

## خدمات المعلومات ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين في مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية: قسم الطلبة: دراسة مسحية

د.بله أحمد بلال

أستاذ مشارك في مجال المكتبات والمعلومات

نائب عميد المكتبات بجامعة السودان المفتوحة

### المستخلص:

تتناول هذه الدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية بالتعرف على حجم واقع استخدامهم لها، والدوافع ومدى تلبية احتياجات المستفيدين. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ودراسة الحالة، استخدمت طريقة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وجمع البيانات فتم توزيع (١٣٠) نسخة من الاستبانة على عينة الدراسة من الطلبة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نسبة ٥٨,٥٪ لا يستخدمون المكتبة، وأن نسبة ١٠٠٪ بأن رصيد المكتبة لا يلبي احتياجاتهم وكشفت الدراسة أن نسبة الخدمات بالمكتبة ضعيفة بنسبة ٥١٪ ثم أوصت الدراسة بضرورة التوجه نحو المكتبات الإلكترونية لمواكبة التطور في تقنيات المعلومات والاتصالات ولتتمكن من المحافظة على روادها وتلبية احتياجاتهم من المعلومات الحديثة والمتخصصة.

### Abstract:

This study deals with the information services provided by the Library of the Faculty of Information at Omdurman Islamic University by identifying the extent of the reality of their use of it, the motives and the extent to which they meet the needs of the beneficiaries. This study relied on the descriptive approach and the case study. The questionnaire method was used as the main tool for the

study and data collection, so distribution (130) A copy of the questionnaire on the study sample from students. One of the most important results of the study is that 58.5% do not use the library, and 100% that the library balance does not meet their needs. The study revealed that the percentage of services in the library is weak at 51%, and then the study recommended the need to go to libraries Electronic to keep pace with the development in information and communication technologies and to be able to maintain its pioneers and meet their needs of modern and specialized information.

### تمهيد

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبحث مصادر المعلومات بكل أشكالها لتيسير وتسهيل وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وأقل جهد وأرخص كلفة وأكثر دقة ممكنة. ومن هذا اليسر والتسهيل جاءت خدمات المعلومات التي تعرف بأنها مجموعة من التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنيات بصوره أمثل وبناء على ما تقدم يمكننا القول بان خدمات المعلومات هي الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إتباع حاجاته ورغباته من المعلومات لمجال تخصصه أو عمله. لقد فرضت الإنترنت واقعاً جديداً من طرف الحصول على المعلومات لذلك بدأت المكتبات ومراكز المعلومات الاستفادة منها من تقديم خدمات المعلومات. (عبدالواحد، د.ن)

لذلك تعد الخدمات المعلوماتية من الوسائل الرئيسية في المكتبات ومراكز المعلومات، بل أسهمت إسهاماً كبيراً في تقديم هذه المؤسسات وأصبح لزاماً على المكتبات اللجوء إليها لمواكبة عصر المعلومات والتقدم العلمي فضلاً عن شبكة الإنترنت أصبحت ضرورة حتمية للمكتبات ومراكز المعلومات وتوظيفها من تطوير أعمالها والارتقاء بمستوي خدمات

المعلومات المقدمة للمستفيدين من أجل تسهيل عملية الوصول الي مصادر المعلومات. ومن أجل خلق الظروف الملائمة والمناسبة لوصول الباحث أو أشباع ما لديه من حاجات للمعلومات. (الدبعي، عبيدات، ٢٠١٨م)

ومن هنا جاءت فكرة الدراسة لتسلط الضوء على مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية وتكشف النقاب عن قيامها برسالتها اتجاه كلية الإعلام بالكلية والبرامج التي توظيها المكتبة لإتاحة مصادر المعلومات والاستفادة منها في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر توفير المعلومات هو الهدف الرئيسي من أنشاء المكتبات ومراكز المعلومات عموماً والمكتبات الجامعية علي وجه الخصوص، فمهما كانت حداثة الأجهزة وما أنفق من أموال فهذا كله لن يكون له قيمة إذ لم يترجم الي خدمات معلومات جيدة وفعاله تبدأ من دخوله المستفيد الي غاية خروجه منها راضياً علي الخدمات المقدمة له.

تعتبر خدمات المعلومات مرآه المكتبات الجامعية كما أنها تعبر عن استقطاب أي مكتبة أو مركز معلومات للمستفيد وتلبية احتياجاته بأقل جهد وأسرع وقت وأدني تكلفة ممكنة، حيث يمكن النظر الي المعلومات الحديثة علي انها مجموعة المكونات المرتبطة مع بعضها البعض والتي تعمل علي تحقيق هدف واحد هو تلبية الاحتياجات الخاصة بالمستفيد.

ونظراً للانفجار المعلوماتي في الدول المتقدمة مما جعل الدول النامية تواجه صعوبات عديدة في الحصول على المعلومات التي تساهم في دعم البحث العلمي ولذلك أصبحت الحاجة ماسة وملحة للمعلومات وإيصالها للمستفيدين من وجهة نظر أخرى والسرعة التي تتطلبها عبر التقنيات الحديثة فهل استفادت مكتبة كلية الإعلام من دخول تلك التقنيات وترجمتها الي الخدمات المعلوماتية المتاحة بالمكتبة.

