



كلية الآداب

حوليات آداب عين شمس المجلد ٤٦ ( عدد أكتوبر - ديسمبر ٢٠١٨ )

<http://www.aafu.journals.ekb.eg>

( دورية علمية محكمة )



جامعة عين شمس

## واقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية بدولة الكويت من وجهة نظر أمناء المكتبات

إقبال ناصر العقيمين \*  
هنادي جمعة بوعركي \*\*  
ناصر متعب الخرينج \*\*\*

\* أستاذ مساعد- رئيس قسم علوم المكتبات والمعلومات- كلية التربية الأساسية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب  
\*\* أستاذ مساعد- قسم علوم المكتبات والمعلومات- كلية التربية الأساسية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب  
\*\*\* أستاذ مساعد- قسم علوم المكتبات والمعلومات- كلية التربية الأساسية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

### المستخلص

تناولت الدراسة واقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية بدولة الكويت من وجهة نظر أمناء المكتبات، وبحثت في الإشكالية التالية: ما مدى قدرة المكتبات المدرسية في إنجاح العملية التعليمية من خلال تقديم خدمات المعلومات، وبالتالي المساهمة في تطوير التعليم بدولة الكويت؟

تم استخدام أداة الاستبانة بهدف التعرف على وجهة نظر أمناء المكتبة في واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات المدرسية في وزارة التربية بدولة الكويت، وضمت الدراسة أمناء وأمينات المكتبات المدرسية بالقطاع العام الحكومي في دولة الكويت خلال العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧.

كشفت الدراسة أن غالبية المكتبات المدرسية تقدم خدمات تقليدية (الإعارة، الخدمة المرجعية، وغيرها) لعدم توافر نظم آلية متكاملة، وعدم توافر "الإنترنت" في أغلب هذه المكتبات، وكذلك نقص أجهزة الحاسبات الآلية سواء للعاملين أو للمستخدمين، وانفتاحها إلى تقديم أنشطة تسويقية متطورة وعدم الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي، كما أنه لا يوجد تعاون في مجال خدمات المعلومات بين المكتبات المدرسية في دولة الكويت.

كما توصلت الدراسة إلى أن أهم المشكلات التي تواجه خدمات المعلومات بالمكتبات المدرسية، هي: قلة الميزانية، وعدم توافر شبكة المعلومات، وقلة أجهزة الحاسوب، وعدم توافر برامج التدريب، مما قد يؤثر سلباً على تحقيق تلك المكتبات لأهدافها المرجوة. تطرقت الدراسة إلى عدد من الفروض، وتوصلت إلى النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات ترجع لعدد من المتغيرات: الجنس والمشاركة بالدورات التدريبية والمرحلة الدراسية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغيري: التخصص العلمي والعلم بالمهام الوظيفية.

**الكلمات المفتاحية:** أمناء المكتبات، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT)،

خدمات المعلومات، دولة الكويت، المكتبات المدرسية.

## ١. التمهيد.

تطور التعليم وانتقل من عملية التلقين والحفظ إلى تعليم حديث يعتمد على مشاركة الطلاب واستخدام التقنيات الحديثة، وانعكس ذلك على تغير في وظيفة المكتبة المدرسية التي ابتعدت عن التقليدية إلى شكل حديث يعتمد على مصادر المعلومات بمختلف الأنواع والأشكال، فضلاً عن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ( Information and Communications Technology – ICT) في التعليم.

يمكن اعتبار خدمات المعلومات بأنها النتاج الذي يسعى إليه العاملون في قطاع المكتبات والمعلومات، وهذه الخدمات هي المقياس لمدى نجاح أي مكتبة مدرسية وقدرتها على توفير المعلومات ومدى تلبية احتياجات الباحثين المعلوماتية؛ فالهدف من توفير خدمات المعلومات في المكتبة المدرسية هو: توفير المعلومات المناسبة، للباحث في الوقت المناسب، وفي الشكل المناسب، ولا يأتي هذا إلا من خلال إعداد وتأهيل الكوادر اللازمة للعمل في المكتبة المدرسية.

## ٢. أهمية الدراسة.

تأتي أهمية الدراسة في التعرف على نوع مهم من أنواع المكتبات؛ وهي المكتبات المدرسية بوزارة التربية في دولة الكويت من حيث أهدافها وأهميتها ووظائفها وأنشطتها، علاوة على التعرف على أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات وأهم التطورات الحديثة في تقديم خدمات المعلومات، وكذلك التعرف على واقع خدمات المعلومات.

كما أن أهمية الدراسة تكمن في سياق الدور الذي تضطلع به المكتبات المدرسية في إثراء مبدأ التعليم الذاتي لدى الطلاب، حيث تعمل على تنمية مهارات القراءة وتوجيهها، والتدريب على استخدام الحواسيب والبحث بما يكسبهم مهارات معلوماتية بحيث تصبح جزءاً من سلوكهم التعليمي.

رغم أهمية الدور الذي تقوم به المكتبات المدرسية بدولة الكويت من تقديم خدمات معلوماتية، إلا أن هذا الموضوع لم يأخذ حقه الكامل في أدبيات الموضوع، وتعد الدراسة أول دراسة متكاملة حول موضوع واقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية من وجهة نظر أمناء المكتبات في جميع مراحل التعليم العام في دولة الكويت.

## ٣. إشكالية الدراسة.

أصبحت المكتبة المدرسية ركيزة أساسية لتطوير العملية التعليمية في المجتمعات الحديثة، لا يمكن الاستغناء عنها، لذا نجد أن للمكتبة المدرسية دوراً فعالاً في نجاح نظم التعليم المعاصرة، وكذلك تقوم المكتبة بتطوير مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) وتميئتها لدى الطلاب من خلال توفير مصادر المعلومات بمختلف الأنواع والأشكال.

عدم مشاركة أمين/ أمينة المكتبة في تحقيق الأهداف التعليمية، أو عدم المشاركة - على الأقل - في التحديثات الحاصلة في المناهج الدراسية في مختلف مراحل التعليم العام

بوزارة التربية، سيؤدي إلى وجود فجوة كبيرة بين المسؤولين على تطوير المناهج الدراسية وبين القائمين المسؤولين على المكتبات المدرسية بدولة الكويت. تبحث الدراسة في الإشكالية التالية: ما مدى قدرة المكتبات المدرسية في إنجاح العملية التعليمية من خلال تقديم خدمات المعلومات، وبالتالي المساهمة في تطوير التعليم بدولة الكويت؟

#### ٤. فرضيات الدراسة.

تطرقنا الدراسة إلى عدد من الفروض، وهي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير الجنس في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير التخصص العلمي في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير العلم بالمهام الوظيفية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير المشاركة بالدورات التدريبية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير المرحلة الدراسية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.

#### ٥. مجتمع الدراسة والعينة.

يتكون مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات المدرسية (ذكور وإناث)، حيث نخدم الدراسة فقط قطاع التعليم العام الحكومي بدولة الكويت؛ إذ إن هذا القطاع يخدم عددا كبيرا من أبنائنا الطلبة والطالبات في مختلف مراحل التعليم في وزارة التربية. أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تم اختيار (١٥٠) مائة وخمسين مشاركا، بطريقة عشوائية، ونسبة ١٠ % من إجمالي أعداد العاملين في المكتبات المدرسية بمختلف مراحل التعليم في وزارة التربية، وبمختلف محافظات دولة الكويت الست، والبالغ عددهم (١٥١٠) أمين وأمينة مكتبة، وذلك خلال العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧. تم بحث الموضوع من خلال معرفة وجهة نظر أمناء المكتبة في واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات المدرسية في وزارة التربية بدولة الكويت.

