الفصل الثانى

المكتبة العامة مصدر هام

لثقافة المجتمع

لقد تطورت وظيفة المكتبة العامة و تنامى دورها الاجتماعي فبعد أن كانت المكتبة في مراحلها الأولى أرشيفاً يحفظ سجلات وحجج الدولة و مظهرا من مظاهر الأبهة الاجتماعية للنبلاء و الأثرياء أصبحت تستجيب لخدمة كل المجتمع و تقدم خدماتها على أسس علمية سليمة على أثر تحطيم النظام القديم بعد قيام الثورات السياسية و الصناعية التي غمرت أوروبا في القرن التاسع عشر، و نتيجة لهذا كله أصبحت المكتبة في عصر التخصص و تعدد قطاعات المجتمع قوة تماسك و التحام و ترابط باعتبارها جزءا من النظام الاتصال الوطني.

بالنسبة لتفرد المكتبة بين وسائل الاتصال الجماهيري فيمكن القول إن المكتبة تمثل وسيلة اتصال مركبة لتعدد المرسلين و قنوات الاتصال فيها و ما تحرص عليه من إيصال الرسائل و المعلومات والتكنولوجيا لأكبر عدد من أفراد المجتمع، و في المكتبة يمكن تحقيق مبدأ المبادرة الفردية على اعتبار أن المستفيد يحدد مسبقا نوع الرسالة التي يطلبها.

أي أنه يمارس نوعا من السيطرة على الرسالة ثم البحث عنها و الإفادة منها في الوقت الذي يحدده هو مع الوضع في الاعتبار إمكانية حدوث شوشرة أو تشويش يؤدي لسوء وصول الرسالة، عكس الاتصال الجماهيري الذي تخضع فيه السيطرة بكاملها للمرسل الذي يحدد الرسائل التي تذاع على الجمهور أو المستقبلين، يضاف إلى ذلك إن الدور الاتصالي للمكتبة بنشر دائماً المستوى الأعلى في الفكر و الثقافة، لذلك فإنها تجمع رسائلها المتضمنة في الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية على هذا الأساس، كما أنها تهتم بعملية التفاعل الإنساني من خلال الاتصال و المواجهة بين الأفراد و المعرفة المنظمة، مما يحتم على المكتبين أن يكونوا على مستوى عال من التأهيل العلمي والمهني لكي يجسدوا دورهم الحقيقي في عملية الاتصال بالمجتمع وتحقيق رغباته و حاجاته.

- ولتحقيق الاستفادة من دور المكتبات العامة في خدمة المجتمع فقد تم تناول البحث في أربعة فصول و خلاصة عامة و توصيات

ومقترحات.

المكتبة العامة هي مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية و تثقيفية تنشئها الدولة و الجمعيات الأهلية و تمولها لتعمل على فقط التراث الإنساني و الفكري، ليكون في خدمة القراء و المواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية و المهنية على أختلاف مؤهلاتهم العلمية و على أختلاف أعمارهم و المهن و الثقافات، و المكتبة العامة بهذا المعنى تعتبر من أهم التي تعين على نشر المعرفة و الارتقاء بمستوى الفن و الثقافة في البيئة. و تستمد المكتبة العامة عموميتها من عدة أشياء تتمثل في:-

١) عمومية المقتنيات:-

فمقتنيات المكتبة العامة لا تتخصص في مجال موضوعي معين و إنما تشمل موضوعات كثيرة جدا فهي نقطة المعارف البشرية بأثرها من أدب-لغة-علوم-ديانات-رياضيات-تكنولوجيا-تاريخ-جغرافيا-إلخ.

٢) عمومية المستفيدين :-

إن المكتبة العامة تتميز بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم على أساس الجنس، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حراً لمن يفد إليها.

٣) تقديم الخدمات بالمجان :-

حيث أنها تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين و المستفيدين إلا أن هناك إتجاه يقول بضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع إشتراك عضوية مثل الإعارة و يكون مبلغ بسيط مادياً.

٤) لا إجبار على ارتياد المكتبات :-

إنه لا إجبار ولا إكراه على ارتياد المكتبات العامة بكافة أشكالها.

أهداف المكتبات العامة و دورها:-

أن الهدف الرئيسي من المكتبات العامة هو إتاحة فرصة الثقافة المستمرة للجمهور و لهذا يجب أن تكون مركزا للحياة الفكرية والاجتماعية في المنطقة التي تقوم فيها و يجب أن تهدف إلى تامين وإتاحة ما تستطيع من مصادر المعرفة في سبيل تنمية أفكار المواطن وأخلاقه و استغلال أوقات فراغه لتضمن له القدر المناسب من الأمن المعلوماتي حتى يحصل على حق من المعلومات عند الحاجة إليها في أي مكان و زمان و تركز هذا الاختلاف في.

أولاً: غرض تعليمي:

تعمل المكتبة العامة على تهيئة جيل مثقف يتسلح بالعلم و يعتمده أساسا سليماً لأحداث التغيرات الجذرية واضعاً نصب عينيه المعرفة العلمية و الأسلوب العلمي في التفكير و التحليل و كذلك تشجيع التعليم للكبار و الصغار و تمكين الطلبة من الحصول على المراجع التي لا يتيسر حصولهم عليها من مكتبات المدارس و الجامعات.

ثانياً: غرض ثقافي :

تعتبر المكتبة العامة من المؤسسات الهامة التي تنشئها الدولة في المجتمع لتثقيف الشباب و الأطفال، و إثراء فكر الباحثين و تصحيح المفاهيم الخاطئة التي قد يتصرفون بها من خلال اللقاءات الفكرية مع المسؤلين و المثقفين.

ثالثاً : غرض نفعي :

تعمل المكتبة على غرس القيم الروحية و الوطنية و الإنسانية الأصلية و القيم النبيلة مثل أهمية العمل التطوعي في المجتمع-ميول الآخر التعاون-التضحية-الإصغاء إلى الرأي الأخر-حب العمل-دون إغفال لأهمية المبادرات الفردية المخلصة في إطار خدمة المجتمع.

رابعاً : دعم العلاقات الاجتماعية :

بين أفراد المجتمع المحلي الذي تخدمه المكتبة عن طريق المساهمة في إيجاد علاقات ايجابية من خلال الندوات و المسرحيات والأفلام السينمائية و المعارض الفنية لتساعد على توعية الشباب و ندخل لهم الشعور الوطني فقد تساهم المكتبة بشكل فعال في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالمرض و الأمية و المسنين و الفراغ .... إلخ التسرب من التعليم.

خامساً: ربط المناطق البعيدة بالمجتمع:

و ذلك من خلال تيسير المكتبات المتنقلة للمناطق النائية البعيدة عن العمران مثل المناطق الجبلية أو التجمعات الصغيرة فتيسر المكتبة العامة لهم عربات الكتب ليستفيدوا منها ما شاءوا و استعارة الكتب والأنشطة الفنية فهي تعد وسيلة و غاية في حد ذاتها يسعى إليها المجتمع من ناحية التعلم و التثقيف و البحث العلمي و دعم الروابط الاجتماعية

وتزجيه أوقات الفراغ.

العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والمكتبات العامة:

أولاً: مفهوم كلمة العلاقة :-

يقصد بالعلاقة الارتباط بين شيئين أو أكثر بشرط توافر مجموعة من العناصر والسمات والخصائص المتشابهة مما يحقق المنفعة المتبادلة.

ثانياً: العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والمكتبات :-

هناك علاقة وثيقة بين الخدمة الاجتماعية والمكتبات العامة وتبدو هذه العلاقة واضحة من خلال الهدفين الآتيين:-

أ) **وحدة الهدف:**

حيث أن هدف كلاً منهما تحقيق مستوى أفضل من الرفاهية لكل أفراد المجتمع.

ب) **وحدة الأساليب:**

التي تتمثل في وجود المؤسسات كما أنهما يسعيان إلى إشباع احتياجات الأفراد كما أن كلا منهما يمارس من خلال متخصصين.

أيضاً: تهتم الخدمة الاجتماعية والمكتبات العامة معاً بتقديم

الخدمات المختلفة التي يحتاجها الناس سواء كانوا أفراداً أو أعضاء في جماعات من خلال الأساليب الفنية والطرق العلمية والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات العامة.

أيضاً: تقوم الخدمة الاجتماعية والمكتبات العامة بتكوين العلاقات الاجتماعية الايجابية السوية بين أفراد المجتمع الأمر الذي يساهم في رفع مستوى معيشتهم ووصولهم إلى مستويات مرغوبة من الرفاهية في حياتهم في حدود طاقتهم وقدراتهم ورغباتهم ومستوياتهم وطموحاتهم في نفس الوقت.

أيضاً: تتسم الخدمة الاجتماعية بعدة مهارات وهذه المهارات نقوم بتقييمها من خلال المكتبات العامة ومن هذه المهارات المتصلة بالخدمة الاجتماعية والمكتبات العامة ما يلي:-

الندوات وطرق تنظيمها.	المناظرات.
المناقشات الحرة	حلقات المناقشة.
الأسس الفنية لمقابلة العملاء.	طرق وإجراءات المقابلة للعملاء.
المهارة في إعداد وتنفيذ الرحلات	

طرق مهنة الخدمة الاجتماعية

أ. طريقة خدمة الفرد.

