

بسم الله الرحمن الرحيم

## خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية

أ.د. فاتن سعيد بامفلح

أستاذ عام المعلومات

جامعة الملك عبدالعزيز

تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستخدمين، ومن أجل ذلك تسخر ميزانياتها لتنمية مقتنياتها وتنظيمها وتوظيف أخصائي المعلومات المؤهلين للقيام بدورهم تجاة إتاحة المعلومات ، وهذه الإتاحة تكون عبر خدمات المعلومات المختلفة التي تقدمها المكتبات للمستخدمين لتلبية احتياجاتهم من المعلومات. وبدون تلك الخدمات لا يعود هناك ما يبرر النفقات التي تصرف على المجموعات وتنظيمها أو على المباني أو الموظفين أو التجهيزات ...

وتهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة والإعلام السعودية، وقياس مدى مطابقة تلك الخدمات لما نص عليه بيان المبادئ الصادر عن منظمة اليونسكو حول المكتبات العامة.

وللتعرف على هذا الجانب قامت الباحثة بإعداد استبانة (ملحق ١) تم توزيعها عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس على عينة عشوائية ممثلة للفئات أ و ب و ج من المكتبات وفقاً لتصنيف وزارة الثقافة والإعلام، وتقدر بنسبة ٢٠% من المكتبات العامة التابعة للوزارة ، وقد تم الرد على ٨٧ % منها وتمثل ١٤ مكتبة. وفيما يأتي نوضح أبرز النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل تلك الاستبانة.

### خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات:

حاولت الباحثة من خلال الاستبانة الموجهة إلى المكتبات العامة التعرف على خدمات المعلومات المقدمة في كل مكتبة من المكتبات، وجاءت النتائج كما هو موضح في جدول (١).

الخدمة	عدد المكتبات	النسبة %
الاطلاع الداخلي	١٤	١٠٠
الإعارة	١٤	١٠٠

٥٧	٨	الإنترنت
٧٨.٥	١١	الخدمة المرجعية
٣٥.٧	٥	قواعد البيانات الإلكترونية
٧٨.٥	١١	التصوير
٥٠	٧	المحاضرات والندوات
٢٨.٥	٤	معارض الكتب
٦٤	٩	الإرشاد والتوجيه
٥٧	٨	الإحاطة الجارية
١٤	٢	الخدمة المرجعية الرقمية
١٤	٢	أخرى

#### جدول (١)

خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات

ويتبين من جدول (١) الآتي:

١. إن جميع المكتبات العامة تقدم للمستخدمين خدمتي الاطلاع الداخلي والإعارة كخدمات أساسية تتيح الاستفادة من مصادر المعلومات داخل المكتبة أو خارجها.
٢. هناك خدمات رئيسة يقتصر تقديمها على نسبة من المكتبات العامة دون غيرها على الرغم من أهميتها، ومن ذلك على سبيل المثال : الخدمة المرجعية التي تقدم في ٧٨.٥% من المكتبات فقط، وخدمات الإرشاد والتوجيه التي تقدم في ٦٤% من المكتبات فقط، إضافة إلى خدمة الاستنساخ (التصوير) التي تقدم في ٧٨.٥% من المكتبات فقط، وخدمات الإحاطة الجارية التي يقتصر تقديمها على ٥٧% من المكتبات.

والواقع أنه ينبغي أن تتوفر هذه الخدمات في جميع المكتبات دون استثناء؛ فلا يمكن لمكتبة عامة تقدم خدماتها لمختلف فئات المجتمع على اختلاف مستوياته الاجتماعية والتعليمية والعمرية، ألا تقدم خدمات إرشاد وتوجيه تعرف المستخدمين بالمكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها ومصادر المعلومات المتاحة فيها، سواء كان ذلك بصورة فردية أم جماعية، ولا يمكن لمكتبة عامة ألا تقدم خدمة مرجعية للمستخدمين ترد من خلالها على استفساراتهم سواء التي تتطلب الحصول على معلومة محددة، أم الإحالة إلى مصادر معلومات معينة ترد على استفساراتهم، أم عن طريق تزويدهم بقائمة ببلوجرافية بمصادر المعلومات التي تلبى احتياجاتهم من المعلومات. ولا يمكن تصور مكتبة عامة

بدون خدمة تصوير نتيج للمستفيدين استنساخ المواد التي يحتاجون إليها وفقاً للحدود التي تسمح بها قوانين حماية حقوق المؤلف.

٣. هناك قصور في تقديم خدمات المعلومات التي تعتمد على مصادر المعلومات الالكترونية وشبكة الإنترنت، حيث تبين من جدول (١) أن خدمات قواعد البيانات الالكترونية لا تتوافر سوى في ٣٥.٧% من المكتبات، أما خدمة الإنترنت فغير متاحة سوى في ٥٧% من المكتبات. وهذه يعني أن نسبة كبيرة من المكتبات العامة تعيش في معزل عن التطورات الحديثة في التقنية وتوظيفها لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، وهو أمر غير منطقي وغير مقبول في العصر الذي تسعى في الدولة نحو مجتمع المعلومات، وتحاول تقليص حجم الفجوة المعلوماتية سواء على المستوى الوطني بين أفراد المجتمع في مناطق المختلفة، أم خارجياً بين الدولة وكافة شعوب العالم. ففي هذا الوقت الذي أصبح العالم يوظف فيه التقنيات المختلفة ومن بينها الهواتف الجواله للاتصال بشبكة الانترنت والاستفادة من مصادر وخدمات المعلومات المتاحة فيها، لم يعد من المقبول أن تقدم أي مكتبة خدمات معلومات في معزل عن التقنية الحديثة بما تشمله من وسائط تخزين معلومات، ونظم اتصالات وشبكات.