#### ٦. منهج الدراسة، وأدواتها.

تم التحقق من موضوع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية من واقع فحص محتوى الوثائق والتقارير السنوية في إدارة المكتبات بوزارة التربية في دولة الكويت، مع استخدام الباحثين المنهج الوصفي التحليلي لواقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية بوزارة التربية، من خلال التعرف على وجهات نظر القائمين على تلك المكتبات في خدمات المعلومات المقدمة لجمهور المستفيدين.

كما استخدم الباحثون أداة الاستبيان كأداة مناسبة للتعرف على واقع خدمات المعلومات من وجهة نظر القائمين على المكتبات المدرسية بوزارة التربية، ويهدف الاستبيان إلى: دراسة وضع العاملين في المكتبات المدرسية المسؤولين عن خدمات المعلومات، ومعرفة المشكلات التي تواجه خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية، والتعرف على الخطط المستقبلية حول تحسين خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية.

## ٧. الدراسات السابقة.

تعددت الدراسات الميدانية والمقالات العلمية حول موضوع خدمات المعلومات بالمكتبات المدرسية، وهذا سرد سريع لهذه الدراسات السابقة. قام (مكتب التربية العربي لدول الخليج، ١٩٩٦) بعمل دراسة علمية بهدف التعرف على واقع المكتبات المدرسية الخليجية، حيث شمل مجتمع الدراسة كلا من: أمناء المكتبات، مديري المدارس، المدرسين، الطلاب، وقدم المكتب خطة عمل لتطوير تلك المكتبات، وشملت على توصيات ومعايير موحدة لعمل المكتبات المدرسية في دول الخليج.

كما قدمت (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: إدارة التوثيق والمعلومات- جامعة الدول العربية، ٢٠٠٠)، في ندوتها حول المكتبات المدرسية ودورها المستقبلي في المجال التربوي والثقافي، دراسة حول واقع المكتبات المدرسية بدولة الكويت، حيث اعتمدت على الاستبانة التي أعدت بياناته المطلوبة لإدارة المكتبات بوزارة التربية في دولة الكويت، وأشارت الاستبانة إلى مشكلتين تعوقان أعمال المكتبات المدرسية، هما: النقص في القوى البشرية المتخصصة في علوم المكتبات، وخاصة الذكور، وتقلص الميزانية المرصودة للمكتبات المدرسية في ظل التوجه إلى تحويل مكتبات المدارس إلى مراكز مصادر التعلم.

توصلت دراسة (العلي، ٢٠٠٤)، في تعرفه على وجهات نظر الهيئة التدريسية في المكتبات المدرسية بالمرحلة الثانوية بدولة الكويت، إلى مجموعة من النتائج، ومنها: رضا الهيئة التدريسية لمبنى المكتبة المدرسية وحجمها، وكذلك رضاهم عن مصادر المعلومات من حيث ترتيبها وتنوعها وحداتها.

خلصت دراسة (الشماس، ٢٠٠٥)، في كشفه عن واقع المكتبة المدرسية في عدد من المدارس الثانوية في مدينة دمشق كنموذج للمدارس الثانوية في سورية، إلى مجموعة من المقترحات ركزت على إثراء المكتبة بالكتب والمراجع الجديدة اللازمة، وتخصيص قاعات للمطالعة مجهزة بالمستلزمات التي تؤمن الاستخدام المفيد، وتعيين أمناء المكتبات من حملة الإجازة الجامعية في مجال علوم المكتبات والمعلومات، والتعاون بين أمين المكتبة والطلبة والمدرسين لتفعيل وظائف المكتبة المدرسية، وتفعيل الخدمات التي تقدمها المكتبة المدرسية، من خلال إقامة أسابيع ثقافية وفكرية دورياً يشارك فيها الطلبة والمدرسون وأولياء الأمور.

قاست دراسة (Rehman, 2009) مستوى المهارات المعلوماتية لدى طالبات مرحلة الثانوية في دولة الكويت، ووجدت أن غالبية الطالبات يفتقرون لمهارات البحث في الفهرس واستخدامه، واختيار مصادر المعلومات، وصياغة استراتيجيات البحث، واختيار المصادر ذات الصلة، وقد وفرت الدراسة تحليلاً مفيداً لوضع المكتبات المدرسية السائد الذي قد يساعد في التخطيط والإدارة لبرامج تحسين مستوى المهارات المعلوماتية في تلك المدارس.

هدفت دراسة (الطاهر، ٢٠١٠) إلى التعرف على تقدير الكفاية التربوية للمكتبات المدرسية في المدارس الحكومية الأساسية في فلسطين من وجهة نظر مديريها، وخرجت بمجموعة من التوصيات أهمها التأكد من الاستفادة من التطور التكنولوجي لاستخدام أحدث

التقنيّات المتوافرة للمكتبات المدرسيّة في خدمة المستخدمين، وكذلك إنشاء مكتبات مدرسيّة في جميع المراحل الدراسيّة وبالأخص المرحلة الأساسيّة، وأخيرا مطالبة وزاره التربيه والتعليم العالي بفتح تخصص علم المكتبات في بعض الجامعات الفلسطينيّة لسد النقص الواضح في هذا المجال.

تناولت دراسة (يوسف، ٢٠١٠) كفايات أمناء المكتبات المدرسيّة من وجهة نظر مديري المدارس الحكوميّة في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الأولى بالمملكة الأردنيّة، وتوصلت إلي مجموعة من النتائج والتوصيات أبرزها: القيام بمزيد من الدراسات حول كفايات أمين المكتبة المدرسيّة سواء من وجهه نظر المديرين أو غيرهم ممن لهم علاقة بالمكتبات المدرسيّة وأمنائها، وكذلك تبني قائمة الكفايات التي توصلت إليها الدراسة سواء من جانب برامج إعداد أمناء المكتبات المدرسيّة أو من جانب الجهات التي تنظم دورات تدريبيّة لهؤلاء المكتبيين.

توصلت دراسة (ميلود، ٢٠١١) إلى أن المكتبات المدرسيّة في ولاية مسنغانم الجزائريّة تعاني من نقص في الموارد الماليّة والعاملين المؤهلين تأهيلا جيدا والمباني والتجهيزات التقنيّة، وتؤكد أن هذه المكتبات لا تحقق مطالب العصر؛ إذ إنها ما تزال تعتمد إلى درجة كبيرة على تقنيات تعليميّة قديمة وبالية، ويرجع ضعف الخدمات المعلوماتيّة إلى النقص الواضح في العناصر الأساسيّة المكونة للمكتبة وهي: سوء مكان المكتبة، عدم وجود أدوات عمل فنيّة كافية، عدم وجود أمناء مؤهلين، نقص في الأدوات والأجهزة الحديثة، غياب الهيكل التنظيمي السليم للمكتبة المدرسيّة.

تناولت دراسة (مهنا، ٢٠١٢) الدور الجديد لاختصاصي المكتبات والمعلومات في الجمهوريّة العربيّة السوريّة، حيث ناقشت المهارات المطلوبة لإدارة المعرفة والفهم المطلوب لتكوين مدير معرفة ناجح، وتوصلت الدراسة إلى أن دورهم لا يختلف من حيث المبدأ عن ممارسات إدارة المعلومات وعملياتها ولكن التغييرات الجذريّة في بيئة الأعمال أضافت محددات ونشاطات إلى التطبيقات التقليديّة في معالجة المعلومات، وأن المعرفة ليست مجرد وثائق وملفات وبرامج يتم تقاسمها بل الكثير منها يكمن في عقول الأفراد والجماعات، والتركيز علي عمل دورات تدريبيّة وورش عمل لتوعيتهم بدور متخصص المعلومات في التخطيط والتطور المعرفي وإدراك أهميتهم في المشاركة في مشاريع البحث والتطوير وصياغة الاحتياجات وعمليات اتخاذ القرار.

