الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم المكتبات والمعلومات
نظم تخزين واسترجاع المعلومات

المكتبات الوطنية ودورها في خدمة البحث العلمي

(دراسة حالة على مكتبة الأسد الوطنية)

National Library and its role in scientific research service
(Case Stuey in Al-Assad National Library)

دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات

اختصاص نظم تخزين واسترجاع المعلومات

إعداد

الباحث همران نظام الحوش

إشراف

أ. د. عبد المجيد همنا

- دمشق 2019-

المستخلص:

تعتبر المكتبات الوطنية ذاكرة الشعوب، فهي المعنية بتوثيق وأرشفة الناتج الفكري الإنساني لكل بلد. باعتبارها المكتبة الوحيدة التي تتمتع بحق الإيداع القانوني.

لذلك تعتبر هذه المكتبات قبلة الباحثين لما تحتويه من ناتج فكري حديث، كما تعتبر المكتبات الوطنية الوحيدة التي تعبر عن توجه المجتمعات الثقافية وتعرض إلى حد كبير توجهات المؤلف والقارئ في أي بلد.

فلا يخلو بلد في العالم من مكتبة وطنية.

تناولت الدراسة واحدة من أهم أنواع المكتبات في أي بلد ألا وهي المكتبات الوطنية ودورها في مجال البحث العلمي من خلال خدماتها المتنوعة المقدمة للمستفيدين بصفة عامة وللباحثين على وجه الخصوص، وذلك نظراً لما تمتلكه من مصادر المعلومات المتنوعة، وخدماتها الواسعة وبأنها المكتبة المكلفة بجمع التراث الفكري الوطني وحفظه وتيسير الانتفاع به ونقله للأجيال القادمة.

هذه الدراسة هدفت للتعريف بهذا النوع من المكتبات وخصوصاً التعرف عن كثب على مكتبة الأسد الوطنية واقعها وخدماتها ودورها في تقديم الخدمات للمستفيدين وخدمة للبحث العلمي مبينين دور البحث العلمي في التنمية الشاملة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أبرزها بالرغم من أن أغلب الباحثين يؤكدون بأن خدمات مكتبة الأسد جيدة بوجه عام إلا أن هناك قصور وفجوات بين الخدمات التي تقدمها المكتبة واحتياجات الباحثين الأمر الذي يجعل الباحثين يتوجهون لمراكز معلومات أخرى للحصول على احتياجاتهم من المعلومات وتوصلت إلى مجموعة من المقترحات منها إدخال وسائل جديدة وخدمات جديدة ومبتكرة لخدمة الباحثين وإدخال واستخدام التقنيات المكتبيّة الحديثة وربطها بحاجات المستفيدين وأبحاثهم.

قائمة المحتويات

المستخلص..... 1

قائمة الجداول..... 4

قائمة الأشكال..... 7

منهجية الدراسة..... 9

1- المقدمة..... 9

2- أهمية الدراسة..... 9

3- أهداف الدراسة..... 10

4- مشكلة الدراسة..... 10

5- فرضيات الدراسة..... 11

6- منهج الدراسة وأداته..... 11

7- مجتمع الدراسة وعينته..... 11

8- حدود الدراسة..... 12

9- الدراسات السابقة..... 12

الفصل الأول: المكتبات الوطنية: النشأة والتطور والوظائف والواقع الحالي..... 14

1.1- نشأة المكتبات الوطنية وتطورها..... 15

2.1- وظائف المكتبات الوطنية ومهامها..... 21

3.1- واقع المكتبات الوطنية وإدارتها..... 34

4.1- مكتبة الأسد الوطنية..... 41

الفصل الثاني: خدمات المعلومات المقدمة للباحثين في مكتبة الأسد الوطنية..... 46

1.2- الخدمات المباشرة..... 51

2.2- الخدمات غير المباشرة..... 64

الفصل الثالث: البحث العلمي: مفهومه – متطلباته – مشكلاته وواقعه في سورية..... 70

1.3- تعريف البحث العلمي وخطواته وخصائصه 71

2.3- أنواع البحث العلمي 74

3.3- أهداف البحث العلمي..... 78

4.3- مستلزمات البحث العلمي 80

5.3- أخلاقيات البحث العلمي 82

6.3- معايير تقويم البحث العلمي 84

7.3- أخطاء الباحثين خلال البحث العلمي..... 85

8.3- مشكلات البحث العلمي ومعوقاته. 88

9.3- البحث العلمي في سورية..... 91

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لخدمات الباحثين في مكتبة الأسد الوطنية وتحليل النتائج . 98

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية 99

ثانياً: عمليات التحليل الإحصائي للبيانات..... 103

أ- تحليل استبيان الباحثين من رواد مكتبة الأسد 105

ب- تحليل استبيان العاملين في مكتبة الأسد 129

النتائج 144

المقترحات 152

قائمة المصادر والمراجع..... 153

الملاحق: 157

ملحق (1): استبيان الباحثين 158

ملحق (2): استبيان العاملين..... 162

ملحق (3): مخرجات تحليل البيانات وفق البرنامج الإحصائي ***(spss)*** الإصدار رقم (24) . 164

الملخص باللغة الإنكليزية..... 195

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
.1	الجدول التوضيحي لاختيار عينة البحث.	99
.2	التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب المؤهل العلمي.	105
.3	التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب العمر.	106
.4	التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة العربية.	107
.5	التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة الإنكليزية.	108
.6	التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة الفرنسية.	109
.7	التوزيع التكراري النسبي للباحثين رواد المكتبة.	110
.8	التوزيع التكراري لمعدلات ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد.	110
.9	التوزيع التكراري لأسباب ندرة ارتياد بعض الباحثين لمكتبة الأسد.	111
.10	التوزيع التكراري النسبي لتقييم مبنى المكتبة وتجهيزاتها.	113
.11	التوزيع التكراري النسبي لتقييم ساعات دوام المكتبة.	114
.12	التوزيع التكراري النسبي لتقييم استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم.	115
.13	التوزيع التكراري النسبي لتقييم مجموعات المكتبة (أنواعها، أشكالها، حجمها).	116
.14	مستوى حصول الباحثين على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم.	117
.15	التوزيع التكراري النسبي لتقييم خدمات المكتبة من وجهة نظر الباحثين.	118
.16	الإحصائيات الوصفية لتقييم الباحثين لخدمات مكتبة الأسد.	119
.17	ترتيب المصادر التي يستخدمها الباحثون بحسب درجة أهميتها.	120

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
.18	غايات الباحثين من المعلومات التي يحتاجونها مرتبة حسب أهميتها.	121
.19	ترتيب فهارس المكتبة بحسب أهميتها واستخدامها لدى الباحثين.	122
.20	ترتيب خدمات المكتبة بحسب احتياجاتها واستخدامها من قبل الباحثين.	123
.21	ترتيب الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة.	124
.22	ترتيب مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها حسب إجماعهم عليها.	126
.23	جدول الإحصائيات الوصفية لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين.	127
.24	اختيار الفروق ***(ANOVA)*** في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي.	128
.25	التوزيع التكراري النسبي لعينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير الجنس.	129
.26	التوزيع التكراري النسبي لقيمة العاملين في مكتبة الأسد حسب العمر.	130
.27	التوزيع التكراري النسبي لقيمة العاملين في مكتبة الأسد حسب المؤهل العلمي.	131
.28	التوزيع التكراري النسبي لقيمة العاملين في مكتبة الأسد حسب عدد سنوات الخبرة.	132
.29	تقدير عدد رواد مكتبة الأسد يومياً.	133
.30	تقدير مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر.	133
.31	تقدير مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين.	134
.32	تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبة الأسد.	135
.33	تقييم ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين.	136
.34	تقييم مدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين.	137

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
.35	تقييم مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين.	138
.36	تقييم مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين.	139
.37	تقييم مدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات.	140
.38	جدول الإحصائيات الوصفية لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	141
.39	اختبار الفروق ***(ANOVA)*** في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة.	142
.40	اختبار الفروق ***(T-test for independent samples)*** لتقييم مستوى الخدمات التي تقدمها ملكية الأسد الوطنية للباحثين.	143

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
.1	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب متغير المؤهل العلمي.	105
.2	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب متغير العمر.	106
.3	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة العربية	107
.4	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة الإنكليزية	108
.5	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة الفرنسية.	111
.6	التمثيل البياني لأسباب ندرة ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد.	112
.7	التمثيل البياني لتقييم مبنى المكتبة وتجهيزاتها	113
.8	التمثيل البياني لتقييم ساعات دوام المكتبة	114
.9	التمثيل البياني لتقييم استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم	115
.10	التمثيل البياني لتقييم مجموعات المكتبة (أنواعها، أشكالها، حجمها)	116
.11	التمثيل البياني لحصول الباحثين على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم	117
.12	التمثيل البياني لتقييم خدمات المكتبة عن وجهة نظر الباحثين	118
.13	التمثيل البياني لتقييم الباحثين لخدمات مكتبة الأسد	120
.14	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير الجنس.	129
.15	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير العمر.	130
.16	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي.	131
.17	التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير سنوات الخبرة.	132
.18	التمثيل البياني لمدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين.	134
.19	التمثيل البياني للرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبة الأسد.	135
.20	التمثيل البياني لملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين.	136
.21	التمثيل البياني لمدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين.	137

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
.22	التمثيل البياني لمدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين.	138
.23	التمثيل البياني لمستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين.	139
.24	التمثيل البياني لمدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات.	140

مقدمة:

المكتبات كانت ولا زالت الدعامة الأساسية في بناء الحضارة الإنسانية وتقدمها ووسيلة لتطور العلوم والمعرفة والثقافة في المجتمع، فهي تعمل على جمع نتاج الفكر الإنساني وحفظه ونقله للأجيال القادمة بطريقة تسهل عملية الوصول إليه.

وتؤدي المكتبات بأنواعها المتعددة دوراً اجتماعياً وثقافياً وتربوياً وعلمياً بارزاً لا يخفى على أحد، حيث إنها وعلى مر العصور كانت انعكاساً لحاجات المجتمع وثمرة من ثمرات النضج الاجتماعي، ويقاس تقدم الشعوب والحضارات منذ القدم وحتى وقتنا الحاضر بعدد الكتب والمكتبات وكذلك عدد الرواد والباحثين الذين يؤمونها.

وسيقتصر بحثنا على المكتبات الوطنية والتي تُعد بحق أحد أهم أنواع المكتبات في المجتمع وذلك نظراً لما تمتلكه من مصادر ومعلومات ومن مهام وخدمات وبأنها المكتبات التي تهتم بجمع التراث الفكري الوطني وحفظه وتيسير الانتفاع به ونقله للأجيال وتذكرنا المكتبات الوطنية بقول أحد المفكرين حيث قال "على قمة التكوين المكتبي في أي بلد تتربع مكتبة وطنية تتميز بعظمة وروعة بنائها وغنى محتوياتها" وإن العصر الحديث شهد كثيراً من المكتبات الوطنية العملاقة والتي حققت شهرة واسعة عالمية، ومكتبة الأسد الوطنية في سورية شاهد على ذلك.

منهجية الدراسة:

1- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية البحث العلمي ودوره في عملية التنمية ومن ضرورة وجود مؤسسات وهيئات وطنية تعنى بشؤون الباحثين العلميين والبحث العلمي ومن بينها مؤسسات المعلومات وفي طليعتها تأتي المكتبات الوطنية، وتأتي أهمية هذه الدراسة أيضاً من خلال الاهتمام الكبير بالمعلومات وقطاع المعلومات على المستوى الوطني، أو ما يسمى بالطريق السريع للوصول إلى المعلومات والذي سيلغي المسافة ويوفر للباحثين الجو الأمثل لاستغلال المكتبة الوطنية وخدماتها في إنجاز أبحاثهم ودراساتهم والتي ستنعكس على عملية التطوير والتحديث في المجتمع.

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- توضيح دور البحث العلمي في التنمية وأهميته.

2- إبراز دور المكتبات الوطنية في مجال البحث العلمي.

3- التعرف على مكتبة الأسد الوطنية والخدمات المقدمة للباحثين.

4- دراسة تأثير إدخال خدمات جديدة على المستفيدين بالاستفادة من تجارب لمكتبات وطنية عربية ودولية.

5- تطوير وسائل جديدة ومبتكرة للباحثين العلميين مستخدمين التقنيات المكتبية الحديثة وربطها بحاجات الباحثين وأبحاثهم.

3- مشكلة الدراسة:

على الرغم من الدور الكبير الذي تؤديه مكتبة الأسد الوطنية في دعم العملية التعليمية والثقافية والبحثية في سورية، مستفيدة من ضخامة مصادرها التي تحويها كماً ونوعاً إلا أن الخدمات الموجهة للباحثين ما تزال تعاني من قصور واضح ولعل ذلك ما جعل كثيراً من الباحثين السوريين يلجؤون إلى مراكز أبحاث ومكتبات أخرى بحثاً عن المعلومات التي تحتاجها أبحاثهم وتلبي طموحاتهم، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة المقدمة للباحثين في مكتبة الأسد الوطنية ودورها في خدمة البحث العلمي.

هذه الدراسة تسلط الضوء على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

1- ما هو واقع خدمات المعلومات التي نقدمها في مكتبة الأسد الوطنية للباحثين؟

2- ما هي الأسباب الحقيقية التي جعلت الباحثين يفضلون أنواع أخرى من المكتبات ومراكز المعلومات بدلاً عن المكتبة الوطنية لإنجاز دراساتهم وأبحاثهم؟

3- كيف يمكن تحسين الخدمات وإيجاد حلول مبتكرة في المكتبة الوطنية كمؤسسة جاذبة للباحثين؟

4- إدخال مختلف أنماط التقنيات المكتبية وتطويعها في مختلف العمليات المكتبية والتي من شأنها أن ترفع سوية الخدمات من حيث (سرعة الخدمة والوفاء بمتطلبات واحتياجات الباحثين عن المعلومات سواء أكان من مقتنياتها أو من مقتنيات غيرها).

4- فرضيات الدراسة:

1- يعود سبب تحوّل اتجاه بعض الباحثين من استخدام مكتبة الأسد الوطنية إلى مكتبات ومراكز معلومات أخرى إلى تدني الخدمة المناسبة لاحتياجاتهم.

2- تؤثر خصائص العاملين المقدمة للخدمة المكتبية على استمرارية وجودة الخدمات المقدمة، حيث تكون الخدمة أفضل كلما كان الأخصائي أكثر خبرة.

3- إدخال واستخدام التقنيات المكتبية الحديثة يؤثر تأثيراً بالغاً على كم الخدمات ونوع الخدمات وسرعة الخدمات المقدمة للباحثين على اختلافاتهم.

4- كلما كانت المكتبة الوطنية مكتبة بحثية أولى انعكس ذلك على خدمات تلك الشريحة بمعنى أن تلتزم المكتبة الوطنية بسلم أولويات في تقديم خدماتها للشرائح الأساسية، أجهزة الدولة، المؤسسات والهيئات والباحثين الأفراد.

5- منهج الدراسة وأداته:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يُعد المنهج الأكثر ملاءمة لمثل هذه الدراسات، وتم استخدام الاستبيان كأداة في جمع المعلومات بعد أن تم تصميم استبانتين الأولى للباحثين العلميين وأخرى للعاملين المقدمين للخدمة إضافة إلى الملاحظة والمقابلة لبعض العاملين في قاعات المطالعة المختلفة.

6- مجتمع الدراسة وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة في الباحثين السوريين المستفيدين من مكتبة الأسد الوطنية والعاملين على تقديم الخدمة المكتبية للباحثين وبالتالي في الحالة الأولى تم استخدام عينة الصدفة من الباحثين المستفيدين من المكتبة أما بخصوص العاملين المقدمين للخدمة المكتبية وقد كانت شبه مسحية تقريباً.

7- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع المكتبات الوطنية ودورها في خدمة البحث العلمي (الحديث عن دور مكتبة الأسد الوطنية في ذلك).

الحدود الزمنية: خلال فترات متفاوتة بين الأعوام 2016-2018م.

الحدود المكانية: مكتبة الأسد الوطنية في العاصمة دمشق والتي افتتحت في عام 1984.

8- الدراسات السابقة:

حظي موضوع خدمات المعلومات باهتمام كبير من قبل الباحثين، حيث نشرت العديد من المقالات والدراسات التي تبرز الدور الحيوي للمكتبات في البحث العلمي. وبالرغم من عدم وجود دراسة عربية مختصة بدور المكتبات الوطنية في تقديم خدمات المعلومات للباحثين، إلا أن هناك بعض الدراسات ذات الصلة وفيما يلي بعضها:

أولاً: الدراسات العربية:

1- مسفره دخيل الله الخثعمي. دراسة بعنوان: خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية. رسالة ماجستير. 2010م.

تناولت هذه الدراسة الجودة في خدمات المعلومات التي تقدمها مؤسسات المعلومات السعودية من خلال استقراء رأي المستفيدين حول جودة الخدمة المقدمة لهم وأشارت النتائج إلى أن معظم المستفيدين يميلون إلى الاستفادة من خدمات المؤسسات البحثية بما فيها المكتبات المختصة من أجل إنجاز أبحاثهم العلمية.

2- محمد رحايلي. دراسة بعنوان: الجودةفي المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة، رسالة ماجستير، 2005.

هدفت هذه الدراسة على تسليط الضوء على جانب مهم في تقييم الخدمة المكتبية التي تتيحها المكتبات الوطنية والعامة، كما هدفت إلى إبراز الدور الكبير الذي تؤديه في إضفاء طابع الجودة على العمل المكتبي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. Fitch. P. Continuous assessment of the National library: Model and Case Study. (MA). 1995.

رسالة ماجستير: التقييم المستمر لخدمات المكتبات الوطنية دراسة حالة.

أشارت هذه الدراسة إلى سبل تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الوطنية باعتبارها مدخلاً للتنافسية بين المكتبات والاستحواذ على أكبر عدد ممكن من المستفيدين، كما أشارت إلى أن التقييم الجيد يجب أن يتضمن عدة خصائص رئيسية من أهمها: أن يشتمل على التحليل وأن يؤدي إلى نتيجة ملموسة وتحسن مستمر.

وتتميز هذه الدراسة عن سابقاتها كونها من الدراسات النادرة التي تناولت بشكل مفصل دور المكتبات الوطنية في دعم البحث العلمي بشكل عام وسورية خصوصاً وتوفير المصادر للباحثين، وتطرقت إلى نقاط القوة والضعف في تقديم خدماتها للباحثين.

تاريخ المكتبات الوطنية والتطور والوظائف والواقع الحالي

1.1- نشأة المكتبات الوطنية وتطورها

1.2- وظائف المكتبة الوطنية ومهامها.

1.3- واقع المكتبات الوطنية وإدارتها.

1.4- مكتبة الأسد الوطنية.

1.1- نشأة المكتبات الوطنية وتطورها

يرجع تاريخ إنشاء المكتبات الوطنية، كإحدى أنواع المكتبات، إلى القرن السابع عشر أو ربما قبل ذلك التاريخ، إذا ما اعتبرنا أن المكتبة الملكية، في بعض البلدان الأوربية، هي المنشأ الأصلي للمكتبات الوطنية. وقد وجدت المكتبات وإن لم تكن بشكلها المعروف، ولكن بالجوهر، منذ القرن الثامن عشر ويرى بعضهم أنها ظهرت قبل ذلك بالتحديد على شكل مكتبات ملكية والتي ما زال بعضها يحمل هذا الاسم حتى الآن. **(النهاري، 1984، ص2)**

كانت المكتبات الوطنية هي النوع الوحيد من المكتبات التي انتشرت بسرعة في القرنين السابع عشر والثامن عشر في أوربا. وقد استفادت هذه المكتبات من روح الوطنية السائدة، في ذلك الوقت واستمرت في البقاء وازدهرت في الوقت الذي عانت فيه المكتبات الأخرى من الحروب والتخريب. ويحدد المكتبيون المختصون في الدول الاشتراكية سابقاً الجذور التاريخية والحقائق العلمية لنشوء هذا النوع من المكتبات، حيث إنهم يؤكدون بأن نشوء المكتبات الوطنية وتطورها كانا مرهونين بتحرر البرجوازية وظهور الدول الوطنية، وهذا قاد لضرورة إنشاء المؤسسات الوطنية المركزية وذلك بهدف تنظيم وقيادة جميع جوانب حياة الأمة الحديثة.

ودخلت المكتبة الوطنية قرنها الرابع حيث يمكن عد المكتبة السويدية والتي أنشئت على أساس مجموعات الكتب الملكية كمكتبة عامة، ومنحت الحق في الحصول على النسخة الإجبارية لسائر المطبوعات السويدية منذ عام 1661م أول مكتبة وطنية في العالم.

ويليها في القدم المكتبة الوطنية الفرنسية والتي ارتبط ظهورها بالثورة الفرنسية، ومنحت تلك المكتبة الحق في الحصول على النسخ المجانية بموجب قانون الإيداع الذي يشمل جميع المطبوعات والمنشورات الفرنسية، كما انتشرت أفكار الثورة الفرنسية في جميع معالم الحياة وعلى مستوى العالم، فكان الانتشار السريع لأفكار المؤسسات الوطنية ومهامها ومن بينها المكتبات الوطنية في كثير من البلدان.

ويؤكد وجهة النظر هذه الباحثة ك. كاليد جيفا مديرية مكتبة كيريل وميتودي وهي المكتبة الوطنية في بلغاريا، حيث كتبت أن المكتبات الوطنية هي معاهد وطنية نشأت في ظرف عندما استطاعت الثورة الديمقراطية البرجوازية دحر وكسر طوق النظام الاجتماعي الإقطاعي وعلاقاته وظهور الأمم، في تلك المرحلة التاريخية وعت الأمة وحدتها وقوتها وما يميزها عن غيرها من

الأمم، لذلك انتفضت بسرعة لجمع الآثار المطبوعة وغير المطبوعة وحفظها عن حياة وآداب تلك الأمة قديمها وحديثها ومستقبلها. **(مهنا، 1991، ص3-10)**.

وهناك آراء أخرى تؤكد أن المكتبات الوطنية قد نشأت على أساس مقتنيات مكتبات أخرى كالمكتبات الملكية والجامعية وغيرها، وذلك قبل القرن السابع عشر.

لكن انتشارها السريع وازدهارها كان في القرنين السابع والثامن عشر كما أشرنا، وقد استفادت خلال تاريخها الطويل من الثورات كالثورة الفرنسية، والبلشفية في روسيا حيث تم تأميم جميع المكتبات الملكية والدينية والخاصة وغيرها إلى مكتبات الدولة ومن بينها المكتبات الوطنية.

واستفادت هذه المكتبات من الهدايا الكثيرة التي قدمها جامعو الكتب ومحبوها، علاوة على ما كان يأتيها عبر قانون الإيداع الذي أمن لها الوصول والحصول على الإنتاج الفكري الذي يصدر في بلادها وكان أولها قانون الإيداع الفرنسي عام 1537م ومن بعدها انتشرت هذه القوانين والتشريعات في عموم أوروبا وباقي دول العالم.

وفي القرن التاسع عشر بدأت العديد من الدول وخاصة في أوربا بإنشاء المكتبات الوطنية كنوع من المكتبات ذات خصائص وأهداف محدودة، بل إنه في كثير من الأحيان تم تطوير هذه المكتبات بعد ضم مقتنيات الكتب القيمة والمهمة إليها.

والجدير بالذكر أن هذه الجذور التاريخية لنشوء المكتبات الوطنية قد خصت ظروف وتاريخ نشوء المكتبات الوطنية في العالم المتطور فقط. أما في البلدان النامية فكان ظهور المكتبات الوطنية متأخراً، وتطور ببطء مواكباً بذلك التطور البطيء الذي عاشته تلك البلدان في جميع ميادين الحياة، وأما بالنسبة للدول التي كانت ترزح تحت نير الاستعمار، فقد ارتبط ظهور المكتبات فيها بحصول تلك الدول على الاستقلال الوطني، وهذا ما يعلل كذلك تأخر ظهور المكتبات الوطنية في العالم العربي. **(الصوفي، 1987، ص320-323)**.

ومنذ بدايات ظهور المكتبات الوطنية بقي المختصون يتساءلون السؤال التالي: ما هي المكتبة الوطنية؟ وطرح السؤال نفسه أحد الباحثين في مجلة الاتجاهات المكتبية والمختصة بالمكتبات الوطنية عندما قال: إن العالم في حاجة إلى أن يتعرف على ماهية المكتبة الوطنية؟ ومن أين جاءت؟ وما هي وظائفها الأساسية؟ وقد طرح السؤال نفسه بندوة المكتبات الوطنية في فيينا عام 1958.

ونظراً لتباين المكتبات الوطنية القائمة حالياً، فإن البحث عن تعريف محدد للمكتبات الوطنية قد تحول إلى مجرد أوصاف عامة وليست أوصافاً دقيقة محددة .

فلقد ذكر في ملخص مناقشات المجموعة الأولى في ندوة فيينا للمكتبات الوطنية أن المكتبة الوطنية هي المسؤولة عن جمع وحفظ إنتاج البلد العام من الكتب لخدمة الأجيال القادمة وفي نفس التقرير ذكر أحد المختصين أن الصفة الرئيسية لأي مكتبة وطنية هي دون شك احتلالها موقع الصدارة، وذلك مقارنة بأنواع المكتبات الأخرى الموجودة في هذا البلد ويرجع احتلالها لهذا الموقع إلى تعداد مجموعاتها المكتبية، واتخاذها الطابع الموسوعي وتنوع الإدارات المتخصصة فيها وخدماتها المتنوعة .

المنظمة الدولية للتربية والثقافة والفنون وضعت تعريفاً للمكتبة الوطنية يقول: المكتبات الوطنية مكتبات بصرف النظر عن مسمياتها. مسؤولة عن تلقي وحفظ كل المطبوعات التي نشرت في الوطن وتعمل كمكتبة إيداع بواسطة قانون معين أو بأي إجراء آخر، وتقوم هذه المكتبات أيضاً بإصدار الببليوغرافيا الوطنية الحالية والراجعة كونها المركز الببليوغرافي الوطني، وتعد الفهارس المتنوعة والمكتبات التي تدعى نفسها وطنية لكن وظائفها لا تتفق مع الوظائف السابق ذكرها يجب أن لا تصنف ضمن المكتبات الوطنية.

وعلى الرغم من اتساع التعريف السابق إلا أن كثيراً من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية تضيف باستمرار المزيد من المهام للمكتبات الوطنية.

وقد تم إعطاء قدر أكبر من الاهتمام لهذه العوامل في تعاريف أخرى مثلاً التعريف القائل: يطلق على المكتبة الوطنية اسم (مكتبة وطنية) عندما تصبح بمثابة الجهة الحكومية الخاصة بتجميع الأعمال المطبوعة وغير المطبوعة عن طريق الإيداع وهي المكتبة التي تكون في متناول الجميع، وقد تكون مركزاً للاستعلامات والببليوغرافيا ومركزاً للتنسيق والتخطيط، والإشراف العام على النظام المكتبي للأمة بأسرها وتضيف العبارة السابقة وبكل وضوح عوامل ومسؤوليات جديدة نتيجة للتطورات الأخيرة في مفهوم المكتبات الوطنية. **(محمود، 2017)**

تطور المكتبات الوطنية:

لقد أدى الانتشار السريع لصناعة الكتاب وتفرعاتها المختلفة وتطور العلوم المختلفة، وخصوصاً العلوم الطبيعية والتكنولوجية والتخصص السائد في جميع المجالات، إضافة إلى

ظهور العديد من المشكلات الاجتماعية الجديدة أدى إلى ظهور أنواع أخرى من المكتبات. وفي جانب آخر نجد أن المكتبات الأصغر حجماً من المكتبات الوطنية بدأت تحتل مكاناً متقدماً نظراً لأنها تتماشى بدرجة كبيرة مع التيارات المعاصرة للعلوم وإلى الحاجة الماسة للقيام باستكشاف سريع في المجالات الأدبية المختلفة وما صاحب ذلك من ظهور الأشكال الأكثر حداثة من الدوريات والتقارير والمستخلصات. وقد ظهر ولأول مرة في أثناء الحرب العالمية الثانية عجز المكتبة الوطنية القديمة الشاملة عن التأقلم بسرعة وفاعلية مع ازدياد الطلب على المعلومات العاجلة من الحكومات والجيوش والاقتصاديين.

وإضافة إلى المشاكل السابقة فقد ظهر جيل جديد من رواد المكتبات كان في حاجة ماسة إلى الوصول السريع للمعلومات ولم يكن لديه الوقت الكافي للبحث عن حاجته هذه في مقتنيات إحدى المكتبات الشاملة.

وقد أدرك العديد من المؤسسات الدولية أبعاد هذه المشكلة. كما أحست بها المكتبات الوطنية أيضاً. وفي عام 1952م أسس الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) قسماً خاصاً للمكتبات الوطنية والجامعية للمساعدة في توضيح الدور الحديث والمسؤوليات الملقاة على عاتق المكتبات الوطنية وقد تم تأسيس هذا القسم استجابة لمحاضرة ألقاها ف. س. فرانسيس (المتحف البريطاني) حول المشكلات الرئيسية التي تواجه المكتبات الوطنية. وقد تحدث فرانسيس عن الدور الذي تقوم به مكتبة المتحف البريطاني في وقتنا الراهن.

وقد دعا في محاضرته المراكز المكتبية الرئيسة لكي تقوم بتكييف سياساتها وفلسفاتها وفقاً لمتطلبات العالم الحديث بهدف القيام بالدور المناط بها.

وقد أدت الدعوة الجديدة إلى تكييف سياسة المكتبة الوطنية وفلسفتها إلى إعداد ندوة فيينا في عام 1958م والتي وصفت بأنها علامة مميزة على الطريق نحو اكتساب المكتبات الوطنية الطابع الرسمي. وقد كانت هذه الندوة مثلما وصفها C. Worman بأنها تظهر بوضوح حقيقة أن المكتبة الوطنية في أوربا ليست متجهة نحو التدهور فقط بل كذلك في أماكن أخرى بخلاف أوربا. والحقيقة التي يجب أن تقال هي أن المكتبات الوطنية بعد فترة من الخمول، بدأت تدرك حقيقة وضعها الراهن والمسؤوليات المستقبلية الملقاة على عاتقها.

ونتيجة للنجاح الذي شهدته ندوة فيينا (والذي كان قاصراً على المكتبات الأوربية) قامت اليونسكو بالتمويل والترتيب لعقد العديد من الندوات واللقاءات لدراسة تطور المكتبات الوطنية في مختلف أنحاء العالم. وكانت أولى هذه الندوات ندوة إقليمية عقدت لمناقشة تطور المكتبات الوطنية في آسيا وفي منطقة الباسفيك، والتي تم عقدها في مانيلا عام 1946م وقد تلا ذلك سلسلة من لقاءات الخبراء في تخطيط خدمات المكتبات الوطنية في مختلف أرجاء العالم:

1- أمريكا اللاتينية: كويتو الإكوادور عام 1966م.

2- أسيا كولومبو: سريلانكا عام 1967م.

3- أفريقيا: كمبالا: أوغندا عام 1970م.

4- البلدان العربية – القاهرة: مصر عام 1974م.

وقد تم ترتيب مؤتمرات وثيقة الصلة بهذا الموضوع لتُعقد قبل وبعد ندوة فيينا بما في ذلك ندوة اليونسكو الخاصة بتطور المكتبات العامة في آسيا والتي عقدت في دلهي عام 1955م، وفي هذه الندوة قام المشاركون من مختلف البلدان الآسيوية بمناقشة الوظائف التي تقوم بها المكتبة الوطنية وموقفها تجاه خدمات المكتبات في الوطن. وفي عام 1963م وفي نانجور (إنجلترا) عقد مؤتمر قسم مكتبات البحث والمكتبات الجامعية التابع لجمعية المكتبات في بريطانيا، وقد وجه هذا المؤتمر اهتماماً خاصاً بمفهوم المكتبة الوطنية.

ومجمل القول فإن فكرة المكتبات الوطنية قد انتشرت بسرعة بعد إنشاء الـ IFLA للقسم الخاص بالمكتبات الوطنية والجامعية في عام 1952م. كما أشرنا حيث تحول اهتمام العالم إلى المكتبات الوطنية واتخذ مساراً بعيداً عن التعريفات والمشكلات التي تواجهها المكتبات الوطنية بوجه عام وأصبح اهتمامه منصباً على المشكلات الخاصة بإنشاء المكتبات الوطنية وإدارتها. كما تحولت الندوة الخاصة بالمكتبات الوطنية إلى مناقشة الوظائف المناسبة التي يجب أن تؤديها المكتبة الوطنية وكذلك مناقشة مساهمات المكتبات الوطنية في البرامج العالمية مثل برنامج الضبط الببليوجرافي العالمي (UBC) وبرنامج التوفير العالمي للمطبوعات والنظام الوطني للمعلومات (NATIS). **(النهاري، 1984، ص5-7)**

إن المكتبات الوطنية الموجودة في العالم حالياً يمكننا تقسيمها إلى ثلاثة أجيال مميزة على الشكل التالي:

1- الجيل الأول: وتمثله المكتبات الوطنية الكلاسيكية التي ظهرت إلى الوجود قبل عام 1800م ويصل عدد تلك المكتبات إلى حوالي عشرين مكتبة وطنية وعلى رأسها المكتبة الوطنية الفرنسية والبريطانية ومكتبة الكونغرس وجاءت مجموعاتها في الأساس من مصادرة الدولة المكتبات الملكية لصالح الأمة أو من مجموعات شخصية.

2- الجيل الثاني: وتمثله المكتبات التي ظهرت خلال القرن التاسع عشر وبعد الحرب العالمية الأولى وقد وصل عدد المكتبات الوطنية لحوالي أربعين مكتبة، وقد نشأت متأثرة بالجيل الأول ولكنها تطورت فيما بعد تطوراً مختلفاً، ويأتي على رأس هذا الجيل مكتبة لينين في الاتحاد السوفيتي سابقاً، ومعظم المكتبات الوطنية في دول أمريكا اللاتينية ارتبطت غالبية مكتبات هذا الجيل بحكومات الدول، كما أن بعض مكتبات هذا الجيل واكب إنشاء المؤسسات التعليمية كما حدث في سويسرا واليونان.

3- الجيل الثالث: وتمثله المكتبة الوطنية التي نشأت بعد الحرب العالمية الثانية والتي تزيد عن خمسين مكتبة، وتختلف مجموعات هذا الجيل عن مجموعات الجيلين السابقين من حيث حداثة المجموعات وقلة المجموعات التاريخية والأثرية وغالبية مكتبات هذا الجيل تنتمي إلى الدول النامية والتي استدعت مختصين وخبراء في المكتبات من الدول المتقدمة ومن منظمة اليونسكو للتخطيط لخدماتها وتنظيمها.

ومما يجدر ذكره فإن دور المكتبات الوطنية تغير بعد الحرب العالمية الثانية وذلك لعوامل عديدة من بينها الانتشار السريع لوسائل صناعة الكتاب والنشر وتطور العلوم المختلفة، وظهور أنواع جديدة من المكتبات وذلك استجابة للاحتياجات الاجتماعية الجديدة.

وقد ظهر ولأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية عجز المكتبات الوطنية عن التأقلم بسرعة مع ازدياد الطلب والسرعة في الحصول على المعلومات من قبل الحكومات، كما ظهر كذلك جيل جديد من رواد المكتبات كان في حاجة ماسة إلى الوصول السريع للمعلومات، ولم يكن لديه الوقت الكافي للبحث عن حاجته هذه في مقتنيات المكتبة. وقد عملت العديد من المكتبات الوطنية في التغلب على تلك الصعوبات أو المشكلات، وقام المختصون بدعوة المكتبات للقيام

بتكييف سياساتها وفقاً لمتطلبات العالم الحديث وذلك بما يتلاءم مع الدور الكبير الملقى على عاتق المكتبات الوطنية (**محمود، 2017**).

2.2- وظائف المكتبة الوطنية ومهامها:

تعود جذور وظائف المكتبة الوطنية ومهامها إلى فترات ومراحل تاريخية سابقة، حيث تطورت تطوراً كبيراً وظهرت وظائف ومهام جديدة للمكتبة الوطنية في قرننا الحالي، إضافة إلى تلك التي ميزتها تاريخياً. فالوظيفة الأساسية للمكتبة الوطنية هي جمع التراث الثقافي للأمة وحفظه ونقل هذا التراث للأجيال القادمة، للاستفادة منه، اعتماداً على الإيداع القانوني والدور الذي يؤديه في عملية اقتناء المجموعات المكتبية.

هذا وشهد القرن العشرون تطوراً مذهلاً لهذه الوظائف، وخاصة مع ظهور أساليب جديدة في التصنيف والفهرسة، وظهرت العديد من التصانيف العالمية كتصنيف ديوي العشري، ودخلت الحاسبات الإلكترونية والتقنيات الحديثة، والأجهزة التكنولوجية المتطورة إلى المكتبة، كأجهزة التصوير بأنواعها المختلفة، وتطورت أنظمة الإعارة الخارجية، فظهر نوع جديد من الإعارة، وهو الإعارة بين المكتبات على المستويين المحلي والدولي، وقد رافق هذا التطور الذي شمل محتويات المكتبة، وأنواع الخدمات فيها اتساع وغنى في مختلف أنواع المعرفة الإنسانية، وتزايد في مستوى الوعي عند البشر، مما ترك تأثيره بالنتيجة على المكتبة الوطنية بشكل خاص.

وظائفها:

كثر الحديث في المؤتمرات والندوات التي تناولت المكتبات الوطنية وحددت وظائفها حيث تقوم المكتبة الوطنية بمجموع من الوظائف منها ما هو أساسي ومنها ما ينفذ بطريقة غير مباشرة وهي الثانوية والتلقائية.

أ- الوظائف الأساسية:

1- المقر المركزي لأوعية المعلومات الوطنية، حيث يتم الحصول عليها من خلال التجميع القانوني للإصدارات والوسائل الأخرى بما في ذلك القيام بنسخ المعلومات المطلوبة لمختلف الأغراض أو الإعارة، وكذلك يجب أن يقوم هذا المقر المركزي بجمع المخطوطات ذات الأهمية الوطنية البالغة.

2- المقر المركزي لإعارة ونسخ الإنتاج الفكري الأجنبي والمصممة لكي تفي بالجانب الأكبر من الاحتياجات الحيوية لتصنيف وحفظ الوثائق الخاصة بالجانب الأكبر من السكان على أن يتم ذلك بكفاءة وفاعلية.

3- التخطيط والتنسيق لعمليات الإعارة بين المكتبات ومثال ذلك دعم النظام الوطني لنسخ المجموعات الوطنية سواء الجارية أم الراجعة.

4- نشر الببليوجرافيا الوطنية سواء الجارية أم الراجعة.

5- القيام بدور المركز الوطني الببليوجرافي والتخطيط والتنسيق للوصول إلى قاعدة معلومات ببليوجرافية تستخدم كمصادر للمعلومات.

6- القيام بدور جهة التجميع الوطنية لاستلام وتخزين وحفظ وإمداد المواد المكتبية سواء عن طريق الإعارة أم النسخ.

7- تقوم بدور مركز التبادل للمواد المكتبية الوطنية والأجنبية وهو ضروري لتجهيز النسخ الإضافية الزائدة. **(الصوفي، 1987، ص328-330)**.

ب- الوظائف الثانوية:

1- إصدار الفهارس الكبيرة أو ذات الأهمية الخاصة للمكتبات الوطنية.

2- إعداد المعارض حسب الرغبة.

3- إجراء الأبحاث الخاصة بالأساليب الفنية المكتبية كلما أمكن.

4- توفير التدريب المتخصص للقائمين بأعمال المكتبات الوطنية وكذلك للمرشحين للعمل في المكتبات الأخرى.

5- جمع المعلومات الصحفية التي تتعلق بالوطن والتي نشرت في بلدان أخرى.

6- تزويد المكتبة بمصادر المعلومات الخاصة بالمكفوفين.

7- جمع المخطوطات تلك التي تتصف بالأهمية والوثيقة الصلة بالوطن.

وعلى أي حال يمكن التوقف عند وظائف المكتبة الوطنية كما حددها الاختصاصي الإنكليزي هامفرز وهي كالتالي:

1- جمع وحفظ نسخة أو أكثر من كافة المطبوعات التي تصدر في القطر، إضافة إلى نسخة من المواد السمعية والبصرية التي ينتجها كالرقوق السينمائية (الأفلام) والرقوق المصغرة (المايكروفيلم) والرقوق البطاقية (المايكروفيش) وأشرطة التسجيل، والصور الفوتوغرافية والملصقات الجدارية والشرائح المصورة (السلايدات) وغير ذلك من المواد المكتبية التي تطبع تجارياً.

أو توزع لأكثر من خمس نسخ. ويتم ذلك عن طريق قانون الإيداع الذي تصبح المكتبة الوطنية بموجبه مركزاً لإيداع كافة المصنفات.

2- جمع ما تقتضيه الحاجة والإمكانية من الآداب الأجنبية وخاصة التي تتناول تاريخ وثقافة البلد الموجودة فيه.

3- إصدار الببليوغرافيا الوطنية الراجعة والجارية، واعتبار المكتبة الوطنية مركزاً ببليوغرافيا لإصدار الفهارس المتنوعة.

4- توفير تبادل المطبوعات على مستوى وطني ودولي وإيجاد صلة ناشطة بينها وبين المكتبات الوطنية الرئيسية في أقطار العالم عامة.

5- تطوير الخدمات المرجعية (الإعلامية) وتطوير عملية الاستنساخ للمطبوعات أو المايكروفيلم وتوفير ذلك بأسعار رمزية للباحثين وإنشاء قسم للمعلومات يقوم بإصدار النشرات والكشافات والإحصائيات الضرورية.

6- سد جميع الثغرات بالنسبة للإنتاج الذهني القطري وذلك بمتابعة اقتناء المطبوعات والإنتاجيات الفكرية التي يصدرها مؤلفون أو مترجمون أو محققون خارج القطر وكذلك بشراء المطبوعات المهمة باللغات الشائعة كالإنكليزية والفرنسية إلى حد ما وجعل مجموعات المكتبة مجموعات كاملة وذلك باقتناء المطبوعات الصادرة قبل قانون الإيداع على وجه الخصوص. **(النهاري، 1984، ص17-21)**.

شرح لوظائف المكتبة الوطنية ومهامها:

1- جمع المطبوعات الوطنية للبلاد وحفظها:

بصرف النظر عن القيام بالمهام الأخرى يترتب على جميع المكتبات الوطنية في جميع بلدان العالم أن تهتم بجمع النتاج الفكري الوطني وحفظه، وجعل هذه المواد في متناول القراء للاستفادة منها عند الحاجة، وتبقى هذه الوظيفة هي (الوظيفة الأساسية لأي مكتبة وطنية في العالم . بل إن هذه الوظيفة هي التي أدت إلى ظهور المكتبات الوطنية.

وهناك وجهات نظر تقول إن المكتبات الوطنية لا ينبغي لها أن تحفظ الجرائد والمطبوعات ذات الاهتمام الآني والمحلي ويفضل تكليف مكتبة أخرى في حفظ تلك الأنواع من المواد.

وحتى يتسنى للمكتبة الوطنية جمع الإنتاج الفكري الوطني وحصره يجب منحها الحق وفق قانون الإيداع بالحصول على عدد من النسخ أو واحد على الأقل من كل المطبوعات التي تصدر في البلاد، وسياسة التزويد تختلف من قطر إلى آخر ومن مكتبة إلى أخرى فهناك مكتبات تهتم بسائر المطبوعات على اختلافها وهناك مكتبات أخرى تحفظ الميداليات والقطع النقدية والطوابع إضافة إلى المقالات المترجمة عن اللغات الأخرى، وهناك مكتبات تهتم بتصوير الكتب والمخطوطات التي لا توجد في بلادها، إضافة إلى تصوير الدوريات الوطنية والعالمية على الميكروفيلم.

والطريق الآخر للحصول على المواد المكتبية هو طريق الشراء. فإن أغلب المكتبات الوطنية تعتمد على اقتنائها عن طرق الشراء للكتب النفسية والنادرة والمخطوطات إضافة إلى المواد الأساسية الأخرى وهذا يتطلب امتلاكها للموازنة الكافية والمخصصة لتلك الغاية.

أما فيما يخص التبادل المكتبي الثقافي (الداخلي والخارجي) فيتوجب على المكتبات الوطنية إرسال صورة فوتوكوبي عن المواد المطلوبة مع إبقاء الأصل فيها إلا في حالة واحدة هي عند تلقيها عدداً كافياً من المواد القادمة إليها بموجب قانون الإيداع في تلك الحالة تستطيع أن تحتفظ بما تحتاجه من تلك المواد وتقوم بتجهيز العدد الآخر وإعداده للتبادل والإعارة المكتبية. **(ذياب، 1987، ص114-117)**

2- جمع ما تقتضيه الحاجة والإمكانية من الآداب الأجنبية:

ينبغي على المكتبة الوطنية اقتناء المطبوعات الأجنبية، وتنمية مجموعاتها المكتبية فيها وفقاً لاحتياجات البلد كله، ويختلف نطاق وحجم المواد المكتبية التي يتم اقتناؤها من بلد إلى آخر، إذ إن المكتبة الوطنية في مختلف أنحاء العالم لا تستطيع اقتناء كافة المطبوعات التي تصدر وبمختلف اللغات الأجنبية وفي مختلف المجالات التنموية، بسبب الكم الهائل من المطبوعات التي تصدر يومياً وفي مختلف فروع المعرفة الإنسانية، وبالإضافة إلى ذلك تتأثر سياسات اقتناء المطبوعات بحجم الميزانية المتاحة، ونسبة المتعلمين والبحوث وتوافر مجموعات أخرى موسوعية أو متخصصة في غيرها من مكتبات البلد.

