

خدمات المعلومات فى كلية التربية الأساسية بالكويت

دراسة لإحتياجات المستخدمين

إعداد

د/ ياسر يوسف عبد المعطى

قسم المكتبات والمعلومات

كلية التربية الأساسية - الكويت

مشكلة الدراسة

ملخص :

يعانى المستخدمون من خدمات المعلومات بكلية التربية الأساسية من ضعف الخدمات المقدمة لهم، وغياب بعضها بصورة تامة مما يؤثر على تدفق المعلومات ودعمها لمراكز إتخاذ القرار ويؤثر ذلك أيضاً بشكل سلبى على البرامج الأكاديمية التى تقدمها الكلية وسير العملية التعليمية والبحث العلمى فيها، كما يحرم هذا القصور المستخدم فى الكلية من فرص النمو الأكاديمى والمهنى ويؤثر فى فاعلية ومستوى الأنشطة المختلفة التى تتبناها الكلية من أنشطة ثقافية وتربوية تخدم المجتمع مما حدا بالباحثين إلى دراسة الموضوع للوصول إلى تعرف أسباب المشكلة ومن ثم إقتراح الحلول والمقترحات لمواجهة جوانب القصور فى هذه الخدمات لعلاج المشكلة.

أجريت هذه الدراسة بغرض تحديد إحتياجات المستخدمين من خدمات المعلومات والتعرف على المشكلات والمعوقات التى تعترض تقديمها ومقترحات وآراء المكتبى والمستخدم نحو تطوير تلك الخدمات بكلية التربية الأساسية، وهى إحدى كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقى والتدريب واحدة من مؤسستين للتعليم العالى بدولة الكويت. وقد وضعت الدراسة فروضاً مرتبطة بخدمات المعلومات التى تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات فى تلك الكلية سعت إلى التحقق من صحتها من خلال دراسة الأدبيات المهنية فى الموضوع والقيام بالدراسات الميدانية من أجل إقتراح الوسائل العلاجية لما تواجهه من مشاكل وعقبات كشفت عنها الدراسة.

* للمزيد من المعلومات حول هذا البحث يرجى الكتابة إلى د. ياسر يوسف عبد المعطى - أستاذ مساعد بكلية التربية الأساسية. ص ٣٦١ دسمان 15454 الكويت. فاكس ٢٥٢٧٢٣٠، بريد الكترونى Yaser @Paactms. Paact.edu. kw.

فروض الدراسة:

* عدم رضى المستفيد بكلية التربية الأساسية عن خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات والمراكز فيها، حيث أنها لا تلبى إحتياجاته وطموحاته من تلك الخدمات.

* يمكن تحديد أسباب عدم رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالكلية، وترتيب إحتياجاتهم من خدمات المعلومات حسب أهميتها بالنسبة لهم.

* يحتاج المستفيد بكلية التربية الأساسية إلى العديد من خدمات المعلومات التي لا يقدم بعضها حالياً.

* هناك معوقات أمام تقديم خدمات معلومات جيدة تلبى إحتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

منهج البحث :

اتسمت نظرة البحث إلى المشكلة بالشمولية حيث تناولتها من خلال منهجية مدخل النظم Systems Approach فقد حددت العناصر الأساسية للنظام وتلك المرتبطة بها لدراستها من خلال دراسة واستعراض الأدبيات المهنية العربية والأجنبية في الموضوع وإجراء الدراسات الميدانية التي تناولت المستفيدين وإحتياجاتهم من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بالكلية إضافة إلى تقويم الإمكانيات فى تلك المكتبات والخدمات التي تقدمها. والنواحي الإدارية المؤثرة فى أعمال تلك المكتبات، والعقبات والمشاكل التي تواجهها. كما استطلعت آراء المستفيدين والمكتبيين لتحديد أهمية تلك المشكلات وأولوياتها ومعرفة مقترحاتهم نحو التطوير.

الدراسات الفرعية التي اشتمل عليها البحث :

* دراسة الادبيات المهنية حول الموضوع عالمياً ومحلياً.

* دراسة ميدانية اشتملت على المقابلات والإستبانات التالية:

* دراسة العاملين بالمكتبات للأغراض التالية:

* تحديد العقبات التي تواجه المكتبات من وجه نظر العاملين بها.

* دراسة المستفيدين من المكتبات للأغراض التالية:

* تحديد فئات وأعداد المستفيدين.

* تحديد خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين وترتيب أهميتها بالنسبة لهم.