سلطت دراسة (بن طيب، ٢٠١٤) الضوء على الدور الذي تلعبه مصادر المعلومات الإلكترونيّة في تطوير خدمات المعلومات بمكتبة جامعة (باتنة) الجزائريّة المركزيّة، وتوصلت إلى أن تلك المصادر الإلكترونيّة طورت خدمات المعلومات، واستطاعت أن تخرج تلك الخدمات من إطارها التقليدي إلى خلق خدمات معلومات جديدة. ركزت دراسة (قموح، ٢٠١٥)، في دراستها الميدانيّة بمكتبات جامعة قسنطينة الجزائريّة، على أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه أخصائيي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقميّة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج، أهمها: ضرورة اكتساب أخصائيي المعلومات لمهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) والكفاءات الرقميّة اللازمة، وتجديد مهاراته من خلال الاشتراك بالدورات التدريبيّة.

ويتضح من خلال السرد السابق أن الدراسات المحليّة حول موضوع خدمات معلومات المكتبات المدرسيّة تكاد تكون قديمة، ولا توجد دراسات لقياس ذلك من وجهة نظر أمناء المكتبات، وخصوصا في دولة الكويت؛ مما يدل على أهميّة بحث ودراسة هذا

الموضوع والتعرف على واقع خدمات المعلومات بالمكتبات المدرسية في دولة الكويت، والمشكلات التي تعاني منها.  
٨. مفهوم المكتبة المدرسية وأهميتها.

حددت أفلا (IFLA, 2015) بدليلها عن المكتبات المدرسية، بأن مكتبة المدرسة هي مساحة التعلم الماديّة والرقميّة داخل المدرسة التي يتحقق فيها البحث والقراءة والتحقيق والتفكير والخيال والإبداع، وهي أساسية لرحلة الطلاب إلى المعلومات، وبالتالي إلى المعرفة، ويكمن دورها في المدرسة كمركز للتعليم والتعلم من خلال توفير برنامج تعليمي متكامل في محتوى المناهج الدراسية، مع التركيز على قدرات القراءة والكتابة والقدرات القائمة على التفكير والقدرات الشخصية والعلاقات بالآخرين والعمل الجماعي وقدرات استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.

كما أشار (اللقاني، ١٩٩٩، ص ٢٣٤)، في معجم المصطلحات التربوية، مفهوم المكتبة المدرسية بأنها: معمل الدراسة والبحث، تتوافر فيه مصادر التعلم المتنوعة، ويتجه إليه الطلاب والمعلمون للبحث والاطلاع وجمع المعلومات التي يريدونها، وهي تساهم في دعم النشاطات التعليمية بالمدرسة، وتقديم خدمات ثقافية متنوعة تناسب حاجات المتعلم وقدراته وميوله.

يتضح من مفهوم المكتبات المدرسية، احتواؤها على عناصر مهمة، وهي توافر مصادر التعلم المتنوعة والتي تناسب المنهج الدراسي، وتكون هذه المصادر منظمة ومرتبطة حتى يتم الاستفادة منها، وتخدم المجتمع المدرسي من خلال توفير الخدمات والأنشطة المتنوعة، وكذلك يتوافر فيها أمناء مكتبات متخصصون يقومون بإدارة المكتبة بشكلها الصحيح.

ويمكن لنا أن نذكر أهمية المكتبة المدرسية، من وجهة نظر الباحثين، في النقاط التالية:

- تعد من أهم مرافق التعليم الحديث التي تحقق الأهداف التعليمية التي تسعى إليها المدرسة من خلال توفير الخدمات المعلوماتية والأنشطة المتنوعة.
- وسيلة فعالة من وسائل النظام التعليمي الحديث للتغلب على المشكلات التي تعاني منها المدرسة.
- تستقبل الطالب/ الطالبة في أول مراحل التعليم، إذ تعد ملازمة لحياة الشخص لمدة تزيد عن (١٢) اثني عشرة سنة- من رياض الأطفال حتى سنة التخرج من الثانوية العامة.

#### ٩. أهداف المكتبة المدرسية.

- تستمد المكتبة المدرسية في دولة الكويت أهدافها من المدرسة ذاتها؛ فهي تتعاون مع الأقسام الإدارية والفنية الأخرى من أجل تحقيق أهداف المدرسة، ويمكن تلخيص تلك الأهداف فيما يلي (إدارة المكتبات، ١٩٩٤، ص ٨):
- تنمية الميول القرائية وتشجيع المتعلمين على القراءة الحرة.
  - مساندة المناهج والمقررات الدراسية بتوفير مصادر المعرفة المختلفة، وتيسير الاستفادة منها.

- تلبية احتياجات المتعلمين بتنوع مصادر المعرفة وعدم الاعتماد على الكتاب المدرسي كمصدر وحيد للمعرفة.
- إكساب المتعلمين مهارة التعلم الذاتي مدى الحياة.
- صقل المواهب وتنمية الاتجاهات والعادات الحميدة (الأمانة والمحافظة على الممتلكات العامة والتعاون) من خلال ممارسات الطلاب داخل المكتبة، والبرامج والأنشطة التي يشاركون في إعدادها وتقديمها لأفراد المجتمع المدرسي.
- إثراء معلومات المعلمين وتنمية مهاراتهم المهنية، بما تقدمه لهم مكتبة المدرسة من أوعية معلومات حديثة ومتنوعة.
- ويمكن إضافة الأهداف التالية، من وجهة نظر الباحثين: اكتساب مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT)؛ كالبحث عن المعلومات وتحديثها، والبحث عن واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة على الخط المباشر (On Line).

#### ١٠. وظائف المكتبة المدرسية.

تتبع وظائف المكتبة المدرسية من الرسالة التي تسعى المؤسسة، التي تعمل على خدمتها إلى تحقيقها، ولعل أهم وظيفة للمكتبة المدرسية هي: خدمة المنهج الدراسي ودعمه بكل جديد عن الموضوعات التي تُدرس، إذ تعد خدمة المنهج الدراسي، عنصراً أساسياً في المدرسة.

وتؤدي المكتبة المدرسية دوراً في تعليم الطلبة مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) التي تشجعهم على التعلم الذاتي وتساعدهم في تطوير تفكيرهم العلمي والقدرة على حل مشكلاتهم العلمية والحياتية في الوقت نفسه، علاوة على استخدام المكتبة والوصول إلى المعلومات التي تحتويها.

#### ١١. أنشطة المكتبة المدرسية.

قامت المكتبة المدرسية بتطوير عدد من أنشطتها بهدف تلبية احتياجات المستخدمين من خدماتها. ولأداء رسالتها وأهدافها، لذلك فإننا نجد المكتبة المدرسية تقوم بالأنشطة الأساسية الأربعة التالية (Gates, 1990):

- بناء مصادر المعلومات وتنميتها: يقوم مسؤول التزويد في إدارة المكتبات المدرسية، بالتعاون مع الأمين المسؤول عن المكتبة، باختيار مصادر المعلومات المتنوعة، وطلبها حسب سياسة تزويد مكتوبة، والتي تتوافق مع أهداف المكتبة ورغبات المستخدمين.
- تنظيم مصادر المعلومات: الهدف من التنظيم هو تيسير وصول المستخدمين لمصادر المعلومات بطريقة سريعة وسهلة، ويتم التنظيم من خلال عمليتي الفهرسة والتصنيف، فضلاً عن العمليات الفنية الأخرى كالتكشيف والاستخلاص والقوائم الببليوجرافية وغيرها.
- تقديم الخدمة المعلوماتية: تهدف الأنشطة السابقة من تزويد المكتبة المدرسية بمصادر المعلومات وتنظيمها إلى تقديم خدمات معلوماتية للمستخدمين من المكتبة، وتعكس هذه الخدمات مدى قدرة المكتبة في توفير المعلومات المناسبة للمستخدمين وفي الوقت المناسب، وتعد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المدرسية دليل نجاحها أو فشلها؛ فهي همزة وصل بين المستخدمين وبين المعلومات التي تلبى حاجاتهم ورغباتهم.

