

خدمات المعلومات في مكتبة وزارة الشباب والرياضة: دراسة حالة

كريم حربي طرفة

أ.م. د. أنغام حسين يونس

kreemharbi60@gmail.com

dr.angham_hussien@uomustansiriyah.edu.iq

جامعة البصرة/ العراق

الجامعة المستنصرية/ العراق

المستخلص:

يهدف البحث الى التعرف على واقع خدمات المعلومات في مكتبة وزارة الشباب والرياضة وتقييم مستوى خدماتها، والى معرفة ماهية هذه الخدمات، وتقنيات المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة، في مكتبة هذه الوزارة.

اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة واجراء دراسة مسحية للمستفيدين من المكتبة لمعرفة احتياجاتهم البحثية. تم الاعتماد في جمع بيانات البحث من خلال الملاحظة المباشرة والمقابلة وفحص الوثائق والسجلات فضلا عن الاستعانة بالمصادر لتعزيز الجانب النظري من البحث.

وكانت من أهم نتائج البحث هي توفر عدد من خدمات المعلومات في المكتبة بنوعيتها التقليدية والالكترونية ، وللمكتبة موقع الكتروني يمكن الوصول اليه عبر موقع الوزارة ، فضلا عن توفر الحواسيب المخصصة للبحث في فهرس المكتبة كما تتوفر خدمات الطباعة وامكانية المستفيد من تحميل القوائم الببليوغرافية بالمواضيع الذي يبحث عنها.

وقد وضع الباحثان مجموعة توصيات أهمها ، العمل على زيادة عدد موظفي المكتبة لإمكانية تطوير أدائها وتحسين خدماتها، وضرورة توفير خدمة الانترنت داخل المكتبة لتلبية حاجات المستفيدين منها في البحث عن المعلومات ، ونصح البحث بضرورة استغلال المكتبة لتطبيقات التواصل الاجتماعي المهمة كالفيس بوك وغيرها لتسهيل التواصل مع مستفيديها ، فضلا عن أهمية انشاء صفحات خاصة بالمكتبة لتعريف المجتمع بما توفره من مصادر معلومات مختلفة ولتقوم من خلالها أيضا بالترويج لخدماتها.

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات؛ خدمات المعلومات التقليدية؛ خدمات المعلومات الالكترونية؛

مكتبات الوزارات؛ مكتبة وزارة الشباب والرياضة



Information services in the library of the Ministry of Youth and Sports: a case study Dr. Angham Hussein Younis , Karim Harbi Tarfa

Abstract:

The research aims to identify the reality of information services in the library of the Ministry of Youth and Sports and evaluate the level of its services, also to know what these services are? And what kinds of information technologies and information sources are available in this library.

The research relied on the case study approach, also conducting a survey of the library's beneficiaries to find out their research needs. The research data was collected through direct observation, interviews, as well as examination of documents and resources to enhance the theoretical side of the research.

One of the most important results of the research was the availability of information services in the library, both traditional and electronic once, also the library has a website that can be accessed through the ministry's website, as well as the availability of computers dedicated to searching in the library catalog, printing services are also available and the beneficiary can download bibliographic lists of the topics he is looking for.

The researchers set a set of recommendations, the most important of which is increasing the number of library staff for the possibility of developing its performance and improving its services, also it is important to provide Internet service within the library to meet the needs of the beneficiaries, in addition to the importance of creating web pages for the library to inform the community about the **information it provides, also to promotes its services.**

Keywords: information services; traditional information services; electronic information services; ministry libraries; Library of the Ministry of Youth and Sports

(الإطار العام للبحث)

أولاً: مشكلة البحث

قدّم الباحثان عدد من التساؤلات لغرض الإجابة عليها من خلال البحث وهي كالتالي:

١. ماهي الأدوات والوسائل التي تستخدمها المكتبة لإرشاد مستخدميها داخل المكتبة؟
٢. هل تتبع المكتبة المتخصصة سياسة لتنمية مجموعتها وهل لديها خطة لبنائها ؟ وهل يتم استثمار التقنيات الحديثة في هذا المجال؟
٣. هل تؤيد مكتبة وزارة الشباب والرياضة بأن استخدام الطرق الالكترونية يؤثر ايجابيا على تطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين؟
٤. هل هناك علاقة بين كفاءة موظفي المكتبة وبين حداثة وتنوع خدمات المعلومات المقدمة؟

ثانياً: أهمية البحث

أن استخدام تقنيات المعلومات وأجهزة الحواسيب وغيرها من أجهزة الاتصال الحديثة أصبح من أساسيات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات، ويأتي هذا البحث ليضع أمام متخذي القرار في وزارة الشباب والرياضة نموذجاً يمكن من خلاله تطوير مكتبة الوزارة ليعود بالفائدة على مستخدمي هذه المكتبة.

إن وجود خدمات معلومات محوسبة ومتطورة يدل على تطور المكتبة وتطور خدماتها وتطور عملية البحث العلمي فيها، واستناداً الى هذه المنطلقات فإن هذا البحث يحاول دراسة واقع مكتبة ديوان وزارة الشباب والرياضة وتسليط الضوء عليها ، وبيان أهمية تقنيات المعلومات وتأثير استخدامها على تطور كفاءة العاملين في مكتبة هذه الوزارة وتطور الخدمات التي تقدمها لمجتمعها.

ثالثاً: أهداف الدراسة

١. تقييم الواقع الحالي لمكتبة وزارة الشباب والرياضة، ومستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لمستخدميها، ومحاولة تشخيص أوجه القصور والنقص في الخدمات المقدمة ، ومدى رغبة مستخدمي المكتبة في الحصول على خدمات جديدة ومتطورة.

٢. التعرف على نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة في مكتبة وزارة الشباب والرياضة، وعلى امكانيتها في استخدام النظم الآلية بدلاً من النظم التقليدية الحالية.
٣. معرفة السياسة التي تتبعها مكتبة وزارة الشباب والرياضة لبناء مجموعتها، وعلى الجهود التي تبذلها ادارتها لتأهيل القوى العاملة فيها.

رابعاً: فرضيات البحث

١. تقدم مكتبة وزارة الشباب والرياضة عدداً من خدمات المعلومات لمستخدميها، إلا أن هذه الخدمات غير كافية وتحتاج الى تطوير.
٢. تتوفر وتتعدد مصادر المعلومات بكافة اشكالها في مكتبة وزارة الشباب والرياضة. إلا أن المجموعة غير كافية وتحتاج الى تطوير وتحديث.

خامساً: منهج البحث ومجتمعه وحدوده

اعتمد البحث المنهج المسحي المعتمد على تحليل البيانات المجمعة وفق الأسلوب التقويمي لدراسة واقع حال مكتبة ديوان وزارة الشباب والرياضة والعاملين فيها، وذلك من خلال ادوات جمع البيانات التي تمثلت بالملاحظة المباشرة والمقابلات الشخصية المدعومة بقائمة أسئلة حول هذه المكتبة، فضلاً عن فحص الوثائق والسجلات، ومراجعة أدبيات الموضوع، والاطلاع على المواقع الإلكترونية.