ونظراً لتعامل المستفيد المباشر مع المكتبة بكلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية ونسبة لان الهدف الرئيسي لوجود المكتبة بالكلية هو توفير احتياجات الكلية من المعلومات لوحظ أن الوضع الراهن للمكتبة لا يرقى الي المستوى المطلوب يبدو هنالك ضعف في تلبية احتياجات طلبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية.

وبالنظر الى أهمية خدمات المعلومات الدور الذي توديه من توفير المعلومات وتطوير البحث جاءت الفكرة بدراسة موضوع خدمات المعلومات ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين والتعرف علي خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية والوقوف علي التحديات التي تعوق دون ذلك ان وتقديم المقترحات اذا لزم الأمر ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :-  
ما واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية؟  
من خلال السؤال يمكن طرح التساؤلات الفرعية.

### تساؤلات الدراسة:

- ما نوع خدمات المعلومات بمكتبة الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية؟
- هل مستوي خدمات المعلومات بمكتبة الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية يلبي احتياجات ورغبات المستفيدين؟
- هل المستفيد راضي عن خدمات المعلومات المتوفرة بمكتب الإعلام؟
- ما هو الدور الحقيقي لخدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية؟

### دواعي اختيار الموضوع :-

نسبة للتغيرات والتحديات التي أحدثتها التقنيات في المكتبات ومراكز المعلومات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة أدى إلى الاهتمام بها بل أصبحت معينة بتوفير خدمات المعلومات مع الحفاظ علي المهارات الأساسية وانطلاقاً من ذلك جاء الاختيار لهذه الدراسة لتقييم الخدمات والكشف عن مواطن القوة والضعف ويمكن صياغة المبررات فيما يلي :

- الأهمية الكبرى لخدمات المعلومات في مختلف الميادين ومجالات المعرفة .
- محاولة الوقوف علي مستوي واقع خدمات المعلومات وكشف حقيقتها .

- التعرف علي المعوقات التي تحول دون تقويم خدمات في المستوي المطلوب.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة مدي نجاح خدمات المعلومات ودورها من تلبية احتياجات المستفيدين حيث تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة في ظل التغيرات والتطورات التي أحدثتها تقنيات المعلومات في مجال الخدمات ويمكن تلخيص أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- اعتبار خدمات المعلومات كمعيار لمدي نجاحها وفعاليتها .
- تزايد أهمية الخدمات المعلوماتية بالنسبة للمستفيدين منها لما توفره من وقت وجهد.
- المساهمة الفعالة للمكتبات ومراكز المعلومات من نقل وتبادل المعلومات وتقديم خدمات راقية من أجل تلبية احتياجات مستخدميها .

### أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الي إبراز خدمات المعلومات وفعاليتها ونجاحها في تلبية احتياجات المستفيدين ويمكن صياغة الأهداف من النقاط التالية:
- الوقوف علي خدمات المعلومات أهميتها ودورها في إتاحة المعلومات ومتطلبات نجاحها.
  - الوقوف علي واقع خدمات المعلوماتية بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية .
  - ابراز المعوقات اذا وجدت وتقديم المقترحات اذا لزم الأمر .

### فرضيات الدراسة:

- أنواع خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية يحقق أهداف المكتبات الجامعية ورفع مستوي أدائها .

- خدمات المعلومات ناجحة وفعالة بمكتبه الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية تساهم في اتاحة المعلومات للمستفيدين بأسرع وقت واقل جهد.
- خدمات المعلومات بمكتبة الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية تلي احتياجات المستفيدين .

### حدود الدراسة:

- ١- الحدود الموضوعية يتمثل المجال الموضوعي لهذه الدراسة في التعرف على خدمات المعلومات المقدمة بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية.
- ٢- الحدود البشرية تتمثل في عينة الدراسة وهي جميع طلبة كلية الإعلام من الذكور الذين يعملون ويدرسون بكلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية.
- ٣- الحدود المكانية مكتبة كلية الإعلام جامعة أم درمان الإسلامية، لا يتضمن حدود الدراسة المكتبة المركزية بجامعة أم درمان الإسلامية وفروعها الأخرى..
- ٤- الحدود الزمانية الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠١٩ م.

### منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف علي الواقع المالي لخدمات المعلومات الإلكترونية ومدى دورها من أشباع رغبة المستفيدين من خلال التعرف علي جمهور المكتبة والعوامل التي تؤثر علي تزودهم والاستفادة منها من خلال إيجاد الحلول ووضع الاقتراحات المناسبة لتلبية احتياجات المستفيدين .

نظراً لأن هذه الدراسة تتناول وضع مكتبة محددة وهي مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية فقد تم استخدام أسلوب دراسة الحالة case study.

### مجتمع الدراسة:

تم أخذ إحصائية بعدد المستفيدين من مكتبة الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية من قسم القبول والتسجيل بالكلية البالغ عددهم ( ٦٥٣ ) فرداً يمثلون مجتمع الدراسة بمختلف

الدرجات العلمية ( المستويات الدراسية) من الذكور بجميع الأقسام التخصصات بكلية الإعلام وطلبة الكلية الموزعين علي ثلاث التخصصات الصحافة والنشر والعلاقات العامة وإذاعة وتلفزيون.

