

## خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى

(م.م طه محمد عبد الكريم / جامعة ديالى)

[Taha.mm1993@gmail.com](mailto:Taha.mm1993@gmail.com)

### المستخلص :

يهدف البحث الى التعرف على المكتبات العامة في محافظة ديالى والى ماهية خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين. تم اعتماد المنهج الوصفي (التحليلي) لأغراض هذا البحث ، اذ تم زيارة (٩) مكتبات عامة في هذه المحافظة شكلت عينة للبحث بهدف الاطلاع على خدمات المعلومات التي تقدمها. ومن أبرز النتائج التي توصل اليها هذا البحث هي، أن هناك تفاوتاً كبيراً بين المكتبات العامة في محافظة ديالى من حيث نوعية ومستوى خدمات المعلومات المقدمة من قبلها للمستفيدين، إذ شكلت نسبة تقديم خدمات المعلومات في المكتبة العامة في المقدادية (٤٠%) وهي نسبة تدل على أن هناك ضعفاً كبيراً في تقديمها لهذا النوع من الخدمات، وقدم البحث بعض التوصيات أهمها، هو أهمية التعاون بين المكتبات العامة في المحافظة وذلك من خلال وضع خطة سنوية لتقديمها، وأن تكون هناك لجنة خاصة مسؤولة عن تنفيذها، فضلاً عن أهمية الاستفادة من الخبرات المتراكمة في المكتبات الجامعية العراقية في هذا المجال خاصة في مجال خدمات المعلومات الالكترونية.

الكلمات المفتاحية : ( المكتبات العامة ، خدمات المعلومات، محافظة ديالى)

### Abstract:

The research aims to identify public libraries in Diyala Governorate and the information services they provide to beneficiaries. The descriptive (analytical) approach was adopted for the purposes of this research, as (9) public libraries were visited in this governorate, forming a sample for the research, with the aim of reviewing the information services they provide. One of the most prominent findings of this research is that there is a large discrepancy between public libraries in Diyala Governorate in terms of the

quality and the level of information services provided to beneficiaries, as the percentage of providing these services in the public library in Muqdadiya was (40%), which is a percentage that indicates that there is a great weakness in providing this type of service, the research presented some recommendations, the most important of which is the importance of cooperation between public libraries in the governorate through developing an annual plan to provide, and that there be a special committee responsible for implementing it, as well as the importance of benefiting from the accumulated experience in Iraqi university libraries in this field, especially in the field of electronic information services.

**Keywords: public libraries, information services, Diyala Governorate**

#### أولاً: مشكلة البحث

تعتبر المكتبات العامة من المكتبات المهمة خاصة انها تخدم كافة مختلف طبقات المجتمع الأكاديمي منه والغير أكاديمي، ولهذا يجب الاهتمام بها من ناحية تقديمها خدمات المعلومات لهؤلاء المستفيدين، ومن هنا يتبادر الى اذهاننا التساؤلات الآتية :

- ١- ماهي خدمات المعلومات في المكتبات العامة ؟
- ٢- ما مدى تطبيق خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى ؟
- ٣- أي من المكتبات العامة في محافظة ديالى حققت نسبة عالية في تقديم خدمات المعلومات لمجتمع هذه المحافظة؟

#### ثانياً: أهمية البحث

ان للمكتبات العامة دور كبير ومهم في المجتمع، فهي تعد المصدر الأساسي في توعية المجتمع وتطوره وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات خاصة بالمعلومات وبمصادرها والتي من شأنها أن تشجع المجتمع على القراءة وبالتالي تقدم هذا المجتمع وازدهاره ، لذا ومن هذه النظرة

تتجلى أهمية هذا البحث وذلك من خلال على تسليط الضوء على خدمات المعلومات التي تقدمها مقدمها المكتبات العامة في محافظة ديالى .