ب.طريقة خدمة الجماعة.

ج. طريقة تنظيم المجتمع.

من خلال هذه الطرق يتضح لنا أنها ذات علاقة وثيقة بالخدمات التي تقوم بتقديمها المكتبات العامة:

أولاً:- طريقة خدمة الفرد:

يقصد بطريقة خدمة الفرد أنها طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية الأساسية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد على بلوغ أقصى درجة ممكنة من التكيف والقدرة على مواجهة المشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية في حدود فلسفة المؤسسة وهذا ما تهدف إليه المكتبات العامة من خلال خدمة الفرد.

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة :

يقصد بطريقة خدمة الجماعة أنها طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعي الأساسية بواسطتها يساعد أخصائي الجماعة أفراد الجماعة في المؤسسات الاجتماعية من خلال ممارسة البرامج المختلفة بهدف تحقيق نمو الفرد أو الجماعة في حدود أهداف المجتمع وثقافته، أيضاً تدعم المكتبات العامة هذه الطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية من خلال الندوات، المناظرات، حلقات المناقشة.

ثالثاً : طريقة تنظيم المجتمع :

هي إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية لتدعيم الجهود المشتركة في مختلف المستويات المجتمعية لتصدى الحاجات والمشكلات المجتمعية طبقاً لخطة تحديد الموارد الحالية والمستقبلية في إطار السياسة العامة وهذا يتضح في المكتبات من خلال الندوات وطرق تنظيمها، طرق وإجراءات المقابلة للعملاء، المهارة في إعداد وتنفيذ الرحلات.

دور المكتبة العامة في الاتصال الجماهيري و محو الأميات الثلاث

إن المصطلحات تنمو و تتطور و تتغير مفاهيمها و دلالاتها بتطور الحياة فهي تنمو و تسير في خطين متعامدين احدهما راسي يمثل تطورها التاريخي و نشأتها و تطورها اصطلاحيا و يتقاطع معه خط أفقي يمثل علاقة هذا المصطلح بالعلوم التي يدخل فيها فنقول أن المصطلح أثناء تطوره الراسي يمر بعدد من المفاهيم قد تغير من وظيفته.

و لقد حدث تطور هائل في مجال العلوم و التكنولوجيا و في مجال تقنيات الاتصالات في العشرين سنة الأخيرة، فقد تحولت و سائل الاتصال من الأشكال البدائية المتمثلة في الإشارات و قرع الطبول

وإشعال النيران إلى النقل عبر الأقمار الصناعية و استخدام الليزر والخيوط البصرية و غيرها. مرورا بالبرق و الهاتف و سلسلة طويلة من تطور و سائل الاتصال لا مجال لعرضها الأن، و لكن يجب أن ننوه إن فارقا كبيرا بين الاتصالات و المواصلات.

و قد استخدمت المكتبات العامة و مراكز التوثيق و المعلومات هذه التقنيات التي أدت إلى نتائج كبيرة في مجال زيادة إنتاجية المؤسسة وكان تأثيرها فعالا في تسهيل وصول المعلومات و البرامج الثقافية والتعليمية و الترفيهية إلى مناطق و مجتمعات متباعدة، و هكذا انعكست هذه التطورات التكنولوجية على المكتبة باعتبارها جزءاً من المجتمع و باعتبارها مؤسسة ثقافية حضارية حيوية.

فالمكتبة إذاً هي الوسيلة أو الواسطة التي يمكن من خلالها الاتصال بالمجتمع بكل ما تملك من كتب و مطبوعات ثقافية و مواد إعلامية و دعائية، و مهما حققت المواد السمعية و البصرية من نتائج ايجابية للجنس البشري فان الكتاب سيبقى له دوره في المكتبة و في المجتمع كوعاء مهم للمعلومات و لقد كان هكذا منذ فجر الحضارات والمكتبات في التاريخ، فالكتاب أو الوثيقة الإنسانية في جزء لا ينفصل عن حركة المجتمع و كلما نضجت الثقافة و تنامى تدفق المعلومات كانت الحاجة للمكتبات العامة و مراكز التوثيق و المعلومات، لما لها من دور بارز فعال متنام و لا يمكن الاستغناء عنه و سنشرحه بعد قليل.

لقد تطورت وظيفة المكتبة العامة و تنامى دورها الاجتماعي فبعد أن كانت المكتبة في مراحلها الأولى أرشيفاً يحفظ سجلات الكنيسة و الدولة و مظهرا من مظاهر الأبهة الاجتماعية للنبلاء والأثرياء أصبحت تستجيب لخدمة كل المجتمع و تقدم خدماتها على أسس علمية سليمة على اثر تحطيم النظام القديم بعد قيام الثورات السياسية و الصناعية التي غمرت أوروبا في القرن التاسع عشر، و نتيجة لهذا كله أصبحت المكتبة في عصر التخصص و تعدد قطاعات المجتمع قوة تماسك و التحام و ترابط باعتبارها جزءا من النظام الاتصال الوطني.

بالنسبة لتفرد المكتبة بين وسائل الاتصال الجماهيري فيمكن القول إن المكتبة تمثل وسيلة اتصال مركبة لتعدد المرسلين و قنوات الاتصال فيها و ما تحرص عليه من إيصال الرسائل و المعلومات لأكبر عدد من أفراد المجتمع، و في المكتبة يمكن تحقيق مبدأ المبادرة الفردية على اعتبار أن المستفيد يحدد مسبقا نوع الرسالة التي يطلبها.

أي انه يمارس نوعا من السيطرة على الرسالة ثم البحث عنها والإفادة منها في الوقت الذي يحدده هو مع الوضع في الاعتبار إمكانية حدوث شوشرة أو تشويش يؤدي لسوء وصول الرسالة، عكس الاتصال الجماهيري الذي تخضع فيه السيطرة بكاملها للمرسل الذي يحدد الرسائل التي تذاع على الجمهور أو المستقبلين، يضاف إلى ذلك إن الدور الاتصالي للمكتبة بنشر دائماً المستوى الأعلى في الفكر و الثقافة، لذلك فإنها تجمع رسائلها المتضمنة في الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية على هذا الأساس، كما أنها تهتم بعملية التفاعل الإنساني من خلال الاتصال و المواجهة بين الأفراد و المعرفة المنظمة، مما يحتم على المكتبين أن يكونوا على مستوى عال من التأهيل العلمي والمهني لكي يجسدوا دورهم الحقيقي في عملية الاتصال بالمجتمع وتحقيق رغباته و حاجاته.

و للمكتبة مجالات و قنوات متعددة يمكن من خلالها الاتصال بقضايا المجتمع ولها دور اتصالي يتمثل في:

أولاً: تشجيع القراءة:

تهتم المكتبات العامة اهتماماً كبيراً بغرس حب القراءة وتشجيعها على جميع المستويات ضمن إطار الفلسفة الاجتماعية والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فالقراءة ليست ترفاً، بل هي ضرورة لتنمية القدرات، و بث الوعي و صقل المواهب، و تطوير المجتمع و حل مشكلاته.

لذا يتوجب علينا الاهتمام بتربية و تثقيف و بناء الأجيال بدءاً بمدارس الأطفال لكي يكون الطفل معتمداً على ذاته في تقصي المعرفة و الوصول إلى المعلومات، كذلك الحال بالنسبة للكبار و جميع أفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم التعليمية.

و قد تتنوع أسباب و أهداف القراءة، فهناك القراءة لأغراض

الترفيه والتسلية ومعرفة الحقائق، و هناك القراءة الخاصة بالأطفال، و أوعية المعلومات الخاصة بالمكفوفين، والعلاج بالقراءة و غير ذلك من الموضوعات التي تلقي ضوءاً على دور المكتبة في المجتمع.

ثانياً : محو الأمية و تعليم الكبار :

تعتبر خدمات محو الأمية و تعليم الكبار من الخدمات الجديدة التي توجب جهود المكتبة العامة بعد الحرب العالمية الثانية حين شعرت الأمم بتخلفها عن الركب الحضاري، و حين أحست بخطر الأمية وارتفاع نسبتها بين أبنائها، و إذاً ما أخذنا بنظر الاعتبار ارتفاع نسبة الأمية في عالمنا العربي لأدركنا مدى خطورة ذلك على التقدم العلمي والحضاري و التنمية الوطنية.

نهضت المكتبات العامة بدورها في هذا المجال و أخذت على عاتقها وضع البرامج التعليمية و توفير مجموعات الكتب المبسطة و المواد السمعية و البصرية و بذلت قصارى جهودها في القيام بحملات إعلانية لجذب المتعلمين الجدد للمكتبة بشتى الوسائل المتاحة فضلا عن قيامها بتدريب المكتبيين لغرض إكسابهم الخبرات و المهارات اللازمة لممارسة دورهم في هذا المجال، و لكي تنجح المكتبات العامة في أداء رسالتهم بخصوص محو الأمية و تعليم الكبار لابد لها أن تدرس طبيعة المجتمع وحجم الإمكانات المادية و البشرية المتاحة و تهيئة مستلزمات برامجها في التوعية و التعليم و تنسيق خدماتها مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة.

