعامل، الأجهزة التي يستخدمها المستفيد مثل أجهزة التصوير، وأيضاً يشمل هذا المقياس متوسط عدد المستخدمين لمواقع الخدمات العامة مثل الإعارة والمراجع ومكتب المعلومات، وأيضاً استخدام المبنى ويمكن حسابه عن طريق متوسط عدد مرتادي المكتبة في وقت واحد.

4- خدمات المعلومات وتتضمن قياس الخدمة المرجعية والعمليات التي تتم مثل استخدام والتوصيات والتفسيرات التي تتم في هذا القسم من قبل المسئولين عن قسم المراجع، وقياس مدى الرضا عن الخدمة المرجعية، ورضا المستفيدين عن الأداء وكذلك عن مخرجات البحث، والرضا بشكل عام عن البحث عن طريق الاتصال المباشر.

ولا بد أن يتوفر في المقياس الجيد عدة معايير منها الصدق، والثبات، وأن يكون عملي

أو واقعي، وأن تكون مخرجات القياس نافعة أو صالحة وتزود متخذي القرار

بالمعلومات.

أما التقييم فيمكن تعريفه بأنه " عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط، وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام "

فالتقييم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة وينبغي أن تتم عملية التقييم في وجود أهداف محددة، والتقييم قد يكون باهظ التكلفة إذا افتقر إلى تحديد أهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل، فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء به.

الفرق بين القياس والتقييم:

يرتبط القياس والتقييم في أن القياس يعتبر من الوسائل التي يستخدمها التقييم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة والتي يكون على أساسها التقييم وإصدار الأحكام. فالقياس يقف عند إمدادنا بالبيانات، بينما التقييم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناءً على البيانات التي يمدنا بها القياس. ويستخدم كل من القياس والتقييم في

تحديد فاعلية الخدمة . EFFECTIVENESS

إذ يهتم القياس بتحديد التغيرات التي تطرأ على الخدمة المكتبية من خلال المعلومات التي يقدمها لدراسة الظاهرة، أما التقييم فمن شأنه أنه يهتم بتحديد قيمة هذه التغيرات أو النتائج التي تحققت. فالقياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض عند دراسة ظاهرة ما.

وقد لاحظ أن طلب التقييم المستمر للخدمات المكتبية أمر له ما يبرره. وأن التقييم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الإنجاز الذي تتم به الخدمة حالياً. حيث أن معظم المكتبات تستخدم بيانات التقييم لمقارنة خدماتها ومواردها بخدمات وموارد مكتبات متشابهة لها في الحجم والنوع.

فالتقييم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة.

ويرى الوردى والمالكي (2002م) في كتابه المعنون بـ "مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية" أن تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين منها، أي دراسة إمكانية الخدمات على تلبية طلبات و احتياجات المستفيدين. ويرى أن المستفيدين من مؤسسات المعلومات

يقومون بتقييم خدمات المعلومات بوعي منهم أو دون وعي بناءً على التكلفة والزمن ومدى جودة الخدمة المقدمة.

أهداف تقييم الخدمات المكتبية

الهدف من أي خدمة مكتبية هو خدمة المستفيدين أو رواد المكتبة، وحتى يتحقق الهدف النهائي من عملية التقييم هو رضا المستفيدين. ويتوقف نجاح هذه الخدمة هو تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض تقييم الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات بالآتي:

1- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.

2- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

3- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.

4- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.

5- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.

6- تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بعم تقديم الخدمة المكتبية.

7- التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.

ونجد أن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعة للخدمات المكتبية، ومن ثم يتحقق الهدف النهائي للمكتبة هو خدمة الرواد.

طرق التقييم

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقييم ولقياس الخدمات المكتبية المقدمة، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول

المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتي:

1- المقابلة الشخصية (INTERVIEW) مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين

للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.

2- الملاحظة (observation) حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية

الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الاستبيان. وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.