### ثالثا: أهداف البحث

١. التعرف على المكتبات العامة في محافظة ديالى؟
٢. التعرف على خدمات المعلومات وأنواعها؟
٣. مدى تحقيق خدمات المعلومات في المكتبات العامة عينة البحث؟

### رابعا: مجتمع البحث ومنهجه وعينته

لغرض حل مشكلة البحث وتحقيق الأهداف المرجوة منه ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاطلاع على واقع تطبيق خدمات المعلومات في مجتمع المكتبات العامة في محافظة ديالى، ولذا فقد تمت الاستعانة بعينة مكونة من (٩) من المكتبات العامة في هذه المحافظة.

### خامسا: الدراسات السابقة

#### الدراسة الأولى : عبد الصبار عبد الرحيم . واقع المكتبات العامة في محافظة الانبار .

هدفت هذه الدراسة الى تحليل واقع المكتبات العامة في محافظة الانبار والى تشخيص نقاط القوة والضعف في خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات وامكانية وضع الحلول المناسبة لتطوير في هذا المجال. استخدم الباحث المنهج المسحي لتجميع البيانات حول المكتبات العامة في محافظة الأنبار ، وتوصل الى عدة نتائج أهمها، عدم وجود اهتمام كافي من قبل المسؤولين في المحافظة بالمكتبات العامة ، وعدم الاستفادة من شبكة الانترنت لتقديم خدمات المعلومات الى مجتمع هذه المحافظة، وقد توصل الباحث الى عدة توصيات أبرزها محاولة الاستفادة القصوى من شبكة الأنترنت في مجال تقديم خدمات المعلومات لكافة مجتمع المحافظة ، فضلا عن مراعاة تخصص المعلومات والمكتبات في التعيينات الخاصة بالمحافظة. (الرحيم، ٢٠١٠)

## الدراسة الثانية: عليوي وسامر الخدمة المكتبية في اقسام الأطفال في المكتبات العامة في محافظة البصرة : دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهمية الخدمات المكتبية المقدمة للأطفال في المكتبات العامة في البصرة، وإلى التعرف على واقع أقسام الأطفال في هذه المكتبات، فضلاً عن معرفة مدى توفر هذه الأقسام في المكتبات العامة في هذه المحافظة، وماهي الخدمات التي تقدمها لهذه الشريحة المهمة في المجتمع ومدى كفاءتها وملائمتها للأطفال، وهل هي ضمن المستوى المطلوب. واستخدم الباحث المنهج المسحي لإنجاز دراسته ، وتوصل الى عدة نتائج أبرزها افتقار بعض المكتبات العامة في محافظة البصرة الى قسم للأطفال لتقديم الخدمات المكتبية لهم، وقلة الأثاث المتوفر في اقسام الأطفال كالكراسي والمناضد والرفوف، ووجد أن أقسام الأطفال في المكتبات العامة بمحافظة البصرة غير مطابقة للمعايير العالمية . وقد أوصى البحث بعدة توصيات أهمها: العمل على انشاء اقسام للأطفال في المكتبات العامة على أن تكون مجهزة بكافة احتياجات الأطفال، والعمل على توفير الأثاث المناسب لهم كالكراسي والمناضد وغيرها وكذلك تجهيزها بالصور والملصقات . (عليوي و سامر، ٢٠١٥)

### الخلفية نظرية

#### أولاً: مفهوم المكتبات العامة

" المكتبات العامة كما عرفها علماء المكتبات انها مؤسسات ثقافية فكرية وتثقيفية تنشئها الدولة وتمولها بميزانية عامة لها ، وتعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمستفيدين والمواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية ، وعلى اختلاف أعمارهم والمهن والثقافات " (بدر، ١٩٩٦)

وتعرفها جمعية المكتبة الامريكية " انها المكتبة التي يتم دعمها بموارد مالية عامة او خاصة ، وتتيح مجموعتها وتقدم خدماتها بالمجان لكل المواطنين دون تمييز بين المقيمين في مجتمع او مقاطعة او منطقة معينة بين السكان الفعليين " (الضبعان، ١٩٩٤)