٤. على الرغم من دور الأنشطة والفعاليات الثقافية في تحقيق أهداف المكتبات العامة؛ وبالتالي أهمية تقديم تلك البرامج فيها، إلا أن نسبة محدودة من المكتبات العامة في المملكة تهتم بذلك، حيث تبين أن نسبة المكتبات التي تنظم محاضرات وندوات لا يتجاوز ٥٠%، في حين أن نسبة تنظيم معارض كتب تقتصر على ٢٨.٥%. والواقع أن عدد من القائمين على المكتبات العامة في السعودية أكدوا على عدم توافر مخصصات مالية للمكتبات تسمح لها بتفعيل هذا الجانب الذي يعد من الجوانب الهامة والرئيسة لتحقيق التواصل المستمر بين المكتبة وأفراد المجتمع، ولتعزيز دور المكتبة الثقافي والاجتماعي، واستقطاب عدد أكبر من المستفيدين إليها.

٥. إن بعض المفاهيم لم تكن واضحة بالنسبة لبعض أخصائيي المعلومات في المكتبات؛ حيث أشار المختصين في ١٤% من المكتبات إلى توافر الخدمة المرجعية الرقمية في مكتباتهم، على الرغم من أن تلك المكتبات لا تتوافر لها مواقع أو صفحات على الويب أصلاً، مما ينفي إمكانية تقديم هذه الخدمة في تلك المكتبات. ويعد مؤشراً على عدم وضوح الرؤية بالنسبة لبعض الأخصائيين فيما يتعلق ببعض الخدمات الحديثة التي تقدم في المكتبات ودلالاتها.

٦. تقدم ١٤% من المكتبات خدمات أخرى تمثلت في المسابقات الثقافية، واستقبال زيارات من المدارس للمكتبة.

### برامج الوعي المعلوماتي:

في محاولة للتعرف على دور المكتبات في نشر الوعي المعلوماتي بين أفراد المجتمع من خلال تقديم خدمات تدريب للمستفيدين، تبين أن ٦٤% من المكتبات تقدم برامج تدريب في مقابل ٣٦% لا تقدم ذلك.

وقد تركزت كثير من برامج التدريب حول استخدام الفهرس الآلي وذلك بنسبة ٥٠% في حين كان تقديم برامج تدريب في عدد من الموضوعات بنسبة ١٤% لكل منها وتتمثل في موضوعات: تطبيقات الشبكات، ومصادر المعلومات واستخداماتها، وتقييم المعلومات. ويذكر أن بعض المكتبات تقدم دورات تدريبية في الخط العربي والفن التشكيلي والإعلام والعلاقات العامة.

وتجدر الإشارة إلى أن تقديم خدمات المعلومات بفعالية ونجاح يعتمد عناصر مادية وبشرية عدة تتكامل مع بعضها البعض، ولعل أبرزها الآتي:

١. مصادر معلومات جيدة ومتنوعة تتفق مع احتياجات المستفيدين.
٢. تنظيم المعلومات على نحو يسمح بالتعرف عليها، ويتيح الوصول إليها عند الحاجة من خلال نظم استرجاع ملائمة من فهارس وكشافات.
٣. أخصائيي معلومات أكفاء ومؤهلين للعمل على تنظيم المعلومات وإتاحتها للمستفيدين.
٤. بيئة ملائمة لتقديم الخدمات تتمثل في المبنى والقاعات وواجهات المستخدم للنظم الإلكترونية.
٥. فترات كافية لتقديم الخدمات للمستفيدين.
٦. ميزانية كافية لتعزيز المجموعات وتقديم الخدمات<sup>١</sup>.

ولإيضاح مدى توافر تلك العناصر في المكتبات العامة، نرصد في جدول رقم (٢) معلومات عامة حول المكتبات مجال الدراسة :

<sup>١</sup> بامفلح، فاطن سعيد . خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٩ .- ص٢٨

عدد الموظفين		متوسط عدد المستفيدين في عامي ١٤٣٠هـ و ١٤٣١هـ	عدد المجموعات حتى عام ١٤٣١هـ	المساحة بالمتر المربع	المكتبة
رجال	نساء				
—	٤	٢٢١٥٠	١٦٠٠٠	٨٠٠	المكتبة العامة بمحافظة عفيف
—	٨	٤١٧	١٥٦٠٩	٤٣٨	المكتبة العامة بالقريات
—	٧	٣٦٠٤	٣٢٤٨٠	٦١٦١	المكتبة العامة بالخبر
—	٢٢	٨٠٠	٤٠٠٠٠	٥٤٠٠	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة
—	١١	٤٩٠٠	٤٣٠٠٠	٦١٠٠	المكتبة العامة بالمجمعة
—	١٢	٣٥٠٠	٦٠٠٠٠	٢١٠٠	المكتبة العامة بأبها
—	٩	٢٧٦٧	١٩٠٠٠	١٣٦٣	المكتبة العامة بالبدايع
—	٢	١٠٠٠	لم تحدد	٨٣١	المكتبة العامة بحوطة سدير
—	٣	٧٧٥	لم تحدد	١٢٠٠	مكتبة ثادق العامة
—	٢	١٠٣٥	٨١٢٢	٣٩٠	المكتبة العامة بظهران الجنوب
—	١١	كانت مغلقة	٣٦٢٠٠	١٣٥٠	المكتبة العامة بالمدينة المنورة
—	١٤	١٢٧٠٠	٢٦٠١٨	٦٩٥٧	المكتبة العامة بالقطيع
—	٣	٢٩٠	٩٠٠٠	٨٢٤	المكتبة العامة بمحافظة ضباء
٣	١٠	٣١٥٠	٦٠٠٠٠	١٠٠٠٠	المكتبة العامة بنبوك

#### جدول (٢)

معلومات عامة حول المكتبات

ويتضح من جدول (٢) الآتي:

١. تتفاوت أعداد الموظفين الذين يتولون العمل في المكتبات العامة؛ ففي حين لا يتجاوز العدد موظف واحد في بعض المكتبات مثل المكتبة العامة بظهران الجنوب، التي يتولى فيها العمل موظف واحد فقط يقوم بمختلف الأعمال الفنية والإدارية وتقديم الخدمات، إلى جانب موظف آخر يعمل على حراسة المكتبة، نجد أن عدد الموظفين