3- الاستبيانات (questionnaires) وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس

مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بالمكتبة بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات فغي مقابلة احتياجات المستفيدين من المعلومات.

4- المنهج الإحصائي (Statistical methods) يعد من وسائل التقييم

المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة، وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة

بظاهرة معينة وهي تسهم في صنع التعميمات العلمية من البيانات، ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.

5- دراسة الحالة (case studies) ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة

معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان. ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت. (السريع، وآخرون، 2002م).

6- المعايير الموحدة (standard) هي " عبارة عن مجموعة من القواعد

والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجبة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية ، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات.

وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين في عملية التقويم وكذلك الذين لا يعملون في التقويم فالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة،

و تكون دقيقة وقابلة للقياس، وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، واختيار الأهداف في ضوء فهم جمهور المستفيدين، والمرونة الكاملة، وأيضاً المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة.

فالمعايير عبارة عن أداة قياس لكل من الأداء والخدمة، بهدف تقويم هذه العمليات وإصدار الأحكام عليها لتطويرها والارتقاء بها وهي أداة قابلة للقياس، فبالتالي تيسر إجراء التقويم، فعندما تطبق هذه المواصفات على مجال المكتبات فإن مصطلح المواصفات المعيارية يشير إلى مجموعة من الإرشادات أو الممارسات الموصى بها والتي قامت بإعدادها مجموعة من الخبراء والتي تعمل على تطويرها تحت مظلة إحدى الجمعيات أو المؤسسات المهنية سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي.

وهناك نوعين من المواصفات المعيارية وهي:

1- مواصفات فنية technical standards

مثل تقنيات الفهرسة ، وقواعد الأنجلو الأمريكية AACR2، ومواصفات مارك MARC تمثيل البيانات الببليوجرافية في شكل مقروء ألياً، وهذا النوع من المواصفات ليس ملزم فقد تقوم المكتبة بإعداد مواصفة خاصة بها، أو تقوم بتبني تقنين معين تعده إحدى المؤسسات أو الهيئات المعترف بها.

2- مواصفات معيارية لـــــــالأداء

PERFORMANCE STANDARDS

وهذه تتعلق بكيف أو كم الخدمات المقدمة. واستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل أو إنشاء خدمات جديدة للمستخدمين. فقد قامت جمعية المكتبات الجامعية والبحثية acrl بإصدار مجموعة مواصفات معيارية متخصصة مثل مواصفات التأهيل (التعليم الببليوجرافي) وأخرى خاصة بأخلاقيات المهنة فيما يتعلق بالكتب النادرة والمخطوطات ومواصفات خاصة لسرقة المواد المكتبية.

ومن أمثلة المعايير في مجال المكتبات والمعلومات معايير جمعية المكتبات الأمريكية ALA التي أصدرت العديد من الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الجامعية ومن هذه الأدلة

Academic Library PERFORMANCE Measuring وفي

عام 1994م أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التحويل المشترك دليلاً بعنوان:

the effective academic library: a framework for

Evaluating the Performance Of UK Academic libraries

أما على المستوى الدولي، فقد أصدرت (اليونسكو)(unesco) في عام 1989م وثيقة لقياس جودة المكتبات العامة، وبعد ذلك أصدر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها IFLA دليلاً أو وثيقة لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.

معايير التقييم:

أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعر المستفيد أنه مقبول بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى

أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات حيث أن خدمات المعلومات لا تكتفي فقط بالبيانات الببليوجرافية بل لا بد من توفير الوثيقة كاملة.

وهناك مقياسان نوعيان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

1- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً؟

2- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر فمن الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر وأيضاً استخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات.

هناك عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات

وهي:

1- **الرفض**: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة

بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع

والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

2- **الانتقائية**: وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها

صلة بالموضوع.

3- **النوعية والشمولية**: وهي نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة

بالموضوع إلى مجموع الوثائق.

4- **نسبة التغطية**: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع

والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

5- **الحدثة**: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف

عليها.