ومن التعريفات الأخرى للمكتبات العامة أنها " المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من أجل الاستخدام العام أو المنفعة العامة ، وتعمل المكتبة على استخدام المواد في مختلف أشكالها التقليدية والالكترونية من أجل جمع وحفظ وتنظيم واسترجاع وبث وتوصيل الأفكار والمعلومات والإنتاج الإبداعي للعقل البشري " (الوزراء، ٢٠٠٠)

#### ثانيا: أهداف المكتبات العامة (هاني، ٢٠١٠)

١. توفر المكتبات العامة مصادر المعلومات الورقية والالكترونية لكافة فئات المجتمع لتلبية كافة احتياجاتهم ورغباتهم المعرفية.
٢. تنمية عادة القراءة والاستماع والمشاهدة لمختلف أنواع مصادر المعلومات لتحقيق التعلم الذاتي والمستمر مدى الحياة .
٣. المساهمة في محو الأمية وذلك من خلال كتب مبسطة ومصورة لتعليم القراءة والكتابة ، وكتب متنوعة في مختلف مجالات المعرفة لمحو الأمية الثقافية .
٤. تساهم المكتبات العامة في تقديم كافة الخدمات المعلوماتية للطلبة بالمدراس والجامعات ، حيث تجعل التعليم الجامعي والمدرسي أكثر نضجا وتطورا وتنوعا ، فهي تشارك المكتبات الجامعية والمدرسية في أهدافها وفي وظائفها .
٥. التقدم الهائل الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات جعل من المكتبات العامة مطلبا وهدفا وطنيا وقوميا لتلبية أحدث مصادر المعلومات للمستفيدين لمواكبة الأحداث والتطورات.

#### ثالثا: وظائف المكتبات العامة (الهادي و جمعة، ٢٠٠٢)

تسعى المكتبات العامة الى تحقيق عدة اهداف منها:

١. **التثقيف** : أي توفير المصادر وتقديم خدمات المعلومات التي تكفل للمستفيد منها تنمية المهارات والتذوق الفني، فضلا عن التكيف مع مجتمعه ، ومن ثم تكون المكتبة العامة أحد المراكز الأساسية للحياة الثقافية .

٢. **الاعلام** : أي اعلام الأفراد أو الجماعات بالمعلومات الدقيقة ، خاصة عن الموضوعات ذات الاهتمام العام للمجتمع ، حتى يكون الافراد أو الجماعات على وعى بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والدولية .
٣. **التعليم** : أي التشجيع على التعليم الذاتي للصغار والكبار ممن وصلوا بتعليمهم الى مرحلة ما وذلك بتدبير مواد القراءة المناسبة لهم وامدادهم بالوسائل التي تساعد في التقدم بجميع المستويات التعليمية .
٤. **الترويج** : أي تشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود على الافراد .

#### رابعاً: الصعوبات التي تواجهها المكتبات العامة (العلي، ٢٠٠٦، صفحة ٣٤)

- هناك عدة صعوبات تواجهها المكتبات العامة في مختلف البلدان العربية ومن أبرزها هو التالي:
١. **قلة الموارد المالية** : نظرا لمعاناة بعض الدول العربية الفقيرة من ضعف وقلة الموارد المالية، فمن الطبيعي أن تعاني المكتبات العامة في هذه الدول من قلة الانفاق على هذه المكتبات.
  ٢. **المشاكل التنظيمية** : تبدأ مشكلة المكتبات العامة التنظيمية في الإدارة ، فالمؤسسات الإدارية المسؤولة عن المكتبات العامة في البلدان العربية غير موحدة، وليس هناك الاهتمام الكافي بها من قبل الإدارة العليا، بل وإهمالها لها ، وها نحن اليوم نرى المكتبات العامة تعاني من عدة مشاكل خاصة في مجال الدعم المالي والإداري من قبل الدولة.
  ٣. **غياب التشريعات والمعايير** : بالنسبة للتشريعات الخاصة بالمكتبات العامة لا توجد أي دولة عربية لديها تشريع للمكتبات العامة سوى دولة العراق حيث أصدرت نظام المكتبات العامة فيها عام (١٩٧٤) ، اما بقية الدول العربية فلا يوجد فيها تشريعات خاصة بالمكتبات العامة.
  ٤. **ضعف البنى التحتية** : لا شك أن قلة الدعم المالي والإداري من قبل الحكومة سوف يؤدي الى عدم وجود أو اهتمام بالبنى التحتية المناسبة للمكتبات العامة، فيما لا شك أن هذه البنى لها دورا أساسيا في بناء وتقديم خدمات المعلومات لعامة المجتمع وتلبي كافة طلباتهم من المعلومات.