ثالثا : التعليم المستمر :

نظراً للزيادة الهائلة في المعلومات و المعارف الإنسانية و سرعة تدفقها في كافة مجالات الحياة و بمختلف اللغات و أوعية

المعلومات فقد ظهرت الحاجة إلى تعليم الأفراد تعليما مستمراً، أدركت المجتمعات الحديثة و نهضت بهذا الدور في تعليم أبنائها تعليماً مستمرا لغرض تنمية قدراتهم على التكيف مع المتغيرات الحضارية و التقدم العلمي والتكنولوجي، و المكتبات كمؤسسات ثقافية و اجتماعية يمكن أن تمارس هذا الدور من خلال وضع البرامج و الفعاليات الخاصة و فتح الدورات المكتبية لغرض تنمية المهارات و حل المشكلات الذاتية ومواكبة التطور الحاصل في جميع مجالات الحياة.

رابعاً : الثقافة العامة والمكتبية :

بقيت المكتبات ردحاً من الزمن إلى جانب الصفوة أو طبقة الأثرياء و النبلاء و مع التطورات المتلاحقة أخذت تلعب دوراً متميزاً في إيصال الثقافة العامة لجميع شرائح المجتمع لكونها ركيزة أساسية من ركائز الثقافة و أداة تربوية هامة تسهم في تحضر المجتمع و تقدمه.

و انطلاقاً من هذه الأهمية للثقافة يتوجب على المكتبات العامة ووسائل الاتصال الجماهيري العمل على تكثيف البرامج التعليمية والثقافية و نشر الكتاب و تسهيل اقتنائه للجميع و بخاصة الكتب الشعبية التي تعتبر من الوسائل الإعلامية المهمة في التثقيف و التوعية الجماهيرية لغرض بناء الشخصية الوطنية و القومية.

خامساً : الاتصال بالفئات الخاصة :

لا تقتصر خدمات المكتبات العامة على الأصحاء و أفراد المجتمع القادرين على الوصول إلى المكتبة و الانتفاع بمصادرها و مواردها المكتبية المختلفة، و لكنها يمكن أن تقدم خدماتها إلى المكفوفين والمرضى و نزلاء المستشفيات، و من الاتجاهات الحديثة في خدمات المكتبات العامة زيارة المقعدين في البيوت و الوصول إلى

الأحياء الفقيرة والمناطق المعزولة لغرض ربط الإنسان بمجتمعه و انتشاله من عزلته مستخدمه في ذلك تقديم المطبوعات الثقافية و عرض الأفلام التعليمية والإرشادية و سماع الموسيقى و حل المشكلات الخاصة.

و كذلك يجب أن تهتم المكتبات العامة بالموهوبين من الناس ومن لهم قدرات و إمكانات فائقة حتى يمكن تطويرها و تنميتها وزيادتها.

سادسا : البحث العلمي و التكنولوجي :

لا يمكن لأحد مهما بلغ من سعة العلم و التخصص أن يتابع ويلاحق كل جديد و يستوعبه في شتى صنوف العلم و المعرفة، و إزاء هذه الثورة العلمية أو الانفجار المعرفي أصبحت المكتبة العامة هي المركز التوثيقي و الإعلامي الذي يؤدي وظائفه الأساسية في جمع المعلومات و تنظيمها و خزنها و استرجاعها و خدمة الباحثين عن طريق العقول الالكترونية، و ما أحوج مكتباتنا العامة و الأكاديمية و البحثية لأن تصبح مراكزاً للإعلام العلمي لكي تسهم في تعزيز حركة البحث العلمي و تحقيق حاجات المجتمع من خلال متابعة كل جديد ووضعه بين أيدي الدارسين و الباحثين.

المكتبة و تعليم الجمهور :

أن المكتبة العامة تستطيع من خلال أنشطتها و برامجها المختلفة التوجه إلى تعليم الجماهير المهارات و اكتساب الخبرات و بخاصة المجموعات التي توفرها المكتبة العامة و التي تهتم بالحرف و الصناعات والدراسات العلمية، و تزويد ذوى الاختصاص في الحقول المختلفة الزراعية-الصناعية-العلمية-و كل ما يستجد في مجالات تخصصاتهم، و تساهم أيضا في التثقيف و التوعية الجماهيرية، إضافة إلى دورها في التعليم المستمر و برامج محو الأمية و تعليم الكبار.

و لا يخفى أن هذه العناصر الواعية المنتجة التي تتوجه إليها المكتبة هي التي تساهم في برامج التنمية و تدفع بها خطوات إلى الأمام بعد أن تمارس دورها في مؤسسات الدولة التعليمية و الإنتاجية، و بدون هذه الكوادر المثقفة المتدربة لا يمكن تحقيق القفزة في مجالات التنمية لان التنمية الشاملة إنما ترتكز على عنصرين أساسيين (العنصر

المـادي أو رأس المـال المـادي، و العنصـر البشـري أو رأس المـال البشري، و العلاقة بين هذين الركنين الهامين في أحداث التنمية علاقة ضرب و تفاعل لا علاقة جمع و إضافة).

توفير المعلومات و التنمية :

أن المكتبة العامة و مراكز التوثيق و المعلومات يمكن أن يكون لها دورها المتميز في نقل التكنولوجيا و المساهمة في خطط التنمية القومية معتمدة في نجاح تحقيق ذلك على استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات و توفر مصادر المعلومات و حسن استخدام العناصر الجيدة المتخصصة لها و التي تسهل مهمة تقديمها إلى المستفيدين، و مما لا شك فيه أن خطط التنمية القومية إنما تعتمد اعتمادا كلياً على جميع المعلومات.

و لكي يتحقق لنا النجاح في نقل تلك المعلومات و المعارف وتطويعها لصالح التنمية لابد من الاهتمام بصناعة المعلومات و إيجاد النظم الملائمة لذلك، حيث أن المعلومات هي السلطة العليا لتنمية الغد، بل لا تنمية بدون معلومات، لأنها تشكل قوة المعرفة التي ترتكز عليها كل خطط التنمية في حين يشكل التوثيق أداة تنظيم المعرفة.

و من هذا المنطلق تسعى المكتبات العامة و مراكز التوثيق والمعلومات إلى توسيع و تطوير خدماتها في مجال تنظيم المعلومات وإيصالها إلى طالبيها ففي مجال التربية و التعليم على سبيل المثال، يمكن القول أن العملية التربوية و التعليمية و التخطيط التربوي تعتمد اعتماداً كبيراً في نجاها على توفير المعلومات،حيث يعتبر جمع المعلومات ضرورياً لتوسيع مدارك الطلبة و تنمية قدراتهم و مهاراتهم على كتابة البحث العلمي الذي يعتبر بحد ذاته مشروعاً تنموياً.

دور المكتبات العامة في محو الأميات الثلاث (الهجائية، الثقافية، المعلوماتية):

مما لا شك فيه أن المجتمع المصري يحيا تغيرات جذرية على جميع المستويات نتيجة للمتغيرات العالمية-في شتى مناحي الحياة-و لم نصبح في معزل عن العالم، و في إطار عصر العولمة و تكنولوجيا الاتصالات و ثورة المعلومات أصبحنا في حاجة ملحة لوجود فرد قادر

على الدفاع عن ثقافته و موارثته و في نفس الوقت يتمتع بثقافة العصر و علومه و بالطبع فان هذه ليس بالأمر السهل و اليسير من هنا وجب على المؤسسات المعنية ببناء عقل و فكر بل ووجدان المجتمع أن تنهض و أن تتكاتف في بناء هذا الفرد و بلا شك فان المكتبات و على الخصوص المكتبات العامة تلعب دوراً هاماً في تأهيل أفراد المجتمع للمضي قدماً نحو المستقبل متسلحين بلغة و أدوات العصر و أصالة الفكر و التراث وتقبل الأخر في نفس الوقت و النهوض بالمجتمع ثقافيا و علمياً و نشر الثقافة المعرفية و العلمية و الأدبية و محاربة الأمية بشتى صورها.

١. دور المكتبة العامة و دورها في محو الأمية الهجائية :

و يظهر هذا من خلال دور المكتبة في متابعة حديثي التعلم من الكبار و تأصيل ثقافة القراءة لديهم مع بيان كيفية قيام المكتبة بمحو أمية متسربي التعليم من خلال مشروع منتديات التطوع التي تجعل أعضاء المكتبة يقومون متطوعين بمحو أمية الكبار و قد يأخذ هذا بعداً أخر من خلال التعاون مع الهيئة العامة لمحو الأمية و تعليم الكبار لبناء جسور من التعاون لتفعيل دور المكتبة في هذه الأمر الغير مطالبة به نظرياً وتفرضه الحاجة إليه الملحة علمياً.