وعلى المكتبة الوطنية تلبية احتياجات القراء والباحثين الوطنيين في هذا المجال قدر الإمكان، إذ إن المكتبات الوطنية تتمتع (بوضع فريد فيما يتعلق باقتناء المطبوعات الأجنبية (ولا سيما المطبوعات الحكومية)، إذ يمكن أن تقتنيها عن طريق التبادل والحصول على الهبات من الداخل والخارج.

ويجب على المكتبة الوطنية أن تقتني مجموعات من المؤلفات الأجنبية، إما لتزويد الباحثين في البلد بمراجع موسوعية، وبخدمات إعارة، أو لتكميل المجموعات المستخدمة في البحوث في مكتبات أخرى في البلد. **(مهنا، 1991، ص18-19)**

وتوجد وجهات نظر تقول بأن المكتبة الوطنية لا تستطيع أن تقتني كافة المطبوعات الأجنبية ولا بد لها أن تشارك مكتبات أخرى مثل المكتبات الجامعية والمتخصصة في (الإلمام بالضروري من المواد والمصادر الأجنبية وخاصة الكتب التي تناقش وتتحدث في تاريخ وشؤون البلاد، ويتم ذلك التعاون بين المكتبات تحت إشراف المكتبة الوطنية). ويتطلب ذلك منها الحصول على الفهارس والكتالوجات لمحتويات المكتبات الأخرى، المحتويات المعدة للتبادل الثقافي الدولي خاصة، وتعتمد أيضاً على الببليوغرافيات التي تصدر في مختلف بلدان العالم لمعرفة الكتب الجديدة.

وتوجد وجهة نظر أخرى تقول بضرورة إحداث مكتبة وطنية أخرى، تقتني الآداب الأجنبية. وتخص وجهة النظر هذه البلدان المتقدمة، أما البلدان النامية فإن الحالة تختلف فيها بسبب

التكلفة المرتفعة في إنشاء مكتبة جديدة من جهة نُدرةِ الإمكانات البشرية، والمادية لشراء العدد الهائل من المطبوعات الأجنبية، وحتى الأساسي منها.

وبالنتيجة ينبغي على المكتبة الوطنية في جميع الظروف جمع وحفظ أكبر قدر ممكن من المطبوعات الأجنبية، وذلك وفقاً لحاجات البلد وخاصة التنموية منها، وبما تسمح به ميزانية المكتبة الوطنية، كتب المصادر الأساسية (الموسوعات، والمعاجم، والقواميس) خاصة.

3- إصدار الببليوغرافيا الوطنية:

الببليوغرافيا هي العلم أو الفن الذي يهدف إلى إعداد قوائم بالإنتاج الفكري تحقيقاً لأغراض معينة، وبما أن المكتبة الوطنية تجمع كامل التراث الفكري . الثقافي الوطني، فهي المركز المؤهل أكثر من غيره لإعداد الببليوغرافيات المتنوعة، وذلك بسبب توافر المادة التي يجب الاعتماد عليها في إعداد الببليوغرافيا وخصوصاً الببليوغرافيا الوطنية.

يستخدم مصطلح الببليوغرافيا الوطنية أو القومية (في بعض الأحيان لغرض معرفة المطبوعات الجديدة التي تم طبعها أو نشرها في فترة محددة، بينما تستخدم في أحيان أخرى لبيان المطبوعات التي طبعت مدة طويلة من الزمن أو لعدة سنوات). وقد يستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى قائمة معينة بالمطبوعات عبر دولة من الدول، سواء كتبت هذه المطبوعات بواسطة كتاب وطنيين أو غيرهم، وتضع الببليوغرافيا الوطنية لنفسها حدوداً من حيث فترة التغطية وشكل المواد التي تضمها.

وتعتمد المكتبات الوطنية عادة في تسجيل الببليوغرافيا الوطنية على نسخ من المطبوعات الوطنية التي تودع بها طبقاً لما يحدده قانون الإيداع، أو قانون حق المؤلف إذ إن هناك ترابطاً وثيقاً للغاية بين عمليات جمع الكتب الوطنية والإيداع القانوني، وإعداد الببليوغرافيا الوطنية، فالإيداع القانوني، وسيلة تخدم غاية، وإذا كان هدفه الأول هو اقتناء مجموعة كاملة من الكتب الوطنية، فهدفه الثاني هو تجميع نشر الببليوغرافيا الوطنية الحديثة. ولذا بات من الضروري تيسيراً للانتفاع بالمطبوعات، إخضاعها للضبط الببليوغرافي، وقد اتحد على ذلك المؤتمر الدولي للببليوغرافيا الوطنية الذي عقدته اليونسكو عام 1977. **(سلفيستر، 1994، ص22-23)**

إن قيام المكتبة الوطنية بعملية جمع وحفظ التراث الفكري يجعل منها مركزاً أساسياً في إصدار الفهارس والببليوغرافيا المتنوعة، الببليوغرافيا الوطنية الراجعة والجارية والمستقبلية

والمتخصصة خاصة، ذلك أن إصدار الببليوغرافيا يعتمد بالدرجة الأولى على مجموع ما تقتنيه المكتبة الوطنية من مطبوعات وفي مختلف فروع المعرفة.

4- تبادل المطبوعات محلياً ودولياً:

تبادل المطبوعات محلياً يتم داخل القطر أو الدولة حيث تتبادل المكتبة الوطنية المطبوعات المتاحة للتبادل مع بقية المكتبات والمؤسسات العليمة والثقافية الأخرى في الدولة.

أما التبادل الدولي للمطبوعات فهو (شكل من أشكال التعاون الثقافي والعملي بين دول العالم). ويهدف التبادل الدولي للمطبوعات إلى تشجيع التدفق والتداول الحر للأفكار والمعلومات العليمة وتبادلها بين المؤسسات التابعة لدول مختلفة بواسطة تعاقد رسمي أو أي ترتيبات أخرى حرة تجعل الأطراف المعنية تعطي الواحدة منها الأخرى المنشورات المختلفة التي ترى إمكانية الاستفادة منها سواء كانت هذه مطبوعة أو أعيد إنتاجها بطرق أخرى كالتصوير أو النسخ مثلاً. وهذا الاتفاق أو التعاقد بين الأطراف المعينة يعتمد في الواقع على رضا هذه الأطراف على عملية التبادل فيما بينها فقط. ويعني بالمطبوعات هنا كل الأعمال التربوية والقانونية والعملية والتقنية والثقافية والإعلامية المطبوعة كالكتب والمجلات والجرائد والخرائط والصور والأعمال الموسيقية ومطبوعات برا يل للمكفوفين والمواد التخطيطية كالزخرفة ومن أنواع المطبوعات والمنشورات التي يمكن أن تتبادل على المستوى الدولي:

1- منشورات الأكاديميات والجمعيات العلمية.

2- منشورات الجامعات.

3- منشورات معاهد البحوث والمكتبات والهيئات الأخرى.

4- منشورات المؤسسات الرسمية.

5- منشورات المنظمات الدولية.

6- النسخ المكررة والزائدة عن الحاجة.

7- المنشورات الصادرة تجارياً.

8- مواد تبادل أخرى تشمل المواد الرسمية والبصرية، والمواد التي أعيد نسخها بطريق النسخ المصغر، مطبوعات بعض المؤسسات المتخصصة.. الخ. وهناك عدة إجراءات وأساليب

وطرق يمكن للمكتبة الوطنية أو غيرها أن تتبعها في عمليات تبادل المطبوعات على النطاق الدولي وردت في دليل اليونسكو للتبادل الدولي للمطبوعات. (**عالم المعلومات، 1987، ص115-118**)

5- تقديم خدمات الإعارة:

يتوجب على المكتبة الوطنية اقتناء مختلف أوعية المعلومات وفي شتى المعارف والعلوم حتى تستطيع تقديم الإعارة لروادها، وتسهيل الاستفادة منها وإن اقتناء المكتبة الوطنية لهذا الكم الهائل من أوعية المعلومات وفق قانون الإيداع، وامتلاكها للمجموعات الضخمة من الكتب النادرة والمخطوطات يجعل منها مركزاً أساسياً وهاماً في تقديم هذه الخدمات على أكمل وجه.

والمكتبات الوطنية/ ليست مكتبات عامة وتقتصر في خدماتها كما اتفق عليه في كثيرٍ من المؤتمرات والندوات على الشرائح الاجتماعية ووفق الأولويات التالية:

1- الجهاز الحكومي المتمثل في السلطتين التشريعية والتنفيذية.

2- المؤسسات والإدارات الحكومية المختلفة.

3- الأفراد من باحثين علميين ورجال فكر وعلم مؤرخين – فلاسفة – شعراء وتصل في خدماتها لخدمة طلبة الدراسات العليا في أبحاثهم على مستوى الماجستير والدكتوراه.

لكن الكثير من المكتبات الوطنية لا تقف عند هذه الحدود بل تتعداها إلى درجة خدمات المكتبة العامة بما فيها خدمات الأطفال والمعاقين... إلخ من الخدمات.

ويعدّ قسم الإعارة في المكتبة الوطنية المركز الرئيسي الذي تلتقي فيه خدمات المكتبة مع القراء، والواقع أن الأعمال التي يؤديها هذا القسم مختلف من مكتبة إلى أخرى حسب إمكاناتها ومحتوياتها، ومدى إقبال الرواد على مجموعاتها. ويجب على المكتبة أن توفر من تنظيم إعارتها السبيل للوصول إلى المعلومات التي يرغب القُرَّاء في الحصول عليها في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب. ويتوجب على العاملين في قسم الإعارة عندما يقومون بأعمال توجيهية وإرشادية أن تكون لديهم فكرة كاملة ودقيقة عن مجموعة المكتبة وخدماتها. ولا تسمح المكتبات الوطنية نهائياً بالإعارة الخارجية، وتقتصر على الإعارة الداخلية وذلك من أجل المحافظة على التراث الوطني، والإعارة بين المكتبات من أقدم أشكال التعاون المكتبي وأهمها، ولا يزال هذا

النوع من التعاون يشكل الأهمية الكبرى الحاجة الأساسية والملحة لأغلب المكتبات، حيث تقوم المكتبة الوطنية بالدور الهام في هذا النوع من الإعارة بسبب توافر المجموعات الضخمة من الكتب والمخطوطات في شتى جوانب العلم والمعرفة، والدور الهام الذي يقوم به الإيداع القانوني في هذا الكم الهائل من المعلومات، إضافة إلى دورها في تنظيم الإعارة بين المكتبات الموجودة في شبكة المكتبات المحلية، باعتبار أن المكتبة الوطنية تقوم بالدور القيادي وبالتنسيق بين مختلف مكتبات هذه الشبكة. **(الصوفي، 1988، ص144-146)**

إن الإعارة بين المكتبات ضرورة تمليها حاجات القراء المتزايدة التي تنمو باستمرار بمعدلات تفوق نمو مقتنيات المكتبة، حيث إنه لا توجد مكتبة مهما كانت عريقة وغنية بأوعية المعلومات، في الوقت الحاضر تمتلك جميع المصادر التي تعنى بجميع طلبات واحتياجات القراء والباحثين، وبذلك تستطيع المكتبة الوطنية تأمين وتلبية مستلزمات الباحثين والدارسين من خلال الاستفادة من مقتنيات المكتبة ومؤسسات المعلومات المنتشرة في البلاد، سواء على المستويين الوطني أم الدولي.

6- القيام بالدور الموجه والمنظم للمكتبات المحلية ضمن نطاق الشبكة المحلية للمكتبات والقيام بالدور الرئيسي في الشبكة الوطنية للمعلومات:

تشكل المكتبة الوطنية في أغلب دول العالم المتقدمة الحلقة الأساسية المحرضة في شبكة المكتبات المحلية، دون نسيان دورها المتميز كأحد مراكز المعلومات في الشبكة الوطنية لتبادل المعلومات، وتقوم بالدور القيادي في تسيير أمور هذه الشبكة المحلية للمكتبات الموجودة داخل البلد الواحد.

فالمكتبة الوطنية ليست مؤسسة منفصلة، بل هي حلقة أساسية في شبكة المكتبات المحلية، والنهوض المكتبي ونجاحه في التطبيق العملي مرتبط حتماً بالتطور النوعي والكمي للمؤسسات المكتبية فيه، أي من خلال شبكة جيدة التنظيم والفعالية للمكتبات المحلية، ومن خلال تطويرها المستمر وفق حاجات المجتمع.

وتعد المكتبة الوطنية أيضاً إحدى المراكز الأساسية في شبكة المعلومات على الصعيد المحلي والدولي، وهي تضطلع (بدور هام في تخطيط وإقامة شبكة المعلومات، سواء على المستوى الوطني أم الدولي. وقد أصبحت شبكات المعلومات أمراً على درجة كبيرة من الأهمية

لأسباب عديدة، بعضها اقتصادي لتحقيق أكبر استفادة من مصدر المعلومات المتوافرة على نطاق المجتمع ككل). **(عزيز، 1985، ص58)**

وقد ظهر الدور القيادي للمكتبة الوطنية في شبكة المكتبات المحلية وشبكات المعلومات الوطنية والدولية، نتيجة دورها في جمع النتاج الفكري والثقافي للأمة من خلال حصولها على نسخ إجبارية مجانية بموجب قانون الإيداع، وبسبب ضخامة محتوياتها من مختلف أوعية المعلومات، والكم الهائل من المعلومات وامتلاكها للكوادر المتخصصة في حقل المكتبات والمعلومات، وبذلك تستطيع المكتبة الوطنية القيام بدور فعال وهام في هذه الشبكة من خلال التنسيق والتعاون بين المكتبات الموجودة داخل البلد من جهة، والمكتبات الوطنية في مختلف أنحاء العالم من جهة ثانية.

وتقوم المكتبة الوطنية في نطاق الشبكة المحلية للمكتبات بتقديم النصح والإرشاد، وتقديم المساعدة من خلال تقديم منهج العمل المكتبي، وتوحيد الإجراءات الإدارية والفنية لتلك المكتبات، وذلك عن طريق البرامج لتطويرها والحصول على إضافة الخبرات الجديدة لموظفيها من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية ومستوى البحث العلمي.

7- مركز الأبحاث المكتبية النظرية والتطبيقية:

بسبب الأهمية المتزايدة للمكتبة الوطنية كمركز هام للمعلومات، فإنها بحاجة إلى إقامة وتنظيم الأبحاث المكتبية النظرية والتطبيقية في علوم المكتبات والمعلومات، والمتعلقة بإدارة المكتبات وتنظيمها، وبالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وإصدار الكتالوجات والنشرات الدورية لتعريف الرواد بالمكتبة ومقتنياتها، وإصدار الببليوغرافيا الوطنية والكشافات التجميعية التي تعرض محتويات الدوريات، وإعداد المستخلصات في فروع المعرفة المختلفة.

تستفيد المكتبة الوطنية من هذه الأبحاث في مجال عملها، وفي تطوير علاقاتها بمختلف الأوساط الاجتماعية والفكرية، كما تساعد المكتبة الوطنية الباحثين على إعداد الأبحاث بمختلف فروع المعرفة الإنسانية، إذ إن اقتناء المكتبة الوطنية لأوعية المعلومات، ووجود هذا الكم الهائل من المطبوعات يساعد الباحثين في إقامة أبحاثهم وتلبية طلباتهم العلمية.

فالمكتبة الوطنية مركز أساسي وهام لتطوير البحث العلمي في مجال المكتبات والمعلومات من خلال باحثيها، وفي مختلف مجالات المعرفة من خلال المستفيدين منها، وبالتالي فإن عملية

تطوير البحث العلمي، ورفع مستواه ينعكس على مجمل الحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية في البلد، ويساهم في النهوض والتنمية، ورفع مستوى البلد الذي يقوم بتلك الأبحاث.

تحتل المكتبات الوطنية مكاناً مهماً في عملية البحث العلمي في كثير من الدول المتقدمة، حيث إنها بحكم مقتنياتها سواءً عن طريق الإيداع أم الشراء أم التبادل، تضع بين يدي الباحث إمكانات هائلة في ميادين العلم أو المعرفة المختلفة لا تتوافر لأي مكتبة.

وتسهم بالتالي في عملية التخطيط للبحث العلمي في شتى مجالات الحياة، والوصول بهذا البحث لتحقيق وتلبية مستلزمات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي سينعكس هذا الأمر على مجمل الحياة في بلد المكتبة الوطنية. **(عزيز، 1985، ص65-67)**

8- إقامة المعارض:

لتعريف المكتبة بشكل أمثل بمقتنياتها يمكن أن تقوم المكتبة الوطنية بإقامة المعارض المتنوعة المتنقلة إن أمكن كمعرض الكتاب العربي ومعرض الكتب الحديثة التي وصلت مؤخراً للمكتبة أو معرض الدوريات الوطنية والأجنبية الحديثة ومعارض أخرى تقام بالمناسبات والأعياد الوطنية. **(مهنا، 1991، ص24)**

لكن على الرغم من الفروق والاختلافات هناك بعض التوافق في وجهات النظر يمكن أن نجمعها في المهام التالية وعلى أن تكون موحدة لجميع الدول منها:

1- حافظة جامعة للنتاج الفكري الوطني.

2- جمع أكبر كمية من المطبوعات الأجنبية وحفظها (حسب الحاجة والإمكانات).

3- عد المكتبة الوطنية المكتبة العلمية المركزية في الدولة.

4- مركز لتنظيم أعمال البحث العلمي في حقل العمل المكتبي وتطوره.

5- عد المكتبة الوطنية مركزاً ينسق جميع أعمال المكتبات الأخرى في الدولة من حيث: (التزويد – الحفظ – الإجراءات المكتبية – الخدمات المكتبية).

6- إعداد وإصدار الببليوغرافيات الوطنية (الراجعة، الآنية والمستقبلية).

ماذا يؤكد لنا التطور التاريخي لمهام ذلك النوع من المكتبات ووظائفها وما هي الاستنتاجات التي يمكن أن نعيرها الاهتمام:

1- الملاحظ أنه في السنوات الأخيرة هناك تشديد على تطور مهام المكتبات الوطنية الأساسية، فإذا ظلت المكتبات الوطنية تقوم بمهمتين أساسيتين فقط وخلال أكثر من 200 سنة لنشأتها، فالملاحظ أنه في السنوات الأخيرة ظهرت مهام جديدة أخرى ويمكن عدها أساسية في عمل المكتبات الوطنية فإما أن تكون نتاجاً جديداً وحديثاً أو تفرعاً عن مهام أساسية قديمة.

2- إن المكتبة الوطنية منذ نشأتها تتطور بشكل نظام لا كمكتبة مستقلة فلكل مهمة من مهامها تنبثق عنها مهام فرعية جديدة، أو تعمل على إحداث مهام أخرى، فمثلاً عد المكتبة الوطنية مركزاً ببليوغرافياً معلوماتياً ظهرت على أساس مهمة جمع النتاج الفكري الوطني والأجنبي وحفظه، ودعمت أيضاً مهمة تقديم الخدمات المكتبية بالشكل الأمثل، إضافة إلى تقوية دور المكتبة الوطنية في شبكة المكتبات الوطنية.

3- توالى تطور مهام المكتبة الوطنية وفق فترات تاريخية وكان هذا التطور مرتبطاً بتطور الظروف الاجتماعية عموماً، فالمهمة الأساسية وهي جمع النتاج الفكري الوطني وحفظه أخذتها على عاتقها منذ نشأتها في فترة تشكل الحكومات البرجوازية وتكون الغاية من ذلك هي تكوين الثقافة الوطنية المتميزة. وفي الوقت نفسه توجد علاقة عكسية، فتطور مهام المكتبة الوطنية أدى إلى اتساع دورها الاجتماعي وعمقه.

ويمكن أن نحدد ثلاث فترات تاريخية تشكلت واستكملت خلالها مهام المكتبة الوطنية:

أ- القرن السابع عشر حتى النصف الأول من القرن العشرين: تعد هذه المرحلة مرحلة التطور التقليدية للمكتبة الوطنية، كانت ينضوي تحت هذه الفترة جمع محتويات المكتبة وحفظها وجردها.

ب- الربع الثالث من القرن العشرين: تلك الفترة يمكن أن نعدها فترة تشكيل وتشديد على دور المكتبة الاجتماعية، من اتخاذ طرق وتدابير جديدة وذلك بما يخدم روادها إلى توسيع حلقة نشاطها الببليوغرافي، والتأكيد على دورها الطليعي وتأثيرها المباشر في تطوير نظام الخدمات المكتبية الوطني، عموماً.

ج- الربع الأخير من القرن العشرين: تعد تلك الفترة فترة إتمام واستكمال دورها واستعدادها للدخول في النظم المكتبية الوطنية إلا أن هذه الفترة لم تكتمل بعد وتتميز بالنواحي التالية:

1- إن النظام المكتبي الوطني لا يقتصر في بنائه على المكتبات فحسب وإنما يضم مؤسسات ثقافية أخرى لها علاقاتها الوطيدة بالمعلومات كمؤسسات التوثيق والأرشيف، فبوحدة المؤسسات المذكورة إضافة إلى المكتبات يمكن الوصول إلى ما يسمى نظام المعلومات الوطني، وفي أثناء التخطيط لبناء هذا النظام وتطوره لابد لنا من أن نتوقف على الدور الرائد والطليعي للمكتبة الوطنية في بناء هذا النظام وتطوره إذ إنها مكلفة بالإشراف على مجمل النظام من جهة وتمثل تصميم المكتبات الأخرى والمكتبات نفسها في النظام ذاته من جهة أخرى.

2- الحياة الثقافية المعاصرة والتزايد الهائل في أعداد محتاجي المعلومات تطلب تعديل واستكمال العمل والخدمة المكتبية إذ تعدى الحدود والآفاق الوطنية وفتح باب التعاون المكتبي على النطاق الدولي، كل هذا تطلب إنشاء نظام للمعلومات على المستوى الدولي وقبله نظام المعلومات الإقليمي، وتشغل المكتبات الوطنية خاصةً حيزاً هاماً في النظام الجديد.

3- إن النظامين المذكورين (الوطني والدولي) لا يمكن أن يتحققا إلا بدخول الأتمتة والتقنيات التي تقوم عليها سرعة إيصال المعلومات وقدرتها، وهنا نشير إلى أن الأتمتة دخلت حقل المكتبات المؤسسات الثقافية الأخرى بشكل بطيء جداً فيتطلب من جميع المؤسسات التربوية والتثقيفية ومن بينها المكتبات الوطنية أن تكون جاهزة ومستعدة لاستقبال التقنيات الحديثة والتكيف معها والتي ستعتمد عليها بشكل أساسي في عملها وفي إعداد برامجها المستقبلية وتخطيطها.

4- إن ولادة مهام جديدة للمكتبات الوطنية في فترات تطورها لا يلحق الضعف أو إلغاء المهام الأساسية السابقة وإنما على العكس يعمل على تعزيزها وربطها مع بعضها بعضاً وغالباً ما تكون مكملة لها فمثالنا على تلك المهام التي دخلت مع دخول نظام المعلومات الغاية منه قبل كل شيء هو تأمين الخدمات المكتبية الأفضل في عصر تفجر المعلومات الذي رافقه ازدياد في متطلبات الإنسان للمعلومات ومواكبة الحضارة والعلم.

5- تمتين مكانة المكتبة الوطنية في النظام المكتبي الوطني خاصة بعد إعطائها دور الممثل الرسمي لجميع المكتبات في القطر بنظام المعلومات والتخطيط الوطني للمكتبات،

والإشراف على تأهيل المكتتبين على المستوى الوطني، والمشاركة بتأسيس جمعية مهنية للمكتبات، وتنسيق إجراءات التعاون بين المكتبات على المستويين الوطني والدولي وتمثيل جميع مؤسسات المعلومات في جميع المحافل والمناسبات الدولية، والعمل على وضع وتطوير التشريعات والقواعد والنظم المكتبية خاصة في مجالات الفهرسة والتصنيف والببليوغرافيا. **(الجواهري، 1992، ص156-160)**.

كما نلاحظ أنه على امتداد السنوات الأخيرة هناك اهتمام كبير في هذا النوع من المكتبات وذلك نظراً لأهميته في شبكة المكتبات ضمن كل قطر، ومن خلال بحثنا نرى أنه لا توجد حتى تاريخه وجهة نظر موحدة تحدد مهام المكتبة الوطنية ومفهومها وهذا باعتقادي يعود لعدة أسباب نذكر من أهمها:

- إن تطور المكتبات، المكتبات الوطنية خاصةً مرهون بتطور البلاد في جميع المجالات (الاقتصادية – الاجتماعية – الثقافية) فهذه الأمور تتفاوت من بلد لآخر وهذا التفاوت ينعكس على طبيعة عمل مؤسساتها ومهامها.
- هناك بعض المختصين وضعوا مهام محددة وثابتة وهي ذات طبيعة ضيقة وقد لا تنطبق ولا تأخذ بها جميع المكتبات الوطنية، كونها ربطت تلك المهام بمكتبات محددة لها وضعها وظروفها وتاريخها وقد لا تناسب بعضها الآخر.

من خلال كل ما تقدم حول مفهوم المكتبة الوطنية يمكن أن نتوصل للقول بأن المكتبات الوطنية هي من أكبر وأهم المؤسسات التربوية والعلمية في البلاد وتعمل جاهدة على تأمين الفائدة من محتوياتها لجميع أبناء الوطن

3.2- واقع المكتبات الوطنية وإدارتها:

1- التشريعات والأنظمة:

لا يتوقف وضع المكتبة الوطنية بالنسبة للمكتبات القائمة في البلد وبالنسبة للمؤسسات الثقافية والعلمية الأخرى دائماً على وضعها القانوني. فقد يكون مركزها رفيعاً نتيجة لنوعية وضخامة مجموعاتها وخدماتها حتى وإن لم تكن خاضعة لقانون قوي أو لمرسوم حكومي مفصل،

ومن ناحية أخرى، قد يكون مركزها ضعيفاً إذا كان أداؤها غير مرضٍ على الرغم من خضوعها لنص تشريعي يسند إليها دوراً رفيعاً.

ويختلف الوضع الرسمي للمكتبات الوطنية اختلافاً شديداً من بلد لآخر، كما تختلف نوعية الخدمات التي تؤديها أغلبية المكتبات الوطنية التي أنشئت بموجب قانون صادر عن البرلمان وهي تؤدي مهامها بموجبه. وقد يكون إما قانوناً محدداً يتناول المكتبة دون سواها أو قانوناً أكثر شمولية يتناول مؤسسات عديدة ومن بينها المكتبة الوطنية. وتختلف هذه القوانين من بلد إلى آخر، فبعضها يعالج المهام الرئيسية التي ينبغي الاضطلاع بها، وإدارة المكتبة وتنظيمها وبعضها الآخر يتناول هذه الأمور بصورة عامة.

وهناك مكتبتان وطنيتان – مكتبة الكونغرس ومكتبة الدايت الوطنية – في الولايات المتحدة الأمريكية مسؤولتان تجاه البرلمان التي تؤدي له أيضاً خدماتها بوصفة مجموعة متميزة من المنتفعين. غير أن المكتبات الوطنية تكون عادة مسؤولة تجاه الحكومات الوطنية يتولى إدارة المكتبة مجلس إدارة، يكون رئيس هذا المجلس هو المسؤول تجاه الوزارة التي تتبعها، غير أن مدير المكتبة هو الذي يضطلع في معظم الحالات بهذه المسؤولية.

وتخضع المكتبات الوطنية، شأنها في ذلك شأن القطاعات أو الوكالات الحكومية الأخرى، لقوانين أو مراسيم عامة، مثل قانون الإدارة المالية، وقانون التوظف في الخدمة المدنية، ويكون إنشاء المكتبة الوطنية وإدارتها خاضعين لنص تشريعي لأن من شأن ذلك أن يسهم في منحها وضعاً رسمياً ومزيداً من الاستقرار ومن المكانة السامية. **(الصوفي، 1987، ص274–275)**.

وسواء أكانت الوثيقة التأسيسية قانوناً أم مرسوماً فإنه من الأفضل أن تكون مفصلة لتفادي نشوء أي إشكال أو أي التباس فيما يتعلق بمهام المكتبة أو بواجبات المدير أو أي مسؤول آخر، ولكن دون أن تكون مفصلة إلى درجة يصبح فيها مديرها مقيداً تقييداً يعرقل أعماله. وقد تتعلق المهام التي يتناولها النص بكل الأمور التالية أو ببعضها: الاقتناء والمبادلات، وإعداد الفهارس، وإنتاج الببليوغرافيا الوطنية (الراهنة والاسترجاعية)، والإعارة، والخدمات المرجعية، والنشر وتنظيم المعارض، وسلطة إبرام العقود والاتفاقيات مع مؤسسات وهيئات أخرى فيما يتعلق بالمشاركة في المطبوعات والخدمات، وسلطة التصرف في المعدات الزائدة عن الحاجة والإيداع القانوني، وتنسيق المكتبات الأخرى الخاضعة للسلطة نفسها، وتفويض الغير في إنشاء وإدارة فروع للمكتبة

في مناطق أخرى من البلاد، وإدارة شؤون الموظفين بما في ذلك تعيينهم وترقيتهم وفصلهم من الخدمة. وفي بعض البلدان، يعهد القانون إلى أقسام أو وكالات أخرى بإدارة شؤون الموظفين والأراضي والمباني ويمكن تفويض مدير المكتبة أو مجلس إدارتها في ممارسة جزء من هذه الصلاحيات. وعندما تكون المكتبة خاضعة لقانون خاص بها، يمكن أن ينص هذا القانون على تفويض سلطة إصدار الأنظمة، فيما يتعلق ببعض البنود، أو للمدير أو لمجلس الإدارة بحسب الحالات. كما ينبغي أن تبين الوثيقة التأسيسية الجهة المسؤولة عن تعيين المدير (وفي بعض الأحيان نائب المدير) ورئيس مجلس الإدارة وأعضائه كما ينبغي أن يبين القانون صلاحيات وواجبات جميع الموظفين الوارد ذكرهم في القانون بغية تجنب أية خلافات. وفي الحالة المثلى، ينبغي أن يلزم المدير أو رئيس مجلس الإدارة بإعداد تقرير سنوي لبيان حالة المكتبة وطريقة إدارتها. وخلاصة القول، يبدو من الأفضل أن ينص القانون على الأحكام العامة المتعلقة بمهام المكتبة وإدارتها وعلى اعتماد النظم اللازمة لمعالجة الشؤون المعرضة للتغيرات التي قد تستدعي إدخال تعديلات. **(سيلفستر، 1994، ص60-63)**

2- الإدارة والتنظيم:

تقع مسؤولية إدارة المكتبة إما على المدير، الذي يفوض سلطاته بدوره إلى مساعديه وإلى مديري الفروع، أو على مجلس الإدارة الذي يفوض بدوره إلى المدير، الإدارة اليومية للمكتبة الوطنية. ومن الأهمية بمكان أن تبين بوضوح مسؤوليات كل من مجلس الإدارة والمدير بغية تفادي حدوث نزاعات تجعل من الإدارة السليمة للمكتبة أمراً مستحيلاً بالفعل. كما أنه من الأساسي أن تحدد وتبين بوضوح المسؤوليات التي لا يرغب الوزير في تفويضها سواء إلى المجلس أم إلى المدير. وهذا أمر ضروري على جميع مستويات البنية الإدارية للمكتبة من أدنى مستويات متخذي القرارات إلى أعلاها.

الإدارة بالمشاركة تمثل ممارسة سليمة إلا أن مدير المكتبة الوطنية هو في نهاية المطاف المسؤول عن نجاح أو فشل مختلف الأنشطة التي يتكون منها برنامج المكتبة. ولكي تنمو المكتبة الوطنية وتتمكن من الوفاء بالاحتياجات، من الضروري أن يقيم مديرها، وهو المسؤول التنفيذي الأول، علاقات طيبة مع الحكومة وخاصة مع الوزير الذي يتبعه وأن يحظى بثقتهما، وهذا أمر ينجم عادة لا عن مؤهلاته الشخصية فحسب بل أيضاً عن فعاليته في إدارة المكتبة،

بما في ذلك إعداد خطط خمسية عادة. كما أنه من الأهمية بمكان أن يقيم المدير علاقات طيبة مع زملائه بصورة عامة،فحسب ولا سيما مع مديري المكتبات الجامعية والعامة الكبرى، بهدف الحصول على تعاونهم ودعمهم في مجال تنمية المكتبة الوطنية وتطوير شبكة من المكتبات على نطاق البلاد تكون المكتبة الوطنية نواتها الرئيسية. ويتعين بالتالي على المدير ألا يحسن الإدارة فحسب بل أن يكون رائداً في مجال عمله.

ويتعين على المدير الناجح أن يحشد موظفين أكفاء ترتاح نفسه لتفويض سلطاته إليهم. وينبغي أن يكون معظم كبار موظفي المكتبة من المختصين المهنيين في مجال المكتبات، غير أنه نتيجة للتطور الحديث في تكنولوجيا المكتبات ولظهور إجراءات إدارية وإدارة شؤون الموظفين، وفي تحليل النظم وبرمجة الحاسبات الإلكترونية، وإلى خبراء في الحفظ وعلم تصغير الوثائق والنشر والعلاقات العامة. كما تحتاج كثير من المكتبات الوطنية الكبرى التي تملك مجموعات خاصة متعددة اللغات، إلى مختصين في المواد واللغات المعنية. وعندما يكلف المختصون بتعهد مجموعات خاصة أو بتأدية خدمات خاصة، يتعين عليهم أيضاً أن يقدموا الدليل على أنهم يملكون مهارات إدارية مرضية على الأقل حتى ينسجم مجال مسؤولياتهم مع البنية الإدارية للمؤسسة. **(عروان، 2003، ص60-61)**.

ومن المهم أيضاً أن يكون الإداريون على كافة المستويات على وعي بالسياسات العامة للمكتبة وبأولوياتها، والإسهام في المناقشات التي تدور في الاجتماعات والاستفادة منها، وهذه الاجتماعات ينبغي أن تعقد بصورة دورية على مختلف المستويات للتأكد من أن القرارات التي تتخذ على المستويات العليا تستفيد من إسهام القاعدة وعلى العكس من أن الموظفين الأحدث عهداً في المكتبة يحسنون تقدير القرارات التي تؤثر على عملهم. فالاتصال السليم في الاتجاهين يساعد المديرون على اتخاذ قرارات أفضل على المستوى الملائم ويسهم في رفع كفاءة الموظفين على جميع المستويات. فلا يمكن المحافظة على معنويات مرتفعة لدى الموظفين بدون إدارة سليمة أو عندما لا يدرك الموظفون أسباب مواصلة السياسات أو تعديلها أو تغيير الأولويات أو الإجراءات أو إعادة توزيع الموارد لمواجهة الضغوط المتزايدة أو القيود الجديدة. فمن شأن الروح المعنوية العالية أن تزيد الحافز لدى الموظفين وأن ترفع مستوى الإنتاجية.

ولا يوجد نموذج تنظيمي محدد يصلح لجميع المكتبات الوطنية: فالمكتبات الوطنية ذات العدد الكبير من المجموعات والخدمات تتطلب تنظيماً أكثر تعقيداً من المكتبات الصغرى أو الناشئة التي يمكن أن تجمع فيها طائفة أكبر من الوظائف تحت إشراف عدد أقل من المديرين. غير أن البنية الإدارية في معظم المكتبات المتطورة تشتمل على أقسام موزعة بحسب الوظائف الأساسية التالية:

1- الاقتناء أو تنمية المجموعات (وقد يشمل ذلك على الإيداع القانوني والمبادلات وتصريف المواد الزائدة عن الحاجة).

2- الخدمات الببليوغرافية (التي تتضمن عادة الفهرسة والببليوغرافيا الوطنية وشؤون الشبكة الدولية لبيانات المسلسلات (مشبم) وفي بعض الأحيان وحدة مخصصة لوضع المعايير الببليوغرافية).

3- خدمات القراء (ويمكن تقسيمها إلى وحدات للتداول، والإعارة والمراجع، وإلى وحدات خاصة بالمجموعات الخاصة مثل المطبوعات الرسمية والدوريات والصحف والكتب النادرة وكتب الأطفال والموسيقى وغير ذلك).

3- الإدارة:

لقد أصبحت إدارة المكتبات الوطنية أكثر تعقيداً أو أكثر تشعباً مع ظهور تقنيات البرمجة والميزانية والخطط الخمسية ومراجعة الحسابات ومعالجة المعلومات الإلكترونية وإقامة الشبكات.

كما يوجد في المكتبات الكبرى مديرون مساعدون يعهد إليهم بتسلم تقارير مختلف الأقسام والفروع. أما المكاتب التي تشملها الوحدة الإدارية عادة فهي مكاتب شؤون الموظفين. والشؤون المالية ومراجعة الحسابات والتخطيط غير أن أقسام الحفظ والعلاقات العامة والنشر والمعارض تمثل في معظم الأحيان أقساماً مستقلة لكل منها مديرها الخاص. وتتمتع هذه المكاتب بصلاحيات في مجالات اختصاصها غير أنه يتعين عليها أن تؤدي عملها بالتعاون الوثيق مع مختلف الأقسام والفروع والمكاتب للاضطلاع بمهامها بفعالية. وفي بعض الأحيان، بإمكان هذه المكاتب أن تفوض جزءاً من اختصاصها. فيما يتعلق بحشد الموظفين أو مراقبة المصروفات مثلاً على أن تبقى مسؤولة في نهاية المطاف في مجال اختصاصها وهناك مكتبان آخران (أو مكتب واحد عندما يجري ضم المهام التي يقومان بها) يمكن أن يكونا جزءاً من الوحدة الإدارية،

هما مكتب النظم ومكتب الشبكات. وفي المكتبات الصغرى التي لا تستخدم المعالجة الإلكترونية للمعلومات حتى الآن إلا في عملية واحدة، مثل التداول أو الفهرسة أو جمع قائمة المسلسلات، فإنه ليس من الضروري وجود مكتب للنظم فبإمكان المكتبة أن تستفيد لقاء أجر من خدمات هيئة حكومية أخرى أو شركة تجارية أو تستعين بخدمات أخصائي في تحليل النظم ومبرمج واحد في الوحدة المعنية. وعندما تعتزم المكتبة استخدام الحاسبات الإلكترونية في عدة عمليات أساسية، فمن المستحسن عندئذ أن تنشئ مكتباً للنظم تشمل سلطاته المكتبة بكاملها بهدف زيادة فعالية خدماتها ومراقبة التكاليف عن طريق تجنب الازدواجية في معالجة البيانات وتخزينها وأن تمتلك في نفس الوقت بيانات قادرة على مساندة الوظائف الرئيسية، من الاقتناء والفهرسة إلى التداول والبحث الببليوغرافي. وحتى عندما تلجأ المكتبة إلى شراء خدمات في مجال معالجة المعلومات من مؤسسة أو شركة أخرى، فإن وجود مكتب للنظم يظل ضرورياً للمساهمة في تحديد احتياجات الخدمات المقدمة في مجال معالجة المعلومات على أن يجري هذا التحديد بالتعاون الوثيق مع أمناء المكتبات. كما يمثل موظفو مكتب النظم همزة الوصل اللازمة مع خبراء مراكز الحاسب الإلكتروني (عندما لا يكون هذا المركز جزءاً من المكتبة)، وبمراقبة تطبيق النظام أو النظم في جميع أقسام المكتبة. ويتعين عليهم أن يسدوا المشورة بشأن جدوى استخدام حاسب إلكتروني ضخم أو عدة حاسبات دقيقة لأداء مختلف الوظائف على أن يضعوا نصب أعينهم ضرورة التوصل إلى أفضل الحلول، للمشكلات المحددة وتبادل البيانات كلما دعت الحاجة إلى ذلك بهدف تحقيق أفضل صورة للمشاركة في الانتفاع بالمعلومات وإزالة أية ازدواجية غير لازمة في المعالجة والتخزين. **(سلفيستر، 1994، ص60-66)**.

التحديات التي تواجه المكتبات الوطنية:

هناك قائمة مطولة من التحديات والمشكلات بانتظار هذه المكتبات مستقبلاً متمثلة في ضرورة التطور المستمر لمواكبة التقدم والنمو في احتياجات البحث والباحثين من جهة ومشكلات أخرى تتعلق بثورة المعلومات واحتياجاتها للتكنولوجية، والقضية الأساسية تتمحور حول قابلية وإمكان هذه المكتبة في توقع المستجدات والاستعداد لها مقدماً.

مما لا شك فيه أن المكتبات الوطنية سوف تواصل وينبغي أن تواصل دورها الهام في تقديم خدماتها الثقافية والتربوية في مختلف فروع المعرفة من خلال مقتنياتها الواسعة وكادرها

المختص باستخدام التكنولوجيا المناسبة، والمشكلة في هذا الدور هل سيبقى هاماً أم سيصبح ثانوياً في المستقبل؟ وهل ستبقى هذه المكتبة مؤسسة نشطة تقدم خدمات جوهرية أم أنها ستزوي وتصبح مؤسسة خاملة والمنفعة منها قليلة؟ وهل ستؤدي دوراً قيادياً متطوراً بالنسبة لمكتبات البلاد الأخرى؟ وهل ستتمكن من تقديم جميع الخدمات المنوطة بها ومواصلة مهمتها في سد حاجات المؤسسات والأفراد العلمية والثقافية؟ وهل ستتمكن من التطور والتكييف وفق حاجات الباحثين المتطورة؟ وهل تستطيع مواكبة النمو التكنولوجي والعلمي في المستقبل؟ وكما هو معروف فإن الكثير من المستجدات التكنولوجية تفرض على المكتبة من قبل المستفيدين منها أفراد ومؤسسات وإذا لم تبادر هذه المكتبات لاستيعاب التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تحسين خدماتها الثقافية والعلمية، أي أنها لم تكن مؤسسة متطورة تواكب التغيرات في العلوم والتكنولوجيا وتتكيف حسب الحاجات الأساسية للمستفيدين فإنها سوف تتخلف عن عجلة التقدم وبالتالي يهجرها القراء ويعملون على خلق مؤسسات بديلة متطورة وديناميكية تواكب روح العصر وتنسجم وحاجات المستفيدين، وتقوم بالدور القيادي الذي تمارسه المكتبات الوطنية المعاصرة.

ولنكن متفائلين ولنأمل بأن تكون المكتبات الوطنية الحاضرة سوف تستبق التطورات التكنولوجية وتتنبأ بحاجات القراء وتضع لها الحلول والخدمات المناسبة، وتواصل دورها القيادي دون أن يفكر غيرها بمتطلبات الجيل الجديد من الباحثين. **(الصوفي، 1987، ص69-75)**.

وهناك تحديات أخرى يمكن أن تنجم عن صيانة المقتنيات ومدى الفائدة من الخبرات، ثم تحسين مهارات الأيدي العاملة ومصادر المعلومات والتكييف حسب الرغبات والطلبات لجميع التخصصات والمستويات والنمو المطرد حسب التطورات والمستحدثات التكنولوجية وتطلعات الأفراد، ثم مواصلة خدماتها التي سبق وتكلمنا عنها مثل شبكة المعلومات الوطنية ونظيرتها الأوسع أفقاً ومجالاً وهي شبكة المعلومات الدولية واللتين سبق الكلام عنهما مبيناً الدور القيادي الذي يجب أن تؤديه المكتبات الوطنية في تخطيط هذه الشبكات وإنشائها.

عموماً إن عملية تخطيط المكتبات الوطنية في ضوء ثورة المعلومات ومتطلبات البحث العلمي الحديث والحاجة إلى المعلومات بأسرع وقت وجهد الباحثين أمر ضروري لكي تتمكن هذه المكتبات من تأدية رسالتها التي رسمت لها، إضافة إلى تهيئة الكادر المؤهل حتى تتمكن المكتبة

من بلوغ أهدافها مع الإعداد لعصر الميكنة الذي ترسخ في أغلب دول العالم، الميكنة التي سيرت التشارك في المعلومات، كما وفرت شرطاً لباحثي العالم عن طريق شبكات المعلومات.

ولن يكون هناك حاجة للقدوم إلى المكتبة للحصول على المعلومات وأوعيتها، فتحل اللامركزية وتتحوّل المكتبة المألوفة لنا إلى مرصد معلومات وهذا المرصد يكون بمثابة المركز وتكون المكتبات الأعضاء توابع تدور في فلكه، ويمكن للباحثين الاتصال به عن طريق أجهزة الاتصال وهم في منازلهم أو مكاتبهم، فتقنية المعلومات هذه سوف تجر معها نظم معلومات لم نألفها من قبل وهذا ما ستمليه علينا الضرورة.

2.4- مكتبة الأسد الوطنية

في بداية السبعينيات من القرن الماضي وبتوجيه من رئيس الجمهورية العربية السورية إصدار رئيس مجلس الوزراء القرار رقم 145 تاريخ 1972/4/20 والقاضي بتكليف لجنة مهمتها وضع دراسة كاملة والإشراف على بناء مكتبة وطنية حديثة وبتاريخ 1978/7/1 وضع حجر الأساس للمكتبة استغرق العمل زهاء خمس سنوات، يتميز المبنى بحجمه الكبير ويتصدر المبنى مساحة مفتوحة وتحتوي على بهوين يتوسطهما درجان حلزونيان يربطان الطوابق وتتكون المكتبة من قبو ثانٍ يحتوي مكاتب وورشات الصيانة والمطبعة وأدوات التجليد والملجأ.

قبو أول: يحتوي أقسام استلام المطبوعات وقسم مطالعة المكفوفين وقسم التبادل والإهداء ومرآب السيارات.

وستة طوابق أخرى كمخزن للكتب وللعمليات الفنية وللخدمات المكتبية المتنوعة.

أولى واجباتها جمع وحفظ سائر أشكال التراث الفكري السوري وتنظيم تلك المقتنيات وتولي المكتبة اهتمامها بجمع مختارات في مختلف الموضوعات في التراث الفكري العربي والعالمي. **(الجواهري، ص250-252)**.

تقوم المكتبة بتأمين الخدمات الأساسية من خلال أقسامها:

- قسم التصوير.
- قسم المواد السمعية والبصرية.
- قسم الأفلام الوثائقية.

- قسم الفنون التشكيلية.

- قسم الدوريات.