عينة الدراسة

تضم كلية التربية الأساسية ١٧ قسمًا ووحدة علمية تقدم برامجها الأكاديمية من خلال الكلية فى برامج دراسية تمنح درجات علمية على مستوى البكالوريوس وهى أقسام المكتبات والمعلومات، التربية الإسلامية، اللغة العربية، الدراسات الإجتماعية، الرياضيات، العلوم، التربية الفنية، التصميم الداخلى، الإقتصاد المنزلى، التربية البدنية، علم النفس، التقنيات التربوية، التربية، ميكانيكا السيارات، وحدة اللغة الإنجليزية، الكهرباء، التربية الموسيقية. تضم ٢٣٨ من أعضاء هيئة التدريس أغلبهم من حملة الدكتوراه حيث غطت الدراسة الميدانية كل هؤلاء. ويتجاوز عدد الطلاب من الدارسين فى تلك الكلية ٥١٧٣ طالباً وطالبة، اختارت منهم الدراسة عينة تمثلت فى ١٠ طلاب و١٠ طالبات من كل من البرامج الأكاديمية التي تقدمها الكلية ماعدا البرامج المختصة على الطالبات مثل برنامج التصميم الداخلى والإقتصاد المنزلى ورياض الأطفال والكهرباء والتي أخذت عيناتها كاملة (٢٠ طالبة) من الطالبات دون الطلاب. كما غطت الدراسة الميدانية لمكتبات ومراكز الكلية جميع العاملين فيها من المكتبيين.

الإستجابة للدراسة الميدانية

(٢٣٨ عضو هيئة تدريس) أى بنسبة ٦٣٪ من
المجموع الكلى.

نتائج الدراسة الميدانية :

أولاً: الدراسة الميدانية لمكتبات ومراكز الكلية:

حددت هذه الدراسة المشكلات والعقبات
التي تعاني منها مكتبات الكلية ورتبتها
حسب أهميتها بالنسبة لهم (انظر
الجدول التالى) كما أسفرت الدراسة عن
تحديد مقترحات أمناء المكتبات لتطوير
العمل فيها.

كانت الإستجابة للدراسة الميدانية كاملة من
العينة المحددة من الطلاب - ٢٤٠ (إستجابة) استبعدت
منها سبع إستجابات فقط لأسباب مختلفة كتناقض
المعلومات فيها أو عدم مصداقيتها أو عدم إجابة
أجزاء كبيرة منها فكانت الإستجابات المستخدمة
بذلك هى ٢٣٣ إستجابة أى بنسبة ٩٧٪ من العينة
المطلوبة.

بينما كانت إستجابات أعضاء هيئة التدريس هى
١٤٩ إستجابة من مجموع أعضاء هيئة التدريس

رقم العارة فى الاستبانة	العبارات (المشكلات والعقبات)	القيمة التى تم إحتسابها للعارة (والنسبة من أقصى قيمة محتملة)	عدد الإستجابات (ليست مهمة)	عدد الإستجابات (لا أدرى)	ترتيب المشكلات من الأهم للأقل أهمية
٩	عدم توفير البرامج والتجهيزات اللازمة للإستفادة من تكنولوجيا المعلومات فى أنشطة المكتبات وخدماتها كأجهزة الحاسب الآلى وبرامجها وغيرها من الوسائل التكنولوجية	٣٥ (٨٩,٧٪)	-	-	١
٤	عدم الرضا الوظيفى لدى العاملين بالمكتبات بسبب عدم التقدير الكافى لهم وتوفير الترقيات والحوافز المادية وغیرها	$(2 \times 3) + (3 \times 9)$ $34 = (1 \times 1)$ (٨٧٪)	-	-	٢ مكرر
١٠	غياب المقتنات الموحدة المنظمة للأعمال والأنشطة أو عدم الاتفاق عليها وتعميمها	٣٤ (٨٧٪)	-	-	٢ مكرر