٢. المكتبة العامة و دورها في محو الأمية الثقافية :

المشكلة الحقيقية أن المجتمع قد استشرت فيه الأمية الثقافية رغم معرفة القراءة و الكتابة نتيجة لأسباب عديدة لكن الكارثة أن هناك أمية ثقافية بين أصحاب الأقلام و هنا يكمن الخطر و في نفس الوقت يبين الحاجة الملحة لدور فعال للمكتبة العامة في محو الأمية الثقافية من خلال المتابعة الجادة للأحداث و تحليلها من خلال الندوات وحلقات النقاش و القيام بورش عمل لتأهيل الفرد بدورة التنويري في مجتمعه كما أن المكتبات تلعب دورا هاما في التعريف بثقافة الأخر من خلال تعلم لغته و ثقافته و يظهر هذه من خلال برامج التعاون بين

المكتبات-(على سبيل المثال مكتبات جمعية الرعاية و الجامعة الأمريكية)-و غيرها من المؤسسات المعنية بهذا الشأن.

٣. المكتبة العامة و دورها في محو الأمية المعلوماتية:

بلا شك أن سمة هذا العصر انه مبنى على تكنولوجيا المعلومات التي لعبت دوراً خطيراً في دمج العالم علمياً في قرية واحدة و في خضم تدفق المعلومات و ظهور عصر العولمة بتجلياته المختلفة يظهر جلياً حاجة المجتمع إلى أفراد يتمتعون بلغة العصر و بلا شك فان المكتبة العامة تلعب دوراً محورياً في محو الأمية الثقافية من خلال أقسام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات حيث تقوم هذه الأقسام بالتدريب على استخدامات و برامج الحاسب الآلي التي تؤهل الفرد للاندماج في عصر المعلومات إيجاد برامج تعاون مع الجهات المعنية بنشر الثقافة و استخدام الحاسب.... إلخ.

المكتبات و مراكز المعلومات و دورها في تطوير التعليم و البحث العلمي و التكنولوجي:

تعد المكتبات مع اختلاف إشكالها و مسمياتها ظاهرة حضارية امتزجت معنويا بنسيج الحضارة الإنسانية و تاريخها من أقدم العصور، وارتبطت عضويا بمجال التعليم و البحث العلمي، و كانت على امتداد التاريخ الإنساني كله مقياساً لسمو الأمم و رقي الشعوب، و المتمعن في التاريخ الإنساني يجد في المكتبات نبتة واعدة لا تنمو و لا تزدهر إلا في ظل ازدهار حضاري و سلام اجتماعي، بينما نجدها تنزوي و تذبل بل و تتلاشى تماماً بانتكاس الحضارات و نشوب العداوة و تدهور القيم والمبادئ السامية، و على مر العصور تنامى دور المكتبات و تعاظم بانتشار العلم و تطور المعرفة، حيث أصبحت موطناً للعلم و مركزاً للمعرفة و منارة للفكر.

و قد عرفت أرض الكنانة المكتبات و خبرتها، و عملت على إنشائها و رعايتها من فجر التاريخ، و في أحضان حضارة وادي النيل الفرعونية العريقة في مصر القديمة لذا فليس من المستغرب أن نجد أحفاد هذه الحضارة في العصر الحديث يواصلون ما بدأه أجدادهم، ويستكملون مسيرتهم المعرفية في عصر الصحوة المعلوماتية و مجتمعات المعرفة، لا يألون في ذلك جهداً للانخراط في مسيرة التطور المعلوماتي والمعرفي التي تتسارع خطاها و تتسع موجاتها مما يجعل من "لحظة توقف" أنية ، أثاراً وخيمة على مستقبل آت.

لذا فقد تضافرت جهود الإرادات السياسية و الاقتصادية والتقنية في مصر أن تدعم مجال المكتبات و المعلومات، و أصبح هذا المجال على رأس أولويات الأجهزة التنفيذية مدعوماً بالإرادة السياسية، حيث أفرزت هذه الجهود العديد من المشاريع الناجحة منها على سبيل المثال:

١. مشروع القراءة للجميع.

٢. مكتبة الأسرة.

٣. سلسلة مكتبات مبارك العامة في القاهرة و المحافظات.

٤. سلسلة مكتبات الرعاية المتكاملة.

٥. منظومة المكتبات المدرسية.

و غيرها من المشاريع التنموية المعلوماتية.

و ذلك بجانب الجهود التي تبذلها مؤسسات التعليم العالي في المجال الأكاديمي و العلمي في تدعيم المكتبات الأكاديمية و البحثية وتنظيم المؤتمرات و الندوات العلمية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، و يقترن بهذا، الجهود التي تقوم بها مؤسسات المجتمع المدني لدعم قطاع المكتبات و المعلومات، و مساندة الجهود الرسمية والشعبية في تطوير هذا المجال، و الارتقاء به.

و يتواكب الاهتمام بتنمية هذا المجال، مع نتائج مؤتمر "نهضة المعلومات" الذي أقيم في نهاية القرن العشرين في ١٣ سبتمبر ١٩٩٩م،

والتوصيات التي صدرت عنه لبدء "صحوة المعلومات"، كما أن إنشاء وزارة الاتصالات و المعلومات في مصر، يعد تتويجاً لجهود كبيرة، واهتمام عظيم، أولته الدولة لهذا القطاع الحيوي، مما سيؤثر إيجاباً على إضافة مسار معرفي جديد يلتحم بالمجال التعليمي و البحثي في مصر، ليزيده اتساعاً و يعظم من قدره "كقيمة مضافة". تلك الأفكار و غيرها هي محور اهتمامنا في ورقتنا البحثية، حيث طرحنا في هذه الدراسة، موضوعات تتعلق بقطاع المكتبات بعموميته و المكتبات المرتبطة بالنظام التعليمي و مجال البحث العلمي في مصر (مثال: المكتبات المدرسية، المكتبات الأكاديمية، المكتبات البحثية..... إلخ) كما تعرضنا في هذه الدراسة إلى الأشكال الجديدة للمكتبات و مراكز المعلومات في الألفية الثالثة (المكتبات الالكترونية، المكتبات التكاملية/المهيبرة، المكتبات الافتراضية، المكتبات الرقمية، المكتبات المحمولة).

كما تمت مناقشة تطوير العينات التقنية في مجال التعليم والبحث العلمي في البيئة الالكترونية و الرقمية (المعدات، البرمجيات، الكفاءة البشرية، اخصائيو المعلومات و التقنيات الحديثة).

المكتبة العامة و التكنولوجيا:

سمعنا جميعا عن المثل القائل بأن الحاجة أم الاختراع فالإنسان حين يحتاج لشيئ ما يفكر حتى يخترع و يتحقق له ما يريد فالإنسان حينما أراد أن يأكل مستخدما أداه ما قام باختراع أدوات المائدة فهذه تعد تكنولوجيا حين تم اختراعها، و حين أراد التحدث لأشخاص بعيدين عنه في المكان توصل لاختراع التليفون، و حين أراد و فكر في الطيران اخترع الطائرة و نجح في ذلك بعد عدة محاولات فاشلة.

هذا يعني إن أي تطور يحدث عما هو موجود في حياة البشر يسمى تكنولوجيا كما أوضحنا فللطعام تكنولوجيا و الزراعة تكنولوجيا و الصناعة تكنولوجيا و المعلومات التي نحصل عليها تكنولوجيا، و حتى التكنولوجيا لها تكنولوجيا و كما ذكرنا فالمعلومات لها تكنولوجيا و يهتم بها كل من يتعامل مع المعلومات ويذخر الإنتاج الفكري عربيا و أجنبيا بتعريف تكنولوجيا المعلومات ونكتفي بذكر التعريف الذي أورده الدكتور/حشمت قاسم، حيث يعرف

تقنيات المعلومات بأنها: كل ما استخدمه و ما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات و أجهزة و معدات.

و تشمل المعالجة التسجيل و الاستنساخ و البث و التنظيم والاختزان و الاسترجاع، و يضيف قائلا بأن تقنيات المعلومات قديمة قدم اهتمام الإنسان بتسجيل أفكاره و خبراته، أما بالنسبة للصور المعاصرة لتقنيات المعلومات، فهي تتكون من ثلاثة عناصر أساسية، و هي الحاسبات الالكترونية بقدرتها الهائلة على الاختزان و سرعتها الفائقة في التجهيز و الاسترجاع، و تقنيات الاتصالات بعيدة المدى بقدرتها الهائلة على تخطي الحواجز الجغرافية و المصغرات بكافة أشكالها من فيلمية وضوئية، و بقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختزان الوثائق، فضلا عن سهولة التداول و الاستنساخ و الاسترجاع.

و المكتبات العامة تتعامل مع التكنولوجيا سواء في الأوعية التي تقتنيها أو الأجهزة التي تعمل من خلالها هذه الأوعية الالكترونية؛ فالمكتبات كانت تقتني الأوعية من البيئة المحيطة، ثم تحولت و مازالت تقتني الأوعية من الورق الصيني، و في القرن التاسع عشر دخل التصوير المصغر (الميكروفيلم-الميكروفيش) عالم المكتبة العامة بهدف توفير الحيز الذي يستهلكه الورق، و كذلك بهدف تقليل التكلفة من الورق، ثم تحولت إلى استخدام تكنولوجيا الأقراص الضوئية و الانترنت. و هذه الأوعية المطبوعة (كتب-دوريات) و الأوعية المصغرة تعتمد على القراءة في استرجاع المعلومات منها و فاقد مهارة القراءة و الكتابة لا يستطيع استخدامها (كالمعاقين) و لذا تم اختراع المواد السمعية البصرية كفتح جديد في منارة وسائط المعلومات و هي تنقسم لثلاث فئات:

١. مواد سمعية مثل شرائط الكاسيت.