- الإدارة: تعد إدارة المكتبة المدرسية، سواء في الإدارة المركزية أو مكتبة المدرسة، مسؤولة عن تحقيق أهداف المكتبة من خلال وضع السياسات والبرامج التي تساعد في إنجاز الأهداف المرسومة للمكتبة، فضلا عن تجهيز الميزانية، التخطيط والتنظيم، اختيار العاملين وتدريبهم والإشراف عليهم، إعداد الدراسات وتحليل التقارير والإحصاءات والسجلات، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية. ولا يتم القيام بأنشطة المكتبة المدرسية الأخرى كبناء مصادر المعلومات وتنظيمها، وتقديم الخدمة المعلوماتية للمستخدمين، إلا من خلال وجود إدارة ناجحة.

### ١٢. خدمات المعلومات وأنواعها.

يصف (قاسم، ١٩٨٤، ص ٦٥) خدمات المعلومات بأنها: الناتج النهائي الذي يحصل عليه الباحث من المعلومات، والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية. ويذكر (عبدالمعطي، ٢٠٠٥، ص ٣٤) أن خدمات المعلومات هي: الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات لدى مستفيدين بشكل يعينهم على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب بالنسبة لهم، أو الوصول إلى نتائج يسعون إلى تحقيقها، أو تعينهم على تطوير الأعمال والأنشطة التي يقومون بها. هذا وتقدم المكتبات المدرسية عدداً من الخدمات الأساسية، نذكر بعضاً منها:

- خدمات الإعارة الداخلية والخارجية لجمهور المكتبة.
- الخدمة المرجعية والرد على استفسارات المستخدمين المرجعية.
- تدريب المستخدمين على برامج استخدام المكتبة ومصادر المعلومات.
- خدمة تصوير الكتب والمصادر المرجعية والمقالات العلمية.
- خدمات الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات بشتى الطرق والوسائل المتوفرة لدى أمين المكتبة.
- الخدمات غير التقليدية القائمة على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT).

### ١٣. تسويق خدمات المعلومات.

عملية التسويق تجعل من خدمات المعلومات أكثر نفعاً وفائدة؛ لذا فإنه من الضروري الإعلان والترويج عن المنتج المعلوماتي بهدف محافظة المكتبة المدرسية على مكانتها وسط المجتمع المدرسي.

ويعد التسويق النافذة التي تطل من خلالها إدارة المكتبة على البيئة الخارجية المحيطة، ويوفر المعلومات والتغذية الراجعة التي تبني على أساسها إدارة المكتبة وأقسامها المختلفة خططها وقراراتها (بو عزت، ١٩٩٣).

ويؤكد (سليم، ٢٠١١) على أن التسويق مطلب عصري في مجال عمل المكتبات، لأن متطلبات المرحلة الراهنة تركز بشكل كبير على أهمية المعلومة، وضرورة تسويقها بأي شكل من الأشكال لسد حاجات المستخدمين وإشباع رغباتهم، وكما يؤكد الباحثون في إدارة المكتبات المدرسية بدولة الكويت (الماجدي والسالم، ٢٠١٢) على أنه يجب أن تكون هناك إدارة للتسويق في المكتبات يعمل بها أشخاص متخصصون في التسويق لمعرفة احتياجات المستخدمين وتلبية رغباتهم، مع وضع خطة تسويقية ودراسة المجتمع لتحسين



خدمات المكتبات وأنشطتها، علاوة على الاهتمام بالتسويق الإلكتروني الذي يساعد في الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

من الأهمية بمكان تسويق الخدمات المعلوماتية للمستخدمين؛ إذ إن نجاح المكتبة يتوقف على مدى رضا المستخدمين منها، فمن خلال التسويق يمكن التعرف على احتياجات المستخدمين وتلبيتها، كما إنها وسيلة جذب المستخدمين للمكتبة، وهي لا ترتبط بالربح المادي، بل لها علاقة كبيرة بالمعارض والندوات التي تقام بالمكتبة المدرسية.

١٤. الدراسة الميدانية.

من خلال الدراسة الميدانية تم التعرف على واقع المكتبات المدرسية بدولة الكويت من حيث عناصر أساسية، وهي: العاملون، أعداد المكتبات المدرسية، علاوة على أعداد مصادر المعلومات المتوفرة في تلك المكتبات.

كما قام الباحثون بإعداد استبانة موجهة للعاملين في المكتبات المدرسية بهدف التعرف على واقع استخدام خدمات المعلومات، ودراسة وضع القوى العاملة التي تستخدم خدمات المعلومات، ومعرفة المشكلات التي تعترض اعتماد هذه المكتبة على خدمات المعلومات، وكذلك التعرف على الخطط المستقبلية في المكتبة حول استخدام خدمات المعلومات.

١٤.١. واقع المكتبات المدرسية بدولة الكويت من حيث أعداد العاملين، والمكتبات، ومصادر المعلومات.

تعليقاً على الجدول رقم (١)، ومن خلال واقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية بدولة الكويت، نلاحظ ما يلي:

- نسبة زيادة النسبة المئوية في أعداد العاملين من (١٠ %) في عام ٢٠١٢ إلى نسبة (٢٨ %) في عام ٢٠١٦، وهذا مؤشر جيد على اهتمام إدارة المكتبات المدرسية على تعيين العنصر البشري المتخصص في مجال علوم المكتبات والمعلومات، وكذلك ترجع نسبة الزيادة المئوية إلى زيادة أعداد المتخرجين من قسم علوم المكتبات والمعلومات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
- غلبة العنصر النسائي العاملات في المكتبات المدرسية على نظرائهم الرجالي (٨٣ %) مقابل (١٧ %)، له أسباب، من أهمها: أن وظيفة المكتبات تتناسب الأمينات لطبيعة المجتمع الكويتي المحافظ الذي يحث على عدم مخالطة النساء بالرجال في بعض المهن وسوق العمل، كما أن أغلب المتخرجات الإناث يرغبن بالعمل في إدارة المكتبات المدرسية، علاوة على قرار وزارة التربية في تأنيث مدارس البنين في المرحلة الابتدائية.
- اهتمام القائمين على إدارة المكتبات المدرسية بالعنصر البشري المتمثل في أخصائي المعلومات الحاصل على شهادة البكالوريوس في علوم المكتبات والمعلومات، وتمثل نسبة كبيرة، إذ تبلغ (٩٧ %) من إجمالي العاملين في المكتبات المدرسية، وهذه تُحسب للقائمين على تلك المكتبات.
- زيادة النسبة المئوية في المدارس، وبالتالي ازدياد أعداد المكتبات في مدارس وزارة التربية بمختلف مراحل التعليم العام بما يتناسب مع التطور العمراني في دولة الكويت.
- بالنسبة لمصادر المعلومات: زيادة النسبة المئوية لكتب الأطفال (٦ %) عام ٢٠١٢ ثم (٣ %) عام ٢٠١٦، زيادة النسبة المئوية للكتب المصنفة العربية (٣ %) عام

إقبال ناصر العقيمين  
هنادي جمعة بوعركي  
ناصر متعب الخرينج

واقع خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية بدولة الكويت  
من وجهة نظر أمناء المكتبات

٢٠١٢ ثم (١٢ %) عام ٢٠١٦، تراجع الكتب المصنفة الأجنبية بنسبة (-٣ %) عام ٢٠١٢، ثم معاودة الصعود (٩ %) عام ٢٠١٦.  
مما يعطي مؤشر عدم استقرار في توزيع نسب متساوية بين مصادر المعلومات في قسم بناء وتنمية المكتبات.

سيتم الاستفادة من الإحصائية السابقة ومعرفة واقع المكتبات المدرسية بدولة الكويت من حيث أعداد العاملين، والمكتبات، ومصادر المعلومات في التأكيد على نتائج الدراسة التي سيتم التوصل إليها لاحقاً.

جدول رقم (١) أعداد العاملين والمكتبات ومصادر المعلومات في مكتبات وزارة التربية للعام ٢٠١٦، مقارنة مع عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١٢.