#### خامسا: خدمات المعلومات

تعرف خدمات المعلومات " بأنها كافة التسجيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد الى المعلومات التي يحتاجها بأسرع وقت وايسر الطرق والإفادة منها وبالتالي اشباع حاجته المعلوماتية ". (الهمشري و عليان، ١٩٩٧)

كما عرفت " بأنها تلك الأنشطة والإجراءات التي تحرص المكتبات ومؤسسات المعلومات وباقي المؤسسات على تقديمها لغرض الاستفادة القصوى من استخدام المعلومات من خلال اتباع اسهل وايسر الطرق " (مصطفى، ٢٠١٢)

تعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات على عدة عناصر وهي كالاتي :

- ١.العنصر البشري المؤهل.
- ٢.مصادر المعلومات المتوفرة بمختلف أنواعها واشكالها.
- ٣.تكنولوجيا المعلومات المتوفرة ومدى تطبيقها. (محمد، ٢٠١٣)

#### سادسا: أنواع خدمات المعلومات

تتعدد أشكال وأنواع خدمات المعلومات الالكترونية والتقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات وحسب إمكانية كل مؤسسة وقدرتها على تقديم خدمات أكثر وأفضل للمستفيدين ، والجدول رقم (١) يوضح هذه الخدمات. (الشهريلي و العزي، ٢٠١٨، الصفحات ٦-٧)

جدول رقم ( ١ ) أنواع خدمات المعلومات الالكترونية والتقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات

| ت | الخدمات المحوسبة والتقليدية       | وصف الخدمة                                                                                                              |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | الاستشارية ( توجيه، ارشاد، مراجع) | إجابة الباحثين عن الاستفسارات التي يحتاجونها بشكل منظم وتثبيت ذلك في سجلات خاصة وتوجيههم الى أماكن الإجابة عن أسئلتهم . |
| ٢ | الإجراءات الفنية                  | إجراءات الفهرسة والتصنيف                                                                                                |
| ٣ | مصادر المعلومات الإلكترونية       | مجموعة من الخدمات الخاصة بمصادر المعلومات الإلكترونية من طباعة ونسخ .                                                   |
| ٤ | البحث في قواعد البيانات           | إمكانية البحث في قواعد البيانات ذات النصوص الكاملة او الخاصة بالمعلومات الببليوغرافية                                   |