جدول رقم (١) يوضح حجم مجتمع الدراسة حسب السنة الدراسية

المجموع	الصحافة والنشر	العلاقات والإعلان	الإذاعة والتلفاز	الفرقة
١٧٨	٤٦	٨٠	٥٢	الفرقة الأولى
١٢٠	٢٢	٧٥	٢٣	الفرقة الثانية
١٦١	٢٠	٦٥	٧٦	الفرقة الثالثة
١٩٤	٤١	٨٦	٦٧	الفرقة الرابعة
٦٥٣	١٢٩	٣٠٦	٢١٨	المجموع

### مصطلحات الدراسة :

- خدمات المعلومات الإلكترونية الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بنيه وبين ما يتوافر من أجهزة المعلومات من موارد بشرية ومادية ، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمة بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات (غانم ، ٢٠١٠).
- الاحتياجات تعني رغبة المستفيد في الحصول علي معلومات تغير وتقضي له علي مشكلة بحثية يواجهها (عبد الحافظ ، ١٩٩٧م).
- احتياجات المستفيدين :هي رغبة أو ضرورة يشعر بها الانسان ويعمل علي تحقيقها ونعني بها من الدراسة الحاجة الي معلومات لاثراء بحثية أو تعزيزثقافية (الرابحي ، ١٩٩٦).
- المكتبة الجامعية :
- مكتبة كلية الإعلام : هي المكتبة تخدم التخصصات بكلية الإعلام ومن فوائدها تتيح لأعضاء هيئة التدريس استثمار أوقات فراغهم من المحاضرات اذا لم تكن بالكلية مكتبة

تقلت همتهم من التوجه الي المكتبة المركزية ليعدها والوقت الذي يستغرقونه من الذهاب والعودة (بدر، ٢٠١٦).

● طلبة كلية الإعلام ( إجرأئ): هم الطلبة الذين يدرسون في احد التخصصات بكلية الإعلام في جامعة أم درمان الإسلامية.

### الدراسات السابقة:

● دراسة: العياشى بدر الدين تحت عنوان خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة- قسنطينية: هدفت الدراس إلى إبراز خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية وإبراز مدى فعاليتها ونجاحتها في تلبية احتياجات المستخدمين منها، التعرف على أنظمة المعلومات الإلكترونية ومختلف أنواعه، استعراض مختلف خدمات المعلومات الإلكترونية، محاولة الكشف على أهم الرهانات والتحديات التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة، وتوصلت إلى: وجود خدمات معلومات فعالة تساعد على إتاحة المعلومات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة تسعى إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة، خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية تلعب دوراً في تلبية احتياجات المستخدمين منه.

● دراسة (على، ٢٠١٢م) بعنوان واقع استخدام طلبة قسم الإعلام بجامعة دمشق لقسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة دمشق ومدى تلبية احتياجاتهم، ومن أهدافها التعرف على واقع استخدام طلبة قسم الإعلام في جامعة دمشق لقسم الدوريات واعتمد المنهج المسحي، تناولت نشأة المكتبة المركزية وتطورها بجامعة دمشق وأقسامها وتسلسل الضوء على قسم الدوريات ومدى تلبية احتياجات طلبة قسم الإعلام بجامعة دمشق ودوره في تعزيز البحث العلمي ودعمه كما تعرض الدراسة نتائج استبانة اعددها الباحث لمعرفة مدى تلبية قسم الدوريات لحاجات طلبة قسم الإعلام بالجامعة وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والمقترحات .



## الإطار النظري:

يرجع تاريخ المكتبات بالجامعة الإسلامية الى معهد أم درمان العلمي الذي أنشئ عام ١٩٠١ م كنواة لجامعة أم درمان الإسلامية ثم تطور الى جامعة أم درمان الإسلامية عام ١٩٦٥ م وبدأت المكتبة مع بداية المعهد التي أصبحت نواة لعمادة المكتبات بجامعة أم درمان الإسلامية التي تشتمل على المكتبة المركزية بالعرضة بالإضافة الى مكتبات الكليات من بينها مكتبة كلية الإعلام موضوع الدراسة. (دليل جامعة أم درمان الإسلامية).

أما تاريخ كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية الى قسم الصحافة بكلية الآداب عام ١٩٦٥ م وهو القسم الأول على مستوى السودان والثالث على المستوى العربي بعد القاهرة وبغداد. وفي عام ١٩٩٠ م تم تطوير قسم الصحافة والإعلام الى كلية الدعوة والإعلام تضم ثلاثة اقسام علمية هي الصحافة والعلاقات العامة، والإذاعة والتلفاز، والدعوة في السودان وفي عام ١٩٩٧ م برزت الحاجة الى قيام كلية الإعلام مستقلة تضم ثلاثة أقسام علمية هي (الصحافة والنشر) و(الإذاعة، التلفاز) و(العلاقات العامة، والإعلان) وتوالى على عمادة الكلية عدد من رواد الإعلام في السودان.

أنشئت مكتبة كلية الإعلام تزامناً مع قيام كلية إعلام مستقلة تستوعب بداخلها شعباً واقساماً حديثة فكان ميلاد كلية الإعلام في ١٩٩٧ م هو ميلاد مكتبة الكلية بمجمع إبراهيم مالك – السجانة وتشغل حالياً قاعة بالدور الأرضي وتحتوى القاعة على كتب باللغة العربية واللغات الأجنبية في تخصصات الإعلام المختلفة مثل الصحافة، الإذاعة والعلاقات العامة، الإعلان الإنترنت، نظريات الاتصال. من أهدافها دعم العملية التعليمية من خلال توفير مصادر المعلومات التي تدعم المقررات الدراسية بالإضافة الى دعم البحث العلمي وتلبية الاحتياجات المعلوماتية الحالية والمستقبلية للمستفيدين بمختلف مستوياتهم ودرجاتهم العلمية بكلية الإعلام. (دليل كلية الإعلام، ...).