العنصر	البيان	٢٠٠٨		٢٠١٢		٢٠١٦	
		المجموع		المجموع		المجموع	
العاملون	الجنس						
	ذكور	١٩٤ (١٨ %)	١٠٨٣	٢١٤ (١٨ %)	١١٨٠	٢٥٨ (١٧ %)	١٥١٠
	إناث	٨٨٩ (٨٢ %)		٩٦٦ (٨٢ %)		١٢٥٢ (٨٣ %)	
المؤهل الدراسي	بكالوريوس	٩٤٢ (٨٧ %)	١٠٨٣	١١١٤ (٩٤ %)	١١٨٠	١٤٦٦ (٩٧ %)	١٥١٠
	س						
	مكتبات						
	دبلوم	١٠٧ (١٠ %)		٥٤ (٥ %)		٣٦ (٢,٥ %)	
	مكتبات						
	غير تخصص	٣٤ (٣ %)		١٢ (١ %)		٨ (٠,٥ %)	
المكتبات	رياض أطفال	١٩١ (٢٧ %)	٧١٨	٢٠٥ (٢٦ %)	٧٨٤	١٩٨ (٢٤ %)	٨١٥
	بنون	٢٦٠ (٣٦ %)		٢٨٦ (٣٦ %)		٣٠٣ (٣٧ %)	
	بنات	٢٦٧ (٣٧ %)		٢٩٣ (٣٨ %)		٣١٤ (٣٩ %)	
مصادر المعلومات	كتب أطفال	١٥١٤٨٤٣ (٤٧,٥ %)	٣١٧٧٨٩٨	١٦٠٢٩١٦ (٤٨ %)	٣٣٢٠٥٨٣	١٦٨٢٨٣١ (٤٤ %)	٣٨١٦١٦٢
	العربي	١٤٥٨١٣٢ (٤٦ %)		١٥١٧٨٢٠ (٤٦ %)		١٩١٠٤٥٣ (٥٠ %)	
	الأجنبي	٢٠٤٩٢٣ (٦,٥ %)		١٩٩٨٤٧ (٦ %)		٢٢٢٨٧٨ (٦ %)	

× المصدر: التقارير السنوية التي تصدرها كل سنة إدارة المكتبات المدرسية بوزارة التربية- دولة الكويت.

## ١٤. ٢. تحليل نتائج أداة الدراسة.

استخدم الباحثون نظاماً إحصائياً من خلال استخدام الحاسب الآلي وبرامج إحصائية جاهزة كحزمة (SPSS) Statistical Package for Social Science، رقم الإصدار ٨، بهدف تحليل الإحصائيات المستخدمة في نتائج الدراسة.

## جدول رقم (٢) ثبات أداة الدراسة.

الثبات		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0.66	8	المشاكل

يتضح من الجدول رقم (٢) أن أداة الدراسة ثابتة بالنسبة للموضوع الذي تقوم الأداة بدراسته حيث حققت الأداة مستوى ثبات على مقياس (Cronbach's Alpha) مرتفع نسبياً مما يؤكد أن أداة الدراسة ثابتة في قياس ما وضعت لقياسه. تناولت الاستبانة عدداً من العناصر، هي: بيانات المكتبة، بيانات أمين/ أمينة المكتبة، المؤهل الدراسي، التخصص، العلم بالمهام الوظيفية، المشاركة بالدورات التدريبية، المستخدمون لخدمات المكتبات، خدمات المعلومات الأساسية التي تقدمها المكتبات، إجراء دراسة احتياجات المستخدمين، تسويق خدمات المعلومات، تعاون مع مكتبات أخرى، أهم المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات، خطط مستقبلية حول تحسين خدمات المعلومات.

- بيانات المكتبة، بيانات أمين/ أمينة المكتبة، المؤهل الدراسي، التخصص.
- جدول رقم (٣) تحليل بيانات المكتبة، بيانات أمين/ أمينة المكتبة، المؤهل الدراسي، التخصص.

النسبة	التكرار	العنصر	
12.0	18	رياض الأطفال	المرحلة
24.0	36	الابتدائية	
36.0	54	المتوسطة	
28.0	42	الثانوية	
% 100	150	الإجمالي	
36.0	54	بنين	نوع المرحلة
64.0	96	بنات	
% 100	150	الإجمالي	
36.0	54	ذكر	الجنس
64.0	96	أنثى	

الإجمالي	150	100 %
المؤهل الدراسي	6	4.0
دبلوم بعد الثانوية	144	96.0
بكالوريوس	150	100 %
التخصص العلمي	102	68.0
تخصص مكتبات ومعلومات	48	32.0
تخصص مكتبات وتقنيات التعلم	150	100 %
الإجمالي		

يتبين من الجدول رقم (٣) تمثل مراحل التعليم العام في عينة الدراسة وبنسب معتدلة إلى متوسطة حيث مثلت عينة أمناء المكتبات في رياض الأطفال نسبة ١٢ % من عينة الدراسة وكانت نسبة المرحلة الابتدائية ٢٤ % من العينة نفسها وتمثلت المرحلة المتوسطة بنسبة ٣٦ % والثانوية بنسبة ٢٨ % من إجمالي عينة أمناء المدارس المختارة بالمحافظات الممثلة بمدارس التعليم بدولة الكويت وقوامها (١٥٠) أمينا وأمينة مكتبة حيث مثلت العينة من مدارس البنين نسبة ٣٦ % والبنات ٦٤ %، من حجم وإجمالي المدارس التي تم تطبيق أداة الدراسة فيها، وأن إجمالي نسبة الذكور ٣٦ % والإناث ٦٤ %.

ويلاحظ كذلك أن تخصصات العاملين قد تنوعت ما بين دبلوم بعد الثانوية بنسبة ٤ % وبكالوريوس ٩٦ % وتخصص دقيق مكتبات ومعلومات ٦٨ % وتخصص دقيق أيضاً مكتبات وتقنيات التعلم ٣٢ % من عينة الدراسة.

#### • العلم بالمهام الوظيفية، والمشاركة بالدورات التدريبية.

يتبين من الجدول رقم (٤) أن معظم عينة الدراسة وبنسبة مرتفعة جداً لديها علم بالمهام الوظيفية الموكلة إليهم من حيث معرفة حقوقهم وواجباتهم وبنسبة استجابة (٨٤ % ) لنعم مقابل نسبة (١٦ % ) بلا.

كما يتبين من الجدول أن معظم عينة الدراسة وبنسبة متقاربة ولكنها مرتفعة نسبياً أكدت أنها لم تشارك في دورات تدريبية في مجال المكتبات والمعلومات، وبنسبة استجابة ( ٥٢ % ) بلا مقابل نسبة (٤٨ % ) لنعم.

#### جدول رقم (٤) العلم بالمهام الوظيفية والمشاركة بالدورات التدريبية.

العنصر	الاستجابة	التكرار	النسبة
العلم بالمهام الوظيفية.	لا	24	16.0
	نعم	126	84.0
المشاركة بالدورات التدريبية.	لا	78	52.0
	نعم	72	48.0

- المستخدمون لخدمات معلومات المكتبات المدرسية. يتبين من الجدول رقم (٥) أن أعلى الفئات المستخدمة لخدمات المعلومات هم الطلاب، وبنسبة بلغت نسبة (١٠٠%) لنعم، وتلاههم المدرسون بنسبة بلغت (٩٦%)، ثم أتت من بعدهم فئة الإداريين وبنسبة بلغت (٢٤%).
- جدول رقم (٥) المستخدمون لخدمات المكتبات المدرسية.

