

## خدمات مكتبات قصور الثقافة

شيماء عبد الرازق أحمد عبد الرازق (\*)

### ٠/٠ - تمهيد:

تعتبر المكتبات العامة من أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عددا وهي مكتبة الجميع في نطاق جغرافي معين حيث يستفيد منها كل عناصر المجتمع المحيط بها طلبا للمعرفة وسعيا لأكتساب الثقافة وأحد طرق التعليم الذاتي، وقد حظيت المكتبات العامة بأهتمام كبير من كافة دول العالم حيث أنها تقدم خدمة عامة لجميع المواطنين دون تمييز ولذا سارعت كثير من الدول إصدار التشريعات والقوانين والبيانات الرسمية التي تكفل إتاحة الخدمة المكتبية لكل أفراد المجتمع<sup>(١)</sup>.

وللمكتبات العامة علاقات وثيقة بالأنواع الأخرى من المكتبات فقد تشتمل المكتبة العامة علي أقسام موضوعية قوية ومن ثم تشارك المكتبات المتخصصة في بعض الأنشطة كمان أن للمكتبات العامة ارتباط وثيق بالمكتبات المدرسية حيث أنها تقوم بتقديم الخدمات الخاصة بالمكتبات المدرسية عند عدم توافرها بالمكتبة المدرسية الموجودة بالنطاق الجغرافي الذي توجد به والعكس فمن الممكن للمكتبة المدرسية أن تقوم بتقديم خدمات المكتبة العامة عند عدم تواجدها بنطاق جغرافي معين وهناك العديد من الأنشطة التي تتم بين المكتبة العامة والمدرسية<sup>(٢)</sup>.

وتمثل مكتبات قصور الثقافة أحد أنواع المكتبات العامة المصرية حيث أنها مكتبات تتبع جهة تقدم خدمات ثقافية عامة ونظرا لقلّة الكتابات

(\*) هذا البحث من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحثة، وهي بعنوان: "مكتبات قصور الثقافة دراسة للواقع واقتراح تطبيق نظام آلي"، إشراف: أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة - كلية الآداب - جامعة القاهرة & د. إيمان أحمد حماد علي - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

(١) المكتبات العامة/ محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة جمعة- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠١- ص ١٣.

(٢) محمد فتحي عبد الهادي. المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصرة/ محمد فتحي عبد الهادي، حسن محمد عبد الشافي، حسن سيد شحاتة- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٩- ص ٢٢-٢٥.

وندرتها عن مكتبات قصور الثقافة فإن الباحثة قصدت إعداد هذه الدراسة التي تسعى إلى دراسة واقع خدمات مكتبات قصور الثقافة .

#### ١/٠ - مشكلة الدراسة:

تعد مكتبات قصور الثقافة أحد أشكال المكتبات العامة المصرية حيث أنها تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز للسن أو الدرجة العلمية أو الوظيفة أو الحالة التي يكون عليها الفرد سواء شخص عادي أو لديه إعاقة وانطلاقاً من الحرص على تطوير وتنمية الخدمات الجليلة التي تقدمها المكتبات العامة الممثلة بقصور الثقافة كان حرص الباحثين على معرفة واقع مكتبات قصور الثقافة المصرية وذلك للوقوف على مدى ماتقدمه هذه المكتبات من خدمات وكذلك إقبال المترددين.. ومن خلال ذلك معرفة وتحديد أساليب التطوير وكذلك معالجة أوجه القصور -إن وجدت- وأخيراً تقييم الأداء الاطلاعي والبحث المعلوماتي من هذه الناحية، لذا فإن مشكلة الدراسة تبلورت في ذهن الباحثة وتحددت في التعرف على واقع خدمات مكتبات قصور الثقافة المصرية.

#### ٢/٠ - أهمية الدراسة :

تعد مكتبات قصور الثقافة من أهم وأبرز أنواع المكتبات حيث أنها تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز و من هذا المنطلق تأتي الأهمية الكبرى لهذا الموضوع الذي يتناوله هذا البحث وهو التعرف علي واقع خدمات مكتبات قصور الثقافة.

#### ٣/٠ - أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دراسة الجانب النظري لمكتبات قصور الثقافة والتي تمثل أحد أشكال المكتبات العامة المصرية والتعرف على أهداف مكتبات قصور الثقافة والمقومات المادية والأثاث والتجهيزات المتوفرة بمكتبات قصور الثقافة وكذلك خصائص العاملون بتلك المكتبات والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

#### ٤/٠ - تساؤلات الدراسة :

لتحقيق الأهداف السابقة حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية :

- ١- ما مفهوم مكتبات قصور الثقافة؟.
- ٢- ما أهداف مكتبات قصور الثقافة؟.
- ٣- ما الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة؟.

#### ٥/٠ - حدود الدراسة :

#### ١/٥/٠ - الحدود الموضوعية :

تركز موضوع الدراسة على دراسة واقع خدمات مكتبات قصور الثقافة.

#### ٢/٥/٠ - الحدود المكانية :

تقتصر الدراسة على المكتبات العامة بمكتبات قصور الثقافة على مستوى الجمهورية.

#### ٣/٥/٠ - الحدود الزمنية :

بدأت الدراسة منذ ٢٠١٧/١١/١ إلى ٢٠١٨/٨/٢٠.