عدد القوى العاملة بمكتبة كلية الإعلام ثلاثة وهذا العدد قد لا يحقق أهداف المكتبة وهذا يعد سلباً بالنسبة للمكتبة رغم أن كل العمليات الفنية تتم بالمكتبة المركزية بجامعة أم درمان الإسلامية لذلك وضعية القوى العاملة لمكتبة كلية الإعلام تقدم خدمات المعلومات فقط.

غالبية أفراد العينة أفادوا سلباً اتجاه المبنى ويعود السبب في ذلك الى أن مبنى المكتبة صغير خالي من التجهيزات الحديثة اللازمة اي لا يوجد به معمل حاسب آلي متصل بالشبكة العالمية ولا خلوة للباحثين وهذا هو سبب قد يؤدي الى عدم تحقيق تلبية احتياجات المستفيدين. رصيد المكتبة خاص بالتخصصات بالكلية وهي الصحافة والنشر والعلاقات العامة والبهث الاذاعي وعلوم الاتصال. يمكن توضيح رصيد المكتبة من أوعية المعلومات في الجدول أدناه: جدول رقم (٢) يوضح مقتنيات المكتبة من الرسائل والكتب

أوعية المعلومات	التخصصات	عدد العناوين
الرسائل الجامعية	الصحافة والنشر	١٦٤
	الإذاعة والتلفاز	١٧٠
	العلاقات العامة والإعلان	٢٣١
الكتب	الصحافة والنشر	٢٣٣
	الإتصال	٤١٠
	الإذاعة	٣٢٢
	العلاقات العامة	٣٦٥
	الإعلان	٢٥٧

الاثاث بالمكتبة عبارة عن خمس طاولات سعت الطاولة سته اشخاص يعنى الطاقة الاستيعابية للمكتبة ٣٦ خص وحجم طلبة البكالوريوس ٦٥٣ أى تغط نسبة ٥,٥٪ من مجتمع الطلبة وهذه النسبة لها انعكاساتها السلبية عل مستوى الخدمة.

### عينتا الدراسة:

نعنى بها العينه في البحث العلمى الجزء الذى تمّ اختيارها من قبل الباحث بطرق محددة لتمثيل مجتمع البحث تمثيلاً علمياً صحيحاً.

### أدوات جمع البيانات:

تعتبر هذه الادوات الوسيلة التى استخدمها الباحث في جمع المعلومات وقد اعتمدت الدراسة بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع

المعلومات.

- الملاحظة هي المشاهدة الدقيقة للظاهرة من خلال زيارات الباحث للمكتبة عدة مرات من أجل ملاحظة إقبال الرواد

### عينتا الدراسة:

جدول رقم (٣) يوضح حجم عينة الدراسة من حجم المجتمع

النسبة المئوية	حجم العينة في مجتمع الدراسة	حجم المجتمع	التخصص
٪٣٣,٦	٤٤	٢١٨	الإذاعة والتلفاز
٪٤٦,٦	٦١	٣٠٦	العلاقات العامة والإعلان
٪١٩,٨	٢٦	١٢٩	الصحافة والنشر
	١٣١	٦٥٣	

يبين الجدول رقم (٢) أكبر عدد أفراد حجماً هم طلبة تخصص العلاقات العامة والإعلان حيث يبلغ عددهم ٦١ يمثلون بنسبة ٪٤٦,٦ ويلهم حجماً في العينة طلبة تخصص الإذاعة والتلفاز حيث بلغ عددهم ٤٤ طالباً ويمثلون بنسبة ٪٣٣,٦ واقلهم حجماً طلبة الصحافة والنشر حيث بلغ عددهم ٢٦ طالباً يمثلون بنسبة ٪١٩,٨.

### إجراءات جمع البيانات:

استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة نظر لسهولة إدارته وتنظيمه وقلة تكلفته وكذلك لما تمتاز به هذه الأدوات من إمكانية جمع كمية من المعلومات في وقت قصير وإمكانية تحليلها بواسطة برمجيات الحاسب الآلي مع العلم أن الباحث قد واجه صعوبة في توزيع الاستبيان على الطلبة واستعادته لانشغال الطلبة بالمراجعة استعداداً للامتحانات مما دعى الباحث الاستعانة بزملائه بالمكتبة لتوزيعه ومتابعة استعادته حتى اكتملت تغطية الأعداد المطلوبة للعينة في جميع التخصصات وتمت استعادة حجم العينة كاملة العدد ١٣٠ ولكن بعد المراجعة والتوثيق استبعاد استبانة واحدة لعدم وضوحها فأصبح حجم عينة الدراسة ١٣٠ استبانة. جميعها صالحة لأغراض

التحليل الإحصائي أي بنسبة (٩٩,٢٪) من مجتمع عينة الدراسة كما موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (٤) يوضح توزيع الاستبانة على عينة ال

النسبة	ردود الاستبانات	الاستبانات والموزعة	التخصص
٣٣,٨٪	٤٤	٤٤	الإذاعة والتلفاز
٤٦,٢٪	٦٠	٦١	العلاقات العامة والإعلان
٢٠٪	٢٦	٢٦	الصحافة والنشر
١٠٠٪	١٣٠ ٩٩,٢٪	١٣٠ ١٠٠٪	