٢. مواد بصرية مثل الخرائط و المصورات.

٣. مواد سمعية بصرية مثل الأفلام الناطقة و أفلام الفيديو.

و بعد ذلك كانت هناك الإرهاصات الأولى لاختراع الحاسب الآلي متمثلة في النموذج الذي وضعه تشارلز باباج، و الذي كان اللبنة الأولى لاختراع الحاسب الآلي الذي لم يبدأ فجره في البزوغ على

استحياء إلا بعد الحرب العالمية الثانية، و مع التطورات المتلاحقة للحاسبات الالكترونية وجد وسيط جديد هو ملفات البيانات الآلية المتمثل في أقراص الحاسب الآلي الصلبة الليزر أو الأقراص المدمجة، أو كما اسماها الأستاذ الدكتور سعد الهجرسي "قم ذا قف".

و كان اختراع الحاسب الآلي هو مقدمة للفتح الأعظم و النواة لنبته تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الذي تستخدم به الأن، فبعد اختراع ملفات البيانات الآلية ظهر الوسيط الذي جمع كل مميزات وسائط المعلومات السابقة، من اقتصاد في التكلفة، و قلة في الحيز، وصلابة وخفة في الوزن و سهولة في الحمل، و مساحة إختزانية كبيرة جداً وبالطبع شجعت كل هذه المميزات التي تتوافر في هذا الوسيط المكتبات على اقتنائه سواء لاستخدامه في النواحي العلمية أو الترفيهية فنجد أنها قد تحتوي على تعليم اللغات مثلاً أو برامج الحاسب الآلي أوموسوعات و دوائر و معارف ..... إلخ.

أو من النواحي الترفيهية فقد تحمل عليها أغاني و أفلام سينمائية و مباريات رياضية..... إلخ، و المكتبات العامة تقتني بالطبع هذا الوسيط بشقيه السابقين (العلمي و الترفيهي). و قد بدأت المكتبات العامة كما أوضحنا تقتني هذه المصادر غير المطبوعة منذ فترة ومع كل وسيط يضاف لعائله وسائط المعلومات تقوم المكتبة العامة باقتنائه بعد اتخاذ التدابير اللازمة لإدخاله، إلى أن بدا يتفوق الشكل الالكتروني على شكل المطبوع في مقتنيات هذه المكتبات العامة؛ و خاصة مع ظهور الشبكات و الاتصالات بعيدة المدى و التي أدت إلى مولد العملاق الذي ابتلع كل ما هو محيط به عالم المعلومات إلا و هو شبكة الانترنت التي أصبحت الأن الشغل الشاغل و المقام الأعظم الذي يسعى إليه الناس على اختلاف طوائفهم و اهتماماتهم و خاصة المهتمين منهم بالمعلومات.

وكي تقتني المكتبات هذه المصادر الالكترونية للمعلومات أوتعتمد عليها في أداء العمليات داخل المكتبة؛ فأن المكتبة تقوم معها بنفس ما تقوم به مع الأوعية المطبوعة من اقتناء-إعداد-تقديم خدمات، و يمكن توضيحا بالأتي:

(بناء و تنمية المقتنيات التكنولوجية الحديثة-المعالجة الفنية-

الخدمات التي تقدم للمستفيدين).

الخدمات و الأنشطة التي تقدمها المكتبات العامة لجمهور المستفيدين و دورها في المجتمع.

من الضروري أن نضع المكتبة في مكانها الاجتماعي الطبيعي، و نبين الحاجة المتزايدة لها، و كيف أنها تحاول أن تفي بالمتطلبات التي تقع على عاتقها.

أما عن الدور الاجتماعي للمكتبة، و كذلك علاقتها بوسائل الاتصال الأخرى، و المؤثرات الكبيرة في المجتمع مثل التعليم، و استغلال أوقات الفراغ، و الثقافة و الرقابة على المطبوعات، ينبغي أن ندرك أنه ليست المكتبات التي يمتلكها المجتمع بأسره، هي التي تسمى بالمكتبات العامة فحسب، و لكن هناك أنواع أخرى من المكتبات، إلا وهي المكتبات الخاصة التي يستخدمها قطاع كبير من عامة الناس.

الأهداف التي أنشئت من أجلها المكتبات العامة :

١. الحصول على الكتب و الموارد المكتبية الأخرى، من أجل توفيرها للقراء بشكل حر و غير مقيد.

٢. من الأهداف الرئيسية للمكتبات، العمل على توفير الكتب، والمراجع بشكل دائم، و ذلك من أجل خدمة الرواد، أوالمستفيدين، سواء كانت تلك الكتب مراجع، أو للاعارة، والمكتبات تعمل دائما على خدمة جمهورها، و لذا فهي تفتح أبوابها دائماً لهؤلاء الرواد، و تعمل على تقديم أحسن و ابسط الخدمات لهم سواء من أجل الثقافة، أو من أجل التعليم، أو البحث العلمي.

و هي تقدم خدماتها لكل المجتمع، بغض النظر عن الجنس، أوالعمر أو الثقافة، أو الناحية الاجتماعية، أو المادية، فأين تقع المكتبة

وفي أي مجتمع فهي تقدم خدماتها التي تضطلع إلى تقديمها لهذا المجتمع، فإذا وجدت المكتبة في المجتمع المدرسي، فهي تعمل على خدمة هذا المجتمع و تقديم أقصى المعونة له، و تهيئة كل ما يريده من الكتب والدوريات و المراجع و غيرها من الموارد المكتبية الأخرى، و إذا وجدت في المجتمع الجامعي، فهي تؤدي نفس الخدمة و المكتبة العامة كما أوضحنا فهي تخدم كل الفئات و القطاعات.

أن دور المكتبة في العصر الحديث، هو دور غنى و ثرى بإمكاناته سواء في المدينة، أو القرية، في المدرسة، أو في الجامعة، فقد أخذت المكتبة على عاتقها الدور الريادي في ثقافة و تعليم و رفاهية المجتمع بشكل عام.

و المكتبة العامة المعدة بشكل جيد، و منظم تعمل على نشر المعرفة و ترشيد الفكر ، و تؤثر بشكل عام على تقدم المجتمع في المستقبل.

لقد أصبحت المكتبات العامة عنصراً أساسياً في المجتمع، لا يمكن الاستغناء عنه، فالمكتبة العامة يمكن أن تمد المجتمع بمعلومات أساسية تساعد على تقدم الصناعة و الزراعة و التجارة و السياسة والاقتصاد و غيرها، كما أنها يمكن أن تقدم البحوث العلمية والتقارير في جوانب الحياة الفكرية المختلفة.

كما تساعد المكتبة العامة الطلاب في انجاز أبحاثهم، بما توفره لهم من الكتب و المواد المكتبية و غيرها، و أيضا تضمن لكل فئات الشعب الإفادة من مقتنياتها في أوقات فراغهم و راحتهم، و معنى ذلك أن المكتبة العامة صرح حضاري منذ القدم له مؤثراته الواضحة في المجتمع، و ينبغي أن تكون المكتبة العامة، مركز الإشعاع الثقافي للحياة في المجتمع الذي توجد فيه.

و هذه الحياة الثقافية تشمل كل المراحل بادئة من الفضول البسيط الاستفسار الساذج، إلى الأشخاص الذين يحتاج ذكاؤهم إلى حث و تنشيط إلى هؤلاء الذين يعتبرون أنفسهم مهرة متخصصين.

لقد صممت المكتبة العامة أساساً لتوفير الفرصة لأولئك الذين يريدون العلم و الذين يريدون الاستزادة من المعرفة الإنسانية، و لكن إذا كان هناك من لا يريدون أن يصبحوا أفراداً بمعنى الكلمة، فلن تستطيع أية مؤثرات إغرائية، أو عقابية أن تؤثر عليهم سوى المكتبة، وحيث يمكن للمكتبة العامة أن تساعد هؤلاء الذين يبغون، أو يريدون التغير، فهي كذلك تقوم بتغيير من لا يريدون ذلك، و لا يتسنى للناس، أوالعامة الاستخدام التام و المستمر للمكتبة إذا لم يكونوا على قدر كاف من التعليم.

و قد زودت المكتبة العامة الحديثة، بأفضل الوسائل التي تخدم الرواد على اختلاف أنواعهم و مستوياتهم سواء العلمية، أو الفكرية، حيث تتوافر فيها الكتب و الدوريات و الأدلة، و المراجع بأنواعها سواء العامة منها أو المتخصصة و المخطوطات و الوثائق و الرسائل الجامعية، وغيرها من المواد المكتبية الأخرى.

كما أدخلت التحسينات على الخدمة المكتبية، و زودت تلك المكتبات العامة بالأجهزة الآلية الحديثة و غيرها من الأجهزة التي توفر المواد المكتبية للباحثين و الطلاب و العامة بأسرع الطرق و أيسرها. وتعتبر المكتبة العامة مكانا للمعارض و المحاضرات و الندوات و فصول محو الأمية و فصول تعليم البالغين و معارض الكتب و غيرها..... إلخ.