|    |                                         |                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٥  | الإحاطة الجارية                         | تساهم في اعلام الباحثين بما وصل حديثا من مصادر                                                                            |
| ٦  | البث الانتقائي للمعلومات                | اعلام المستفيدين بكل مصادر المعلومات التي سبق وان تم تحديدها والتي تلائمهم بشكل خاص                                       |
| ٧  | التكشيف والاستخلاص                      | تحليل محتوى الوثيقة وإيجاد مفتاح استرجاع للمعلومات، وتمثيل مختصر ودقيق للمحتويات الوثيقة                                  |
| ٨  | البحث بالاتصال المباشر                  | نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية .                                              |
| ٩  | الترجمة                                 | تتيح المكتبة دورها كوسيط بين طالب الخدمة وبين أحد المكاتب الخاصة بالترجمة                                                 |
| ١٠ | التصوير والاستنساخ                      | اتاحة خدمات التصوير والاستنساخ لمختلف مصادر المعلومات التي تلائم احتياجات المستفيدين .                                    |
| ١١ | ذوي الاحتياجات الخاصة                   | هي مجموعة من الخدمات الخاصة التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة كتوفير التجهيزات الانشائية في المبنى والرفوف وأجهزة الحواسيب |
| ١٢ | حجز المصادر                             | توفير حجز بعض مصادر المعلومات والتي تكون اعارتها بشكل مستمر ولا يستطيع الباحث الوصول اليها .                              |
| ١٣ | الإعارة الداخلية والخارجية              | تمكين الباحث من اعارة المصادر داخليا وخارجيا وتنظيم هويات للباحثين                                                        |
| ١٤ | طلب الوثائق                             | وهي من الخدمات الخاصة بتبادل الوثائق بين المكتبات حسب الحاجة                                                              |
| ١٥ | تدريب المستفيدين                        | وهي مجموعة من البرامج التي تهدف من خلالها المكتبة لتنمية مهارات الباحثين بكيفية استخدام مصادر المعلومات                   |
| ١٦ | الإذاعة الالكترونية                     | أسلوب حديث حيث تقوم المكتبات من خلاله بتقديم الخدمات والتواصل المباشر مع الباحثين                                         |
| ١٧ | المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية | رقمته مصادر المعلومات التقليدية ذات الأهمية للباحثين والتي عليها اقبال كثير .                                             |
| ١٨ | النشرات الإخبارية                       | لنشر اخبار المكتبة ومختلف الأنشطة التي تخص وتهم الباحثين                                                                  |

سابعاً: أهمية خدمات المعلومات (قاسم، ١٩٩٥، صفحة ٦٦)

١. توفير المصادر المناسبة حسب حاجة أو طلب المستفيد .
٢. مواكبة التغييرات الحاصلة في مصادر المعلومات والحصول عليها لتلبية احتياجات المستفيدين .
٣. سرعة الإحاطة الجارية لمصادر المعلومات التي تصل حديثاً للمكتبة .
٤. مراعاة الدقة فيما ينقل من معلومات .
٥. ارشاد المستفيد الى المصدر الذي يناسب تخصصه عن طريق خدمة الارشاد المرجعي.

ثامناً: العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات (همشري، ٢٠٠١، الصفحات ٢٩٧-٢٩٨)

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر على تقديم خدمات المعلومات المناسبة للمستفيدين أبرزها :
١. طبيعة المستفيدين واختلاف حاجاتهم: حيث تختلف احتياجات المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث التخصص، ونوعية المستفيدين، ومستوياتهم العمرية واللغوية والثقافية، وعليه فإن خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات المدرسية تختلف عنها في المكتبات الجامعية من حيث طبيعة الاهتمام واختلاف التفكير.
  ٢. نوع المكتبة وأهدافها: تختلف خدمات المعلومات المقدمة في مكتبات الأطفال والمكتبات المدرسية
  ٣. حجم المكتبة : حيث أن حجم المكتبة من حيث المبنى، وحجم المجموعة المكتبية له تأثير رئيس في تقديم خدمات المعلومات .
  ٤. التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة.
  ٥. الميزانية: لها تأثير مباشر حيث يتوقف عليها تقديم افضل خدمات المعلومات للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم من مصادر معلومات حديثة .
  ٦. الموارد البشرية المدربة والمؤهلة: والتي بإمكانها تقديم افضل الخدمات.