١١	ندرة مراكز المعلومات العربية المتطورة التي تطبق نظم المعلومات المتطورة وتعمل على تطويرها وتكريرها حتى تعتبر نماذج تحتذى	٣٤ (٨٧٪)	-	-	٢ مكرر
١	النقص الحاد في القوى البشرية العاملة المؤهلة كما ونوعاً بمكتبات الكلية	$(2 \times 1) + (3 \times 10)$ ٣٢ = (٨٢٪)	٢	-	٣
٢	إنشغال العاملين بالمكتبات والمراكز بالعديد من الأعمال الإدارية والكتابية يعيق تقديمهم لخدمات المعلومات	$(2 \times 2) + (3 \times 8)$ $31 - (1 \times 3) +$ (٩٧٪)	-	-	٤ مكرر
١٢	ضعف التعاون في مجال المكتبات والمعلومات على كافة المستويات بداية من المستوى المحلي، ووصولاً إلى المستوى القومي والعالمي.	٣١ (٧٩٪)	١	-	٤ مكرر
٧	عدم وجود الهياكل التنظيمية المناسبة التي تحدد العلاقات الإدارية بشكل دقيق وفعال مع عدم وجود توصيف وظيفي دقيق للعاملين	٢٩ (٧٤٪)	-	٢	٥ مكرر
٨	قصور الوعي والمعرفة لدى المستفيد بالمكتبات واستخداماتها والخدمات التي تقدمها	٢٩ (٧٤٪)	١	-	٥ مكرر
٥	قصور المجموعات المكتبية من كتب ودوريات وعدم تلبيتها لاحتياجات المستفيدين	٢٨ (٧١,٧٪)	-	-	٦

				بشكل مناسب	
٧	-	-	$(3 \times 3) + (2 \times 5) + (1 \times 1) = 20$ (٥١٪)	ضعف الميزانيات والمخصصات اللازمة لقطاع المكتبات والمعلومات وعدم مشاركة العاملين بالمكتبات في وضع تلك الميزانيات	٣
٨	١	١	١٩ (٤٨,٧٪)	اتباع أساليب ادارية تعوق العمل بالمكتبات	٦

ثانياً: دراسة المستفيدين من خدمات المعلومات بكلية التربية الأساسية:

أسفرت هذه الدراسة عن الكشف عن عدم رضا المستفيدين عن إمكانات المكتبات وتجهيزاتها ومعظم خدمات المعلومات التي تقدمها وإن عبرت تلك الإستجابات عن الرضى عن إستجابة القائمين على المكتبات للمستفيدين، كما أظهرت إعتقاد المستفيدين على مكتبات أخرى في حصولهم على المعلومات اللازمة لهم فقد أظهرت دراسة أعضاء هيئة التدريس أن نحو ٤٨٪ منهم يحصلون على إحتياجاتهم من المعلومات بنسبة ٥٠٪ - ٩٠٪ من مكتبات أخرى خارجية غير مكتبات الكلية، إضافة إلى نسبة ٢٨٪ منهم يحصلون على معلومات تصل إلى ٥٠٥ من إحتياجاتهم من المعلومات من مكتبات أخرى وقد قورنت إستجابات أعضاء هيئة التدريس وإحتياجاتهم من المعلومات بتلك التي للطلاب فكان من الملفت للنظر تشابه وجهات النظر بينهم في أغلب الأحيان حتى

وقد تم في الجدول السابق إعداد ترتيب العبارات (المشكلات والعقبات) التي وردت في الدراسة، طبقاً لدرجة أهميتها التي كشفت عنها الدراسة فكان الترتيب من الأهم أولاً إلى الأقل أهمية. كما بينت القيمة التي قدرتها لها نتائج الدراسة ونسبة تلك القيمة إلى أقصى قيمة محتملة. كما تم إحتساب مجموع الإستجابات (ليست مهمة)، (لا أدري) وعرضها في ذلك الجدول.

قياس مكتبات الكلية في ضوء معايير المكتبات الأكاديمية

طبقت الدراسة المعايير الأمريكية لمكتبات الكليات والمعايير المقترحة للمكتبات الجامعية السعودية على مكتبات كلية التربية الأساسية بغرض قياس الأوضاع والإمكانات في تلك المكتبات وتحديد أوجه النقص والقصور فيها. مما أسفر عنه تحديد أوجه القصور في المجموعات المكتبية والمساحات المتاحة لتلك المكتبات وأعداد المكتبيين من المؤهلين الذين ينبغي توافرهم في تلك المكتبات وتقديم المقترحات والتوصيات اللازمة للنهوض بها.

بالنسبة لأولوياتهم وترتيبهم بالنسبة لأغراضهم من الحصول على المعلومات فكانت تلك الأولويات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء هي :

١ - إجراء البحوث والدراسات.

٢- الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات.

٣ - الإطلاع بشكل عام والثقافة.