سادساً: الدراسات السابقة

مصطفى حكمت عبد الستار. مكتبات الوزارات ودورها في تلبية حاجات المستخدمين. الجامعة المستنصرية. كلية الآداب ، قسم المكتبات والمعلومات . رسالة ماجستير، (٢٠٠٠)

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع مكتبات الوزارات العراقية وهي (١٤) مكتبة والمجموعات التي تحتويها والخدمات التي تقدمها، ومعرفة احتياجات المستخدمين منها ، كما هدفت إلى معرفة كيفية التغلب على المعوقات التي تواجهها . وقد اعتمدت الدراسة المنهج المسحي وفق الأسلوب التقويمي المعتمد على تحليل البيانات المجمعة من خلال ادوات جمع البيانات المتمثلة بالاستبيان والمقابلات الشخصية والملاحظة، كما استخدمت اساليب احصائية مختلفة كالنسبة المئوية والوسط المرجح والوزن المؤي لمعرفة اوزان بعض الاجابات فضلاً عن استخدام معامل الارتباط ، وكان عدد افراد عينة الدراسة قد بلغ (١٢٩) مستقيداً ، ومن اهم استنتاجات هذه الدراسة:

١. تقدم مكاتب الوزارات خدماتها لمنتسبيها وللطلبة على حد سواء.
 ٢. المتفرغين للعمل في المكتبة أكثر كفاءة في تقديم الخدمات المناسبة للمستفيدين من غير المتفرغين.
 ٣. افتقار مكاتب الوزارات للتخصيصات المالية انعكس سلباً على مجموعاتها وخدماتها.
- وقد خلصت الدراسة إلى جملة مقترحات منها:
١. ضرورة توفير تخصيصات مالية مناسبة لمكاتب الوزارات لرفع مستوى خدماتها.
 ٢. إشراك أمناء المكتبات العاملين في تلك الوزارات بدورات تدريبية متخصصة.
 ٣. وضع صيغ تعاون بين مكتبة ديوان الوزارة ومكاتب الدوائر التابعة لها.

(الجانب النظري للبحث) / المكتبات المتخصصة

أولاً: مفهوم المكتبات المتخصصة

ظهرت المكتبات المتخصصة منذ القرن التاسع عشر كنتيجة للاتجاه نحو التخصص في الموضوعات والعلوم المختلفة وظهور المؤسسات والجمعيات والمنظمات المتخصصة. ويمكن تعريف المكتبات المتخصصة بأنها: "المكتبة التي تقتني مجموعة من المواد والمصادر المتخصصة في موضوع معين أو عدة موضوعات ذات علاقة وتقوم بتقديم خدماتها المكتبية المتقدمة والمتعمقة والمتخصصة لأشخاص معينين متخصصين يعملون في مؤسسة أو جمعية متخصصة" ولهذا فإن هذه المكتبات توجد عادة في مراكز البحوث العلمية والاقتصادية والتربوية والصناعية والوزارات. (الترتوري، محمد عوض وآخرون. ٢٠٠٩، ص ١٠٤)

وعرفت أيضاً بأنها "تلك المكتبة التي تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص في مجال موضوعي معين أو الإنتاج الفكري المناسب لخدمة نشاط معين، وهنا النوع من المكتبات توجد عادة في الشركات والمؤسسات الحكومية ويمتاز هذا النوع من المكتبات بأنه غير ظاهر للعيان". (فادي عبد الحميد. ٢٠٠٦، ص ١١٧)

ثانياً: وظائف المكتبة المتخصصة وأهدافها

تتركز وظائف المكتبة المتخصصة بشكل عام فيما يأتي: (الترتوري، محمد عوض وآخرون: مصدر سابق)

١. الحصول على مجموعة من الكتب والدوريات والمطبوعات الاخرى في موضوع التخصص والعمل على متابعة كل ما يستجد من مطبوعات لغرض اقتنائها، واقتناء المراجع الموضوعية والكشافات المتخصصة.
 ٢. نشر المطبوعات الدورية والاعلام عنها من خلال اعداد وتوزيع نشرات خاصة لهذا الغرض.
 ٣. ترتب التقارير الداخلية للمؤسسة والمراسلات الفنية وتكثيفها.
 ٤. تقديم خدمة المراجع، وتجميع البيبليوغرافيات وتنظيم التقارير.
 ٥. المساعدة في تحرير المطبوعات التي تعدها المؤسسة التي تتبعها المكتبة. (محمود صالح اسماعيل ووسن سامي الحديدي، ٢٠٠٩)
 ٦. ترجمة المطبوعات المكتوبة بلغات اجنبية.
 ٧. تحرير ونشر التقارير الداخلية للمؤسسة وجمعها وتكثيفها و تخزينها لاسترجاعها عند الحاجة.
 ٧. التعاون مع المكتبات الاخرى، خاصة المتخصصة منها.
- إن الهدف الاساسي ولعلهُ الوحيد للمكتبة المتخصصة هو تقديم المعلومات بكفاءة لخدمة اهداف المؤسسة الام وبطريقة اكثر اقتصادية مما لو امكن تقديمها بأي طريقة بديلة. (مصطفى حكمت عبد الستار، ٢٠٠٠).

ثالثاً: مميزات المكتبة المتخصصة

- تمتاز المكتبة المتخصصة عن غيرها من المكتبات بما يلي : (سيدة ماجد محمد ربيع، ٢٠١٢، ص ٢٩)
١. من حيث المجموعات والمقتنيات: غالباً ما تكون محصورة في موضوع متخصص واهتمام المؤسسة الام التي تتبعها المكتبة وبمستوى متقدم من المعالجة الفنية والاكاديمية.
 ٢. من حيث المستفيدين: فهم من العاملين في المؤسسة ومن المختصين وهم غالباً على درجة متقدمة من التعليم في مجال التخصص وعددهم محدود في الغالب.
 ٣. من حيث نوعية المحتويات: غالباً لا تركز المكتبات المتخصصة على الكتب كمادة رئيسية للمعلومات بل تهتم بمصادر اخرى للمعلومات اكثر حداثة في معلوماتها واكثر عمقا وتخصصاً، كالدوريات والبحوث والتقارير والنشرات وغيرها.

٤. من حيث الاجراءات الفنية والخدمات: عادة ما تكون اكثر عمقاً ودقة وتخصصاً، كما تتفرد بتقديم بعض الخدمات، وتحاول ايصال المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب. (ربحي مصطفى عليان، ٢٠١١، ص ٣٦)

٥. من حيث التبعية: فهي دائماً مؤسسة او منظمة او جمعية متخصصة.

٦. من حيث الخدمات: تتصف خدمات المكتبة المتخصصة باهتمامها بالمعلومات وتقديمها للمستخدم بغض النظر عن الوعاء الحامل لها، وتتسم هذه الخدمات بالأبداع والتطور والاعتماد على اهتمامات المستخدمين وتخصصاتهم كالبث الانتقائي للمعلومات، والاحاطة الجارية، وخدمات الترجمة وغيرها. (محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي، ٢٠٠٧، ص ١٠٧)

٧. من ناحية الحجم: بشكل عام تتصف أغلب المكتبات المتخصصة بكونها أصغر حجماً من الانواع الاخرى من المكتبات سواء من حيث عدد العاملين او بحجم المجموعات، حيث يرتبط حجم المكتبة بحجم المؤسسة الأم وعادة ما يكون التناسب طردي بين الاثنين.