- قسم المكفوفين.

- قسم خدمات المعلومات.

وتحتوي على القاعات التالية:

قاعات المحاضرات: الكبرى لـ 400 شخص وهناك عدة قاعات صغيرة لعقد حلقات بحث واجتماعات وندوات مصغرة.

قاعات المطالعة: في المكتبة 3 قاعات للمراجع وهناك 4 قاعات أخرى تتسع لنحو 100 قارئ وهناك 21 قاعة فردية معدة للباحثين والعلماء.

صالات العرض: هناك أماكن لإقامة مختلف المعارض والاطلاع على كل جديد في عالم المعرفة وهناك وظائف أخرى تقوم بها المكتبة منها:

أ- صيانة المخطوطات.

ب- قسم الببليوغرافيا.

ج- قسم البحوث والدراسات.

تعد مكتبة الأسد بلا أدنى شك صرحاً ثقافياً عملاقاً ذا تبعية مباشرة لوزارة الثقافة. **(مهنا، 1991، ص102-103).**

ورد في المرسوم التشريعي رقم 17 تاريخ 1983/11/16 إلزام كل من الطابع والناشر إيداع خمس نسخ من كل مطبوع للمكتبة ريثما يصدر القانون الأساسي الذي يحدد وينظم هذه العملية إضافة إلى تحديد المهمة الأساسية للمكتبة والمتمثل في توفير أوعية المعرفة والثقافة المختلفة وتنظيمها وتيسير الانتفاع بها وحفظها للأجيال القادمة في سبيل ذلك تقوم المكتبة بـ:

- اقتناء مختلف أنواع الكتب والمطبوعات باللغة العربية والأجنبية ووضعها في متناول أيدي القراء.

- اقتناء وحفظ المخطوطات والوثائق ذات الأهمية التاريخية والثقافية أو صور عنها إن لم يحسن لها الحصول على الأصول.
- تنظيم مقتنياتها وفق أحدث نظم التصنيف والفهرسة المعتمدة دولياً وتصميم هذا النظام على جميع مكتبات سوريا لتلتزم به وتطبقه.
- القيام بالبحوث والدراسات وإصدار المطبوعات والنشرات فيما يتعلق بالمهام التي تدخل في اختصاصها.
- إعداد وإصدار الفهارس الشاملة (لجميع أشكال أوعية المعلومات المتوافرة).
- تنظيم وتنفيذ دورات لتأهيل العاملين في حقل المكتبات ودورات لرفع سوية العاملين في مكتبة القطر.
- إجراء الاتصالات والمبادرات الذاتية لإقامة العلائق مع دور الكتب الوطنية العربية والأجنبية وعقد الاتفاقات التعاونية معها في مختلف المجالات لا سيما الإعارة المكتبية وتبادل المطبوعات والمعلومات وصور المخططات والوثائق الهامة.
- القيام بأعمال التوثيق المختلفة والخدمات المرجعية.

بلا شك هذا الصرح يشكل مرتعاً خصباً ومركز بحث علمي ويفتح آفاقاً واسعة على مختلف الصعد الثقافية والعلمية والاجتماعية كونه مرجعاً أساسياً في الأدب والثقافة والعلوم وتيارات الفكر في العالم فحبذا لو تكون على مستوى المسؤولية الحضارية والآمال الثقافية المعقودة عليها.

لموقع مكتبة الأسد دور كبير في تحقيق وظائفها وبالتالي نجاحها، فهي قريبة من المستفيدين وهناك سهولة في الوصول إليها فهي قريبة من وسائل المواصلات بعيدة عن الضوضاء، وتتميز بالمكان الصحي داخل المساحات الخضراء ويتميز المبنى بحجمه الكبير وبكتلته الحجرية العليا التي تشتمل على مستودعات المكتبة وباحتوائها على ممر للمشاة يربط بين ساحة الأمويين والشوارع الخلفية.

المساحة الإجمالية للمبنى 22 ألف متر مربع موزعة على تسعة طوابق وفي داخل المبنى بهوان كبيران يتوسطهما درجان حلزونيان يربطان طوابق البناء.

لكن الملاحظ أنه من غير الممكن التوسع في المبنى وإضافة طوابق جديدة لاستيعاب أكبر عدد من الرواد والباحثين ومصادر المعلومات الجديدة. **(الجواهري، 1992، ص253-254)**.

ومما يزيد من أهمية المكتبة موقعها الاستراتيجي وقربها من الجامعات والمعاهد حيث يكاد موقعها يتوسط المدينة عدا أنها تقع ضمن شبكة مواصلات متداخلة كما أشرنا وهذا يوفر الجهد والوقت في الوصول إليها بأيسر الطرق وبأقل وقت ممكن.

مقترحات حول تطوير مكتبة الأسد.

مما لا شك فيه بأن مكتبة الأسد الوطنية تعد صرحاً حضارياً ومنبراً ثقافياً لا يستطيع المرء إلا أن ينظر بكثير من التقدير للجهود التي تضافرت لإنشائها وجعلها تنهض بدورها الثقافي والحضاري في خدمة الوطن والمواطن.

إلا أن نظرة التقدير لما تقوم به المكتبة من نشاطات وخدمات لا يمنع من وجود مجموعة من المقترحات والملاحظات سواء على سير العمل في المكتبة أو على الشكل العام للمكتبة من حيث البناء ويمكن أن نقف عند بعض الملاحظات التالية:

1- البناء صغير نسبياً ولا يراعي احتمالات التوسع التي ترافق عادة احتياجات المستقبل لأن المكتبة مع مرور الزمن ومع زيادة القراء وزيادة رصيد المكتبة من أوعية المعلومات وازدياد حاجات القراء للبحث العلمي المتنوع تحتاج إلى التوسع باستمرار.

2- افتقار المكتبة للكادر المهني والعلمي المتخصص حيث لا يوجد سوى عدد قليل من المتخصصين بمجال المكتبات والمعلومات.

3- تفتقر المكتبة لعلاقات التعاون والتنسيق مع المراكز الثقافية المتنوعة والمنتشرة في مختلف أرجاء الوطن علماً بأن الاثنين يتبعان وزارة الثقافة.

4- تفتقر المكتبة لعلاقات التعاون مع أقسام المكتبات والمعلومات في كل من جامعتي دمشق وتشرين علماً بأن من المهام الأساسية للمكتبة الوطنية المتابعة والتعاون في إعداد الكوادر الفنية المتخصصة في مجال المكتبات نظرياً وعملياً.

5- تفتقر المكتبة إلى مجلة متخصصة ناطقة باسمها تطرح فيها جميع الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ومختلف القضايا العلمية والثقافية المتنوعة.

6- عدم وجود لجنة متخصصة تشرف على اختيار مصادر المعلومات، وعدم وجود بيانات أو استمارات للقراء والباحثين تساهم في عملية الاختبار.

7- ضيق في قاعات المطالعة (الدوريات الحديثة مثلاً).

8- تقلص مديرية السمع بصرية إلى قاعة صغيرة للوسائل السمعية والبصرية.

أما ما يتعلق بتطوير نظام الأتمتة واستخدام الحاسبات في العمليات المكتبية فيمكن أن نقترح:

أ- أن يكون هناك نظام واحد وقاعدة واحدة لسير العمل فالنظام الآلي المتبع بالمكتبة لا يتوافق مع الأنظمة الآلية المتكاملة.

ب- إقامة دورات تدريبية بشكل مستمر في مجال استخدامات الحاسوب والتعامل مع شبكات المعلومات وقواعد البيانات بالنسبة للعاملين في المكتبة.

ج- تحديث الأجهزة المستخدمة وزيادة عددها وتوفير الصيانة المستمرة لها.

د- التوسع في الاشتراك بشبكة الإنترنت ونشرها في قاعات المطالعة وأن تتميز بالسرعة الكافية وحبذا لو كانت مجانية بدل الخدمة المأجورة حالياً.

هـ- استكمال تزويد قسم التصوير الوثائقي بأجهزة حديثة مناسبة لتصوير الكتب والمخطوطات وتتحمل حفظ العمل في هذا القسم.

و- توفير أجهزة سكانر لتصوير المخطوطات مباشرةً عن طريق النقل عن الأفلام لاستنساخ أقراص ليزرية للحاجة والاسترجاع.

ك- إعادة فهرسة الأفلام وتنظيمها ووضعها ضمن علب نظامية متجانسة.

ي- امتلاكها لأفياش الصحف والمجلات وغيرها من الوثائق التي من المفيد استرجاعها على الفيس بدلاً من الميكروفيلم، وتكثيف الدوريات العربية والأجنبية وذلك نظراً لأهمية هذه العملية في التعرف على محتويات الدوريات العربية والعالمية من خلال تلك الكشافات.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات المقدمة للباحثين في مكتبة الأسد الوطنية

1.2- الخدمات المباشرة.

2.2- الخدمات غير المباشرة.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات المقترحة للباحثين في المكتبات الوطنية

تمهيد:

تعد مكتبة الأسد المكتبة الوطنية للقطر العربي السوري وقد تم افتتاحها رسمياً برعاية الرئيس الخالد حافظ الأسد يوم 1984/11/16 وتقع المكتبة في الطرف الغربي من مدينة دمشق وتطل على ساحة الأمويين وتبلغ المساحة الإجمالية للمبنى 22 ألف متر مربع وتحيط بها حدائق بمساحة 6 آلاف متر مربع وتتألف من تسعة طوابق، تضم المكتبة عدداً من القاعات ومراكز المحاضرات والتجهيزات والمستودعات والصالات والغرف والأقسام والإدارات المنظمة لعملها، وتتمحور مهمة المكتبة بشكل عام حول توفير وسائل المعرفة في شتى فروعها وشعبها من كتب ومطبوعات ومختلف أوعية المعلومات وتجهيزاتها، وتيسير الانتفاع بها كما تقوم بحفظ التراث الثقافي الوطني القومي وتسهيل الإفادة منه وللحفاظ على التراث العربي القديم (المخطوطات) تسعى المكتبة إلى جمع ما تيسر من هذه المخطوطات في القطر العربي السوري وصيانته بالتعقيم والترميم وحفظها في مستودعات ملائمة. **(الصوفي، 1987، ص343).**

أولاً: مهام مكتبة الأسد:

من أهم مهام مكتبة الأسد نذكر ما يلي:

1- اقتناء مختلف أنواع الكتب والمطبوعات وغيرها من أوعية المعلومات، باللغة العربية وبلغات أجنبية ووضعها في متناول القراء والباحثين.
2- تنظيم مقتنيات المكتبة وفق أحدث نظم التصنيف والفهرسة المعتمدة دولياً وتعميم هذا النظام على جميع المكتبات العامة في القطر لتلتزم بتطبيقه.
3- القيام بالبحوث والدراسات، وإصدار المطبوعات والدوريات والنشرات فيما يتعلق بالمهام الداخلية.
4- إصدار الفهارس العالمية والقومية والمحلية والمتخصصة من وصفية وتحليلية وعقدية لجميع أشكال أوعية المعلومات.
5- تنظيم وتنفيذ دورات تدريبية لتأهيل العاملين في المكتبات.

6- إجراء الاتصالات والمبادلات مع دور الكتب الوطنية العربية والأجنبية وعقد الاتفاقات معها في مجالات الإعارة وتبادل المطبوعات والمعلومات وصور المخطوطات والوثائق.

7- القيام بالتوثيق والخدمات المرجعية وتقديم المعلومات.

8- القيام بجميع الأعمال التي تحقق أهدافها ضمن أحكام هذا المرسوم التشريعي والقوانين النافذة.

http://www.alassad-library.gov.sy/about-us.php

ثانياً: الهيكل الإداري للمكتبة:

يتألف الهيكل الإداري للمكتبة من المديريات التالية هي:

1- مديرية الإعارة.

2- مديرية التزويد.

3- مديرية التصنيف والفهرسة.

4- مديرية التوثيق والإعلام.

5- مديرية الدوام المسائي.

6- مديرية الشؤون الإدارية.

7- مديرية الصيانة الفنية.

8- مديرية المحاسبة المالية.

9- مديرية المخطوطات.

10- مديرية المطبعة والترميم.

11- مديرية مكتب المدير العام.

12- مديرية النشاط الثقافي. **alwehda.gov.sy/index.php**

ثالثاً: مستودعات مكتبة الأسد:

المستودعات في مكتبة الأسد الوطنية كالتالي:

1- مستودع الكتب العام وفيه: الكتب بشقيها العربي والأجنبي، قسم الدوريات العربية والأجنبية (مجلات فقط)، قسم الأطروحات الجامعية.

2- مستودع خاص للصحف العربية والأجنبية.

3- مستودع المخطوطات والكتب النادرة.

http://esyria.sy/sites/code/index.php?site=damascus&p=stories&category=places&filename=200806021545021

رابعاً: قاعات خدمة القراء في المكتبة:

تقدم المكتبة المصادر والمراجع للقراء سواء أكان الكتاب في المستودعات، أم كان ضمن رفوف القاعات المختصة، وقد تم ترتيب القاعات وفق الموضوع المعرفي كالتالي:

- القاعة الأولى: (اللغة والأدب والدين) في (الطابق الثالث).
- القاعة الثانية: (العلوم الاجتماعية والمعارف العامة والتاريخ والجغرافية والتراجم) في (الطابق الثالث).
- القاعة الثالثة: (العلوم النظرية والتطبيقية) في (الطابق الثالث).
- القاعة الرابعة: (الفنون وهندسة العمارة) في (الطابق الثالث).

أما القاعات التي تم ترتيبها وفق المواد الثقافية المحفوظة بها فهي:

- (قاعة الدوريات الحديثة) في (الطابق الثاني).
- (قاعة الدوريات القديمة) في (الطابق الثاني).
- قاعة مطالعة المكفوفين: ومهمتها: تقديم الخدمات للمكفوفين، وضعاف البصر بكلِّ ما يحتاجونه من كتب ودوريات، واستخدامها عن طريق أجهزة القراءة الخاصة بهم. في (الطابق الثالث).
- قاعة التشريعات السورية، ومنشورات حزب البعث العربي الاشتراكي، وأرشيف السيد رئيس الجمهورية العربية السورية. في (الطابق الرابع).
- قاعة منشورات الأمم المتحدة: في (الطابق الرابع).
- القاعة الرقمية والإنترنت: في (الطابق الرابع).
- قاعة الوسائل السمعية والبصرية: في (الطابق الرابع).
- قاعة المخطوطات: تضم فهارس المخطوطات البطاقية، وتضم أيضاً الفهارس المطبوعة الصادرة عن المكتبة الظاهرية، ومكتبة الأسد الوطنية، وفهارس لمخطوطات عربية وأجنبية، وبعض المراجع التي تهم الباحثين، كما تضم المصغرات الفيلمية للمخطوطات والأقراص

المدمجة والمعرض الدائم للمخطوطات إذ توضع المخطوطات الأصلية ضمن صناديق زجاجية تحوي جميع العلوم والفنون، ومنها: النسخ الخزائنية النفيسة. في (الطابق الرابع). كما توجد غرف للمطالعة الفردية بحيث روعي في بناء المكتبة تخصيص (21) غرفة مطالعة فردية الهدف منها حجز مراجع خاصة لبعض الباحثين من أجل إنجاز أبحاثهم.

http://www.alassad-library.gov.sy/for_subscribe.php

خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبه الأسد الوطنية

تعريفها، متطلباتها، تقسيمها والعوامل المؤثرة في خدمات المستفيدين

**: تعريف خدمات المعلومات:

المقصود بخدمات المعلومات هي خدمات المستفيدين التي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات، ومن شأنها أيضاً إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه التنموية.

وبرأي (هارود) بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل، وطبقا لما تقدم يمكننا القول بأن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات.

ويشير حشمت قاسم إلى خدمات المعلومات على أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لمؤسسات المعلومات من موارد مادية وبشرية. فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية والإرشادية والإعلامية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات ومساعدتهم على تخطي المشكلات التي يعانون منها في البحث عن المعلومات وتحليلها والإفادة منها في مختلف المجالات

إن الوظيفة الأساسية لأية خدمة من خدمات المعلومات هي القيام بدور الوسيط بين المستفيدين ومصادر المعلومات وعادة ما يتم تحديد وسط المستفيد وفقاً للنطاق الجغرافي أو الاهتمامات الموضوعية أو وفقاً لأكثر من عامل واحد من هذه العوامل وخدمات المعلومات هي

التي تعكس قدرة المؤسسات المعلوماتية على إفادة المستفيدين، وهي دليل نجاح هذه المؤسسات أو فشلها، وبالإضافة إلى كل ما تقدم لابد من الإشارة هنا إلى ظاهرة انفجار المعلومات التي تتمثل بتضخم الإنتاج الفكري وتشتته وتعدد منابعه ومصادره ولغاته وتعقد الارتباطات الموضوعية، وتعقد احتياجات المستفيدين، تضع المستفيدين أمام عدم القدرة على الإلمام بآخر ما تتوصل إليه البحوث في فروع العلم والمعرفة. وإزاء هذا كله يتطلب من المؤسسات المعلوماتية التفكير بابتكار خدمات معلومات جديدة وأكثر تعقيداً كلما دعا الأمر ذلك نتيجة إفرازات التطورات في الإنتاج المعرفي واحتياجات المستفيدين، والتطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. **(قاسم، 1984، ص97-99)**.

أما بالنسبة لتنظيم خدمات المعلومات فيعني اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لضمان وصول وتطور هذه الإجراءات وفقاً للتطورات الحاصلة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وتغيير أنماط الاحتياجات المعلوماتية وأساليب الإدارة الحديثة في مختلف مؤسسات المعلومات.

ومهما كانت طبيعة المؤسسات والجهات المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات فإنه ينبغي أن تعمل على تحقيق الآتي:

1- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.

2- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة والجديدة وإعلام المستفيدين بها.

3- إدراك الحاجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات، والعمل على تلبيتها بشتى الوسائل.

4- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات لأن الاعتماد على معلومات خاطئة يمكن أن يؤدي إلى نتائج ضارة.

5- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت النتاج الفكري في أوعية النشر المختلفة.

6- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم مختلف مصادر المعلومات التي تناسب احتياجاتهم وإمكاناتهم.

":متطلبات خدمات المعلومات:**

لكي يتم تقديم هذه الخدمات على الوجه الأمثل في مؤسسات المعلومات لابد من توافر الآتي:

1- مصادر المعلومات:

التي تشكل عنصراً أساسياً في تقديم هذه الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين، ويتوقف نجاح الخدمة المكتبية في هذا الجانب على توفير مجموعة غنية متكاملة بمختلف أشكال مصادر المعلومات يتحقق فيها التوازن، وتراعى فيها شروط التنظيم الجيد والحداثة وصلاحيتها للتداول وكل ما يتعلق بمطابقتها للمعايير النوعية والكمية المعتمدة في مختلف أرجاء العالم. وتضم مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية.

2 – القوى العاملة المؤهلة.

يعتمد نجاح مثل هذه الخدمات اعتماداً كبيراً على مدى توافر الملاكات المؤهلة ونوعيتها ومهاراتها وفهمها لطبيعة العمل في مؤسسات المعلومات. ويتأثر حجم العاملين وأعدادهم في أية مؤسسة من مؤسسات المعلومات بعوامل عديدة مثل حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة، ونوعية المستفيدين وأعدادهم، وطبيعة المجموعة المكتبية وحجمها، والبرامج والنشاطات المختلفة التي تقدمها هذه المؤسسات للمستفيدين.

3- المتطلبات المالية:

لكي تؤدي مؤسسات المعلومات دورها الفاعل في خدمة المستفيدين فإنها تحتاج إلى متطلبات مالية تتمثل في النفقات لتنمية المجموعات المكتبية وبنائها، والأجهزة والتقنيات والأثاث المناسب، وصيانة الأجهزة والمعدات، وتطوير وتوسيع مجالات الخدمة المكتبية وسواها من الإجراءات والأنشطة المتنوعة.

4- التسهيلات الخاصة بالمستفيدين وتلبية احتياجاتهم:

وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة والتقنيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال كالهاتف والفاكس والتلكس، وخدمات التصوير، ومواقع الإنترنت، والمواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية، والأدلة والكتيبات والنشرات وقوائم الإحاطة الجارية، والإضاءة والتهوية

والتدفئة والتبريد وأماكن الراحة غيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين في الوصول إلى غاياتهم من المعلومات. **(الصوفي، 1988، ص15-21)**.

** تقسيمات خدمات المستفيدين:

يرى معظم المتخصصين في ميدان المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية بأنواعها المختلفة تنقسم بشكل عام إلى:

1- خدمات غير مباشرة.

وهي الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يؤديها العاملون في مؤسسات المعلومات دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات. وتشمل هذه الخدمات إجراءات الاختيار والتزويد والتسجيل وتنظيم مصادر المعلومات والإعداد الببلوغرافي لها، وغير ذلك.

2- خدمات مباشرة.

من شأنها مساعدة المستفيد من الوصول والحصول على المعلومات بمختلف مصادرها وتسمى بخدمات المستفيدين، وتشمل الأعمال التي تقدمها مؤسسات المعلومات للمستفيدين مباشرة، وتتضمن الإعارة، والخدمة المرجعية والإرشادية، وخدمات الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، والترجمة، وتحليل المعلومات، وبحث الإنتاج الفكري، وهذا النمط من الخدمات يمثل الناتج النهائي للخدمات المباشرة.

وتختلف تصورات الباحثين وتحديداتهم لأنواع خدمات المستفيدين المباشرة التي تنهض بتقديمها مختلف المؤسسات المعلوماتية، فعلى سبيل المثال يورد حشمت قاسم الأنواع التالية من الخدمات التي يرتبط تنوعها حسب نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات، وهي:

1- البحث عن النتاج الفكري.

2- الاستخلاص.

3- التكشيف.

4- الإحاطة الجارية.

5- الترجمة.

6- البحث بالاتصال المباشر.

7- تدريب المستفيدين.

ويعرض محمد فتحي عبد الهادي الأنواع الآتية من الخدمات المباشرة للمستفيدين:

1- الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة والاستفسارات.

2- خدمة تداول أوعية المعلومات.

3- خدمة التصوير والاستنساخ.

4- إعداد قوائم المؤلفات والكشافات والمستخلصات.

5- خدمة الترجمة.

6- خدمة الإحاطة الجارية .

7- النشر.

8- تدريب المستفيدين وتوعيتهم بخدمة المعلومات. **(عبد الهادي، محمد فتحي، 2005، ص118-119).**

وقد أوردت إحدى رسائل الماجستير طائفة واسعة من هذه الخدمات وهي:

1- البحوث الببليوغرافية الراجعة.

2- بحوث الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات.

3- استرجاع البيانات الرقمية.

4- الإجابة على الأسئلة.

5- التزويد المكتبي.

6- الخدمات المرجعية.

7- الفهرسة والفهرسة الآلية.

8- أماكن وجود المصادر وطلب الوثائق.

9- الإحاطة بقواعد البيانات الأخرى.

10- الإحالة إلى الأشخاص، الأماكن، المؤتمرات.

11- الإعارة المتبادلة بين المكتبات.

12- البريد الإلكتروني.

13- نقل المؤتمرات عن بعد.

14- بث الأخبار والبحث من خلال تلفزيون الكيبل.

":العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات:**

تتأثر خدمات المستفيدين من حيث العدد والنوعية بمجموعة من العوامل يمكن حصرها بالآتي:

أ- نوع مؤسسة المعلومات.

تتأثر خدمات المعلومات بنوع مؤسسة المعلومات التي تقدم هذه الخدمات. ففي الوقت الذي نرى فيه أن المكتبات المدرسية تقدم خدمات محدودة ربما تنحصر في خدمات الإعارة والمرجع التي تساند المناهج الدراسية وتعبر عن الاحتياجات المعلوماتية المحددة للمستفيدين من الطلبة. نرى أن المكتبات المختصة أو مراكز المعلومات تتوسع في خدماتها لتمتد من خدمات الإعارة إلى خدمات الاستخلاص التكشيف والبحث بالاتصال المباشر، أي أنها تقدم خدمات أعلى مستوى وأكثر تعقيداً وتخصصاً من المكتبات المدرسية. وفي أكثر الأحيان تركز المكتبات المدرسية في خدماتها على تقديم مصادر المعلومات، بينما تركز المكتبات المختصة ومراكز المعلومات على المعلومات. **(عليان، 2009، ص189-191).**

ب- أهداف مؤسسات المعلومات.

تتحدد أو ربما تتقولب خدمات المعلومات بالأهداف المحددة لكل مؤسسة من مؤسسات المعلومات. فالمكتبات التقليدية تختلف أهدافها عن المكتبات الإلكترونية هذه الأهداف التي تنعكس بالتالي على عدد خدمات المعلومات التي تقدمها ونوعيتها والطرق التي تقدم لها هذه الخدمات كما أن مؤسسات الأرشيفات الصحفية تختلف في خدماتها عن مؤسسات الأرشيفات الوطنية. كما أن المكتبات الجامعية التي تهدف إلى تطوير البحث العلمي في المجتمع

الأكاديمي تختلف في طبيعة ومستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة التي تهدف إلى تطوير المستوى الثقافي للجمهور العام.

ج- الموارد المالية.

تتأثر خدمات المعلومات بالموارد المالية المتاحة لمؤسسة المعلومات، فمؤسسات المعلومات التي تتمتع بموارد مالية كبيرة تستطيع أن تقدم خدمات أكثر من مؤسسات المعلومات التي تتوافر لها إمكانات مالية محدودة. فكلما زادت الموارد المالية زادت خدمات المعلومات، والعكس بالعكس.

د- العنصر البشري.

تتأثر خدمات المعلومات بنوعية العنصر البشري الذي يتوافر في مؤسسات المعلومات والذي يعمل على إدارتها وتشغيلها. فالعنصر البشري المختص المؤهل علمياً وعملياً يستطيع أن يقدم خدمات للمستفيدين بأكثر عدد وبأعلى مستوى من تلك المؤسسات التي لا يتوافر فيها مثل هذا النوع من العنصر البشري. فمن البديهي أن العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة والخبرة في المجال يستطيع أن يوظف معرفته وخبرته في تقديم خدمات المستفيدين.

أما العنصر البشري الذي يفتقر لتلك المعرفة والخبرة فإنه ومن الطبيعي جداً لا يستطيع أن يقدم الخدمات التي يقدمها أو يعمل على تقديمها العنصر البشري المؤهل، لأنه يجهل هذه الخدمات التي يقدمها أو نجد مكتبتين جامعيتين تختلف إحداهما عن الأخرى في عدد ونوعية خدمات المستفيدين التي تقدمها بسبب اختلافهما في المعرفة والخبرة التي يمتلكها العنصر البشري العامل في كل من هاتين المكتبتين. **(عروان، 2003، ص124-125)**.

هـ- الإمكانيات التكنولوجية.

إن مؤسسات المعلومات التي تمتلك إمكانيات تكنولوجية (تكنولوجيا المعلومات).

والاتصالات تستطيع أن تقدم خدمات للمستفيدين التي لا تستطيع أن تقدمها مؤسسات المعلومات التي لا تتوافر فيها مثل هذه الإمكانيات. فعلى سبيل المثال: إن المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع أن تقدم خدمات البث الانتقائي للمعلومات،

وخدمات البحث بالاتصال المباشر في الوقت الذي لا تستطيع مؤسسات المعلومات التي تفتقر إلى هذه التكنولوجيا من تقديم مثل هذه الخدمات.

و- المستفيدون.

يشكل المستفيدون عاملاً هاماً في تحديد نوعية وعدد خدمات المستفيدين ونجاحها وتطورها والتي تتحدد من خلال الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

فالباحث العلمي، على سبيل المثال، تختلف احتياجاته المعلوماتية عن احتياجات المواطن من الجمهور العام. وفي هذا لا بد لمؤسسات المعلومات أن تعمل على تقديم الخدمات التي تستجيب لاحتياجات المستفيدين. فاحتياجات المستفيدين، على سبيل المثال، في المكتبات العامة تتحدد في مصادر المعلومات ثقافية عامة أو ترفيهية في الوقت الذي يطلب فيه المستفيدون في المكتبات المختصة أو في مراكز المعلومات معلومات ذات طبيعة مختصة في مجال موضوعي محدد. كما أن احتياجات المستفيدين تشكل عاملاً ضاغطاً على مؤسسات المعلومات في أن تعمل على تقديم خدمات جديدة تفرضها هذه الاحتياجات وبالتالي تؤدي هذه الاحتياجات إلى تطوير خدمات المستفيدين.

ز- نظرة المجتمع إلى مؤسسات المعلومات.

في المجتمعات التي تنظر إلى مؤسسات المعلومات على أنها مراكز إنعاش فكري لها دور فعال في العمليات التنموية للمجتمع، تشجع هذه المؤسسات، بل وتجعلها من مسؤولياتها الأخلاقية والوطنية في أن تقدم خدمات ترقى إلى نظرة المجتمع إليها أما في المجتمعات التي تفتقر إلى الوعي الثقافي فإن مؤسسات المعلومات يصيبها الإحباط وبالتالي يؤثر ذلك على عملها بصورة عامة وفي نوعية الخدمات التي تقدمها بصورة واضحة. **(الصوفي، 1988، ص139-141)**.

خامساً: الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد:

تنقسم خدمات المكتبات بشكل عام إلى:

1- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة: وهي كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكن يستفيد من نتائجها النهائية

وتشمل: الاختيار والطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات إضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوغرافي لها.

2- الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة أو خدمات المستفيدين: وتشمل كافة الأنشطة والأعمال والخدمات التي تقدمها مراكز المعلومات للمستفيد بشكل مباشر وتشمل: الإعارة والخدمة المرجعية والإرشادية والخدمات الإعلامية والثقافية وغيرها... **(عليان، 1999، ص277)**.

مما سبق وجدنا أن الخدمات الفنية التي تقدمها مكتبة الأسد تتمثل في القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف في قسم الفهرسة والتصنيف والخدمات الببليوغرافية في قسم التوثيق وخدمات الإيداع القانوني وتسجيل المواد في قسم التزويد وخدمات الصيانة والترميم والتجليد في قسم الترميم، أما الخدمات العامة فتشمل خدمة الإعارة والخدمات الإرشادية في قسم الإعارة والخدمات الإعلامية والإحاطة الجارية في قسم التوثيق والإعلام وخدمات النشاط الثقافي في مديرية النشاط الثقافي وخدمات البحث العلمي في قسم المخطوطات وفيما يلي عرض لأهم هذه الخدمات ضمن أقسامها.

1- خدمة الإعارة:

تقوم مديرية الإعارة بتسهيل حصول القراء والباحثين على جميع أوعية المعلومات المتوافرة في المكتبة بما يخدم بحوثهم ودراساتهم حيث تتولى منح بطاقات اشتراك دائمة للراغبين بارتياد قاعات المطالعة المفتوحة في جميع الاختصاصات، ونظام الإعارة في مكتبة الأسد الوطنية نظام إعارة داخلي تتم فيه مطالعة الكتب داخل قاعات المطالعة (إطلاع داخلي) ولا يوجد نظام إعارة خارجي، كما يوجد نظام إعارة دولية تتم بين المكتبة ومكتبات الدول الأخرى حيث تستقبل المكتبة طلبات الإعارة الخارجية وتقوم بإرسال الكتب والدوريات كإعارة إن كانت متوافرة، وتقدم أيضاً لروادها خدمة الإعارة الدولية بناء على طلب أحد هؤلاء الرواد لكتاب من مكتبة أخرى لا يتوافر في مكتبة الأسد الوطنية، تفتح المكتبة أبوابها للقراء بدءاً من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة الخامسة مساءً شتاءً ومن الساعة التاسعة صباحاً وحتى الساعة السادسة مساءً صيفاً ما عدا أيام العطل والأعياد الرسمية.

تنظيم بطاقات الاشتراك

– تمنح مكتبة الأسد القراء الذين بلغوا الثامنة عشرة من عمرهم بطاقة اشتراك وذلك لقاء رسم الاشتراك، وصور عن الشهادة، وصور عن الهوية الشخصية، وصورة شخصية عدد: (2).

- يسجل المشترك بصفة قارئ لمن يحمل الشهادة الثانوية، أو ليس لديه إثبات أنه حاصل على شهادة مدرسية أو جامعية، وبصفة باحث لطلاب الدراسات العليا، ولمن لديه خمسة كتب ألّفها وأودعها في المكتبة.
- تمنح موافقة دخول مؤقتة بناءً على طلب الجهات الرسمية للعاملين فيها عند تكليفهم إعداد أبحاث أو دراسات معينة، وذلك شريطة أن تتعهد الإدارات المعنية بتسديد قيمة ما قد يسببه أولئك العاملون من أضرار بمواد المكتبة.
- تزود إدارة المكتبة الباحثين العابرين الذين يرغبون بالمطالعة في المكتبة بإذن دخول مؤقت يسمح لهم ارتيادها خلال مدة معينة.
- يمكن للقارئ الذي فقد بطاقة اشتراكه الحصول على بطاقة اشتراك جديدة بعد أن يسدد قيمة التأمين المطلوب، ويفقد حقَّه في استرجاع التأمين السابق.
- يمكن لكلِّ القراء المشتركين الاستفادة من خدمات النسخ بالتصوير للمواد الثقافية المتوافرة في المكتبة؛ وذلك مقابل تسديد مبلغ يُحدَّد من السيد المدير العام في ضوء الكلفة.
- يلتزم القراء بالتعليمات الخاصة بالمكتبة وقاعاتها، وللمحافظة على أناقة المكان لابدَّ من مراعاة النظافة، والالتزام بالهدوء، وفي حال مخالفة بعض التعليمات تضطر إدارة المكتبة آسفة لاتخاذ الإجراءات القانونية.
- المشترك الذي يلغى اشتراكه لا يمكن له طلب الاشتراك مجدداً إلا بعد مضي ثلاثة أشهر على الأقل من تاريخ إنهاء اشتراكه.
- يتم الاطِّلاع على الأوعية الثقافية كافة ضمن القاعات المختصة وفق الموضوع أو نوع المادة.

http://esyria.sy/sites/code/index.php?site=damascus&p=stories&category=places&filename=200806021545021

آلية عملية الإعارة:

تحتوي القاعات التي تم ذكرها على مراجع تضم الكتب على رفوفها(رفوف مفتوحة) مرتبة بحسب خطة تصنيف ديوي العشري يستطيع القارئ أن يأخذ ما يشاء بنفسه من الكتب من هذه الرفوف وإذا كان المرجع غير موجود يملأ سند استعارة ويأخذه إلى أمين القاعة حيث يقوم الأخير بإرساله إلى المستودع ويتولى قسم المناولة نقل طلبات القراء والباحثين المرسلة من المستودع العام ويعيدها إليه بواسطة مصاعد خاصة بالكتب وبالتالي ترسل الكتب من قبل أمين المستودع على الفور إلى القاعة، وفي حال طلب القراء لتصوير بعض الصفحات يقوم قسم التصوير بتقديم خدمات تصوير المواد المطلوبة للقراء.

http://esyria.sy/sites/code/index.php?site=damascus&p=stories&category=places&filename=200806021545021

2- الخدمات المرجعية والإرشادية:

توفر المكتبة هذه الخدمة من خلال المختصين في المراجع داخل المكتبة الذين يساعدون القراء في الوصول إلى موضوعاتهم المطلوبة، ومن خلال فهارسها المتنوعة، ومن خلال الاتصال بنظم المعلومات الدولية التي تمكن القارئ من التعرف على أحدث ما صدر من مراجع في كل موضوع. **http://www.alassad-library.gov.sy/about-us.php**

وأيضاً من خلال قسم الاستعلام وهو موجود في الطابق الثاني ومخصص لخدمة القراء لتسهيل عملية البحث عن فهارس الكتب آليا من خلال شاشات مرتبطة بالحاسب المركزي.

http://esyria.sy/sites/code/index.php?site=damascus&p=stories&category=places&filename=200806021545021

كما تقدم المكتبة خدمات إرشادية تقليدية من خلال إصدار دليل إرشادي لأقسام المكتبة وخدماتها وآلية تقديم هذه الخدمات ومن خلال شاشات عرض في بهو الاستقبال للمكتبة تعرض أقسام المكتبة بشكل متواتر وأهم الخدمات التي يقدمها كل قسم، كما تقدم خدمة إرشادية الكترونية من خلال موقع المكتبة الرسمي بحيث تعرض الدليل الإرشادي الكترونياً وآلية الاتصال بالمكتبة من خلال الهاتف ومن خلال بريدها الالكتروني ومواعيد الدوام الرسمي في المكتبة وساعات استقبال القراء. **(معلومات من المكتبة مباشرة).**

3- الخدمات الببليوغرافية والإحاطة الجارية:

تقوم المكتبة بتوثيق الإنتاج الفكري الثقافي في الجمهورية العربية السورية ضمن الببليوغرافيا الوطنية السورية، والمساعدة على نشره محليّاً وإقليميّا ودوليّاً، ورتبت ضمن أبواب موضوعية وفقاً لخطة ديوي العشري، وألحقت بها الكشافات اللازمة:

- كشاف هجائي بأسماء المؤلفين والمشاركين.
- كشاف هجائي بالعناوين.
- كشاف هجائي برؤوس الموضوعات.
- كشاف هجائي بأسماء دور النشر.

كما تعد الكشافات التحليلية للدوريات: (الصحف والمجلات السورية) بشكل ربعيّ، وبدأ هذا العمل منذ عام 1985 م، وهي تتناول كل ما نشر في الدوريات السورية من خطابات للمسؤولين، ومقابلات صحفية معهم، وأعمال، ومقررات المؤتمرات الحزبية ومجلس الشعب، دراسات وتحليلات سياسية ومقالات علميَّة وأدبيَّة وفنيَّة وإداريَّة... ورتبت مواد الكشاف ضمن أبواب موضوعية حتى يسهل على القارئ الاطلاع على ما نشر في الدوريات ضمن موضوع معين، ورتبت المواد ضمن كل موضوع هجائياً بأسماء الكتاب والمحررين، وألحق بالكشاف جدول هجائي بأسماء الكتاب والمحررين مع الإشارة إلى أرقام الصفحات التي وردت فيها كتاباتهم.

كما وتقوم المكتبة بتوثيق الأطروحات الجامعية (ماجستير ودكتوراه) للسوريين داخليا وخارجياً ضمن قوائم، ورتبت ضمن أبواب موضوعية محددة أشير إليها في البداية، وضمن الموضوع الواحد تمَّ إدراج الأطروحات حسب لغاتها: العربية، وذات الحروف اللاتينية، واللغات السلافية. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص36)**.

ويتم عرض هذه الببليوغرافيات الوطنية والكشافات التحليلية في لوحة مخصصة لعرض الإصدارات الحديثة في الطابق الأول من المكتبة وتعد هذه الخدمة نوع من أنواع خدمات الإحاطة الجارية.

4- خدمة النشاط الثقافي:

تقوم مديرية النشاط الثقافي بما يلي:

- إعداد النشاطات الثقافية التي تقام في المكتبة والإشراف عليها وهي: محاضرات، ندوات، أمسيات شعرية، حفلات موسيقية، معارض فنية، حفلات تأبين رسمية، معارض فنية، أفلام وثائقية.
- التنسيق مع وسائل الإعلام السمعية والبصرية للترويج لتلك النشاطات.
- الإشراف على استقبال الوفود الرسمية والشعبية.
- التحضير لمعرض الكتاب الدولي الذي تقيمه المكتبة سنوياً، والإشراف على النشاطات الثقافية المرافقة له، كما توجد سلسلة من المعارض النوعية ومعرض كتاب الطفل.

يتوافر في المكتبة قاعات للمحاضرات وهي:

- قاعة محاضرات رئيسة وهي تتسع لثلاثمئة وأربعة أشخاص، وتضم جهاز إسقاط فيديو بروجيكتر، وشاشة عرض، وأجهزة صوت، وأجهزة ترجمة فورية.
- قاعة محاضرات صغيرة وتتسع لـ 80 شخص وهي مجهزة للمحاضرات الصغيرة والاجتماعات.
- قاعة معارض تضم "ستاندات" وطاولات للعرض.
- قاعة معارض في الطابق الثاني (الشرفة).
- قاعة لإقامة الدورات الصغيرة وورشات العمل.

شروط إقامة النشاط:

- موافقة السيد وزير الثقافة.
- موافقة السيد المدير العام لمكتبة الأسد.
- التقيد بنظام المكتبة، والإجراءات المعمول بها.
- التعهد بالحفاظ على الأثاث، وعدم الإضرار به. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص27-29).**

5- الخدمات غير المباشرة:

وتشمل: خدمات الوسائل السمعية البصرية وخدمات الحاسب الآلي وخدمات مختصة:

بالنسبة لخدمات الحاسب الآلي تقدم المكتبة الخدمات الخاصة بالإنترنت في القاعة الرقمية، وتشمل: (الكتب، والأطروحات، والمعلومات) لقاء تسديد مبلغ يحدَّد من السيد المدير العام في ضوء الكلفة، ويرتاد القاعة قراء من مختلف التخصصات خاصة في علوم الكومبيوتر والبرمجيات والمعلوماتية ذلك من خلال ما توفره من مراجع علمية مطبوعة على أقراص مدمجة أو من خلال شبكة الانترنت كما تقدم خدمات الطباعة والتصوير والنسخ الورقي وعلى أقراص مدمجة كما تحتوي القاعة على:

- 16 جهاز حاسب متصل بالإنترنت بسرعة جيدة مع طابعات النسخ الورقي والليزري.
- اشتراك بموسوعة GALE التي تقدم أرشيف اقتصادي من عام 1843.
- كتب بعلوم الكمبيوتر.
- كتب الكترونية.
- أقراص ليزرية تتضمن برامج ذات تخصصات علمية مختلفة،
- تقدم القاعة خدمة البحث والاستعلام على شبكة الانترنت. **alwehda.gov.sy/index.php**

ويمكن متابعة أنشطة المكتبة وفعالياتها من خلال موقع المكتبة الرسمي وهو:

http://www.alassad-library.gov.sy/

ومن خلال صفحة التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) بعنوان: (مكتبة الأسد الوطنية).

أما خدمات الوسائل السمعية والبصرية فتوفر المكتبة هذه الخدمات من خلال قاعة الوسائل السمعية والبصرية بحيث تضم كل ما يتعلق بالتراث السوري ويرتادها طلاب الماجستير والدكتوراه لتمكين أبحاثهم بوسائل موثقة عن التراث السوري وتتضمن العديد من الأجهزة ووسائل المعرفة مثل:

- جهاز حاسب مخزن عليه محتويات القاعة ويستخدم أيضاً للاطلاع على الأقراص الليزرية الخاصة بها.
- أجهزة تلفاز وعرضCD
- أجهزة عرض فيديو (شريط كبير، شريط صغير، شريط سينمائي).

- أجهزة عرض شرائح (سلايدات).
- مسجل كاسيت.

كما توفر القاعة وسائل أخرى وهي:

- 4100 نوطة موسيقية لملحنين سوريين.
- 4070 بطاقة فنية لرسامين سوريين.
- 3800 سلايد فني لرسامين سوريين.
- 149 شريطا مسجلا على CD تتضمن أفلاما خاصة بالرئيس الراحل.
- 69 فيلما سينمائيا سوري قديم (فيديو كبير).
- 105 فيلم سينمائي سوري (شريط كبير).
- 93 شريط فيديو لمنوعات ثقافية سورية.
- 85 فيلم فيديو علمي أجنبي (طب – عالم الحيوان – تكنولوجيا).
- 203 شريط كاسيت (104 شريط لفنانين سوريين – 89 شريط ثقافي منوع – 10 خطابات للرئيس الراحل).
- 24 قرصا ليزريا عن التراث السوري (الزي السوري).
- 226 كتابا تعليميا متنوع مع كاسيت.
- 1454 بطاقة بريدية سورية (صغيرة – وسط – كبيرة).
- 72 بطاقة طوابع بريدية سورية.
- 13 لوحة تتضمن فئات النقود السورية القديمة.
- **alwehda.gov.sy/index.php**

أما الخدمات المختصة فيتم تقديمها من خلال قاعتين وهما: **القاعة السورية** التي تحتوي التشريعات الواردة في الجريدة الرسمية ومنشورات الحزب وخطابات السيد الرئيس، و**قاعة منشورات الأمم المتحدة** إذ يرتاد هذه القاعة طلاب الدراسات العليا (ماجستير – دكتوراه) تخصص اقتصاد أو علوم سياسية وتضم القاعة 66 مجلة عربية من أهمها تقارير التنمية البشرية والإحصائيات إضافة إلى 127 مجلة أجنبية كما تتوافر مجموعة من البروشورات وأدلة

للعرض والاستعلام صادرة عن منظمة الأمم المتحدة على شبكة الانترنت يمكن الاطلاع عليها في القاعة الرقمية.

alwehda.gov.sy/index.php

6- خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

تقدم مكتبة الأسد خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين في قاعة المكفوفين وتوفر هذه القاعة خدمات المطالعة للقراء من خلال أجهزة وبرمجيات خاصة وتتضمن:

- أجهزة حواسب محملة ببرامج خاصة بالمكفوفين مثل برنامج OCR الذي يعمل على تحويل النص المطبوعة (عربي – إنكليزي) إلى مسموعة بالمشاركة مع برنامجه الـ HAL إضافة إلى توفر برنامج لونا LUNAR لتكبير حجم الخط على شاشة الحاسب.
- مستلزمات النسخ والطباعة (ماسح ضوئي – طابعة بريل – طابعة أقراص ليزرية) – 3 أجهزة لتكبير النصوص المطبوعة.
- نسختان من القرآن الكريم بلغة بريل.
- أجهزة صوتية لسماع الكتب المسجلة على أشرطة كاسيت لكتب في الأدب العربي.

http://www.alassad-library.gov.sy/about-us.php

7- الخدمات في قسم المخطوطات والكتب النادرة:

تقوم المكتبة في هذا المجال بخدمة الباحثين والمهتمين في شؤون المخطوطات كما يلي:

- بالنسبة لخدمة الاطلاع الداخلي لا يسمح بالاطلاع على المخطوطات مباشرة أو على النسخة الأصل وإنما عن طريق المصغرات الفيلمية (ميكروفيلم، ميكروفيش) باستخدام أجهزة قارئة مخصصة، وبالنسبة للاطلاع على الكتب النادرة فيتم داخل قاعة الاطلاع المخصصة لذلك بعد أخذ رقمه من أدراج الفهارس أو من خلال نظام الفهرسة على الحاسب الآلي.
- وبالنسبة للخدمات الإرشادية يقوم عدد من الموظفين بهذه المهمة وتتمثل بإرشاد الباحثين إلى أماكن صور المخطوطات المصغرة، وتقديم المعلومات عن النشر والتحقيق، والمساعدة في استخدام الفهارس المتوافرة في القسم، والمساعدة في قراءة المخطوط. **(الإمام، 2001، ص135-136)**.