- في المكتبة العامة بالقطيف يصل إلى ١٤ موظف، في حين يتجاوز ذلك في المكتبة العامة في العاصمة المقدسة ليصل العدد إلى ٢٢ موظف.
٢. لا تراعى النواحي المعيارية في تحديد أعداد الموظفين نسبة إلى أعداد المستفيدين، والمجموعات، ومساحات المكتبات. وعلى الرغم من أن المجال لا يسمح في هذه الورقة بتطبيق المعايير على هذا الجانب، إلا أن إلقاء نظرة على جدول (٢) توضح أن المكتبة العامة في العاصمة المقدسة يعمل فيها ٢٢ موظف؛ في حين أن متوسط عدد المستفيدين منها لا يتجاوز ٨٠٠ مستفيد في السنة، وعدد مجموعاتها تقريباً ٤٠٠٠٠ ، في حين أن مساحتها تصل إلى ٥٤٠٠ م<sup>٢</sup> ، وفي المقابل فإن المكتبة العامة بالخبر يقدر متوسط عدد المستفيدين فيها بـ ٣٦٠٤ ، وعدد مجموعاتها يصل إلى ٣٢٤٨٠ ، وتبلغ مساحتها ٦١٦١ م<sup>٢</sup> ، وعدد موظفيها لا يتجاوز ٧ موظفين أي ما يعادل ٣٢% من عدد موظفي مكتبة العاصمة المقدسة الأقل من حيث المساحة وعدد المستفيدين.
٣. تختلف مؤهلات موظفي المكتبات العامة وتخصصاتهم، حيث نجد أن ٧٥% من المكتبات لا يعمل فيها أي متخصصين في مجال المكتبات ، أو أي من حملة الدرجات العلمية العليا كالبيكالوريوس؛ فإن بعض المكتبات، مثل مكتبة العاصمة المقدسة يصل عدد حملة شهادة البكالوريوس فيها إلى ١٩ أي ما يعادل ٨٦% من موظفيها، ومن بينهم ٧٤% متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات .
٤. إن ٧% فقط من المكتبات يعمل فيها موظفون متخصصون في مجال الحاسب الآلي، وهم من حملة شهادة الدبلوم المتوسط، وتبلغ نسبتهم ٢٢% من إجمالي الموظفين.
٥. إن مساحات بعض المكتبات العامة صغيرة جداً ولا تسمح بتقديم الخدمات بشكل ملائم للمستفيدين، حيث لا تتيح تخصيص أماكن كافية للمستفيدين أو قاعات لتقديم الخدمات والفعاليات فضلاً عن المجموعات، ومن الملاحظ من جدول (٢) إن مساحات بعض المكتبات لا يتجاوز ٣٩٠ م<sup>٢</sup> ، أو ٤٣٨.٥ م<sup>٢</sup> ، وهناك عدد من المكتبات تتراوح مساحتها ما بين ٨٠٠ - ٨٣١ م<sup>٢</sup> .
- ويذكر أن ٣٦% من المكتبات العامة يعتقد القائمون عليها أن مساحتها لا تكفي لاستيعاب المجموعات في مقابل ٥٧% من المكتبات يرى القائمون عليها كفايتها و ٧% لم تتلقى الباحثة أي إجابة منها على الاستفسار بشأن كفاية المساحة من وجهة نظرهم.
٦. على الرغم من أن نسبة ١٤% من المكتبات تقدم خدمات معلومات للمرأة ، إلا أن نسبة ٧% فقط من المكتبات يعمل فيها سيدات، وذلك بنسبة ٢٣% من إجمالي عدد الموظفين.

٧. أن ٣٦% من المكتبات لا تقدم برامج تدريب لتطوير موظفيها، وتعريفهم بآخر المستجدات والتطبيقات والممارسات في مجال تخصصهم، وذلك على الرغم من أهمية برامج التعليم المستمر لكل من المختصين في مجال المكتبات والمعلومات، أو للعاملين من غير المختصين، الذين تتضاعف الحاجة إلى تطويرهم وتدريبهم لفهم طبيعة العمل في المكتبات، الأمر الذي يمكنهم من تقديم مستوى أفضل من الخدمات للمستفيدين.

٨. يتفاوت عدد الدورات التدريبية المقدمة في المكتبات العامة التي تقدم برامج تدريب لموظفيها، ففي حين لم يتجاوز عدد البرامج برنامجاً واحداً في إحدى المكتبات خلال الثلاث سنوات الأخيرة، فقد بلغ العدد ٨ برامج في مكتبة أخرى في حين تراوح العدد ما بين ٣-٤ برامج في باقي المكتبات.

٩. تنوعت برامج التدريب المقدمة للموظفين، حيث أن بعضها تركز حول موضوعات متعلقة بالإدارة، في حين أن بعضها الآخر اتجه نحو معالجة المعلومات من فهرسة وتصنيف وبناء قوائم الموضوعات والوصف الببليوجرافي للدوريات. وقد اهتمت نسبة ٦٦% من المكتبات بتقديم تدريب لموظفيها في موضوعات تتجه نحو خدمات المعلومات، ومن ذلك:

- استخدام الإنترنت لأغراض المكتبات.
- خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.
- الاسترجاع الآلي للمعلومات.
- البحث في المراجع المطبوعة.
- الإعارة.

والواقع أنه ينبغي أن تحرص جميع المكتبات على تقديم برامج التعليم المستمر لموظفيها، وأن تحرص على أن تتجه نحو الموضوعات الأكثر حداثة والتي تغطي مختلف جوانب العمل في المكتبات، خصوصاً وأن بعض المكتبات لا يعمل فيها متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات، ولا تقدم برامج تدريب للموظفين في التخصص.

وقد أكد أمناء بعض المكتبات على عدم استجابة الوزارة لطلبات الالتحاق بالدورات التدريبية التي يتقدمون بها بالدرجة الكافية، حيث يبلغ معدل الدورات التي يحظى بها الموظف في بعض المكتبات دورة واحدة فقط كل أربع سنوات تقريباً.