#### ٤/٥/٠ - الحدود اللغوية :

استخدمت الباحثة اللغة العربية في كتابة الرسالة، وإن كانت اعتمدت على ما صدر في موضوع الدراسة سواءً باللغة العربية أو اللغات الأجنبية .

#### ٦/٠ - منهج الدراسة وأدوات جمع المادة العملية :

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج البحث الميداني باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لطبيعة موضوعها الذي تطلب دراسة واقع مكتبات قصور الثقافة وانقسمت الدراسة في هذا المنهج إلى شقين هما:

#### ١/٦/٠ - الشق الأول (الجانب النظري) :

ويتم فيه قراءة - تحليلية نقدية - واستيعاب الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المتصل بموضوع الدراسة .

#### ٢/٦/٠ - الشق الثاني (الجانب العملي) :

ويعتمد هذا الشق على أداة جمع البيانات الاستبيان.

#### ٧/٠ - مجتمع الدراسة وعينتها :

#### مجتمع الدراسة :

تطلعت الباحثة في هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع مكتبات قصور الثقافة وذلك بمكتبات قصور الثقافة العامة التي تمثل مكتبات قصور العاصمة والمتمثلة بوحدة على مستوى كل محافظة على النحو التالي:

عدد العاملين بالمكتبات الرئيسية للفروع الثقافية التابعة للإقليم	عدد المكتبات الرئيسية التابعة للفروع التابعة (مكتبة الرئيسية بالمحافظة)	المحافظات التابعة للإقليم	اسم الإقليم
٤٠	عشرة مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة القاهرة محافظة الجيزة محافظة القليوبية محافظة بني سويف محافظة الفيوم	إقليم القاهرة الكبرى وشمال الصعيد
٤١	ثمانية مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة اسيوط محافظة سوهاج محافظة المنيا محافظة الوادي الجديد	إقليم وسط الصعيد
٣٩	عشرة مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة الاسكندرية محافظة مطروح محافظة البحيرة محافظة المنوفية محافظة الغربية	إقليم غرب ووسط الدلتا
٤٠	ثمانية مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة دمياط محافظة كفر الشيخ محافظة المنصورة محافظة الشرقية	إقليم شرق الدلتا

عدد العاملين بالمكتبات الرئيسية للفروع الثقافية التابعة للإقليم	عدد المكتبات الرئيسية التابعة للفروع التابعة للإقليم (مكتبة الرئيسية بالمحافظة)	المحافظات التابعة للإقليم	اسم الإقليم
٣٤	ثمانية مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة اسوان محافظة الأقصر محافظة قنا محافظة البحر الأحمر	إقليم جنوب الصعيد
٤٠	عشرة مكتبات رئيسية بواقع مكتبة طفل ومكتبة عامة لكل قصر ثقافة العاصمة	محافظة شمال سيناء محافظة جنوب سيناء محافظة السويس محافظة بورسعيد محافظة الإسماعيلية	إقليم القناة وسيناء
٢٣٤		الإجمالي	

## ٨/٠ - مصطلحات الدراسة :

يعتبر ضبط المصطلحات المستخدم في الدراسة وشرح معانيها من الأمور الأساسية في أي بحث علمي، فالمصطلحات والمفاهيم التي تحمل أفكار يدرجها الباحث قد تكون لها دلالات ومعاني أخرى ستؤثر على المعنى الإجرائي للدراسة، مما يؤدي إلى قراءة خاطئة للموضوع، لأن القراءة المفيدة تعتمد على الوضوح ودقة المفاهيم.

## ١/٨/٠ - المكتبة العامة general library

تعرف المكتبة العامة بأنها "هي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة"<sup>(١)</sup>.

## ٠/٠ - تمهيد:

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات أنها مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكافة أشكالها ثم تسهيل وتيسير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة<sup>(٢)</sup>.

وتعتبر خدمة المستفيدين هي الهدف الأساسي لوجود المكتبات ومراكز المعلومات، فلا يمكن لمجرد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها يعد ذلك هدفا في حد ذاته، وإنما هو وسيلة تيسر طرق الاستفادة من هذه الأوعية وطبقا لذلك يمكن القول بأن خدمات المعلومات تعني الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل مساعدة المستفيدين والباحثين للوصول لأوعية المعلومات بأسرع وقت وأيسر الطرق من أجل إشباع حاجاته

(1) Soper Mary Ellen. The librarian thesaurus. Mary ellen.- Chicago:American library association,1990.- p.5.

(٢) حشمت قاسم. خدمات المعلومات.- القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤.- ص٦٦-٦٧.

ورغباته من المعلومات، ويقاس مدى نجاح المكتبة بمدى نجاحها في تقديم خدمة مكتبية متميزة وفعالة لمجتمع المستفيدين<sup>(١)</sup>. وتحقق خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العديد من الوظائف والتي من أبرزها ما يأتي:

- ١- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين.
- ٢- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.
- ٣- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- ٤- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.
- ٥- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيدين وإمكانياتهم.
- ٦- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.

وتتأثر نوعية الخدمات المكتبية ومستوى فاعليتها بالمكتبة بثلاث عناصر متشابكة يؤثر كل منها في الآخر ويتأثر به وهذه العناصر هي<sup>(٢)</sup>:

- ١- خبرة العاملين القائمين على تقديم الخدمات.
  - ٢- مدى توافر مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة.
  - ٣- مدى وعي المستفيدين وتفاعلهم مع النظام القائم.
- وتنقسم الخدمات المكتبية بكافة أنواعها بشكل عام إلى:

#### أ- الخدمات الفنية الغير مباشرة:

ويقصد بها الخدمات المرتبطة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من الناتج

(١) شعبان عبد العزيز خليفة. محاورات في مناهج البحث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠١. ص ٥١.