6- **الوقت المطلوب للإجابة**: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول

على الإجابة ، وهذا يعد مؤشر هام فكلما كان الوقت قصيراً دل ذلك

على كفاءة الاسترجاع.

7- **الجهـد الـذي يبذلـه الـمستفيد** أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه

دون وسيط.

وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم

خدمات المعلومات هي:

1- **الاستدعاء:** هو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق

المتصلة بموضوع معين.

2- **التحقيق (الدقة):** وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة.

فالاستدعاء والتحقق (الدقة) من أكثر المعايير استخداماً في تقييم خدمات

المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات.

3- **جهـد الـمستفيد:** يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على

أساس ما ينفقه المستفيد من وقت أثناء عملية البحث، أما البحث

المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض

حول الطلب مع النظام وأيضاً مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق

المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق. من

خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من

الأنظمة

4- زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث، أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفذ في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياساً لجهد المستفيد.

مستويات التقييم:

هناك ثلاثة مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي:

المستوى الأول: تقييم الفعالية effectiveness

يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين وفاءها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها. ويشمل هذا النوع:

أ- معايير التكلفة وهي:

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفذ في تعلم كيفية الإفادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفذ في الإفادة الفعلية، الجهد المستنفذ في استرجاع الوثائق، شكل المخرجات.

ب- معايير الوقت:

1- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوجرافية.

2- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.

3- اعتبارات زمنية أخرى، كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر.

ج- اعتبارات الجودة أو (النوعية) :

1- تغطية مرصد البيانات.

2- اكتمال المخرجات (الاستدعاء).

3- صلاحية المخرجات (التحقيق).

4- جودة المخرجات.

5- اكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني: تقييم فاعلية التكلفة cost- effectiveness

ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة، إذاً يعني بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية

النظام من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه. مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم التكلفة) في تحقيق أهداف المكتبة.

ويشمل هذا المستوى:

- 1- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوجرافية متصلة بالموضوع تم استرجاعها.
- 2- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوجرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم استرجاعها.
- 3- تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم استرجاعها.

من الممكن الارتفاع بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:

- 1- المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى.
- 2- الاحتفاظ بالتكاليف ثابتة مع الارتفاع بمستوى الأداء.

المستوى الثالث: تقويم العائد Benefit

التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين. (أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة).

المستوى الرابع :عائد التكلفة cost – benefit

يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.

الخطوات الرئيسية للتقييم:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقييم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف، وتشمل إجراءات التقييم الخطوات الآتية:

1- **تحديد مجال التقييم:** وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من

الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقييم الإجابة عليها، وهذه الأسئلة

هي:

أ- ما هو المستوى العام لأداء النظام؟(يعني الكفاءة بوجه عام).

ب- ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟

ت- التكتيف، ولغته، والبحث، والمدخلات، والمخرجات.

2- **وضع برامج التقييم:** تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل

تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي طرحت في تحديد

مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة

للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.

3- **تنفيذ التقييم:** وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات ، وهذه الخطوة تستغرق أطول وقت ممكن.

4- **تحليل النتائج وتفسيرها:** وفي هذه الخطوة يقوم المسئول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل. والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسئول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء الخدمات.

5- **تعديل الخدمات:** وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناءً على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.

وبما أن القياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض فهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، ويهدفان إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات

المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كماً وكيفاً، فما الذي يجب على متخذ القرار عمله في ظل غياب أدوات القياس والتقييم؟؟

