الفصل الخامس

واقع خدمات المعلومات التربوية فى مصر

- الواقع .
- المستفيدون .

يهدف هذا البحث[1] إلى التعرف على واقع المعلومات التربوية المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، وتحليل الاحتياجات من المعلومات التربوية ، وأنماط الطلب عليها ، وكيفية تدفقها واختزانها واسترجاعها . والأدوات الببلوجرافية التى تيسر استخدامها ، ومن ثم تقييم خدمات المعلومات القائمة ، وتحديد مدى قدرتها على الوفاء باحتياجات المستفيدين منها .

كما يهدف إلى التعرف على سمات المستفيدين من المعلومات التربوية فى مصر وخصائصهم ، وأشكال مصادر المعلومات التى يفضلون استخدامها ، والمشكلات التى تقابلهم فى الحصول على ما يحتاجونه من معلومات ، والوقوف على مقترحاتهم بشأن توفير المعلومات التربوية ، وتطوير خدماتها . حيث إن أى نظام للمعلومات يعتمد بالدرجة الأولى على قدرته على توفير المعلومات اللازمة للمستفيدين من خدماته ، فضلا عن إمكاناته البشرية والمادية المتوافرة التى تمكنه من مقابلة احتياجات المستفيدين منها بكفاءة .

ويهدف البحث ، إضافة إلى ما تقدم ، إلى وضع خطة لتنمية خدمات المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر وتطويرها ، مستفيدا من النتائج التى يتم التوصل إليها سواء من الدراسة الميدانية عن واقع الخدمات المتوافرة ، أو من دراسة المستفيدين منها . ومستعينا فى الوقت نفسه بالإمكانات المادية والبشرية المتوافرة ، ومسترشدا بنظم المعلومات التربوية المشهورة سواء على المستوى الوطنى ، أم الإقليمى ، أم الدولى .

أسئلة البحث :

يحاول هذا البحث الإجابة على الأسئلة التالية :

١ ـ ما واقع خدمات المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ؟ وإلى أى مدى تستطيع هذه الخدمات تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات ؟

٢ ـ ما مستوى الإفادة من خدمات المعلومات التربوية المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ؟

٣ ـ ما خصائص المستفيدين من المعلومات التربوية فى مصر ؟ وما أكثر الفئات استخداما للخدمات المتوافرة ؟ وما احتياجاتهم الوظيفية والبحثية من المعلومات ؟

٤ ـ إلى أى مدى يمكن الاستفادة من إمكانات خدمات المعلومات التربوية المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، فى إنشاء نظام متطور لخدمات المعلومات التربوية ؟

حدود البحث :

يتناول هذا البحث المعلومات عن التعليم «Information **about** education» وليس المعلومات للتعليم «Infomation **for** education» كما يحدد خدمات المعلومات بخدمات المعلومات التربوية بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر . وعلى ذلك يركز البحث الحالى على خدمات المعلومات المتوافرة بديوان عام وزارة التربية والتعليم فى الوقت الراهن والتى يمكن حصرها فى الخدمات الأربع التالية :

١ ـ مكتبة ديوان عام وزارة التربية والتعليم .
٢ ـ مكتبة الوثائق بمتحف التعليم .
٣ ـ الإدارة العامة للتوثيق والمعلومات التربوية بالمركز القومى للبحوث التربوية والتنمية .

٤ ـ الإدارة العامة للإحصاء والحاسب الآلى .

كما تشتمل هذه الخدمات على مكتبات دواوين المديريات والإدارات التعليمية ، باعتبارها تقدم خدمات المعلومات للعاملين فى ميدان التربية والتعليم على المستوى المحلى بمحافظات جمهورية مصر العربية .

وتستبعد المكتبات المدرسية بمختلف المراحل التعليمية ، حيث إن الغرض منها تعليمى تربوى وتوفر مصادر المعلومات للتعليم ، بينما البحث الحالى يتناول المعلومات عن التعليم كما سبق القول .

كما تستبعد مكتبات مراكز التدريب الرئيسية التى تقدم خدماتها للدارسين بالبرامج التدريبية ، بما يتفق مع أهداف هذه البرامج ومتطلباتها ، وحكمها فى ذلك حكم المكتبات المدرسية على الرغم من اختلاف المستفيدين فى كل منهما .

وتستبعد مكتبات كليات التربية باعتبارها تهتم أساسا بتلبية احتياجات طلابها وأساتذتها من المواد التى تتصل اتصالا مباشرا بمناهج الدراسة بها . كما تستبعد مكتبات ومراكز المعلومات بقطاع التعليم العالى والجامعى ، حيث إن البحث الحالى يركز على المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى .

فروض البحث :

يحاول البحث الحالى التأكد من صحة الفروض التالية :

١ ـ الإمكانات البشرية والمادية المتوافرة بخدمات المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر قاصرة عن تقديم خدمات معلومات تربوية مناسبة لفئات المستفيدين منها .

٢ ـ خدمات المعلومات التربوية المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر لا يتم الاستفادة منها بمستوى مناسب ، كما أنها لا تلبى احتياجات المستفيدين منها .

٣ ـ لا يوجد تنسيق أو تكامل بين مرافق خدمات المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، مما يؤدى إلى تشتيت الجهود والإمكانات ، فضلا عن تكرارها .

٤ ـ توجد فروق فى استخدام مرافق خدمات المعلومات الموجودة بديوان عام وزارة التربية والتعليم تبعا للاختلاف بين فئات المستفيدين .

٥ ـ تطوير خدمات المعلومات التربوية بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، والإعلام بها ، وتزويد المستفيدين منها بالببليوجرافيات والمستخلصات وما فى حكمها يؤدى إلى حسن الانتفاع بها .

خطة البحث :

تتضمن خطة البحث ثلاثة أنواع من الدراسات : الدراسة النظرية ، والدراسة الميدانية لواقع خدمات المعلومات ، ودراسة المستفيدين منها .

١ ـ الدراسة النظرية :

مسح الدراسات السابقة العربية والأجنبية فى مجال المعلومات التربوية ، للكشف عن مختلف الجوانب التى تناولتها هذه الدراسات ، والوقوف على الجوانب الأخرى التى لم تتناولها ، والتى يمكن أن تكون مجالا لدراسات أخرى فى هذا المجال ، وتم الاعتماد فى ذلك على أصول الدراسات العربية السابقة التى تناولت المعلومات التربوية ، فضلا عن أعمال المؤتمرات والندوات والتقارير التى كانت المعلومات التربوية موضوعها الرئيسى . كما اعتمد على المصادر الأجنبية التى تناولت المعلومات والإعلام التربوى ، بالإضافة إلى الببليوجرافيات الحصرية للدراسات الأجنبية ومستخلصاتها المنشورة ، إذا لم يتمكن من الحصول عليها كاملة .

والهدف من ذلك هو الوقوف على الاتجاهات المتطورة فى مجال المعلومات بعامة ، والمعلومات التربوية والإعلام التربوى بخاصة ، فضلا عن

الاطلاع على أهم النتائج ، التى تم التوصل إليها فى البحوث والدراسات السابقة .

٢ ـ الدراسة الميدانية لواقع خدمات المعلومات التربوية :

تتضمن الدراسة الميدانية مسح خدمات المعلومات التربوية الحالية بديوان وزارة التربية والتعليم ، والمديريات والإدارات التعليمية ، والتى سبق تحديدها فى الفقرة الخاصة بحدود البحث ، وتم جمع بيانات الدراسة الميدانية بالطرق التالية :

(أ) تتبع القرارات الوزارية والنشرات العامة الخاصة بالبنية الإدارية والهيكل التنظيمى واختصاصات ومسئوليات مرافق خدمات المعلومات المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر .

(ب) الزيارات الميدانية لمواقع خدمات المعلومات بديوان وزارة التربية والتعليم لتقييم أوضاعها ومستوى خدماتها عن طريق الملاحظة المباشرة .

(جـ) المقابلات الشخصية مع القائمين بالإدارة والإشراف على خدمات المعلومات بديوان وزارة التربية والتعليم للتعرف على أهم المشكلات التى تواجههم ، ومقترحاتهم للتغلب عليها ، وزيادة فعالية الخدمات وتطويرها .

(د) فحص ودراسة سجلات الاستعارات الخارجية والداخلية ، والمترددين عليها ، فضلا عن التقارير السنوية ، خلال ثلاثة أعوام (١٩٨٦ ـ ١٩٨٨) للتعرف على فئات المستفيدين والمواد التى يكثر الطلب عليها سواء للاستعارة الخارجية أم الداخلية .

(هـ) إعداد قائمة فحص تتضمن عناصر المسح المكتبى التى نصت عليها المصادر التى تناولت المسح المكتبى ، وهى :

ـ التمويل والإنفاق .

ـ مجموعات المواد .

ـ المبنى والتجهيزات .

ـ العمليات الفنية والإدارية والأنشطة .
ـ القوى العاملة .
ـ استخدام المكتبة .
ـ خلفيات المكتبة[٢] .