(٢) أسامة حامد علي. مكتبات المدارس الثانوية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، {د.ت}. ص ١٧٢:١٧١.

النهائي لهذه الخدمات وتشمل خدمات المعلومات الفنية المتعلقة بإجراءات تنمية المقتنبات والفهرسة والتصنيف والتكثيف والاستخلاص إلى غير ذلك من العمليات الفنية التي تختلف حسب المكتبة والإمكانات التي توجد بها وهذا ما تناولته الباحثة بالفصل السابق.

### ب- الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة:

وهي خدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات للمستفيد مباشرة وتشمل هذه الخدمات :  
الإعارة - الخدمة الرجعية والإرشادية - خدمة الإحاطة الجارية والبرث الإنتقائي للمعلومات - الترجمة وتحليل المعلومات - خدمة البحث عن الإنتاج الفكري - التصوير والإستنساخ إلى غير ذلك من خدمات المعلومات التي تختلف باختلاف المكتبة.  
وتهدف الباحثة من خلال هذا الفصل التعرف على طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها مكتبات الهيئة العامة لقصور الثقافة محور الدراسة وذلك على النحو التالي:

### ١- مدى تقديم خدمات بمكتبات الدراسة:

قامت الباحثة بدراسة ميدانية لقياس عدد ونوعية المكتبات التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة التي تقدم خدمات للمستفيدين بمكتبات الدراسة، وقد تبين أن جميع مكتبات الدراسة تقدم خدمات للمستفيدين، وهذا يؤكد على مدى الوعي بأهمية الخدمات المكتبية والدور الذي تؤديه وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم ( ١ ) يوضح مدى تقديم خدمات بمكتبات الدراسة

مدى تقديم خدمات	التكرار	النسبة المئوية(%)
تقدم خدمات	٢٣٤	١٠٠%
لا تقدم خدمات	صفر	صفر
الاجمالي	234	١٠٠%



يتضح من الجدول السابق أن جميع مكاتب الدراسة تقدم خدمات للمستفيدين بنسبة ١٠٠%، وهذا يدل على مدى أهمية الخدمات بالمكاتب.

## ٢- نوعية خدمات مكاتب الدراسة:

تنوعت الخدمات التي تقدمها مكاتب الهيئة العامة لقصور الثقافة محل الدراسة ما بين خدمات تقليدية وغير تقليدية لتشمل ما يلي من خدمات:

١- خدمة الإطلاع الداخلي.

٢- خدمة الإعارة الخارجية.

٣- الخدمات المرجعية.

٤- خدمة الإحاطة الجارية.

٥- خدمة التصوير.

٦- تدريب المستفيدين.

وسوف تقوم الباحثة بدراسة كل نوع من هذه الخدمات المقدمة بمكاتب الدراسة بالتفصيل بالتطبيق العملي على مكاتب الدراسة من خلال الدراسة الميدانية.

### ١/٣- خدمة الإطلاع الداخلي:

تأتي خدمة الإطلاع الداخلي في المرتبة الأولى من الخدمات التي تقدمها مكاتب الدراسة، حيث أنها تسمح للمستفيد بالبقاء أطول وقت ممكن بالمكتبة هذا فضلا عن الحفاظ على أوعية المعلومات التي تفتنيها المكتبة من التلف أو الفقد لذا يجب على جميع المكاتب بلا استثناء أن تعمل على توفير الأماكن المناسبة والمريحة للمستفيدين لأغراض الإطلاع الداخلي وتسمى بقاعات الإطلاع<sup>(١)</sup> بالإضافة إلى توفير قطع أثاث مريحة ومناسبة وتوفير فهارس بمختلف أنواعها

(١) Mohammed Amin Marghalani. Abdulrashid A. Hafez. on line search service at the King Abdul Aziz university library. The international information library review vol.25.no1(march1993)p.29.

لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات فضلا عن وجود خبرة العاملين بالمكتبة وكيفية التعامل مع المستفيدين فإذا توفر هذا للمستفيدين فسوف يكون هذا مؤشرا لنجاح المكتبة في تقديم أهم خدماتها، مما يترتب عليه تشجيع المستفيدين للتردد على المكتبة عدة مرات وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن وجود خدمة الإطلاع الداخلي بنسبة ١٠٠% في جميع المكاتب عينة الدراسة وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم ( ٢ ) مدى تقديم خدمة الإطلاع الداخلي بمكاتب عينة الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	مدى تقديم خدمة الإطلاع الداخلي
١٠٠%	٢٣٤	نعم
صفر	صفر	لا
١٠٠%	234	الاجمالي

وترى الباحثة أن هناك عدد من المقومات الأساسية اللازمة لتقديم هذه الخدمة بشكل فعال قد غابت على مجتمع الدراسة ومن هذه المقومات ما يلي:

- ١- عدم توافر القدر المناسب من المساحة.
- ٢- عدم توافر القدر المناسب من الأثاث.
- ٣- عدم توافر القدر المناسب من الهدوء.
- ٤- عدم توافر القدر المناسب من الإضاءة.