أن عملية اتخاذ القرارات هي اختيار أحد بدائل العمل لتحقيق الهدف، فمتخذ القرار سواء كان (هيئة مسئولة عن إدارة المكتبة ، أو فرد) فإن عليه أن يتبع خطوات الأسلوب العلمي في عملية اتخاذ القرار المناسب والتي تبدأ (بتحديد المشكلة، تجميع المعلومات حول المشكلة، وتقييم البدائل والمفاضلة بينها، واختيار البديل المناسب، وتنفيذ البديل (القرار) الذي تم اختياره، ومتابعة تنفيذ البديل الذي تم اختياره وتقييم فاعليته) وفي حالة تعذر استخدام الأسلوب العلمي يلجأ متخذ القرار لاختيار الأسلوب التقليدي والذي يفضله بعض المديرين في المكتبات ومراكز المعلومات لأنه يعتمد على الخبرة الشخصية والمستوى التعليمي واتجاهاته وانتماءاته وفلسفته والتقدير الشخصي لمتخذ القرار، فكثير من القرارات تتخذ وفقاً لهذا الأسلوب على أساس التجربة والخطأ، وتكون كل تجربة رصيذاً لمتخذ القرار يبني عليه في اتخاذ قراراته مستقبلاً. فمن المعلوم أن شخصية متخذ القرار تعد من أهم العوامل التي تؤثر على درجة استجابته للمواقف التي تتصف بعدم التأكد. فقد يتمتع متخذ القرار بشخصية قوية قادرة على مواجهة المشكلات والتصدي لها بغرض حلها، وفي الوقت ذاته هناك نوع آخر من الأفراد

الذين لا يحبون مواجهة المشكلات وخاصة ذات الحلول الصعبة وغالبا ما يتهربون منها، مما يؤدي إلى حدوث أزمات. ومن مواطن الضعف في هذا الأسلوب أنه لا يتم فحص كل البدائل الممكنة لذلك ، وأيضاً عدم مراعاته للظروف المتغيرة المحيطة باتخاذ القرار.

مراجع

- تمرار، أحمد علي (1408هـ). القياس والتقويم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة. 15(3)، ص 119-157.
- السريع، سريع محمد و خالد الجبري و فهد الفريح (2002م). خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها (بحث ميداني). الرياض: معهد الإدارة العامة.
- سلامة، عبد الحافظ محمد (1418هـ). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. ط2. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- لانكستر، ولفرد (1978م). نظم استرجاع المعلومات. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- لانكستر، ف. و، أ.ج. وورنر (1418هـ). أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). الرياض: مكتبة الملك فهد

الوطني _____ة.

- لانكستر، ولفرد.ف.، شارون ل. بيكر (2000م). خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها. ترجمة حسني الشيمي وجمال الدين الفرماوى. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.
- الوردى، زكي حسين و مجبل لازم المالكى (2002م). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

- بيتر بروفي ؛ سليمان العقلا . قياس أداء المكتبة : المبادئ والأساليب.. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2008.

- بيلنج وانج ؛ حشمت قاسم . "مناهج البحث وطرائقه في دراسة سلوك المستفيدين من المعلومات".- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج 11 ، ع1 ، يناير 2006.

حشمت محمد علي قاسم. دراسات الإفادة من المعلومات
طبيعتها ومناهجها. مكتبة الإدارة، مج11، ع3، (يونيو 1984،
ص 54).

- حافظي زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات،

[3-http://www.cybrariansinfo/journal/no1b/edu.h](http://www.cybrariansinfo/journal/no1b/edu.h)

t, 15/1/2011

- حنان الصادق بيزان. تصنيفات موضوعية لدراسات
المستفيدين من
المعلومات، <http://knoll.google.com/k/>، 2010/1/7م.

- أحمد بدر. دراسات المستفيدين من المكتبات .. مجلة
المكتبات والمعلومات العربية، س6، ع1 (يناير، 1986)، ص
5.

- يونس أحمد الخاروف. صعوبات استخدام الطلبة للمكتبات
الجامعية العربية: مراجعة وعرض للدراسات المنشورة وغير

المنشورة. عالم الكتب؛ مج12، ع4، (أكتوبر، 1991)، ص
54.

- عبدالعزيز عبيد. المستفيدون من خدمات التوثيق والمعلومات
... بحث مقدم لاجتماع خبراء ومسئولي مراكز التوثيق في
الوطن العربي. الرياض 5-10/11/1983م، تونس: إدارة
التوثيق والمعلومات بالمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،
ص 49.