أن مسئولية المكتبة العامة يكمن في توفير و انتقاء الكتب، وكذلك المواد الأخرى لتحقيق المنفعة، و توفير المعرفة، و التثقيف لكافة أفراد المجتمع و من واجبها أيضا توفير المادة العلمية، و أن تكون هذه المادة كاملة و تمثل كافة الآراء المتعلقة بمشاكل و قضايا العصور، و القضايا الوطنية، و الدولية و المحلية، و كذلك توفير الكتب و المواد المقروءة الأخرى التي تساعد في نشر المعرفة بعيدا عن القيود.

حيث أن المكتبة العامة تعتبر مهدا للتعليم و الثقافة و حياة الديمقراطية فينبغي أن ترحب باستغلال حجرات الاجتماعات للأنشطة

الاجتماعية و الثقافية، و بحث المسائل العامة الجارية، و أماكن الاجتماعات هذه ينبغي أن تتوافر بشروط متكافئة لكافة طوائف المجتمع بصرف النظر عن معتقدات، أو انساب أعضائها، و تقوم المكتبة بالبحث عن الوسائل التي تزود مدارك الفرد، و توسع افقه وتجعله يهرب من التوقع داخل نفسه، حيث يقوم باكتشاف تغير وجه الحياة و تجعل من الفرد شخصية لها قيمة و دور في المجتمع.

و أخيراً فان المكتبة العامة هي المؤسسة الثقافية و التعليمية والترفيهية التي تخدم المجتمع الذي توجد فيه سواء كان هذا المجتمع مدرسيا أو جامعيا، أو عامة و ذلك من خلال توفيرها المواد المكتبية ووسائل المعرفة المختلفة.

تعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين وهى المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشرى المؤهل، وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوافرة بالمكتبات ومراكز المعلومات وكذلك وعى وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبات ومراكز المعلومات.

تعريف أو مفهوم خدمات المكتبات العامة

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمات المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، فقد عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".

و يعرف المتخصصين الخدمة المكتبية:

"بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف ".

مقومات أو متطلبات خدمات المكتبات العامة:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية ومراكز المعلومات على الوجه

الأكمل لابد من عدة متطلبات أساسية ترتكز عليها وتتمثل المتطلبات في:

أولاً: مصادر المعلومات بكافة أشكالها:

أ) **مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية):**

١. الكتب بكافة أنواعها.
٢. الرسائل الجامعية.
٣. وثائق المؤتمرات.

ب) **مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية)**

١. **المواد البصرية:** وهى بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر (النماذج- الملصقات-الصور-الشرائح-المصغرات الفيلمية).
٢. **المواد السمعية:** وهى بطبيعتها تعتمد على حاسة السمع (الاسطوانات الصوتية-الأشرطة الصوتية- الأسلاك الممغنطة).
٣. **المواد السمعية والبصرية:** وهى التي تعتمد على السمع والبصر معاً (الأفلام الناطقة- أفلام الفيديو- الشريحة الفيلمية الناطقة).

ج) **مصادر المعلومات الإلكترونية:**

تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها "ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونيا على وسائط ممغنطة".

ثانياً: الكادر البشرى المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي. فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها.

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية :

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة

التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير.

١. مناضد المطالعة والقراءة.
٢. القاعات المناسبة للقراءة والمطالعة.
٣. أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
٤. أجهزة التصوير.
٥. وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس.
٦. موقع الانترنت في المكتبة.

أنواع خدمات المكتبات العامة :-

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما:-

١- الخدمات الفنية أو الغير مباشرة:

والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة واعدد الكتب والمواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب.

٢- الخدمات العامة للقراءة (المباشرة):

ويقصد بخدمات القراء هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماشى مباشرة مع القارئ **ومن هذه الخدمات:**

١. **خدمة الإطلاع الداخى:** وتتيح هذه الخدمة للأعضاء وغير الأعضاء من الاستفادة بمقتنيات المكتبة والقراءة في جميع المجالات المختلفة. والمتنوعة داخل القاعة.

٢. **خدمة الإعارة:** وتقدم هذه الخدمة للأعضاء فقط وذلك بالسماح لهم باستعارة الكتب خارج المكتبة وفقا لشروط معينة وهى ألا يكون الوعاء ذات النسخة الواحدة وعدم استعارة القواميس والمراجع والدوريات وتكون مدة الاستعارة ١٤ يوم من تاريخ الاستعارة والسماح لهم بمد فترة الاستعارة ١٤ يوم على التوالي .

٣. **خدمة الانترنت:** وتقدم هذه الخدمة للأعضاء وغير الأعضاء وتكون للعضو ٢ جنيه للساعة الواحدة ولغير العضو ٤ جنيه للساعة الواحدة وذلك من خلال الأجهزة الموجودة داخل القاعة وخارجها.

٤. **خدمة الرد على الاستفسارات:** ويقوم اخصائى المكتبة بالرد على جميع الاستفسارات الموجه من قبل المستفيدين وذلك من خلال التليفونات أو السؤال المباشر من المستفيدين.

٥. **خدمة البحث:** وتقدم هذه الخدمة لجميع المستفيدين أعضاء وغير أعضاء خدمة البحث داخل مقتنيات المكتبة.

٦. **خدمة التدريب:** وتقدم المكتبة خدمة التدريب والتعرف على مقتنيات المكتبة وذلك خلال فترة الأجازة الصيفية لطلاب مكتبات في مختلف الفرق الدراسية.

٧. **خدمة الفهرس الالكتروني:** تحتوى المكتبة على فهرس الكتروني يضم جميع مقتنيات المكتبة ويمكن للمستفيد استخدام هذا الفهرس للبحث في جميع مجالات ومقتنيات المكتبة مع سهولة استخدامه والبحث من خلاله يحتوى على جميع بيانات الكتاب من خلال بطاقة تسمى بطاقة الفهرسة.

٨. **خدمة الدوريات:** وتحتوى المكتبة على عدد كبير من الدوريات في بعض المجالات المختلفة سواء متخصصة أو عامة وهذه الدوريات منها ما هو بشكل سنوي ومنها ما هو بشكل نصف سنوي ومنها ما هو بشكل شهري أو أسبوعي.

٩. **خدمة الاستنساخ:** وتعد هذه الخدمة من الخدمات الأساسية والضرورية في المكتبة والتي تقوم بتوفرها للمستفيدين ومنها:

أ. **خدمة التصوير:** وتوفر هذه الخدمة للأعضاء وغير الأعضاء ومن خلالها يمكن تصوير الكتب الغير مسموح باستعارتها مثل المراجع والقواميس والدوريات والكتب ذات النسخة الواحدة.

ب. **الماسح الضوئي:** (scanner) ويستخدم في إدخال صور ورسومات إلى الكمبيوتر حتى يسهل تخزينها داخله في ملف واستدعائه وقت الحاجة إليه.

ج. **الطباعة:** وتستخدم في طباعة بعض الأبحاث التي قد يحتاجها الباحث.

١٠. **خدمة الإحاطة الجارية:** وتتوفر هذه الخدمة من خلال الفهرس

الالكتروني الخاص بالمكتبة حيث يتم تسجيل المقتنيات الجديدة على النظام الالكتروني المتبع في المكتبة وإتاحته من خلال الفهرس الالكتروني الخاص بالمكتبة.

١١. **خدمة البث الانتقائي:** وتهدف هذه الخدمة إلى إبقاء المستفيد متمشيا مع أخر التطورات والانجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية وتتضمن هذه الخدمة بعض البيانات الخاصة بالمستفيدين مثل (الاسم-العنوان-الوظيفة-التخصص-ومشاريع البحوث والدراسات التي يقوم بها) ويقوم اخصائى المكتبة بتجميع المعلومات الببليوجرافية الكاملة عن الوثائق إلى يكون الباحث في حاجة إليها وذلك عن طريق إرسالها بالبريد الالكتروني للمستفيد.

١٢. **خدمات أخرى:** بالإضافة على جميع خدمات المكتبة الأساسية التي تم الحديث عنها هناك عدد من الخدمات التي تقدمها المكتبة فعلى سبيل المثال تقدم مكتبة الطفل خدمات متميزة للأطفال مثل:-

- رواية القصة.
- المسابقات والألعاب.
- مسرح العرائس.
- الرسم.
- العروض السينمائية والموسيقية.
- العروض المسرحية.

الأنشطة الثقافية والفنية بالمكتبة

لإثراء الحياة الإبداعية والموهبة وتشجيع الثقافة العامة والتعرف على مختلف الأفكار لكل المستفيدين من أعضاء المكتبة ومن الهواة والمحترفين أيضا حيث ينقسم هذا القسم إلي:

١) الندوات:

تعقد المكتبة ندوات ثقافية في جميع الموضوعات التي تهتم بمجتمع المستفيدين من المكتبة لتحليل كل ما يواجههم من صعوبات وكذلك يتم مناقشة آرائهم وتصحيح المفاهيم لديهم والتعرف على حقيقة الأمور وذلك من خلال المتحدثين سواء كانوا من كبار المسئولين أو الأساتذة المتخصصين في كل المجالات.