- بالنسبة لخدمات التصوير والاستنساخ فتلبى المكتبة طلبات القراء المتعلقة بتصوير المخطوطات ضمن شروط خاصة إذ يمكن لطلاب الماجستير والدكتوراه في الجامعات الحكومية في الجمهورية العربية السورية تقديم طلب تصوير لكامل المخطوطة على أن يقدَّم الطلب عن طريق رئاسة الجامعة ممهوراً بختمها، ويكون تنفيذ الطلب بالكلفة، أما في الجامعات الخاصة فيقدَّم الطلب عن طريق رئاسة الجامعة أيضاً، ويكون تلبية طلبه عن طريق التبادل، أما الطلبات الخارجية فجميعها تكون عن طريق الجامعات، أو الجهات الرسمية المعتمدة بالبريد العادي، ويكون تلبية الطلب بالتبادل، وذلك على أقراص مدمجة رقمية، أما المحقق في كتب التراث فيمكنه الحصول على صورة مخطوط إن كان لديه مؤلفات مودعة في المكتبة، وإن كان محققاً للمرة الأولى فعليه أن يحضر تزكية من الأستاذ المتخصص في الموضوع المطلوب تصويره، وله كتب محقق، ويمكن للطالب أو الباحث تصوير الورقتين الأولى والأخيرة فقط من المخطوط بموافقة السيد مدير المخطوطات، أما بالنسبة للكتب النادرة فيحق للباحثين وطلاب الماجستير والدكتوراه فقط تقديم طلب بتصوير الكتاب النادر، ويُصوَّر له نصف الكتاب فقط بموافقة السيد المدير العام. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص30-31)**.
- أما خدمة الترميم والصيانة فيقدمها قسم المخطوطات بالتعاون مع قسم الترميم والصيانة.
- أما خدمة الحاسب الآلي فعملت مديرية المخطوطات والكتب النادرة على إدخال جميع بطاقات إدراج الفهارس الخاصة بالمخطوطات (مؤلفين، عناوين، موضوعات) على الحاسب الآلي (وبالتالي وضعها على النظام الآلي المحلي المستخدم في المكتبة). **(الإمام، 2001، ص137-138)**.

كما تصدر المكتبة فهارس المخطوطات الورقية والإلكترونية، وهي مرتبة هجائياً، كل موضوع على حدة.

8- خدمات الفهرسة والتصنيف:

في مجال تصنيف وفهرسة المواد الثقافية وأوعية المعلومات كافتها فقد تم تصنيف المواد حسب النظام المتَّبع في أصول التصنيف وهو نظام تصنيف ديوي العشري وذلك لتيسير سبل وضع هذه المواد في خدمة الباحثين والقراء، ولكي يصل القارئ إلى بغيته تفهرس المواد الثقافية،

وذلك بإنشاء بطاقة وصفية تساعده على توثيق بحثه وتوضع هذه البطاقات في الفهارس العامة حيث ترتب في أدراج مخصصة لذلك، وهي تخص: (المؤلفين، العناوين، الموضوعات، السلسلة)، وذلك بعد أن يتم إدخالها إلى الحاسب؛ ليتسنى للقارئ الحصول عليها من خلال برنامج البحث الإلكتروني. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص26).**

9- خدمات الإيداع القانوني والطلب والتسجيل:

تقوم مديرية التزويد برفد المكتبة بجميع المواد الثقافية وأشكال أوعية المعلومات بالطرق التالية:

- الإيداع القانوني: تطلب من المؤلف أو الناشر السوري خمس نسخ من المادة الثقافية التي يرغب بنشرها ليسمح له بتداولها وفق المرسوم التشريعي رقم /17/ لعام /1983/ مادة /17/ الصادر بإحداث مكتبة الأسد، ويمنح صاحب العلاقة بموجبها وصل إيداع قانوني.
- الإهداء: تقبل المكتبة الهدايا المقدمة، وهي التي ترد إليها من أشخاص، أو مؤسسات حكومية، أو جمعيات رسمية، أو أفراد، ويمنح صاحب العلاقة بموجبها وصل إهداء، وبطاقة شكر وفق القيمة المعرفية للهدية.
- الشراء: تقوم المكتبة بشراء الأوعية الثقافية المعروضة عليها من: (مخطوطات، كتب ..) وذلك وفق لجان تقدر قيمتها وتختار الكتب المرجعية الحديثة من معرض الكتاب السنوي وتأخذ بالحسبان اقتراحات الباحثين من زوار المكتبة.
- التبادل: يتم تبادل المواد الثقافية داخلياً وخارجياً مع جهات رسمية حكومية، أو جامعات، أو مراكز ثقافية، أو أفراد؛ لترميم وإغناء المكتبة بالمجموعات الثقافية ويتم إعداد لوائح بالكتب والدوريات المطروحة للتبادل مع المكتبات والمؤسسات الثقافية خارج سورية وتحتفظ المديرية بسجلات منظمة لتقييد المواد الثقافية الواردة إليها والصادرة عنها.
- الإشراف على قاعات الدوريات وتزويدها بالمجلات المختصة الحديثة. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص6).**

10- خدمات الترميم والتصوير والصيانة والطباعة:

ومن الخدمات التي تقدم للطلاب والباحثين في **مجال التصوير**:

- تنفيذ الطلبات التي ترد من مديرية المخطوطات لتصوير الكتب النادرة، وما يتعلق بلجنة المخطوطات، كذلك تصوير الدوريات: الصحف والمجلات.
- ويتم تصوير طلبات لرواد المكتبة للكتب المطبوعة التي تحوي على صور ملونة وغير ملونة على جهاز (Scanner) الماسحة الضوئية بما لا يتجاوز مئة ورقة، ونسخها على قرص مدمج بالكلفة.

أما **خدمات الترميم** فيتم ترميم ما يرد إلى المديرية من مخطوطات وكتب لمؤسسات حكومية أو أفراد، وذلك بموافقة السيد المدير العام.

ومن الخدمات التي تقدمها **المطبعة** طباعة البيبلوغرافيا، والكشاف التحليلي للدوريات:

(الصحف والمجلات السورية)، وإعداد قوائم الأطروحات الجامعية وفهارس المخطوطات.

ومن الخدمات التي تقدمها المكتبة في مجال **التجليد** تستلم الكتب التالفة من القاعات كلِّها، ومن المستودع العام للكتب وإجراء اللازم لها حسب حالة الكتاب من: تصليح كرتون، ولف كرتون، وتجليد فني. **(دليل مكتبة الأسد، 2018، ص32-35)**.

البحث العلمي: مفهومه – متطلباته – مشكلاته وواقعه في سورية

3-1- تعريف البحث العلمي وخطواته وخصائصه

3-2- أنواع البحث العلمي

3-3- أهداف البحث العلمي

3-4- مستلزمات البحث العلمي

3-5- أخلاقيات البحث العلمي

3-6- معايير تقويم البحث العلمي

3-7- أخطاء الباحثين خلال البحث العلمي

3-8- مشكلات البحث العلمي ومعوقاته.

3-9- البحث العلمي في سورية

الفصل الثالث

البحث العلمي – مفهومه – متطلباته – مشكلاته

تمهيد:

تتصف البحوث المعاصرة في مختلف المؤسسات بضعف تخصصها، الأمر الذي أضعف ويضعف من موثوقية نتائجها ومن أهليتها للاستخدام، فضعف المشكلة أو عدم أهميتها الواضحة أو تقديم خطط ناقصة وغير مدروسة، أو التهاون في التنفيذ في مجال التجريب وجمع البيانات خاصة، ثم التحليل والتفسير الموضوعي لها بأساليب غير ضرورية أو غير مناسبة لطبيعة المشكلة وفي النهاية اعداد تقارير مهلهلة وبلغة غير مترابطة. هذه الأمور وغيرها تجعل من البحوث الراهنة ونتائجها موضع تساؤل ناهيك عن مختلف عمليات التعديل أو الإعادة الكاملة للبحوث نظرا لافتقارها للأسباب التي لا يمكن تجاوزها عند التقويم والتحكيم على صلاحيتها النهائية. **(مهنا، 1993، ص120)**.

1-3- تعريف البحث العلمي وخطواته وخصائصه:

يمكننا القول بأن البحث العلمي يشكل عنصراً هاماً وشرطاً لتقدم وتطور المجتمع أفراداً ومؤسسات وتزداد أهمية هذا العنصر مع التقدم الهائل في مجال التقنيات. إن اهتمام الدول بالبحث العلمي وإنجازاته ومؤسساه وباحثيه دليل قاطع على رقيّها ورغبتها في الحياة والرفاه والتقدم. فبقدر ما يزداد عدد الباحثين المؤهلين والناجحين، وبقدر ما يعنى بمراكز البحوث ويقدم لها من إسناد مادي ومعنوي. بقدر ما ينعكس ذلك على تقدم وتطور المجتمع والبلد، ونمو قابلياته وإمكاناته في جميع المجالات التي يشملها البحث والتطوير هذا ولم يتفق العلماء والباحثون العلميون على تعريف واحد للبحث العلمي، فهناك تعاريف عدة، لعل أبسطها:

1- أنه كل نشاط ذي منهج يهدف إلى إنتاج معارف جديدة ترتبط بفهم الإنسان للظواهر الطبيعية التي تحيط به، ويؤدي في النهاية إلى رفع قدرات الإنسان على **التحكم** في هذه الظواهر والسيطرة على الطبيعة. **(خاروف، 2018)**.

2- البحث العلمي: هو حصيلة مجهود يهدف إلى الإجابة عن تساؤل أو مجموعة من التساؤلات، باتباع منهج معين واستخدام وسائل ومراجع موثوق بها، بحيث تخدم غرضاً توثيقياً، أو يسهل الاطلاع على حصيلة هذا المجهود. **(حمدي، 1979، ص25)**.

3- البحث العلمي: هو أسلوب تفكير وجهد وتقصي وفحص دقيق يهدف إلى تحديد المشكلة التي تواجه الانسان وتحليلها إلى عواملها من خلال دراسة عميقة، مبنية على فهم سديد، وإدراك صحيح، ومنهج سليم. **(بدر، 1988، ص33)**.

4- البحث العلمي: استقصاء دقيق يهدف إلى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها.

5- البحث العلمي: هو استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيلها والتحقق من صحتها عن طريق الاختبار العلمي أو التجارب التي قام بها الباحث نفسه أو التي قام بها باحثون سابقون، فالعالم أو الباحث دائما يبدأ من حيث انتهى غيره.

خطوات البحث العلمي:

يمكن أن نوضح خطوات البحث العلمي في التالي:

1- إن تحديد المشكلة وبلورتها وتعريف المصطلحات المستخدمة في الدراسة يُعد أساساً لأي بحث جاد. ويستدعي ذلك مسح الإنتاج الفكري في المجال بدءاً بالموسوعات والكشافات والمستخلصات وانتهاء ببعض المقالات الحديثة جدا في الموضوع والتي لم يصل للقارئ تكشيف لها بعد وينبغي أن يكون واضحاً في ذهن الباحث أن تجميع البيانات يجب أن يكون بهدف محدد وهو المشكلة المحددة.

2- إن صياغة الفروض الذكية عن حل المشكلة هو البداية العلمية الحقيقية. ولكن هذه الفروض لا تأتي من فراغ إذ لابد أن يكون الباحث على دراية تامة بالدراسات السابقة، وهو يستخدم ذكاءه وفطنته لوضع الفرض، ثم يجمع بعد ذلك مزيداً من البيانات والمعلومات وهذه بذاتها تعد الأدلة التي يختبر بها الباحث الفرض الذي وضعه. والاختبار هنا قد يكون مباشرا أو قد يكون غير مباشر كما هو في العلوم السلوكية للتعرف على الانتظامات في السلوك.

3- إن الوصول إلى النتائج والتعميمات يأتي بعد اختبار الفرض بالدليل وقد يتحقق الباحث من الفرض أو يعدله أو يرفضه باختبار أثره في موقف معين. **(بدر، 1988، ص33-35)**.

*** خصائص البحث العلمي:**

يتصف البحث العلمي بمجموعة مترابطة من الخصائص الأساسية التي لابد من توافرها لتتحقق أهدافه، ويلخصها (Sekran) على النحو التالي:

* الموضوعية objectivety.

* الاختبارية والدقة testability and accuracy.

* إمكانية تكرار النتائج replicability.

* التبسيط والاختصار parsimony.

* أن يكون للبحث العلمي غاية أو هدف.

* استخدام نتائج البحث لاحقا في التنبؤ بحالات ومواقف مشابهة.

ويمكن تلخيص خصائص البحث العلمي على النحو التالي:

1- البحث العلمي عبارة عن نظام (System) متكامل وهادف، يقوم على الربط بين الوسائل والإمكانات المتاحة من أجل الوصول إلى غايات مرسومة ومشروعة تتمحور حول حاجات الإنسان ومشكلاته وفرص تقدمه إلى الأمام

2- يتكون البحث من أجزاء مترابطة هي الشكل والمحتوى والأسلوب.

3- البحث العلمي نشاط قائم على عدد من المرتكزات والمتطلبات المادية والمعنوية وأهمها:

* عناصر بشرية مؤهلة تتميز بالقدرة الإبداعية في مجالي البحث العلمي والتخصص الأكاديمي.

* مخصصات مالية ومادية لنشاط البحث العلمي. **(عليان، 2009، ص251-252).**

* الدعم والتشجيع والتنسيق والتعاون على كافة المستويات الشخصية والرسمية والدولية.

* تسهيلات إدارية ومكتبية متطورة بما في ذلك مصادر المعلومات الحديثة وخدمات المكتبات والمعلومات المتقدمة.

* الالتزام بالقواعد العلمية والأخلاقية في البحث.

4- البحث العلمي جهد إنساني ونشاط يتمحور حول الإنسان نفسه، فهو وسيلة وغاية وعليه يتوقف مستوى التقدم العلمي.

5- البحث العلمي نشاط منظم، قائم على مجموعة من القيم والقواعد والأصول والطرق المنهجية المعروفة والمقبولة علميا وعمليا والمتطورة باستمرار، أي أنه بعيد عن العشوائية والارتجالية والمزاجية والشخصية والفوضى.

6- البحث العلمي يقوم على تطبيق الطريقة العلمية في تحليل المشكلات ودراسة الظاهرة الطبيعية والاجتماعية، وترتكز الطريقة العلمية على ما يأتي:

* الموضوعية والحياد في تحديد المشكلات وبحثها وتحليلها.

* الاعتماد على مقاييس محددة وإجراءات معروفة في معالجة المشكلات.

* إيجاد الأدلة العلمية الملائمة والمقنعة والمشروعة وتقديمها بصدق وأمانة.

* الابتعاد عن الجدل العقيم (النقاش عديم الفائدة).

* الانفتاح العقلي والعلمي والاستعداد المخلص لقبول الآراء الأخرى.

7- البحث العلمي يقوم على وضوح الرؤيا والربط الفعال بين الوسائل والغايات

8- البحث العلمي يتميز بالسعي نحو التجديد وتوخي التميز شكلا ومضمونا وأسلوباً. **(عليان وغنيم، 2007، ص25، 27-28)**.

2-3- أنواع البحوث العلمية

أ- تصنف البحوث العلمية، نظرياً، في ثلاثة أصناف رئيسية:

1 . البحوث البحتة: المهمة الأساسية لها هي القيام بتحقيق شامل ومعمق عن الطبيعة والمجتمع يؤدي إلى تكوين معارف جديدة تسهم في الإثراء العلمي، وتؤدي في النهاية إلى تحقيق تقدم تكنولوجي ومنافع اقتصادية. ومجالات هذا النوع من البحوث عادة الرياضيات والفيزياء وغيرها.

2 . البحوث التطبيقية: وهي تخدم خطة التنمية الاقتصادية.

3 ـ بحوث التطوير: وتهدف إلى نقل التكنولوجية المعاصرة وتطويعها لصالح البلد وتطوير تقانات محلية تناسبه. **(خاروف، 2018)**.

ب- أنواع البحوث من حيث مناهجها:

1- البحوث الوثائقية: وهي البحوث التي تكون أدوات جمع المعلومات فيها معتمدة على المصادر والوثائق المطبوعة وغير المطبوعة، كالكتب والدوريات والنشرات والتقارير والوثائق الإدارية والتاريخية، وكذلك المواد السمعية والبصرية ومخرجات الحاسبات ومن أهم المناهج المتبعة في هذا النوع من الوثائق ما يأتي:

أ- البحوث التي تتبع الطريقة الإحصائية أو المنهج الإحصائي (Statistical).

ب- البحوث التي يتبع فيها الباحث المنهج التاريخي (Historical).

ج – البحوث التي تتبع منهج تحليل المضمون أو تحليل المحتوى (Content Analyses).

2- البحوث الميدانية: وهي البحوث التي تنفذ عن طريق جمع المعلومات من مواقع المؤسسات والوحدات الإدارية والتجمعات البشرية المعنية بالدراسة، ويكون جمع المعلومات عادة بشكل مباشر من هذه الجهات، وعن طريق الاستبيان والاستقصاء أو المقابلة والمواجهة أو الملاحظة المباشرة. **(قنديلجي، 1999، ص46-47)**

وهناك عدد من المناهج المتبعة لهذا النوع من البحوث أهمها:

أ- البحوث التي تتبع المنهج المسحي (Survey).

ب- البحوث التي تتبع منهج دراسة الحالة (Case Study).

ج- البحوث الوصفية الأخرى (Descriptive).

3- البحوث التجريبية: وهي البحوث التي تجري في المختبرات المختلفة الأغراض والأنواع ويحتاج هذا النوع من البحوث التجريبية إلى ثلاثة أركان أساسية هي: المواد الأولية التي تجري عليها التجارب، والأجهزة والمعدات المطلوبة لإجراء التجارب، وأخيراً الباحثون المختصون ومساعدوهم.

ت- أنواع البحوث من حيث جهات تنفيذها:

أما البحوث من حيث الأماكن أو الجهات المسؤولة عن تنفيذها فممكن أن نقسمها كالآتي:

1- البحوث الأكاديمية: وهي البحوث التي تجري في الجامعات والمعاهد والمؤسسات الأكاديمية المختلفة سواء ما يخص الطلبة، وخاصة طلبة الدراسات العليا منها أو المدرسين فيها، ونستطيع أن نصنف هذه البحوث الأكاديمية إلى مستويات وشرائح عدة هي:

1"- *البحوث الجامعية الأولية*، وهذه أقرب ما تكون إلى التقارير منها إلى البحوث حيث يتطلب من طلبة المراحل الجامعية الأولية وخاصة الصفوف المنتهية كتابة بحث للتخرج.

2"- *بحوث الدراسات العليا*، وهي على أنواع منها رسائل الدبلوم والماجستير ورسائل الدكتوراه.

3"- *بحوث المدرسين*، يطلب من أساتذة الجامعات والمعاهد كتابة بحوث لغرض تقييمهم وترقياتهم إلى درجات علمية أعلى (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ).

- وكذلك بحوث أخرى لغرض اشتراكهم في مؤتمرات علمية داخلية أو خارجية ونشرها في دوريات علمية رصينة.

2- البحوث غير الأكاديمية: وهي بحوث مختصة تنفذ في المؤسسات والدوائر المختلفة بغرض تطوير أعمالها ومعالجة المشاكل والاختناقات التي قد يعترض طريقها، فهي إذن أقرب ما يكون إلى البحوث التطبيقية. **(عليان، 2009، ص253-254)**.

4-3- مستلزمات البحث العلمي

إن البحث الجيد المطلوب والمحقق للغرض الذي يتوخاه الباحث، سواء كان أطروحة أو رسالة جامعية بمختلف مستوياتها العلمية والأكاديمية، أو بحثا لمؤتمر أو للنشر في دورية علمية، ينبغي أن تتوافر فيه مجموعة من الشروط والمستلزمات البحثية الأساسية، والتي يمكن أن نوضحها بالآتي:

1"- العنوان الواضح والشامل للبحث:

أ- الشمولية: أي أن يشمل عنوان البحث، بكل عباراته وكلماته ومصطلحاته العامة أو المتخصصة، المجال المحدد والموضوع الدقيق الذي يخوض الباحث فيه، وعلى المجال المؤسسي أو الجغرافي الذي يخصه، وكذلك الفترة الزمنية التي يغطيها البحث إذا تطلب الأمر.

ب- الوضوح: ينبغي أن يكون عنوان البحث واضحاً في مصطلحاته وعباراته وحتى في استخدام بعض من الاشارات والرموز إذا تطلب الأمر ذلك.

ج- الدلالة: ونقصد بها أن يعطي عنوان البحث دلالات موضوعية محددة للموضوع الذي يطلب بحثه ومعالجته والكتابة عنه، والابتعاد عن العموميات.

2"- تخطيط حدود البحث المطلوبة:

ينبغي أن يؤطر البحث في حدود موضوعية وزمنية ومكانية واضحة المعالم، وأن يتجنب الباحث التخبط والمتاهة في أمور لا تخص بحثه أو موضوعه.

3"- الإلمام الكافي بموضوع البحث:

يجب أن يتناسب البحث وموضوعه مع إمكانات الباحث، ومن الضروري أن يكون له الإلمام الكافي بمجال وموضوع البحث، ويأتي مثل هذا الإلمام عادة إما من مجال الخبرة والعمل الذي عايشه الباحث، أو تخصصه الموضوعي فيه، وقراءاته الواسعة والمتعمقة عنه ومتابعاته له. وهنا لابد من التأكيد على أن يقوم الباحث باختيار المجال الموضوعي الذي يتناسب مع مؤهلاته العلمية وتحصيله التعليمي، إضافة إلى إمكاناته الفردية، فالخوض في مجال أو موضوع أكبر من إمكانات وقدرات الفرد الباحث يقوده إلى نتائج غير موفقة وبحث غير ناجح ومكتمل الجوانب. ***(قنديلجي، 1999، ص36-38)***

4"- توفر الوقت الكافي لدى الباحث:

من الضروري جداً أن يتناسب الوقت المتاح مع حجم البحث وطبيعته وشموليته الموضوعية والجغرافية، وبالتالي فإن البحث الجيد والموفق يحتاج في هذا المجال إلى التأكيد على مسألتين أساسيتين هما:

أ- تخصيص ساعات كافية ووافية من وقت الباحث وساعات عمله لجوانب البحث المختلفة.

ب- برمجة وتوزيع هذه الساعات على مراحل وخطوات البحث المختلفة، بشكل يكفل إنجاز البحث على الوجه الأكمل.

5"- الإسناد:

تعد الأمانة العلمية في الاقتباس والاستفادة من المعلومات ونقلها أمراً في غاية الأهمية في كتابة البحوث. وتتركز الأمانة العلمية في البحث على جانبين أساسيين، هما:

أ- الإشارة إلى المصدر أو المصادر التي استقى الباحث معلوماته وأفكاره منها، مع ذكر البيانات الأساسية (الببلوغرافية) والكاملة للمصادر وأصحابها، والمكان والصفحات التي وردت فيها.

ب- التأكد من عدم تشويه الأفكار والآراء التي نقل الباحث عنها معلوماته.

6"- وضوح الأسلوب:

إن البحث الجيد يكون مكتوباً عادة بأسلوب واضح، ومقروء، ومشوق، بطريقة تجذب القارئ لقراءته، وتشده إلى متابعة صفحاته ومعلوماته. وليس هنالك أكره على القارئ أو المشرف على البحث أو الرسالة، من متابعة وقراءة بحث مكتوب بأسلوب معتم وملتو وغامض.

7"- الترابط بين أجزاء البحث:

من الضروري أن تكون أقسام البحث وأجزاؤه المختلفة مترابطة ومنسجمة.

8"- مدى الإسهام والإضافة إلى المعرفة في مجال تخصص الباحث:

حيث إن البحوث العلمية مثلها مثل حلقات السلسلة، يكمل بعضها بعضاً في سلسلة واحدة في مجال من مجالات المعرفة البشرية، والباحث الجيد هو الذي يعرف كيف يبدأ من حيث انتهى زملاؤه من الباحثين الآخرين، بغرض إكمال السلسلة، وإضافة شيء جديد لها يغنيها ويعزز مسيرتها. **(العسكري، 2004، ص29-33)**.

3-3- أهداف البحث العلمي ودوافعه:

يسعى من يقوم بالبحث العلمي إلى تحقيق هدف من الأهداف الآتية:

الوصف: وهو رصد وتسجيل ما نلاحظه من الأشياء، والوقائع والظواهر وما ندركه بينها من علاقات متبادلة، وتصنيفها وتصنيف خصائصها، وترتيبها واكتشاف الارتباط بينها، إنه كشف دلالات المعطيات الحسية بالاعتماد على الملاحظة والتجربة ودراسة ما بينها من علاقات متبادلة. والوصف يعتمد أساساً على المدركات الحسية، ولكنه ينطوي مع ذلك على عمليات عقلية.

التفسير: هو محاولة الكشف عن أسباب وقوع الحوادث، أو بالأصح الظروف والشروط التي لابد من توافرها أو توافر مثلها، حتى تقع الحوادث. ويفترض التفسير الإيمان بمبدأ العلية، الذي يربط بين الأسباب والنتائج، وينطوي على اختبار يقوم به العالم لأكثر التفسيرات احتمالا من بين التفسيرات الممكنة، وعلى إدراك للتماثل في غير المتماثل، وللوحدة في المختلف، وللتجانس في غير المتجانس. ويعتمد التفسير على العقل بدرجة أكبر من الوصف، الذي يعتمد

أساسا على الحواس والملاحظة والتجربة. وإذا كانت دلالات الوصف كيفيات حسية تخضع للملاحظة والتجريب المباشر، فإن دلالات التفسير مجردات عقلية ليس لها صلة مباشرة بالملاحظة والتجريب، وإذا كان الوصف يمدنا بخبرات ومعلومات عن الموجودات والأشياء والظواهر، فإن التفسير يحول تلك الخبرات والمعلومات إلى فروض تخضع للاختبار التجريبي، لنصل منها إلى تعميمات أو قوانين عامة، وإلى حقائق تجعل الكون، الذي يحيط بنا، مفهوماً ومعقولاً بالنسبة لنا.

الوصول إلى معارف وحقائق جديدة:

يهدف العالم من بحثه أن يصل إلى حقائق علمية جديدة إما عن الكون الذي نعيش فيه ،وظواهره المختلفة من فلكية وفيزيائية وحيوية وغيرها، وإما عن خصائص الأعداد والأشكال، وإما عن المجتمع الذي نعيش فيه وظواهره الاجتماعية والثقافية التي قد تميزه عن أي مجتمع آخر. وقد يكون الوصول إلى الحقائق غاية في حد ذاتها، فبعض العلماء، كما يذكر تولستوي يود تحصيل العلم من أجل العلم، ولا يهدف من تحصيله إلى أي نفع أو فائدة أو تطبيق. **(محمد والسرياقوسي، 1988، ص79-80)**.

التنبؤ: وهو استنتاج حقائق ووقائع جديدة ممكنة الحدوث في المستقبل من الحقائق العامة التي وصلنا إليها وعبرنا عنها بالقوانين العلمية فالباحث في الوقت الحاضر لا يعتبر الوصول إلى القوانين أو الحقائق العامة الجديدة الهدف النهائي للمنهج العلمي، فهو يريد أن يستفيد من هذه القوانين والحقائق في التنبؤ بالمستقبل ويريد أن يتنبأ مثلا بسقوط المطر أو هبوب الرياح، ويلاحظ أن التنبؤ العلمي ليس رجماً أو علماً بالغيب، لأنه من المستحيل أن يصل التنبؤ إلى الصدق المطلق، لأن القوانين التي يعتمد عليها هذا الاستنتاج المنطقي ليست الاحتمالية ونسبية وموقوتة، ومن المعروف أن الاستنتاج المنطقي لا يصدق بالضرورة إلا إذا كانت المقدمات صادقة، ومعظم الفلاسفة وعلماء المناهج يرون أن التنبؤ الوظيفة الأساسية للعلم والهدف النهائي لمنهجه.

التحكم: قد يعني التحكم إيجاد الظروف والشروط المحددة التي تتحقق فيها ظاهرة معينة، للحصول على الظاهرة في الوقت الذي نريد والمكان الذي نختار، وقد يعني منع حدوث الظاهرة بمنع حدوث الظروف التي تحدث فيها، وقد يعني إخضاع موضوعات البحث للمنهج العلمي والمشاهدات والتجارب وتطبيق الاستدلالات المنطقية عليها . وقد يعني التحكم السيطرة على

القوى الطبيعية وتسخيرها لخدمة الانسان، وذلك بعد أن تعرف القوانين المتحكمة فيها ويلاحظ أن التحكم قد يكون فعليا، وقد يكون فرضيا، حين يتعذر بناء الظاهرة بصورة علمية، فقد لا نستطيع إيجاد ظروف مشابهة للظروف التي حدثت فيها الظاهرة للمرة الأولى إيجاداً فعلياً، وبذلك لا نستطيع أن نكرر الظاهرة إلا في فكرنا، وذلك هو الحال بالنسبة للظواهر الفلكية، مثل الكسوف والخسوف، كما أننا قد لا نستطيع منع حدوث الظاهرة بالعمل على عدم توافر شروط حدوثها وذلك هو الحال بالنسبة للظواهر الطبيعية كالزلازل والبراكين والعواصف وغيرها، كما قد يصعب أو يستحيل علينا السيطرة على بعض القوى الطبيعية أننا قد نعجز عن التحكم الفعلي في الظواهر الطبيعية، سواء بالنسبة للإيجاد أو بالنسبة لمنع الحدوث، ولكننا قد نستفيد من التنبؤ نوعاً آخر من السيطرة لا على القوى الطبيعية، بل على أنفسنا، أو بمعنى آخر نفيد منه القيام في الوقت المناسب بالاستعداد لمجابهة الواقع وما ينجم عن تلك الظواهر، التي ليس لنا دخل في حدوثها، ولا نستطيع منعها، وبذلك قد نستطيع أن نفلت من بعض المصائب والكوارث، أو على الأقل نخفف منها فالتنبؤ بحدوث زلزال أو بهياج بركان أو بهبوب إعصار، قبل حدوثه بوقت كاف، يجعلنا نفلت من كارثة محققة.

ويعتبر بعض فلاسفة العلم وعلماء المناهج التحكم الوظيفة الرئيسية للبحث العلمي. **(محمد والسرياقوسي، 1988، ص80-81)**.

وبعضهم يرى أن التحكم هو السمة الغالبة في المنهج العلمي وبيكر يعتبره الهدف الرئيسي للعلم، ولكنه لا يفرق بينه وبين التنبؤ فالتنبؤ بتكرار وقوع ظاهرة إنما هو تحكم في ذلك التكرار بإعادة بناء ظروف مشابهة للظروف التي وقعت فيها الظاهرة للمرة الأولى.

التطبيق العملي: قد يهدف العالم، من الوصول إلى المعارف والقوانين العلمية، والوصول إلى مبتكرات ومخترعات وآلات تعمل على تسهيل حياة الإنسان وزيادة رفاهيته والسيطرة على قوى الطبيعة وتسخيرها لخدمة الإنسان وهنا يجب أن نستبعد الفكرة التي ذهب إليها بعضهم، وهي الاهتمام بالعلوم التكنولوجية والتطبيقية دون العلوم النظرية فمن المستحيل أن نصل إلى تطبيق عملي إلا بعد الوصول إلى حقائق نظرية وقوانين علمية عامة يمكن أن تطبق.

حل المشاكل الإنسانية والعلمية:

والهدف الأخير من البحث العلمي هو حل المشاكل الإنسانية والعلمية التي قد تعترض التقدم البشري والاقتصادي والعلمي، وهذه المشاكل قد تنشأ عن الظروف البيئية، كقلة الرقعة

الزراعية، أو الجفاف والتصحر وقد تكون ناشئة عن التقدم العلمي والتكنولوجي كتلوث بعض الأنهار بمواد كيميائية.

***دوافع البحث العلمي:** هناك أمور مختلفة تدفع العالم أو الباحث إلى القيام ببحث علمي. ومن الممكن أن نقسم هذه الدوافع، التي تختلف من عالم إلى آخر، إلى دوافع ذاتية ودوافع موضوعية.

أ- الدوافع الذاتية:

1- حب المعرفة.
2- التحضير لدرجة علمية.
3- الحصول على الجائزة.
4- الحصول على ترقية.
5- الوفاء بمطالب الوظيفية.
6- الرغبة في تحقيق فكرة.
7- عدم الرضا برأي معين.
8- حب الشهرة والظهور.
9- الاهتمام الشخصي بموضوع معين.

ب- الدوافع الموضوعية:

أما الدوافع الموضوعية للبحث العلمي فمن أهمها: **(العسكري، 2004، ص41-43)**

1- وجود مشاكل: قد يدفع الباحث إلى القيام ببحثه وجود بعض المشاكل سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو علمية أو رياضية أو صحية، فظهور مرض الإيدز قد دفع كثيرا من الباحثين إلى البحث عن وسائل لفصل فيروساته وإيجاد دواء للقضاء عليها، وإيجاد مصل للوقاية منها.
2- ظهور حاجات جديدة: يترتب على التقدم العلمي والتكنولوجي وارتقاء مستوى المعيشة ظهور حاجات جديدة ومطالب جديدة يضطر العلماء إلى القيام ببحوث لإيجاد طرق للوفاء بها.

3- الرغبة في إيجاد بدائل للمواد الطبيعية: قد تدفع المواد النادرة، أو التي يقل وجودها باستمرار، الباحثين إلى البحث عن بدائل لتلك المواد، فقد فكر العلماء في استغلال الطاقة الشمسية بدلاً من الطاقة المتولدة عن الوقود بجميع أنواعه.

4- الرغبة في تحسين الإنتاج: قد يقوم الباحثون ببحوث لكي يجدوا أفضل الطرق لإنتاج سلع أحسن من السلع المتوافرة، مما يشجع الناس على التخلي عن السلع القديمة والإقبال على شراء السلع الجديدة فيضمن بذلك سوقا دائمة لها.

5- الرغبة في زيادة الدخل القومي: تحاول كثير من الدول أن تزيد من دخلها القومي بكافة الطرق المختلفة فيقوم الباحثون فيها ببحوث في المجالات الاقتصادية لحسن استغلال الثروات ولرفع الكفاية الإنتاجية، مما يساعد على زيادة الصادرات وقلة الواردات، وذلك يزيد الدخل القومي.

6- الرغبة في تفسير بعض الظواهر: قد يقوم الباحث ببحثه لكي يجد تفسيرا لبعض الظواهر التي يشاهدها في الطبيعة أو لبعض الظواهر الاجتماعية أو السياسية أو اللغوية أو غير ذلك.

7- الرغبة في التنبؤ: قد تدفع إلى البحث رغبة بعض الباحثين في التنبؤ بما سيحدث في المستقبل، إذا ما توافرت ظروف معينة، حتى نتمكن من الاستعداد له، ونتلافى الكوارث إن أمكن.

8-الرغبة في السيطرة على القوى الطبيعية: قد تدفع الرغبة في السيطرة على القوى الطبيعية وتسخيرها لخدمة الإنسان الباحثين إلى القيام بالبحوث العلمية.

9-الرغبة في تطبيق بعض النظريات: قد يقوم الباحث ببحث معين بغرض إيجاد تطبيق لنظرية من النظريات تفيد في تسهيل الحياة أو تعمل على رفاهية الانسان. **(المرجع السابق، ص70-82)**.

5-3- أخلاقيات البحث العلمي:

<u>يجب أن يعرف الباحث أن من حق الأفراد:</u>

* التعرف على أهداف الدراسة قبل المشاركة فيها. **(عليان وغنيم، 2007، ص295)**.

* رفض المشاركة في الدراسة كلياً.

* رفض الإجابة على بعض أسئلة الدراسة.

* الحفاظ على سرية المعلومات التي يقدمونها.

* عدم تحمل أية تكاليف تنتج عن مشاركتهم في الدراسة.

* تحديد الوقت المناسب لهم للمشاركة في البحث أو الدراسة.

والباحث العلمي أمين:

أ- يلاحظ الظواهر بدقة ويصفها بدقة.

ب- ولا يختار منها ما يوافق غرضا في نفسه، ويهمل منها ما يريد بل يلاحظ ويسجل ويقيس.

ج- ويعلن نتائجه كما ظهرت وليس كما يرغب أن تكون.

والباحث أمين:

أ- في اعتماده على الحقائق التي اكتشفها الآخرون يأخذ منها ويشير إليها دون أن ينسبها إلى نفسه.

ب- ولا يتسرع الباحث في إصدار أحكامه.

ج- ولا يصدر أحكاماً إلا إذا امتلك البرهان والدليل الكافي على ذلك.

ومن أخلاقيات البحث الموضوعية والحياد:

أ- في تصميم البحث.

ب- عرض النتائج ومناقشتها.

ج- البعد عن التزمت بالآراء الشخصية.

د- البعد عن تحريف نتائج البحث إذا تعارضت مع مصالح الباحث الذاتية.

ومن أخلاقيات البحث الصبر والتحمل: هناك العديد من الأبحاث التي قد تستغرق فترة طويلة من الباحث أو قد تطول عما توقعه في البداية، نظراً لتدخل بعض المتغيرات العرضية، وبالتالي فإن على الباحث أن يكون صبوراً ولديه القدرة على التحمل.

ومن أخلاقيات البحث العلمي:

أ- أن يتقبل الباحث الحقائق بعد أن يكتشفها.

ب- وأن يكون مستعدا لتقبل الحقائق التي يكتشفها الآخرون.

ج- لا يتحيز لحقيقة معينة ولا يجامل على حساب الحقيقة.

د- لا يقف موقفاً معادياً منها إذا كانت هذه الحقيقة مخالفة لرأيه، حتى وان جاءت من منافسيه.

ز – لا يفسد الباحث علاقاته مع المعارضين، بل يقيم علاقات ودية ومهنية معهم. **(عبيدات، 1999، ص136-139)**

6-3- معايير تقويم البحث العلمي

هناك مجموعة من المعايير التي تستند إلى مجموعة من الأسس تتعلق بموضوع البحث والمنهج المستخدم، والشكل العام للبحث، والبحث العلمي يمر بمجموعة من الخطوات ولكل خطوة معاييرها التي يتوجب الالتزام بها وعموماً يمكن الحديث في عملية التقويم بالتالي:

1- تقويم موضوع البحث:

هل تتسم المشكلة بالحداثة والابتكار وهو لا قيمة علمية وتطبيقية وتقود بدورها إلى فتح آفاق لدراسات لاحقة.

2- تقويم أسلوب البحث: ويتم ذلك من خلال:

تحديد المشكلة ووضوحها وحدودها، وهل تم التعبير عنها بعبارات أو أسئلة هل تمت مراجعة الدراسات السابقة والمتعلقة بها، وهل تم تحديد المشكلة في ضوء مسلمات.

3- معايير تخطيط إجراءات الدراسة:

هل تم وضع خطة للبحث مكتملة العناصر، وهل تمت صياغة الفروض، وهل تم توضيح منهج وأدوات الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها... الخ.

4- معايير تنفيذ الدراسة:

كفاية المراجع وحداثتها وهل سار البحث وفق تسلسل الأسئلة، وهل تم اختيار الفروض لإثبات مدى مناسبتها؟ وهل هناك تطبيق تجريبي.. الخ.

5- معايير تحليل النتائج:

هل كانت النتائج مرتبطة بفروض الدراسة، وهل تم تحليل النتائج بطريقة موضعية، وهل هناك ربط بين الأسباب والنتائج، وهل تم استخدام أدلة كافية ومقنعة للوصول إلى النتائج.

6- الشكل العام للدراسة "منطقية الدراسة":

هل قسمت الدراسة إلى أبواب وفصول وترتبت بشكل منطقي متدرج.

هل رتبت قائمة مراجع ومصادر بطريقة علمية.

وهل تم استخدام التوثيق العلمي بطريق سلبي ووفق نظام توثيق معتمد ومعروف.

لغة الدراسة، وأسلوب الباحث، حجم البحث من حيث عدد صفحاته. **(عليان وغنيم، 2007، ص376)**

7-3- الأخطاء التي يرتكبها الباحثون خلال البحث العلمي:

أولاً: أخطاء خاصة بتخطيط البحث:

1- قبول مشكلة البحث التي تخطر ببال الباحث للوهلة الأولى، أو تقترح له من الآخرين، دون تخصيص يذكر لمدى أهميتها أو اتفاقها مع قدراته وطموحاته المستقبلية.

2- اختيار مشكلة للبحث غامضة أو واسعة المجال متشعبة في متطلباتها التنفيذية.

3- اقتراح أسئلة فضفاضة للبحث أو أسئلة متعددة غير ضرورية أحياناً أخرى.

4- اقتراح فرضيات غامضة، أو غير قابلة للقياس، أو تجاهلها بالكامل في البحث أحياناً كثيرة.

5- إغفال مقصود أو غير مقصود لعامل أو جانب هام للبحث، كإغفال مراجعة الدراسات السابقة لدرجة كافية أو عدم تحديد وسائل وأساليب جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها.

ثانياً: أخطاء بمراجعة الدراسات السابقة:

1- سرعة مراجعة الدراسات السابقة، الأمر الذي يؤدي بالباحث لبحث مدروس حديثاً.

2- الاعتماد لدرجة كبيرة على المصادر الثانوية للمعلومات.

3- التركيز على نتائج الدراسات السابقة دون طرقها وأساليب معالجتها للبيانات، الأمر الذي يفقد معه الباحث بعض المعلومات أو الأفكار الموجهة لأدوات وإجراءات وطرق بحثه.

4- مراجعة نوع محدد من مصادر الدراسات السابقة كالمجلات والدوريات المختصة، مهملاً بذلك المصادر الأخرى للمعلومات.

5- الخطأ في كتابة مراجع الدراسات السابقة للبحث، أو عدم كتابتها بالكامل أحياناً الأمر الذي يوقعه في مشكلة إعادة عمل قام به مسبقاً.

ثالثاً: أخطاء خاصة بمنهجية البحث:

1- التهاون في اقتراح منهجية تأخذ في اعتبارها كافة خطوات مراحل البحث، وما تتطلبه كل منها من تنفيذ ومقاييس وعمليات إحصائية تحليلية وتفسيرية.

2- التهاون في اختيار عينات ومصادر البحث، مؤدياً ذلك للحصول على أنواع ثانوية أو غير كافية للبيانات.

3- الإهمال في توصيف مجتمع البحث.

4- الميل لاختيار اختبارات وأساليب سهلة أو محدودة أقل بكثير مما يتطلب البحث، إرضاء أو تسهيلاً لمهمات العينات المختارة أو البيانات التي يجري فيها.

5- استخدام أعداد محدودة من العينات مؤدياً لبيانات غير ذات قيمة علمية أو تطبيقية عامة.

6- احتواء أدوات ومقاييس وأساليب جمع البيانات على عناصر أو أسئلة كثيرة أعلى مما هو متوافر من الوقت أو قدرة العينات على الرغبة أو التحمل في الإجابة على كل المطلوب.

7- استعمال أدوات ومقاييس وأساليب غير ملائمة في لغتها لعينات البحث. **(عاقل، 1997، ص47-49)**

رابعاً: أخطاء بجمع بيانات البحث:

1- فقدان الألفة بين الباحث وبينات وعينات البحث، مؤثراً ذلك على صلاحية عمليات القياس والبيانات، خاصة في البحوث التجريبية والوصفية والعملية.

2- تعديل الباحث لبينة أو عوامل البحث تسهيلاً للحصول على البيانات المطلوبة مشوهاً بذلك طبيعة حدوث النتائج بالصيغ التي قصدها الباحث أساساً.

3- استخدام أدوات ومقاييس متدنية الصلاحية، منتجة لذلك بيانات خاطئة أو ناقصة نسبياً.

4- استخدام أدوات ومقاييس لا يقوى الباحث نفسه على استخدامها لعدم وجود كفاية علمية وظيفية، الأمر الذي يفقده القدرة على تمييز "غث البيانات من سمينها" كما يقال أو يوصله لبيانات غير تلك التي يقصدها.

5- التقاعس عن اختبار صلاحية الوسائل والمقاييس المقترحة لجمع البيانات.

6- الاعتماد على المصادر الثانوية في جمع البيانات، دون الأولية كما هو مفروض.

خامساً: أخطاء خاصة باستعمال الوسائل الإحصائية:

1- استعمال وسائل واختبارات إحصائية غير مناسبة كلياً أو جزئياً لطبيعة بيانات البحث.

2- استعمال وسائل واختبارات إحصائية شكلياً دون دمج ما تعنيه نتائجها في استنتاجات البحث.

3- تجنب استعمال وسائل واختبارات إحصائية تخوفاً أو رهبة، نتيجة شعور الباحث بعدم كفايته العلمية التطبيقية، بينما يدعو البحث لذلك.

4- استعمال نوع أو وسيلة واختبار واحد في معالجة البيانات إحصائياً بينما تستدعي نظراً لتنوعها أكثر من ذلك.

5- استعمال أساليب لتنظيم وتحليل البيانات لا تتفق كاملاً مع طبيعة ما هو متوافر، أو غير كافية لأنواع وكميات هذه البيانات.

6- التفسير غير الكامل أو الناقص لبيانات البحث.