وتطبيقها على مكتبات ديوان وزارة التربية والتعليم ، ومكتبات دواوين المديريات والإدارات التعليمية[٣] . وقد تم استيفاء بيانات قوائم الفحص لمكتبات ديوان عام الوزارة ، خلال زيارة الباحث لها ، أما مكتبات دواوين المديريات والإدارات التعليمية ، فقد أرسلت قوائم الفحص بالبريد إلى المديريات والإدارات التعليمية من المستوى الأول فقط ، ويبلغ عددها ثنتان وسبعون مديرية وإدارة تعليمية ، حيث قامت إحدى وأربعون مديرية وإدارة تعليمية بالرد ، بنسبة (٥٦,٩٪) من جملة عدد المديريات والإدارات التعليمية ، وأفادت سبع مديرات وإدارات تعليمية منها بعدم وجود مكتبة بها . وعلى ذلك فإن بيانات قائمة الفحص تشتمل على ردود أربع وثلاثين مديرية وإدارة تعليمية فقط تمثل نسبة (٤٧,٢٢٪) من جملة عدد المديريات والإدارات التعليمية من المستوى الأول فى مصر[٤] .

٣ ـ دراسة المستفيدين من خدمات المعلومات التربوية :

نظرا لأهمية دراسة المستفيدين من خدمات المعلومات التربوية ، وما تمثله من ضرورة فى تقييم خدمات المعلومات المتوافرة ، ومن ثم وضع خطة تطوير هذه الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين منها ، فقد تضمن البحث دراسة للمستفيدين . ويقول حشمت قاسم إن «الهدف الأساسى من دراسة الإفادة من المعلومات هو قياس الأداء والتعرف على مدى الفعالية فى تحقيق الأهداف وتحديد اتجاهات التطوير وأهدافه»[٥] .

وقد تم إعداد استبيان لدراسة المستفيدين من خدمات المعلومات التربوية المتوافرة بديوان عام وزارة التربية والتعليم ، للتعرف على سماتهم وخلفياتهم ، وتحديد احتياجاتهم من المعلومات ، وأنماط استخدامهم لها ، والتعرف على المشكلات التى تواجههم عند استخدامهم لها ، ومقترحاتهم لحلها ، فضلا عن

معرفة اتجاهاتهم نحو المكتبات ، وتقييمهم لأنفسهم بالنسبة لمهارات تناول المعلومات واستخدام المكتبات . وأخيراً مدى رضائهم عن الخدمات المقدمة ، ومستوى تقديمها .

وتم الاعتماد على مصادر متنوعة فى تصميم الاستبيان ، ومن أهمها المصادر التالية :

(أ) الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الاستبيان ، وهى دراسات المستفيدين من المعلومات التربوية التى تم عرضها فى الفصل الأول من هذا البحث .

(ب) الإطار النظرى للبحث الحالى والذى تناول طبيعة المعلومات التربوية وبيئتها ، ومجالات الإفادة منها .

(جـ) الخبرة العملية للباحث فى مجال العمل بالمكتبات والمعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى .

(د) الكتابات العلمية المرتبطة بإعداد الاستبيانات وتحديد مفرداتها والتأكد من صدقها وثباتها ، ومن أهمها كتابات فورد (Ford)[٦] ، ولوبانز (Lubans)[٧] ، وعبدالباسط حسن[٨] ، وفؤاد البهى[٩] .

الاستبيان فى صورته النهائية :

فى ضوء ما سبق تم إعداد استبيان مبدئى ، يشتمل على ثلاثة محاور تضم سبعا وثلاثين سؤالا ، وللتأكد من صدقه ، وبأنه يقيس ما وضع لقياسه تم استخدام صدق المحكمين ، حيث عرض فى صورته المبدئية على اثنى عشر محكما من المتخصصين فى المكتبات والتربية ، وذلك فى شهر يوليو عام ١٩٨٨ . وقد طلب منهم إبداء الرأى فى الاستبيان من حيث :

- ارتباط مفردات الاستبيان مع الهدف من إعداده .
- مدى شمول مفردات الاستبيان .
- تعديل المفردات التى لا علاقة لها بالهدف من الاستبيان .

ولقد تم الحصول على استجابات السادة المحكمين ، وتعديل بعض المفردات واختصر عدد الأسئلة من سبع وثلاثين سؤالا إلى ثمانى وعشرين سؤالا فقط صنفت فى ثلاثة محاور ، هى :

المحور الأول : المستفيدون من المعلومات التربوية وخلفياتهم (الأسئلة : ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨) .

المحور الثانى : اتجاه المستفيدين نحو المكتبات وخبراتهم المكتبية (الأسئلة : ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧) .

المحور الثالث : تقييم المستفيدين لخدمات المعلومات المتاحة بديوان عام وزارة التربية والتعليم (الأسئلة : ١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧ ، ٢٨) .

كما تم عرض الاستبيان على السادة المحكمين مرة أخرى بعد تعديله فى ضوء آرائهم السابقة لمعرفة مدى الالتزام بهذه الآراء ، ولتعديله للمرة الثانية إذا استلزم الأمر ، وإقرار الاستبيان قبل تطبيقه . وكان هذا العرض الثانى بعد مضى شهرين من تاريخ العرض الأول ، وقد ذكر المحكمون جميعهم مايلى :

- أن الاستبيان بصورته الراهنة يتضمن مفردات ترتبط ارتباطا جوهريا بالهدف من إعداده .
- أن مفردات الاستبيان بحالتها الراهنة صحيحة ودقيقة وشاملة .
- أن التعديلات التى تم إدخالها على الاستبيان قد أثرته وأكدت سلامته وقدرته على قياس ما وضع لقياسه .

وبهذا كله يعتبر الاستبيان صادقا ، وأنه يمكن تطبيقه لقياس استخدام خدمات المعلومات المتوافرة بديوان عام وزارة التربية والتعليم .

ثبات الاستبيان :

للتأكد من ثبات الاستبيان تم تطبيقه على ثلاثين مستفيدا من خدمات المعلومات بقطاع التعليم ، وتم حساب ثبات الاستبيان عن طريق استخدام معادلة

الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية بتطبيق معادلة سبيرمان وبراون (Spearman & Brown) للتجزئة النصفية ، وذلك كما يتضح من المعادلة التالية [١٠] .

$$\text{معادلة الارتباط} = \frac{\text{ن مجـ س ص} - \text{مجـ س} \times \text{مجـ ص}}{[\text{ن مجـ س}^{٢} - (\text{مجـ س})^{٢}]\ [\text{ن مجـ ص}^{٢} - (\text{مجـ ص})^{٢}]}$$

$$\text{معامل الثبات} = \frac{\text{ك ر}}{\text{أ} + \text{ر}}$$

حيث ك = عدد أجزاء الاستبيان ، ر = معامل الثبات .

ومن تطبيق المعادلة السابقة اتضح أن قيمة معامل الثبات ٠,٧٨ وهو ثبات مناسب [١١] .

وبعد أن تم التحقق من صدق الاستبيان وثباته أصبح صالحا للتطبيق [١٢] .

عينة الدراسة :

تمكن الباحث عن طريق مسح الدراسات السابقة فى مجال دراسات المستفيدين من المعلومات التربوية ـ التى تم عرضها فى الفصل الأول ـ وعن طريق ملاحظة استخدام خدمات المعلومات القائمة ، فضلا عن خبرته فى مجال العمل بالمكتبات التابعة لقطاع التعليم ، من تحديد أربع فئات أساسية من المستفيدين من المعلومات التربوية ، وهى :

(أ) القيادات التعليمية .
(ب) الباحثون فى مجال البحوث التربوية .
(جـ) موجهو المواد الدراسية والأنشطة التربوية .
(د) المعلمـــون .

ويكاد هذا التصنيف يتطابق مع ما توصلت إليه الدراسات الأجنبية السابق عرضها ، والتى ميزت بين ثلاث فئات من المستفيدين من المعلومات التربوية ، وهى : المديرون ، والباحثون ، والمعلمون . وأضافت الدراسات التى تمت بالمملكة المتحدة فئة رابعة ، هى فئة معلمى المعلمين [١٣] . وإذا تمت المقابلة بين التصنيفين يتبين عدم وجود تناقض بينهما .

(أ) القيادات التعليمية : وتشتمل على المديرين وصانعى السياسة ، وصانعى القرار ومتخذيه وواضعى الخطط التعليمية ، والقائمين على تنفيذها ومتابعتها .

(ب) الباحثون : وهم العاملون فى مجال البحث التربوى ، وقد يكونون من معلمى المعلمين حيث إن هيئات التدريس بكليات التربية يشكلون نسبة كبيرة من مجتمع البحث التربوى .