العنصر	الاستجابة	التكرار	النسبة
مدرسون	لا	6	4.0
	نعم	144	96.0
طلاب	لا	-	-
	نعم	150	100.0
إداريون	لا	114	76.0
	نعم	36	24.0

- خدمات المعلومات الأساسية التي تقدمها المكتبات المدرسية. يظهر جدول رقم (٦) ما تقدمه المكتبات المدرسية من خدمات كثيرة ومتعددة؛ وذلك مما يتبين من استجابة عينة الدراسة من الإناث والذكور عينة البحث من أمناء المكتبات، وتمثلت أهمية تلك الخدمات الحيوية على التوالي: الإحاطة الجارية ١٠٠%، الاطلاع الداخلي (الإعارة) ٩٦%، الخدمة المرجعية ٨٤%، تدريب المستخدمين ٦٤%، التصوير ٣٦%، البث الانتقائي للمعلومات ٣٦%، استخدام (الإنترنت) ١٦%، البحث في قواعد المعلومات صفر %.

جدول رقم (٦) خدمات المعلومات الأساسية التي تقدمها المكتبات المدرسية.

م	الخدمة	النسبة المئوية
١	الإحاطة الجارية.	١٠٠
٢	الاطلاع الداخلي (الإعارة).	٩٦
٣	الخدمة المرجعية.	٨٤
٤	تدريب المستخدمين.	٦٤
٥	التصوير.	٣٦
٦	البث الانتقائي للمعلومات.	٣٦
٧	استخدام (الإنترنت).	١٦
٨	البحث في قواعد المعلومات على الخط المباشر (On-Line).	-

- إجراء دراسة احتياجات المستخدمين، تسويق خدمات المعلومات، تعاون مع مكتبات أخرى.

يتبين من جدول رقم (٧) عدم إجراء المكتبات المدرسية لدراسات أو قياس للتعرف على احتياجات المستخدمين من خدمات المعلومات وبنسبة موافقة بلغت ٧٢%. بينما تقوم تلك المكتبات باستخدام عمليات تسويق خدماتها المعلوماتية من خلال المشاركة في: الإذاعة المدرسية، وإقامة الندوات والمعارض، وإقامة ورش عمل عن

مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) لاستخدام المكتبة للمستخدمين، علاوة على زيارة الفصول للتعريف عن خدمات المعلومات، وخصص زيارات المكتبة أو ما يُعرف بحصة القراءة، وبلغت نسبة الاتفاق على ذلك بين أمناء المكتبات من الذكور والإناث نسبة ٨٤ %.

وأنه لا يوجد تعاون في مجال خدمات المعلومات مع مكتبات مشابهة أخرى، وبنسبة اتفاق بلغت ٨٨ %.

جدول رقم (٧) إجراء دراسة احتياجات المستخدمين، تسويق خدمات المعلومات، تعاون مع مكتبات أخرى.

العنصر	الاستجابة	التكرار	النسبة
إجراء دراسة احتياجات المستخدمين.	لا	108	72.0
	نعم	42	28.0
تسويق خدمات المعلومات.	لا	24	16.0
	نعم	126	84.0
تعاون مع مكتبات أخرى.	لا	132	88.0
	نعم	18	12.0

- أهم المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية.  
من خلال جدول رقم (٨)، يمكن ترتيب المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية حسب الأهمية من وجهة نظر عينة الدراسة، كما يلي:
  - مشاكل مالية: الحاجة لإعطاء أمين/ أمينة المكتبة فرصة اختيار مصادر المعلومات وشرائها، أو حتى يكون لديه ميزانية مناسبة لشراء احتياجات المكتبة الضرورية بدلا من شرائها من جيبه الخاص.
  - شبكة المعلومات: مطالبات كثيرة من أمين/ أمينة المكتبة بضرورة تزويد المكتبة بشبكة المعلومات العالمية "الإنترنت" وبما توفره الشبكة من معلومات وخدمات إلكترونية لا تجدها في الوسائل التقليدية.
  - أجهزة: وتتعلق بالحاسبات الآلية وأجهزة العرض العلوي (Data Show)؛ فالحاسبات الآلية في تلك المكتبات المدرسية إما أن تكون غير متوافرة، وإذا توافرت فتكون قليلة العدد أو قديمة أو تحتاج لصيانة مستمرة.
  - برامج التدريب: الحاجة إلى وجود برنامج تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها، وأن تكون هذه البرامج على مستوى عال من التجهيز والإعداد حتى تستطيع المكتبة تحقيق النجاح في عملها.
  - مشاكل إدارية: عدم اهتمام الإدارة العليا بتطوير مستوى الأمناء بأهمية المكتبة حتى يكونوا على صلة مستمرة بأحدث التطورات في مهنة المكتبات، مما قد يؤثر بالتالي على تحسين الخدمات المعلوماتية وتطويرها.

- مشاكل أخرى تكاد تكون منخفضة، وتتمثل بمصادر المعلومات والمستخدمين والعاملين في المكتبة، وهي من العناصر المهمة في المكتبة المدرسية.  
جدول رقم (٨) أهم المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية.

م	المشكلة	النسبة المئوية
١	مالية (قلة الميزانية).	٨٤
٢	شبكة المعلومات (عدم توافرها، بطء الشبكة، أعطال مستمرة في الشبكة).	٨٤
٣	أجهزة (قلة الأجهزة أو قدمها، الصيانة).	٦٨
٤	برامج التدريب (عدم ملائمتها، أو عدم توافرها).	٤٨
٥	إدارية (عدم اهتمام الإدارة العليا بتحسين الخدمات وتطويرها).	٤٤
٦	مصادر المعلومات (مدى توافق مصادر المعلومات مع المناهج الدراسية)	٣٢
٧	مستخدمون (عدم تجاوبهم مع الخدمات المقدمة، الحاجة إلى تدريبهم).	٢٨
٨	عاملون (قلة العاملين، عدم تخصصهم، الحاجة إلى تدريبهم).	١٢

- **خطط مستقبلية حول تحسين خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية.**  
ذكرت عينة الدراسة أن لدى المكتبات المدرسية خططا مستقبلية، وبنسبة (٨٨ %)، والتي تسعى لها من أجل تحسين خدمات المعلومات، كما ويمكن اعتبارها أيضا من ضمن احتياجات تلك المكتبات، وتركزت أغلب تلك الخطط حول ما يلي: المطالبة بتركيب شبكة "الإنترنت" وتشغيلها، استخدام نظم آلية متكاملة في الخدمات المعلوماتية كالفهرس الآلي والإعارة الآلية والجرد الآلي، والقيام ببرامج تدريب المستخدمين على كيفية استخراج المعلومات، والقيام بالأنشطة التقليدية كعمل القوائم البليوجرافية والنشرات التعريفية والمجلة الحائطية، والتعرف على احتياجات المستخدمين من خلال توزيع الاستبانة على المستخدمين، والتزود بأحدث مصادر المعلومات المناسبة بشتى أشكالها التقليدية والإلكترونية، وإقامة المعارض والندوات التثقيفية والمسابقات الموسمية للتعريف بخدمات المكتبات وأنشطتها، والحرص على متابعة آخر التطورات في مجال علوم المكتبات والمعلومات، والاستفادة من أحدث التطبيقات التقنية في مجال شبكات التواصل الاجتماعي؛ كعمل حساب في "الانستغرام" و"التويتر" وغيرها للتعريف بأعمال المكتبة وإنجازاتها.

#### • تحليل نتائج فروض الدراسة.

- أولاً: الفروق الدالة على أن مشاكل التي تواجه خدمات المعلومات لها علاقة بمتغيرات الدراسة: الجنس والتخصص العلمي والعلم بالمهام الوظيفية والمشاركة بالدورات التدريبية، يتضح من الجدول رقم (٩) أنه:
- توجد فروق ذات دالة إحصائية ترجع لمتغير الجنس في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١ % مرتفع جداً لصالح الذكور.
  - لا توجد فروق ذات دالة إحصائية ترجع لمتغير التخصص العلمي في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير العلم بالمهام الوظيفية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير المشاركة بالدورات التدريبية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ % مرتفع جداً لدى عينة الدراسة.