7- السماح للميول الشخصية بالتدخل في إجراءات وتفسير بيانات البحث. **(دويدري، 2000، ص89-91)**

سادساً: أخطاء خاصة بتقرير البحث:

1- الإهمال في تجميع الأفكار والبيانات والاقتراحات والملاحظات التي تتوافر في أثناء تنفيذ البحث، مما يؤدي لفقدان البحث لها نتيجة عامل النسيان غالباً، حيث تظهر عادة حاجة ماسة إليها خلال إعداد التقرير.

2- تقديم فقرة أو فصل الدراسات السابقة بصيغ وفقرات مشتتة يسرد الباحث في كل منها معلومات غير هامة أحياناً.

3- استعمال الاقتباس الحرفي بكثرة ودون مناسبة أحياناً.

4- إغفال وصف أو كتابة عنصر أو أكثر جزئياً أو كلياً يخص البحث، أو في كتابة منهجية البحث بمكوناتها العلمية والإحصائية أو في تحليل وتفسير البيانات واستخلاص الاستنتاجات المناسبة، أو تعريف مصطلحات البحث أو غيرها.

5- إهمال لغة التقرير ودقتها وتسلسل عباراته وفقراته، وملاحظة أخطاء لغوية ومطبعية وإحصائية متعددة خلال ذلك. **(المرجع السابق، ص314-318)**.

8-3- مشكلات البحث العلمي ومعوقاته:

أن اهتمام الأمة بالبحث العلمي وإنجازاته ومؤسساته وباحثيه دليل قاطع على رقيها ورغبتها في الحياة والرفاه والتقدم، وبما أن البحث العلمي لم يأخذ الدور الذي يجب أن يقوم به الآن في معالجة المشكلات العالقة في الدول النامية فتزداد الحاجة لدعمه لمواجهة تحديات القرن 21.

من هذه التحديات:

1- النمو المعرفي: يشهد العالم نمواً معرفياً مطرداً كماً ونوعاً ويطلق عليه مسميات مختلفة تفجر المعلومات، الثورة التكنولوجية، الثورة المعلوماتية ويرافق ذلك تطور كبير في أساليب وتقنيات تخزينها ومعالجتها واسترجاعها، وتتحدد درجة التطور للمجتمع بقدر المعرفة المتوافرة في هذا المجتمع وسرعة الاستفادة من المعلومة في وقتها قبل أن تفقد قيمتها وأهميتها بمرور الزمن، هذا الواقع يفرض ضرورة إعطاء أهمية قصوى لمراكز البحث والمؤسسات البحثية ومراكز المعلومات والمكتبات.

2- التقدم التقني: إن مواكبة مسيرة التقدم التكنولوجي الكبير يتطلب دعماً كبيراً لأجهزة البحث العلمي وتزويد المكتبات ومراكز المعلومات بأحدث وسائل التكنولوجيا التي تساعدها على أداء وظائفها في خدمة الباحثين، وتصنف الشعوب على أساس مدى استخدامها واستيعابها للتقنيات الحديثة في التعامل مع المعلومات.

3- التنمية: إن هدف التنمية هو توفير كل المتطلبات المادية والمعنوية لرفع مستوى معيشة الفرد وتطوير المجتمع وللبحث العلمي. **(رحال، 1997، ص24)**

يضاف إلى ما سبق مجموعة أخرى من المعوقات التي تجعل البحث العلمي غير قادر على الإسهام في عملية التطور وتظهر هذه المعوقات جلية وواضحة في البلدان النامية ومن بينها ستة معوقات نذكرها:

1- العوائق المالية:

من العمليات الرئيسية في مجال البحث العلمي أنه لا يزال يعتمد اعتماداً شبه كلي على الدعم الحكومي الرسمي الذي لا يكاد يذكر أصلاً بينما يساهم القطاع الخاص بما لا يزيد عن 5% من إجمالي ما ينفق على البحث في العالم العربي، أما في الدول المتقدمة فإن القطاع الخاص هو الممول الرئيس للأبحاث (أكثر من 50%)، ويكفي أن نعلم أن شركة واحدة مثل شركة فايزر الدوائية الأمريكية تنفق على الأبحاث أكثر من 8 مليارات دولار سنوياً، وهو ما يزيد على ميزانية بعض الدول العربية مجتمعة.

2- العوائق المتعلقة بالنشر:

يقصد بالنشر العلمي نشر مادة علمية في كتاب أو دورية أو سواها من وسائل النشر... ويتطلب نشرُ دراسة أو بحث أو مقالة علمية في دورية علمية، كثيراً من الوقت والجهد بالإضافة إلى تدخل عدد من الأشخاص في عملية النشر، ابتداء من المؤلف ثم رئيس تحرير الدورية ثم محكم متخصص (أو أكثر) ثم المؤلف مرة أخرى ثم المصحح اللغوي ثم رئيس التحرير أو هيئة التحرير مرة أخرى لإنجاز النص بصورته النهائية ثم المؤلف للتحقق من الصورة النهائية للنص ومن ثم النشر. **(بشور، جبرة، (د.ت)، ص7-8).**

3- الافتقار إلى العمل الجماعي (الفريق البحثي):

العوائق المتعلقة بعدم رغبة القادرين على البحث بإجراء البحوث.

إن الميول تمثل سمة مهمة من سمات الشخصية وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالإقبال على نواحي النشاط في المجالات المختلفة. وأن الباحث الذي لا يتمتع باهتمام حقيقي بدراسة المشكلة التي اختارها، لا يفي الدراسة ما تستحقه من الأداء الدقيق، وإن عدم توافر الحافز الأساسي الذي ينبع من الرغبة الصادقة في البحث والاهتمام بالمشكلة ودراستها، قد يدفع الباحث إلى عدم إنهاء

بحثه، وأن هناك بعض الباحثين المؤهلين ينصرفون عن البحث العلمي ويتجهون نحو مجالات أخرى أكثر شهرة وربحاً.

3- العوائق الإدارية:

يعد تخلف الإدارات المسؤولة عن أجهزة البحث العلمي أحد عوائقه، فهذه الإدارات تحتمي بإجراءات بيروقراطية تعيق الحصول على التسهيلات التي يحتاجها الباحث في إجراء بحثه، وتجعل الباحث يشعر بالإحباط والباحث مضطر للتعامل مع إدارات الدولة للحصول على البيانات والمعلومات وإجراء المقابلات. تفتقر معظم الدول العربية إلى سياسات واستراتيجيات واضحة للبحث العلمي تتضمن تحديد الأهداف والأولويات والمؤسسات والمراكز البحثية اللازمة وتوفير الإمكانيات المادية والموارد البشرية التي تلزم لتحقيق هذه الغايات، وهذا يؤدي إلى تناثر الجهود وغياب التنسيق والتكامل بين الجهات المعنية بالبحوث والتطوير على المستوى العربي، حيث كثيراً ما يتم إرسال مندوبين للتفاوض مع الشركات الأجنبية لخدمات البحث والتطوير مع أن العديد من هذه الخدمات متوافرة في مراكز البحث الوطنية أو مراكز بحث عربية مجاورة وبتكلفة أقل.

6- هجرة الكفاءات العلمية:

هجرة العقول العربية، تستنزف رأس المال البشري العربي، وما يدفع هذا القول إلى الهجرة عوامل عدة منها:

- عدم وجود سياسات علمية وتقنية واضحة.
- ضعف نظم المعلومات.
- النتيجة العلمية والتقنية. **(الهادي، 1995، ص197-199)**

حلول مشكلة البحث العلمي:

1- أن يكون البحث العلمي من أولوياتنا السياسية والوطنية.

2- أن يستشعر الجميع أهميته سواء على مستوى السلطة أو الشعب.

3- توفير الدعم المعنوي والمادي لهم بدءاً بتحسين أوضاع الباحثين العرب المادية، وتوفير الدعم المالي المناسب لأبحاثهم.

4- تفريغهم بالكامل لمهمة البحث العلمي.

5- تخصيص جزء من ميزانية الجامعات للبحث العلمي.

6- تسهيل أمور التواصل بين الباحثين والعلماء في هذه الجامعات، ليس على مستوى البلد الواحد فقط، بل على مستوى القطر العربي، بل وحتى على المستوى الدولي.

7- أن تكون هناك قناة للاتصال بين المؤسسات الحكومية والخاصة من جهة، ومراكز الأبحاث في الجامعات من جهة أخرى.

8- توفير البيئة المناسبة لإعداد البحوث. **(العسكري، 2004، ص64)**

9-3- البحث العلمي في سورية:

أولاً: تاريخ البحث العلمي في سورية:

من خطاب القسم للسيد الرئيس الدكتور بشار الأسد.

"يجب التأكيد على نشر الثقافة والمعرفة والتقنية المعلوماتية ويجب إيلاء الاهتمام الكبير لتجارة العقل وتصدير الأفكار وتطوير البحث العلمي وذلك من خلال توفير بنيته التحتية التي تبدأ بالعقل المنظم مروراً بالمؤسسات البحثية انتهاء بالتقنيات الضرورية وحسب الإمكانيات وضرورة ربطه بحاجات المجتمع التنموية".

بدأ تنظيم البحث العلمي في سورية رسمياً عام 1958م بإحداث المجلس الأعلى للعلوم، الذي هو هيئة مستقلة يرأسه وزير التعليم العالي، قام المجلس منذ إنشائه بعشرات الإنجازات نذكر أهمها:

1- التهيئة لإنشاء هيئات ومراكز للبحوث العلمية منها هيئة الطاقة الذرية، هيئة الاستشعار عن بعد، مراكز الدراسات البحرية....

2- تهيئة الكوادر العلمية من خلال الإسهام في عمليات الإيفاد.

3- تجهيز المؤسسات العلمية بالأجهزة العلمية وأمهات الكتب العلمية وترجمة جزء كبير منها.

4- تنفيذ مئات المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية ومن بينها أسابيع العلم.

"منذ بداية عام 2000 بعد التطورات العلمية الكبيرة والتوسع الأفقي والشاقولي بالمؤسسات العلمية التي جرت وتجري في سورية قام المجلس بتحديث أدائه وبدأ العمل وفق المحاور الثلاثة التالية:

أ- دعم البحث العلمي في الجامعات والهيئات والمراكز العلمية السورية.

ب- تعزيز البنى التحتية للبحث العلمي ومستلزماته.

ت- رفد المعارف العلمية والتكنولوجية للباحثين السوريين.

وهو يقوم بتحضير الخطط العلمية التي تشكل جوهر خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الوطني. كما يعمل على النهوض بالعلوم وتشجيع البحوث العملية ونشرها، واقتراح السياسة المثلى لتنشيط هذه البحوث والدراسات وتنسيقها وتوجيهها بما يحقق النهضة الفكرية والعلمية. **(إنجازات المجلس الأعلى للعلوم، ص1-4)**.

وفي عام 1966 صدر المرسوم 143 القاضي بإحداث وزارة التعليم العالي، الذي نظم الوزارة وحدد مديرياتها المختلفة، ومنها مديرية البحث العلمي التي تقوم بدراسة الخطط العامة للبحث العلمي في الجامعات، والتنسيق بينها وبين خطط مراكز البحث العلمي الأخرى الموجودة في سورية.

وفي بداية السبعينيات صدر قانون إحداث الدراسات العليا في الجامعات، ظهرت بموجبه الدرجات الجامعية العليا، الدبلوم والماجستير والدكتوراه، وبدأ بناء على ذلك، التخصص العالي على مستوى الطلاب، إلا أن الانطلاقة الجادة للبحث العلمي في سورية كانت عام 1992 عندما جعل الرئيس حافظ الأسد مسألة البحث العلمي مهمة يجب التركيز عليها، وعاد فأكد ذلك عام 1994م، بضرورة جعل البحث العلمي في طليعة الأولويات حيث قال:

"على الجامعات أن تتحمل مسؤولية أدوارها القيادية في المجتمع، وأن تضع موضوع البحث العلمي في الدرجة الأولى من الأولوية، فوظيفة الجامعات الرئيسية هي اكتشاف المعرفة واستخدامها، وليس إعداد الخريجين فحسب، والجامعات بما تحتويه من اختصاصات متعددة هي الأقدر على إجراء البحوث مهما كان موضوعها ولابد من الوصول إلى مفاهيم متطورة حول الجديد في التعليم والبحث العلمي".

وبناء على ذلك:

انطلقت وزارة التعليم العالي لتحقيق هذه الأهداف، فسارعت إلى إجراء دراسة لتطوير إدارة البحث العلمي في سورية، فبادرت بوضع عدة مشروعات لإنشاء هيئة عامة للبحث العلمي مهمتها التنسيق بين الجامعات ومختلف الوزارات. وفي عام 2001 تقرر إحداث هيكل تنظيمي لأجهزة البحث العلمي في سورية يتبع لرئاسة مجلس الوزراء، اعتمد في السلطات العليا، تهدف إلى:

- وضع هيكل تنظيمي للبحث العلمي في الجامعات السورية.
- ربط بنية البحث العلمي بمراكز البحث ومراكز الإنتاج.
- تمكين الجامعات من القيام بمهامها العلمية المتكاملة والمتفاعلة مع المجتمع.
- تحديد توجهات عامة للبحث العلمي بما ينسجم مع الأحوال المحلية.
- استغلال الطاقات الكامنة، بشرية أو مادية، المتوافرة حالياً في الجامعات السورية وتطويرها، وصولاً إلى تحقيق إنتاجية عالية للبحث العلمي.
- اعتماد الجدوى الاقتصادية ركيزة أساسية في التوجهات المقترحة للبحث العلمي، وذلك بآلية تشغيل لا مركزية متطورة لفعاليات البحث العلمي، هذا وقد أعلنت وزارة التعليم العالي في سورية، منذ عام 1993، جائزة تمنح لأحسن بحث علمي ينجز في الجامعات السورية، عرفت باسم جائزة الباسل للبحث العلمي، في المجالات المختلفة، الأساسية والتطبيقية والإنسانية، هي ميدالية مذهبة، وشهادة تقدير، إضافة لمبلغ نقدي قدره مئة ألف ليرة سورية (نحو ألفي دولار) **(خاروف، 2018)**.

وسجل سورية في مجال براءات الاختراع ليس فارغاً بل يعود إلى العام 1945م حيث منحت سورية أول براءة اختراع لأحد مواطنيها ولكنها افتقدت على الدوام إلى سياسات خاصة بتشجيع عملية الابتكار والاختراع واقتصر عدد براءاتها الوطنية طيلة الفترة الممتدة من العام 1945م وحتى العام 1997 على منح 380 براءة اختراع لم تكن كلها لمواطنين سوريين كما أن جزءاً منها لم يمنح لحاملي شهادات عالية، ولكنها منحت في العام 2002 حوالي 100 براءة

اختراع وسجلت حوالي 161 طلباً لها في حين تدنى المعدل في عام 2003 إلى 70 براءة اختراع وتدنى في العام 2004 إلى ما هو أقل من ذلك.

تطور عدد طلبات براءات الاختراع في الجمهورية العربية السورية (1996-2005).

السنة	عدد الطلبات
1996	106
1997	116
1998	73
1999	87
2000	89
2001	62
2002	89
2003	53
2004	32
2005	71

إن نسبة البراءات السورية بالقياس إلى عدد السكان وإلى دول العالم المتقدم شديدة المحدودية إلى درجة تكاد ألا تذكر فيها فهي لا تتجاوز 5.7% براءة اختراع لكل مليون مواطن وفق طلب البراءة الدولي، وهذا يرتبط بعدة عوامل على رأسها محدودية عدد العلماء والمهندسين والعاملين في البحث والتطوير والذي يقترب من 29 عاملاً لكل مليون من عدد السكان السوريين.

ثانياً: مؤسسات البحث العلمي في سورية:

تجدر الإشارة إلى وجود بعض المؤسسات التي تقوم بإجراء البحوث العلمية في سورية، تابعة لمؤسسات ووزارات أخرى.

– مديرية مخابر الرقابة والبحوث الدوائية التابعة لوزارة الصحة.	– مركز الدراسات والبحوث العلمية التابعين لرئاسة مجلس الوزراء.
– هيئة الطاقة الذرية.	– الهيئة العامة للبحوث العلمية الزراعية.
– الجامعات.	

ثالثاً: مشكلات البحث العلمي في الجامعات السورية:

يشار إلى أن البحث العلمي في سورية يعاني من ضعف التخطيط والتنسيق، وغياب استراتيجية واضحة على المستوى القطاعي والوطني، وندرة الطلب الجدي، وضعف القدرات على البحث العلمي، وقلة عدد الأساتذة العملين في هذا المجال، وانصرافهم للتدريس والعمل المهني والوظيفة التعليمية في الجامعات. **(بشور، [د.ت]، ص8–9)** وعدم تهيئة الفرص للعائدين من الإيفاد لمزاولة البحث العلمي والتدرب عليه، إضافة إلى ندرة تكوين الفرق البحثية المتكاملة.

وحسب التقرير الوطني للتنمية البشرية وتقرير التنمية الإنسانية يعاني البحث العلمي في الجامعات السورية من ضعف بنيوي ومؤسسي ووظيفي واضح ويتجلى في ذلك:

1– التراجع المستمر في نسبة خريجي مرحلة الدراسات العليا التي يفترض بها بناء القدرات البحثية في مجال الماجستير والدكتوراه. ويستثنى من ذلك نسبة خريجي الدبلوم في الدراسات العليا خلال السنوات الثلاثة المنصرمة حيث تجاوزت ثلث عدد الطلاب المسجلين، وتشير وزارة التعليم العالي من خلال ملفها في وثائق الخطة الخمسية العاشرة أن ارتفاع نسبة خريجي الدبلوم يعود إلى أسباب وظيفية امتحانية وليس بحثية علمية. لقد تضاعفت نسبة خريجي الماجستير إلى عدد المسجلين منذ العام 1992 وحتى العام 2003 من 7.8% إلى 14.3% بينما بلغت نسبة خريجي الدكتوراه في العام 1992 (6.7%) فقط من عدد

المسجلين لترتفع في عام 2004 إلى 14% لكنها تتراجع في عام 2003 إلى (11.2%) مما يعني أن نسبة خريجي الدكتوراه قد شهدت تراجعاً ملموساً.

2- النزيف المستمر للكادر التدريسي للكادر التدريسي القائم والمتميز بجودته ونوعية كفاءته الداخلية من خلال الاستيداع والندب والإعارة في الجامعات العربية الأخرى حيث تصل نسبة هذا النزيف أحياناً إلى 30% من مجموع أعضاء الهيئة التدريسية بينما لا يجيز القانون إعارة أكثر من 10% من أعضاء هيئة التدريس وهذا يتفاقم إذا ما شملنا الكادر الموفد لمتابعة تحصيله العالي في الجامعات العربية والأجنبية فلا يعود من أصل كل 100 موفد إلى الخارج تتوجب عودته أكثر من 20 خريجاً سنوياً.

وعلى الرغم من أن وزارة التعليم العالي خطت خطوات هامة في بناء شبكة التعليم والبحث العلمي الإلكترونية (شيرن) التي افتتحت في عام 2001 لكن العيوب البنيوية لهذه الشبكة تبقى قائمة إذ تعاني الجامعات السورية من غياب منظومة للبحث العلمي وضعف استثمار ما هو متوافر من شبكات اتصال في البحث العلمي وغياب قاعدة علمية متميزة قادرة على المنافسة العالمية والإقليمية من خلال تبني استراتيجيات لتطوير القوى العاملة والبنية التحتية للعلوم والتقانة وبالتالي تعاني الجامعات السورية من ضعف القدرة التمكينية لاستثمار موارد رأس المال البشري العليا المتوافرة في عملية التنمية وتطويرها. **(قرموط، 2009، ص9-12)**.

3- عدم الفصل بين الوظيفة التدريسية والوظيفة البحثية للأستاذ الجامعي واستنزاف العملية التدريسية لطاقات الأستاذ الجامعي البحثية.

4- ترتبط أغلب البحوث بمهمات الإيفاد للبحث العلمي حيث تخصص معظم الجامعات إيفاداتها من هذه المهمات إلا أن المؤسف أن تلك المهمات هي الأخرى باتت فرصة لتحسين الدخل أكثر منها إنجازاً لبحث علمي كما أن فرص الإيفاد لا تأتي إلا في مراحل متقدمة من سنوات التعيين ولا تحتسب إلا القدم دون أخذ البحوث والسيرة البحثية للمتقدمين بالحسبان.

5- غياب العلاقة التكاملية للجامعة مع القطاعات الإنتاجية العامة والخاصة وانعدام مساهمة القطاع الخاص في تمويل البحث العلمي أي عدم ربط الجامعة بالمجتمع.

6- مشكلة البحث العلمي ليست بالتمويل وإنما بالاستثمار.... مشكلاتنا الذاتية هي التي تدعونا لخلق الموضوعات الأساسية أي أن التمويل ليس لب المشكلة..؟

واستشهد شاهين بمثل صيني يقول: إذا أردت عاماً من الإثمار فازرع القمح وإذا أردت عشر سنوات من الإثمار فازرع الشجر أما إذا رغبت بمئة عام من الإثمار فازرع الإنسان أي تنمية القوى البشرية، ومن هنا يجب أن تؤمن بضرورة وجود بحث علمي فاعل وبرأي شاهين فإن مشكلة التمويل ليست أساسية. وإنما الرغبة والإيمان بالعمل هو الأهم والأجدى، وبدلاً من تحميل الدولة كل شيء وعليها أن تفعل كذا وكذا، والدولة بطبيعة الحال تدفع وتقوم بواجبها، ولكن هناك ضعف ببنية البحث بمعنى.

7- المشكلات الذاتية أهم من سيستثمر البحث العلمي، هل سنبدأ بالبحث حيث انتهى العلماء في الدول الثانية لا بل يجب أن نبدأ بالبحث العلمي من مشكلاتنا الذاتية وهي التي تدعونا إلى خلق موضوعات أساسية بالبحث العلمي وكل أستاذ جامعي ناجح هو برأيي يقوم بالبحث العلمي يومياً من خلال تغيير فقرات مقرر يقدمه بمعنى أن يغذى المقرر بأمور جديدة تساعد على الخلق والإبداع لدى الطلاب بإعطاء المعلومات المفيدة والمشجعة وتنمية روح المبادرة بكل ما تعنيه الكلمة، وبالتالي فالموضوع المالي أساسي ولكنه ليس كل شيء كما تم ذكره لابد من توافر الرغبة أولاً وأخيراً.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية: خدمات الباحثين في مكتبة الأسد الوطنية

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

1- مجتمع وعينة البحث.

2- فرضيات البحث.

3- مصادر جمع البيانات.

4- منهج البحث.

5- أداة البحث.

6- حدود البحث.

المبحث الأول:

الإطار المنهجي للبحث

1- مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث يمثل كافة الباحثين المتعاملين مع مكتبة الأسد الوطنية بالإضافة لكافة العاملين القائمين على تقديم الخدمات المباشرة وغير المباشرة للباحثين في المجال العلمي بمدينة دمشق.

أما عينة البحث فهي عبارة عن مجموعة من الأفراد التي يتم اختيارها من مجتمع البحث لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة، وتم اختيار هذه العينة بالطريقة العشوائية من أجل توفير البيانات التي يرغب الباحث في الحصول عليها ليتمكن من الإجابة على أسئلة وفرضيات البحث بشكل يقبل التعميم، وقد اختار الباحث عينة عشوائية ميسرة من الباحثين مكونة من (138) باحث من الباحثين المتعاملين مع مكتبة الأسد الوطنية في مدينة دمشق وقد كان عدد الاستبيانات المستردة والصالحة (120) استبيان لتشكل حجم عينة الباحثين النهائي، أي بنسبة استجابة من الباحثين بلغت (87%) وهي نسبة استجابة جيدة.

كما اختار الباحث عينة العاملين في المكتبة بطريقة الصدفة تبعاً لأقسام المكتبة التي تقدم الخدمات للباحثين بما يتناسب مع عدد العاملين في كل قسم وقد كان الحجم الإجمالي لعينة العاملين (72) عامل من كافة الأقسام التي تقدم الخدمات للباحثين صحيح أنها عينة عشوائية إلا أنها قريبة من المسحية كوننا أخذنا معظم العاملين في أقسام الخدمات والجدول التالي يوضح نسب اختيار عينتي البحث.

الجدول رقم (1)

الجدول التوضيحي لاختيار حجم عينتي البحث

العينة	حجم المجتمع	النسبة المئوية من حجم المجتمع	حجم العينة
عينة الباحثين	**1148**	**10 %**	**120**
عينة العاملين في المكتبة	**320**	**22 %**	**72**
Total	**120**		**192**

يوضح الجدول السابق أن نسبة عينة الباحثين تشكل (10%) من حجم مجتمع الباحثين المتعاملين مع مكتبة الأسد الوطنية وهي نسبة جيدة وفقاً للعرف الإحصائي عندما يكون حجم المجتمع صغيراً كما في هذه الدراسة، في حين شكلت عينة العاملين في المكتبة ما نسبته (22%) من حجم مجتمع العاملين في المكتبة ككل وهي نسبة جيدة لنفس السبب السابق ذكره.

2- فرضيات البحث

H1– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي للباحثين.

H2– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة للعاملين في المكتبة.

H3– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين والعاملين في المكتبة من حيث تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين.

3- مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية:

وتتمثل في الإطار النظري لهذا البحث والذي قام الباحث بجمعه من خلال مطالعة ومراجعة الكتب، والمقالات، والأبحاث المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المختصة، وأطروحات الدكتوراه، ورسائل الماجستير ذات العلاقة بموضوع البحث، وبعض المواقع العربية والأجنبية على شبكة الإنترنت، وذلك لتغطية الجانب النظري في هذا البحث.

المصادر الأولية:

تعتبر المصادر الأولية حصيلة البيانات الميدانية التي تم جمعها بواسطة استبانه تغطي كافة أبعاد ومتغيرات البحث، وتم توزيعها باليد على الجهات ذات العلاقة بموضوع البحث.

4- منهج البحث:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الأكثر استخداما في وصف الظواهر الاجتماعية والإنسانية، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد

ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى تقييم دقيق للظاهرة أو المشكلة للوصول إلى أسبابها وتحديد العوامل التي تتحكم بها بهدف الانتهاء إلى وصف كمي وكيفي علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة واستخلاص النتائج لتعميمها والخروج بتوصيات تحقق أهداف الدراسة، **(عبيدات، 1997، ص187-188)**.

5- أداة البحث:

اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي الملائم لتطبيق مدخل المسح الاجتماعي، واختار الباحث أسئلة الاستبيان من النوع المقفل وفق مقياس ليكرت الثلاثي في تقدير إجابات عينة العاملين في المكتبة حول رضاهم عن الخدمات المقدمة للباحثين، وفيه ثلاثة خيارات لكل عبارة وهي: (راضٍ جداً، راضٍ، غير راضٍ)، وكذلك مقياس ليكرت الثلاثي في تقدير إجابات عينة الباحثين من رواد المكتبة حول رضاهم عن الخدمات المقدمة في المكتبة وفيه ثلاثة خيارات لكل عبارة وهي: (مناسب جداً، مناسب، غير مناسب)، وتقابلها الدرجات التالية على التوالي: (1,2,3)، كما اختار أسئلة التفضيل والترتيب لمعرفة انطباعات الباحثين، وقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لاستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتنفيذ العمليات الإحصائية الوصفية والتحليلية واختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة البحث واستخلاص النتائج المرجوة من الدراسة.

وتتألف أداة البحث من الأقسام التالية:

1- (استبيان الباحثين) يتكون من ستة أقسام:

القسم الأول: يمثل البيانات الديمغرافية للباحثين المتعاملين مع المكتبة

القسم الثاني: يمثل معلومات عامة تتعلق بتعامل الباحثين مع المكتبة.

القسم الثالث: يقيس مستوى خدمات المكتبة وتم قياسه بست عبارات.

القسم الرابع: يقيس أولويات الباحثين لخدمات المكتبة وتم قياسه بثلاث عبارات.

القسم الخامس: يقيس ترتيب الصعوبات التي توجه الباحثين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها.

القسم السادس: يمثل مقترحات الباحثين لتحسين خدمات المكتبة.

2- (استبيان العاملين بالمكتبة) يتكون من ثلاثة أقسام موزعين على 11 سؤالاً.

حيث استخدم الباحث أسلوب المسح.

القسم الأول: يمثل البيانات الديمغرافية للعاملين بالمكتبة.

القسم الثاني: يمثل معلومات عامة تتعلق بتعامل الباحثين مع المكتبة.

القسم الثالث: يقيس مدى رضا العاملين عن خدمات المكتبة وتم قياسه بخمسة عبارات.

6- حدود البحث:

الحدود البشرية: تناول البحث كل من الباحثين المتعاملين مع مكتبة الأسد الوطنية، والعاملين بمكتبة الأسد في الأقسام التي تقدم الخدمات للباحثين.

الحدود الزمانية والمكانية: تمت الدراسة في مكتبة الأسد الوطنية في مدينة دمشق باستقصاء أراء المبحوثين في شهري شباط وآذار من عام 2018

ثانياً: عمليات التحليل الإحصائي للبيانات

المبحث الثاني

تحليل استبيان الباحثين من رواد مكتبة الأسد الوطنية:

أولاً: التوزيع التكراري النسبي والتمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب خصائصهم الديمغرافية

ثانياً: تحليل المعلومات العامة عن الباحثين :

ثالثاً: تقييم الباحثين لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية :

رابعاً :أولويات احتياجات الباحثين للخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد :

خامساً: الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة مرتبة حسب أهميتها :

سادساً: مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها :

المبحث الثاني

تحليل استبيان العاملين في مكتبة الأسد الوطنية:

أولاً: التوزيع التكراري النسبي والتمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في المكتبة حسب خصائصهم الديمغرافية

ثانياً: تحليل المعلومات العامة عن الباحثين من وجهة نظر العاملين في مكتبة الأسد:

ثالثاً: تقييم العاملين بالمكتبة لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية

رابعاً: اختبار الفرضية الثانية والثالثة:

المبحث الثاني:

تحليل استبيان الباحثين من رواد مكتبة الأسد الوطنية

أولاً: التوزيع التكراري النسبي والتمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب خصائصهم الديمغرافية

1- المؤهل العلمي:

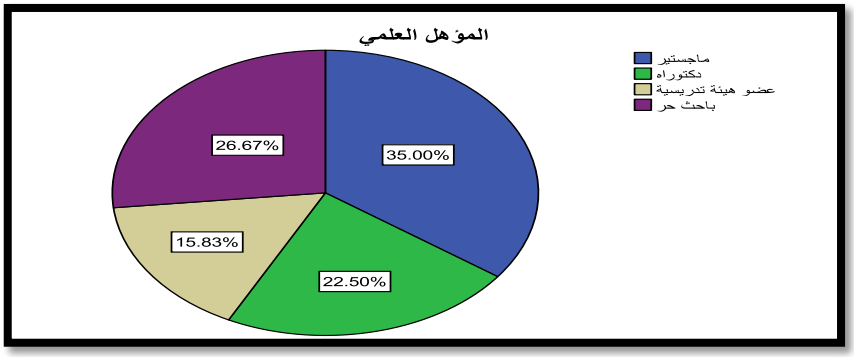
الجدول رقم (2)

التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ماجستير	**42**	**35.0**
دكتوراه	**27**	**22.5**
عضو هيئة تدريسية	**19**	**15.8**
باحث حر	**32**	**26.7**
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (1)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير المؤهل العلمي للباحثين أن غالبية الباحثين هم من طلبة الماجستير بنسبة **(35%)**، وأن أدنى نسبة هم من أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة **(15.8%)** بينما بلغت نسبة الباحث الحر **(26.7%)**، طلبة الدكتوراه **(22.5%)** مما يدل على تنوع جيد للباحثين من حيث المؤهل العلمي.

2- العمر:

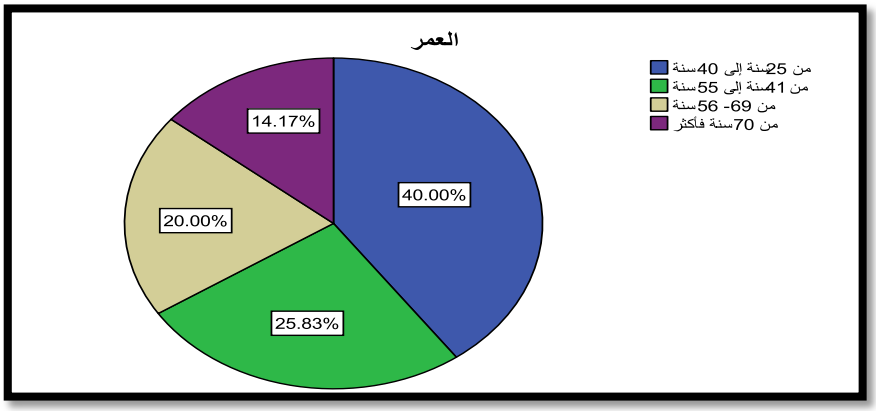
الجدول رقم (3)

التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
من 25 سنة إلى 40 سنة	48	40.0
من 41 سنة إلى 55 سنة	31	25.8
من 56 -69 سنة	24	20.0
من 70 سنة فأكثر	17	14.2
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (2)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير العمر أن نسبة الأفراد الباحثين ذوي الشريحة العمرية(**من 25 40 سنة**) هي الأكبر بين الأعمار حيث بلغت (**40%**) ثم تليها الشريحة (**من 41-55 سنة**) بنسبة (25.8%)، ثم الشريحة (**من 56-69**) بنسبة بلغت (**20%**) وأخيراً الشريحة العمري (**من 70 سنة فأكثر**) بنسبة (**14.2%**) مما يعكس اهتمام كافة الشرائح العمرية بالباحثين العلمي.

ثانياً: تحليل المعلومات العامة عن الباحثين:

1- تقييم مستوى الباحثين باللغة العربية:

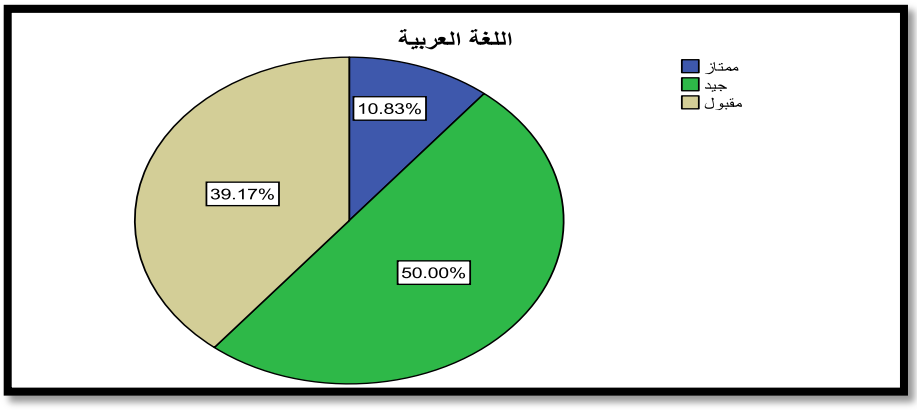
الجدول رقم (4)

التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة العربية

مستوى اللغة العربية	العدد	النسبة المئوية
ممتاز	13	10.8
جيد	60	50.0
مقبول	47	39.2
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (3)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة العربية



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمستوى اللغة العربية للباحثين أن غالبية الباحثين ذوي مستوى جيد بالغة العربية بنسبة (**50%**) في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (**10.8%**) فقط والمستوى المقبول (**39.2%**) وتعتبر نسبة عالية تدل على ضعف مستوى شريحة مهمة من الباحثين من حيث اللغة العربية، مما يتوجب أخذ التدابير اللازمة من قبل وزارة التعليم العالي لرفع مستوى اللغة العربية للباحثين.

2- تقييم مستوى الباحثين باللغة الانكليزية:

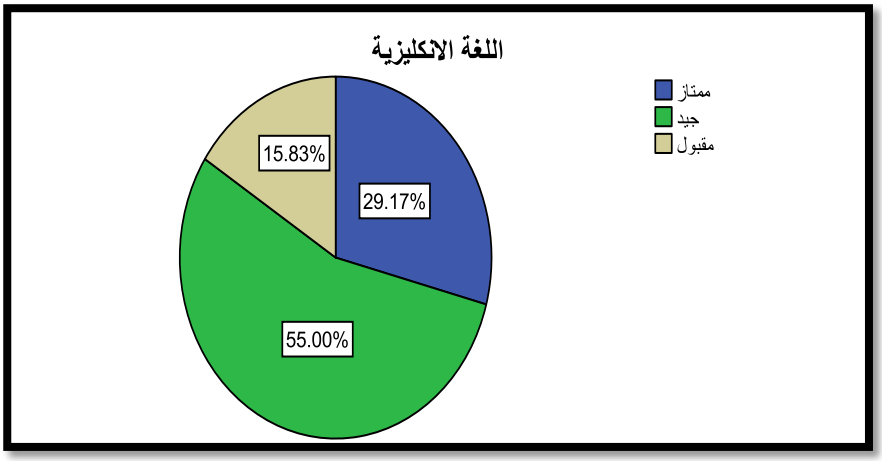
الجدول رقم (5)

التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين بمستوى اللغة الانكليزية

مستوى اللغة الانكليزية	العدد	النسبة المئوية
ممتاز	35	29.2
جيد	66	55.0
مقبول	19	15.8
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (4)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة الباحثين حسب مستوى اللغة الانكليزية



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمستوى اللغة الانكليزية للباحثين أن غالبية الباحثين ذوي مستوى جيد بالغة الانكليزية بنسبة (**55%**) في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (**29.2%**) والمستوى المقبول (**15.8%**)، مما يدل على اهتمام الباحثين بتطوير مستواهم باللغة الإنكليزية، بالإضافة لأهمية اللغة الانكليزية في مجال الباحثين العلمي والدراسات العليا.

3- تقييم مستوى الباحثين باللغة الفرنسية:

الجدول رقم (6)

التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الباحثين بمستوى اللغة الفرنسية

مستوى اللغة الفرنسية	العدد	النسبة المئوية
ممتاز	11	9.2
جيد	16	13.3
مقبول	27	22.5
لا يوجد	66	55.0
Total	**120**	**100.0**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمستوى اللغة الفرنسية للباحثين أن غالبية الباحثين لا يدرسون أو يستخدمون اللغة الفرنسية بنسبة (**55%**) في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (**9.2%**) والمستوى المقبول (**22.5%**)، وهذا يعود لكون اللغة الفرنسية لغة ثانوية في التعليم.

4- نسبة الباحثين الذين يرتادون مكتبة الأسد بشكل دوري:

الجدول رقم (7)

التوزيع التكراري النسبي للباحثين رواد المكتبة

هل تتردد على المكتبة بشكل دوري	العدد	النسبة المئوية
نعم	102	85.0
لا	18	15.0
Total	**120**	**100.0**

يبين جدول التوزيع التكراري النسبي أن غالبية الباحثين هم رواد دوريين للمكتبة بنسبة (**85%**) في حين كانت نسبة غير المترددين على المكتبة (**15%**) ويمثلون الباحثين الذين قصدوا المكتبة لعدد محدود من المرات.

5- معدلات ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد:

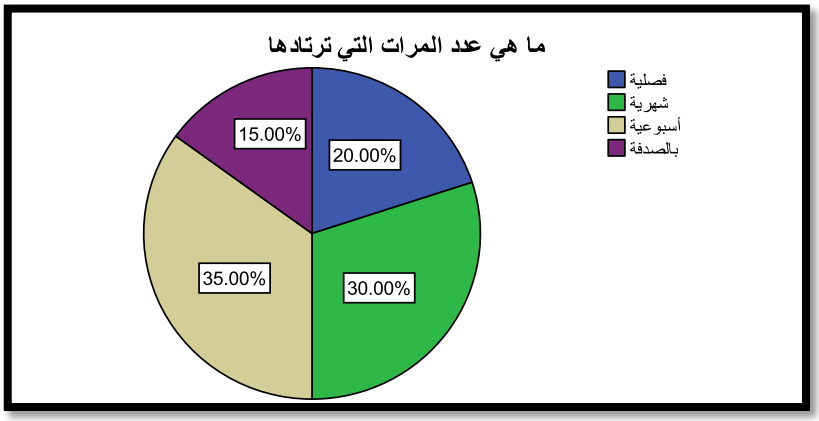
الجدول رقم (8)

التوزيع التكراري لمعدلات ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد

فترات الارتياد	العدد	النسبة المئوية
فصلية	24	20.0
شهرية	36	30.0
أسبوعية	42	35.0
بالصدفة	18	15.0
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (5)

التمثيل البياني لمعدلات ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يبين التوزيع التكراري السابق أن غالبية الباحثين يرتادون المكتبة أسبوعياً بنسبة (35%)، وأن أدنى نسبة هم من يرتادون المكتبة بالصدفة بنسبة (15%)، بينما بلغت نسبة من يرتادون المكتبة شهرياً (30%)، من يرتادون المكتبة فصلياً (20%) مما يدل على إقبال جيد للباحثين في الارتياد الدوري لمكتبة الأسد، وهذا يعكس دورها الكبير في خدمة وتلبية احتياجات الباحثين.

6- أسباب ندرة ارتياد بعض الباحثين للمكتبة:

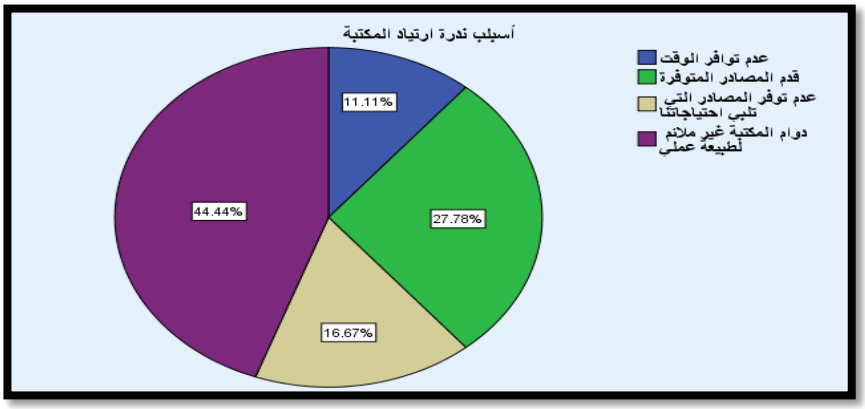
الجدول رقم (9)

التوزيع التكراري لأسباب ندرة ارتياد بعض الباحثين لمكتبة الأسد

أسباب ندرة الارتياد	العدد	النسبة المئوية
عدم توافر الوقت	2	11.1
قدم المصادر المتوفرة	5	27.8
عدم توفر المصادر التي تلبي احتياجاتنا	3	16.7
دوام المكتبة غير ملائم لطبيعة عملي	8	44.4
Total	18	100.0

الشكل رقم (6)

التمثيل البياني لأسباب ندرة ارتياد الباحثين لمكتبة الأسد



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

تبين في الخطوة السابقة أن عدد الباحثين الذين يرتادون مكتبة الأسد بالصدفة بلغ **(18)** باحثاً بنسبة **(15%)** وقد أظهر جدول التوزيع التكراري أن أهم أسباب ندرة ارتياد هؤلاء الباحثين هو عدم ملائمة دوام المكتبة لطبيعة عملهم بنسبة **(44.4%)**، ويليه بالأهمية سبب قدم المصادر المتوفرة بنسبة **(27.8%)**، ثم سبب عدم توافر المصادر التي تلبي احتياجاتهم بنسبة **(16.7%)**، وأخيراً سبب عدم توافر الوقت بنسبة **(11.11%)**.

ثالثاً: تقييم الباحثين لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية:

1- تقييم مبنى المكتبة وتجهيزاتها:

الجدول رقم (10)

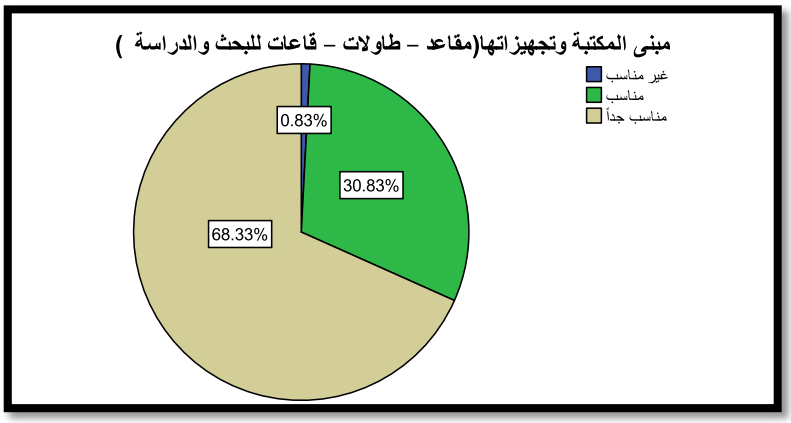
التوزيع التكراري النسبي لتقييم مبنى المكتبة وتجهيزاتها

البيان	العدد	النسبة المئوية
غير مناسب	1	.8
مناسب	37	30.8
مناسب جداً	82	68.3
Total	**120**	**100.0**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (7)

التمثيل البياني لتقييم مبنى المكتبة وتجهيزاتها



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن غالبية الباحثين قد قيموا مستوى مبنى المكتبة وتجهيزاتها بأنها مناسبة جداً بنسبة (**68.3%**) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب

(**30.8%**) في حين باحث واحد كان رأيه أن مستوى مبنى المكتبة وتجهيزاتها غير مناسب، مما يدل على إجماع الباحثين بشعورهم بالرضا عن مبنى المكتبة وتجهيزاتها.