(جـ) الموجهون : ويكونون فئة وسطى بين القيادات التعليمية والمعلمين حيث يتولون متابعة تنفيذ القرارات التى يتم اتخاذها على مستوى القيادات التعليمية ، ويقومون فى نفس الوقت بمتابعة العملية التعليمية على المستوى الاجرائى بالمدارس ، ، فضلا عن الاشراف الفنى على المعلمين ، وتوجيههم وتقييم أدائهم . وقد يشتركون فى البحث والتجريب التربوى ، أو فى تعليم المعلمين من خلال البرامج التدريبية والورش الدراسية المختلفة .

(د) المعلمون : وهم الفئة التى تتولى التدريس داخل الفصول ويقع عليها العبء الأكبر فى العملية التعليمية ، وقد يكونون من منتجى المعلومات التربوية عندما يدونون ملاحظاتهم عن المناهج الدراسية ، أو من خلال التقارير ، أو من خلال المقالات التى تتضمن خبراتهم التعليمية التى تكونت لديهم اثناء الممارسة الفعلية لعملية التدريس .

وتتكون عينة الدراسة من (١٢٠) مائة وعشرين من العاملين من الفئات الأربع السابق تحديدها ، وروعى تساوى المفحوصين بكل فئة بشكل يحقق التكافؤ بين الفئات الأربع حتى تعطى نتائج ممثلة لجميع أفراد العينة ، وعلى ذلك

تم اختيار ثلاثين مفحوصا من كل فئة .

منهج البحث :

نظرا لطبيعة البحث فى تقصى نشأة وتطور خدمات المعلومات بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، والتعرف على واقعها ، ودراسة المستفيدين من هذه الخدمات ، تمهيدا لوضع خطة تطويرها وتنميتها ، فإنه تم استخدام منهجى البحث التاليين :

١ ـ المنهج الوصفى التحليلى : وهو المنهج «الذى يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيرا كافيا» (١٤) وذلك بهدف مسح خدمات المعلومات المتوافرة بقطاع التعليم قبل الجامعى فى مصر ، والتعرف على إمكاناتها البشرية والمادية ، وتقييم مستوى أدائها ، ولدراسة المستفيدين من هذه الخدمات ، للتعرف على الخصائص الأساسية التى يتميزون بها وتحليل احتياجاتهم من المعلومات وأنماط طلبهم لها .

وذلك لتوفير أوصاف دقيقة لمشكلات خدمات المعلومات التربوية ، والتعرف على سلوك المستفيدين منها . وكأساس لتقييم خدمات المعلومات القائمة ، ومن ثم اقتراح التوصيات الكفيلة بحل هذه المشكلات ، وتخطيط خدمات المعلومات التربوية مستقبلا ويستخدم فى إطار المنهج الوصفى التحليلى الدراسات المسحية .

٢ ـ المنهج التاريخى : لتتبع تاريخ خدمات المعلومات التربوية فى مصر ، وتطور هذه الخدمات منذ إنشائها حتى الآن ، لتحديد علاقتها بالوضع الراهن .

نتائج البحث :

أظهر البحث الحالى عددا من المشكلات التى تواجه خدمات المعلومات بقطاع التعليم فى مصر ، وتؤثر سلبيا على فعاليتها وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين منها ، ويمكن تناول أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج فيما يلى :

(أ) واقع خدمات المعلومات بقطاع التعليم :

توصلت الدراسات الميدانية لواقع خدمات المعلومات بقطاع التعليم فى مصر ، إلى بعض النتائج الجديرة بالتسجيل والتعليق سواء أكانت تختص بأجهزة المعلومات بديوان عام وزارة التربية والتعليم ، والتى تمثلها مكتباتها الثلاث ، أم بمكتبات المديريات والادارات التعليمية ، واللذان يشكلان معا محور خدمات المعلومات بقطاع التعليم فى مصر ، أولهما على المستوى المركزى ، وثانيهما على المستوى المحلى بالمحافظات ، ويمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلى :

١ ـ التبعية والتنظيم الإدارى :

تتبع كل مكتبة من مكتبات ديوان عام الوزارة جهة إدارية مختلفة عن الجهة التى تتبعها المكتبة الأخرى ، ولا يتوافر أى شكل من أشكال التنسيق والتكامل بينها لتقديم برنامج موحد لخدمات المعلومات ، يحقق الأهداف المتوخاة منها ، ولكل مكتبة من هذه المكتبات هيكلها التنظيمى الذى يحدد تقسيمات العمل واختصاصاته ومسئولياته . وبينما يتشابه الهيكل التنظيمى بكل من مكتبة ديوان عام الوزارة ومكتبة الوثائق ، يختلف الهيكل التنظيمى لجهاز التوثيق والمعلومات التربوية عنهما .

ويلاحظ أنه بينما لكل من مكتبة ديوان عام الوزارة ومكتبة الوثائق لائحتها الخاصة بها ، فإن مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية لم توضع لها لائحة ، على الرغم من أهميتها فى تنظيم إجراءات الخدمة بها ، وتحديد شروط الإعارة وما إلى ذلك من مجالات الخدمة المختلفة .

أما بالنسبة لمكتبات دواوين المديريات والادارات التعليمية فتتبع توجيه المكتبات المدرسية بها ، وتطبق عليها لائحة المكتبات المدرسية ، إلا فيما يتصل بنسبة الكتب التى تخصم سنويا كنتيجة للجرد السنوى . كما أن هذه المكتبات لايوجد لها هيكل تنظيمى يحدد الاختصاصات والمسئوليات نظرا إلى أنها مكتبات صغيرة ، لا تعدو أن تكون نماذجا للمكتبة المدرسية زيدت الكتب المهنية فيها .

٢ ـ المبنى والتجهيـــزات :

يعد مبنى مكتبة ديوان عام الوزارة مناسبا من حيث المساحة وجودة الاضاءة والتهوية ، ومناسبته لإسكان المواد ، وتوفر مساحات كافية للعمل الفنى والإدارى ، والإجراءات الفنية والخدمات المكتبية ، أما بالنسبة لمكتبة الوثائق بمتحف التعليم ، ومكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية ، فإن مبناهما غير مناسبين لتقديم خدمات مناسبة ، حيث إن مساحتهما لا توفران الحيز الكافى سواء لإسكان المواد وتنظيمها ، أم للعمل الإدارى والفنى ، أم لتقديم خدمات المعلومات ذاتها .

وفيما يتعلق بالأثاث المكتبى فى المكتبات الثلاث ، فإن مكتبة الوزارة بمفردها هى التى يمكن اعتبار وحدات الأثاث بها كافية ، بينما تفتقر المكتبتان الأخريان إلى وحدات الأثاث اللازمة لترفيف المواد أو لاحتياجات الاستخدام داخلها ، سواء للمستفيدين أم للعاملين بهما .

أما بالنسبة لأجهزة العروض الصوتية والضوئية اللازمة للاستفادة من المواد السمعية والبصرية فلا تتوافر فى المكتبات الثلاث . كذلك الحال بالنسبة لأجهزة تصوير وقراءة المصغرات الفيلمية ، ويستثنى من ذلك مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية التى يتوافر بها جهاز واحد لتصوير المصغرات الفيلمية ، وعدد من أجهزة قراءتها وإن لم ينتفع بها حتى الآن .

وفيما يتعلق بمبانى وتجهيزات مكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، فهى غير مناسبة بأى حال من الأحوال لتقديم خدمة مرضية . وذلك نتيجة لعدة عوامل ، فى مقدمتها تقسيم المديريات والإدارات التعليمية المتتالى ، واستحداث العديد منها دون توفير المبانى الإدارية اللازمة لإسكانها مما أدى إلى اشتراك أكثر من إدارة تعليمية فى مبنى واحد ، ونقل مكتباتها خارج مبانيها إلى المدارس التى يتوافر بها حجرات لإيواء أثاث ومجموعات هذه المكتبات .

وعلاوة على ذلك فقد كان من نتيجة تقسيم المديريات والإدارات التعليمية ، تقسيم أثاث ومجموعات هذه المكتبات أيضا ، مما أدى إلى نقص

وحدات الأثاث ، وإلى إضعاف مجموعات المواد . كما أن هذه المكتبات لا يتوافر بها أجهزة العروض الصوتية والضوئية ، ويستثنى من ذلك بعض المكتبات التى حصلت بطريقة أو بأخرى على مسجلات صوتية من نوع (الكاسيت) .

٣ - التمويل والانفاق :

تتوافر مصادر تمويل محددة من الموازنة العامة للدولة لمكتبة ديوان عام الوزراة ، ومكتبة الوثائق ومكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، بينما مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية لا تتوافر لها موازنة محددة ، ويترك أمر تدبير التمويل اللازم للظروف التى تستدعى شراء مواد جديدة ، حيث يتم استقطاعه من موازنة المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية .

ونظرا إلى ضعف المخصصات المالية المدرجة فى موازنة المديريات والإدارات التعليمية لتمويل مكتباتها ، أصدرت الإدارة العامة للمكتبات بالوزارة توجيهاتها بتخصيص نسبة ٥٪ من نصيب المديرية أو الإدارة التعليمية فى حصيلة رسوم المكتبات المدرسية لشراء المواد لهذه المكتبات .