(الجانب التطبيقي للبحث)

أولاً: واقع خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى

جدول رقم (٢) المكتبات العامة في محافظة ديالى

| ت | اسم المكتبة                 | سنة التأسيس |
|---|-----------------------------|-------------|
| ١ | المكتبة العامة في بعقوبة    | ١٩٤٤        |
| ٢ | المكتبة العامة في الخالص    | ١٩٦٢م       |
| ٣ | المكتبة العامة في خانقين    | ١٩٧٣م       |
| ٤ | المكتبة العامة في بلدروز    | ١٩٧٩م       |
| ٥ | المكتبة العامة في المقدادية | ١٩٥٩م       |
| ٦ | المكتبة العامة في جلولاء    | ١٩٨٤م       |
| ٧ | المكتبة العامة في مندلي     | ١٩٩٨م       |
| ٨ | المكتبة العامة في بهرز      | ١٩٧٥م       |
| ٩ | المكتبة العامة في ابي صيدا  | ١٩٧٠م       |

جدول رقم (٣) واقع تطبيق خدمات المعلومات في المكتبات العامة في بلديات محافظة ديالى

| ت | نوعية الخدمة      | مكتبة بعقوبة | مكتبة الخالص | مكتبة خانقين | مكتبة بلدروز | مكتبة المقدادية |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| ١ | استرجاع المعلومات | √            | √            | √            | √            | √               |
| ٢ | مرجعية استشارية   | √            | √            | √            | √            | √               |
| ٣ | فهرسة             | √            | √            | √            | √            | √               |
| ٤ | تصنيف             | √            | √            | √            | √            | √               |
| ٥ | تكشيف (تحليل)     | ×            | ×            | ×            | ×            | ×               |
| ٦ | استخلاص           | ×            | ×            | ×            | ×            | ×               |

خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى (مج ٦) ع (٢) ص (١ - ١٦)

|    |                       |   |   |   |   |   |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|
| ٧  | ترجمة                 | × | × | × | × | × |
| ٨  | احاطة جارية           | × | × | × | × | × |
| ٩  | بث انتقائي            | × | × | × | × | × |
| ١٠ | قواعد بيانات          | √ | × | × | √ | √ |
| ١١ | استنساخ               | √ | √ | × | × | × |
| ١٢ | توثيق المعلومات       | √ | × | × | × | × |
| ١٣ | اعارة                 | √ | √ | √ | √ | √ |
| ١٤ | اتصال عن بعد          | × | × | × | × | × |
| ١٥ | إيصال الوثائق         | × | × | × | × | × |
| ١٦ | التدريب               | × | × | × | × | × |
| ١٧ | الارشفة               | × | × | × | × | × |
| ١٨ | الحوار الالكتروني     | × | × | × | × | × |
| ١٩ | الدرشة الجماعية       | × | × | × | × | × |
| ٢٠ | تداول الملفات         | × | × | × | × | × |
| ٢١ | نقل الملفات           | √ | × | × | × | × |
| ٢٢ | الخدمات الاعلانية     | × | × | × | × | × |
| ٢٣ | النشر الإلكتروني      | × | × | × | × | × |
| ٢٤ | تيسير الاطلاع الداخلي | √ | √ | √ | √ | √ |

خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى (مج ٦) ع (٢) ص (١ - ١٦)

|    |                   |   |   |   |   |   |
|----|-------------------|---|---|---|---|---|
| ٢٥ | المحادثة الصوتية  | × | × | × | × | × |
| ٢٦ | البريد الالكتروني | × | × | × | × | × |
| ٢٧ | صفحة فيس بوك      | × | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

جدول رقم (٣) (تكملة)

| مكتبة جلواء | مكتبة بهرز | مكتبة أبي صيدا | مكتبة مندلي | العدد | %    |
|-------------|------------|----------------|-------------|-------|------|
| ✓           | ✓          | ✓              | ✓           | ٩     | ١٠٠% |
| ✓           | ×          | ✓              | ×           | ٧     | ٧٧%  |
| ✓           | ✓          | ✓              | ×           | ٨     | ٨٨%  |
| ✓           | ✓          | ✓              | ×           | ٨     | ٨٨%  |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٣     | ٣٣%  |
| ✓           | ×          | ×              | ✓           | ٤     | ٤٤%  |
| ✓           | ✓          | ✓              | ✓           | ٥     | ٥٥%  |
| ✓           | ✓          | ✓              | ✓           | ٩     | ١٠٠% |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |
| ×           | ×          | ×              | ×           | ٠     | ٠%   |

## خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى (مج ٦) ع (٢) ص (١ - ١٦)

|      |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ١١%  | ١ | × | × | × | × |
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ١٠٠% | ٩ | √ | √ | √ | √ |
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ٠%   | ٠ | × | × | × | × |
| ٤٤%  | ٤ | × | × | × | × |

يتبين من الجدول (٣) أعلاه أن هناك تفاوتاً في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات العامة بمحافظة ديالى ، وقد تم تحديد عدد الخدمات المقدمة باستخدام معادلة الجزء / الكل \* ١٠٠ للخروج بالنسب الموضحة في الجدول المذكور ويمكن توضيح ذلك وفق الآتي :

١. بلغت نسبة تطبيق خدمات استرجاع المعلومات، والإعارة، وتيسير الاطلاع الداخلي (١٠٠%).

٢. بلغت نسبة تطبيق خدمات الفهرسة وخدمات التصنيف (٨٨%).

٣. بلغت نسبة التطبيق (٠%) للخدمات التالية :

(خدمات التكشيف ، والاستخلاص، والترجمة، والاحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات ، والاتصال عن بعد، وإيصال الوثائق، والتدريب، والأشقة، والحوار الالكتروني ، والدرشة الجماعية، وتداول الملفات، والخدمات الإعلامية، والنشر الالكتروني)

## خدمات المعلومات في المكتبات العامة في محافظة ديالى (مج ٦) ع (٢) ص (١ - ١٦)

جدول رقم (٤) النسب المئوية لتطبيق خدمات المعلومات في المكتبات العامة لبلديات محافظة ديالى

| ت | المكتبات العامة لبلديات محافظة ديالى | عدد الخدمات المتوفرة | %   | تسلسل المكتبة حسب النسبة المئوية |
|---|--------------------------------------|----------------------|-----|----------------------------------|
| ١ | المكتبة العامة في بعقوبة             | ٧                    | ٢٥% | ٣                                |
| ٢ | المكتبة العامة في الخالص             | ٨                    | ٢٩% | ٢                                |
| ٣ | المكتبة العامة في خانقين             | ٧                    | ٢٥% | ٣                                |
| ٤ | المكتبة العامة في بلدروز             | ٨                    | ٢٩% | ٢                                |
| ٥ | المكتبة العامة في المقدادية          | ١١                   | ٤٠% | ١                                |
| ٦ | المكتبة العامة في جلولاء             | ٨                    | ٢٩% | ٢                                |
| ٧ | المكتبة العامة في بهرز               | ٦                    | ٢٢% | ٤                                |
| ٩ | المكتبة العامة في ابي صيدا           | ٧                    | ٢٥% | ٣                                |
| ٩ | المكتبة العامة في مندلي              | ٥                    | ١٨% | ٥                                |
|   | المجموع                              | ٢٧                   |     |                                  |

أعطى الجدول (٤) نسب تطبيق خدمات المعلومات في المكتبات العامة لمحافظة ديالى وكالاتي:

١. شكّلت أعلى نسبة تطبيق لخدمات المعلومات في المكتبة العامة في المقدادية وبنسبة بلغت (٤٠%) وذلك بتحقيقها لـ (١١) خدمة من أصل (٢٧) وهي أعلى نسبة تطبيق من بين المكتبات العامة لمحافظة ديالى.

٢. احتلت المكتبات العامة المشار اليها في أدناه المرتبة الثانية في تطبيق خدمات المعلومات في محافظة ديالى وبنسبة (٢٩%) وهي: المكتبة العامة في الخالص، المكتبة العامة في بلدروز، المكتبة العامة في جلولاء .،

٣. أما أدنى مكتبة عامة في محافظة ديالى تطبيقا لخدمات المعلومات فهي المكتبة العامة في مندلي، حيث شكّلت أدنى نسبة مئوية بلغت (١٨%).