رابعاً: المستفيدون من المكتبات المتخصصة (مصطفى حكمت عبد الستار. مصدر سابق، ص ٥٢)

ان العنصر الأساس للمكتبة هو المستفيد اذ لا حاجة ولا قيمة للمكتبة من دونه، فهي تعمل على تلبية احتياجاته وخدمته وتضع في ذهنها هذا الأمر عند التخطيط لتطوير مستقبلها ، لذلك فهي تعمل على تلمس احتياجات مستفيديها والتعرف على سلوكياتهم في البحث عن المعلومات، فضلاً عن استماعها الى آرائهم المختلفة والأخذ بها وبما يلائم سياسة المكتبة. ويقاس نجاح اية مكتبة او مركز معلومات بمدى اقبال المستفيدين عليها. وتقوم المكتبات المتخصصة أحياناً بخدمة عدد محدود من المستفيدين وذلك لاعتبارات أمنية او تبعاً للوائح التي تضعها بعض الشركات او الهيئات لتقتصر الخدمة فيها فقط على منتسبيها. ويتميز مجتمع المكتبة المتخصصة عن غيره من مجتمعات المكتبات الاخرى بكونه اكثر تجانساً من ناحية المجال الموضوعي لذا تحاول اقتناء مجموعاتهما بشكل اساسي ضمن المجال الموضوعي للمؤسسة الأم.

وتتسم عملية تحديد احتياجات ومتطلبات المستفيدين من المكتبات المتخصصة بالسهولة نظراً لارتياهم المستمر لمكتبة المؤسسة والتي من خلال ذلك تنشأ العلاقات الودية بين العاملين في مكتبة

المؤسسة وبين المستفيدين منها مما يساعد على التعرف على متطلبات واحتياجات كل مستفيد والسعي لتوفيرها له.

خامسا: مكتبات الوزارات (وسام يوسف مصلح: مصدر سابق ص ٢٠)

تعتبر مكتبات الوزارات إحدى أنواع المكتبات الحكومية وتصنف على أنها مكتبات متخصصة. ويعرفها دليل المكتبات الحكومية الصادرة عن الإفلا بأنها "تشكل دوائر المكتبات الحكومية كل منها مكتبة تؤسس وتدعم بشكل كامل من قبل الحكومة وتهدف الى خدمتها، ويتألف روادها من الموظفين الحكوميين أساساً، ولكن يمكنها ان تستقبل كل من يرغب في ارتيادها والاستفادة منها ومن محتوياتها".

ولقد عرفت الإفلا مكتبات الوزارات بأنها "المكتبات التي تقدم خدماتها لصانعي القرار والمدراء من الموظفين العاملين في الوزارات التي تتبع لها، بحيث تقوم بجمع مصادر المعلومات الحكومية وغير الحكومية لتلبية حاجة المستفيدين". وبالتالي فإذا نظرنا الى مكتبات الوزارات نجد أنها فرع من المكتبات الحكومية وانها موجهة لفئة متخصصة تعمل في مجال وظيفة الوزارة التي تتبع لها لتهتم بتلبية احتياجاتها وخدمة موظفي تلك الوزارة دون غيرها، وحيثاً يكون مستفيديها من خارج الوزارة.

وقد عرّف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات المكتبات الوزارية بأنها "المكتبات التي تكون تحت مظلة ما يعرف بالمكتبات الحكومية وهي مكتبة تقوم الوزارة او المؤسسة الحكومية بتمويلها، وتكون قاصرة على موضوع واحد او على عدد من الموضوعات التي تهتم بها الوزارة او المؤسسة التابعة لها".

سادسا : خدمات المعلومات

تُعرف خدمات المعلومات "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والانشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والافادة منها وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية"، ويظهر الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح مثل : الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين، إلا ان مصطلح خدمات المعلومات هو الاشمل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى

المعلومات المطلوبة والإفادة منها ولأنه يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة". (عمر احمد الهمشري وربحي مصطفى عليان. ١٩٩٧. ص ٢٨)

سابعاً: خدمات المعلومات الالكترونية

يتمثل هذا النوع من الخدمات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، وتوجد عدة تعاريف مختلفة لمفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية، إلا أن جميعاً متفقة على دور التكنولوجيا في تأثير الاستفادة منها وسهولة تقديمها.

وتُعرف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: "خدمة تهيئها مكتبة ما هدفها لجذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي بحوزتها توقعاً لطلبها، ويتم هذا عن طريق ورقة الأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات". (المصدر السابق، ص ٥٧)

كما تُعرف بأنها "مصطلح يعني كل الأنشطة التي تؤديها والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجها رواد وقراء المكتبات، ويمكن أن تضم هذه الخدمات مدى واسعاً وتدرجاً هرمياً للخدمات المكتبية". (مفتاح محمد دياب، د.ت، ص ١٥١)

ثامناً: خدمات المعلومات طبيعتها ومدى تأثيرها بتقنيات المعلومات

تتسم مراكز المعلومات والتوثيق بأنها تقدم للمستفيدين أنواع متعددة من خدمات المعلومات، وهذا يعود إلى تعدد أنماط المستفيدين من مهنيين وباحثين وطلبة وإلى تنوع احتياجاتهم الموضوعية، كما يعود إلى نوع المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة أو مركز المعلومات الذي يقدم الخدمة ومدى توفر متخصصين في مجال المعلومات فيه والذين يمتازون عادة بالوعي الجيد باحتياجات المستفيدين. وعادة ما يقدم نوع الخدمة وفقاً لنمط الطلب على المعلومة، فهناك من يطلب وثيقة معينة وهناك من يطلب وثائق تتعلق بموضوع معين، أو وثائق تكفل إجابته عن سؤاله.

وقد ساعدت تقنية المعلومات على تبني برامج وخدمات جديدة لتلبية الحاجات المتزايدة للباحثين حيث سهلت التنسيق بين مختلف أنواع خدمات المعلومات لمواكبة طبيعة البحث العلمي الذي يزداد دقة

وتخصصاً على مدار الزمن. (Peter Brophy, (march 2000) p. (167).

ونتيجة لظهور التخصصات الدقيقة فقد أصبحت هناك حاجة الى خدمات معلوماتية مختلفة، لذلك تحولت بعض الخدمات التقليدية إلى خدمات آلية (الالكترونية) تطلبت توفير اختصاصي معلومات ليقوم بالإشراف والتوجيه والتنظيم والتصميم وتدريب المستفيدين على استخدام التقنيات الحديثة قبل استخدام البحث الآلي المباشر (Online-Research). (مود إسطفان هاشم، وغلادس سعادة عازار. ١٩٩٨. ص ١٢٤).