ويمكن القول بصفة عامة إن المخصصات المالية التى تتوافر لمكتبات ديوان عام الوزارة ، أو لمكتبات المديريات والإدارات التعليمية غير كافية لتزويد هذه المكتبات باحتياجاتها من المواد ، أو لتوفير الحد الأدنى من الإضافات السنوية ، بشكل يضمن التحديث المستمر لمجموعاتها من المواد .

وفيما يتعلق ببنود الإنفاق من المخصصات المالية فتقتصر على بند واحد فقط ، وهو شراء الكتب والاشتراك فى المجلات دون غيرها من المواد ، أما عن صيانة المواد عن طريق التجليد فلا يخصص لها أية مبالغ ، وإنما يتم تجليد الكتب والمجلدات السنوية للمجلات الخاصة بمكتبة ديوان عام الوزارة ومكتبة الوثائق بمطبعة الحروف بالوزارة .

٤ - القوى البشرية :

لا يتوافر بمكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، أو بمكتبات المديريات والإدارات التعليمية القوى البشرية التى يتطلبها العمل بهذه المكتبات ، حيث تبلغ

نسبة حملة المؤهلات العليا حوالى (٧٤٪) من جملة عدد العاملين بالمكتبات الثلاث ، وتبلغ نسبة المتخصصين حوالى (٣٧٪) فقط من جملة عدد العاملين . ويعنى هذا أن نصف عدد حملة المؤهلات العليا العاملين بالمكتبات من غير المتخصصين فى المكتبات والمعلومات ، وعلى ذلك فإنه من الضرورى تخطيط برامج تدريبية مكثفة لتنمية مهاراتهم المكتبية ، والعمل فى نفس الوقت على تعيين عدد إضافى من المتخصصين فى المكتبات والمعلومات .

وبالنسبة للقوى العاملة بمكتبات المديريات والإدارات التعليمية فلا تتعدى نسبة المتخصصين منهم (٤٪) ، كما أنهم لا يشكلون فئة متميزة عن الإخصائيين العاملين بالمكتبات المدرسية ، فضلا عن أنهم يتولون أعمالا أخرى لا تدخل فى صميم العمل المكتبى ، إذ يعملون كأعضاء فنيين أو إداريين بتوجيه المكتبات بالمديرية أو الإدارة التعليمية ، الذى يقع مقره غالبا بهذه المكتبات .

٥ ـ مجموعات المواد :

(أ) سياسة وتنمية المجموعات :

لا توجد سياسة مكتوبة لبناء وتنمية المجموعات بمكتبات الوزارة الثلاث تشتمل على عناصر السياسة كما أوردتها المصادر المكتبية . وعلى الرغم من ذلك فإنه من تحليل لائحتى مكتبة ديوان عام الوزارة ، ومكتبة الوثائق ، يمكن استخلاص بعض عناصر السياسة التى جاءت متفرقة باللائحتين ، وتكون فى مجموعها ما يمكن أن يعتبر سياسة ، ابتداء من تحديد فئات المستفيدين ، وحدود المقتنيات ، وإجراءات التزويد ، ومسئولية الاختيار وأدواته ومعاييره ، وانتهاء بصيانة المواد ، أو استبعادها فى عمليات الجرد السنوى .

وفيما يختص بمكتبات المديريات والإدارات التعليمية فإنها تتبع الإجراءات الواردة بلائحة المكتبات المدرسية فيما يتعلق بالتزويد بالمواد واستبعادها . كما تطبق سياسة التزويد للمكتبات المدرسية التى نص عليها القرار الوزارى رقم (١٠٩) لسنة ١٩٨٨ .

(ب) واقع المجموعات :

تقتصر مجموعات المواد بمكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، ومكتبات المديريات والإدارات التعليمية على المواد المطبوعة فقط دون غيرها من المواد . وتشكل الكتب الغالبية العظمى من رصيد هذه المكتبات . وتأتى مكتبة ديوان عام الوزارة فى مقدمة المكتبات من حيث حجم الرصيد ، إذ تبلغ نسبته (٢ , ٨١٪) من جملة رصيد المكتبات الثلاث ، تليها مكتبة الوثائق بنسبة (٥ , ١٤٪) ، وأخيرا مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية بنسبة (٣ , ٤٪) فقط .

أما من ناحية النمو السنوى لمجموعات الكتب بالمكتبات الثلاث ، فإنه يتم بمستوى متواضع جدا ، حيث يتراوح معدل النمو السنوى بين (٥٩ , ٠٪) بمكتبة ديوان عام الوزارة ، و(٤ , ٠٪) بمكتبة الوثائق . ومن الطبيعى أن هذا المعدل المتدنى لا يوفر حداثة المعلومات بهذه المكتبات لمقابلة التغيرات والتطورات فى ميادين العلوم التربوية ، والعلوم المتصلة بها ، ولا يلبى بالتالى احتياجات المستفيدين من المعلومات الحديثة .

وفيما يختص بالمطبوعات الدورية ، فإن المجلات ، خاصة المتخصصة منها لا تشكل إضافة إلى مصادر المعلومات بهذه المكتبات ، حيث أنها تفتقر إلى العديد من المجلات التربوية العربية التى تصدر على إمتداد الوطن العربى ، ويقتصر رصيدها على عدد محدود من المجلات التربوية المصرية .

كما لا تقتنى هذه المكتبات المجلات التربوية الأجنبية ، ولا توجه إليها اهتماماتها ، ويستثنى من ذلك مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية التى تحتفظ ببعض المجلات الأجنبية غير كاملة الأعداد ، مما يجعلها محدودة الفائدة ، حيث لا تتصف بالاستمرار والتكامل .

أما بالنسبة لمكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، فإن مجموعات الكتب بها ضعيفة جدا ، حيث أن رصيد الكتب فى حوالى (٧٥٪) منها يقل عن ٥٠٠٠ مجلد ، بل إن نسبة تقدر بحوالى (٤٠٪) منها يقل رصيدها عن ٢٠٠٠ مجلد . كما أن معدل النمو السنوى لا يمثل إضافة لها وزنها إلى رصيد هذه المكتبات .

ولا توجه مكتبات المديريات والإدارات التعليمية اهتماما مذكورا إلى اقتناء المجلات التربوية ، حيث تقتنى دورتين فقط ، بالإضافة إلى المجلات المصرية العامة .

٦ ـ الإعداد الببليوجرافى للمواد :

تعد المواد ببليوجرافيا بمكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، ومكتبات المديريات والإدارات التعليمية عن طريق عملتى الفهرسة والتصنيف . ويتبع فى عملية الوصف الببليوجرافى للمواد المستوى الأول من عناصر الوصف المنصوص عليها فى القواعد الأنجلو ـ أمريكية (قاف ٢) .

كما يتم تصنيف المواد طبقا لتعديل خطة تصنيف ديوى العشرى الذى قام به مدحت كاظم . وتنفرد مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية بتصنيف خاص يجمع بين تصنيف ديوى العشرى ، وتصنيف العلوم التربوية الذى أعده مكتب التربية الدولى بجنيف .

ولا يوجد فهارس موضوعية بجميع المكتبات ، واستعيض عنها بقائمة الرف التى يطلق عليها تجاوزا الفهرس المصنف .

وبينما يكتمل فهرسا المؤلف والعنوان بمكتبة ديوان الوزارة ، ومكتبة الوثائق ، ومكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، فإنهما غير متكاملين بمكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية .

٧ ـ الخدمات :

تؤدى خدمات الاستعارة الداخلية للمواد بمكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، وإن اختلفت شروطها بين كل مكتبة وأخرى . أما بالنسبة للاستعارة الخارجية فإن مكتبة ديوان عام الوزارة تقصرها على العاملين بديوان الوزارة دون غيرهم ، بينما تسمح مكتبة الوثائق لجميع المستفيدين بها بعد تقديم التعهد اللازم معتمدا من الجهات التابعين لها ، أما مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية فلا

تسمح بالاستعارة الخارجية لموادها . وتحدد لائحة مكتبة ديوان عام الوزارة ومكتبة الوثائق شروط الاستعارة الخارجية وإجراءاتها .

وبالنسبة لمكتبات المديريات والإدارات التعليمية فإن الاستعارة الداخلية مسموح بها للمستفيدين ، بينما الاستعارة الخارجية لا يسمح بها إلا للعاملين بالمديرية أو الإدارة التعليمية فقط . ويطبق عليها الشروط والإجراءات الواردة بلائحة المكتبات المدرسية .

أما عن بقية الخدمات التى تقدمها مكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، ومكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، فإنها لا ترقى إلى المستوى المنشود ، لتواضع مستواها الكمى والنوعى ، ولعدم شمولها لمختلف أنواع الخدمات التى يفترض أن تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات .

ففى مجال الخدمة المرجعية تدل المؤشرات على أنها لا تتم بمستوى كفاءة مناسب لعدم توافر المصادر المكتبية والكتب المرجعية الحديثة التى يمكن عن طريقها الإجابة عن أسئلة المستفيدين . كذلك فإن المستوى المهنى للأخصائيين العاملين بهذه المكتبات لا يمكنهم من استخدام المراجع ، فى حالة توافرها ، استخداما صحيحا وفعالا ، حيث أنهم يفتقرون إلى الخبرات والمهارات التى تمكنهم من تقديم خدمة مرجعية فعالة ، تلبى احتياجات المستفيدين وتجيب عن استفساراتهم .

وفيما يختص بالخدمات الببليوجرافية فإنها لا تتعدى النشرات الببليوجرافية التى تحتوى على الإضافات السنوية وبضع نشرات ببليوجرافية موضوعية تعد للاحتفال بمناسبة من المناسبات الدينية والقومية ، وعادة ما تكون مكررة سبق إصدارها فى المناسبات نفسها فى سنوات سابقة . وعلى الرغم من ذلك فإن هذه القوائم لا يتم الإعلام بها ، ونشرها على نطاق واسع ، لعدم توافر إمكانات الطباعة أو النسخ .

أما الخدمات المتطورة التى تحرص على تقديمها المكتبات فى الدول المتقدمة للمستفيدين منها ، مثل خدمات الإحاطة الجارية ، والبث الانتقائى

للمعلومات ، فلم تعرف طريقها بعد إلى هذه المكتبات . كذلك فإن خدمات الاستنساخ لا تتوافر بها ، فضلا عن تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات ومصادر المعلومات .

وفى مجال التكشيف والاستخلاص ، فإن هذه المكتبات لم تول عناية بها ، ويستثنى من ذلك مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية التى تكونت لديها خبرات سابقة فى مجال التكشيف والاستخلاص ، وما يرتبط بهما من ترجمة ، إلا أنها لا تصدر حاليا أية كشافات أو مستخلصات بصفة منتظمة ، لعدم وجود المتخصصين الذين تتوافر لديهم الخبرات والكفاءات لإنجازها وفق المعايير المحددة ، أو للافتقار إلى المواد التى يمكن تكشيفها أو إعداد مستخلصات لها .

وتقوم مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية ، بحكم كونها تقدم خدماتها إلى المركز القومى للبحوث التربوية فى المقام الأول ، بنشر البحوث والدراسات التى ينجزها المركز ، فضلا عن التقارير السنوية التى تعد عن تطور التربية والتعليم فى مصر ، والتى تنشر باللغتين العربية والإنجليزية ، وتقوم المكتبة بإرسالها إلى الجهات المعنية وفق قوائم إرسال ثابتة .

٨ ـ الاستخدام :

أثبت البحث الميدانى أن مكتبة ديوان الوزارة تأتى فى مقدمة مكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث من حيث الاستخدام ، إذ بلغت نسبة المترددين عليها (٧٩,٧٪) من جملة عدد المترددين على مكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، يليها مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية ، ثم مكتبة الوثائق بمتحف التعليم ، كما تزيد نسبة المترددين من داخل الوزارة على هذه المكتبات عن المترددين عليها من خارجها .

كما أن الباحثين هم أكثر فئات المستفيدين استخداما لمكتبات ديوان عام الوزارة ، يليهم الإداريون ، ثم الطلاب ، ثم المعلمون ، ثم القيادات التعليمة ، وأخيراً المهنيون .

وفيما يختص بالاستعارة بنوعيها الخارجية أو الداخلية ، فإنها لا تتناسب مطلقا مع حجم رصيد الكتب بمكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث ، مع ملاحظة أن مكتبة الوثائق ، ومكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية يقيدان الاطلاع الداخلى بهما ، كما لا يصرح بالإعارة الخارجية بمكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية ، فضلا عن عدم توافر إحصاءات للإعارة الخارجية فى مكتبة الوثائق . وقد دلت مؤشرات الإعارة الخارجية والداخلية بمكتبة ديوان عام الوزارة ، وهى المكتبة الرئيسية بديوان عام الوزارة ، على أن نسبتها تبلغ (٥٪) سنويا من جملة عدد الكتب بالمكتبة . كما يبلغ متوسط عدد الكتب التى أعيرت داخليا وخارجيا خلال ثلاث سنوات (٨٦ ـ ١٩٨٨) ٢و٢ كتاب لكل مستفيد ، بواقع ٧, ٠ من الكتاب لكل مستفيد سنويا .

وبالنسبة لاستخدام مكتبات المديريات والإدارة التعليمية ، فتدل نتائج الدراسة على أنها محدودة جدا ، سواء بالنسبة للمترددين ، أم للإعارات ، حيث لا يزيد متوسط عدد المترددين شهريا على كل مكتبة عن سبعين مترددا ، ويبلغ متوسط عدد الاستعارات خمس وخمسين استعارة شهريا ، أى أقل من استعارتين فى اليوم الواحد .

٩ ـ التعاون والمشاركة فى شبكات المعلومات :

على الرغم من أهمية التعاون بين المكتبات فى سبيل توفير أكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات للمستفيدين بكل مكتبة متعاونة ، فإن مكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث لم تتعاون مع أية مكتبات أخرى ، بل إن التعاون فيما بينها لم يتحقق بأى شكل من الأشكال . كما لم تشارك هذه المكتبات فى أية شبكة من شبكات المعلومات التربوية الخارجية .

(ب) المستفيدون من خدمات المعلومات التربوية :

فى إطار الأهداف العامة لدراسة المستفيدين من المعلومات التى سبق ذكرها عند تناول الإجراءات المنهجية ، وضع الباحث عدة أسئلة ، حاول الإجابة عنها من خلال دراسة المستفيدين من المعلومات التربوية بقطاع التعليم فى مصر ، وقد

تبين من تحليل النتائج أنها تضمنت الإجابات الوافية عن الأسئلة التى سبق طرحها ، والتى يمكن تناولها فيما يلى :

١ ـ فئات المستفيدين من المعلومات التربوية وخصائصهم :

أظهرت هذه الدراسة أن الفئات الرئيسية التى تتعامل مع المعلومات التربوية تتمثل فى أربع فئات ، هى القيادات التعليمية ، والباحثون فى المجال التربوى ، والموجهون ، والمعلمون . وجميعهم من حملة الشهادة الجامعية ، وما يتلوها من دراسات عليا (دبلوم عامة أو خاصة ، وماجستير ، ودكتوراه) . كما أن غالبيتهم يجيدون اللغة الإنجليزية (٦٦,٦٪) ، والبعض منهم يجيد اللغة الفرنسية (٢١,٤٪) ، وبعض الأفراد منهم يجيد لغات أخرى مثل الألمانية أوالعبرية (٧,٢٪) ، ويعملون فى مجالات وظيفية متعددة فى النظام التعليمى على مختلف مستوياته بدءا من التدريس إلى قمة القيادة التعليمية .

وعلى الرغم من تعدد مجالات عملهم ومواقعهم فإن التدريس يأتى فى الترتيب الأول من مجالات العمل بنسبة (٢٩,٥٪) ، يليه البحث بنسبة (٢١,٧٪) ، ثم التوجيه بنسبة (٢٠,٧٪) ، ثم الإدارة بنسبة (٢٠,٢٪) ، وأخيرا التخطيط بنسبة (٧,٩٪) ، وعلى ذلك فإن احتياجاتهم من المعلومات يغلب عليها التنوع تبعا للأنشطة الوظيفية التى يقومون بها ، والتى تتمثل ، طبقا لترتيب استجابات أفراد العينة فى إعداد التقارير (٢٧,٧٪) ، والتدريس (٢٠٪) ، والتدريب (١٨,٣٪) ، ووضع الخطط والمشروعات (١٦,٧) ، وإعداد البحوث والدراسات (١٤,٧٪) ، فضلا عن نشاطين إضافيين يمثلان نسبة ضئيلة جدا (٢,٦٪) وهما إعداد البرامج التعليمية فى الإذاعة والتليفزيون ، وتجهيز المدارس الصناعية .

٢ ـ طبيعة المعلومات التى يحتاج إليها المستفيدون وأنواعها ، وحداثتها :

تبين من نتائج هذه الدراسة أن المناهج والمقررات الدراسية تمثل الاحتياجات الأولى من المعلومات (٢٨,٥٪) ، تليها المشكلات التعليمية والتربوية (٢٦,٤٪) والبيانات الإحصائية (١٨,٤٪) ، والأحداث والموضوعات

الجارية (١٦,٦٪) ، وبيانات ومعلومات عن القوى العاملة (٥,٣٪) ، وأخيرا القوانين واللوائح والقرارات الوزارية والنشرات العامة (التشريعات التربوية) (٤,٨٪) .