١٠. يتم اختيار مصادر المعلومات في المكتبات العامة من قبل الوزارة، دون أن يراعى في ذلك التعرف على الاحتياجات الفعلية للمستفيدين في كل مكتبة من المكتبات، حيث لا تحرص الوزارة على مشاركة المكتبات في عملية الاختيار. ووفقاً لما أشار إليه أمناء بعض المكتبات؛ فإن مصادر المعلومات تتركز بدرجة كبيرة حول

موضوعات الأدب واللغة والدين، في حين أن هناك افتقار إلى المجموعات التي تتجه نحو التاريخ والسياسة والفنون. وهذا يدل على عدم توازن التغطية الموضوعية للمجموعات في المكتبات العامة بما يتفق مع الاحتياجات المختلفة لأفراد المجتمع.

### المكتبات العامة السعودية وبيان اليونسكو:

أصدرت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) في عام ١٩٤٩م ما يعرف ببيان المبادئ للمكتبات العامة UNESCO Public Library Manifesto ، وقد أعيد نشره في عام ١٩٧٢م ضمن الاحتفال بمناسبة العام الدولي للكتاب، وتم إصدار تحديث له بالتعاون مع الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA<sup>٢</sup> في عام ١٩٩٤م. وتضمن بيان اليونسكو المفاهيم والأسس التي ينبغي أن تقوم عليها المكتبات العامة وخدماتها. وفيما يأتي نستعرض أبرز العناصر التي جاءت في بيان المبادئ<sup>٣</sup>، ونوضح مدى تطابقها مع واقع المكتبات العامة السعودية:

أولاً: نص بيان المبادئ على أن "تقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن والعنصر والجنس والدين والانتماء القومي واللغة والوضع الاجتماعي"

وبدراسة الوضع القائم في المكتبات العامة السعودية يتضح أن هذا العنصر لا يتحقق فيها ؛ فهناك فئات من المجتمع لا تقدم لهم خدمات لاعتبارات تتعلق بالجنس أو العمر، حيث تبين أن نسبة ٢٨.٥% فقط من المكتبات العامة بالمملكة تقدم خدمات للمرأة في مقابل ٧١.٥% لا تسمح للمرأة بارتياحها ولا تقدم خدمات معلومات لها. بل إن ٥٠% من المكتبات العامة التي تقدم خدمات معلومات للمرأة لا يتحقق فيها مبدأ التكافؤ، وذلك على اعتبار أنها تخصص فترات محددة أو أيام معينة لتقديم الخدمات للمرأة؛ فعلى سبيل المثال تقدم مكتبة أبها خدمات معلومات للمرأة في الفترة الصباحية فقط، وهو الأمر الذي لا يحقق أهداف المكتبة العامة في خدمة كافة فئات المجتمع، فالفترة الصباحية تكون فيها المرأة العاملة - والتي تمثل شريحة كبيرة من المجتمع- مشغولة بدوامها الرسمي؛ وبالتالي لا يمكنها الانتفاع بالمكتبة وخدماتها. أما مكتبة تبوك فتقدم خدمات للمرأة مساء يومي السبت والأحد من كل أسبوع، وهي فترات بدون شك غير كافية أو على أقل تقدير غير متكافئة مع الوقت المخصص للرجال.

<sup>٢</sup> بامفلح، فائق سعيد. المكتبات العامة في مكة المكرمة ومقومات تحقيق التعاون فيما بينها. - المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات. - س٩، ١٧٤-١٨ (نوفمبر/ تشرين الثاني ٢٠٠٥). - ص ١٧

<sup>٣</sup> بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة ١٩٩٤م. - متاح على: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/arab.pdf> (٢٠١١/٢/٢٠)



أما إذا نظرنا إلى نصيب شريحة أخرى من المجتمع على درجة عالية من الأهمية وتتمثل في الأطفال، لوجدنا أن معظم المكتبات العامة ٩٣% تقدم خدمات معلومات للأطفال، وتخصص ٨٦% من تلك النسبة قاعات مستقلة لتقديم تلك الخدمات. والواقع أن تقديم هذه الخدمات لا يشمل جميع الأطفال وذلك لاعتبارات متعلقة بالجنس أيضاً؛ فعلى الرغم من أن سن الأطفال يمتد إلى سن السادسة عشر، إلا أن المكتبات العامة تقدم خدماتها للأطفال الذكور حتى هذا العمر، في حين لا تفعل ذلك بالنسبة للإناث.

ويذكر أن أمناء بعض المكتبات أشاروا إلى عدم كفاية المجموعات المتوافرة في المكتبات لتلبية احتياجات الطفل من المعلومات، وقصور تلك المجموعات على حد تعبيرهم. وتختلف طبيعة الخدمات المقدمة للطفل من مكتبة لأخرى؛ ففي حين تكتفي إحدى المكتبات بتقديم خدمة الإعارة فقط للأطفال، فإن مكتبات أخرى تقدم خدمات أكثر ملاءمة للطفل، وجدول (٣) يوضح الخدمات المقدمة للطفل وعدد المكتبات التي تقدم كل منها.

خدمات المعلومات	عدد المكتبات	النسبة
ساعة القصة	٤	٣٠.٧
مسرح العرائس	٠	٠
المسابقات	٥	٣٨.٤
الإرشاد القرائي	٧	٥٣.٨
الخدمة المرجعية	٧	٥٣.٨
الرسم والتلوين	٧	٥٣.٨
مسرحة القصص	١	٧.٧
عروض الأفلام	٧	٥٣.٨
الألعاب	٤	٣٠.٧
الإعارة	١٣	١٠٠
المحاضرات	١	٧.٧
الإنترنت	١	٧.٧
أخرى	١	٧.٧

جدول ( ٣ )

الخدمات المقدمة للطفل

ويتضح من جدول (٣) الآتي:

١. على الرغم من أن ساعة القصة تعد من الخدمات الشائعة والمحبية للأطفال، إلا أن ٣٠.٧% فقط من المكتبات العامة تقدم هذه الخدمة، ويسري الأمر نفسه على الألعاب.
٢. لا تقدم أي من المكتبات مسرح العرائس وتكاد تكون خدمة مسرحية القصص معدومة أيضاً حيث أشارت مكتبة واحدة إلى تقديمها. ويسري الأمر نفسه على المحاضرات، وكذلك الحال بالنسبة لخدمة الإنترنت التي يقتصر تقديمها للأطفال على مكتبة الخبر.