جدول رقم (٩) متغير الجنس والتخصص العلمي والعلم بالمهام الوظيفية والمشاركة بالدورات التدريبية.

الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	العنصر	
0.00	148	4.405	0.753	4.11	54	ذكر	
			0.600	3.62	96	أنثى	
0.18	148	-1.341	0.682	3.74	102	مكتبات ومعلومات	
			0.728	3.91	48	مكتبات وتقنيات التعلم	
0.18	148	1.333	0.376	3.97	24	لا	
			0.741	3.76	126	نعم	
0.00	148	-5.051	0.657	3.54	78	لا	
			0.637	4.07	72	نعم	

ثانياً: الفروق الدالة على أن مشاكل التي تواجه خدمات المعلومات لها علاقة بمتغير المرحلة الدراسية: يتضح من الجدول رقم (١٠) أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كافة المراحل الدراسية عند مستوى معنوية قدره ٠.٠٠١ %، في مستوى المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات، وبنسب مرتفعة جداً.

جدول رقم (١٠) متغير المرحلة الدراسية.

الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المرحلة الدراسية
0.00	5.773	2.57	3	7.712	بين المجموعات	0.735	3.63	18 رياض الأطفال
		0.45	146	65.016	خلال المجموعات	0.561	4.19	36 الابتدائية
			149	72.728	المجموع	0.791	3.63	54 المتوسطة
						0.532	3.75	42 الثانوي
						0.699	3.80	150 المجموع



## ١٥. نتائج الدراسة.

- للمكتبات المدرسية القدرة على تقديم الخدمات المعلوماتية التي تسهم في إنجاح العملية التعليمية، وبالتالي المساهمة في تطوير التعليم بدولة الكويت.
- عند المقارنة بين الأمينات والأمناء، لاحظ الباحثون تفوقا وتفاوتا في العمل لدى الأمينات الإناث، ولعل أسباب ذلك ترجع إلى ما يلي: ميل أمينات المكتبة إلى التنظيم الذي هو من أعمدة وأسس علوم المكتبات والمعلومات، لذا نجد أمينات المكتبات المدرسية أكثر تميزا بالتنظيم والترتيب والنظافة، علاوة على حماس الأمينات ورغبتهم بالدخول في المنافسات والمسابقات التي يقيمها توجيه المكتبات بوزارة التربية- المناطق التعليمية، وسعيهم إلى إبراز عملهم، والحصول على تقدير الامتياز الذي يُمنح لهم في نهاية العام الدراسي.
- انفتحت معظم عينة الدراسة (٨٤ %) أن لديها علما بالمهام الوظيفية الموكلة إليهم من حيث معرفة حقوقهم وواجباتهم، مما يؤكد دور إدارة المكتبات المدرسية في تعريف العاملين بالمهام الوظيفية من خلال إقامة الورش التدريبية.
- لم تشارك معظم عينة الدراسة في دورات تدريبية في مجال المكتبات والمعلومات، وبنسبة استجابة (٧٨ %) وبنسبة متقاربة ومرتفعة نسبياً من استجابات الإناث والذكور.
- انفتحت عينة الدراسة من الإناث والذكور على أن المكتبات المدرسية تقدم خدمات كثيرة ومتعددة لروادها، وتركزت تلك الخدمات وبحسب الترتيب التالي في: الإحاطة الجارية، الاطلاع الداخلي (الإعارة)، الخدمة المرجعية، تدريب المستخدمين، التصوير، البث الانتقائي للمعلومات، وجاءت نسب خدمات المكتبات التي ليس عليها خدمات بالشكل الملائم لها هي: استخدام (الإنترنت) والبحث بقواعد المعلومات على الخط المباشر (Online Search).
- أظهرت نتائج الدراسة عدم إجراء دراسات للتعرف على احتياجات المستخدمين من خدمات المعلومات وبنسبة موافقة بلغت ٧٢ %، مما يحتم ضرورة إقامة تلك الدراسات على الأقل مرة واحدة في نهاية كل عام دراسي، وذلك حتى تتعرف المكتبات على آراء المستخدمين ومدى رضاهم عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم.
- بينت نتائج الدراسة أن المكتبة تقوم باستخدام عمليات تسويق خدماتها المعلوماتية من خلال الإحاطة الجارية وإقامة المعارض والندوات وغيرها وبلغت نسبة الاتفاق على ذلك بين عينة الدراسة من أمناء المكتبات من الذكور والإناث نسبة ٨٤ %، مع ضرورة الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في عملية التسويق.
- توصلت الدراسة إلى أن أهم المشكلات التي تواجه خدمات المعلومات، هي: مشاكل مالية وشبكة المعلومات وأجهزة وبرامج تدريب ومشاكل إدارية، مما قد يؤثر سلبا على تحقيق المكتبات المدرسية لأهدافها المرجوة.
- كما توصلت الدراسة إلى مشاكل أخرى تكاد تكون منخفضة، وتتمثل بمصادر المعلومات والمستخدمين والعاملين في المكتبة، وهي من العناصر المهمة في المكتبة المدرسية، وهذا شيء يحسب لإدارة المكتبات المدرسية بوزارة التربية في توفير مصادر المعلومات المناسبة للمنهج الدراسي، فضلا عن توفير أعداد مناسبة من

- الأمناء، كما تدل النتيجة على الوعي لدى المستخدمين بأهمية المكتبة ودورها في تحقيق الأهداف التعليمية.
- بالنسبة لفروض الدراسة، وجدت الدراسة الميدانية النتائج التالية:
1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير الجنس في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات عند مستوى معنوية 0.001 % مرتفع جداً لصالح الذكور، مما يدل على وجود مشاكل في خدمات المعلومات بين عينة الدراسة من الذكور والإناث.
  2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير التخصص العلمي في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات، مما يدل أن التخصص العلمي لم يؤثر في مستوى عمل أمناء المكتبات في مواجهة مشاكل خدمات المعلومات.
  3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير العلم بالمهام الوظيفية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات، مما يدل على أن المهام الوظيفية لأمناء المكتبات تتطلب المراجعة حتى لا تتأثر بالمشكلات التي تواجههم في أثناء تقديم خدمات المعلومات.
  4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير المشاركة بالدورات التدريبية في استجابة عينة الدراسة عن المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات عند مستوى معنوية 0.001 % مرتفع جداً لدى عينة الدراسة، مما يدل على ضرورة زيادة الدورات التدريبية وتنوعها في كافة المجالات.
  5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كافة المراحل الدراسية عند مستوى معنوية قدره 0.001 %، في مستوى المشاكل التي تواجه خدمات المعلومات وبنسب مرتفعة جداً، مما يدل على أن كل مرحلة دراسية يجب أن تكون لها مستوى من الخدمات المعلوماتية تختلف وتتغير بحسب نوع المرحلة الدراسية.
- ١٦. توصيات الدراسة.**
- وضعت إدارة المكتبات بوزارة التربية في دولة الكويت برنامجاً سنوياً للمكتبة المدرسية في مرحلة رياض الأطفال والمراحل التعليمية الثلاث (المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية) حتى يكون هادياً ومرشداً لأمين/ أمينة المكتبة المدرسية، بهدف تحسين خدمات ونشاطات وبرامج المكتبة وتنظيمها في اتساق وتناغم يحقق الأهداف المنشودة في البناء التعليمي وينهض بأعباء الرسالة المناطة بالمكتبة المدرسية بمفهومها التربوي الواسع.
- يوصي الباحثون بضرورة مراجعة هذا البرنامج السنوي للمكتبة المدرسية، أو ما يسمى بخطة أو برنامج عمل، حيث أنه تم إصداره في عام (١٩٩٤) الميلادي، ولم يتم التحديث عليه حتى وقتنا الحاضر، وخاصة مع ظهور التقنيات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات ومنها النظم الآلية المتكاملة.
- زيادة تفعيل دور المكتبة المدرسية وذلك بتشجيع الطلاب والهيئة التعليمية على الاستفادة من الخدمات المتوافرة في المكتبة من خلال زيارة المكتبة المدرسية والحث على القراءة والبحث العلمي.