2- تقييم ساعات دوام المكتبة:

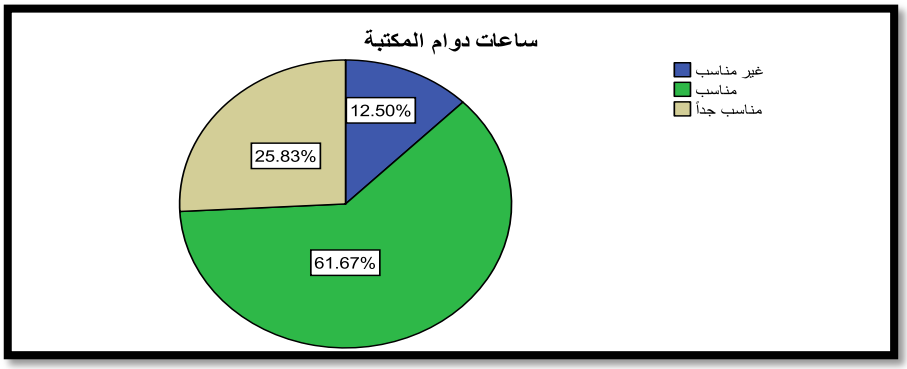
الجدول رقم (11)

التوزيع التكراري النسبي لتقييم ساعات دوام المكتبة

البيان	العدد	النسبة المئوية
غير مناسب	15	12.5
مناسب	74	61.7
مناسب جداً	31	25.8
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (8)

التمثيل البياني لتقييم ساعات دوام المكتبة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن غالبية الباحثين قد قيموا مستوى ساعات دوام المكتبة بأنها مناسبة بنسبة (**61.7%**) في حين كانت نسبة التقييم بمستوى المناسب جداً (**25.8%**) في حين كان رأي (**12.5%**) من الباحثين بأن مستوى ساعات دوام المكتبة غير

مناسب وهي تعتبر نسبة غير قليلة، مما يتوجب على إدارة المكتبة مراعاة ومعالجة هذا الجانب مع الباحثين.

3- تقييم استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم:

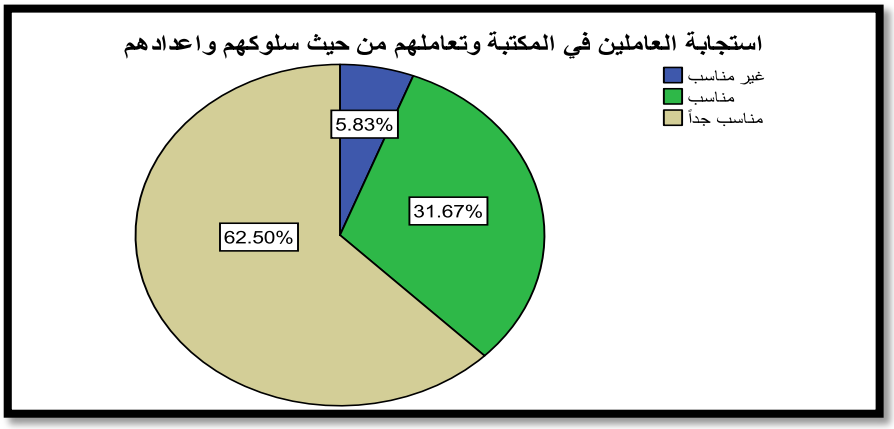
الجدول رقم (12)

التوزيع التكراري النسبي لتقييم استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم

البيان	العدد	النسبة المئوية
غير مناسب	7	5.8
مناسب	38	31.7
مناسب جداً	75	62.5
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (9)

التمثيل البياني لتقييم استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يبين جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن غالبية الباحثين قد قيموا مستوى استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم بأنها مناسبة جداً بنسبة (**62.5%**) في حين كانت نسبة التقييم بمستوى المناسب (**31.7%**)، بينما كان رأي (**5.8%**) من الباحثين بأن

مستوى استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم غير مناسب، مما يدل على إجماع الغالبية العظمى من الباحثين بشعورهم بالرضا عن استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم.

4- تقييم مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها):

الجدول رقم (13)

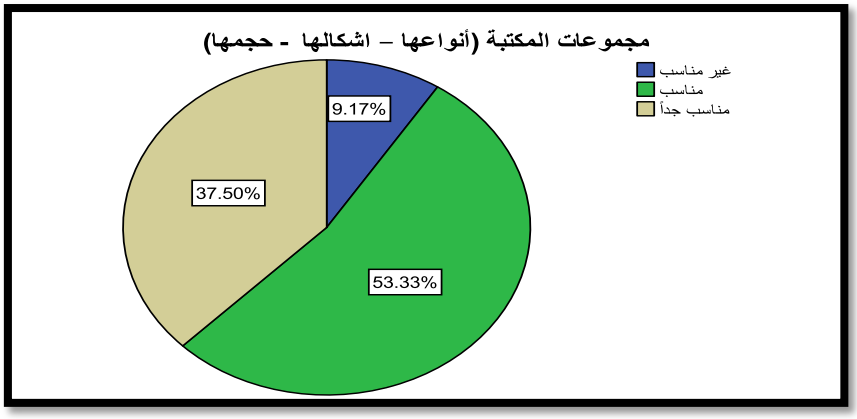
التوزيع التكراري النسبي لتقييم مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها)

البيان	العدد	النسبة المئوية
غير مناسب	11	9.2
مناسب	64	53.3
مناسب جداً	45	37.5
Total	**120**	**100.0**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (10)

التمثيل البياني لتقييم مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها)



يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن غالبية الباحثين قد قيموا مستوى مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) بأنها مناسبة بنسبة (**53.3%**) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب جداً (**37.5%**)، بينما كان رأي (**9.2%**) من الباحثين بأن مستوى مجموعات

المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) غير مناسب وهي تعتبر نسبة غير قليلة، وبما أن بعض الباحثين يرى أن مجموعات المكتبة دون المستوى المطلوب فعلى إدارة المكتبة رفع مستوى مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) لتلبية احتياجات جميع الباحثين.

5- تقييم مستوى حصول الباحثين على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم من المكتبة:

الجدول رقم (14)

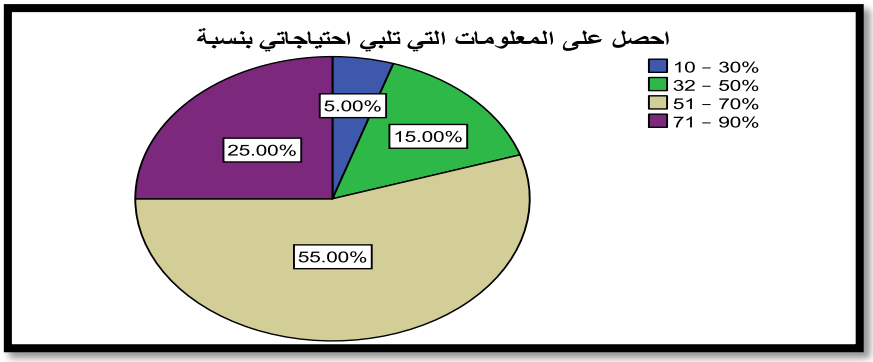
مستوى حصول الباحثين على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم

البيان	العدد	النسبة المئوية
10 – 30%	6	5.0
32 – 50%	18	15.0
51 – 70%	66	55.0
71 – 90%	30	25.0
Total	**120**	**100.0**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (11)

التمثيل البياني لحصول الباحثين على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم



يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن (55%) من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (51-70%) من احتياجاتهم، في حين أن (25%) من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (71-90%) من احتياجاتهم، وأن (15%) من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (32-50%) من

احتياجاتهم، في حين أن (5%) فقط من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (10-30%) من احتياجاتهم، مما يعني أن 75% من الباحثين يحصلون على معلومات تلبي معظم احتياجاتهم، و25% من الباحثين لا يحصلون على معلومات تلبي احتياجاتهم، وهي نسبة كبيرة مما يتوجب على إدارة مكتبة الأسد زيادة السعي لتلبية احتياجات الباحثين للمعلومات التي يحتاجونها.

6- تقييم خدمات المكتبة ككل من وجهة نظر الباحثين:

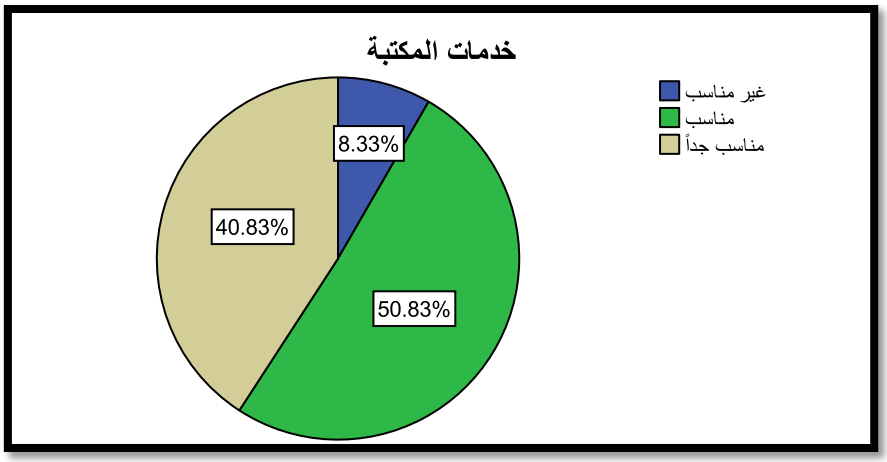
الجدول رقم (15)

التوزيع التكراري النسبي لتقييم خدمات المكتبة من وجهة نظر الباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
غير مناسب	10	8.3
مناسب	61	50.8
مناسب جداً	49	40.8
Total	**120**	**100.0**

الشكل رقم (12)

التمثيل البياني لتقييم خدمات المكتبة من وجهة نظر الباحثين



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يبين جدول التوزيع التكراري النسبي السابق أن غالبية الباحثين قد قيموا مستوى خدمات المكتبة بأنها مناسبة بنسبة (**50.8**%) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب جداً (**40.8**%) بينما كان رأي (**8.3**%) من الباحثين بأن مستوى خدمات المكتبة غير مناسب وهي تعتبر نسبة غير قليلة، مما يتوجب على إدارة المكتبة رفع مستوى خدمات المكتبة لتلبية احتياجات جميع الباحثين.

7- ملخص تقييم الباحثين لخدمات مكتبة الأسد حسب أهميتها:

الجدول رقم (16)

الإحصائيات الوصفية لتقييم الباحثين لخدمات مكتبة الأسد

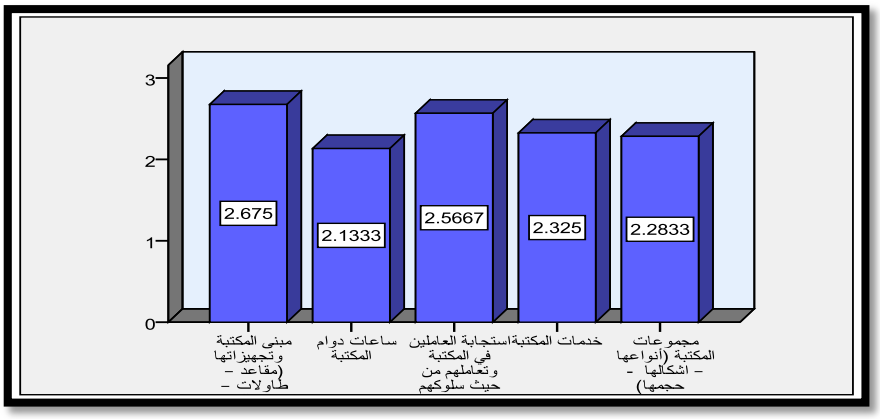
جوانب خدمات المكتبة	العدد	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المرتبة
مبنى المكتبة وتجهيزاتها(مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة)	120	2.68	.488	89.32%	1
استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم	120	2.57	.604	85.65%	2
ساعات دوام المكتبة	120	2.13	.607	70.99%	5
مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها)	120	2.28	.624	75.99%	4
خدمات المكتبة	120	2.33	.624	77.65%	3

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول الإحصائيات الوصفية السابق أن أهم الجوانب العامة في مكتبة الأسد من وجهة نظر الباحثين هو مبنى المكتبة وتجهيزاتها (مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة) حيث حل بالمرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي مرجح (**2.68**) وبأعلى وزن نسبي بلغ (**89.32%**)، ويليه بالأهمية استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم بمتوسط حسابي مرجح (**2.57**) وبوزن نسبي بلغ (**85.65%**)، ثم خدمات المكتبة، وأخيراً وبالمرتبة الرابعة مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) بوزن نسبي بلغ (**75.99%**).

الشكل رقم (13)

التمثيل البياني لتقييم الباحثين لخدمات مكتبة الأسد



رابعاً: أولويات احتياجات الباحثين للخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد:

1- ترتيب المصادر التي يستخدمها الباحثين في البحث والدراسة (بحسب درجة استخدامها):

الجدول رقم (17)

ترتيب المصادر التي يستخدمها الباحثين بحسب درجة استخدامها

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
الكتب والمراجع	1.48	1
الرسائل الجامعية	1.87	2
الدوريات	2.87	3

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
مصادر معلومات آلية (انترنت وقواعد بيانات)	5.43	4
المخطوطات	4.59	5
الأفلام والمصغرات	4.73	6
Valid N (listwise)	120	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن أهم المصادر التي يستخدمها الباحثون بحسب درجة استخدامها هي مصدر الكتب والمراجع حيث حل بالمرتبة الأولى، ويليه بالأهمية بالمرتبة الثانية الرسائل الجامعية وبالمرتبة الثالثة الدوريات، وبالمرتبة الرابعة مصادر معلومات آلية (إنترنت وقواعد بيانات)، وحلت المخطوطات بالمرتبة الخامسة وأخيراً وبالمرتبة السادسة الأفلام والمصغرات.

2- ترتيب غايات الباحثين من المعلومات التي يحتاجونها من المكتبة

الجدول رقم (18)

غايات الباحثين من المعلومات التي يحتاجونها مرتبة حسب أهميتها

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
لإجراء البحوث والدراسات	1.45	1
الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات العلمية	2.27	2
للاطلاع بشكل عام والثقافة العامة	2.30	3
Valid N (listwise)	120	

يظهر الجدول السابق أن أهم غايات الباحثين من المعلومات التي يحتاجونها من مكتبة الأسد هي من أجل إجراء البحوث والدراسات حيث حلت بالمرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية

كانت من أجل الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات العلمية، وبالمرتبة الثالثة والأخيرة غاية الاطلاع بشكل عام والثقافة العامة.

3- ترتيب فهارس المكتبة بحسب أهميتها واستخدامها لدى الباحثين:

الجدول رقم (19)

ترتيب فهارس المكتبة بحسب أهميتها واستخدامها لدى الباحثين

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
فهرس العناوين	1.48	1
الفهرس الموضوعي	1.90	2
فهرس المؤلفين	2.75	3
الفهرس القاموس	4.26	4
الفهرس المصنف	4.61	5
Valid N (listwise)	120	

يظهر الجدول السابق أن أهم فهارس المكتبة بحسب أهميتها واستخدامها من قبل الباحثين كان فهرس العناوين حيث حل بالمرتبة الأولى، ويليه بالأهمية بالمرتبة الثانية الفهرس الموضوعي وبالمرتبة الثالثة فهرس المؤلفين، ثم بالمرتبة الرابعة الفهرس القاموس، وأخيراً بالمرتبة الخامسة الفهرس المصنف.

4- ترتيب خدمات المكتبة بحسب احتياجاتها واستخدامها من قبل الباحثين:

الجدول رقم (20)

ترتيب خدمات المكتبة بحسب احتياجاتها واستخدامها من قبل الباحثين

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
خدمة المراجع	2.89	1
خدمات التصوير	2.94	2
خدمات إرشادية واستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات	3.53	3
خدمات الترجمة	4.95	4
خدمة حجز مصادر المعلومات	6.42	5
خدمة الإحاطة الجارية	7.92	6
خدمة التكشيف والاستخلاص	8.61	7
الخدمات الببليوغرافية	8.78	8
خدمات الاسترجاع على الخط المباشر وقواعد البيانات	8.96	9
خدمة البث الانتقائي	9.01	10
Valid N (listwise)	120	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن أهم خدمات المكتبة بحسب احتياجاتها واستخدامها من قبل الباحثين كانت (خدمة المراجع) حيث حلت بالمرتبة الأولى، وتليها بالأهمية بالمرتبة الثانية (خدمات التصوير)، وبالمرتبة الثالثة (الخدمات الإرشادية والاستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات) ثم بالمرتبة الرابعة (خدمات الترجمة)، وبالمرتبة الخامسة (خدمة حجز مصادر المعلومات) ثم بالمرتبة السادسة (خدمة الإحاطة الجارية)، وبالمرتبة السابعة (خدمة التكشيف والاستخلاص)، ثم بالمرتبة الثامنة (الخدمات الببليوغرافية)، بينما حلت في المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة (خدمات الاسترجاع على الخط المباشر وقواعد البيانات)، وأخيراً حلت بالمرتبة العاشرة (خدمة البث الانتقائي).

خامساً: الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة مرتبة حسب أهميتها:

الجدول رقم (21)

ترتيب الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
عدم وجود الوقت الكافي بشكل عام	1.82	1
النقص في مجموعات المكتبة (مطبوعة وغير مطبوعة)	2.17	2
قلة وجود الفنيين المتخصصين في التكنولوجية	3.14	3
ضعف إجادة اللغة الأجنبية	3.94	4
النقص في المستلزمات التكنولوجية	4.82	5
ضعف إجادة استخدام الحاسب الآلي في البحث عن مصادر المعلومات الالكترونية	6.05	6

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
قصور في خدمة العاملين في تقديم الخدمات	7.03	7
عدم توافر المكان المناسب للبحث والدراسة	7.65	8
عدم وجود الوقت الكافي المخصص لمواعيد المكتبة	8.07	9
Valid N (listwise)	120	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن أهم الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة كانت (عدم وجود الوقت الكافي بشكل عام) حيث حلت بالمرتبة الأولى، وتليها بالأهمية بالمرتبة الثانية صعوبة (النقص في مجموعات المكتبة (مطبوعة وغير مطبوعة))، وبالمرتبة الثالثة (قلة وجود الفنيين المتخصصين في التكنولوجية) ثم بالمرتبة الرابعة (ضعف إجادة اللغة الأجنبية)، وبالمرتبة الخامسة (النقص في المستلزمات التكنولوجية) ثم بالمرتبة السادسة (ضعف إجادة استخدام الحاسب الآلي في البحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية)، وبالمرتبة السابعة (قصور في خدمة العاملين في تقديم الخدمات)، ثم بالمرتبة الثامنة (عدم توافر المكان المناسب للبحث والدراسة)، بينما حلت في المرتبة التاسعة والأخيرة صعوبة (عدم وجود الوقت الكافي المخصص لمواعيد المكتبة).

سادساً: مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها:

الجدول رقم (22)

ترتيب مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها حسب إجماعهم عليها

البيان	متوسط الرتب	المرتبة
رفد المكتبة بمجموعات حديثة ومميزة بمصادر المعلومات والعمل على تطويرها باستمرار	1.55	1
التعاون بين المكتبات المتماثلة بالإضافة للتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات الجامعية	2.31	2
تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر– قاعات للباحثين– إعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم... الخ)	3.02	3
استخدامها للأجهزة التكنولوجية ونظم المعلومات الحديثة	3.58	4
الارتقاء بمستوى العنصر البشري (تأهيل وتدريب)	4.78	5
قيام المكتبة بأنشطة إرشادية واستعلامية للتعريف بها وبمحتوياتها وخدماتها والدعاية لها	5.80	6
Valid N (listwise)	120	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن أهم مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها حسب إجماعهم عليها كانت (رفد المكتبة بمجموعات حديثة ومميزة بمصادر المعلومات والعمل على تطويرها باستمرار) حيث حلت بالمرتبة الأولى، وتليها بالأهمية بالمرتبة الثانية (التعاون بين المكتبات المتماثلة بالإضافة للتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات الجامعية)،

وبالمرتبة الثالثة (تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر–قاعات للباحثين–إعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم...الخ)) ثم بالمرتبة الرابعة (استخدامها للأجهزة التكنولوجية ونظم المعلومات الحديثة)، وبالمرتبة الخامسة (الارتقاء بمستوى العنصر البشري (تأهيل وتدريب)) ثم بالمرتبة السادسة والأخيرة (قيام المكتبة بأنشطة إرشادية واستعلامية للتعريف بها وبمحتوياتها وخدماتها والدعاية لها).

التحقق من فرضيات البحث:

1- اختبار الفرضية الأولى:

H1– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي للباحثين.

جدول رقم (23)

جدول الإحصائيات الوصفية لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين

تقييم خدمات المكتبة حسب المؤهل العلمي للباحثين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
ماجستير	42	2.3667	.50734	.07828
دكتوراه	27	2.3556	.49717	.09568
عضو هيئة تدريسية	19	2.3579	.45008	.10326
باحث حر	32	2.4938	.46277	.08181
Total	120	2.3967	.48228	.04403

يبين جدول الإحصائيات الوصفية السابق لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين وجود تقارب ملحوظ بين فئات المستوى التعليمي في متوسط درجات تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين ولتحديد الدلالة الإحصائية لهذه الفروق استخدم الباحث تحليل التباين وحيد الاتجاه التالي:

جدول رقم (24)

اختبار الفروق (ANOVA)في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين

مصدر التباين	Sum of Squares	درجة الحرية	Mean Square	F	Sig.	القرار
Between Groups	.414	3	.138	.587	.625	لا يوجد فروق دالة إحصائياً
Within Groups	27.265	116	.235			
Total	27.679	119				

تبين من جدول رقم (24) لتحليل التباين للفروق في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي للباحثين أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.587) بمستوى دلالة إحصائية أكبر من مستوى الدلالة القياسي (0.05) مما يدعونا لقبول الفرضية المختبرة أي :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي للباحثين.

ونستنتج أن كافة الباحثين من مختلف مستويات المؤهل العلمي متوافقون في تقييم مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية على أنها ذات مستوى جيد بشكل عام.

الباب الثاني: تحليل استبيان العاملين في مكتبة الأسد الوطنية:

أولاً: التوزيع التكراري النسبي والتمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في المكتبة حسب خصائصهم الديمغرافية

1- متغير الجنس:

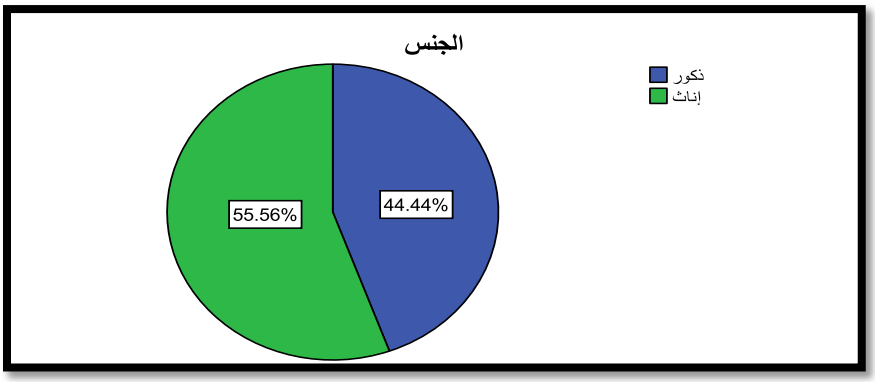
الجدول رقم (25)

التوزيع التكراري النسبي لعينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	32	44.4
إناث	40	55.6
Total	72	100.0

الشكل رقم (14)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير الجنس



يبين جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير الجنس أن نسبة الإناث من العاملين في مكتبة الأسد بلغت (**55.56%**) وهي أعلى من نسبة الذكور البالغة (**44.44%**)، وذلك يتناسب مع توزع العاملين من حيث الجنس في المجتمع الأصلي للدراسة الذي يناسب الإناث أكثر من الذكور من حيث طبيعة ونوع ومتطلبات العمل .

2- متغير عمر العاملين في المكتبة:

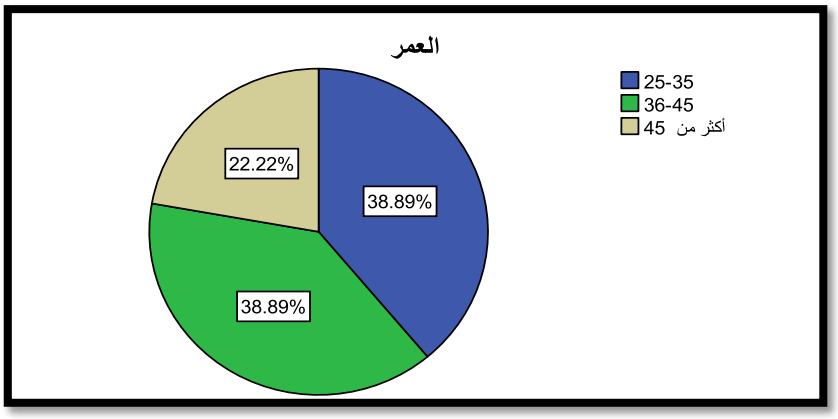
الجدول رقم (26)

التوزيع التكراري النسبي لعينة العاملين في مكتبة الأسد حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
25-35	28	38.9
36-45	28	38.9
أكثر من 45سنة	16	22.2
Total	72	100.0

الشكل رقم (15)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير العمر أن نسبة الأفراد العاملين في مكتبة الأسد ذوي الشريحة العمرية **(من 25-35 سنة)** متساوية مع الشريحة **(من 36-45 سنة)** بنسبة (**38.89%**) لكل منهما، في حين بلغت نسبة الشريحة **(من 46 سنة فأكثر)** حوالي (**22%**) مما يعكس تنوع عمري مناسب لدى العاملين في مكتبة الأسد.

3- المؤهل العلمي:

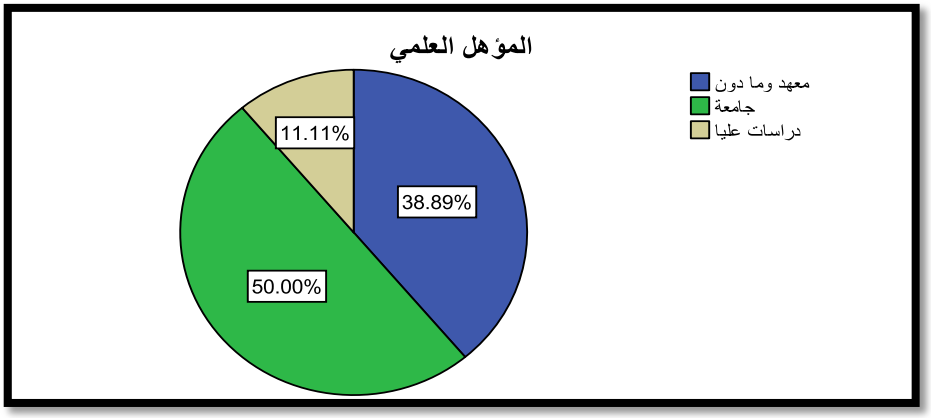
الجدول رقم (27)

التوزيع التكراري النسبي لعينة العاملين في مكتبة الأسد البحث حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
معهد وما دون	28	38.9
جامعة	36	50.0
دراسات عليا	8	11.1
Total	72	100.0

الشكل رقم (16)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير المؤهل العلمي للعاملين أن نصفهم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة (**50%**)، وأن نسبة حملة شهادة المعهد وما دون بلغت (**38.9%**) بينما بلغت نسبة حملة شهادة الدراسات العليا (**11.1%**)، مما يدل على المستوى التعليمي المرتفع لدى غالبية العاملين في مكتبة الأسد.

4- عدد سنوات الخبرة:

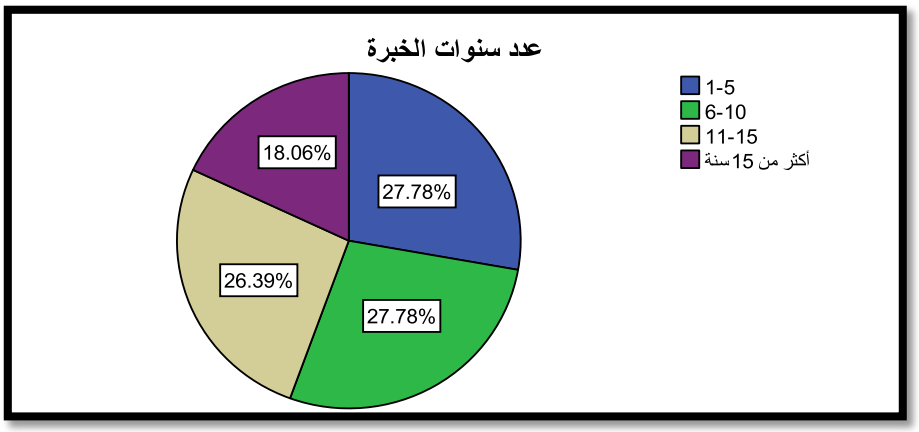
الجدول رقم (28)

التوزيع التكراري النسبي لعينة العاملين في مكتبة الأسد حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
1-5	20	27.8
6-10	20	27.8
11-15	19	26.4
أكثر من 15 سنة	13	18.1
Total	72	100.0

الشكل رقم (17)

التمثيل البياني لتوزيع أفراد عينة العاملين في مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات الخبرة



يبين جدول التوزيع التكراري النسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة أن العاملين في مكتبة الأسد موزعون بنسب متقاربة من حيث شرائح سنوات الخبرة، مما يعكس مزيج ايجابي بين الخبرة المتمثلة بالعاملين القدامى والحداثة والحماس المتمثل بالعاملين الشباب الجدد.

ثانياً: تحليل المعلومات العامة عن الباحثين من وجهة نظر العاملين في مكتبة الأسد:

1- تقديرات العاملين بمكتبة الأسد لعدد رواد المكتبة من الباحثين يومياً:

الجدول رقم (29)

تقدير عدد رواد مكتبة الأسد يوميا

البيان	العدد	النسبة المئوية
من 30-50	6	8.3
من 50 -70	44	61.1
من 70-100	22	30.6
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا بأن عدد رواد مكتبة الأسد يومياً يتراوح ما بين (50-70) باحث.

2- تحديد مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصاد:

الجدول رقم (30)

تقدير مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر

البيان	العدد	النسبة المئوية
الكترونية	2	2.8
ورقية	60	83.3
مخطوطات قديمة	10	13.9
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا بأن مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر هي المعلومات الورقية بنسبة (83.3%).

3- تقدير العاملين في المكتبة لمدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين:

الجدول رقم (31)

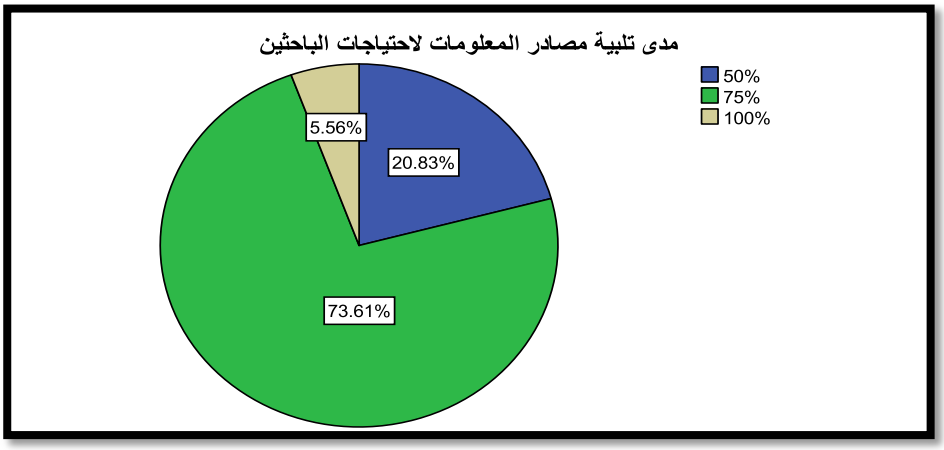
تقدير مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
50%	15	20.8
75%	53	73.6
100%	4	5.6
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (18)

التمثيل البياني لمدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين



يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا بأن مصادر المعلومات المتاحة للباحثين تلبي (75%) بنسبة إجماع بلغت (73.6%) من العاملين بالمكتبة، بينما يرى (20.8%) فقط من العاملين بالمكتبة بأن مصادر المعلومات تلبي (50%) من احتياجات الباحثين، مما يتوافق مع وجهة نظر الباحثين في هذا الجانب.

4- تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبة الأسد:

الجدول رقم (32)

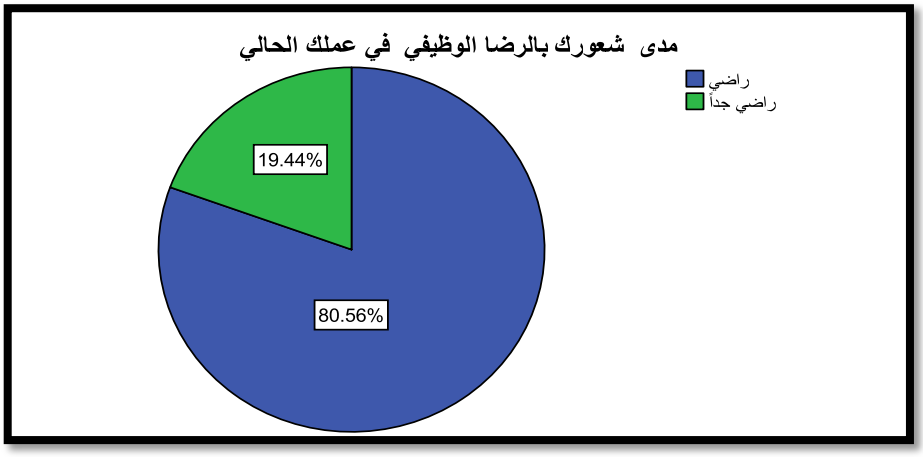
تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبة الأسد

البيان	العدد	النسبة المئوية
راضٍ	58	80.6
راضٍ جداً	14	19.4
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (19)

التمثيل البياني للرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبة الأسد



يظهر الجدول السابق أن الغالبية العظمى من العاملين في مكتبة الأسد يشعرون بالرضا الوظيفي بمستوى راضٍ حيث بلغت نسبتهم (80.56%)، في حين بلغت نسبة من يشعرون بالرضا الوظيفي بمستوى راضٍ جداً (19.44 %) فقط، مما يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبة الأسد هو بين المقبول والجيد مما يتوجب على إدارة المكتبة تقصي ودراسة أوضاع العاملين لديها لاتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة برفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين لديها لما له أهمية كبيرة في تلبية احتياجات الباحثين ورفع مستوى خدمات المكتبة.

ثالثاً: تقييم العاملين بالمكتبة لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية:

1- تقييم ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين:

الجدول رقم (33)

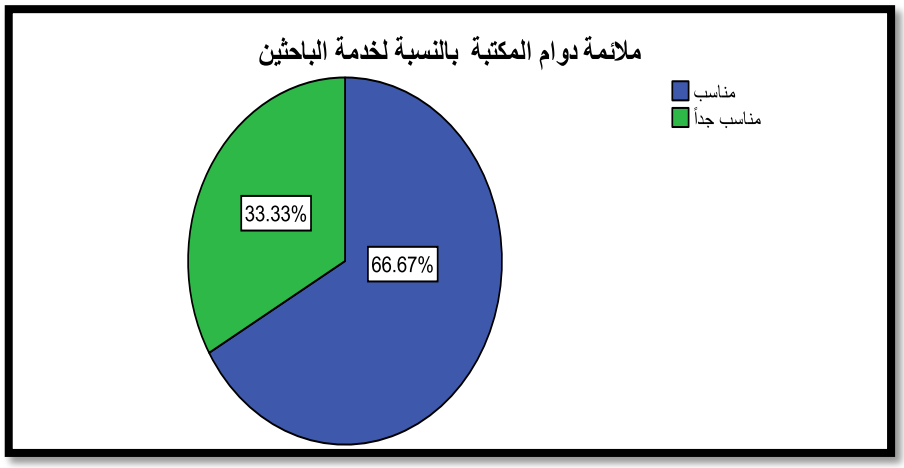
تقييم ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
مناسب	48	66.7
مناسب جداً	24	33.3
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (20)

التمثيل البياني لملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين



يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون دوام المكتبة مناسب لخدمة الباحثين حيث بلغت نسبتهم (66.67%)، في حين بلغت نسبة من يرون دوام المكتبة مناسب جداً (33.33%) فقط، مما يدل على أن مستوى ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين هو بين المقبول والجيد، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حد كبير، مما يتوجب على

إدارة المكتبة اتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة برفع مستوى ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين.

2- تقييم مدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين:

الجدول رقم (34)

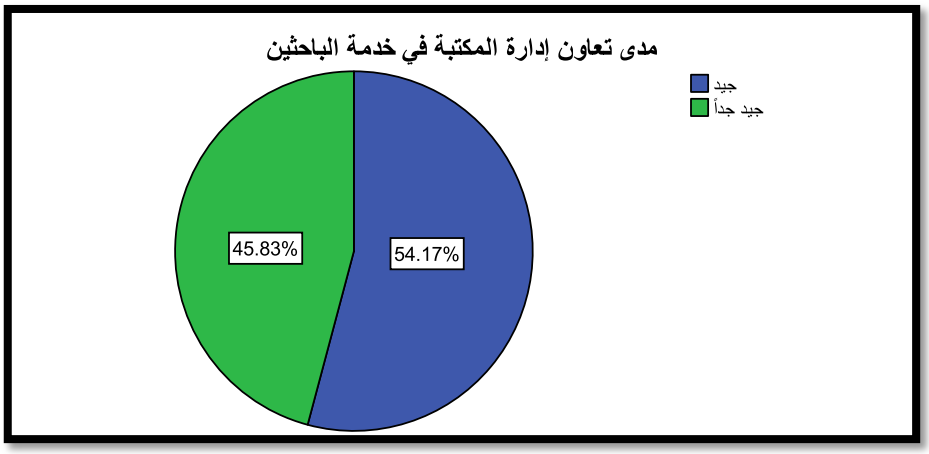
تقييم مدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
جيد	39	54.2
جيد جداً	33	45.8
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (21)

التمثيل البياني لمدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين



يظهر الجدول السابق أن حوالي نصف العاملين في مكتبة الأسد يرون تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين بمستوى جيد حيث بلغت نسبتهم (54.17%)، في حين بلغت نسبة من يرون التعاون مناسب جداً (45.83%)، مما يدل على أن مستوى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين هو بين الجيد والجيد جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حدٍ ما.

3- تقييم مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين:

الجدول رقم (35)

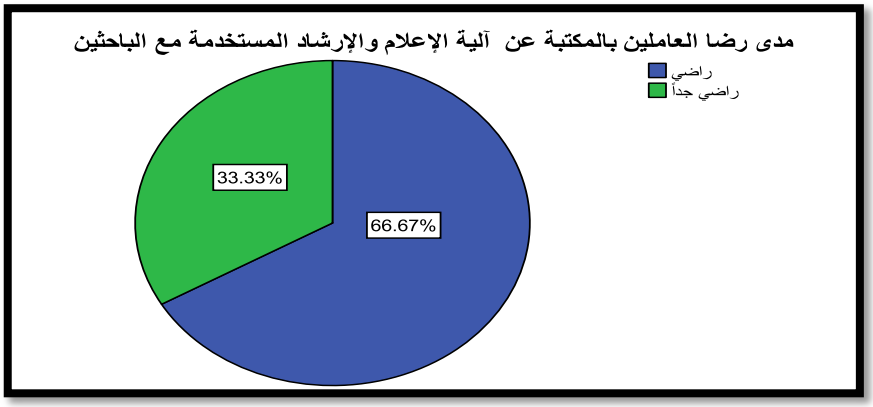
تقييم مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
راضي	48	66.7
راضي جداً	24	33.3
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (22)

التمثيل البياني لمدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين



يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد راضون عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين حيث بلغت نسبتهم (66.67%)، في حين بلغت نسبة الراضين جداً عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين (33.33%)، مما يدل على أن مستوى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين هو بين الجيد والجيد جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حدٍ ما.

4- تقييم مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين:

الجدول رقم (36)

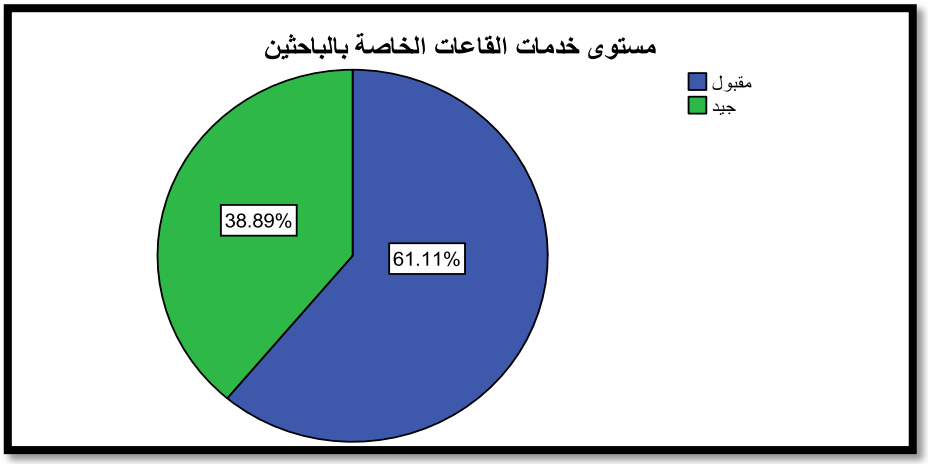
تقييم مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين

البيان	العدد	النسبة المئوية
مقبول	44	61.1
جيد	28	38.9
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (23)

التمثيل البياني لمستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين



يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين بمستوى مقبول حيث بلغت نسبتهم (61.11%)، في حين بلغت نسبة من يرون مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين بمستوى جيد (38.89%) فقط، مما يدل على أن مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين هو دون المستوى المطلوب، مما يتوجب على إدارة المكتبة العمل على رفع مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين.

5- تقييم مدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات:

الجدول رقم (37)

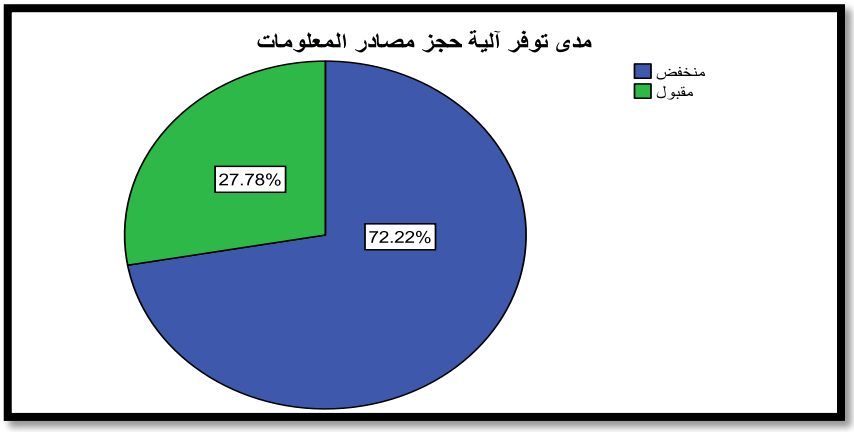
تقييم مدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات

البيان	العدد	النسبة المئوية
منخفض	52	72.2
مقبول	20	27.8
Total	72	100.0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS).

الشكل رقم (24)

التمثيل البياني لمدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات



يظهر الجدول السابق أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون توافر آلية حجز مصادر المعلومات بمستوى منخفض حيث بلغت نسبتهم (72.22%)، في حين بلغت نسبة من يرون مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات بمستوى مقبول (27.78%) فقط، مما يدل على أن مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات هو دون المستوى المطلوب، مما يتوجب على إدارة المكتبة العمل على رفع مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات وتأمين هذه الخدمة للباحثين.

رابعاً: اختبار الفرضية الثانية والثالثة:

اختبار الفرضية الثانية:

H2– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير عمر الباحثين.

جدول رقم (38)

جدول الإحصائيات الوصفية لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة

تقييم خدمات المكتبة حسب عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
1-5	20	2.2300	.29930	.06692
6-10	20	2.1200	.21909	.04899
11-15	19	2.1368	.22164	.05085
سنة 15 من أكثر	13	2.1385	.20631	.05722
Total	72	2.1583	.24191	.02851

يبين جدول الإحصائيات الوصفية السابق لتقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة وجود تقارب ملحوظ بين متوسطات درجات تقييم العاملين لخدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة ولتحديد الدلالة الإحصائية لهذه الفروق استخدم الباحث تحليل التباين وحيد الاتجاه التالي:

جدول رقم (39)

اختبار الفروق (ANOVA) في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة

مصدر التباين	Sum of Squares	درجة الحرية	Mean Square	F	Sig.	القرار
Between Groups	.146	3	.049	.826	.484	لا يوجد فروق دالة إحصائياً
Within Groups	4.009	68	.059			
Total	4.155	71				

تبين من جدول رقم (39) لتحليل التباين للفروق في مستوى تقييم خدمات مكتبة الأسد حسب متغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.826) بمستوى دلالة إحصائية أكبر من مستوى الدلالة القياسي (0.05) مما يدعونا لقبول الفرضية المختبرة أي:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة.

ونستنتج أن كافة العاملين بالمكتبة من مختلف مستويات الخبرة متوافقون في تقييم مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية على أنها ذات مستوى جيد بشكل عام.

اختبار الفرضية الثالثة:

H3– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين والعاملين في المكتبة من حيث تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين.

جدول رقم (40)

اختبار الفروق (T-Test for Independent Samples) لتقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين

تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig.
الباحثين	120	2.3967	.48228	4.5	0.0001
العاملين في المكتبة	72	2.1583	.24191		

تبين من جدول اختبار (T.test) المستقل أن قيمة T المحسوبة بلغت (4.5) بمستوى دلالة أصغر من مستوى دلالة اختبار الفرضيات الإحصائية القياسي (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية المختبرة ونقبل الفرضية البديلة أي:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين والعاملين في المكتبة من حيث تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين.