٢) ورش العمل:

في عالم الفن والنمو المعرفي والعلمي والتطلع على كل ما هو جديد وحديث وإيمانا بنمو المواهب والاهتمام بها منذ الصغر ينظم القسم ورش عمل فنية للكبار والصغار لأصحاب الموهبة حتى يكتسبوا الخبرة الفنية من أصحابها عبر هذه الورش الفنية أو العلمية التى تعقد فى مكتبة كما ينظم القسم ورش فنية خاصة للمجموعات والمدارس.

٣) المعارض:

في إطار اهتمام المكتبة بالفن والذوق العام والفن التشكيلي بشكل خاص يقام العديد من المعارض لأصحاب الرسومات واللوحات التعبيرية والأعمال النحتية من الخامات المختلفة سواء للهواة التي، أو أقامة معارض من إنتاج الدورات الفنية من أعضاء المكتبة وكذلك المحترفين، وأيضا للسفارات والهيئات للتعرف على الثقافات الأخرى ونقل تلك الثقافة إلي مجتمع المستفيدين من المكتبة التي تتمتع باللمسات الإبداعية المتميزة وهذه المعارض تتم في المناسبات المختلفة من أجل التعريف بها وإثارة اهتمام المستفيدين بما نقدمه وهى معارض فنية سواء تقيمها جهات أخرى داخل المكتبة.

٤) الدورات الفنية:

ينظم القسم دورات فنية متخصصة في الفنون للأطفال والكبار من الأعضاء وغير الأعضاء ومدة الدورة ٦ حصص موزعة على أسبوعين بمعدل ٣ أيام أسبوعيا. كما يقوم القسم بعقد دورات فى أشغال الجلد الطبيعي والنحاس وعجينة السيراميك والطين الأسواني والبوليستر. حيث يتعرف المتدرب على كيفية التعامل مع خامة الجلد والأشغال الفنية الأخرى وكذلك دورات فى الرسم على الحرير للكبار وكذلك دورات في تعليم أساسيات الرسم وأشغال فنية يدوية للأطفال.

٥) دورات علمية:

يقدم القسم مجموعة من الدورات التعليمية وتعد من أنجح الدورات الخاصة بالبرامج التعليمية الترفيه حيث يتم عرض موضوعات علمية شيقة منها الخداع البصري وعجائب الضوء وسحر المغناطيس والموجه الشقية ويتم أيضا فى هذه الدورات مشاركة الطفل عن طريق التجارب والعروض المقدمة له أثناء العرض مستخدمين مبدأ التعلم بالممارسة ونمنح المتدرب فرصة قضاء وقت ممتع ومفيد حيث يحصل المستفيد من هذه الدورات على أعماله التي

قام بأعدادها كما يعطى له مذكرة بالموضوعات التي تناولها خلال الدورة.

٦) **نادي السينما:**

تتميز المكتبة بنشاط نادي السينما يومي الخميس والجمعة شتاءً من كل أسبوع والأربعاء والخميس صيفا حيث يعرض أفلام منتقاه للكبار والصغار كما يتم عمل ندوات لمناقشة تلك الأفلام من قبل المتخصصين في صناعة السينما لتنمية الثقافة السينمائية والقدرة على التعبير والحكم على الأفلام التي تعرض حيث تنفرد بهذا المكتبة إيمانا منها بتنمية الثقافة المرئية لدى الطفل والكبار معا. كما يتم تنظيم حفلات وعروض خاصة للمجموعات والمدارس وذلك بالتنسيق المسبق حيث القاعة مكيفة الهواء ومزودة بأحدث آلات العرض السينمائي والمؤثرات الصوتية الحديثة.

٧) **دورات تعليم الموسيقى:**

تقدم مكتبة المعادى العامة للأطفال والكبار دورات متخصصة في تعليم الموسيقى وخاصة في تعليم دراسة مبادئ النوتة الموسيقية ومبادئ العزف على الآلات الموسيقية. مثل (الأورج-العود-الجيتار-ملوديكا).

٨) **الحفلات:**

ينظم القسم عدد من الحفلات في إطار الاهتمام بالحس الفني وهى تتويج لأنشطة الأطفال على مدى مهرجان القراءة للجميع من خلال حفل ختام المهرجان كذلك تقوم المكتبة من خلال مشاركة روادها وزائريها الاحتفال ببعض المناسبات الاجتماعية كأعياد الطفولة وعيد الام ..... إلخ.

٩) **المسابقات:**

ينظم القسم مسابقات فى جميع المجالات الفنية والتثقيفية فى إطار دعمها للمواهب وإبداعات الأطفال كما ينظم القسم مسابقات فنية خاصة بمناسبات معينة منها مسابقة شهر رمضان ومهرجان القراءة للجميع وحاليا يشترك القسم فى مسابقة بينالى القاهرة الدولي لفنون الطفل العربي.

١٠) **فنون مسرحية:**

يقدم القسم ولأول مرة في تاريخ مكتبة المعادى العامة فريق للمسرح حيث يتم تقديمه عن طريق هواة التمثيل المسرحي ويتم أيضا تنظيم لقاءات للتدريب المسرحي وبعد الأعداد القوى والفعال للمسرحيات يقدم القسم عرض فنى بهذا الفريق فى إحدى الحفلات المقامة بالمكتبة.

١١) **الرحلات:**

يقدم القسم رحلة أو أكثر كل شهر إلى الأماكن التاريخية أو الثقافية أو الترفيهية أو التعليمية وذلك لكافة الأعمار من كل المستفيدين بالمكتبة.

١٢) **المؤتمرات:**

يعقد القسم مؤتمرا كل فترة يتم فيه مناقشة مجموعة من القضايا الهامة التى تهتم بالشان العام وخاصة بكل ما يتعلق بالمكتبات حيث أقامت المكتبة مؤتمرا بالاشتراك مع الجمعية المصرية للمكتبات العامة وكان له صدى واسع على كافة الأصعدة الثقافية.

العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المكتبات العامة:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة:

١) **مجتمع المستفيدين:**

حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأغرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي.

٢) **حجم المكتبة:**

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصراً مهماً في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها.

٣) **أهداف المكتبة:**

لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من

خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها.

٤) **نوع المكتبة:**

من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعاً عديدة من المكتبات، كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها.

٥) **العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم:**

فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيراً إلى حد ما يتمتعون بمؤهلات عالية ورغبة في العمل دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر و متقدمة

خدمات الفئات الخاصة التي تقدمها المكتبات العامة:

المكتبات عادة تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية للأشخاص الأصحاء من الناحية العقلية والجسدية والانفعالية ومع ذلك حتى تكون خدماتها شاملة وتغطى احتياجات كافة شرائح المجتمع الذي توجد فيه، لابد لها أن تقدم جزءاً من خدماتها إلى فئات خاصة من القراء لهم ظروف ومستويات واحتياجات خاصة، فهذه الفئة من القراء لم تكن المكتبات تحسب لهم حساباً في خدماتها حتى تغيرت نظرة المجتمع والمؤسسات لهذه الفئة وأصبح لهم دور في المجتمع، فقد أخذت المكتبات على عاتقها وضع برامج خاصة لهم في خدماتها أو تعطيهم الرعاية والاهتمام، ومع ذلك فإن هذه الفئات بحاجة إلى معلومات وخدمات مكتبية تماماً كحاجة الإنسان العادي ويمكن تقسيم هذه الفئات لما يلي:-

أولاً: أصحاب ذوى الاحتياجات الخاصة وهم:-

أ. المعاقون (حركياً وجسدياً وعقلياً).
ب. المعاقون سمعياً.
ج. المعاقون بصرياً.

الجهات المسئولة عن تقديم هذه الخدمات لمكتبية والمعلوماتية لهذه الفئات هي:-

١. **المكتبات العامة:** بالدرجة الأولى لكونها مؤسسة ثقافية اجتماعية عامة تقدم خدماتها لكافة أفراد مجتمع الشباب بغض النظر عن أعمارهم وأجناسهم ومستويات الثقافة ودياناتهم ... إلخ، فهي جامعة للشعب.

٢. **المكتبات الملحقة:** بالمراكز والمؤسسات التي تعتني بهذه الفئات .

وفيما يلي توضيح للخدمات المكتبية والمعلوماتية لهذه الفئات:

أولاً: أصحاب ذوى الاحتياجات الخاصة وهم:-

أ) **المعاقون (حركياً وجسدياً وعقلياً):**

للمكتبات العامة دوراُ كبيراُ وبارزاُ في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمعاقين حركياُ وجسدياً وعقلياُ ويتمثل هذا الدور في النقاط التالية:

١. توفير مجموعات من المواد المكتبية والتعليمية والترفيهية والتثقيفية والمهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتعميق الثقة بالنفس لديهم.

٢. توفير مواد مكتبية سهلة وبسيطة وصفحاتها قليلة وسطورها متباعدة وصورها وطباعتها واضحة للمتخلفين عقلياً.

٣. توفير المواد السمعية والبصرية للمتخلفين عقلياً من أجل مساعدتهم بإيصال المعلومات لهم بطريقة مشوقة وسهلة.