### ٢/٣- خدمة الإعارة الخارجية:

تعتبر خدمة الإعارة الخارجية من أهم وأقدم الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة، وقد نشأت خدمة الإعارة الخارجية بسبب عدة عوامل ومن أهم تلك العوامل ضيق الحيز داخل المكتبة والذي لا يستوعب كل المستفيدين للإطلاع الداخلي خاصة بأوقات الذروة للمكتبة ويعتبر أيضا رغبة المستفيدين في إصطحاب المواد المعلوماتية خارج المكتبة بسبب عدة عوامل منها عدم مناسبة أوقات فتح المكتبة مع ظروف

بعض المستفيدين أو حاجة بعض المستفيدين للقراءة في المنزل حيث توافر جو هادئ بعيد عن المستفيدين إلى جانب عدد من الظروف الأخرى الخاصة بكل مستفيد يرغب بإجراء الإستعارة الخارجية . ولكي تستطيع المكتبات العامة أن تقدم خدمة الإعارة على مستوى جيد لابد من مراعاة الآتي:

١- توفير النسخ الكافية لتلبية رغبات المستفيدين واحتياجاتهم .  
٢- التعرف من جانب القائمين بالتزويد داخل المكتبات العامة بأهم احتياجات المستفيدين من أوعية المعلومات التي يشتد الطلب عليها للإعارة الخارجية وتوفير القدر الكافي منها الذي يتناسب مع حجم الطلب على هذه المواد.

وتعرف خدمة الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة لمدة معينة وعادة يشرف على عملية الإعارة موظف يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه ويمكن إجمال خدمات الإعارة بالآتي:<sup>(١)</sup>

- ١- المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت من خلال تسجيل المادة المعارة ( مطالعة مضبوطة) أو غير مضبوطة ( دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير).
- ٢- الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيدين إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقرأتها في أي مكان آخر غير المكتبة.
- ٣- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي أنتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة لها.
- ٤- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين اللذين هم بحاجة ماسة لها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة

(١) عمر أحمد الهمشري وربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق، ١٩٩٥.- ص ٢٨٧.

لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الإطلاع عليها داخليا.

٥- الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة ويجب أن يكون بين المكتبتين إتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها.

٦- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف.

ويعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد هو النظام المتمكن من ضبط المعلومات التالية المتعلقة ب:

- ١- المستعير : ( اسمه الكامل ، رقم هويته المكتبية ، عنوانه ) .
  - ٢- المادة المستعارة ( اسم المؤلف ، عنوانها ، رقم التصنيف ، رقم التسلسل وآية معلومات ببليوغرافية أخرى ضرورية )
  - ٣- مدة الإعارة ( وتتضمن تاريخ الإعارة ، تاريخ إرجاع المادة ) .
- وتوجد حاليا أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جدا كنظام السجل والمتقدمة جدا كالإعارة الآلية، وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزات الخاصة ووضعت لتناسب أنواعا معينة من المكتبات مثل نظام الجيوب او نظام براون الذي يناسب المكتبات العامة والجامعية .

ومن الاتجاهات الحديثة في مجال خدمات الإعارة بدأت العديد من المكتبات في الدول المتقدمة في استخدام نظم الإعارة المبنية على استخدام الحاسوب التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة (١) :

(١) زين عبد الهادي . الأنظمة الآلية في المكتبات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٥ . - ص.ص. ١٦٣-١٨٤ .

- ١- الاحتفاظ بملف للمستفيد والذي يمكن تحديثه والبحث فيه من اجل معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة ويسر .
- ٢- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة والذي يمكن تحديثه والبحث فيه بالطرق التالية :
  - أ. القدرة على البحث فيه لتقرير وضع مادة ما ومكانها وذلك عن طريق اسم المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي ( ISBN ) ورأس الموضوع .
  - ب. القدرة على إضافة المسجلات وحذفها بسهولة ويسر خاصة فيما يتعلق بالإضافات الجديدة والمواد المفقودة .
  - ج. القدرة على تحديد فترات الإعارة المسموح بها لآية مادة مكتبية .
- ٣- الاحتفاظ بملف بالسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد المكتبة ويجب أن يمتلك هذا الملف القدرات التالية :
  - أ. إمكانية البحث فيه لتحديد وضع مادة ما .
  - ب. إمكانية تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة والراجعة والمواد التي تم تجديد أعارتها ... الخ .
  - ج. التعرف على المواد المسترجعة في حالة طلبها من مستخدم آخر .
  - د. القدرة على خلق ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الإدارة والسجلات الإحصائية او قائمة بالمواد المعارة لشخص ما .
  - و. التعرف على المواد المتأخرة الواجب استرجاعها .
  - ز. القدرة على طباعة ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها.
- ٤- أعداد الإحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل مادة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين ( يوميا وأسبوعيا وشهريا ... ) وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية ... الخ والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب ودوريات وقصص ... الخ .

ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في عمليات الإعارة ما خططت له المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة ( OCLC ) منذ سنوات وبدأت بتنفيذه حيث أمكن إدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات طرفية ( نهائيات ) وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة . ومن أمثلة الإعارة المحوسبة الجاهزة (١) :

أ. نظام **Circulation plus** الذي توزعه شركة **High Smith** الأمريكية ويلئم المكتبات الصغيرة نسبيا والذي لا يزيد حجم مقتنياتها عن ٢٥ ألف مجلد وحجم الاستعارات عن ٨ ألف مجلد ويمكن لهذا النظام إصدار أكثر من ثلاثين نوعا من التقارير الخاصة بعمليات الإعارة وخدماتها . ب. **Online Circulation** الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير ويناسب المكتبات التي لا تزيد عدد مقتنياتها عن ٦٥ ألف مجلد وعدد المستعيرين عن عشرة آلاف شخص .

وهناك نظم إعارة آلية أخرى تعتمد على تقنية ( القلم الضوئي ) في عملية إدخال وحذف البيانات الخاصة بالاستعارة مثل نظام بليسي ونظام تلبن .

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة بمكتبات الدراسة اتضح أن مصادر المعلومات التي يسمح بإعارتها هي الكتب فقط بنسبة ١٠٠%، وأن مدة الإعارة لا تزيد عن أسبوعين وجاءت النتائج على النحو الموضح بالجدول التالي:

(١) تيد ، لوسي . مقدمة الى نظم المكتبات المبنية على الحاسوب ؛ ترجمة محمود أحمد أتييم . - عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، ١٩٨٥ .

جدول رقم ( ٣ ) يوضح نوعية مصادر المعلومات التي يتم إعارتها  
بمكتبات الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	نوع مصادر المعلومات المسموح بإعارتها
١٠٠%	234	كتب
صفر	صفر	مواد أخرى
100%	234	الاجمالي

يتضح من الجدول السابق أن مصدر المعلومات الوحيد الذي يتم إعارته خارجيا للمستفيدين هو الكتب بنسبة ١٠٠% وهناك عدة ضوابط تحكم الإعارة الخارجية بمكتبات الدراسة وهي<sup>(١)</sup> :

١- تتم الإعارة بموجب تعهد أو ضمان معتمد من مصلحة حكومية.  
٢- يحظر إعادة الكتب التالية خارج المكتبة: كتب المراجع والكتب النادرة والنسخ الوحيدة والنسخ الأخيرة من الكتب الأخرى ووالمخطوطات والدوريات.

٣- لا يجوز أن يجمع لدى المستعير أكثر من ثلاثة كتب في وقت واحد.  
٤- تعار الكتب خارجيا لمدة أسبوعين وترد بعد أنتهاء المدة ويجوز في بعض الأحوال التي يقدرها أمين المكتبة تجديد مدة الإعارة لمرة واحدة كما يجوز استرداد الكتب خلال مدة الإعارة.

٥- يجب على المستعير أن يعيد ما بعهدته من كتب المكتبة من تلقاء نفسه بمجرد أنقضاء مدة الإعارة المقررة، فإذا لم يفعل اعتبر الكتب مفقودة.

٦- يرد المستعير ما استعاره من كتب بالحالة التي تسلمها بها من المكتبة ويلتزم بتعويض ما أتلف أو فقد منها وذلك بإحضار نسخة أخرى من نفس الطبعة أو من طبعة أحدث لا تقل عنها قيمة، أو دفع

(١) لائحة المكتبات بالهيئة العامة لقصور الثقافة لسنة ٢٠٠٨ المادة ١٣٢.

ثمنها الفعلي أو سعر السوق أيهما أكبر إليه نسبة ١٠% مصاريف إدارية وإذا كان الكتاب قد نفذ من السوق أو تعذر تحديد سعره تقوم لجنة المكتبة بتقدير القيمة التي يدفعها المستعير ويكون تقديرها نهائياً لا يجوز المنازعة فيه.

٧- يحصل ثمن الكتاب التالف أو المفقود بموجب حوالة بريدية أو شيك مصرفي بإسم مدير عام الشؤون المالية بالهيئة.

٨- يجب على المستعير أن يرد جميع ما في عهده من الكتب قبل نهاية السنة المالية بأسبوع على الأقل.

٩- يحظر نهائياً الإعارة الجماعية سواء للأفراد أو الجماعات أو الهيئات المحلية أو المصالح الحكومية الأخرى ويجوز التصريح بالإعارة في حالة موافقة مجلس إدارة الهيئة على ذلك.

٣/٣- الخدمات المرجعية :

يعرف قاموس جمعية المكتبات الأمريكية ALA glossary of library terms الخدمة المرجعية بأنها " ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماماً مباشراً بمساعدة القارئ في الحصول على المعلومات، واستخدام المقتنيات المكتبية سواء للدراسة أم البحث" (١) وتهدف الخدمة المرجعية إلى ما يلي:

- تقديم ردود سريعة وفورية عن أسئلة واستفسارات المستفيدين.

- تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع المراجع.

- إرشاد المستفيدين للأوعية التي يمكن أن تساهم في الوصول للمعلومات المطلوبة (٢).

وتقسم الخدمة المرجعية إلى مباشرة وغير مباشرة (١):

(١) ching wing F.hohn.the library assistant.manual/by f.hohn ching wing,phglis Oldgeild.-2 ed.- London:clive Bingley,19820.-p.10.

(٢) مدحت كاظم وحسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها.- ط مزيده ومنقحة.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٠.- ص ١٨٨-١٨٧.



## ١- الخدمة المرجعية المباشرة .

ويتضمن هذا النوع من الخدمة :

أ. خدمات المراجع والمعلومات ومن خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات . وان طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستفيدين الذين صممت لخدمتهم وباختلاف المكتبات ومراكز المعلومات ، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببليوغرافي الذي يتم من قبل اختصاصي المعلومات والمراجع .