وبالنظر لقيم المتوسطات الحسابية لمستوى خدمات المكتبة نجد أن الفرق كان لصالح الباحثين من رواد مكتبة الأسد الوطنية أي أن تقييم الباحثين لمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للباحثين كان أعلى من تقييم العاملين في المكتبة لمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للباحثين وذلك يعود لدراية العاملين في المكتبة بالقصور النسبي في مستوى بعض الخدمات التي يقدمونها للباحثين وقدم بعض هذه الخدمات وحاجتها الماسة للتطوير.

النتائج:

أولاً: نتائج تحليل استبانة الباحثين:

أظهرت عمليات التحليل الإحصائي لاستبيان واستقصاء آراء الباحثين حول تعاملهم مع مكتبة الأسد النتائج التالية:

- غالبية الباحثين هم من طلبة الماجستير بنسبة (35%)، وأن أدنى نسبة هم من أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (15.8%) بينما بلغت نسبة الباحث الحر (26.7%)، وكانت نسبة طلبة الدكتوراه (22.5%) مما يدل على تنوع جيد للباحثين من حيث المؤهل العلمي.
- نسبة الأفراد الباحثين ذوي الشريحة العمرية **(من 25–40 سنة)** هي الأكبر بين الأعمار حيث بلغت (40%) ثم تليها الشريحة **(من 41 - 55 سنة)** بنسبة (25.8%)، ثم الشريحة **(من 56–69)** بنسبة بلغت (20%) وأخيراً الشريحة العمري **(من 70 سنة فأكثر)** بنسبة (14.2%) مما يعكس اهتمام كافة الشرائح العمرية بالبحث العلمي.
- نصف الباحثين ذوي مستوى جيد باللغة العربية بنسبة (50%) في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (10.8%) فقط والمستوى المقبول (39.2%) وتعد نسبة عالية تدل على ضعف مستوى شريحة مهمة من الباحثين من حيث اللغة العربية، مما يتوجب أخذ التدابير اللازمة من قبل وزارة التعليم العالي لرفع مستوى اللغة العربية لدى طلبة الدراسات العليا.
- غالبية الباحثين ذوي مستوى جيد باللغة الإنكليزية بنسبة **(55%)** في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (29.2%) والمستوى المقبول (15.8%)، مما يدل على اهتمام الباحثين بتطوير مستواهم باللغة الانكليزية، بالإضافة لأهمية اللغة الانكليزية في مجال البحث العلمي والدراسات العليا.
- غالبية الباحثين لا يدرسون أو يستخدمون اللغة الفرنسية بنسبة (55%) في حين كانت نسبة المستوى الممتاز (9.2%) والمستوى المقبول (22.5%)، وهذا يعود لكون اللغة الفرنسية لغة ثانوية في التعليم.
- غالبية الباحثين هم رواد دوريين للمكتبة بنسبة (85%) في حين كانت نسبة غير المترددين على المكتبة إلا في حالات نادرة (15%).

- غالبية الباحثين يرتادون المكتبة أسبوعياً بنسبة (**35%**)، وأن أدنى نسبة هم من يرتادون المكتبة بالصدفة بنسبة (**15%**)، بينما بلغت نسبة من يرتادون المكتبة شهرياً (**30%**)، ومن يرتادون المكتبة فصلياً (**20%**) مما يدل على إقبال جيد للباحثين في الارتياد الدوري لمكتبة الأسد، وهذا يعكس دورها الكبير في تلبية احتياجات الباحثين.
- أهم أسباب ندرة ارتياد هؤلاء الباحثين هو عدم ملائمة دوام المكتبة لطبيعة عملهم بنسبة (**44.4%**)، ويليه بالأهمية سبب قدم المصادر المتوافرة بنسبة (**27.8%**)، ثم سبب عدم توافر المصادر التي تلبي احتياجاتهم بنسبة (**16.7%**)، وأخيراً سبب عدم توفر الوقت بنسبة (**11.11%**).
- هناك إجماع بين الباحثين نحو مستوى مبنى المكتبة وتجهيزاتها بأنها مناسبة جداً بنسبة (**68.3%**) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب (**30.8%**) في حين باحث واحد كان رأيه أن مستوى مبنى المكتبة وتجهيزاتها غير مناسب مما يدل على إجماع الباحثين بشعورهم بالرضا عن مبنى المكتبة وتجهيزاتها.
- غالبية الباحثين قد قيموا مستوى ساعات دوام المكتبة بأنها مناسبة بنسبة (**61.7%**) في حين كانت نسبة التقييم بمستوى المناسب جداً (**25.8%**) في حين كان رأي (**12.5%**) من الباحثين بأن مستوى ساعات دوام المكتبة غير مناسب وتعد نسبة غير قليلة، مما يتوجب على إدارة المكتبة معالجة هذا الجانب مع الباحثين.
- نصف الباحثين قد قيموا مستوى خدمات المكتبة بأنها مناسبة بنسبة (**50.8%**) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب جداً (**40.8%**)، بينما كان رأي (**8.3%**) من الباحثين بأن مستوى خدمات المكتبة غير مناسب وتعد نسبة غير قليلة، مما يتوجب على إدارة المكتبة رفع مستوى خدمات المكتبة لتلبية احتياجات جميع الباحثين.
- معظم الباحثين قد قيموا مستوى استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم بأنها مناسبة جداً بنسبة (**62.5%**) في حين كانت نسبة التقييم بمستوى المناسب (**31.7%**)، بينما كان رأي (**5.8%**) من الباحثين بأن مستوى استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم غير مناسب، مما يدل على إجماع الغالبية العظمى من الباحثين بشعورهم بالرضا عن استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم.

- حوالي نصف الباحثين قد قيموا مستوى مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) بأنها مناسبة بنسبة (**53.3%**) في حين كانت نسبة تقييم المستوى المناسب جداً (**37.5%**)، بينما كان رأي (**9.2%**) من الباحثين بأن مستوى مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) غير مناسب وتعدَّ نسبة غير قليلة، مما يتوجب على إدارة المكتبة رفع مستوى مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) لتلبية احتياجات جميع الباحثين.
- أهم الجوانب العامة في مكتبة الأسد من وجهة نظر الباحثين هو مبنى المكتبة وتجهيزاتها (مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة) حيث حل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي مرجح (**2.68**) وبأعلى وزن نسبي بلغ (**89.32%**)، ويليه في الأهمية استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم بمتوسط حسابي مرجح (**2.57**) وبوزن نسبي بلغ (**85.65%**)، ثم خدمات المكتبة، وأخيراً وفي المرتبة الرابعة مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها) بوزن نسبي بلغ (**75.99%**).
- أهم المصادر التي يستخدمها الباحثون بحسب درجة استخدامها هي الكتب والمراجع حيث حلت بالمرتبة الأولى، ويليها بالأهمية في المرتبة الثانية الرسائل الجامعية وفي المرتبة الثالثة الدوريات وفي المرتبة الرابعة مصادر معلومات آلية (انترنت وقواعد بيانات)، وحلت المخطوطات في المرتبة الخامسة وأخيراً وفي المرتبة السادسة الأفلام والمصغرات.
- أكثر الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (51–70%) من احتياجاتهم، في حين أن (**25%**) من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (71–90%) من احتياجاتهم، وأن (**15%**) من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (32–50%) من احتياجاتهم، في حين أن (5%) فقط من الباحثين قد قيموا مستوى حصولهم على معلومات تلبي مابين (10–30%) من احتياجاتهم، مما يعني أن 75% من الباحثين يحصلون على معلومات تلبي معظم احتياجاتهم، و25% من الباحثين لا يحصلون على معلومات تلبي احتياجاتهم، وهي نسبة كبيرة مما يتوجب على إدارة مكتبة الأسد زيادة السعي لتلبية احتياجات الباحثين للمعلومات التي يحتاجونها.
- أهم غايات الباحثين من المعلومات التي يحتاجونها من مكتبة الأسد هي من أجل إجراء البحوث والدراسات حيث حلت في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية كانت من أجل

الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات العلمية، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة غاية الاطلاع بشكل عام والثقافة العامة.

- أهم فهارس المكتبة بحسب أهميتها واستخدامها من قبل الباحثين كان فهرس العناوين حيث حل في المرتبة الأولى، ويليه بالأهمية في المرتبة الثانية الفهرس الموضوعي وفي المرتبة الثالثة فهرس المؤلفين، ثم في المرتبة الرابعة الفهرس القاموس، وأخيراً في المرتبة الخامسة الفهرس المصنف.
- أهم خدمات المكتبة بحسب احتياجاتها واستخدامها من قبل الباحثين كانت (خدمة المراجع) حيث حلت في المرتبة الأولى، وتليها بالأهمية في المرتبة الثانية (خدمات التصوير)، وفي المرتبة الثالثة (الخدمات الإرشادية والاستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات) ثم في المرتبة الرابعة (خدمات الترجمة)، وفي المرتبة الخامسة (خدمة حجز مصادر المعلومات) ثم في المرتبة السادسة (خدمة الإحاطة الجارية)، وفي المرتبة السابعة (خدمة التكشيف والاستخلاص)، ثم في المرتبة الثامنة (الخدمات الببليوغرافية)، بينما حلت في المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة (خدمات الاسترجاع على الخط المباشر وقواعد البيانات)، وأخيراً حلت في المرتبة العاشرة (خدمة البث الانتقائي).
- أهم الصعوبات التي يواجهها الباحثون في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها من المكتبة كانت (عدم وجود الوقت الكافي بشكل عام) حيث حلت في المرتبة الأولى، وتليها بالأهمية في المرتبة الثانية صعوبة (النقص في مجموعات المكتبة (مطبوعة وغير مطبوعة))، وفي المرتبة الثالثة (قلة وجود الفنيين المتخصصين في التكنولوجية) ثم في المرتبة الرابعة (ضعف إجادة اللغة الأجنبية)، وفي المرتبة الخامسة (النقص في المستلزمات التكنولوجية) ثم في المرتبة السادسة (ضعف إجادة استخدام الحاسب الآلي في البحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية)، وفي المرتبة السابعة (قصور في خدمة العاملين في تقديم الخدمات)، ثم في المرتبة الثامنة (عدم توافر المكان المناسب للبحث والدراسة)، بينما حلت في المرتبة التاسعة والأخيرة صعوبة (عدم وجود الوقت الكافي المخصص لمواعيد المكتبة).
- أهم مقترحات الباحثين لتكون المكتبة أكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها حسب إجماعهم عليها كانت (رفد المكتبة بمجموعات حديثة ومميزة بمصادر المعلومات والعمل على تطويرها باستمرار) حيث حلت في المرتبة الأولى، وتليها بالأهمية في المرتبة الثانية

(التعاون بين المكتبات المتماثلة بالإضافة للتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات الجامعية)، وفي المرتبة الثالثة (تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر– قاعات للباحثين – إعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم...الخ)) ثم في المرتبة الرابعة (استخدامها للأجهزة التكنولوجية ونظم المعلومات الحديثة)، وفي المرتبة الخامسة (الارتقاء بمستوى العنصر البشري (تأهيل وتدريب)) ثم في المرتبة السادسة والأخيرة (قيام المكتبة بأنشطة إرشادية واستعلامية للتعريف بها وبمحتوياتها وخدماتها والدعاية لها).

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي للباحثين.
- ونستنتج أن كافة الباحثين من مختلف مستويات المؤهل العلمي متوافقون في تقييم مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية على أنها ذات مستوى جيد بشكل عام.

ثانياً: نتائج تحليل استبانة العاملين في مكتبة الأسد:

أظهرت عمليات التحليل الإحصائي لاستبيان واستقصاء آراء العاملين في مكتبة الأسد النتائج التالية:

- أن نسبة الإناث العاملين في مكتبة الأسد بلغت (**55.56%**) وهي أعلى من نسبة الذكور البالغة (**44.44%**)، وذلك يتناسب مع توزع العاملين من حيث الجنس في المجتمع الأصلي للدراسة الذي يناسب الإناث أكثر من الذكور من حيث طبيعة ونوع ومتطلبات العمل.
- أن نسبة الأفراد العاملين في مكتبة الأسد ذوي الشريحة العمرية (**من 25–35 سنة**) متساوية مع الشريحة (**من 36–45 سنة**) بنسبة (**38.89%**) لكل منهما، في حين بلغت نسبة الشريحة (**من 46 سنة فأكثر**) حوالي (**22%**) مما يعكس تنوع عمري مناسب لدى العاملين في مكتبة الأسد.
- أن نصف العاملين في مكتبة الأسد هم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة (**50%**)، وأن نسبة حملة شهادة المعهد وما دون بلغت (**38.9%**) بينما بلغت نسبة حملة شهادة الدراسات العليا (**11.1%**)، مما يدل على المستوى التعليمي المرتفع لدى غالبية العاملين في مكتبة الأسد مما ينعكس إيجاباً على قدرة تعامل العاملين في المكتبة مع الباحثين.

- أن العاملين في مكتبة الأسد موزعون بنسب متقاربة من حيث شرائح سنوات الخبرة، مما يعكس مزيجاً إيجابياً بين الخبرة المتمثلة بالعاملين القدامى والحداثة والحماس المتمثل بالعاملين الشباب الجدد.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا بأن عدد رواد مكتبة الأسد يومياً يتراوح ما بين (50-70) باحث.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا على أن مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر هي المعلومات الورقية بنسبة (83.3%) وعلى الرغم من أهمية المعلومات الورقية فمن الأفضل توفير جميع مصادر المعلومات للباحثين.
- أن الغالبية العظمى من العاملين في مكتبة الأسد قد أجمعوا على أن مصادر المعلومات المتاحة للباحثين تلبي (75%) بنسبة إجماع بلغت (73.6%) من العاملين بالمكتبة بينما يرى (20.8%) فقط من العاملين بالمكتبة بأن مصادر المعلومات تلبي (50%) من احتياجات الباحثين، مما يتوافق مع وجهة نظر الباحثين في هذا الجانب إلى حد ما، وهذا يدل على وجود نقص ما في بعض احتياجات الباحثين يتوجب على إدارة المكتبة دراسة هذه الاحتياجات وتدوينها من قبل العاملين على مر فترة من الزمن من خلال أخذ آراء وملاحظات الباحثين من أجل تأمين هذه الاحتياجات وتلافي النقص الراهن.
- أن الغالبية العظمى من العاملين في مكتبة الأسد يشعرون بالرضا الوظيفي بمستوى راضٍ حيث بلغت نسبتهم (80.56%)، في حين بلغت نسبة من يشعرون بالرضا الوظيفي بمستوى راضٍ جداً (19.44%) فقط، مما يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبة الأسد هو بين المقبول والجيد مما يتوجب على إدارة المكتبة تقصي ودراسة أوضاع العاملين لديها لاتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة برفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين لديها لما له من أهمية كبيرة في تلبية احتياجات الباحثين ورفع مستوى خدمات المكتبة.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون دوام المكتبة مناسب لخدمة الباحثين حيث بلغت نسبتهم (66.67%)، في حين بلغت نسبة من يرون دوام المكتبة مناسب جداً (33.33%) فقط، مما يدل على أن مستوى ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين هو بين المقبول والجيد، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حد كبير، مما يتوجب على إدارة المكتبة اتخاذ التدابير الكفيلة برفع مستوى ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين.

- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين بمستوى جيد حيث بلغت نسبتهم (54.17%)، في حين بلغت نسبة من يرون التعاون مناسب جداً (45.83%)، مما يدل على أن مستوى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين هو بين الجيد والجيد جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حد ما.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد راضون عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين حيث بلغت نسبتهم (66.67%)، في حين بلغت نسبة الراضين جداً عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين (33.33%)، مما يدل على أن مستوى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين هو بين الجيد والجيد جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع وجهة نظر الباحثين إلى حد ما.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين بمستوى مقبول حيث بلغت نسبتهم (61.11%)، في حين بلغت نسبة من يرون مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين بمستوى جيد (38.89%) فقط، مما يدل على أن مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين هو دون المستوى المطلوب، مما يتوجب على إدارة المكتبة العمل على رفع مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين.
- أن غالبية العاملين في مكتبة الأسد يرون توافر آلية حجز مصادر المعلومات بمستوى منخفض حيث بلغت نسبتهم (72.22%)، في حين بلغت نسبة من يرون مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات بمستوى مقبول (27.78%) فقط، مما يدل على أن مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات هو دون المستوى المطلوب، مما يتوجب على إدارة المكتبة العمل على رفع مستوى توافر آلية حجز مصادر المعلومات وتأمين هذه الخدمة للباحثين.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين تعزى لمتغير عدد سنوات خبرة العاملين بالمكتبة.
- ونستنتج أن كافة العاملين بالمكتبة من مختلف مستويات الخبرة متوافقون في تقييم مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية على أنها ذات مستوى جيد بشكل عام.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين والعاملين في المكتبة من حيث تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الأسد الوطنية للباحثين.

- ونجد أن الفرق كان لصالح الباحثين من رواد مكتبة الأسد الوطنية أي أن تقييم الباحثين لمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للباحثين كان أعلى من تقييم العاملين في المكتبة لمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للباحثين وذلك يعود لدراية العاملين في المكتبة بالقصور النسبي في مستوى بعض الخدمات التي يقدمونها للباحثين وقدم بعض هذه الخدمات وحاجتها الماسة للتطوير.

المقترحات

نظراً لأهمية البحث العلمي وأهمية مكتبة الأسد الوطنية في تقديم خدمات البحث العلمي وحاجة الباحثين لهذه الخدمات من المكتبية، فإن الباحث توصل إلى مجموعة من المقترحات يمكن أن تساعد المكتبة في تقديم خدماتها والتي تدعم عملية البحث العلمي وهي:

1- تبني ونشر ثقافة البحث العلمي في المجتمع مما يساعد في عملية التنمية للدولة.

2- العمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة للباحثين وتشجيعهم على البحث.

3- زيادة عدد ساعات دوام المكتبة ليتمكن الباحثون من الاستفادة القصوى من خدمات المكتبة.

4- توفر آلية أفضل حجز مصادر المعلومات بشكل أوسع نظراً لانخفاض مستواها.

5- تفعيل زيادة عدد القاعات الخاصة بالباحثين بما يتناسب مع أعدادهم وتشجيعهم على ارتياد المكتبة.

6- تحديث وتنويع مصادر المعلومات المتاحة للباحثين نظراً لقدمها وعدم كفايتها لتلبية الاحتياجات اللازمة للباحثين.

7- زيادة أعداد المتخصصين في مجال تقديم الخدمات في المكتبة لتلبية احتياجات الباحثين.

8- العمل على تبني سياسة أفضل في عملية خدمة الباحثين وخاصة فيما يتعلق بإعداد الكشافات والفهارس والأدلة.

9- رفع مستوى كل من (خدمات التصوير)، و(الخدمات الإرشادية والاستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات).

10- رفد المكتبة بمزيد من الفنيين المتخصصين في العلوم التكنولوجية بما يتناسب مع التقنيات المستخدمة في المكتبة.

11- تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر – قاعات للباحثين – إعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم... الخ)

12- العمل على زيادة أعداد العاملين في المستودع العام والمناولة وذلك من أجل السرعة في تلبية احتياجات الباحثين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية:

1. إبراهيم، السعيد مبروك (2012) المكتبات الإلكترونية رؤية للمكتبات في الألفية الثالثة، مصر: القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. الإمام، هيفين. **المخطوطات العربية والإسلامية في مكتبة الأسد الوطنية: دراسة حالة.** إشراف: عيسى العسافين. دمشق: جامعة دمشق، 2001.
3. ايتم، محمود (1998) **استراتيجية عربية لتطوير المكتبات في الوطن العربي**، تونس: ألكسو.
4. آيدروج، الأخضر (1999) **الخدمات الإلكترونية في المكتبة المعاصرة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، مج6، ع12.
5. بدر، أحمد (1988) **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات**. الرياض: دار المريخ.
6. بشور، هيام وجبرة رفيع [د.ت] **مخرجات البحث العلمي والتطور التقاني ومؤشرات الأداء**، دمشق.
7. جرناز، محمد أحمد (1990) **تكنولوجيا المعلومات: أهميتها ودورها في تطوير المناهج الدراسية لعلم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي**. مجلة الناشر العربي، ع17، ص ص122-125.
8. الجواهري، خيال محمد مهدي (1992) من تاريخ الكتب والمكتبات في البلدان العربية. دمشق: وزارة الثقافة.
9. حمدي، ناهد أحمد (1979) **مناهج البحث في علم المكتبات**. الرياض: دار المريخ.
10. خاروف، حسن حلمي. **البحث العلمي**، تم استرجاعه في 2018/7/10 متاح على الرابط: **http:doc.abhatoo.net.ma/imo/doc/21oct4doc**
11. دليل مكتبة الأسد الوطنية، 2008.
12. دويدري، رجاء (2000) **البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العملية**، دمشق: دار الفكر.

13. ذياب، مفتاح (1987) **المكتبات الوطنية ووظائفها ودورها في خدمة البحث العلمي،** مجلة الناشر العربي، ع8.
14. رحال، علي (1997) **البحث العلمي، دوره وتوظيفه في الدول النامية في القرن 21.** مجلة بناة الأجيال، '244.
15. زيدان، محمد زياد (1988) **البحث العلمي نحو منهجية منظمة لتنفيذه وإعداد تقريره للنشر.** المجلة العربية للبحوث التربوية، مج8، ع2، ص ص8-33.
16. سعادة، جودت أحمد (1984) **مناهج الدراسات الاجتماعية.** بيروت: دار الملايين.
17. سلفستر. غي (1994) **مبادئ توجيهية للمكتبات الوطنية.** الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
18. شريط، نور الدين (1998-2001) **تنمية المجموعات في المكتبة الوطنية الجزائرية: دراسة تقييمية لرصيد المطالعة واستخدامه،** رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
19. الشريف، عبد الله (1984) **خطوات إعداد البحث العلمي.** مجلة عالم المعلومات، ع2، ص ص13-19.
20. الصوفي، عبد اللطيف (1987) لمحات من تاريخ الكتب والمكتبات. دمشق: دار طلاس.
21. الصوفي، عبد اللطيف (1988). مصادر المعلومات أنواعها، أصول استخدامها، واتجاهاتها الحديثة، دمشق: دار طلاس.
22. الصوفي، عبد الله (1991) **المكتبات وخدماتها.** عمان: جمعية عمال المطابع.
23. ظاهر، أحمد جمال (1984) **البحث العلمي الحديث.** عمان: دار الفكر.
24. عاقل، فاخر (1997) **البحث العلمي ومعوقاته.** مجلة بناة الأجيال، ع24، ص ص7-75.
25. عباس، بشار (2002) **دور الإنترنت والنشر الإلكتروني في تطوير خدمات المكتبات الحديثة،** مجلة الملك فهد الوطنية، مج3، ع2، ص ص7-26.
26. عباس، هشام (1985) **شبكات المعلومات وتطور خدمات المعلومات في العالم.** مجلة عالم الكتب، مج5، ع4.

27. عبد الحميد، فادي (2006) المرجع في علم المكتبات. الأردن: عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
28. عبيدات، ذوقان (1985) **البحث العلمي مفهوم، أدواته، أساسياته**، عمان: [د.ت].
29. عبيدات، محمد (1999) **منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات**. عمان: دار وائل.
30. عروان، هند بنت عبد الرحمن (2003) الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة فهد الوطنية.
31. عزيز، يونس (1985) **المكتبات الوطنية وشبكات المعلومات**. مجلة الناس العربي، ع3، ص ص58-75.
32. عزيز، يونس (1987) **صور من المكتبات الوطنية حول العالم**. ليبيا: جامعة قار يونس.
33. العسكري، عبود عبد الله (2004) منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. دمشق: وزارة الإعلام.
34. عليا، ربحي مصطفى وعثمان محمد غنيم (2007) **أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي**. عمان: دار الصفاء.
35. عليان، ربحي مصطفى (2009) أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. الأردن: عمان، عالم الكتب الحديث.
36. عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الفكر، 1999.
37. عيسى، راشد فايز (1993) **مكتبة الأسد الوطنية ودورها الحضاري والثقافي**. دمشق: مركز الهلال.
38. غرايبه، فوزي (2002) **أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
39. قاسم، حشمت (1984) **دراسات في علم المعلومات**. القاهرة: مكتبة غريب.
40. قرموط، تامر (2009) **الشركات السورية وتمويل البحث العلمي**. مجلة الاقتصادي، ع52.

41. قندلجي، عامر إبراهيم (1999) **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات**. عمان: دار اليازوي.

42. كاليدجيفا. ك. تقرير مطبوع أثناء زيارة الباحثة البلغارية لسورية بدعوة من وزارة الثقافة السورية. عام 1982.

43. لانكستر، ولفرد (2001) **التقنيات والإدارة في خدمة المكتبات والمعلومات**. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة. (سلسلة الأعمال المحكمة؛ 27).

44. المالكي، مجبل لازم (2000) **المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية**. عمان: مؤسسة الوراق.

45. محمد، علي عبد المعطي (1988) **أساليب البحث العلمي**. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

46. محمود، هيثم (2017) محاضرات غير منشورة.

47. مركز البحوث العلمية (2004) **برشور خاص بمركز البحوث العلمية**. سوريا: المركز.

48. المصري، أحمد (2000) **خدمات المكتبات ومراكز المعلومات**، مجلة مكتبات – نت، مج1، ع11–12، ص ص26–28.

49. مهنا، عبد المجيد (1984) **المكتبات الوطنية، تاريخها، وضعها الحالي وآفاق تطورها في ضوء نظم المعلومات**. أطروحة دكتوراه، لينغراد.

50. مهنا، عبد المجيد (1984) **مكتبة وطنية جديدة في سورية**. مجلة علم المكتبات والببليوغرافيا في العالم، ع99، ص ص57–62.

51. مهنا، عبد المجيد (1993) **مناهج البحث في علوم المكتبات والمعلومات**. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

52. مهنا، عبد المجيد (2001) **المكتبات الوطنية والعامة**. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

53. النهاري، عبد العزيز (1984) **المكتبات الوطنية تاريخها وظائفها**. الرياض: مكتبة الملك فهد.

54. النوايسة، غالب عوض (2000) **خدمت المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

55. الهادي، محمد محمد (1995) **أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

56. همشري، عمر أحمد وعليان، ربحي مصطفى (1990) **أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات**. عمان: المؤلفان.

57. وزارة الثقافة (1984) **مكتبة الأسد الوطنية**. دمشق: وزارة الثقافة.

58. وزارة الثقافة السورية، 1982.

59. **الوظائف في المكتبات الوطنية** (1987). مجلة عالم المعلومات، ع8.

60. ينكر، شارون (2000) خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة. (سلسلة الأعمال المحكمة؛ 27).

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية:

1. Burston. Y.
   National libraries: an analysis. Intern. Libr.rev. 1977, Vol. 5, N2. P. 183-185.
2. Estanbouli. N.
   Syria libraries: Encyclopedia of library and information science – New York, 1980, vol 29, p. 394-453.
3. National libraries, Ed.
   By mourice joyce line/ London, 1979. 328p.
4. xuereb. P.
   National libraries in developing countries – London, 1979. P. 99-111.
5. ALWEHDA.GOV.SY/INDEX.PHP
6. http://www.alassad-library.gov.sy
7. http://esyria.sy/sites/code/index.php?site=damascus&p=stories&category=places&filename=200806021545021
8. http://www.alassad.librrary.gov.sy/about-us.php

الملاحق

1- استبيان الباحثين

2- استبيان العاملين

3- مخرجات تحليل البيانات وفق البرنامج الإحصائي (SPSS)

الملحق رقم (1):

استبيان الباحثين

اولاً: البيانات الشخصية

1-الاسم (اختياري)

2-المؤهل العلمي□ ماجستير □ دكتوراه □ عضو هيئة تدريسية □ باحث حر

3-العمر □25- 40□ 41- 55 □ 56- 70 □ 71 وما فوق

القدرات اللغوية

□ اللغة □ مستوى الاتقان

□ العربية □ ممتاز □ جيد □ مقبول

□الإنكليزية □ ممتاز □ جديد □ مقبول

□ الفرنسية □ ممتاز □ جديد □ مقبول

□ لغات أخرى يرجى ذكرها .....

ثانياً معلومات عامة

1- هل تتردد على المكتبة □ نعم □ لا

2- إذا كانت الإجابة نعم ما هي عدد المرات التي ترتادها

□ فصلية □ شهرية□ أسبوعية □ بالصدفة

3- إذا كانت الإجابة بالنفي يرجى تحديد الأسباب

□ عدم توافر الوقت □ قدم المصادر المتوافرة □ عدم توافر المصادر التي تلبي احتياجاتنا □ دوام المكتبة غير ملائم لطبيعة عملي □ عدم توافر قاعات للباحثين□ بعدها □عدم توافر تقنيات حديثة كالإنترنت وقواعد البيانات □ سوء تعامل العاملين في المكتبة

4- يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك بالنسبة للعبارات التالية:

مبنى المكتبة وتجهيزاتها (مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة).

□ مناسب جداً □ مناسب □ غير مناسب

ساعات دوام المكتبة

□ مناسبة جداً □ مناسبة □ غير مناسبة

استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم واعدادهم

□ مناسب جداً □ مناسب□ غير مناسب

خدمات المكتبة

□ مناسب جداً □ مناسب □ غير مناسب

و- مجموعات المكتبة (أنواعها – اشكالها – حجمها)

□ مناسب جداً □ مناسب □ غير مناسب

هـ- المصادر التي استخدمها في البحث والدراسة (ترتيبها بحسب درجة استخدامها)

□ الكتب والمراجع

□ الدوريات

□ الرسائل الجامعية

□ المخطوطات

□ الأفلام والمصغرات

□ مصادر معلومات آلية (انترنت وقواعد بيانات)

ز-احصل على المعلومات التي تلبي احتياجاتي بنسبة

□ 10 – 30% □ 31 -50% □51 – 70% □ 71 – 90%

ثالثاً: انطباعات المستفيدين

يرجى ترتيب الأولويات التالية أو إضافة أخرى بالنسبة لأغراض حصولك على المعلومات بحيث يكون رقم (1) الأكثر أهمية

أغراض حصولك على المعلومات

□ للاطلاع بشكل عام والثقافة العامة

□ إجراء البحوث والدراسات

□ الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات العلمية

□ أسباب أخرى يرجى ذكرها.....

فهارس المكتبة التي ترجع إليها يرجى ترتيبها بحسب أهميتها واستخدامها

□ فهرس المؤلفين

□فهرس العناوين

□ الفهرس الموضوعي

□ الفهرس القاموس

□ الفهرس المصنف

ج- خدمات المكتبة يرجى ترتيبها بحسب احتياجاتها واستخدامها

□ الإعارة

□ الإحاطة الجارية

□ البث الانتقائي

□ خدمة المراجع

□ خدمة التكشيف والاستخلاص

□ خدمات الاسترجاع على الخط المباشر وقواعد البيانات

□ خدمات الترجمة

□ خدمات ارشادية واستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات

□ خدمات التصوير

□ الخدمات الببليوغرافية

□حجز مصادر المعلومات

□ خدمات أخرى لا تقدمها المكتبة وتراها مهمة مع بيان درجة أهميتها

د- الصعوبات التي تحول دون وصولك للمعلومات التي تحتاجها الامر الذي يؤثر سلباً على العملية التعليمية والبحث العلمي(يرجى ترتيبها بحسب أهمية استخدامها)

□ عدم وجود الوقت الكافي بشكل عام

□ عدم وجود الوقت الكافي لمخصص لمواعيد المكتبة

□ النقص في مجموعات المكتبة (مطبوعة وغير مطبوعة)

□ النقص في المستلزمات التكنولوجية

□ قلة وجود الفنيين المتخصصين في التكنولوجية

□ ضعف إجادة استخدام الحاسب الآلي في البحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية

□ عدم توافر المكان المناسب للبحث والدراسة

□ قصور في خدمة العاملين في تقديم الخدمات

□ ضعف إجادة اللغة الأجنبية

□ صعوبات أخرى يرجى ذكرها ومنحها درجة أهمية

هـ- كيف يمكن للمكتبة أن تكون اكثر نجاحاً وارتقاءً بمستوى خدماتها يرجى ترتيبها وفقاً لأهميتها

□استخدامها للأجهزة التكنولوجية ونظم المعلومات الحديثة

□ الارتقاء بمستوى العنصر البشري (تأهيل وتدريب)

□ التعاون بين المكتبات المتماثلة بالإضافة للتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات الجامعية مثلاً

□ تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر- قاعات للباحثين - إعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم...الخ)

□ رفد المكتبة بمجموعات حديثة ومميزة بمصادر المعلومات والعمل على تطويرها باستمرار

□ قيام المكتبة بأنشطة ارشادية واستعلامية للتعريف بها وبمحتوياتها وخدماتها والدعاية لها

و- إذا كان لديك أي مقترحات يرجى ذكرها

.....

.....

.....

الملحق رقم (2):

استبيان العاملين في المكتبة

البيانات الشخصية.

- الاسم –الجنس
- العمر
- التخصص –المؤهل العلمي
- الوظيفة الحالية
- عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

1–ما هو عدد رواد المكتبة من الباحثين يومياً ؟

أقل من 30 من 30–50 من 50 –70 من 70–100

2–ماهي مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر

الكترونية – ورقية – مخطوطات قديمة ...الخ

3– ما مدى نسبة تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين

%100 – %75 – %50 – %25

4– ما مدى شعورك بالرضا الوظيفي في عملك الحالي ؟

□ غير راضي □ راضي □راضي جداً

5– هل يعتبر دوام المكتبة مناسب بالنسبة لخدمة الباحثين؟

□ غير مناسب □ مناسب □مناسب جداً

6–ما مدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين؟

□ غير جيد □ جيد □جيد جداً

7– ما مدى رضاك عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين؟

□ غير راضٍ □ راضٍ □راضٍ جداً

8- ما مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين؟

 منخفض مقبول جيد

9- ما مدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات؟

 منخفض مقبول جيد

10- ما هي جوانب القصور في خدمات الباحثين؟

11- ما هي مقترحاتك لتطوير خدمات المعلومات للباحثين

مع فائق الشكر والتقدير

الباحث مهران نظام الحوش

الملحق رقم (3):

مخرجات تحليل البيانات وفق البرنامج الإحصائي (spss) الإصدار رقم (24)

Statistics

		المؤهل العلمي	العمر	اللغة العربية	اللغة الانكليزية	اللغة الفرنسية
N	Valid	120	120	120	120	54
	Missing	0	0	0	0	66

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ماجستير	42	35.0	35.0	35.0
	دكتوراه	27	22.5	22.5	57.5
	عضو هيئة تدريسية	19	15.8	15.8	73.3
	باحث حر	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 سنة إلى 40 سنة	48	40.0	40.0	40.0
	من 41 سنة إلى 55 سنة	31	25.8	25.8	65.8
	من 56 –69 سنة	24	20.0	20.0	85.8
	من 70 سنة فأكثر	17	14.2	14.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

اللغة العربية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ممتاز	13	10.8	10.8	10.8
	جيد	60	50.0	50.0	60.8
	مقبول	47	39.2	39.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

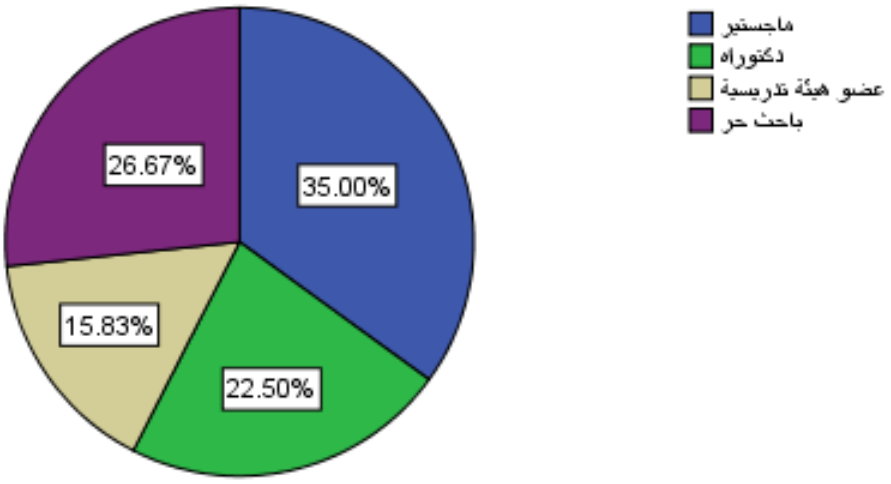
اللغة الانكليزية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ممتاز	35	29.2	29.2	29.2
	جيد	66	55.0	55.0	84.2
	مقبول	19	15.8	15.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

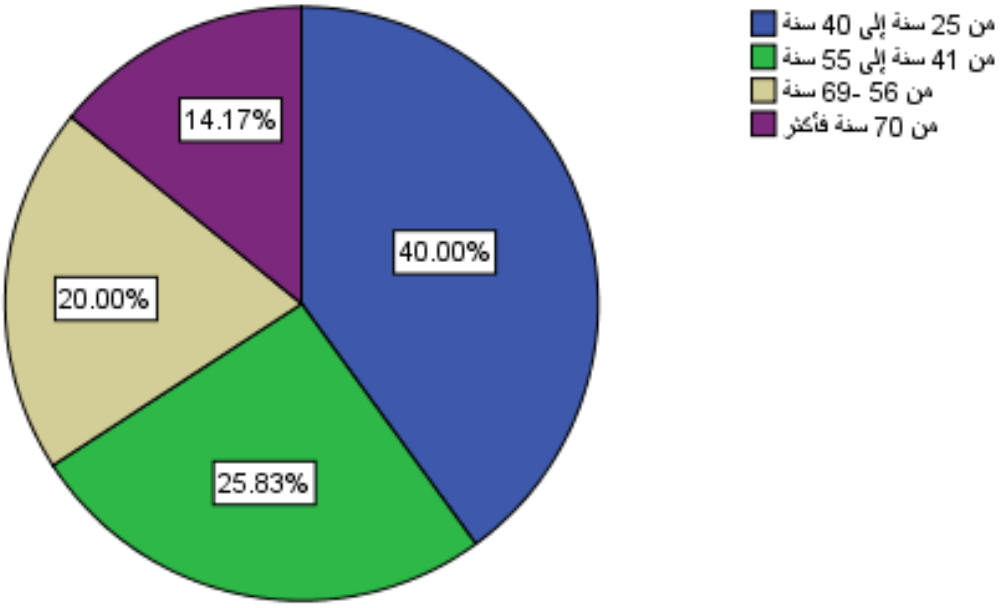
اللغة الفرنسية

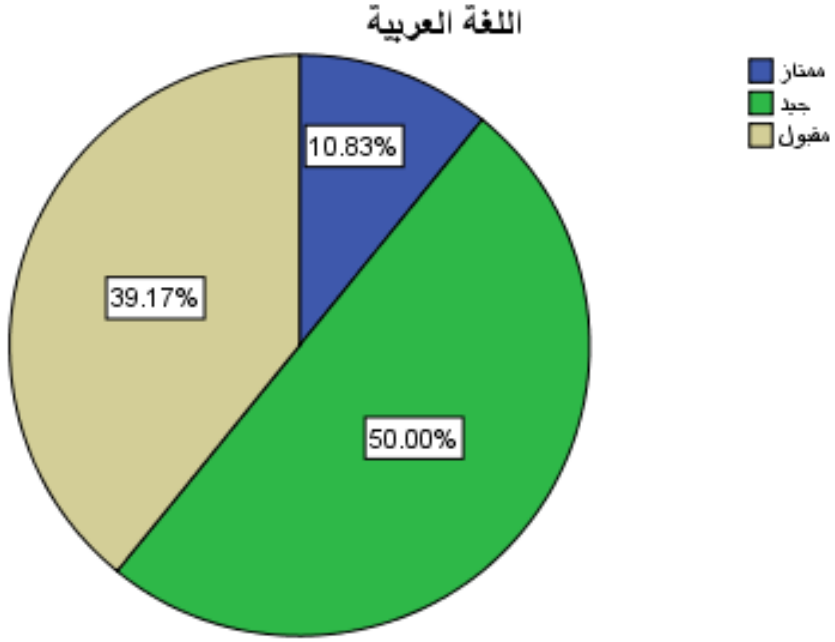
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ممتاز	11	9.2	20.4	20.4
	جيد	16	13.3	29.6	50.0
	مقبول	27	22.5	50.0	100.0
	Total	54	45.0	100.0	
Missing	System	66	55.0		
	Total	120	100.0		

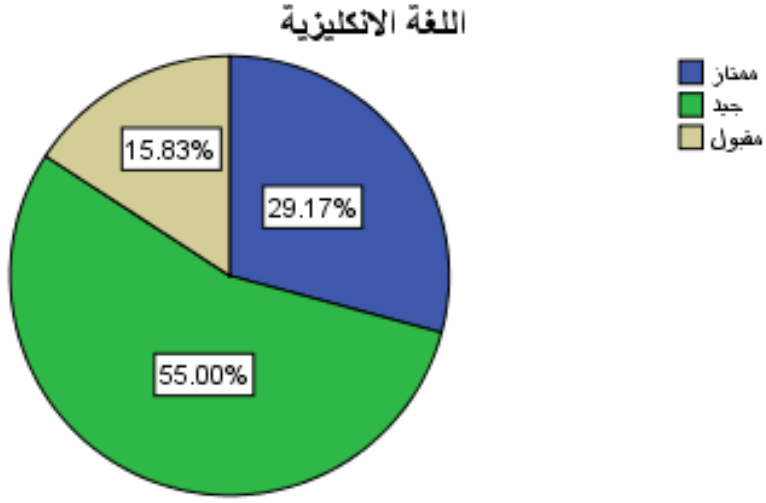
المؤهل العلمي

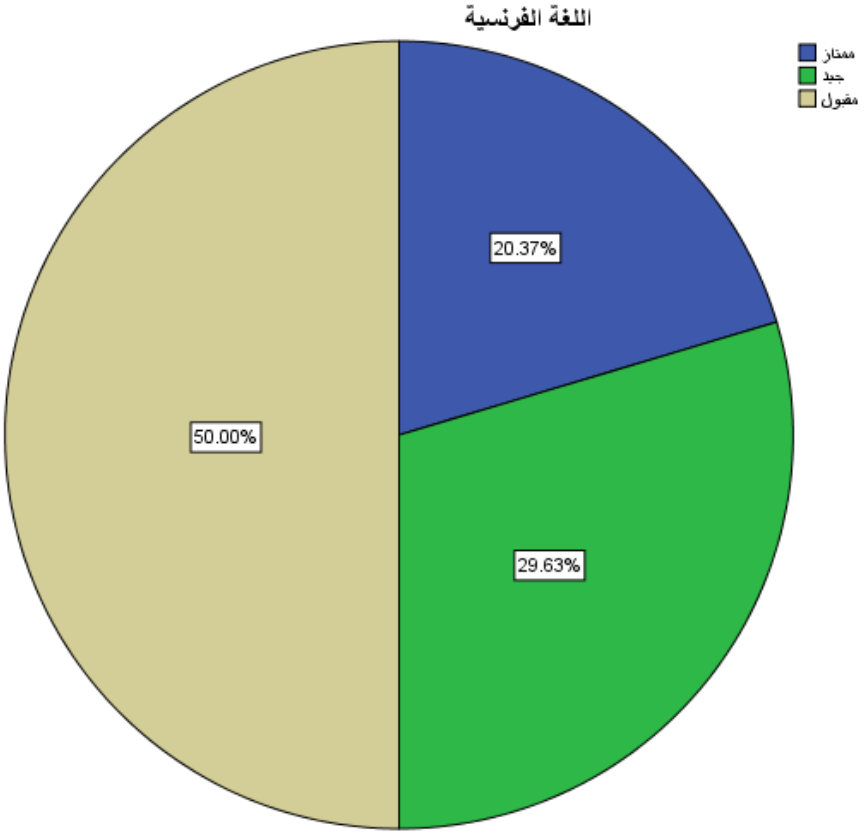


العمر




اللغة العربية
ممتاز
جيد
مقبول
10.83%
39.17%
50.00%


اللغة الانكليزية
ممتاز
جيد
مقبول
15.83%
29.17%
55.00%



Statistics

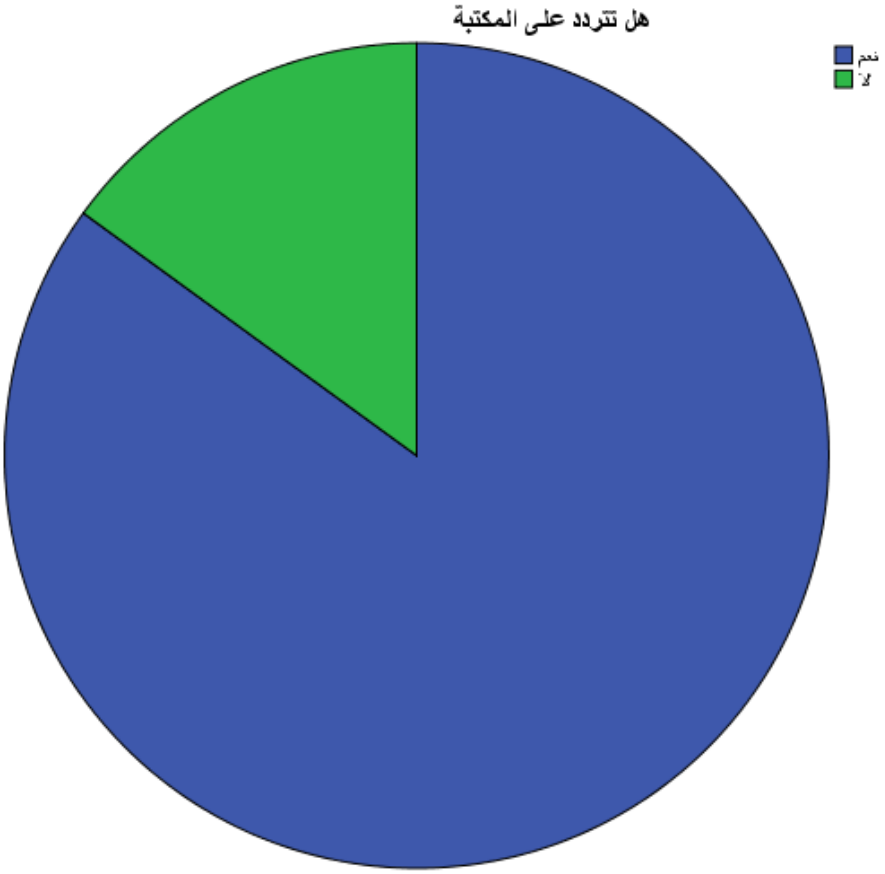
		ما هي عدد المرات التي ترتادها	هل تتردد على المكتبة
N	Valid	120	120
	Missing	0	0