مقترحات وتوصيات الدراسة

حرصت الدراسة على تقديم المقترحات والتوصيات العملية عقب كل من المشاكل وأوجه القصور التي كشفت عنها حتى يسهل التغلب عليها وحلها وذلك بمشاركة من أمناء المكتبات والمستفيدين وحسب ما أسفرت عنه الدراسات الميدانية التي طبقتها الدراسة فكان من أهم تلك التوصيات ما يلي :

* لا شك أن التغلب على مشكلة عدم رضا المستفيد عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات ومراكز الكلية يكون بتوفير خدمات المعلومات التي تناولتها الدراسة الميدانية للمستفيد بجميع أنواعها وبالمستوى الملائم نظراً لعدم رضا المستفيد عن مستويات تقديمها - إن وجدت - في أغلب الأحوال. ويصعب تحقيق هذه الغاية دون إدخال التغيير المتكامل والمناسب على بقية عناصر نظام المعلومات القائم بكلية التربية الأساسية. مما يعنى وجوب توفير القوى البشرية اللازمة لتقديم تلك الخدمات وهي كوادرها شروط نوعية وكمية معينة حتى تستطيع النهوض بتلك الخدمات. إضافة إلى ضرورة توفير الميزانيات اللازمة والمساحات الضرورية والمجموعات المكتبية والتجهيزات المناسبة التي تعتبر جميعها عناصر في نظام

المعلومات يجب الارتقاء بها بخدمات المعلومات بالكلية، وقد حددت الدراسة أوجه القصور في هذا النظام من خلال قياس الوضع الحالي فيه في ضوء المعايير العالمية إضافة إلى الدراسات الميدانية التي غطت المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمكتبات.

* أوصت هذه الدراسة بوضع آلية لضمان استمرار الدراسات الخاصة بالمستفيد بشكل دورى يضمن إستطلاع إحتياجاته المتغيرة والتعرف عليها ومدى الرضا عن الخدمات المقدمة له من خلال مكتبات الكلية، وإدخال التعديلات اللازمة عليها وتطويرها لتلبية تلك الإحتياجات، كما أوصت بتشكيل لجنة دائمة للمكتبة تضم في عضويتها من يمثل فئات المستفيدين ممن حددتهم الدراسة في القسم الخامس منها، إضافة إلى أعضاء من إدارة المكتبات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب لضمان وصول التغذية الراجعة المناسبة وآراء وإحتياجات المستفيد على اختلاف فئاته إلى الجهات المعنية في المكتبات.

* يجب العمل على سرعة علاج مشكلة عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بسبب عدم التقدير الكافي لهم وتوفير نظام مناسب للترقيات والحوافز المادية، ووضع التوصيف وخصوصاً في ضوء العجز الواضح في تلك الكوادر حسب ما كشفت عنه الدراسة المتميزة للعمل في تلك المكتبات، وفرص الإستكمال الدراسي والبعثات الدراسية للعاملين.

* يجب العمل على إنشاء جمعية وطنية لأمناء المكتبات والمعلومات للإشراف على الممارسات

المهنية ووضع المعايير الوطنية للمكتبات والمعلومات والمقننات المناسبة والإسهام في النمو المهني للمهنيين وعلى كلية التربية الأساسية وقسم علوم المكتبات والمعلومات مسؤولية خاصة في هذا الشأن كجهات راعية للبرنامج الأكاديمي الوحيد في هذا المجال بالكويت.

* ينبغي إعادة النظر الشاملة في النظم والأساليب الإدارية القائمة في إدارة المكتبات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والعمل على تطوير الهياكل التنظيمية لها وتحديد العلاقات الإدارية فيها بشكل دقيق وفعال والعمل على تطوير الأساليب الإدارية المتبعة حالياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات المتكاملة القائمة برفع مستوى الأداء والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بالكلية والهيئة.

* يجب العمل على توفير التجهيزات التي كشفت الدراسة عن أوجه القصور فيها بمكتبات الكلية ومراكزها وتوفير سبل الاتصال المناسبة من خطوط هاتفية مباشرة، وربط لتلك المكتبات معاً من خلال نظام متكامل للمعلومات، إضافة إلى ربطها بشبكات المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية وضرورة توفير المباني والمساحات اللازمة لتلك المكتبات حتى تتمكن من إحتواء المجموعات المكتبية اللازمة والتجهيزات الحديثة ومصادر المعلومات على اختلاف أشكالها لتوفير خدمات معلومات أفضل في مكتبات الكلية.

* ينبغي على كلية التربية الأساسية الاستفادة من المقررات الثقافية التي يطرحها قسم المكتبات والمعلومات وسبل البحث فيها كمقرر المكتبة واستخداماتها ومقرر البحث والمكتبات وخدماتها

وسبل البحث فيها كمقرر المكتبة واستخداماتها ومقرر البحث والمكتبات وهي مقررات اختيارية قد يكون من المناسب إعتبارها ضمن المقررات الإلزامية لجميع طلاب الكلية في الفصل الدراسي الأول من دراستهم، وخصوصاً في ظل غياب أى إعداد مسبق في هذا المجال لمعظم مدخلات الكلية من الطلاب وضعف أو غياب المهارات اللازمة لهم في مجالات المكتبات والمعلومات للقيام بواجباتهم ومهامهم الدراسية على النحو المرجو.