ب. تعليم المستفيدين استخدام المكتبة او مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستفيدين ومساعدتهم لاستخدام الفهرس البطاقي إلى تخصيص جولات او محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والوصول إلى كتاب او مقالة معينة او أية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات والوسائل المرجعية الأخرى .

## ٢-الخدمة المرجعية غير المباشرة :

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها .

ومن ابرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات والتي تقع ضمن هذا الخط من الخدمة المرجعية هي ما يأتي :

أ. اختيار مصادر المعلومات، وتتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار أوعية المعلومات التي تعزز الخدمة

(<sup>1</sup>)Katz , William . Introduction to Reference Work .- New York : McGraw-Hill Book Co. 1978 .P.P.6-8

المرجعية كالكتب والدوريات والمخطوطات والصحف وآية مواد أخرى يمكن أن تضمها المكتبة . ويدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد والتنقية للمجموعة المكتبية .

ب. ترتيب وإدارة المواد المرجعية، ويقصد بهذه العملية ترتيب وإدارة المجموعة المكتبية والتوظيف الفعال لإمكانات العاملين في أقسام المراجع والمعلومات .

ج. تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى، إذ أن زيادة التركيز على شبكات المعلومات والتطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة وسهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد أو خارجه ، ونتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة .

د. تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات، وتتضمن هذه العملية دراسة ومراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجماهير بشكل عام ومستوى الأداء والأمور التي تحسن العمل في القسم وهذا التحليل يتطلب تقييما ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع ومصادر المعلومات في المكتبة وتنظيمها .

و. مهام أخرى متنوعة ، إذ أن هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع وتشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستنساخ وترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية وفحص المواد المكتبية والإشراف على قاعات المطالعة واعداد التقارير والإحصائيات عن أنشطة القسم والمكتبة .

ونظرا لأهمية الخدمة المرجعية بين الخدمات المكتبية الأخرى فقد وجهت الباحثة سؤالا إلى المستفيدين من المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة عن مدى تقديم خدمة مرجعية وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (٤) يوضح مدى تقديم الخدمة المرجعية بمكتبات الدراسة

مدى تقديم الخدمة بمكتبات الدراسة	التكرار	النسبة المئوية (%)
----------------------------------	---------	--------------------

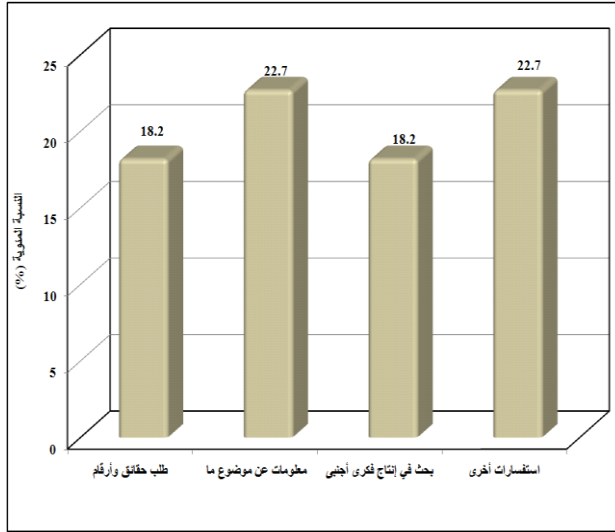
تقدم	185	٧٩.١
لا تقدم	٤٩	٢٠.٩
الإجمالي	234	١٠٠%

يشير الجدول السابق أن الغالبية العظمي والتي تمثل نسبة ٧٩.١% من إجمالي عينة الدراسة يرون أن المكتبات التي يعملون بها تقدم خدمة مرجعية وأن الذي يقوم بهذه الخدمة أخصائي المكتبة نظراً لقلّة عدد الموظفين العاملين بمكتبات قصور الثقافة مقابل نسبة ٢٠.٩% من العاملين يرون أن المكتبة التي يعملون بها لا تقدم خدمات مرجعية وذلك لعدم توافر أخصائي مكتبي بالمكتبة يمكن أن يقوم بتقديم هذه الخدمات.

كما أوضحت الدراسة الميدانية أن أكبر نسبة من الخدمات المرجعية التي يقدمونها هي إرشاد المستفيدين على كيفية استخدام المراجع ودوائر المعارف وذلك بنسبة ٢٢.٧%.

#### جدول رقم (٥) يوضح مدى تقديم الخدمة المرجعية

النسبة المئوية (%)	التكرار	نوع الخدمة المستخدمة
18.2	56	طلب معلومات حول موضوع معين
22.7	70	معلومات عن موضوع ما
18.2	56	بحث في إنتاج فكري أجنبي
22.7	70	استخدام المراجع والقواميس
308		الإجمالي



شكل رقم (١) يوضح توزيع العينة تبعاً لمدى تقديم الخدمة المرجعية بمكتبات الدراسة

### ٤/٣ - خدمة التصوير والاستنساخ :

تعد هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستخدمين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة لاجزاء معينة من كتب مطبوعة وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في انتشار هذه الخدمة حيث أدى ذلك إلى تطوير العديد من عمليات الاستنساخ المختلفة .