وكما تنوعت طبيعة المعلومات ، تنوعت أنواع المواد أيضا ، فتأتى فى مقدمتها الكتب (١٥,٢٪) ، يليها القرارات الوزارية والنشرات العامة (١١,٤٪) ، ثم المعاجم ودوائر المعارف (٩,٩٪) ثم الدراسات والبحوث (٩,٤٪) ، ثم التقارير الفترية والسنوية (٩,٢٪) ، ثم الدوريات المتخصصة (٨,٧٪) ، ثم محاضر الاجتماعات (٨,٦٪) ، ثم أعمال المؤتمرات (٨٪) ، ثم القوانين والتشريعات (٥,٢٪) ، ثم المواد السمعية والبصرية (٤,٦٪) ، ثم الحوليات (٤,٢٪) ، ثم الأدلة الإجرائية والإرشادية (٣,٩٪) ، وأخيرا القصاصات (أرشيف المعلومات) (١,٧٪) .

أما فيما يتعلق بحداثة المواد التى يرجعون إليها ، فتدل النتائج على أن غالبيتهم يفضلون المواد التى لم يمض عليها أكثر من خمس سنوات (٥٢,٥٪) حيث حصلت استجابات مفردات «من عام إلى ثلاثة أعوام» على نسبة (٣٠,٨٪) ، و«أقل من عام» على نسبة (١٨,٣٪) ، و«من ثلاثة إلى خمسة أعوام» على نسبة (٣,٤٪) . وإلى جانب ذلك دلت الاستجابات على أن أقل قليلا من نصف العينة يرجعون إلى المواد التى تلبى احتياجاتهم من المعلومات بصرف النظر عن حداثتها ، حيث حصلت مفردة «لا يوجد تحديد معين» على نسبة (٤٦,٧٪) أما مفردة «من سنة إلى عشرة أعوام» فلم تلق استجابات تذكر ، حيث بلغت نسبتها (٠,٨٪) .

٣ ـ اتجاهات المستفيدين نحو المكتبات واستخدامهم لها :

تدل نتائج هذه الدراسة على أن المستفيدين لديهم إتجاه إيجابى نحو المكتبات ، حيث أن غالبيتهم (٧١,٧٪) يستخدمون المكتبات دائما (٣٩,٢٪) ، وكثيرا (٣٢,٥٪) . أما من يستخدمونها (أحيانا) فقد بلغت نسبتهم (٢٤,٢٪) . فى مقابل ذلك لا يستخدم المكتبات (٤,١٪) من أفراد العينة .

وفيما يتعلق بعدد مرات الاستخدام ، فتدل النتائج على أن غالبيتهم (٧٠,٨٪) يستخدمون المكتبات على فترات تتراوح بين أكثر من مرة أسبوعيا ، وبين مرة كل أسبوعين ، حيث دلت استجاباتهم على أنهم يستخدمونها أكثر من مرة أسبوعيا بنسبة (٢٥,٨٪) ، وتتساوى نسبة من يستخدمونها مرة أسبوعيا ، ومرة كل أسبوعين ، حيث بلغت (٢٢,٥٪) لكل منهما . أما من يستخدمونها مرة كل شهر فقد بلغت نسبتهم (٢٤,٢٪) .

٤ ـ اتجاهات المستفيدين نحو أمناء المكتبات :

للتعرف على اتجاهات المستفيدين نحو أمناء المكتبات تضمن الاستبيان ثلاثة أسئلة عن طلب أو عدم طلب معاونة الأمناء ، والخدمات التى يطلب المستفيدون معاونة الأمناء لأدائها ، فضلا عن الأسباب التى تمنعهم من طلب المعاونة . ولقد دلت النتائج على مايلى :

تكاد نسبة من يطلبون معاونة أمناء المكتبات كثيرا ودائما ، تتساوى مع نسبة من يطلبونها أحيانا ، حيث بلغت نسبة كل منهما (٤٥,٨٪) ، و(٤٦,٧٪) على التوالى . أما من لا يطلبونها فقد بلغت نسبتهم (٧,٥٪) .

وترجع أسباب طلب معاونة الأمناء أحيانا ، أو عدم طلبها مطلقا إلى أن الأمناء غير ملمين بالمواد المتوافرة (٤٠٪) ، أو إلى أن استجاباتهم غير سريعة لطلب المعاونة (٢٨,٦٪) ، أو إلى انشغالهم بأعمال أخرى (٢٧,١٪) ، أو إلى أن استجاباتهم غير ودية وغير مشجعة (٤,٣٪) .

ومن هذا يمكن القول بأن إتجاهات المستفيدين نحو أمناء المكتبات لا ترقى إلى المستوى المنشود الذى يجب أن يبنى على التعاون البناء بين الأمناء والمستفيدين ، من حيث تلبية احتياجاتهم من المواد ، وبذل المشورة لهم ، فضلا عن الإرشاد والتوجيه فى استخدامهم لها والاستفادة منها . وقد يرجع هذا إلى عدم الإعداد المهنى الكافى للأمناء ، وإلى عدم تفهمهم لطبيعة الخدمة المكتبية التى ترتكز على الإسراع فى تقديم المعاونة لمن يطلبها ، وقد يرجع تقاعس الأمناء عن

تقديم المعاونة بالسرعة والدقة الواجبة إلى قلتهم وإلى إثقالهم بعمليات روتينيه وفنية تشغل كل أو جل أوقاتهم .

أما عن الخدمات التى يطلب المستفيدون معاونة أمناء المكتبات فى تأديتها ، فقد دلت الاستجابات على أنها تتعلق بالحصول على المواد المطلوبة (٣٤,٩٪) ، أو الحصول على المواد غير الموجودة على الرفوف (٣٣,٩٪) ، أو الخدمة المرجعية (٢١,١٪) ، أو الحصول على المواد غير الموجودة بالمكتبة (١٠,١٪) .

٥ ـ خبرات المستفيدين المكتبية ووعيهم بضرورة اكتساب مهاراتها :

للتعرف على خبرات المستفيدين المكتبية ، وعلى وعيهم بضرورة اكتساب مهاراتها ، أدرج بالإستبيان أربعة أسئلة عن كيفية حصولهم على المعلومات ، وإذا كانوا يستطيعون الحصول عليها بأنفسهم ، فكيف اكتسبوا هذه المهارات ، ثم مدى ضرورة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات ، وأخيرا ما الطرق التى يرونها مناسبة لهذا التدريب ، وقد دلت استجاباتهم عن هذه الأسئلة على مايلى :ـ

يصل غالبية المستفيدين (٥٨,٩٪) إلى المواد التى يطلبونها عن طريق الأدوات الببليوجرافية التى تعدها المكتبات وهى الفهارس (٣٤,٥٪) ، والقوائم الببليوجرافية الموضوعية (١٣,٧٪) ، والكشافات (٦,٥٪) ، والمستخلصات (٤,٢٪) .

أما الطرق الأخرى التى يتبعها المستفيدون فى الحصول على المعلومات ، فهى : تصفح المواد على الرفوف (٢٠,٨٪) ، والاعتماد على مواد يعرفونها من قبل (١٢,٥٪) ، والتعرف على المواد من الصحف والمجلات (٤,٢٪) ، والبحث فى هوامش الرسائل والبحوث «الاستشهادات المرجعية» (٣,٦٪) .

وعن كيفية إكتسابهم مهارات الوصول إلى المواد ، فتدل استجاباتهم على أنهم إكتسبوها من خلال المحاولة والخطأ فى استخدام المكتبات (٤٣٪) ، والتعلم الذاتى بالاطلاع على الكتيبات والأدلة عن استخدام المكتبات (٣٩,٧٪)

والتدريب غير الرسمى من أمناء المكتبات (٩,١٪) ، والتعليم الرسمى عن مهارات استخدام المكتبات (٨,٢٪) .

أما عن مدى ضرورة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات ، فتدل الاستجابات على أن غالبيتهم يرون أنها ضرورية (٧٠٪) ، وبعضهم يرى أنها ضرورية إلى حد ما (٢٥,٨٪) ، وقلة قليلة منهم (٤,٢٪) أجابت بلا أعرف ، وهى إجابة محايدة . ولم يعترض أحد على ضرورتها .

وعن طرق إكتساب المهارات المكتبية فقد دلت استجاباتهم على أن الأدلة عن كيفية الاستخدام تأتى فى الترتيب الأول (٣٦,٩٪) ، يليها التعليم الرسمى خلال الدراسة بمراحل التعليم المختلفة (٢٤,٥٪) فى الترتيب الثانى . ثم يتساوى فى الترتيب الثالث ، التدريب الرسمى فى مجموعات بالمكتبات ، والإرشاد والتدريب الفردى لكل مستفيد على حدة طبقا لاحتياجاته ، واستخدام الوسائل التعليمية بنسبة (٨,٣٪) لكل منها ، أما حلقات المناقشة والورش الدراسية فقد جاءت فى الترتيب الرابع بنسبة (٧,٥٪) . وجاءت فى الترتيب الخامس والأخير الجولات التوجهية للمستفيدين بنسبة (٦,٢٪) .

ويرى الباحث أن الأخذ بهذه الطرق مجتمعة يعد من أفضل أساليب إكساب المستفيدين مهارات استخدام المكتبات ، ومصادرها ، فضلا عن مهارات تناول المعلومات والاستفادة منها على نحو فعال .