- إيجاد مقرر إلزامي يتعلق باستخدام مكتبة المدرسة والبحث العلمي ضمن الخطة الدراسية لجميع مراحل التعليم العام في وزارة التربية بدولة الكويت.
- تجديد مهارات أمناء المكتبات المدرسية من خلال إعداد وتنظيم دورات تدريبية تخصصية داخل الوطن وخارجها، بهدف إثراء مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) والمهارات ذات العلاقة بتخصص علوم المكتبات والمعلومات.
- زيادة الدعم المادي للمكتبات المدرسية، وذلك من أجل تحسين واقعها في تقديم خدمات معلوماتية مناسبة.
- القيام بدراسة طويلة وشاملة (Comprehensive Longitudinal Study) في المستقبل لقياس متغيرات الدراسة ومدى تطور مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) لدى أمناء المكتبات المدرسية بدولة الكويت.

#### شكر وتقدير

لم تتلق هذه الدراسة تمويلاً من أي منظمة في القطاعات العامة أو التجارية أو غير الربحية، ومع ذلك فإن الباحثين يقدرّون الدعم المعنوي من جهة عملهم - الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، كما يعرب الباحثون عن تقديرهم لالتزام أمناء/ أمينات المكتبات بوزارة التربية رغم مسؤولياتهم الكبيرة لتخصيص جزء من وقتهم للإجابة عن الاستبانة.

---

## Abstract

**The reality of information services in school libraries in Kuwait from the point of view of librarians**

**By Iqbal Nasser Al Aqimain**

**And Hanadi Juma Bouaraki**

**And Nasser Meteb Alkhring**

The study examined the librarians' point of view of information services presented at school libraries' in the State of Kuwait, Ministry of Education. It discussed the extent to which school libraries succeeded in the educational process in providing information services and thus contributing to the development of education.

A questionnaire was distributed to both male and female librarians working at the public schools in the State of Kuwait during the academic year 2016/2017. The study revealed that because of the lack of integrated automated systems, the majority of school libraries provided traditional services (for example circulation, reference service, etc.). There was a lack of Internet access and of course social networking in most of these libraries; lack of computers for both employees and users; lack of advanced marketing activities; and there was no collaboration in library services among the school libraries in the Kuwait.

The study also found that the most important problems facing providing information services in school libraries in Kuwait were the lack of budget; lack of information network; lack of computers; and lack of training programs, which may negatively affect these libraries in achieving their desired educational objectives.

Moreover, the study has examined a number of hypotheses and found the following results: there were statistically significant differences in the response of the sample of the study concerning problems facing the information services due to different variables such as gender, training courses participation and the qualification, while there were no statistically significant differences in the librarians' specialization and job duties. The study recommended, among other recommendations, a comprehensive longitudinal study in the future to measure these variables and the extent to which the skills of school librarians have evolved.

**Keywords:** Information and communication technology skills, Information services, Kuwait, Librarians, School libraries.

---

## قائمة المصادر

١. إدارة المكتبات - وزارة التربية - دولة الكويت. (١٩٩٤). البرنامج السنوي للمكتبة المدرسية في المراحل التعليمية المختلفة ورياض الأطفال. الكويت: إدارة المكتبات.
٢. بن الطيب، زينب. (٢٠١٤، يوليو). مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة باتنة نموذجاً. مج ١، ع ٢، ص ٢٨-٤٩.
٣. بو عزت، عبد المجيد. (١٩٩٣). تسويق خدمات المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات، مج ١٤، ع ٢، ص ٢٤.
٤. سليم، تيسير اندراوس. (٢٠١١، ديسمبر). دور المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في تسويق خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين فيها: محافظة أربد الأردن. *Cybrarians Journal*، ع ٢٧، استرجعت في تاريخ ٢٩ يوليو، ٢٠١٦ من [www.journal.cybrarians.info](http://www.journal.cybrarians.info)
٥. الشماس، عيسى. (٢٠٠٥). المكتبة المدرسية: واقعها وتوظيفها وتطويرها. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مج ٣، ع ١، ص ٣٢-١.
٦. الطاهر، رولا نعيم. (٢٠١٠). تقدير الكفاية التربوية للمكتبات المدرسية في المدارس الحكومية الأساسية في فلسطين من وجهة نظر مديريها. أطروحة ماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.
٧. عبد المعطي، ياسر يوسف. (٢٠٠٥). خدمات المعلومات: في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث.
٨. العلي، أحمد عبد الله وآخرون. (٢٠٠٤). ظاهرة إجهاد المعلمين عن استخدام المكتبة المدرسية: دراسة ميدانية. الكويت: وزارة التربية - إدارة المكتبات.
٩. قاسم، حشمت. (١٩٨٤). خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب.
١٠. قموح، ناجية؛ بودربان، عز الدين؛ بو خالفة، خديجة. (٢٠١٥). كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. وقائع مؤتمر كيو ساينس ٢٠١٤، المؤتمر السنوي لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج، أبو ظبي، ١٧-١٩ مارس ٢٠١٥.
١١. لانكستر، ويلفرد، ويكر، شارون. (٢٠٠٠). خدمات المكتبات و المعلومات: قياسها وتقييمها. ترجمة حسين عبد الرحمن الشيمي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
١٢. اللقاني، أحمد حسين، والجمل، علي أحمد. (١٩٩٩). معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس. ط ٢. القاهرة: عالم الكتب.
١٣. الماجدي، أحمد غنمان، والسالم، منال أحمد. (٢٠١٢). تسويق خدمات المعلومات. الكويت: وزارة التربية - إدارة المكتبات، سلسلة تبسيط علوم المكتبات؛ ١٦.
١٤. مكتب التربية العربي لدول الخليج. (١٩٩٦). المكتبات المدرسية في دول الخليج العربية: واقعها وسبل تطويرها. إعداد ناصر بن محمد السويديان. الرياض: المكتب.
١٥. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: إدارة الوثائق والمعلومات - جامعة الدول العربية. (٢٠٠٠). ندوة المكتبات المدرسية: دورها المستقبلي في المجال التربوي والثقافي، تونس: ١١-١٤ / ٩ / ١٩٩٨. تنسيق ومراجعة صلاح الدين بن عيسى. تونس: المنظمة.
١٦. ميلود، العربي بن حجار. (٢٠١١، يونيو). أدوار اختصاصي مركز مصادر التعلم في عصر التكنولوجيا الحديثة. *Cybrarians Journal*، ع ٢٥، استرجعت في تاريخ ٢ يونيو، ٢٠١٦ من [www.journal.cybrarians.info](http://www.journal.cybrarians.info)
١٧. مهنا، عبد المجيد. (٢٠١٢). إدارة المعرفة: دور جديد لاختصاصي المكتبات والمعلومات. مجلة جامعة دمشق، مج ٢٨، ع (٣،٤)، ص ٢١٩-٢٤٥.

١٨. النوايسة، غالب عوض. (٢٠٠٢). *خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
١٩. همشري، عمر أحمد. (٢٠٠١). *الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
20. Al-Othaimen, Ekbal. (2016). Digital Libraries at Universities in Kuwait: A Preliminary Study. *Arab Journal of Library & Information Science*, 36 (1-4), pp.4-12.
21. Gates, Jean K. (1990). *Introduction to Librarianship*. 3<sup>rd</sup> ed. New York; London: Neal- Schuman Publishers. pp. 105- 111.
22. IFLA. (2015). *School Library Guidelines* (on line). 2<sup>nd</sup> ed. (cited 1 Nov. 2017). Availability: <www.ifla.org>.
23. Rehman, Sajjadur & Sumayyah Alfaresi. (2009). Information literacy skills among female students in Kuwaiti high schools. *Library Review*, 58 (8), pp.607-616.