واستكملت الدراسة على ثلاثة محاور رئيسة هي:

- ١- المحور الأول يهدف الى التعرف على تنوع خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية.
- ٢- المحور الثاني يهدف الى تحديد دور خدمات المعلومات في إتاحة المعلومة التي توفرها المكتبة والكلية عبر شبكة الإنترنت.
- ٣- المحور الثالث يهدف الى إبراز دور خدمات المعلومات في تلبية احتياجات

### تحليل النتائج

فيما يتعلق بالمحور الأول من الدراسة يهدف الى التعرف تنوع الخدمات المكتبية وذلك لانه كلما تنوعت الخدمات زادت نسبة تلبية احتياجاتهم وللتعرف على معدل التردد في استخدام المكتبة داخل الجامعة. كما في الجدول أدناه:

جدول رقم (٥) يوضح تردد المبحوثين على مكتبة كلية الإعلام

النسبة	التكرار	الإجابة
٤٢,٦٪	٥٨	نعم
٥٥,٦%	٧٢	لا
١٠٠٪	١٣٠	

يتضح من الجدول رقم (٥) أن نسبة تردد المبحوثين على مكتبة كلية الإعلام كانوا بنسبة

٤٤,٦٪ بينما كانت نسبة الذين لا يترددون على المكتبة ٥٥,٦٪ ويعزى الباحث ذلك لطبيعة التخصصات بالكلية على سبيل المثال تخصص الإذاعة والتلفاز كل أوقات فراغهم يقضونها في الاستديو والصحافة والنشر بالصحف للتدريب بالإضافة الى ندرة المصادر الإلكترونية وغياب خدمات الإنترنت. ايضاً يعزى إلى لجوءهم إلى وسائل أخرى مثل الإنترنت ومكتبات أخرى.

ولتحديد حجم فئة المستخدمين للمكتبة من مجموع أفراد عينة الدراسة فإن الجدول رقم (٦) يبين توزيع العدد النسبي لفئة المستخدمين لمكتبة كلية الإعلام التي توفرها الجامعة أو المكتبات الأخرى المتوفرة عبر شبكة الإنترنت موزعة على التخصصات جدول رقم (٦) يوضح استخدام أفراد العينة للمكتبة

استخدام المكتبات			حجم العينة	التخصص
مكتبات متاحة عبر الإنترنت	مكتبة الكلية	مجموع المستخدمين		
٢٤	٢٠	٤٤	٤٤	الإذاعة والتلفاز
٣٦	٢٤	٦٠	٦٠	العلاقات العامة والإعلان
١٦	١٠	٢٦	٢٦	الصحافة والنشر
٧٦	٥٤	١٣٠	١٣٠	المجموع
٥٨,٥٪	٤١,٥٪	١٠٠٪	١٠٠٪	النسبة

يوضح الجدول رقم (٦) أن مجموع المبحوثين المستخدمين للمكتبات بلغ عددهم ١٣٠ طالب بنسبة ١٠٠٪ وأن نسبة ٤١,٥٪ منهم يستخدمون مكتبة الكلية بينما بنسبة ٥٨,٥٪ يستخدمون المكتبات الأخرى المتاحة على الإنترنت.

تلاحظ أن النسبة الأعلى هم المستخدمين للمكتبات الأخرى عبر الإنترنت حيث بلغت ٥٨,٥٪ وهو مؤشر سلبي ويعزى ذلك الى قلة المراجع والمصادر بمكتبة الكلية ومؤشر إيجابي لطبيعة تخصص الكلية تجعلهم على تواصل مع الشبكة. ومؤشر إيجابي أن المستفيد يمتلك انترنت عبر الهواتف الذكية. ويرى الباحث انهم يفضلون استخدام المكتبات الأخرى لانها تتيح

المعلومات في أى وقت وفي أى مكان يكون فيه. ولمعرفة مدى التردد على استخدام مكتبة الكلية من قبل الطلبة فإن الجدول رقم (٧) يبين التوزيع العددي والنسبي لمدى التردد في استخدام المكتبة التي توفرها الكلية أو المكتبات عبر الإنترنت الأخرى عبر الشبكة من قبل أفراد العينة.

جدول رقم (٧) يوضح توزيع المبحوثين حسب التردد على المكتبة

مدى التردد			حجم العينة	التخصص
نادراً	أحياناً	دائماً		
٦	٣٠	٨	٤٤	الإذاعة والتلفاز
١٦	٣٢	١٢	٦٠	العلاقات العامة والإعلان
٢	١٨	٦	٢٦	الصحافة والنشر
٢٤	٨٠	٢٦	١٣٠	المجموع
١٨,٥	٪٦١,٥	٪٢٠	٪١٠	النسبة

يتضح من الجدول رقم (٧) تلاحظ أن نسبة ٢٠٪ من أفراد المبحوثين يستخدمون المكتبة بصورة دائمة بينما بنسبة ٦١,٥٪ من أفراد المبحوثين يستخدمون المكتبة أحياناً أما للذين يستخدمون المكتبة نادراً كانوا بنسبة ١٨,٥٪ من المبحوثين وهذا مؤشر بأن الطلبة ليس لديهم ارتباط دائم بالمكتبة مما يوحي أن المكتبة لا توفر لهم خدمات تلبى احتياجاتهم. يعزى الباحث ذلك الى أن هنالك قصور في خدمات المعلومات التي تعتمد على المصادر الإلكترونية بل مكتبة كلية الإعلام تعيش عزلة عن التطورات الحديثة في التقنية وتوظيفها في تقديم خدمات المعلومات للمبحوثين.