٦ ـ استخدام مكتبات ديوان الوزارة وتقييم المستفيدين لها :

يستخدم غالبية المستفيدين مكتبات ديوان الوزارة (٧٠,٨٪) ، بينما بقيتهم (٢٩,٢٪) لا يستخدمونها ، وترجع أسباب عدم الاستخدام إلى أن المصادر المتوافرة غير حديثة (٦٠٪) ، ومجموعات الكتب غير كافية ، وعدم مناسبة المكان للاطلاع بنسبة (٢٠٪) لكل منهما .

أما من يستخدمون مكتبات الوزارة ، فإن غالبيتهم (٦١,٢٪) يستخدمون ، مكتبة ديوان عام الوزارة أكثر من غيرها ، وبعضهم (٣٧,٦٪) يستخدمون مكتبة

جهاز التوثيق والمعلومات التربوية أكثر من غيرها ، أما من يستخدمون مكتبة الوثائق فى متحف التعليم أكثر من غيرها فقد بلغت نسبتهم (١,٢٪) فقط .

وبالنسبة للأهداف الأساسية من استخدام مكتبات الوزارة فقد دلت الاستجابات على أنهم يستخدمونها للحصول على مواد تتصل بعملهم (٢٥,١٪) ، ولإعداد بحوث وتقارير تتعلق بوظائفهم (٢٣,٢٪) ، وللوقوف على أحدث التطورات والاتجاهات فى ميادين تخصصاتهم (٢٢,٨٪) ، ولإعداد بحوث ومقالات خاصة (١٧,٩٪) ، وللدراسة للحصول على مؤهل أعلى (٥,٧٪) ، ولممارسة هواية القراءة والاطلاع (٥,٣٪) .

وعن مدى تلبية مكتبات الوزارة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات ، فقد دلت الاستجابات على أنها تلبيها إلى حد ما (٤٦,٧٪) ، وإلى حد كبير (٢٥٪) ، ولا تلبيها (٤,٢٪) . بينما ما يقرب من ربع العينة اختارت لا أدرى (٢٣,٢٪) . وعلى هذا يمكن القول بأن مكتبات ديوان الوزارة لا تلبى احتياجات المستفيدين منها بمستوى مناسب ، حيث أن ربع العينة فقط هى التى أقرت بأنها تلبيها إلى حد كبير . ولا تعد هذه النسبة مؤشرا كافيا للحكم على فعاليتها فى تلبية احتياجات المستفيدين .

وإلى جانب استخدام مكتبات الوزارة فى الحصول على المعلومات يلجأ المستفيدين الى مصادر أخرى خارجية للحصول عليها . وقد دلت استجابتهم على أنهم يحصلون على المعلومات من مكتباتهم الشخصية (٣٥,٢٪) ، أو من مكتبات أخرى خارج ديوان الوزارة (٣٤,٨٪) ، أو من زملاء فى العمل أو فى مجال التخصص (٢٠٪) ، أو من إخصائيين أو خبراء من جهات حكومية أخرى (٥٪) ، أو من النقابات والجمعيات المهنية (٥٪) .

٧ ـ الطرق التى يتبعها المستفيدون فى التعرف على المواد واختيارها :

يتبع المستفيدون من خدمات المكتبات بديوان الوزارة عدة طرق للتعرف على المواد واختيارها . أولها الطرق التى تعتمد على الأدوات الببليوجرافية ، وهى فهرس المكتبة (٣٤,٩٪) ، وقائمة الإضافات الجديدة (١٨,٢٪) ، والقوائم

الببليوجرافية الموضوعية (١٦,٥٪) ، ومستخلصات البحوث والرسائل (١٦,١٪) ، وكشافات الدوريات (١٤,٢٪) وثانيها الطرق التى تعتمد على مجهوداتهم الشخصية وهى استشارة الزملاء (٢٧,١٪) ، والاطلاع على الجرائد والمجلات (٢١,٨٪) ، والاعتماد على هيئات البحوث التربوية (١٩,٣٪) ، والاستعانة بأمناء المكتبات (١٥,٧٪) والبحث فى هوامش البحوث والرسائل والمقالات العلمية (١١,٨٪) والاتصال بالجمعيات المهنية (٤,٢٪) .

٨ ـ المشكلات التى تؤثر على فعالية خدمات المعلومات بالوزارة ومقترحات حلها :

أوضح أفراد العينة أن المشكلات التى تحد من خدمات المعلومات بديوان الوزارة ، وتؤثر على فعاليتها تتركز فى سبعة مجالات هى :

(أ) **المجموعات** : عدم كفايتها ، وعدم مناسبتها ، وعدم حداثتها (٣١٪) .

(ب) **تسهيلات المكان والأجهزة** : عدم مناسبة المكان للاطلاع والبحث ، وعدم تطوير الخدمات باستخدام أجهزة المعلومات الحديثة (١٦٪) .

(جـ) **الخدمات** : عدم اتساع الوقت المخصص للقراءة ، وقيود الاستعارة الخارجية (١٤٪) .

(د) **الادارة** : لا توجد رابطة بين المكتبات داخل الوزارة وعدم وجود قنوات اتصال بينها وبين المستفيدين ، ولا يوجد إعلام بالخدمات التى تقدمها ، والبيروقراطية (١٣٪) .

(هـ) **الأدلة الببليوجرافية** : عدم توافر المستخلصات للبحوث التربوية الحديثة ، وعدم وجود قوائم ببليوجرافية موضوعية (١١٪) .

(و) **القوى البشرية** : عدم كفاية القوى البشرية من حيث العدد والإعداد المهنى (١٠٪) .

(ز) **ترتيب المواد** : عدم تنظيم الكتب الأجنبية ، ولا يتم ترتيب الكتب وعرضها بالطريقة الصحيحة (٥٪) .

أما بالنسبة لمقترحات المستفيدين للتغلب على هذه المشكلات والمعوقات فقد تركزت فى ستة مجالات ، هى :

(أ) **الأدلة الببليوجرافية** : إعداد كشافات للدوريات المتخصصة فى التربية ، وإعداد مستخلصات للبحوث والدراسات الجديدة ، وإعداد ببليوجرافيات موضوعية للمواد الجديدة (٢٨٪) .

(ب) **الإدارة** : توفير الاعتمادات المالية الكافية ، والاستماع الى شكاوى القراء ودراستها والرد عليها ، والتنسيق والتكامل بين مكتبات الوزارة ، وتبسيط الإجراءات الروتينية للاستعارات الخارجية ، وإتاحة الوقت الكافى للاستخدام (٢٧٪) .

(جـ) **الخدمات** : تعريف المختصين بالدوريات والإنتاج العلمى الدقيق كل فى مجاله ، وتقديم كل جديد عن طريق البث الإنتقائى للمعلومات ، والاتصال الدورى بالهيئات والمؤسسات التربوية لإعلامها بكل جديد (١٧٪) .

(د) **تكنولوجيا المعلومات** : تخزين المعلومات فى الحاسب الآلى (١٢٪) .

(هـ) **القوى البشرية** : تدريب العاملين بالمكتبات واختيارهم بطريقة علمية وليس عن طريق القوى العاملة (٩٪) .

(ز) **الإعداد الببليوجرافى للمواد** : تصنيف الدراسات والبحوث الموجودة (٧٪) .

وفيما يتعلق بالطرق التى يراها المستفيدون مناسبة للتوعية بخدمات مكتبات الوزارة فتدل استجاباتهم على أن الأدلة والموجزات الإرشادية تأتى فى الترتيب الأول (٢٢٪) . وتليها القوائم الببليوجرافية الموضوعية فى الترتيب الثانى (١٧,٣٪) ، وتليها فى الترتيب الثالث معارض الكتب الجديدة (١٧٪) . وجاء فى الترتيب الرابع الاتصال بالإدارات المختلفة (١٦,٥٪) ، ثم الإعلانات واللافتات فى الترتيب الخامس (٧,٣٪) ، ثم البرامج التدريبية عن استخدام المكتبات فى الترتيب السادس (٦,٨٪) ، ثم البث الانتقائى للمعلومات فى الترتيب السابع (٦,٥٪) ، ثم الإحاطة الجارية فى الترتيب الثامن (٤,٢٪) ، وجاء فى الترتيب التاسع والأخير الاتصال بكل مستفيد على حدة (٢,٤) .

التوصيات :

بناء على النتائج التى أسفرت عنها الدراسة ، فإن الباحث يقترح التوصيات التالية لتطوير خدمات المعلومات بقطاع التعليم فى مصر ، والارتقاء بمستواها ، وزيادة فعاليتها ، بحيث تلبى احتياجات مختلف الفئات العاملة بقطاع التعليم ، أو المهتمة به .

١ ـ تشكيل لجنة عليا للمعلومات التربوية تتولى مسئولية وضع سياسات واستراتيجيات المعلومات التربوية ، وتخطيطها والإشراف عليها ، فضلا عن تطويرها ورفع مستوى خدماتها .