ونظرا لعجز نظم المعلومات القائمة على تقديم خدمات معلومات متكاملة لذلك فإن أغلبية المكتبات قامت بمكننة إجراءاتها كخدمات الإعارة والتزويد والفهرسة والبحث في قواعد البيانات الببليوغرافية لاستعراض المستخلصات... الخ ، وفي ظل تقنية المعلومات أصبحت المعلومات اليوم متاحة بشكل إلكتروني يمكن الوصول إليها في أي وقت، وأصبحت المكتبة قادرة على تقديم مختلف الخدمات للمستفيدين. (ابراهيم احمد المهداوي. ١٩٩٨. ص ٥٥٩).

تاسعا: المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات الإلكترونية

لكي تتمكن المكتبات من تقديم خدمات معلومات إلكترونية على الوجه الأكمل، لابد من توفر مقومات أساسية تركز عليها والتي تتمثل بالآتي:

١. **الموارد البشرية المؤهلة:** لتقديم خدمات معلومات إلكترونية متطورة كان لزاما على المكتبة إيجاد موظفين متخصصين يساعدون على تقديم الخدمات بأشكالها المتعددة كالإرشاد والإعارة والتوجيه وتقديم الخدمة المرجعية والتصوير والاستتساخ والإحاطة الجارية، فالمكتبي المتخصص يعد أحد العناصر الضرورية لتقديم خدمة متطورة فهو يحقق حلقة الوصل بين المستفيد الذي يهتم بالحصول على المعلومة وبين مصادرها المتنوعة، كما يقوم بمساعدة المستفيدين على استخدام التقنيات الحديثة واستخدام قواعد البيانات والبحث في الانترنت.

٢. **مصادر المعلومات:** تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الركيزة الأساسية ويتحدد نجاح الخدمة التي تقدمها بمدى قوة المصادر التي توفرها بأشكالها المتعددة كالمطبوعة (الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات) وغير المطبوعة (الاسطوانات والأشرطة والأفلام وغيرها مما يسمى بالأوعية المتعددة)، ومصادر معلومات الإلكترونية كالوسائط الممغنطة أو الليزرية CD-ROM ، أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات والمتاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر On-Line. (عوني منصور. ٢٠٠٣، ص ٤٥-٤٧).

٣. التسهيلات المقدمة للمستخدمين: كتوفير أجواء البحث العلمي، وتوفير الأجهزة والتقنيات والبرمجيات، وقاعات المطالعة، ووسائل الاتصال، والفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الالكتروني، والإضاءة والتهوية والتبريد، وأماكن الراحة وغيرها. (ربحي مصطفى عليان، أمين النجداوي. ٢٠٠٥ ص ٥٠)

٤. المتطلبات المالية (الميزانية):

تحتاج المكتبات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة لكي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستخدمين، وتتمثل هذه المتطلبات في نفقات تنمية وبناء مجموعة المكتبة، وتوفير أجهزة الحاسوب، وآلات التصوير، وأجهزة المواد السمعية والبصرية، وشراء البرمجيات، والاشتراك في قواعد المعلومات العالمية، ونفقات صيانة الأجهزة ومعدات العمل في المكتبة. (عمر أحمد الهمشري. مصدر سابق. ص ٢٩٧-٢٩٨).

عاشرا: فوائد خدمات المعلومات الالكترونية

من أهم الفوائد المترتبة على تقديم خدمات المعلومات الالكترونية من خلال موقع المكتبة على الانترنت ما يلي: (محمد بن صالح الطيار. مصدر سابق)

١. اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية والزمانية، وتسهيل وصول المستخدم الى المعلومات المبتغاة.

٢. تقديم خدمات معلومات للمستخدمين تتميز بالجودة من حيث الشكل والمضمون من خلال توظيفها للتقنيات الحديثة وتطبيقاتها.

٣. الاقتصاد في التكلفة، وتوفير وقت وجهد موظفي المكتبة لتوصيل المعلومة فضلا عن سرعة استلامها من قبل المستخدم.

٤. ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستخدم وأخصائي المكتبات والمعلومات وتعتمد هذه الوسائل بشكل كبير ومباشر على البرامج والتقنيات الحديثة وتطبيقاتها.

احدى عشرة: أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية

يرى معظم متخصصي علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات تنقسم إلى:

١. الخدمات الفنية أو الإجراءات الفنية غير المباشرة:

يقصد بها الخدمات والإجراءات الفنية التي يقوم بها العاملون لتهيئتها للمستفيد ليستفيد من نتائجها النهائية، وتشمل هذه الخدمات المعلومات الفنية المتعلقة بإجراءات تنمية المقتنيات وعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.

٢. الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة

وهي ما تسمى بـ (خدمات المستفيدين) التي تشمل كافة الاعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات مباشرة لمستفيديها أو تلك التي تتعامل بها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر، وتشمل هذه الخدمات الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، والإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، الترجمة وتحليل المعلومات، وخدمة البحث عن الانتاج الفكري، وغيرها من الخدمات. (عمر أحمد الهمشري. مصدر سابق ص ٢٩٦).

اثنتا عشرة: خدمات المعلومات التي يمكن أن يقدمها موقع المكتبة الإلكتروني

يمكن إجمال أهم خدمات المعلومات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها عبر موقعها الإلكتروني بالتالي:

- ١- الخدمات المرجعية.
- ٢- الفهرس المباشر للمكتبة.
- ١- تجهيز مصادر المعلومات الإلكترونية.
- ٤- خدمات البحث في قواعد المعلومات.
- ٥- خدمات الإحاطة الجارية.
- ٦- الإعارة وما يتصل بها.
- ٧- خدمة توصيل الوثائق.
- ٨- دليل موقع المكتبة.
- ٩- تدريب المستفيدين

هذه هي أبرز الخدمات التي يمكن أن نجدها في جميع المكتبات تقريبا إلا أنها تتفاوت من مكتبة لأخرى حسب طبيعة كل مكتبة وحسب مجتمع المستفيدين منها ، وعادة ما يخصص لكل خدمة من هذه الخدمات صفحة خاصة بها في موقع المكتبة عل تُعرف بها وبشروط الإفادة منها . (غالب عوض النوايسة. مصدر سابق، ص ٣١٢).

ثلاثة عشر: أهم التأثيرات التي أحدثتها التطورات التكنولوجية على خدمات المكتبات.

١. توافر قواعد وبنوك المعلومات بشكل كبير.
٢. زيادة في حجم الإحاطة الجارية والبلث الانتقائي للمعلومات وتحسن نوعية هاتين الخدمتين.
٣. ارتفاع نسبة استخدام خدمات البحث الببليوغرافي المباشر.
٤. توافر قواعد ببليوغرافية كثيرة ومتنوعة للاستخدام والاختيار.
٥. تزايد خدمات الاستتساخ والتصوير.
٦. توفير خدمات جديدة لم تكن موجودة سابقا في مجالات الكشف والاستخلاص والبحث عن المعلومات.
٧. الوصول إلى مصادر معلومات موجودة في أماكن متعددة داخل البلد وخارجه.
٨. الدقة والسرعة في انجاز إجراءات خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
٩. إقامة المؤتمرات والندوات والأنشطة العلمية الأخرى عن بعد.
١٠. تحول في سياسات المكتبات من استراتيجية اقتناء المجموعات وتجميعها إلى استراتيجية الوصول المباشر إليها وإتاحتها للمستفيدين.