* أوصت الدراسة بإجراء الدراسات الميدانية التي تغطي فئات المستفيد التي لم تغط من خلال هذه الدراسة مثل الفئات الإدارية بالكلية، والفئات المستفيدة من المجتمع لإستكمال التعرف على إحتياجات فئات المستفيد من المعلومات.

* أوصت الدراسة بإعداد الدراسات المناظرة لهذه الدراسة لإستطلاع الأوضاع في باقى مكتبات كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، مع الإفادة من مناهج ونتائج وتوصيات هذه الدراسة في ذلك المسعى لتشابه الأوضاع بين تلك الكليات ومكتباتها إلى حد بعيد.

* ضرورة وضع الخطط العملية لتحقيق التعاون بين المكتبات على مستوى الكلية، والهيئة والمكتبات الأكاديمية وغيرها بالكويت وخارجها بشكل عام لدعم خدمات المعلومات المقدمة، وخصوصاً في عصر تتفجر فيه أحجام وأعداد المعلومات والمصادر وتقلص الميزانيات وموارد وتتجه فيه المؤسسات والهيئات بل والدور والشعوب إلى التعاون والتضامن والإتحاد بكافة أشكاله وصوره من أجل تحقيق الرفاه للإنسان في كافة مناحي الحياة العصرية التي نعيشها اليوم.

- Information Science 18 (1992) PP. 441-446.
- Baker, Sharon L. and Wilfred F. Lancaster. The Measurement and Evaluation of Library Services. Arlington, Virginia: Information Resources Press, 1991.
 - Buckland, Michael K. Library Services in Theory and Context. Oxford: Pergamon Press, 1988.
 - Chcrnik, Barbara E. Introduction to Library Services. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, Inc., 1992.
 - College Library Standards Committee. "Standards for College Libraries, 1986." "Morris, Jacquelyn. M Chair. C&RL News, March 1986, PP. 186-200.
 - Lontit, C.M. and James Patrich. "a Study of Students, Knowledge in the Use of the Library." Journal of Applied Psychology 16 (1932) PP. 475-484.
 - Smith, D. Systems Thinking in Library and Information Management. New York: Bingley, 1980.
 - The New Encyclopedia Britannica. "Information Processing and Information Systems. Macropedia, V. 21, PP. 553-554.

مصادر مختارة للمقال

- أحمد بدر. «دراسات المستفيدين بين المكتبات ومراكز المعلومات. مبرراتها وتخطيطها وأساليبها ومشاكلها» مجلة المكتبات والمعلومات العربية. السنة السادسة، العدد الأول (يناير ١٩٨٦).
- أحمد بدر. «دراسات المستفيدين من المكتبات الأكاديمية. دراسة لمنهجية بحث مشكلات تعليمهم وإنتاجاتهم ونوعياتهم» مجلة المكتبات والمعلومات العربية. السنة السادسة، العدد الثاني (١٩٨٨) ٢٣-٥.
- عبد المجيد بوعزة، وحيد قدورة. سلوك المدرسين الباحثين التونسيين الجامعيين في العلوم السياسية والتطبيقية تجاه المعلومات» عالم الكتب العدد الرابع، المجلد الرابع عشر (أغسطس ١٩٩٣) ٤١٢ - ٣٨٩.
- محمد صالح الخليفة. «المشكلات الفنية التي تواجه المكتبات الجامعية والحلول المقترحة لها» الرياض. جامعة الملك سعود (بحث مقدم إلى ندوة إستراتيجية المكتبات ومراكز المعلومات بدول المجلس ١٦ - ٣١ أكتوبر ١٩٨٥).
- محمد صالح بن جميل عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. حاضرها، ومستقبلها. الرياض: دار المريخ ١٩٩٢.
- Abdel-Motey, Yaser Y. and Nahla Al-Humood. "An Overview of the Impact of the Iraqi Aggression on Libraries, Information and Education for Libraianship." Journal of Infor-

- an Electronic World" Australian Academic and Research Library 24:1 (1993), PP.30-33.
- Webb, Sylvia Sylvia P. Creating an Information Service. London: ASLB, 1988.
 - Unesco. Statistical Yearbook. Paris: Unesco, 1991.
 - Vaughan Anthony. "Standards for British Libraries." Library Trends 31:1 (Summer, 1982) PP. 155-171.
 - Wainwright, E. "The Intermediaries Perspective: The Role of Libraries in