وغالبا ما تكون خدمة التصوير والاستنساخ مكملة لعملية الإعارة ، ويكون ذلك على نوعين وهما :

أ. التصوير والاستنساخ على الورق ويكون هذا بنفس الحجم او الصغر وذلك حسب الحاجة .

ب. التصوير المصغر ويكون هذا أما على شكل ميكروفيلم او ميكروفيش وهناك قواعد متعارف عليها في المكتبات بالنسبة لخدمة التصوير والاستنساخ وهي :

١- عدم السماح بأستنساخ المجلدات الكاملة لأي مطبوع إلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسؤولة عن التأليف او النشر ، أحيانا يكون

الاستنساخ لصالح المكتبة نفسها للحاجة لتوفير نسخة من المطبوع لا يمكن الحصول عليه.

٢- مراعاة قانون حقوق الطبع .

٣- لا يجوز استنساخ مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة .

٤- أحيانا يلزم المستفيد بدفع رسم خاص .

وقد قامت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية بتوجيه سؤالاً للعاملين بمكتبات الدراسة للوقوف على مدى توافر خدمة التصوير والاستنساخ وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

#### جدول رقم ( ٧ ) إجراءات خدمة التصوير

العدد	إجراء الخدمة
١٠	عدد المكتبات مقدمة الخدمة
_____	يوجد متخصص
_____	يوجد مكان مناسب لوضع مكيئة التصوير

يشير الجدول السابق أن هناك عشر مكتبات من واقع ٢٦ مكتبة عينة الدراسة تقدم خدمة التصوير مقابل ١٦ مكتبة لا تقدم خدمة التصوير وذلك مقابل دفع مبلغ نقدي، كما أن من خلال الدراسة الميدانية اتضح أنه لا يوجد متخصص لصيانة ماكينات التصوير وأنه لا يوجد مكان مناسب لوضع ماكينة التصوير حيث إن جميع مكتبات العينة التي تقدم هذه الخدمة والتي يمثل عددها عشر مكتبات تقوم بوضع الماكينة داخل المكتبة وهذا غير مناسب، وتتفق الباحثة مع رأي الاستاذ الدكتور شعبان عبد العزيز خليفة أن من تحسين وتفعيل خدمة التصوير بالمكتبات لابد من أتباع الآتي<sup>(١)</sup>:

(١) شعبان عبد العزيز خليفة. المحاورات في مناهج البحث في علوم المكتبات والمعلومات-. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠١. ص ٥٧.

وضع حدود معينة للتصوير مثل وضع مقابل مادي لتغطية التكلفة الفعلية متمثلة في الخامات والطاقة الكهربائية واستهلاك الآلات والصيانة.

ضرورة تخصيص مكان مستقل لوضع آلات التصوير بأن يكون مجاورا للمكتبة أو قريبا منها، وليس في داخل المكتبة تجنباً للزحام.  
٥/٣ - خدمة الإحاطة الجارية :

الإحاطة الجارية هي من الخدمات الحديثة نسبياً فهي تعني<sup>(١)</sup> "الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها المستفيدين اللذين لهم أهتمامات بهذه التطورات"

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض أشعار هؤلاء المستفيدين اللذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم .

وتشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر الآتية<sup>(٢)</sup>:

أ.مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .

ب.اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد اللذين تمسهم هذه الخدمة .

ج.أعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو معلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم .

وهناك وسائل وطرق عديدة لتمكين المستفيدين من الاستفادة من خدمات الإحاطة الجارية وهي : -توزيع قوائم المقتنيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية .

- البث الانتقائي للمعلومات .

- تمرير الوثائق والدوريات على المستفيدين .

(١) حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. - القاهرة: دار غريب، ١٩٨٣. - ص ٣٢٥.

(٢) محمد أمان . خدمات المعلومات . - الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٥ . - ص١٤ .

- عرض المطبوعات الحديثة نفسها او أغلفتها .
  - بث البيانات والمعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية والهاتفية .
  - الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين .
  - النشرة الإعلامية ونشرة الإحاطة الجارية .
  - استنساخ قوائم محتويات الدوريات .
  - التعريف بالبحوث الجارية .
- وقد أسفرت الدراسة الميدانية لمكتبات الدراسة عن:  
أن مكتبات الدراسة لا تقدم خدمة الإحاطة الجارية وتري الباحثة هذا يرجع إلى عدة أسباب:
- عدم الإدراك الواعي لمفهوم الإحاطة الجارية وأهميتها بالمكتبة للمستفيدين.

قلة المتخصصين بالمكتبات بعينة الدراسة.

لذا ترى الباحثة أن من الضروري الإهتمام بتقديم خدمة الإحاطة الجارية بمكتبات الدراسة نظرا لما تقدمه من توفير وقت وجهد للباحثين ، بالإضافة إلى تزويدهم بكافة ١- مصادر المعلومات على أختلاف أنواعها وذلك من خلال:

٢- وضع أسس لبناء وتطوير خدمة الإحاطة الجارية.

٣- الإهتمام بوضع قوائم بكل ما هو جديد في المكتبة.

٤- استخدام الحاسب الآلي في تقديم هذه الخدمة.

### ٦/٣ - خدمة تدريب المستفيدين :

إن من ابرز الخدمات التي بدأت تحظى بأهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات ولقد وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من اجل الاستخدام للأغراض البحثية والتعليمية المختلفة ولهذا فان تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية مهمة للمستفيد والمكتبة .

وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات العامة بسبب ضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات حيث أن تنظيم برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تأصيل الأبعاد التالية (١) :

١- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات .

٢- تعريفه بالأساليب والوسائل للحصول على المعلومات .

٣- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم توافر هذه المعلومات في المركز .

٤- خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المركز بشكل خاص .

وأيا كانت الطريقة المتبعة في تعليم المستفيدين ووسائل الإفادة من خدمات المعلومات المتاحة في المكتبات ومراكز المعلومات فمن الضروري أن يتناول برنامج التدريب الأمور التالية عن المكتبات ومراكز المعلومات :

- مكان الخدمات وأقسام المكتبة او المركز .

- قواعد ولوائح المكتبة .

- استخدام الفهارس .

- وسائل الإفادة من أوعية المعلومات .

- شرح للخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة .

- أين يتم البحث عن المعلومات ؟ وكيف يتم البحث ؟

- ما هي أنواع المعلومات ؟

- كيف يتم الاستفادة المثلى من المعلومات المتاحة ؟

(١) عمر أحمد الهمشري وربحي مصطفى عليان . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . - عمان : دار الشروق ، ١٩٩٥ . - ص ٢٩٥ .



- شرح تفصيلي لمكونات النظام في المكتبة ومراحل تقييم خدمات المعلومات .
- كيف يتفاعل ويتكامل نظام المعلومات بالمركز او المكتبة مع نظام المعلومات ومرصد البيانات العالمية والإقليمية والمحلية .
- كيف تعرض المشكلة او كيف يصاغ الاستفسار لي طرح على مركز المعلومات .
- التعريف بالأساليب والطرق المستخدمة في الحصول على البيانات ، وكذلك قواعد مخاطبة الملفات الآلية المخترنة في الحواسيب .
- وعند محاولة التخطيط لبرنامج تدريب جديد يجب على المهتمين بالموضوع الإجابة على تساؤلات أساسية تتعلق بالقراء والمكتبة والموظفين ، وهذه التساؤلات هي :
- ١- لمن سيقدم البرنامج ؟ وذلك بدراسة خصائص القراء الذين سيقدم لهم البرنامج وعددهم .
  - ٢- ما هو محتوى البرنامج او ماذا سيقدم للقراء ؟ ويتم ذلك بتحديد محتوى ومستويات الجوانب المختلفة التي سيغطيها البرنامج .
  - ٣- من سيقدم البرنامج ويشرف عليه ؟ هل هي مسؤولية موظفي المكتبة فقط أم أن هناك إمكانية التعاون بينهم وبين جهات أخرى ؟
  - ٤- ما هو المكان المناسب الذي ستقدم به المحاضرات والمهارات المختلفة من خلال التدريب ؟
  - ٥- ما هو الوقت المناسب لتقديم البرنامج ؟ ويجب اختيار التوقيت المناسب مع مراعاة كافة الظروف ذات العلاقة .
  - ٦- ما هي طرق التدريب التي ستستخدم في البرنامج ؟ وهنا يجب أن يتم اختيار طرق التدريس المناسبة لطبيعة القراء ولاهداف البرنامج وهذه الطرق لا تختلف عادة عن طرق التدريس العامة في التربية .
- بعد الانتهاء من كافة مراحل البرنامج لابد من محاولة تقييمية وذلك حتى يتم تجنب أية أخطاء او مشاكل ربما تظهر في المستقبل وحتى نتعرف على ردود فعل القراء وآرائهم حول الجوانب المختلفة للبرنامج وخاصة المحتوى وطرق التدريس ، ولهذه الآراء عادة قيمتها عند

التخطيط لبرنامج جديد ويمكن تقييم البرنامج باستخدام أساليب مختلفة كالملاحظة وأجراء المقابلات مع بعض الذين اشتركوا في البرنامج او عن طريق توزيع استبيان خاص وتحليل نتائجه .

ومن خلال الدراسة الميدانية للتعرف على دور أخصائي المكتبة بمكتبات الدراسة للتعرف على الدور الذي يقوم به من أجل تنمية مهارات المستفيدين وتدريبهم وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم ( ٨ ) مدي مساهمة أخصائي المكتبة في تنمية مهارات المستفيدين

النسبة المئوية (%)	التكرار	مدى مساهمة أخصائي المكتبة بتنمية مهارات المستفيدين وتدريبهم على استخدام المكتبة والإستفادة منها
٣١.٦	٧٤	نعم
٦٨.٤	١٦٠	لا
100%	٢٣٤	الاجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة ٣١.٦% من عينة الدراسة يرون أنه أخصائي المكتبة يقوم بدور جيد لتنمية مهارات المستفيدين من المكتبة التي يعمل بها من خلال تدريبهم على كيفية استخدام المكتبة والاستفادة منها مقابل ٦٨.٤% من العينة يرون أن أخصائي المكتبة لا يقوم بمساعدة المستفيدين للاستفادة من المكتبة التي يعملون بها ويرجع ذلك إلى عدم توافر أخصائي مكتبات متخصصين .

### الخلاصة

قامت الباحثة من هذا الفصل بعرض الخدمات التي تقدمها المكتبات التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة من خلال الدراسة الميدانية وهي خدمات الإطلاع الداخلي والعمارة الخارجية والخدمات المرجعية وخدمة التصوير وخدمات الإحاطة الجارية وخدمة تدريب المستفيدين.