### ثانياً: توافر الخدمات والمواد الخاصة:

نص بيان اليونسكو على أنه "لابد من توفر خدمات ومواد خاصة لجميع المنتفعين الذين لا يستطيعون، لأي سبب كان، الاستفادة من الخدمات والمواد العادية، كالأقليات اللغوية والمعوقين، ونزلاء المستشفيات أو السجون".

وواقع الأمر في المكتبات العامة يشير إلى أن مكتبة الخبر تقدم خدمات معلومات إلى مجمع الدوائر الحكومية من خلال مكتبات متنقلة؛ وفيما عدا هذه المكتبة التي تخص جهة محددة بخدمات المكتبات المتنقلة، فإن المكتبات العامة لا تتوجه بخدمات إلى فئات المجتمع في أماكن تواجدهم سواء في المستشفيات أم في السجون، كذلك فإن معظمها ٧٨.٦% لا يقدم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

وحتى النسبة القليلة ٢١.٥% التي تقدم خدمات معلومات لهذه الفئة من المجتمع فإنها لا تقدمها على النحو المأمول، وذلك للأسباب الآتية:

أ. إن مصادر المعلومات والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة لا تهتم بمختلف فئات المعاقين، ويتضح ذلك جلياً من خلال طبيعة مصادر المعلومات المتوافرة فيها؛ فالمكتبات الثلاثة التي تقدم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كلها تتوافر فيها مواد مكتوبة بلغة برايل للمعاقين بصرياً، في حين لا تتوفر مواد أخرى لهذه الفئة، وفي المقابل تتيح مكتبتين منهما فقط مواداً مكتوبة بلغة الإشارة للمعاقين بصرياً، ولا توفر لهذه الفئة أشكال أخرى من مصادر المعلومات، وهناك مكتبة واحدة تقدم الألعاب والأحاجي، في حين تقدم أخرى خدمة رواية القصص بالصور والكتب المصورة، وكلها خدمات يمكن أن ينتفع بها ذوي الإعاقة العقلية. والملاحظ أن المكتبات تفتقر إلى كثير من مصادر المعلومات الموجهة إلى ذوي الاحتياجات الخاصة مثل: الكتب الناطقة والأفلام الصامتة، والتسجيلات الصوتية، والمواد

- المطبوعة بحروف كبيرة، والمواد المكتوبة بطريقة جون...، كما يلاحظ أنه لا توجد مكتبة من بين المكتبات الثلاثة تقدم خدمات لجميع فئات المعاقين.
- ب. إن المكتبات لا توفر أجهزة ملائمة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تبين أن مكتبة واحدة فقط توفر أجهزة عرض برجكتور، وهي غير كافية، حيث أنها لا تفي بجميع احتياجات المستفيدين. وفي المقابل لا يتوافر في أي من المكتبات أجهزة مثل أوبتاكون Optacon للمكفوفين؛ الذي يسمح بتحويل الرمز المطبوعة إلى رموز محسوسة يلمسها الكفيف، أو أجهزة الاتصال للصم Telecommunication Device for Deaf (TDD) الذي يستخدم مع جهاز الهاتف لتحويل الإشارات الصوتية إلى رسائل مطبوعة. كما لا تتوافر أجهزة تكبير magnifier مثل vertex لضعاف البصر.
- ج. لا توفر أي من المكتبات برامج حاسب آلي ثلاثم ذوي الاحتياجات الخاصة؛ على الرغم من إنتاجها حتى في السوق العالمي وكذلك في العالم العربي، ولعل برنامج إيسار أحد النماذج العربية لتلك البرامج.
- د. لا تراعي أي مكتبة من المكتبات المواصفات اللازمة في المباني والملائمة لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة، وعلى رأسهم المعاقين جسدياً.

### ثالثاً: توافر الوسائل والتكنولوجيا الحديثة:

- ينص بيان اليونسكو على أنه " يجب أن يجد المنتفعون من جميع فئات العمر المواد المناسبة لاحتياجاتهم، كما أن مجموعات المكتبات العامة وخدماتها ينبغي أن تشمل على الوسائل والتكنولوجيات الحديثة الملائمة بكافة أنواعها إلى جانب المواد التقليدية" وقد تبين أن المكتبات العامة في المملكة تتعامل مع التقنيات الحديثة على النحو الآتي:
- أ- تستخدم ٦٤% من المكتبات العامة نظام اليسير الذي تم تطويره من قبل وزارة التربية والتعليم في السعودية، وفي المقابل فإن ٣٦% من المكتبات لا تستخدم أي نظام آلي لمعالجة البيانات أو تقديم الخدمات، وتعتمد على النظم التقليدية بشكل كلي.
- ب- تركز جميع المكتبات التي تستخدم نظام اليسير على استخدامه لأغراض الفهرسة الآلية، أو الإعارة الآلية، في حين أن نسبة ٤٤% فقط من المكتبات تستخدم النظام لأغراض ضبط الدوريات، ٤٤% لأغراض التزويد.