(الجانب العملي للبحث)

نبذة عن تأسيس مكتبة وزارة الشباب والرياضة

تأسست مكتبة وزارة الشباب والرياضة عام (١٩٨٦) وتنقلت بين عدة مواقع منذ تلك الفترة ولغاية عام (٢٠٢٠) حيث انتقلها الى موقعها الجديد في مقر الوزارة الحالي الكائن في حي فلسطين في وسط العاصمة بغداد.

وبحسب اجابات أمينة هذه المكتبة على قائمة الأسئلة التي وجهت لها أثناء مقابلتها بهدف التعرف على واقع هذه المكتبة، وواقع الخدمات التي تقدمها لمستفيديها من موظفي الوزارة وتشكيلاتها، (المؤسسات الرياضية في العراق والنوادي والملاعب وغيرها) ، وكذلك التعرف على الصعوبات والتحديات التي تواجه هذه المكتبة ومحاولاتها لتطوير اجراءاتها وخدماتها، وأيضا رغبتنا في معرفة ماهية هذه الاجراءات والخدمات، فضلا عن معرفة ما تحتويه المكتبة من أجهزة ومعدات وتقنيات... الخ . فقد أشارت نتائج البحث الى التالي:

أولاً: مبنى المكتبة

تاريخ تأسيس مكتبة وزارة الشباب والرياضة هو عام (١٩٨٦) وبنايتها منذ أول تأسيسها لم تكن ضمن بناية ديوان الوزارة بل كانت تقع خارجها وضمن بناية احدى تشكيلاتها في دار الرعاية العلمية في منطقة الكسرة في جانب الرصافة ببغداد ، وانتقلت بناية المكتبة بعد ذلك الى مركز البحوث والدراسات الشبابية في مقر الوزارة الحالي عام (٢٠٢٠) والكائن في حي فلسطين في جانب الرصافة ببغداد (كما سبق وإن أشرنا).

وعن عدد اقسام المكتبة وشعبها، أشارت امينة مكتبة وزارة الشباب والرياضة ان المكتبة تعتبر شعبة مستقلة ضمن احدى دوائر الوزارة وبهذا فهي لا تحتوي على اقسام او شعب ملحقة بها ، وهي تتكون من قاعة واحدة يتم استخدامها للأنشطة والمناسبات المختلفة كإعداد المحاضرات المختلفة في الوزارة .

فيما يتعلق بحجم المبنى الحالي للمكتبة لاحظ الباحثان بأن المبنى الذي تشغله المكتبة غير مهيب لأن يكون مكتبة ولا يستوعب العدد الكافي من المستفيدين، وتؤيد مسؤولية المكتبة بأن مكتبها تعاني من ضيق المساحة التي تشغلها رفوف المكتبة فهي لا تكفي لاستيعاب مصادر معلومات جديدة ، وهذا معناه تحجيم أهم وظيفة للمكتبة وهي (التزويد) وعدم قدرتها على توفير مصادر معلومات جديدة لتلبية الحاجات المحتملة لمستفيديها.

كما يواجه موظفي المكتبة بعض الصعوبات والتحديات التي تقف امام تطلعاتهم لتحسن واقع مكتبهم كمرغبتهم في تغيير مكان المكتبة لتكون في الطابق الاول للبنية الجديدة لكبر المساحة والاستفادة من الفضاءات الموجودة في ترتيب المصادر واستخدام الادوات الحديثة في التصنيف والفهرسة كشراء طبعة تصنيف ديوي العشري النسخة العربية طبعة (٢٢) الورقية والالكترونية، والاشتراك بقواعد بيانات ، مع توفير قائمة رؤوس الموضوعات الحديثة، واستخدام النظم الحديثة للمكتبات كنظام كوها المجاني لتسهيل عملية البحث للمستفيدين وخاصة في زمن كورونا الذي اصبح المستفيد يبحث عن المعلومة وهو في داره وهذا يتطلب وجود انترنت.

ويبدو أنه هناك فعلا نية لدى الوزارة مؤخرا لتوسيع مكتبها ، فهي تخطط لنقل مبنى المكتبة الحالي الى مبنى أوسع من المبنى الحالي وسيكون موقعه في الطابق الارضي وبهذا سيتمكن المكتبة من التحرك بطريقة أفضل لزيادة مساحة رفوفها وازافة رفوف جديدة، وعمل دورات تطويرية للعاملين.

ثانيا: الموظفين

في معرض إجابتها عن السؤال المتعلق بالموظفين ، أفادت مسؤولة المكتبة بأنها تعمل بموظفتين اثنتين فقط، تمثل هي نفسها احدهن وتعمل منذ عام (١٩٩١) وتحمل درجة البكالوريوس في تخصص المعلومات والمكتبات ، أما الموظفة الثانية فتحمل درجة الماجستير في اللغة العربية وتعمل منذ عام (٢٠١٠) في هذه المكتبة، وتؤكد مسؤولة المكتبة حاجة مكتبتها الى موظفين اضافيين متخصصين في المعلومات والمكتبات حتى تتمكن من تطوير اجراءاتها وتحسين خدماتها التي تقدمها لجمهور الرياضيين، كما أكدت حاجتها الى متخصص في علوم الحاسبات لتتمكن المكتبة من تبني برامج وتقنيات تمكنها من توصيل خدماتها عن بعد الى جمهور مستفيديها. ويتضح أن الوزارة لا تهتم بإرسال أي من موظفيها لتلقي دورات تدريبية تطويرية في تخصص المكتبات والمعلومات، وأنها غير مهتمة أصلا بالمستجدات على الساحة العربية والدولية في هذا المجال لغرض تطوير مكتبتها نتيجة عدم تشجيع الوزارة على ذلك.

ثالثا: التأثيث والأجهزة والمعدات المتوفرة

وعن مدى حداثة تأثيثها ومدى توفر أجهزة ومعدات العمل الفني والخدمي فيها، أشارت مسؤولة المكتبة بأنه واثاء عملية انتقال المكتبة الى مقر الوزارة انتهزت مسؤولة المكتبة فرصة انتقالها الى المقر الجديد فقامت بتحديث الأثاث والأجهزة والمعدات المتنوعة وكافة موجوداتها، إلا أنها لا زالت رغم ذلك تقتقر الى اجهزة حديثة ومتطورة كالحاسبات واجهزة الاستنساخ والطباعة التي تعتبر ضرورية جداً للمستفيدين إذ يتوفر جهاز حاسوب واحد فقط في المكتبة.