وفيما يتعلق بتحديد الدوافع التي تدفع الطلبة الى استخدام المكتبة التي توفرها الكلية أو الجامعة أو المكتبات الأخرى المتاحة عبر الإنترنت وكذلك يهدف الى التعرف على أكثر المصادر المعلوماتية أكثر استخداماً والتي تتحدد مدى تلبية مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة لاحتياجاتهم بالجدول رقم (٨) يوضح الدوافع التي تدفع الطلبة الى استخدام المكتبة التي توفرها الكلية أو المكتبات الأخرى المتاحة عبر الإنترنت

## جدول رقم (٨) يوضح الدوافع التي تدفع الطلبة لاستخدام مكتبة الكلية

الدوافع	التكرار	النسبة المئوية
اغراض الدراسية والتعلم	١٨	٪١٣,٨
إعارة الكتب	٥٢	٪٤٠
أغراض البحث	-	٪٠
متابعة التطورات في التخصص	٩	٪٦,٩
التسلية	١٢	٪٩,٢
أخرى	٣٩	٪٣٠
المجموع	١٣٠	٪٩٩,٩

الجدول رقم (٨) يوضح هنالك تفاوت في نسب تكرار الدوافع وتلاحظ أن أكثرهم يتردد الى المكتبة بدافع الإعارة حيث بلغ عدد ٥٢ طالباً يمثلون بنسبة ٤٠٪. نت أفراد المبحوثين بينما يليها قراءات لدعم المقررات الدراسية حيث بلغ عددهم ١٨ يمثلون بنسبة ١٣,٨٪ من أفراد المبحوثين ثم بنسبة ٩,٢٪ واقلمهم دافعا كانوا بنسبة ٦,٩ من أفراد المبحوثين وأخيراً جاءت نسبة للذين يزورون لمتابعة التطورات والتسلية وأخرى المكتبة بنسبة ٤٦,١٪ وهذا مؤشر بأنهم يملكون أجهزة ذكية ولوحية والمكتبة مجرد مكان.

## جدول رقم (٩) يوضح رصيد المكتبة

نوع المقتنيات	التكرار	النسبة
ورقية	١٣٠	٪١٠٠
لاورقية	-	٪٠
الاثنين معاً		٪١٠٠

من خلال الجدول رقم (٩) يتضح أن إجماع المبحوثين بنسبة ١٠٠٪ بأن مقتنيات مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية ورقية والدليل على ملاحظة الباحث أثناء زيارته المتكررة لإجراء الدراسة غياب الأجهزة الحاسوبية وغياب خدمة الإنترنت ويرى الباحث بأن مكتبة الكلية مازالت تحتاج الكثير بل تعيش عزلة عن التطورات الحديثة في التقنية فبالتالي مقتنيات المكتبة لا تلبى احتياجات المستفيد، وللتعرف على درجة تلبية المصادر الورقية لاحتياجاتهم لغايات الدراسة الجامعية في مجال التخصص كما موضح في الجدول رقم (١٠)

أدناه:

الجدول رقم (١٠) يوضح مدى تلبية مقتنيات المكتبة المتوفرة لاحتياجات المستخدمين

النسبة	التكرار	درجة التلبية
٢,٣٪	٣	كبيرة
٤,٦٪	٦	متوسطة
٩٣,١٪	١٢١	قليلة
١٠٠٪	١٣٠	المجموع

يبين الجدول رقم (١٠) أن ٩٣,١٪ يشعرون أن مقتنيات مكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية تلي احتياجاتهم بدرجة قليلة بينما نسبة ٤,٦٪ من المبحوثين يشعرون بأنها تلي احتياجاتهم بدرجة متوسطة أما أقلهم من يشعرون أنها تلي احتياجاتهم بنسبة ٢,٣٪ أي أن ٦,٩٪ من المبحوثين يشعرون أن المقتنيات التي توفرها المكتبة كافية لتلبية احتياجاتهم بدرجة تتراوح بين الكبيرة والمتوسطة وهذا يعزز أن المكتبة الورقية بمكتبة كلية الإعلام لا تلي احتياجاتهم المستخدمين في مختلف تخصصاتهم لقلة المجموعة المكتبة والتي ظهرت نتائجها في الجدول رقم (٩) ، وهنا يرى الباحث أن مكتبة كلية الإعلام مازالت تحتاج إلى الكثير في كل الجوانب المعلوماتية والإدارية والتقنية والبيئة بالإضافة للاشتراك في خدمة الإنترنت.