- ج- يقتصر استخدام الإنترنت على ٧١.٤% من المكتبات العامة ، في مقابل ٢٨.٦% من المكتبات لم يتم ربطها بشبكة الإنترنت، الأمر الذي يجعل هذه المكتبات في معزل عن التطورات الحديثة، وعن جميع الخدمات التي تقدم من خلال شبكة الإنترنت.
- د- إن معظم استخدامات شبكة الإنترنت في المكتبات العامة لا تتعلق بمعالجة البيانات أو تقديم خدمات المعلومات؛ حيث تبين أن ٨٠% من المكتبات العامة التي تستخدم شبكة الإنترنت تستخدمها لغرض المراسلات، و ٣٠% من المكتبات تستخدمها لغرض تبادل الخبرات، و ٣٠% فقط تستخدمها لاسترجاع المعلومات من الويب، ولا تشترك أي من المكتبات في قواعد بيانات الكترونية عبر الشبكة.
- هـ- إن ٩٣% من المكتبات العامة لا يتوافر لها موقع أو صفحة على الويب، مما يعني أنها لا تتيح خدماتها عبر شبكة الإنترنت. وهناك مكتبة واحدة ٧% فقط خصصت لها موقعاً على الويب، وهي مكتبة المجمع [www.majlib.net](http://www.majlib.net). وتتيح المكتبة من خلال الموقع البحث في فهرسها، فضلاً عن إتاحتها روابط لمصادر معلومات مفتوحة المصدر مثل موسوعة الويكيبيديا، والصحف العربية، كما تتيح أخبار عامة حول قطاع المعلومات والنشر والمكتبات. ولا يتيح الموقع خدمات إعارة، أو حجز للكاتب، أو خدمات قواعد البيانات الإلكترونية، أو الخدمة المرجعية الرقمية، كما لا يقدم خدمات إرشادية تعرف بأنظمة المكتبة، وساعات العمل فيها، ومحتوياتها، وسياسات تقديم الخدمات فيها، أو فئات المستفيدين منها. كذلك فإن الموقع لا يقدم خدمات للأطفال ، ولا يتيح روابط لمواقع خاصة بالطفل على الويب.
- و- تشترك ١٤.٣% من المكتبات العامة فقط في الشبكات الاجتماعية social networks وتحديدًا الفيس بوك facebook ، وتتواصل مع المستفيدين من خلالها، في حين أن ٨٥.٧% من المكتبات لا تقوم بذلك على الرغم من شيوع الشبكات الاجتماعية وكثافة استخدامها، والدور الفاعل الذي تقوم به في المجتمع.
- ز- لم تنشئ أي من المكتبات مشروعاً للمكتبات الرقمية، كما لم تشارك في هذا النوع من المشاريع على الرغم من انتشار المكتبات الرقمية في العالم كأحد التوجهات الحديثة لتقديم مصادر وخدمات المعلومات للمستفيدين لما تقدمه مشاريع الرقمنة من نصوص كاملة عن بعد للمستفيدين.

#### رابعاً: الاتجاهات الحالية والتطور:

ينص بيان اليونسكو على أنه "يجب أن تكون المواد الموجودة في المكتبة العامة مرآة للاتجاهات الحالية والتطور الذي يشهده المجتمع، وصورة لذاكرة مساعي البشر وثمار خيالهم"

ولعل ما أوضحناه في أجزاء متفرقة من هذه الورقة يوضح أن كثير من المكتبات لا تتطابق التطورات والاتجاهات الحديثة في التقنية، ولا تعكس تطورات المجتمع وخيالاته، أو تطلعات القيادة في التوجه نحو مجتمع المعلومات.

### خامساً: مستوى الجودة:

ينص بيان اليونسكو على أن "من الشروط الأساسية توافر مستوى رفيع من الجودة والملاءمة للاحتياجات والظروف المحلية"

وقد تبين من النتائج أن المكتبات لا تراعي الاحتياجات الفعلية للمستخدمين من المكتبات عند اختيارها للمجموعات، وذلك على اعتبار أن عملية الاختيار تتم مركزياً في الوزارة دون مشاركة من المكتبات. وكذلك فإن المكتبة لا ترقى إلى مستوى الجودة المأمول في تقديم الخدمات، وهو ما يتضح من خلال افتقار الكثير منها لتقديم خدمات أساسية في المكتبات، فضلاً عن عدم توظيف التقنيات وشبكات المعلومات على النحو الأمثل لتقديم خدمات المعلومات سواء عن بعد للمستخدمين، أم من داخلها. وإلى جانب ذلك فإن تقديم الخدمات للفئات الخاصة لا يرقى إلى المستوى المأمول من حيث مصادر المعلومات والأجهزة والبرامج.

### التوصيات:

في ظل النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل الاستبانة يتضح أن المكتبات العامة في المملكة تفقر إلى عديد من مقومات النجاح، وأنها لا تتفق في معظم جوانبها مع ما نصت عليه المبادئ الرئيسية للمكتبات العامة وخدماتها. ومن هنا فإن تطوير مستوى خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية يتطلب الآتي:

1. الحرص على تطوير مباني المكتبات ومساحاتها على النحو الذي يتفق مع المعايير، ويسمح بتوفير المكان المناسب لتلبية احتياجات المستخدمين، ويوفر لهم الراحة ويحفزهم على ارتياد المكتبات من ناحية، ويسمح من ناحية أخرى لموظفي المكتبات بحيز عمل مناسب لكافة عمليات المكتبة ونشاطاتها وخدماتها، مع مراعاة المواصفات المعيارية لإعداد المباني والأخذ في الحسبان مختلف فئات المستخدمين؛ بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، والأطفال...
2. تقديم خدمات معلومات لكافة فئات المجتمع؛ بما في ذلك النساء، والأطفال، وذوي الاحتياجات الخاصة، على أن تقدم تلك الخدمات في جميع المكتبات العامة، وبمستوى