### ثانيا: نتائج البحث وتوصياته

بعد الانتهاء من تحليل جداول بيانات المكتبات العامة لمحافظة ديالى حول مدى تطبيقها لخدمات المعلومات، وبعد استخراج النسب المئوية، فقد تبين الآتي من نتائج هذا البحث:

١. هناك تفاوتاً كبيراً بين المكتبات العامة في محافظة ديالى من ناحية تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المحافظة.

٢. رغم أن أعلى نسبة مئوية في تطبيق خدمات المعلومات قد حققتها المكتبة العامة في المقدادية وهي (٤٠%) إلا أنها تدل على أن هناك ضعفاً كبيراً في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات العامة بمحافظة ديالى.

٣. من أضعف المكتبات العامة في محافظة ديالى في تقديم خدمات المعلومات لمجتمعها هي المكتبة العامة في قضاء مندلي، فقد بلغت نسبة تقديمها لهذه الخدمات أدنى نسبة بلغت (١٨%).

٤. إن الضعف الكبير في النسب المئوية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات العامة لمحافظة ديالى، يدل على قلة المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات في تلك المحافظة.

٥. هناك ضعفاً واضحاً في تقديم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات العامة لمحافظة ديالى خاصة في مجال اعداد صفحات الفيس بوك أو في اعداد مواقع لها على شبكة الويب.

٦. تبين عدم وجود خطة تسويق للمعلومات في المكتبات العامة لمحافظة ديالى لغرض مواكبة التطورات في مجال خدمات المعلومات أو لغرض تلبية احتياجات فئات مجتمع المحافظة من هذه الخدمات.

### التوصيات :

بعد الانتهاء من نتائج البحث لابد من بعض التوصيات التي قد تساعد في تطوير واقع تقديم خدمات المعلومات في المكتبات العامة لمحافظة ديالى:

١. التعاون فيما بين المكتبات العامة لمحافظة ديالى من خلال وضع واتباع خطة سنوية لتقديم خدمات المعلومات، على أن تكون هناك لجنة خاصة مسؤولة عن التخطيط للخطة ومراقبة تنفيذها.

٢. الاستفادة من المكتبات الجامعية العراقية وطلب تعاونها مع المكتبات العامة لمحافظة ديالى لتطوير عملية تقديم خدمات المعلومات فيها، خاصة خدمات المعلومات الالكترونية .
٣. العمل على استقطاب الموظفين المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات للعمل في المكتبات العامة في المحافظة.
٤. اعداد صفحة على الفيسبوك خاصة بكل مكتبة لتكون مهمتها التواصل مع مجتمع المحافظة المستفيدين لإعلامهم بكل ما هو جديد في المكتبة ومن خلال خدمة الإحاطة الجارية .
٥. اعداد مواقع ويب خاصة بكل مكتبة عامة في المحافظة مهمتها تقديم خدمات المعلومات الالكترونية خاصة في ظل التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبهدف لتلبية احتياجات مجتمع محافظة ديالى من المستفيدين من هذه المكتبات .

#### المصادر

١. احمد بدر. (١٩٩٦). اساسيات في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر.
٢. احمد عبدالله العلي. (٢٠٠٦). المكتبة العامة في خدمة المجتمع . القاهرة : دار الكتاب الحديث
٣. انعام علي توقيق الشهريلي، و سلام جاسم عبدالله العزي. (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية . المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، الصفحات ٦-٧.
٤. بدر الدين شيخ ادريس محمد. (٢٠١٣). مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. الرابع والعشرين الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (صفحة ٤). الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
٥. حشمت قاسم. (١٩٩٥). خدمات المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب
٦. عبد صبار عبد الرحيم. (٢٠١٠). واقع المكتبات العامة في محافظة الانبار : دراسة ميدانية . مجلة جامعة الانبار للعلوم الانسانية.