رابعا: المجموعة

تحتوي مكتبة وزارة الشباب والرياضة على (٢٦٦٧) كتاباً وعلى (٣٢٤) عنوان دورية بالإضافة الى (٤٠) من رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراه منها (١٦) أطروحة و(٣٣) رسالة و(١) رسالة دبلوم عالي جميعها خاصة بخريجي منتسبي الوزارة، فضلا عن احتوائها على (١٢) مادة من المواد السمعية والبصرية وهي عبارة عن أفلام وثائقية متنوعة ومنها ما يتعلق بإنجازات الوزارة وأنشطتها المختلفة موثقة منذ فترة طويلة وتعتبر كأرشيف للوزارة، كما تحوي المكتبة ايضا على اقراص مكتتزة بعدد (١٥) قرص

وهي عبارة عن عناوين لمصادر معلومات متوفرة في المكتبة ، إلا أن المكتبة تفتقر الى الموسوعات والقواميس والكتب المرجعية ضمن مجموعتها لقلة تخصيصاتها وعدم قدرتها على توفيرها.

خامسا: التخصيصات المالية

لا توجد ميزانية خاصة للمكتبة وليس لها باب ثابت ضمن موازنة الوزارة، ولهذا بقيت مجموعة مكتبة وزارة الشباب والرياضة من المجموعات الضعيفة جدا لافتقارها الى العديد من مصادر المعلومات المتخصصة في مجال مهنتها ومن المراجع والقواميس والموسوعات...الخ، إن عدم تثبيت تخصيص سنوي ضمن الموازنة السنوية للوزارة قد أضعف من امكانيتها في رفد مجموعتها بما هو مهم وحديث وجديد من مصادر المعلومات في كافة التخصصات الرياضية ، ولهذا فالمكتبة لا زالت تراوح في مكانها ولا زالت تقدّم مصادر معلومات تقليدية ومتقادمة بسبب عدم اهتمام الوزارة بهذا الجانب الحيوي إذ لا يهتم المسؤولون تطويرها واعتمادهم على ما يهدى لهم من كتب ومصادر من خلال علاقاتهم الشخصية، او من خلال ما تهديه بعض الدوائر والوزارات الاخرى للمكتبة.

سادسا: الاجراءات الفنية والنظم المستخدمة

تعتمد مكتبة وزارة الشباب نظام ديوي للتصنيف العشري لتصنيف محتوياتها، ويتوفر في المكتبة حاسبتين فقط تستخدمان لفهرسة موادها تثبت فيها مواد المكتبة وفق نظام أكسل حسب عناوينها وأشكالها ليتم استرجاعها عند الحاجة. وللمكتبة سجلات للاستعارة وسجل للإهداء وسجل الزيارات والانشطة المقامة داخلها، وهي انشطة تقام من قبل دوائر الوزارة المختلفة.

سابعا: خدمات المعلومات المتوفرة في المكتبة

تقدم خدمة الاعارة الداخلية فقط، فبعد الاطلاع على العناوين المتوفرة في قاعدة بيانات وفق نظام اكسل من خلال الحاسوب تقوم الموظفة بجلب الكتاب للمستعير ، وحيانا يجلبه المستعير بنفسه لمعرفة المسبقة بأماكن وجود المصادر لكون المكتبة تعمل بنظام الرفوف المفتوحة، وإذا ما احتاج المستفيد لاستعارة مصدر خارج الوزارة فإن ذلك يتم بموافقة تحريرية من قبل المدير العام للدائرة. وتقدم المكتبة خدمة الاحاطة الجارية وهذه تتم من خلال عرض عناوين الكتب على المستفيدين ما موجود في المكتبة من عناوين من خلال الحاسبة، ورغم بساطة تقديم هذه الخدمة من قبل هذه المكتبة

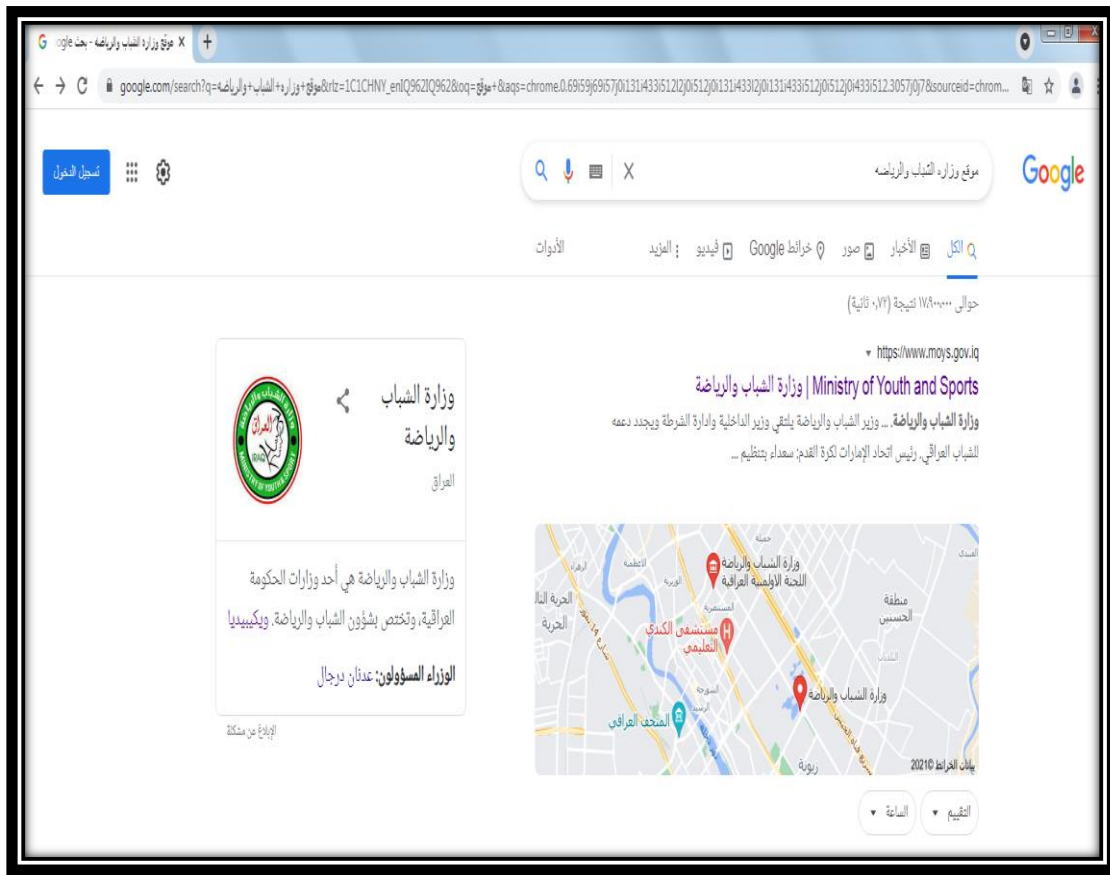
إلا أنها بحاجة الى ادامة لغرض لنشر موجودات المكتبة التي تصل اليها حديثا، وينطبق الحال على خدمة البث الانتقائي التي تستخدم قاعدة البيانات لاسترجاع المعلومات والوثائق. تقدم مكتبة وزارة الشباب والرياضة خدمات اعلامية لنشر الدورات والانشطة المختلفة التي تقوم بها الوزارة داخل المكتبة، حيث يتم تقديم تقارير صحفية عبر الانترنت من خلال المكتبة عبر موقع الوزارة الإلكتروني.