جدول رقم (١١) يوضح الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية الإعلام

النسبة المئوية	المدى		الخدمات
	لا تقدمها	تقدمها	
١٠٠٪	٧٨ ٦٠٪	٥٢ ٤٠٪	الإعارة
١٠٠٪	١٠٤ ٨٠٪	٢٦ ٢٠٪	خدمة التصوير والنسخ
١٠٠٪	١٢٢ ٨٦,٢٪	٨ ٦,٢٪	الاطلاع الداخلي
١٠٠٪	١١٩ ٩١,٥٪	١١ ٨,٥٪	الخدمة الرجعية



١٣٠ ٪١٠٠	-	خدمة الإحاطة الجارية
١٣٠ ٪١٠٠	-	خدمات الإنترنت

يوضح الجدول رقم (١١) أن المكتبة تقدم خدمات تقليدية فقط بإجماع المستفيدين بنسبة ١٠٠٪ على غياب خدمات الإحاطة الجارية والإنترنت أما الخدمات المكتبية التي توفرها المكتبة ويلاحظ من الجدول أن خدمة الإعارة كانت بنسبة ٤٠٪ من المبحوثين ويرجع ذلك إلى الإعارة الداخلية الكتب المحجوزة ذات علاقة بالمقرر الدراسي وتلاها خدمة التصوير والنسخ بنسبة ٢٠٪ ويعزى الأمر أن مجتمع دراسة يعتمد الشيتات والمذكرات التي يصدرها الأساتذة كمقرر بينما كانت نسبة الاطلاع ٦,٥٪ والضعف يرجع إلى قلة طاولات بالمكتبة حيث يبلغ عددها خمس اما الخدمة المرجعية كانت بنسبة ٨,٥٪ لقلة المراجع.

يرى الباحث من خلال استقراء الجدول أن الخدمات لا تلبى احتياجات المستفيدين ويعزى ذلك لعدة اسباب كما موضحة في الجدول رقم (١٢) ادناه

الجدول رقم (١٢) يوضح الصعوبات التي تحد من استخدام المكتبة

النسبة	التكرار	الاسباب
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	ضعف الخدمات
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	قلة العاملين
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	قلة المراجع
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	قلة الطاولات
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	غياب خدمات الإنترنت
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	غياب الفهرس البطاق
١٣٠ ٪١٠٠	١٣٠	غياب المصادر الإلكترونية

يبين الجدول رقم (١٢) أن نسبة ١٠٠٪ أجمع المبحوثين على كل ما ذكر من معوقات بالإضافة الى أن طبيعة تخصصات الكلية لهم طرق أخرى يقضوا فيها معظم أوقاتهم على سبيل المثال الصحف والنشر تجد الطلبة موزعين على الصحف الإخبارية والإذاعة والتلفاز تجدهم دوماً في الاستديو الذي توفره الكلية لتدريب العاملين وهذا ما يجعل أن

الإدارة لا تلتفت الى المكتبة لان المكتبة المركزية لجامعة أم درمان تتوفر فيها الخدمات بشقيها الورقي واللاورقي.

يرى الباحث أن خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية لا تلي احتياجات المستفيدين اى عدم الرضى عن الخدمات وبناءً على ذلك تقديم المقترحات والحلول من قبل الباحثين كما موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (١٣) يوضح الاقتراحات والحلول المناسبة لجعل خدمات المكتبة أكثر فعالية ومردودية:

النسبة المئوية	التكرار	الاقتراحات والحلول
٪١٠٠	١٣٠	ضرورة زيادة توظيف اختصاصيين في مجال علم المكتبات
٪١٠٠	١٣٠	توفير مصادر متنوعة تغطي جميع التخصصات
٪١٠٠	١٣٠	تكثيف الدورات التدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية
٪١٠٠	١٣٠	توفير أكبر عدد من النسخ والمراجع
٪١٠٠	١٣٠	توفير شبكة الإنترنت
٪١٠٠	١٣٠	توفير مطبوعات ورقية كافية

من خلال قراءة الجدول رقم (١٣) أعلاه، قد أجمع الباحثين بنسبة ٪١٠٠ عن تقديم مقترحاتهم لدعم وتطوير خدمات المعلومات بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية تمثلت فيما يلي:

- ١- مواكبة التطورات التقنية الحديثة في خدمات المعلومات.
- ٢- تدريب المستفيدين على المهارات اللازمة للاستفادة من مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها.
- ٣- توفير شبكة الإنترنت.
- ٤- توفير المطبوعات الورقية الكافية.
- ٥- توفير القوى البشرية.
- ٦- توفير المصادر الإلكترونية.

### النتائج العامة للدراسة:

- معظم المبحوثين لا يستخدمون المكتبة دائماً وذلك بنسبة ٥٨,٥٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٦).
- رصيد المكتبة لا يلبى احتياجات المستفيدين بنسبة ١٠٠٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٩).
- الخدمات المقدمة من طرف المكتبة هي خدمات تقليدية بنسبة ١٠٠٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٧).
- أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمة الإعارة بنسبة ٥٨٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٨).
- مستوى الخدمات المتوفرة بالمكتبة ضعيفة بنسبة ٥١٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٩).
- الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات ومعدات غير كافية بنسبة ٧١٪ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (١٣).
- المكتبة لا تقوم بإجراء دورات تكوينية لصالح المستفيدين من أجل التعريف بها وتسهيل عملية استخدامها وذلك بنسبة ١٠٠٪ وهذا ما يؤكد الجدول رقم (١٠).
- ضرورة زيادة مختصين في علم المكتبات من أهم الاقتراحات التي يرونها المستفيدين مناسبة بنسبة ٢٩٪ وهذا لجعل خدمات المكتبة أكثر فعالية.

### النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة يمكن عرض نتائج الفرضيات كل على حدا، قصد معرفة مدى تحقق كل منها، وذلك حسب ما تمليه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية.