- عال من الجودة يتيح توفير مصادر المعلومات المناسبة والكافية، فضلاً عن الخدمات والأنشطة الملائمة لمختلف الفئات.
٣. الاهتمام بتوفير تقنيات المعلومات وشبكة الإنترنت في جميع المكتبات العامة ، مع مراعاة عدم اقتصرها على الاستخدامات الإدارية المتعلقة بالمراسلات، ولكن ينبغي أن يتم توظيف التقنية بشكل جيد لمعالجة المعلومات، وتقديم الخدمات الإلكترونية من خلال الويب، والاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية.
٤. تخصيص مواقع للمكتبات العامة على شبكة الإنترنت، حتى تتمكن تلك المكتبات من توسيع دائرة جمهور المستفيدين منها، وإتاحة خدماتها لهم عن بعد، بما في ذلك الإعارة، والبحث في الانتاج الفكري، والإحاطة الجارية، وغيره. وحتى تتمكن أيضاً من تعريف المستفيدين بمحتويات المكتبات من مصادر المعلومات من خلال فهارس آلية متاحة على الويب.
٥. تحقيق التعاون بين المكتبات العامة وبين غيرها من المكتبات سواء على المستوى الوطني أم الإقليمي أم العالمي، في جميع الجوانب وعلى رأسها الجانب المتعلق بالخدمات، وذلك في سبيل تلبية احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات غير المتوافرة في المكتبات.
٦. التطوير الكمي والنوعي لموظفي المكتبات العامة، على اعتبار أنهم العنصر الأساس الذي يعمل على تنظيم المعلومات، وإدارة مؤسسات المعلومات، وتقديم الخدمات، وبالتالي ينبغي الاهتمام بتأهيلهم على النحو الملائم للقيام بالدور المناط بهم. ويتطلب الأمر اتباع المعايير المتعلقة بأعداد الموظفين نسبة إلى حجم المكتبات وأعداد مجموعاتها وأعداد المستفيدين منها، كما يتطلب الأمر أيضاً الاهتمام بتقديم برامج تعليم مستمر لجميع الموظفين بجميع المكتبات، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص في التدريب للموظفين.
٧. أن تفتح المكتبات أبوابها لفترات كافية لمختلف فئات المستفيدين، دون التمييز بينهم على أساس الجنس (ذكر/ أنثى)، أو غير ذلك. وأن تخصص لها مواقع على الويب تتيح للمستفيدين الوصول الى الخدمات دون اي قيود زمنية.
٨. أن يتم إدخال النظام الآلي إلى جميع المكتبات، وتفعيله لمختلف الوظائف المتعلقة بمعالجة المعلومات وتقديم الخدمات المختلفة.
٩. تحليل النظام الآلي المتكامل القائم في بعض المكتبات العامة التي تستخدم نظاماً آلية والمتمثل في نظام اليسير، لمعرفة المشكلات المتعلقة باستخدامه، واستبداله اذا

- استدعى الأمر بأحد النظم الآلية المتكاملة الحديثة التي تقدم وظائف أكثر شمولاً، فضلاً عن التزامها بالمعيارية التي تسمح بتحقيق التعاون بين المكتبات.
١٠. زيادة ميزانية المكتبات العامة، بحيث تسمح بتوفير مخصصات مالية كافية لتطوير الخدمات وتفعيل النشاطات المختلفة المقدمة وما سوى ذلك من جوانب.
١١. استثمار مواقع بعض المكتبات العامة القريبة من المشاعر المقدسة وعلى رأسها المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة للتوسع المكتبي من خلال محطات الكتب الموسمية في موسم الحج، أو ما يعرف بمحطات أو نقاط الإيداع، وذلك بغرض تقديم خدمات المعلومات لحجاج بيت الله الحرام في مشعر منى على سبيل المثال.

## ملحق (١)

### الاستبانة الموجهة إلى المكتبات

أولاً: معلومات حول المكتبة:

١. اسم المكتبة وفي أي مدينة .....
٢. ما مساحة المكتبة .....
٣. كم إجمالي عدد مجموعات المكتبة في عام ١٤٣١ هـ .....
٤. ما عدد الموظفين من الرجال ..... والنساء .....
٥. كم عدد المستفيدين حسب إحصاءات المكتبة لعام ١٤٣١ هـ ..... و ١٤٣٠ هـ .....
٦. هل تعتقد أن مساحة المكتبة كافية لاستيعاب مجموعات المكتبة  
( ) نعم ( ) لا

ثانياً: استخدام التقنية:

٧. هل تستخدم المكتبة نظاماً آلياً  
( ) نعم .. تستخدم نظام اليبير  
( ) تستخدم نظام آخر .. الرجاء تحديده ..  
( ) لا تستخدم نظام آلي  
في حالة استخدام المكتبة نظام آلي .. لأي الأغراض يستخدم :  
( ) الفهرسة الآلية  
( ) الإعارة الآلية  
( ) ضبط الدوريات  
( ) إجراءات التزويد  
( ) أخرى الرجاء ذكرها .....

ثالثاً: شبكة الإنترنت:

٨. هل تم ربط المكتبة بشبكة الإنترنت  
( ) نعم ( ) لا  
في حالة الإجابة بنعم ... لأي الأغراض تستخدم شبكة الإنترنت  
( ) استرجاع المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية world wide web  
( ) المراسلات مع المكتبات والجهات الأخرى عبر البريد الإلكتروني  
( ) تبادل الخبرات بين الموظفين بالمكتبة والمتخصصين خارجها  
( ) التزويد (الاتصال بالناشرين)  
( ) الإعارة بين المكتبات  
( ) الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية  
( ) أغراض أخرى... الرجاء تحديدها .....
٩. هل يوجد للمكتبة صفحة على الشبكة العنكبوتية web على الإنترنت  
( ) نعم ( ) لا  
في حالة الإجابة بنعم ... الرجاء تحديد عنوان الموقع URL .....
١٠. هل تتواصل المكتبة مع المستفيدين عبر الشبكات الإجتماعية  
( ) نعم ( ) لا



في حالة الإجابة بنعم ... حدد الشبكة الاجتماعية  
( ) الفيس بوك  
( ) ماي سبيس  
( ) تويتر  
( ) غيرها .. الرجاء التحديد  
رابعاً: المكتبة الرقمية:

١١. هل تم إنشاء مكتبة رقمية لمجموعات المكتبة لمجموعات المكتبة  
( ) نعم  
( ) لا  
في حالة الإجابة بلا ..... الرجاء الانتقال الى سؤال رقم ( ١٤ )  
١٢. ما عنوان URL موقع المكتبة الرقمية الخاصة بكم على الويب

١٣. لأي مجموعات يتم إجراء التحويل الرقمي  
( ) المخطوطات  
( ) الكتب النادرة  
( ) الصحف  
( ) الرسائل العلمية  
( ) غير ذلك ..... الرجاء التحديد.....