أما خدمة الاستنساخ والتصوير فلا توفرها هذه المكتبة لعدم وجود الأجهزة الخاصة بتقديمها لذلك يضطر المستفيد الى استعارة المصدر خارجيا لاستنساخ ما يحتاجه منه خارج المكتبة.

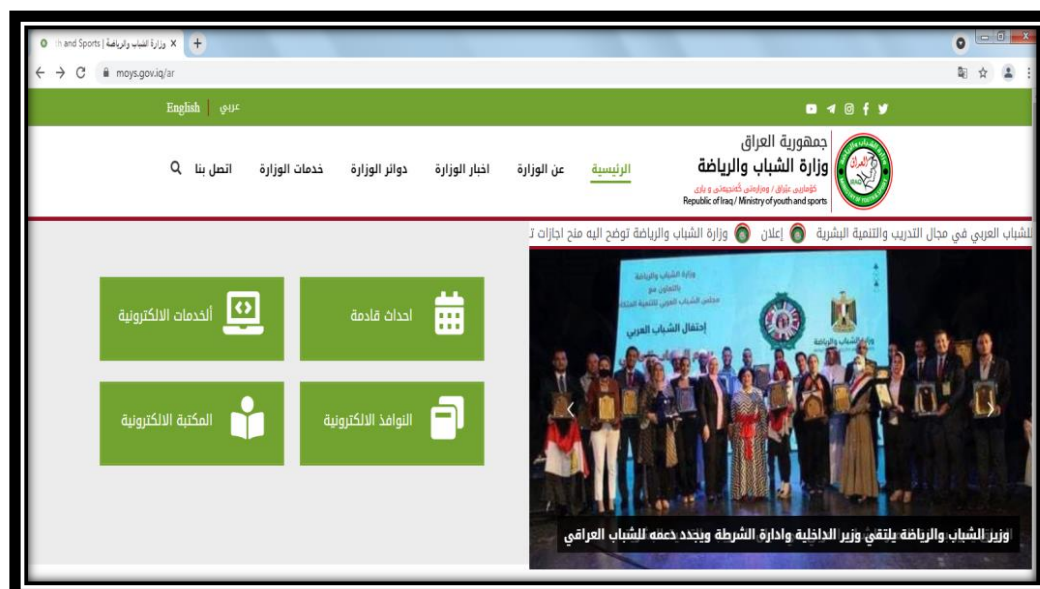
وعن خدمة الانترنت في المكتبة فهي غير متوفرة ، ويتم الاعتماد على اجهزة الهاتف النقال الخاصة بالمستفيدين لغرض الاتصال والتواصل مع المكتبات المحلية والعربية او العالمية بهدف التواصل معها أو الاطلاع على مواقعها والاستفادة منها وبالتالي تقديم المشورة للمستفيد.

وتجدر الإشارة الى أن لمكتبة وزارة الشباب والرياضة مكتبة الكترونية يمكن لمستفيديها الاستفادة منها والدخول اليها عبر رابط موقع الوزارة الإلكتروني (www.moys.gov.iq/ar) تتضمن مجموعة الكتب الالكترونية ورسائل وأطاريح جامعية معروضة تحت أيقونة المكتبة الالكترونية، والأشكال (١ و ٢ و ٣) توضح آلية الدخول الى هذه المكتبة.

خدمات المعلومات في مكتبة وزارة الشباب والرياضة: دراسة حالة (مج ٥) (ع ١) ص (١٩٣ - ٢١٦)



شكل رقم (١) واجهة الموقع الإلكتروني لوزارة الشباب والرياضة



شكل رقم (٢) يظهر أيقونة الدخول للمكتبة



شكل رقم (٣) واجهة المكتبة

والجدول رقم (١) يتضمن محتويات المكتبة الإلكترونية والذي يعرض عدد العناوين المتوفرة في المكتبة حسب تخصصاتها.

جدول رقم (١) موجودات المكتبة من الكتب حسب التخصصات العلمية

ت	تخصص المصادر	العدد
١	كتب الطب	١٠٠
٢	كتب الهندسة	٦١
٣	كتب التكنولوجيا	٦٥
٤	كتب المعرفة	٨٦
٥	كتب التنمية البشرية	٨٨
٦	كتب الاجتماع	٨٢

٧	كتب الجغرافية	٦٧
٨	كتب الرياضة	٥٣
٩	كتب الآداب	١٠٠
١٠	كتب الرياضيات	٥٤
١١	كتب الفن	٦٥
١٢	كتب القانون	٤٣
١٣	كتب علم النفس	٦٥
١٤	كتب GIS	٨
١٥	الرسائل	٢٢
١٦	الأنطاريح	٨
١٧	الدبلوم العالي	٢١
	المجموع الكلي	٧٦٢

يلاحظ من الجدول ان المجموع الكلي لمصادر المعلومات في المكتبة الالكترونية هو (٧٦٢) مصدر معروضة بالنص الكامل، ومن خلال الضغط على ايعاز (تحميل) وبعد تحديد الكتاب يتم تحميله.

ثامنا: النتائج والتوصيات

(أ) النتائج:

من خلال ما تم تفصيله اعلاه توصل البحث الى مجموعة من النتائج هي :

١. تعاني مكتبة وزارة الشباب والرياضة من عدم تخصيص بند خاص بها في الموازنة السنوية للوزارة الأمر الذي انعكس على نوعية وحدثة مجموعتها المكتبية، لذلك تعتمد في تزويد مجموعتها على ما يهدى للوزارة من كتب ومنشورات من بعض الوزارات والاشخاص .

٢. لا يتوفر لمكتبة وزارة الشباب والرياضة خط للإنترنت، كما تفتقر الى أجهزة حواسيب والى المعدات التقنية الأخرى.
٣. تقتصر مكتبة وزارة الشباب والرياضة على تقديم خدمة الإعارة الداخلية، كما تفتقر لخدمات الترجمة والبلث الانتقائي للمعلومات والتكشيف والاستخلاص والتصوير والاستساخ.
٤. لا تزال مكتبة وزارة الشباب والرياضة العراقية تستخدم الطرق التقليدية في تقديم خدماتها لمستفيديها، إلا أن لها موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت عبر الموقع الإلكتروني للوزارة.
٥. لا يتوفر في مكتبة وزارة الشباب والرياضة العراقية فهرس آلي يمثل محتوياتها فلا زالت تستخدم النظم التقليدي في فهرسة محتوياتها.
٦. تعاني مكتبة وزارة الشباب والرياضة من قلة عدد موظفيها، وافتقارها الى الموارد البشرية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات و الاختصاصات الساندة كتخصص الحاسبات، فضلا عن معاناة الموظفين الحاليين من عدم اشراكهم في دورات تطويرية.
٧. ضعف وسائل الاعلام والاعلان عن موجودات المكتبة مما يساهم في عدم معرفة منتسبي الوزارة بما تحتويه مكتبته من عناوين.