### الفرضية الأولى:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: التعرف على أنواع خدمات المعلومات بمكتبة كلية

- الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية يساعد في تحقيق أهداف المكتبات الجامعية ورفع مستوى أداؤها، وتمثل مؤشرات هذه الفرضية فيما يلي:
- تردد المستخدمين على المكتبة مجال الدراسة بصفة دائمة بنسبة ٢٠٪، كما يوضحه الجدول رقم (٧).
  - رصيد المكتبة لا يلبي احتياجات المستخدمين بنسبة ١٠٠٪، كما يوضحه الجدول رقم (٩).
  - مستوى الخدمات المتوفرة بالمكتبة ضعيفة بنسبة ٥١٪، كما يوضحه الجدول رقم (١٢).
- ومن هنا نستنتج أن الفرضية الأولى محققة.

#### الفرضية الثانية:

- وجود خدمات معلومات فعالة بمكتبة كلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية للمستخدمين بأسرع وقت وبأقل جهد. وتمثل مؤشرات الفرضية فيما يلي:
- لا توفر وسائل بحث متنوعة بالمكتبة يساعد على إتاحة المعلومات للمستخدمين بأسرع وقت وأقل جهد، كما يوضحه الجدول رقم (٨).
  - الإمكانيات المادية والبشرية غير كافية لحصول المستخدمين على المعلومة ومن هنا نستنتج أن الفرضية غير محققة.
- إن نجاح أي مكتبة يتوقف على توفير المتطلبات المعلوماتية للمستخدمين لأن المستخدم يمثل عنصراً أساسياً في المعلومات التي تهتمها بالدرجة الأولى ربط المستخدم بالمعلومات من خلال ما تمّ التطرق إليه في الدراسة أن خدمات المعلومات لا تلبي احتياجات المستخدمين. بهذا يجب على المكتبات الجامعية بصفة خاصة أن تبادر بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف الخدمات التي تقدمها وهي ملزمة بتدريب المستخدمين على استخدام التقنية الحديثة والإفادة منها وتوعيتهم بأهمية خدمات المعلومات الإلكترونية وذلك عن طريق إقامة محاضرات لكيفية استخدام المكتبة والاستفادة من مقتنياتها.

## الخاتمة

من خلال دراسة خدمات المعلومات ودورها من تلبية احتياجات المستخدمين من دراسة ميدانية بمكتبه كليه الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية أن المكتبة التي تلي احتياجات مستخدميها ونيل راهم أنها ما زالت تحتاج ال توفير الكير من الإمكانيات المادية من وسائل التقنيات الحديثة وتقسيم الاستفادة من تقديم الخدمات بالإضافة الي توفير الإمكانيات البشرية بكل مستمر لاكتساب مهارات تواكب التطورات في مجال تقنيات المعلومات ويكون له انعكاساته الإيجابية علي مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة وعلاوة علي ذلك الاهتمام بالمستفيد اهم عنصر باعتباره الهدف الأساسي الذي تسعى المكتبة لتحقيقه من خدماتها وتلبية احتياجاته بالمجهودات التي تقدمها من تحسين مستفيد الخدمات وحث العاملين علي حسن معاملة المستخدمين لصوتهم وطلباتهم تسجيل اكر لجعلهم رواد دائمين وبالتالي أن تسخير الإمكانيات البرية والمادية يساهم بصورة إيجابية في تلبية احتياجات المستخدمين.

## المصادر والمراجع

- ١ الدبعي، سمير يوسف وعثمان عبدالله عبدالقادر فارس عيدات، (٢٠١٨م). خدمات المكتبات الرقمية الأكاديمية الأردنية وأثرها في جودة التعليم والبحث العلمي. جامعة البلقاء التطبيقية: كلية السلط للعلوم الإنسانية، قسم المكتبات والمعلزمات-. الأردن.
- ٢ العياشي، بدرالدين ٢٠١٢م. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة الدراسات العليا. رسالة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات: جامعة قسطينة. العياشي، بدرالدين ٢٠١٢م. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة الدراسات العليا. رسالة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات: جامعة قسطينة.
- ٣ بدر، أحمد، محمد صبحي عبدالهادي، ٢٠١٦م. المكتبات الجامعية: تنظيمها

- وإدارتها وخدمات دورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي.- القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.
- ٤ ربيعي مصطفى عليان ٢٠١٠م. خدمات المعلومات.- عمان: دار الصفاء.- ص٣٥ ص٣٦.
- ٥ عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. ط١. عمان: دار الفكر للطباعة والتوزيع، ١٩٩٧م، ص٣٤.
- ٦ عبد الواحد، أمال عبدالرحمن وقادر عبد الحسين مدهوش، د.ت استخدام تقنيات المعلومات في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، ١٦ع، القسم الأول، ص٣٤٤ ص٣٦٤.
- ٧ على، أحمد (١٠١٢م). واقع استخدام طلبة قسم الإعلام بجامعة دمشق لقسم الدوريات بالمكتبة المركزية.- مجلة دمشق: كلية الآداب، مج٢٨، ٢٤، ص٣٨٥-٤٢٣.
- ٨ غانم، نزيير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية. رسالة دكتوراة: علم المكتبات والمعلومات: قسطنطينية، جامعة منتسوري ٢٠١٠م. ٢ع، ص٣٨٥-٤٢٣.

Copyright of Journal of The Arab Center for Research & Studies in Library & Information Sciences is the property of Journal of the Arab Center for Research & Studies in Library & Information Sciences and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.