٢ ـ استحداث جهاز مركزى للمعلومات التربوية يربط مكتبات ديوان عام الوزارة الثلاث (مكتبة ديوان عام الوزارة ـ مكتبة الوثائق ـ مكتبة جهاز التوثيق والمعلومات التربوية) ، فضلا عن الإدارة العامة للإحصاء والحاسب الآلى ، للتنسيق والتكامل فيما بينها ، وتحديد اختصاصات ومسئوليات كل منها فى نطاق متكامل يضمن توحيد الجهود ، وعدم تكرارها فى سبيل تقديم برنامج موحد للمعلومات التربوية .

٣ ـ إنشاء شبكة للمعلومات التربوية تضم جهاز المعلومات التربوية المقترح ، ومكتبات المديريات ، والإدارات التعليمية ، ومكتبات مراكز التدريب الرئيسية ، ومكتبة الإدارة العامة للوسائل التعليمية ، ومكتبات كليات التربية على اختلاف أنواعها .

٤ ـ إنشاء قاعدة بيانات تربوية بجهاز المعلومات التربوية المقترح ، وربطها بالشبكة القومية للمعلومات ، على أن تعمل هذه القاعدة كمحور قطاعى من محاور الشبكة .

٥ ـ الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات المتقدمة فى تخزين واسترجاع المعلومات وبثها ، وتدريب المستفيدين على استخدامها فى الحصول على المعلومات .

٦ - التعاون مع شبكات المعلومات التربوية الخارجية ، القومية والإقليمية والدولية ، عن طريق الاتفاقيات الثنائية بين جهاز المعلومات التربوية المقترح وهذه الشبكات ، لتبادل المعلومات ، والبيانات الببليوجرافية ، والخبرات الفنية .

٧ - توفير الإعتمادات المالية الكافية لمقابلة احتياجات مكتبات ديوان عام الوزراة ومكتبات دواوين المديريات والإدارات التعليمية من الأثاث والأجهزة والمجموعات ، فضلا عن نفقات الصيانة اللازمة .

٨ - توفير القوى البشرية اللازمة للعمل فى هذه المكتبات من مهنيين وفنيين وإداريين ، مع وضع توصيف وظيفى كامل لواجبات كل نوعية منها ، والمؤهلات اللازمة لشغل كل منها ، وإعداد برامج للتعليم المستمر يضمن رفع مستوى العاملين المهنى والفنى .

٩ - وضع سياسة لبناء وتنمية المجموعات فى هذه المكتبات ، تحدد نوعية المقتنيات ومعايير اختيارها واستبعادها ، فضلا عن الإجراءات التى تتبع فى تزويدها بالمواد ومسئولية الاختيار . على أن تتسم هذه السياسة بالمرونة ، حتى تتوافق مع المتغيرات التى تطرأ على احتياجات المستفيدين من المعلومات .

١٠ - إعداد وإصدار لائحة موحدة تنظم العمل فى هذه المكتبات ، وتحدد الإجراءات الإدارية والتنظيمية التى يتم اتباعها فى مجالات الإدارة والخدمات .

١١ - توحيد نظم الإعداد الببليوجرافى للمواد فى هذه المكتبات ، سواء فى الفهرسة ، أم فى التصنيف .

١٢ - تطوير الخدمات الببليوجرافية ، وتنويع مجالاتها الموضوعية لتوسيع قاعدة المستفيدين من هذه المكتبات ، ومعاونتهم فى التعرف على المواد التى تلبى احتياجاتهم من المعلومات .

١٣ ـ تحديث مجموعات المواد بهذه المكتبات مع العناية بالكتب المرجعية ، والدوريات التربوية المتخصصة العربية والأجنبية .

١٤ ـ العناية بخدمات الترجمة لزيادة الاستفادة من المواد الأجنبية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المستفيدين مع وضع معايير للمواد التى يتم ترجمتها وإعداد مستخلصات إعلامية لها .

١٥ ـ الاهتمام بخدمات الإحاطة الجارية للمستفيدين من المعلومات التربوية ، مع الأخذ بأسلوب البث الانتقائى للمعلومات للمستفيدين طبقا لتخصصاتهم واهتماماتهم الموضوعية .

١٦ ـ وضع خطة شاملة لنشر المعلومات التى تنتجها الوزارة وأجهزتها المختلفة ، بما فيها جهاز المعلومات التربوية المقترح ، وتوزيعها على الجهات المعنية ، ومن المفيد إصدار عدد من الدوريات التى تهتم بالتعريف بالمواد التربوية ، والمستخلصات ، والكشافات .

١٧ ـ الإعلان عن خدمات المعلومات التى يقدمها جهاز المعلومات التربوية المقترح ، بطرق الإعلان المختلفة لتوعية المستفيدين بمجالات الخدمة المتنوعة وإجراءاتها .

١٨ ـ وضع معايير موحدة لمكتبات المديريات والإدارات التعليمية ، تتضمن الحد الأدنى من الإمكانات المادية (المبنى ومساحته ـ الأثاث ـ الأجهزة ـ مجموعات المواد) والعمل على الوصول إليها .

١٩ ـ إعداد هيكل تنظيمى لمكتبات المديريات والإدارات التعليمية يضمن تبعيتها المباشرة لأعلى قيادة تعليمية محلية (رئيس إدارة مركزية ـ مدير عام) واستقلالها عن المكتبات المدرسية ، لاختلاف أهداف واختصاصات ومسئوليات كل منهما .

٢٠ ـ وضع نظام لتزويد المكتبات التابعة لقطاع التعليم ، بكل ما يصدر عن أجهزة الوزارة المختلفة ، من بحوث ودراسات وإحصاءات ، وقرارات وزارية ،

ونشرات عامة وتوجيهية ، لتيسير إطلاع المستفيدين عليها فى أية مكتبة من المكتبات .

دراسات مقترحة :

وجد الباحث أثناء قيامه بهذا البحث أن هناك بعض الجوانب التى تحتاج إلى مزيد من الدراسة ، ويقترح بعض البحوث فيما يلى :

١ ـ استخدام المستفيدين من المعلومات التربوية للشبكة القومية للمعلومات .

٢ ـ دراسة جدوى استخدام تكنولوجيا المعلومات فى اختزان واستراجاع المعلومات التربوية بقطاع التعليم فى مصر .

٣ ـ دراسة ميدانية لمكتبات كليات التربية ، مع بحث إمكانية التنسيق والتعاون بينها وبين المكتبات والأجهزة الأخرى العاملة فى حقل المعلومات التربوية فى مصر .

***

هوامش ومراجع الفصل

١ – حسن محمد عبد الشافى . **خدمات المعلومات بقطاع التعليم فى مصر : واقعها ومستقبلها** / حسن محمد عبد الشافى ، اشراف محمد فتحى عبد الهادى . – القاهرة : عبد الشافى ، ١٩٩١ . – أ – ع ، ٣٠٧ ص . أطروحة (دكتوراه) . – جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق .

٢ – Line, Maurice B. **Libray serveys : an introduction to the use, planning procedure and presentation of surveys / rev. by Sue Stone.** — 2nd ed. — London : Clive Bingley, 1982. — p. 11.

٣ – انظر : قائمة الفحص المستخدمة فى مسح مكتبات ديوان عام وزارة التربية والتعليم ، ومكتبات دواوين المديريات والإدارات التعليمية (ملحق رقم ١) .

٤ – انظر : بيان بالمديريات والإدارات التعليمية التى بها مكتبات وقامت باستيفاء بيانات قوائم الفحص المرسلة إليها . (ملحق رقم ٢) .

٥ – حشمت قاسم . « دراسات الإفادة من المعلومات : طبيعتها ومناهجها » . – **مكتبة الإدارة** ، مج ١١ ، ع٣ (١٩٨٤) . – ص ٥٣ – ٨٨ .

٦ – Ford, Geoffrey (ed) **Unisist guidelines for the conduct of user studies.** — Unesco : Sheffild Center for Reseasch on User Studies, 1979.

٧ – Lubans, John. jr. «Library user studies». — in : **Encyclopedia of library and information science.** — New York : Marcel Dekker. — Vol. 16. p. 174—160.

٨ – عبد الباسط محمد حسن . **أصول البحث الاجتماعى** . – ط ٦ – القاهرة : مكتبة وهبة ، ١٩٧٧ .

٩ – فؤاد البهى السيد . **علم النفس الاحصائى وقياس العقل البشرى** . – ط ٣ . – القاهرة : دار الفكر العربى ، ١٩٧٩ .

١٠ – نفس المصدر ، ص ٥٢٤ – ٥٢٥ .

١١ – انظر : طريقة حساب معامل ثبات الاستبيان (ملحق رقم ٣) .

١٢ – انظر : الاستبيات فى صورته النهائية (ملحق رقم ٤) .

١٣ – Fernig, R. **The place of information in educational development** — Paris : Unesco. 1980. p. 11.

١٤ – عبد الباسط محمد حسن ، مصدر سابق ، ص ٢٠٤ .

***