- ناهد حمدي أحمد. إستراتيجية دراسة المستفيد من
الأرشيف. الاتجاهات الحديثة .. ع16 (2001)، ص 129.

- دييوتر، انتوني. علم المعلومات والتكامل المعرفي/ انتوني
دييور، استرهورن، سكوت كرونيتونر؛ تعريب أحمد أنور بدر،
محمد فتحي عبدالهادي. - القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر،
1998 .. ص 26.

- لانكستر، ف. و. نظم استرجاع المعلومات/ تأليف ف.
ولانكستر؛ ترجمة حشمت قاسم .. القاهرة: مكتبة غريب، 1979
.. ص 427.

- سوسن طه ضليمي. مراجعة الإنتاج الفكري في مجال
دراسات الاستخدام والمستفيدين من مجلة الملك فهد مج4، ع1
(أكتوبر 1998) نقلاً عن

4-Menzel. Information needs and uses,
Annual Review of Information science
and technology No. 3 (1966). Pp 52.

- إستراتيجية التوثيق والمعلومات وخطط العمل المستقبلية/
المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق .. تونس:
المنظمة ...، 1998 .. ص 8.

- غادة عبدالمنعم موسى. دراسات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العامة، 2001. ص 153.

Chowdhury G. G. Introduction to (24)
Modern ,, op-cit.- p 187

- حشمت قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتب غريب، 1984. ص 378-379.

- الوري، راو. التحليل الموضوعي في فهرس البحث المباشر/ تأليف راو الوري، الاسدير/كمب، جون ج. بول؛ ترجمة عبدالوهاب أبو النور. القاهرة: عالم الكتب، 1998. ص 322.

- زين الدين عبدالهادي. تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات .. /زين الدين عبدالهادي، إجلال بهجت، الاتجاهات الحديثة، ع1 (1994)، 102.

- عبد الحافظ محمد سلامة. خدمات المعلومات وتتمية
المقتنيات المكتبية. - عمان: دار الفكر للطباعة، 1997. - ص
34.

- الاحتياج _____ ات
والدوافع - <http://www.maissar4t.com/moz.htm,pt>

- فورد، جيفري. استخدام المكتبات: عرض للأساليب المتبعة
.../تأليف جيفري فورد؛ ترجمة محمد خلف الميموني. -
الرياض: مكتبة الملك فهد، 1992. ص 53-58.

-باتينس سيموند ، سيد سعد عندليب ؛ ترجمة حمد بن ابراهيم
العران. أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على
استخدام المكتبات الأكاديمية. - journal Cybrarians . -
ع3، 2004. - تاريخ الاطلاع

2008-8-12: متاح على

:

<http://journal.cybrarians.info/index.php?option=co>

Itemid=11&id=34&view=category&m_sectionex

- زكي حسين الوردى ومجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات
وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة
الوراق، 2002.

-حنان الصادق بيزان. اتجاهات المستخدمين من المكتبات
الجامعية : دراسة ميدانية .- إشراف ابوبكر الهوش .- جامعة
الفتاح : كلية العلوم الاجتماعية ، 1996 . (رسالة ماجستير).

- حسن محمد عبد الشافي. المعلومات التربوية: طبيعتها ومصادرها
وخدماتها ومجالات الإفادة منها.. ط2.. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،
1993.

- Devarajan G (1989).users approach in information
in libraries ESS New Delhi.
- Devarajan G (1995).library and information, user
and user studies. Becin book, New Delhi.
- Mews H. (1972). Reader instruction in college and

- university: introductory handbook, bingley, London.
- Misra VN, Phadka DN (1988). User education program at different levels in academic libraries. In: saryanarayana NR Ed. User education in academic libraries, ESS ESS publications, New Delhi.p.9.
 - Pandy SKS (1992). Library and society, ESS New Delhi.
 - Ravi KB (2006). User education in libraries, Dr. kallaperumal, library and information science.