#### خامساً: خدمات المعلومات:

١٤. ما الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين  
( ) الإطلاع الداخلي  
( ) الإعارة  
( ) الخدمة المرجعية  
( ) قواعد المعلومات الإلكترونية  
( ) المحاضرات والندوات  
( ) معارض الكتب  
( ) الإحاطة الجارية  
( ) الإحاطة الجارية  
( ) الإحاطة الجارية  
( ) خدمات أخرى هي:  
( ) الإنترنت  
( ) التصوير  
( ) الإرشاد والتوجيه  
( ) خدمات أخرى هي:

١٥. هل تقدم المكتبة خدمات تدريب للمستفيدين  
( ) نعم  
( ) لا  
إذا كانت الإجابة نعم ، فما هي الجوانب التي يتم التدريب عليها  
( ) استخدام الفهرس الآلي  
( ) استخدام قواعد البيانات الإلكترونية  
( ) تطبيقات الشبكات (البريد الإلكتروني وتصفح الإنترنت...)  
( ) مصادر المعلومات واستخدامها  
( ) تقييم المعلومات  
( ) أخرى.. الرجاء ذكرها .....

١٦. هل تقدم المكتبة خدمات معلومات للمستفيدين عبر المكتبات المتنقلة  
( ) نعم  
( ) لا  
في حالة الإجابة بنعم فلأي الجهات تقدم الخدمات .....

١٧. هل تقدم المكتبة خدمات معلومات للأطفال  
( ) نعم  
( ) لا  
في حالة الإجابة بلا ، الرجاء الانتقال الى رقم ( ٢٠ )

١٨. ما آلية تقديم الخدمات للأطفال  
( ) تخصص المكتبة فاعة مستقلة لخدمات الأطفال  
( ) تخصص المكتبة أيام معينة من كل أسبوع لتقديم خدمات المعلومات للأطفال... الرجاء تحديد الأيام

١٩. ما الخدمات التي تقدمها المكتبة للأطفال
- |               |                  |                     |                  |
|---------------|------------------|---------------------|------------------|
| ( ) الإعارة   | ( ) مسرحة القصص  | ( ) الإرشاد الفرائي | ( ) ساعة القصة   |
| ( ) المحاضرات | ( ) عروض الأفلام | ( ) الخدمة المرجعية | ( ) مسرح العرائس |
| ( ) الانترنت  | ( ) الألعاب      | ( ) الرسم والتلوين  | ( ) المسابقات    |
- ( ) أخرى .... الرجاء تحديدها .....

٢٠. هل تقدم المكتبة خدمات معلومات للمرأة
- ( ) نعم ( ) لا

- في حالة الاجابة بنعم ما آلية تقديم الخدمات للمرأة
- ( ) تخصص المكتبة فاعة مستقلة لخدمات المعلومات المرأة
- ( ) تخصص المكتبة أيام معينة من كل أسبوع لتقديم خدمات المعلومات المرأة... الرجاء تحديد الأيام
- .....

٢١. هل تقدم المكتبة خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة
- ( ) نعم ( ) لا
- في حالة الاجابة بلا ، الرجاء الانتقال الى رقم ( ٢٦ )

٢٢. ما مصادر المعلومات والخدمات التي توفرها المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة
- |                              |                        |
|------------------------------|------------------------|
| ( ) مواد مكتوبة بطريقة برايل | ( ) رواية القصص بالصور |
| ( ) كتب ناطقة                | ( ) ساعة القصة         |
| ( ) مواد مكتوبة بطريقة جون   | ( ) الألعاب والأحاجي   |
| ( ) أفلام صامتة              | ( ) كتب مصورة          |
| ( ) مواد بلغة الإشارة        | ( ) ألعاب              |
- ( ) أخرى .. اذكرها.....

٢٣. هل توفر المكتبة أجهزة وتقنيات لذوي الاحتياجات الخاصة
- ( ) نعم ( ) لا
- في حالة الاجابة بنعم ، فما الأجهزة التي تتيحها المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة
- ( ) اجهزة اتصال للصم TDD
- ( ) أجهزة عرض بروجكتور
- ( ) أجهزة تكبير
- ( ) أجهزة قارئة للمكفوفين (أوبتاكون)
- ( ) غيرها..... أذكرها .....

٢٤. هل تتيح المكتبة برامج لذوي الاحتياجات الخاصة
- ( ) نعم ( ) لا
- في حالة الاجابة بنعم ، فما البرامج التي تتيحها المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة
- ( ) إبصار
- ( ) جاوس
- ( ) لوحة المفاتيح الناطقة
- ( ) غيرها .. اذكرها .....

٢٥. هل تراعي المكتبة مواصفات معينة في الأماكن والقاعات التي تقدم فيها خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة

( ) نعم ( ) لا  
في حالة الإجابة بنعم.... اذكر تلك المواصفات.....

سادساً: الموظفون:

٢٦. الرجاء تحديد عدد الموظفين وفقاً لتخصصاتهم ودرجاتهم العلمية في الجدول الآتي، مع مراعاة استخدام فئة "متخصص في مجال آخر" لحملة الثانوي فما أقل، أو المتخصصين في مجالات أخرى كاللغة العربية أو الشريعة أو علم الاجتماع أو غير ذلك)

أقل من الثانوي	دبلوم متوسط (بعد الثانوي)	بكالوريوس	دبلوم عالي (بعد البكالوريوس)	ماجستير	دكتوراة

٢٧. هل توفر المكتبة برامج تدريب للموظفين

( ) نعم ( ) لا  
في حالة الإجابة بلا.... الرجاء الانتقال إلى سؤال رقم ( ٢٦ )

٢٨. اذكر موضوعات برامج التدريب التي تم توجيه موظفي المكتبة إليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

٢٩. الرجاء إضافة أي معلومات تجدونها متعلقة بمجال الدراسة في المساحة المتبقية