(ب) التوصيات :

- في ضوء النتائج التي تم توصل اليها ومن خلال معرفة المشاكل والصعوبات التي تعانيها مكتبة وزارة الشباب والرياضة فقد تم وضع مجموعة من التوصيات والحلول والمقترحات وكالتالي:
١. ضرورة ان تكون المكتبة ضمن بناية مقر الوزارة في مكان واضح ومعلوم وبمواصفات مريحة للمستفيد وتكون قابلة للتوسع المستقبلي سواء راسيا او افقيا، والعمل على تحسين مواقعها الحالي وتوسعتها قدر المستطاع لتسهيل حركة الباحثين .
 ٢. على مكتبة الوزارة أن توفر لوحات ارشادية للمستفيدين تحدد من خلالها موقع المكتبة ضمن بناية الوزارة حتى يسهل على المستفيدين الوصول اليها بسهولة.
 ٣. من الضرورة توفير شاشات كبيرة في المكتبة لعرض الخدمات التي تقدمها المكتبة وكذلك من اجل عرض الدورات التي تقام في المكتبة.

٤. العمل على توفير أكثر من جهاز للحاسبات ومعدات الاتصال الأخرى لغرض استثمارها في تقديم الخدمات المكتبية.
٥. يجب ان تعمل مكتبة الوزارة على توفير الموارد البشرية المتخصصة بمجال المعلومات والمكتبات ممن لديهم الالام والمعرفة بكيفية إدارة المكتبات للمساعدة على تطوير الخدمات المقدمة في المكتبة والنهوض بواقعها.
٦. تبني الوزارة القيام ببرامج تدريبية دورية لمختلف المستويات الادارية وتكون مرتكزة على انشاء روح الفريق الواحد في العمل وتقديم الخدمات المعلوماتية .
٧. المكتبة بحاجة ماسة الى استخدام الأنظمة مفتوحة المصدر والمجانية كنظام كوها المجاني (KOHA) والاستعانة بمبرمج يمتلك خبرة ومهارة في العمل عليه وعلى الحد من المشكلات التي تواجه النظام أحياناً ليقوم بمعالجتها وتقديم يد العون والمساعدة للمفهرسين.
٨. ضرورة رصد ميزانية مناسبة للمكتبة تمكن من ربط إنترنت بين كافة المديرية والمكتبة في داخل الوزارة بوساطة شبكة ربط داخلي توفيراً للوقت والجهد.
٩. ضرورة قيام مكتبة الوزارة التي تفنقر الى خدمة الانترنت بتوفير هذه الخدمة للمستخدمين من اجل اجراء عمليات البحث عن المعلومات التي يحتاجونها وهي تعد من الخدمات المهمة في المكتبة.
١٠. ضرورة توفير خدمة التصوير والاستنساخ للمستخدمين في مكتبة الوزارة من اجل الاستفادة من مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين وخصوصا ان مكتبة لا تسمح للمستخدمين بإعارة الكتب التي يحتاجونها خارج الوزارة لذلك فان هذه الخدمة ضرورية جدا لهم وتعيد لهم بالفائدة وبإمكان المكتبة ان تضع رسوم مالية بسيطة جدا لقاء توفير هذه الخدمة ، و بإمكان المستخدمين الحصول على نسخ من المصادر التي يحتاجونها بسهولة دون مواجهة أي صعوبة.
١١. على مكتبة الوزارة ان تقوم بإحاطة المستخدمين بما هو موجود من مطبوعات حديثة في المكتبة من خلال الإعلان عنها عبر وضع لوحات للإعلانات امام مدخل المكتبة او من خلال الإعلان عنها في الموقع الالكتروني الخاص بالمكتبة..
١٢. نظراً لافتقار المكتبة لوجود موقع الكتروني خاص بها لذا يفضل توفير موقع الالكتروني خاص بها لتواقي التطورات وتكون قابلة للتطوير والتحديث المستمر وتقديم الخدمات عبر موقعها الالكتروني الخاص بها.

١٣. ضرورة استغلال مواقع التواصل الاجتماعي بجميع تطبيقاتها المهمة مثل الفيس بوك وغيرها من خلال انشاء صفحات خاصة لمكتبة وتقوم من خلالها بالترويج لخدماتها من خلال تعريف المجتمع الافتراضي بما توفره المكتبة من كتب ومصادر المعلومات المختلفة.
١٤. تبني وزارة الشباب والرياضة الدراسة الحالية للاستفادة منها فيما يخص تحسين جودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسية.

قائمة المصادر

١. ابراهيم احمد المهداوي. دراسات في الارشيف والمعلومات. - بنغازي: جامعة قاريونس، (١٩٩٨). ص (٥٥٩).
٢. احمد نافع المدادحة انواع المكتبات Types of libraries. - عمان : دار المسيرة، (٢٠١١)، ص ١٤٩
٣. ربحي مصطفى عليان مبادئ علم المكتبات والمعلومات. - عمان : دار صفاء ، (٢٠١١)، ص ٣٦
٤. ربحي مصطفى عليان، أمين النجداوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط (٣)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، (٢٠٠٥). ص (٥٠)
٥. سيدة ماجد محمد ربيع الاسس الحديثة للمكتبات والمعلومات. - الاسكندرية : دار الثقافة العلمية، (٢٠١٢)، ص (٢٩) .
٦. عمر احمد الهمشري و ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، (١٩٩٧).
٧. عوني منصور. واقع خدمات المستفيدين في مكتبات الجامعات الخاصة في الاردن. - جامعة النيلين، (٢٠٠٣) (رسالة ماجستير). ص (٤٥-٤٧).
٨. فادي عبدالحميد المرجع في علم المكتبات. - عمان : دار اسامة ، (٢٠٠٦).
٩. محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي المكتبات النوعية. - عمان : مؤسسة الوراق، (٢٠٠٧)،
١٠. محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب و بشير مصطفى الناصر ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. - عمان : دار حامد، (٢٠٠٩) .



١١. محمود صالح اسماعيل و وسن سامي الحديدي المكتبات المتخصصة: مكتبة قسم علوم الحياة في كلية العلوم لجامعة الموصل (نموذجاً) [مقالة] // مجلة اداب الرفادين . - (٢٠٠٩)
١٢. مصطفى حكمت عبد الستار .مكتبات الوزارات ودورها في تلبية حاجات المستفيدين .الجامعة المستنصرية. كلية الآداب ، قسم المكتبات والمعلومات . رسالة ماجستير ، (٢٠٠٠).
١٣. مفتاح محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق. - (د. م): الدار الدولية للنشر ، (د. ت). ص (١٥١).
١٤. مود إسطفان هاشم، وغلادس سعادة عازار. اخصائي المعلومات تحولات المهنة وواقعها في لبنان. -المجلة العربية للمعلومات، مج (١٩)، ع (٢) (تونس ١٩٩٨). ص (١٢٤).

15-Peter Brophy. Towards A generic model of information and library service information age, journal of documentation- vol (56), No(2),(march 2000) p. (167).

16.-Young Peter, Trade par GIRARD- BILLON Atine. Evaluation des services electroniques en bibliotheques: Statistiques de I age numerique. 63rd IFLA General Conference- Conference programmed and proceedings- August (31)- September (5). (1997). [14 November 2001] .[En Ligne]