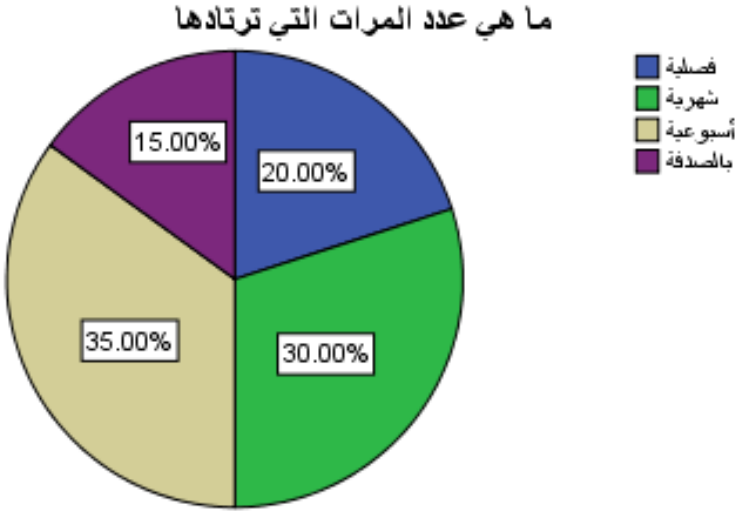
هل تتردد على المكتبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	102	85.0	85.0	85.0
	لا	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

ما هي عدد المرات التي ترتادها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فصلية	24	20.0	20.0	20.0
	شهرية	36	30.0	30.0	50.0
	أسبوعية	42	35.0	35.0	85.0
	بالصدفة	18	15.0	15.0	100.0
Total		120	100.0	100.0	





Statistics

أسباب عدم ارتياد المكتبة

N	Valid	18
	Missing	102

Statistics

		مجموعات المكتبة (أنواعها – اشكالها – حجمها)	خدمات المكتبة	استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم واعدادهم	ساعات دوام المكتبة	مبنى المكتبة وتجهيزاتها(مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة)
N	Valid	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0

مبنى المكتبة وتجهيزاتها(مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مناسب	1	.8	.8	.8
	مناسب	37	30.8	30.8	31.7
	مناسب جداً	82	68.3	68.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

ساعات دوام المكتبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مناسب	15	12.5	12.5	12.5
	مناسب	74	61.7	61.7	74.2
	مناسب جداً	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم

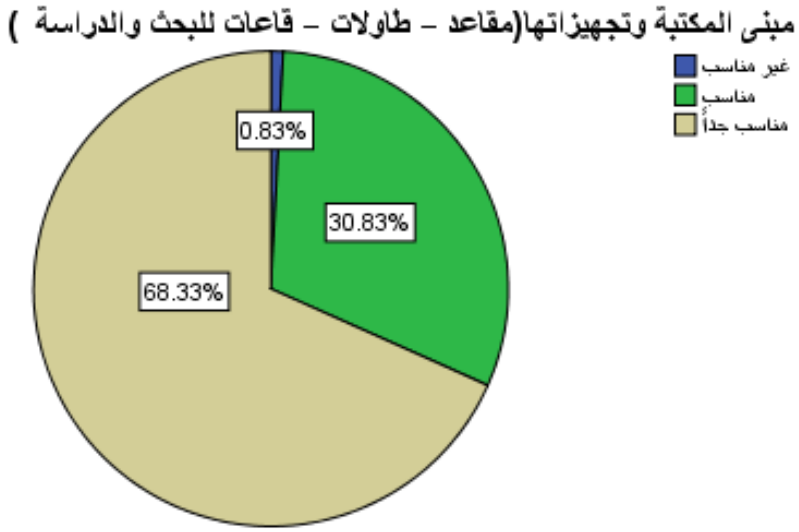
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مناسب	7	5.8	5.8	5.8
	مناسب	38	31.7	31.7	37.5
	مناسب جداً	75	62.5	62.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

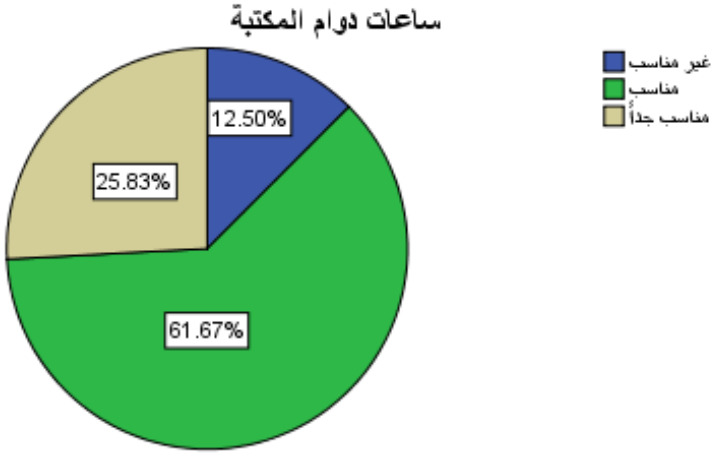
خدمات المكتبة

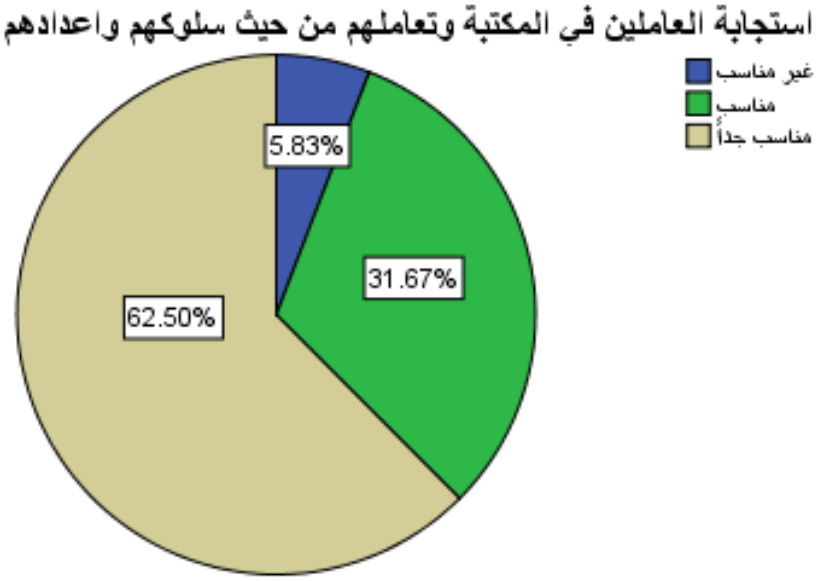
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مناسب	10	8.3	8.3	8.3
	مناسب	61	50.8	50.8	59.2
	مناسب جداً	49	40.8	40.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

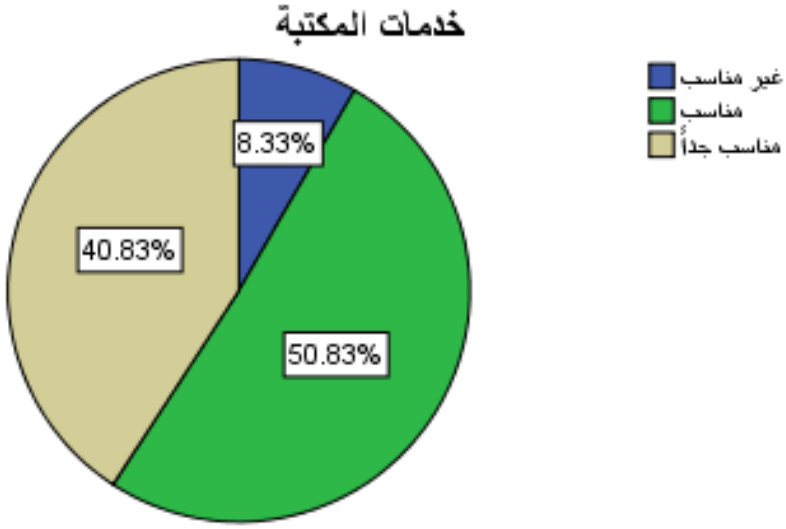
مجموعات المكتبة (أنواعها – أشكالها – حجمها)

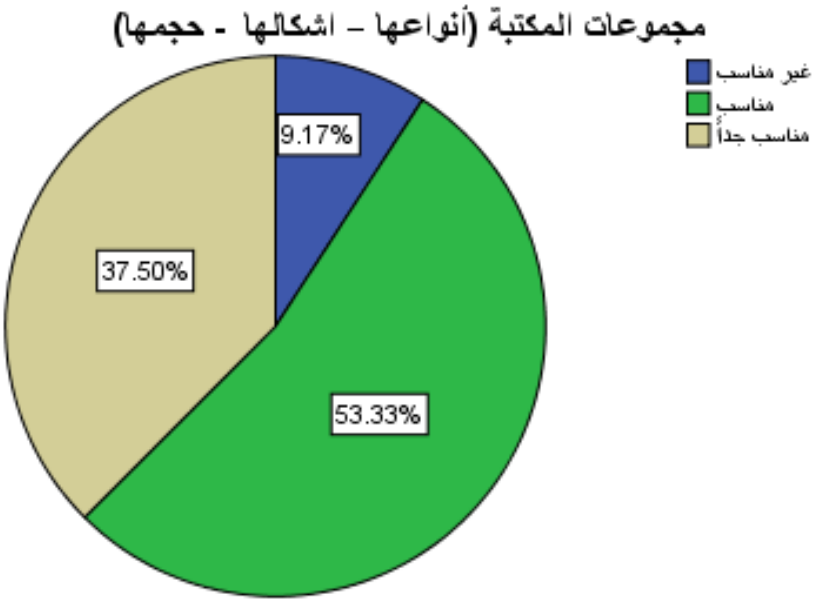
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مناسب	11	9.2	9.2	9.2
	مناسب	64	53.3	53.3	62.5
	مناسب جداً	45	37.5	37.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	






استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم واعدادهم
غير مناسب
مناسب
مناسب جداً
5.83%
31.67%
62.50%


خدمات المكتبة
غير مناسب
مناسب
مناسب جداً
8.33%
40.83%
50.83%



Statistics

أسباب عدم ارتياد المكتبة

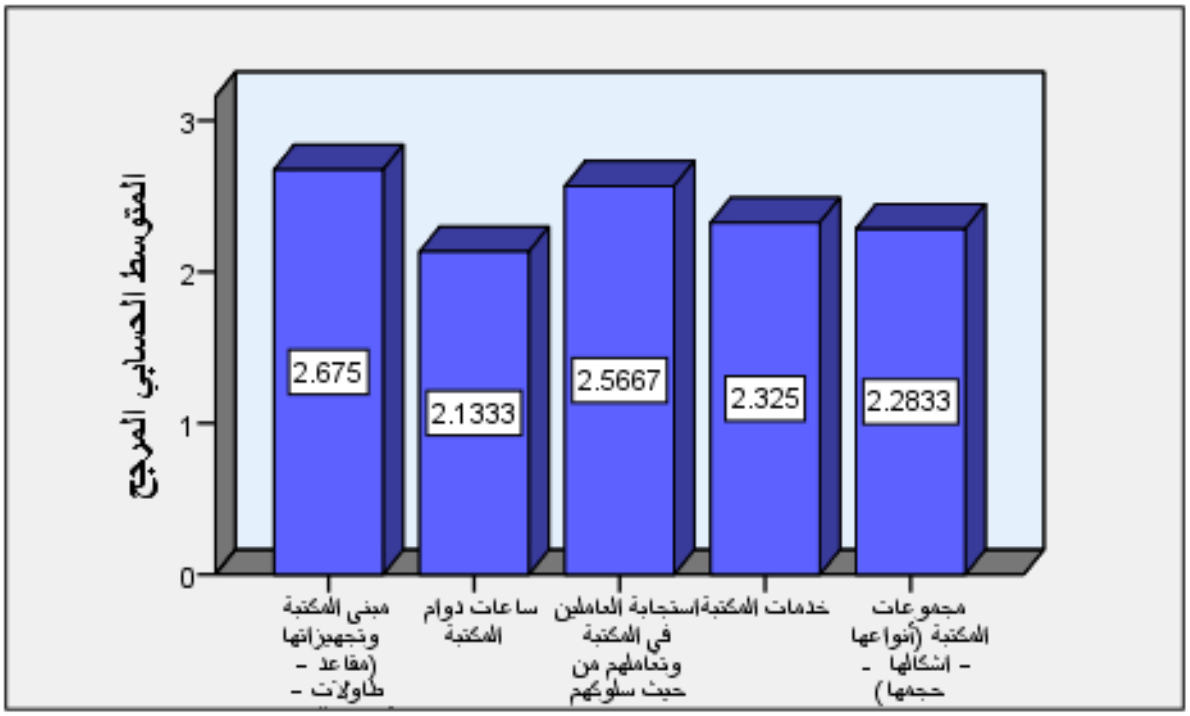
N	Valid	18
	Missing	102

أسباب عدم ارتياد المكتبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عدم توافر الوقت	2	1.7	11.1	11.1
	قدم المصادر المتوافرة	5	4.2	27.8	38.9
	عدم توافر المصادر التي تلبي احتياجاتنا	3	2.5	16.7	55.6
	دوام المكتبة غير ملائم لطبيعة عملي	8	6.7	44.4	100.0
	Total	18	15.0	100.0	
Missing	System	102	85.0		
	Total	120	100.0		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
مبنى المكتبة وتجهيزاتها(مقاعد – طاولات – قاعات للبحث والدراسة)	120	2.68	.488
ساعات دوام المكتبة	120	2.13	.607
استجابة العاملين في المكتبة وتعاملهم من حيث سلوكهم وأعدادهم	120	2.57	.604
خدمات المكتبة	120	2.33	.624
مجموعات المكتبة (أنواعها – اشكالها – حجمها)	120	2.28	.624
Valid N (listwise)	120		



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
الكتب والمراجع	120	1	5	1.48
الدوريات	120	1	6	2.87
الرسائل الجامعية	120	1	5	1.87
المخطوطات	120	2	6	4.59
الأفلام والمصغرات	120	1	6	4.73
مصادر معلومات آلية (انترنت وقواعد بيانات)	120	3	6	5.43
Valid N (listwise)	120			

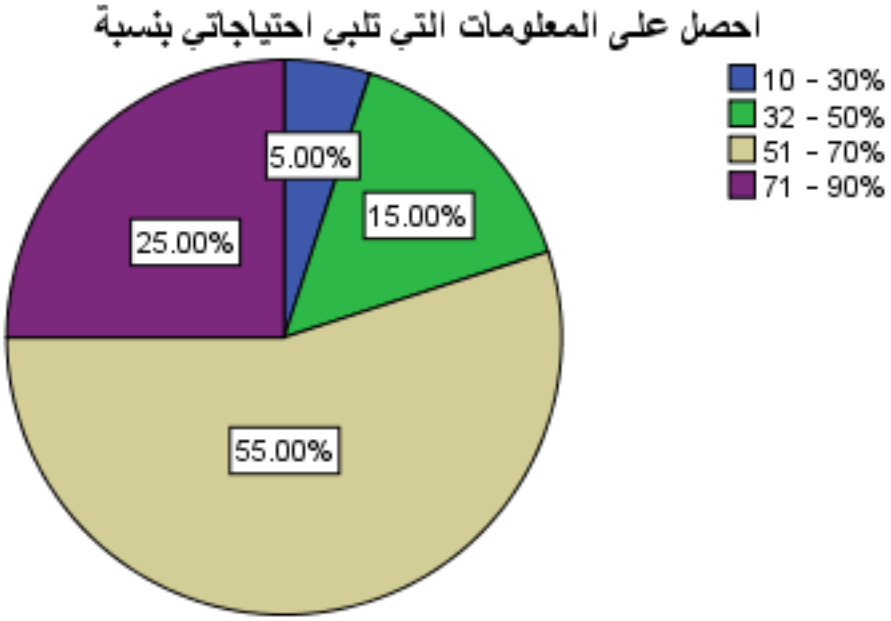
Statistics

احصل على المعلومات التي تلبي احتياجاتي بنسبة

N	Valid	120
	Missing	0

احصل على المعلومات التي تلبي احتياجاتي بنسبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10 – 30%	6	5.0	5.0	5.0
	32 – 50%	18	15.0	15.0	20.0
	51 – 70%	66	55.0	55.0	75.0
	71 – 90%	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
للاطلاع بشكل عام والثقافة العامة	120	1	3	2.30
إجراء البحوث والدراسات	120	1	3	1.45
الحصول على المعلومات اللازمة للمقررات العلمية	120	1	3	2.27
Valid N (listwise)	120			

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
فهرس المؤلفين	120	1	5	2.75
فهرس العناوين	120	1	4	1.48
الفهرس الموضوعي	120	1	5	1.90
الفهرس القاموس	120	2	5	4.26
الفهرس المصنف	120	1	5	4.61
Valid N (listwise)	120			

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
الإحاطة الجارية	120	3	11	7.92
البحث الانتقائي	120	4	11	9.01
خدمة المراجع	120	1	10	2.89
خدمة التكشيف والاستخلاص	120	3	11	8.61
خدمات الاسترجاع على الخط المباشر وقواعد البيانات	120	4	11	8.96
خدمات الترجمة	120	1	11	4.95
خدمات إرشادية واستعلامية حول كيفية الوصول للمعلومات	120	1	11	3.53
خدمات التصوير	120	1	7	2.94
الخدمات الببليوغرافية	120	3	11	8.78
حجز مصادر المعلومات	120	1	11	6.42
خدمات أخرى لا تقدمها المكتبة وتراها مهمة مع بيان درجة أهميتها	0			
Valid N (listwise)	0			

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
عدم وجود الوقت الكافي بشكل عام	120	1	7	1.82
عدم وجود الوقت الكافي لمخصص لمواعيد المكتبة	120	1	9	8.07
النقص في مجموعات المكتبة (مطبوعة وغير مطبوعة)	120	1	9	2.17
النقص في المستلزمات التكنولوجية	120	1	9	4.82
قلة وجود الفنيين المتخصصين	120	1	7	3.14

في التكنولوجية				
ضعف اجادة استخدام الحاسب الآلي في البحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية	120	3	9	6.05
عدم توافر المكان المناسب للبحث والدراسة	120	1	9	7.65
قصور في خدمة العاملين في تقديم الخدمات	120	3	9	7.03
ضعف إجادة اللغة الاجنبية	120	1	9	3.94
صعوبات أخرى يرجى ذكرها ومنحها درجة أهمية	0			
Valid N (listwise)	0			

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
استخدامها للأجهزة التكنولوجية ونظم المعلومات الحديثة	120	1	6	3.58
الارتقاء بمستوى العنصر البشري (تأهيل وتدريب)	120	1	6	4.78
التعاون بين المكتبات المتماثلة بالإضافة للتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات الجامعية	120	1	5	2.31
تطوير أو تغيير اللوائح الإدارية المتبعة حالياً (حجز المصادر-قاعات للباحثين-اعلام الباحثين بكل جديد في مجال اهتمامهم...الخ)	120	1	6	3.02
رفد المكتبة بمجموعات حديثة ومميزة بمصادر المعلومات والعمل على تطويرها باستمرار	120	1	5	1.55

قيام المكتبة بأنشطة ارشادية واستعلامية للتعريف بها وبمحتوياتها وخدماتها والدعاية لها	120	3	6	5.80
اذا كان لديك أي مقترحات يرجى ذكرها	0			
Valid N (listwise)	0			

Descriptives

مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
ماجستير	42	2.3667	.50734	.07828	2.2086	2.5248	1.00	3.00
دكتوراه	27	2.3556	.49717	.09568	2.1589	2.5522	1.40	3.00
عضو هيئة تدريسية	19	2.3579	.45008	.10326	2.1410	2.5748	1.40	3.00
باحث حر	32	2.4938	.46277	.08181	2.3269	2.6606	1.20	3.00
Total	120	2.3967	.48228	.04403	2.3095	2.4838	1.00	3.00

ANOVA

مستوى خدمات مكتبة الأسد الوطنية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.414	3	.138	.587	.625
Within Groups	27.265	116	.235		
Total	27.679	119			

Group Statistics

	الجهة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مستوى خدمات المكتبة	الباحثين	120	2.3967	.48228	.04403
	العاملين في مكتبة الأسد	72	2.1583	.24191	.02851

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
مستوى خدمات المكتبة	Equal variances assumed	32.211	.000	3.906	190	.000	.23833	.06102	.11797	.35869
	Equal variances not assumed			4.544	185.157	.000	.23833	.05245	.13486	.34181

Statistics

أسباب ندرة ارتياد المكتبة

N	Valid	18
	Missing	102

Descriptives

الخدمة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
1-5	20	2.2300	.29930	.06692	2.0899	2.3701	1.80	2.80
6-10	20	2.1200	.21909	.04899	2.0175	2.2225	1.80	2.80
11-15	19	2.1368	.22164	.05085	2.0300	2.2437	1.80	2.60
أكثر من 15سنة	13	2.1385	.20631	.05722	2.0138	2.2631	1.80	2.40
Total	72	2.1583	.24191	.02851	2.1015	2.2152	1.80	2.80

ANOVA

الخدمة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.146	3	.049	.826	.484
Within Groups	4.009	68	.059		
Total	4.155	71			

Statistics

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	عدد سنوات الخبرة
N	Valid	72	72	72	72
	Missing	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكور	32	44.4	44.4	44.4
	إناث	40	55.6	55.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

العمر

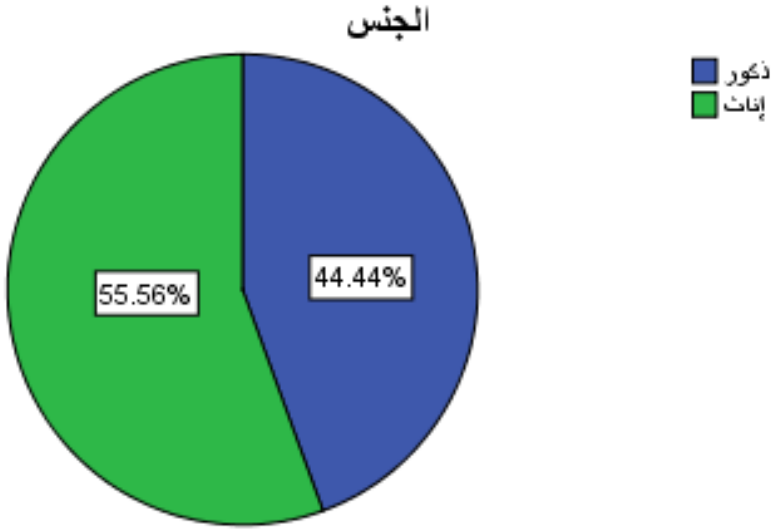
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35	28	38.9	38.9	38.9
	36-45	28	38.9	38.9	77.8
	أكثر من 45	16	22.2	22.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

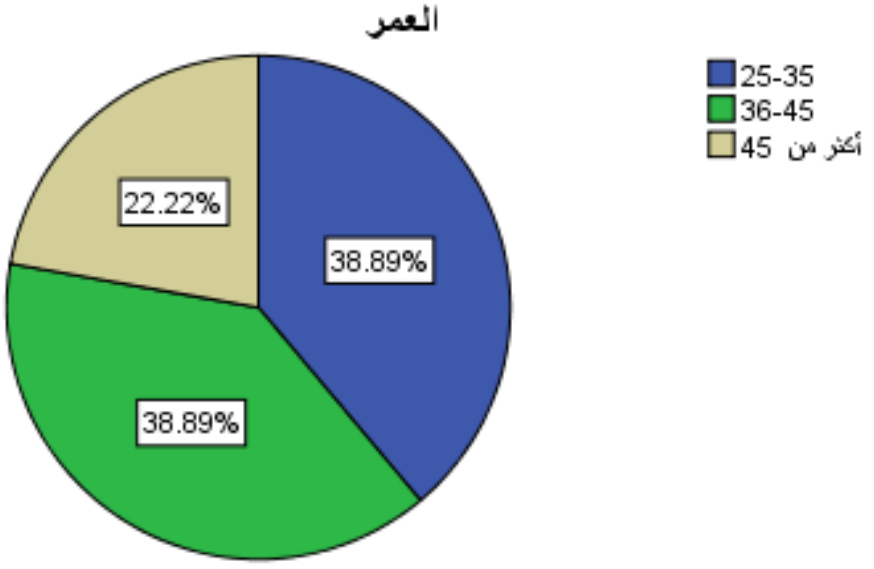
المؤهل العلمي

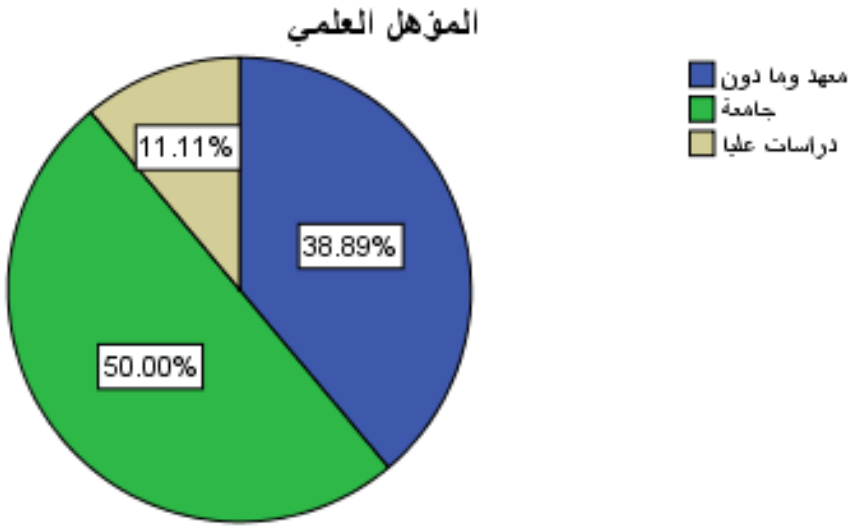
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	معهد وما دون	28	38.9	38.9	38.9
	جامعة	36	50.0	50.0	88.9
	دراسات عليا	8	11.1	11.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

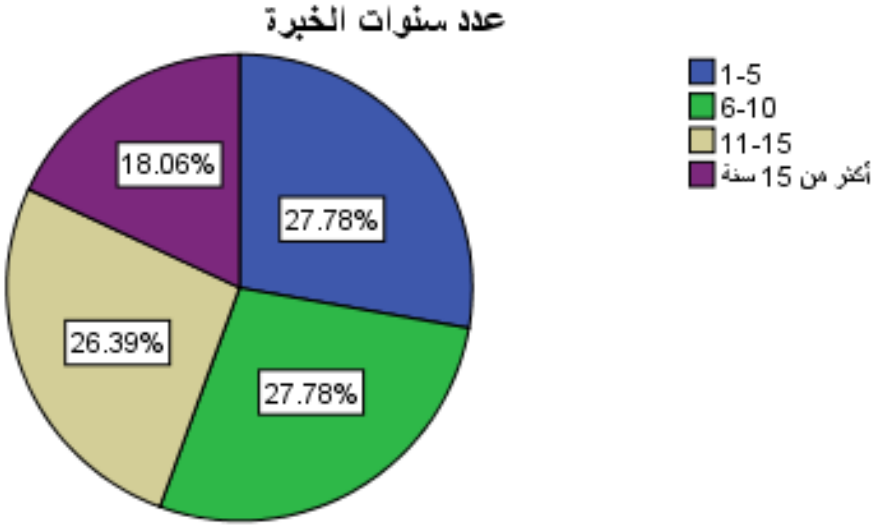
عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5	20	27.8	27.8	27.8
	6-10	20	27.8	27.8	55.6
	11-15	19	26.4	26.4	81.9
	أكثر من 15 سنة	13	18.1	18.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	




العمر
25-35
36-45
أكثر من 45
22.22%
38.89%
38.89%


المؤهل العلمي
معهد وما دون
جامعة
دراسات عليا
11.11%
38.89%
50.00%



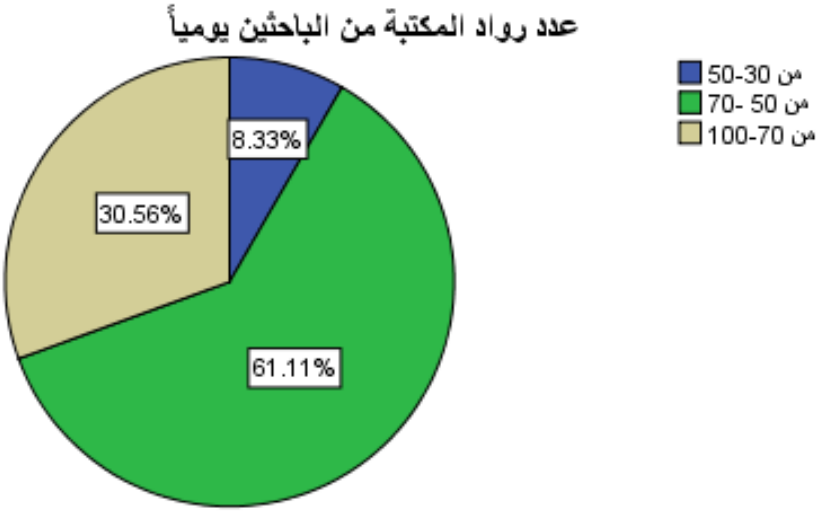
Statistics

عدد رواد المكتبة من الباحثين يومياً

N	Valid	72
	Missing	0

عدد رواد المكتبة من الباحثين يومياً

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 30-50	6	8.3	8.3	8.3
	من 50 - 70	44	61.1	61.1	69.4
	من 70-100	22	30.6	30.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



Statistics

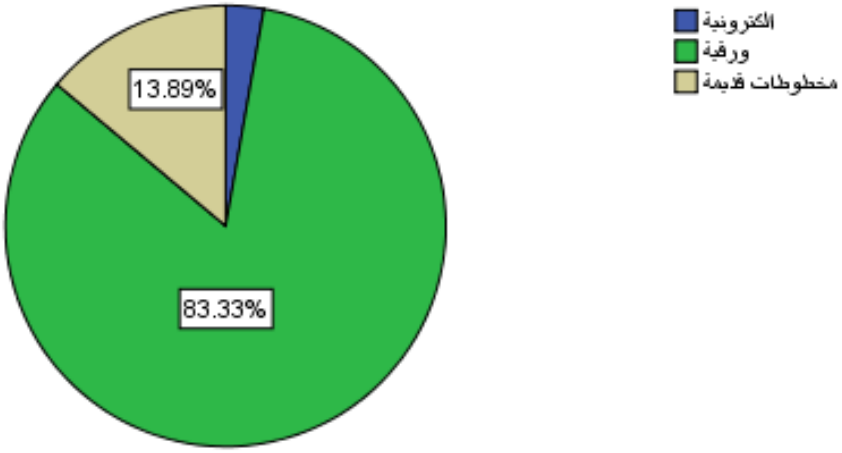
مصـــادر المعلومـــات المتاحـــة للبـــاحثين مـــن حيـــث نوعيـــة المصادر

N	Valid	72
	Missing	0

مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الكترونية	2	2.8	2.8	2.8
	ورقية	60	83.3	83.3	86.1
	مخطوطـــات قديمة	10	13.9	13.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

مصادر المعلومات المتاحة للباحثين من حيث نوعية المصادر



Statistics

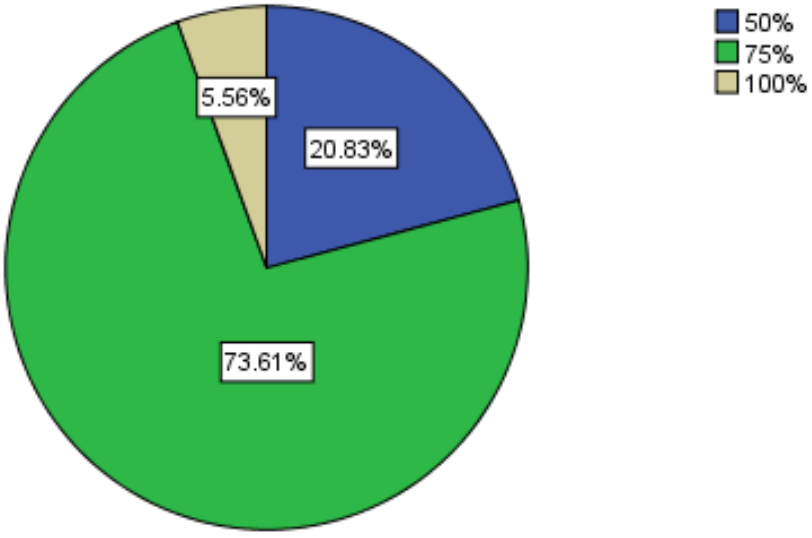
مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين

N	Valid	72
	Missing	0

مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50%	15	20.8	20.8	20.8
	75%	53	73.6	73.6	94.4
	100%	4	5.6	5.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات الباحثين



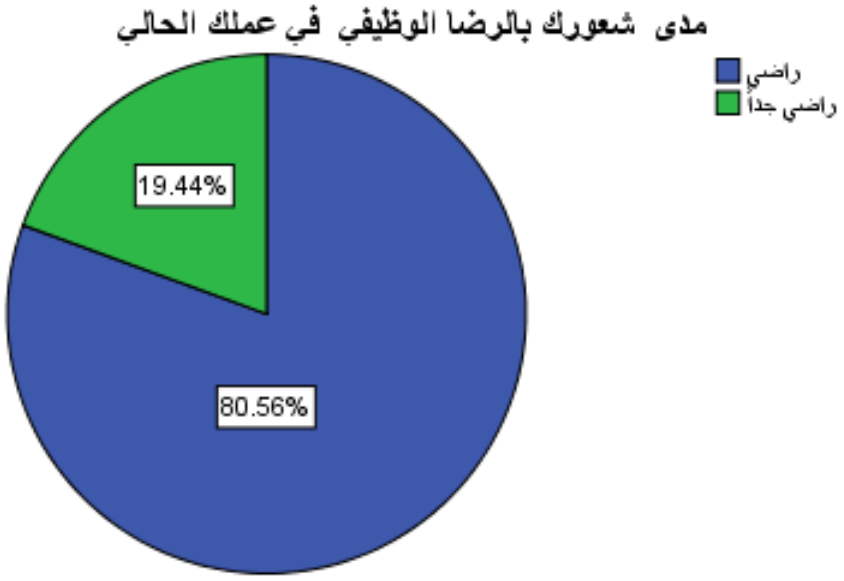
Statistics

مدى شعورك بالرضا الوظيفي في عملك الحالي

N	Valid	72
	Missing	0

مدى شعورك بالرضا الوظيفي في عملك الحالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	راضي	58	80.6	80.6	80.6
	راضـــــي جداً	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



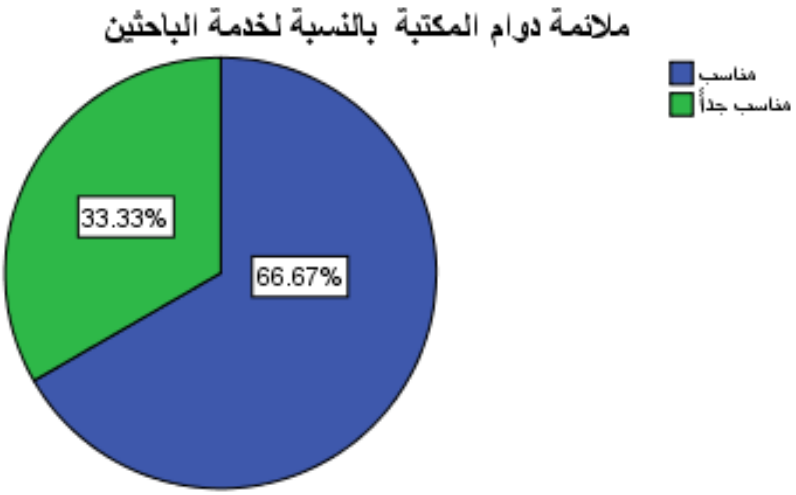
Statistics

ملائمــة دوام المكتبــة بالنســبة لخدمة الباحثين

N	Valid	72
	Missing	0

ملائمة دوام المكتبة بالنسبة لخدمة الباحثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مناسب	48	66.7	66.7	66.7
	مناســـب جداً	24	33.3	33.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



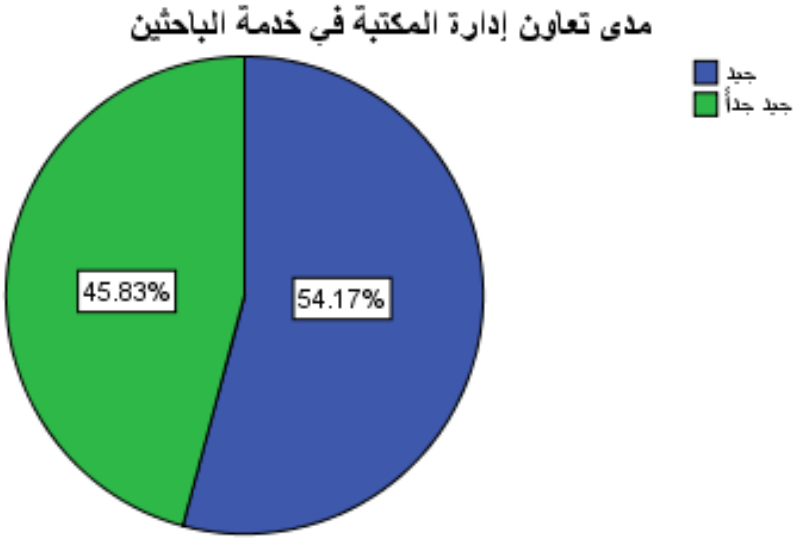
Statistics

مـدى تعـاون إدارة المكتبـة فـي خدمة الباحثين

N	Valid	72
	Missing	0

مدى تعاون إدارة المكتبة في خدمة الباحثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	جيد	39	54.2	54.2	54.2
	جيد جداً	33	45.8	45.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



Statistics

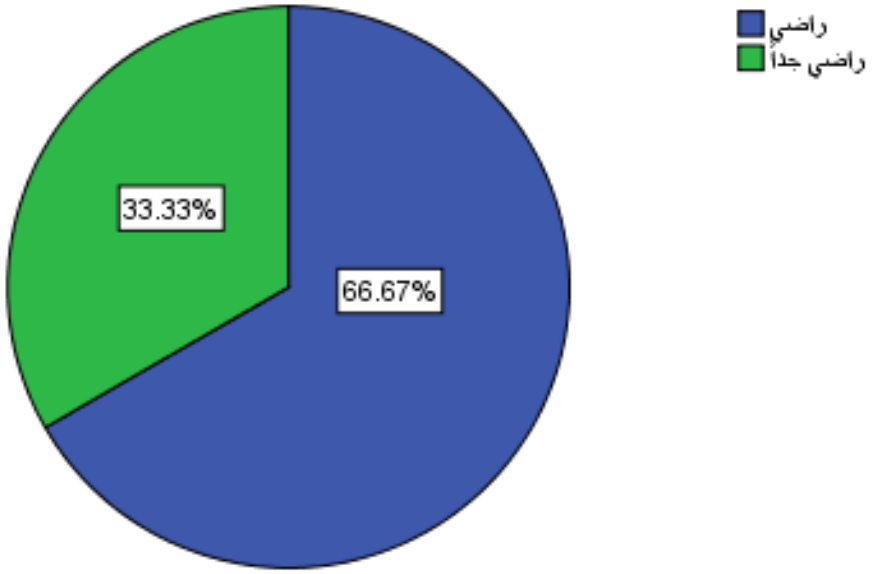
مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين

N	Valid	72
	Missing	0

مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	راضي	48	66.7	66.7	66.7
	راضي جداً	24	33.3	33.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

مدى رضا العاملين بالمكتبة عن آلية الإعلام والإرشاد المستخدمة مع الباحثين



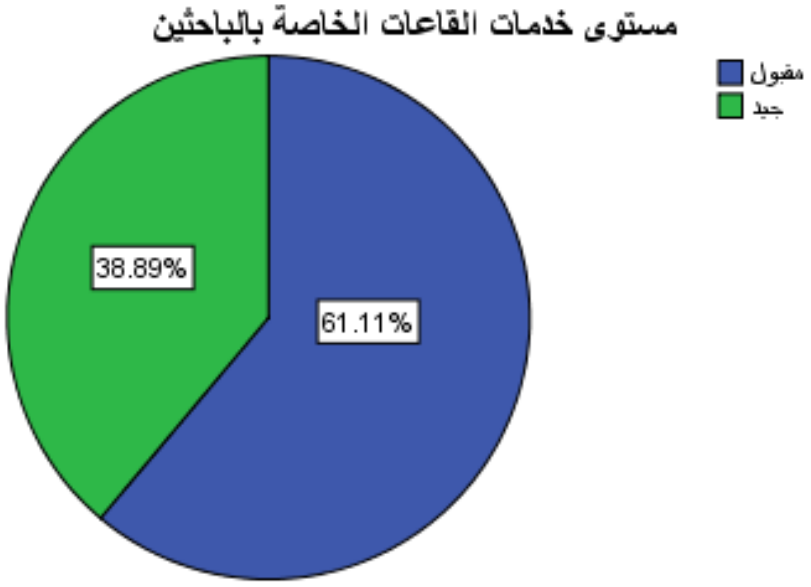
Statistics

مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين

N	Valid	72
	Missing	0

مستوى خدمات القاعات الخاصة بالباحثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مقبول	44	61.1	61.1	61.1
	جيد	28	38.9	38.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



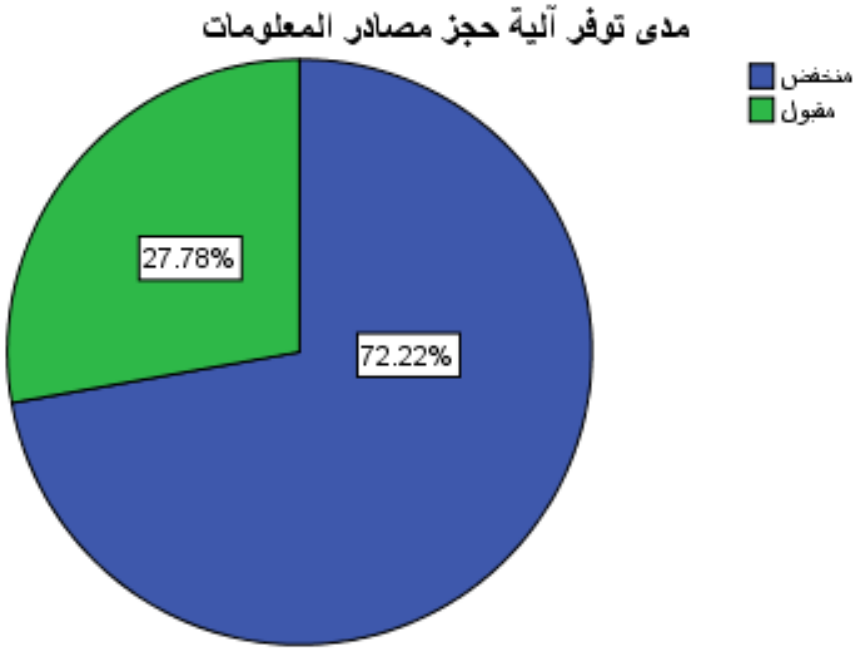
Statistics

مدى توافر آلية حجز مصادر المعلومات

N	Valid	72
	Missing	0

مدى توفر آلية حجز مصادر المعلومات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	منخفض	52	72.2	72.2	72.2
	مقبول	20	27.8	27.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	


مدى توفر آلية حجز مصادر المعلومات
منخفض
مقبول
27.78%
72.22%

Summarization

National libraries are the memory of peoples. They are concerned with documenting and archiving the human intellectual output of each country. As the only library that has the right to legal innovation. Therefore, these libraries are considered by researchers as having no modern intellectual output. National libraries are the only ones that express the direction of cultural societies and to a great extent expose the orientations of the author and reader in any country.

There is no country in the world without a national library.

This study adopted one of the most important types of libraries in any country, which are the national libraries and their role in the field of scientific research through its various services provided to beneficiaries in general and researchers in particular, because of the various sources and information, as the library entrusted with the collection and preservation of the national intellectual heritage. And facilitate the use of it and transfer this benefit for future generations.

The purpose of this study is to introduce this type of library, especially Al-Asaad National Library, its reality, its services and its role in providing services to the beneficiaries and the service of scientific research. This study shows the role of scientific research in the overall development.

The current study also found a number of results, most notably the shortcomings and gaps between the services provided by the library and the needs of researchers. Although most researchers assert that Assad library services are generally good. But because of

these gaps, we see that researchers go to information centers other than the library of Asaad for their need of information. This study reached a number of proposals, through which new and innovative methods can be introduced to serve researchers and use modern office techniques and relate them to the needs of beneficiaries and researchers.

Syrian Arab Republic

Damascus University

Faculty of Arts and Humanities

Department of Libraries and Information

Information Storage and Retrieval systems

National Library and its role in Scientific Research service

(Case study in Al-Assad National Library)

This Study for a master's degree in library and information science

Competence of information storage and retrieval systems.

Prepared by:

Mahran Nizam Alhosh

Supervisor:

Dr. Professor. Abdel – Majid Mohanna

Damascus 2019