٤. عند تصميم المكتبات العامة يجب مراعاة هذه الفئة من المجتمع من حيث تخصيص مداخل خاصة لتسهيل دخولهم وخروجهم وكذلك توفير أماكن خاصة لسياراتهم وعرباتهم.

٥. يجب أن يكون الأثاث المكتبي متلائم ومناسب لطبيعة هذه الفئة وخاصة المعاقين جسدياً.

٦. التعاون مع المراكز والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بالمعوقين.

ب) المعاقون سمعياً:

للمكتبات دور كبير في تقديم خدماتها لهذه الفئة الخاصة من المجتمع ويتمثل هذا الدور في تقديم عدد من الوسائل والخدمات المتمثلة فيما يلي:

١. **استخدام الوسائل المرئية:**

التي تعتني باستخدام الصور والمناظر لتقديم المعلومات المرئية لهؤلاء الفئات أصحاب الاحتياجات الخاصة مما يجعلهم يشعرون

بالرغبة باستخدام هذه الوسائل للتعبير عن عاطفة أو للمشاركة في تجربة أو خبرة ما، فقد اقترح العالم (بيهل) في عام ١٩٨٠ استعمال الوسائل البصرية مثل الصور عند القيام بسر القصص للمعاقين سمعياً.

٢. استخدام لغة الإشارة:

وهى نظام حسي بصري يدوى يقوم على أساس الربط بين الإشارة والمعنى ويمكن استخدام هذه الإشارة من قبل أشخاص متخصصين مما يساعد على إيجاد خدمة مكتبية صحيحة لمجتمع الصم.

٣. استخدام الأجهزة:

تستطيع المكتبة الإفادة من خلال استعمالها جهاز التليفون في العديد من خدماتها وقد زاد الإقبال على هذا الجهاز باعتباره قناة رئيسية للاتصال واستخدامها (TDD) على جهاز التليفون والذي يتضمن مقرنة تربط بين تيارين كهربائي يسمحان للإشارة الصوتية للمرور من خلال جهاز قد ترسل وتستقبل من خلال ماكينات مختلفة من جهاز (TDD) لإجراء مكالمة تليفونية يقوم بها الفرد.

ج) المعاقون بصرياُ (المكفوفين):

الشخص الكفيف هو ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ أو يكتب إلا بطريقة برايل.

ويصنف المعاقين بصرياً ضمن مجموعتين رئيسيتين هما:

الأولى: مجموعة المعاقين بصرياً جزئياً وهى تلك المجموعة التي ينطبق عليها مجموعة التعريف القانوني والتربوي للإعاقة.

الثانية: مجموعة المعاقين بصرياً جزئياً وهى تلك المجموعة التي تستطيع أن تقرأ الكلمات المفتوحة بحروف مكبرة أو باستخدام النظارة الطبية أو أية وسيلة تكبير .

برز دور المكتبة في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات والوسائل الملائمة فيذكر (ريتشارد جاردينز) أن المواد المخصصة للمكفوفين والمعاقين بصرياً تتضمن الكتب والمجلات المطبوعة بطريقة برايل والكتب الناطقة و الأسطوانات و الأشرطة.

و فيما يلي أهم الوسائل التعليمية التي يمكن للمكتبات أن تقدمها للمكفوفين:-

١. الكتب الناقرة بطريقة برايل.
٢. طريقة جون.
٣. المطبوعات ذات الخط الكبير .
٤. الكتب الناطقة (برامج سمعية للكتب).
٥. توفير الآلات القارئة.
٦. الإنسان أو الأخصائي.

ويقوم بالقراءة والكتابة للمكفوفين وهو الوسيلة التقليدية في إيصال المعلومات للكفيف ، فللمكتبة دور أساسي تجاه المعاقين سمعياً عن طريق اشتراك أفراد غير معاقين وخدمة الصم ، وكذلك استخدام موظف مكتبة أصم يتقن لغة الإشارات من أجل تسهيل الخدمات والمعلومات المناسبة للمعاقين سمعياً.

ثانياً : الموهوبين :-

لقد أظهرت التعريفات الحديثة بأن الطفل الموهوب هو ذلك الفرد الذي يظهر أداءاً متميزاً في التحصيل الأكاديمي ى بعد أو أكثر من الأبعاد التالية:-

- القدرة العقلية العامة.
- الاستعداد الأكاديمي المتخصص.
- التفكير الابتكار أو الإبداع.
- القدرة القيادية.
- المهارات الفنية.

- والمكتبات المسئولة عن تقديم الخدمات المكتبية لهذه الفئة من فئات المجتمع هي المكتبات العامة والمكتبات المدرسية ويتمثل دور هذه المكتبات في تقديم خدماتها عن طريق توفير مجموعات مكتبية مختلفة من الكتب والدوريات والمواد المكتبية الأخرى التي **تعمل على تنمية مواهب هذه الفئة وقد تتضمن هذه**

الخدمات:

١. كتباً في مجالات المعرفة تتلاءم مع ميول الموهوبين.
٢. التعامل معهم بشكل مختلف عن الأطفال العاديين.
٣. مشاركة بعض الموهوبين في دورات تقدمه المكتبة وتعريفهم بخدمات المكتبة.
٤. السماح لهم بالقيام ببعض الأعمال المكتبية كالإعارة مثلاً.
٥. إرشادهم إلى المصادر المهمة التي تضمن مواهبهم.

ثالثاً: محو الأمية وكبار السن :-

تعتبر خدمات محو الأمية وتعليم الكبار من الخدمات الجديدة التي تبلورت بعد الحرب العالمية الثانية حيث شعرت بعض المجتمعات بتخلفها عن الركب الحضاري وأحست بخطر الأمية وبخاصة في بلدان العالم الثالث، ولذا نهضت المكتبات العامة وبخاصة هذه الرسالة الحضارية التي تتركز فلسفتها في ميدان تعليم الكبار على الأسس التالية:

١. أن الكبار الذين فاتهم فرصة الدراسة الأكاديمية في مرحلة معينة يمكن تعليمهم وإكسابهم المهارات الجديدة بعكس الفكرة الشائعة أن تعليم الكبار عملية صعبة للغاية.
٢. نظراً لكون المكتبة العامة تمثل مركزاً إعلامياً وثقافياً و اجتماعياً فلا يجوز إهمال هذه الشريحة الاجتماعية من خدماتها في التعليم.

رابعاً: المرضى ونزلاء المستشفيات:

المكتبة مسئولة عن تقديم خدماتها لمرضى ونزلاء المستشفيات هي:
مكتبة المستشفى بالدرجة الأولى ويعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات.

هناك عدة وسائل تقدمها مكتبات المستشفيات لخدمة المرضى ومنها:

١) **حاملات الكتب:**

وهذه الحاملات توضع بجوار سرير المريض وتتحرك بحرية ويسر.

٢) **مقلب الصفحات:**

ويأخذ شكل عصا يحركه المريض بنفسه وهو على سرير

لتقليب صفحات الكتاب عن طريق تحريك مقلب بفمه.

أجهزة تكبير الحروف البصرية:

وتستخدم هذه الأجهزة للأشخاص الذين لا يستطيعون قراءة الأحرف العادية ومنها جهازاً يسمى بأداة التكبير الأفقي المتعدد العدسات.

الكتب الناطقة:

أي المسجلة على شريط وتستعمل للمرضى المكفوفين، والكتب التي تقدم لمرضى المستشفيات كتب تثقيفية وتعليمية وترويحية أو أن لا تتعرض للمرض الذي يعانى منه المريض، إضافة إلى المجلات والصحف اليومية.

خامساً: السجناء ونزلاء المدارس الإصلاحية :

تقدم الخدمات المكتبية للسجناء عن طريق:

أ. **مكتبات السجون:** (مكتبات مراكز الإصلاح والتأهيل) وهذه التسمية شائعة في الأردن.

ب. **المكتبات العامة:**

من الخدمات التي تقدمها المكتبات للسجناء ما يلي:-

١. توفير الكتب التعليمية والتثقيفية والمهنية والأخلاقية.
٢. توفير الدوريات والصحف.
٣. تقديم الخدمات السمعية والبصرية عن طريق الأفلام الهادفة لتوعيتهم.
٤. الابتعاد عن الكتب التي تتحدث عن الجريمة أو الجنس.
٥. عقد المحاضرات والندوات لتوعيتهم عن الجريمة والانحراف وغيرها من الموضوعات.

توصيات و المقترحات:

- العمل على تطوير المكتبات العامة الحالية وميكنة نظمها اليا وربطها بشبكات المكتبات العامة.
- الاتجاه نحو المكتبات العامة و زيادة عدد المكتبات العامة الحديثة لخدمة المجتمع لتشمل معظم محافظات الجمهورية.
- ضرورة اقتناء الأوعية الغير تقليدية (الكتب والدوريات الالكترونية – D V D – CD).
- أهمية إشتراك المكتبات العامة في قواعد البيانات الالكترونية العامة لخدمة الباحثين في مجالات البحث العلمي.
- العمل على توفير و اقتناء الأجهزة و البرامج الحديثة لخدمة الأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة.
- ضرورة الاهتمام بمكتبات المستشفيات ومكتبات السجون من حيث الشكل والمضمون.