

دراسة اتجاهات المستفيدين من المكتبة العامة في محافظة ذي قار

م. احمد حافظ ابراهيم

جامعة واسط - كلية الحاسوب والرياضيات

الملخص:

في الحصول على المعلومات، من نتائج البحث أكثر الصعوبات التي يعاني منها المستفيدين في استخدام المكتبة هو قدم المجموعة المكتبية وقلتها. مقترحات البحث تحويل ارتباط المكتبات العامة في العراق من وزارة البلديات إلى وزارة الثقافة والإعلام وهي دعوة للجهات الإدارية العليا أن تسعى بهذا الاتجاه من اجل تطوير واقع المكتبات العامة.

تسعى المكتبة العامة جاهده لإيجاد المقومات التي تساعد وتشجع المستفيدين على ارتيادها وبشكل مستمر من خلال توفير مصادر المعلومات التي تلائم اهتمامات المستفيدين، يهدف البحث إلى دراسة الاستفادة من المعلومات في المكتبة العامة والتعرف على المعوقات التي تحد من استخدام المكتبة، اعتمد المنهج الميداني والاستبيان

Abstract

The Public Library strives to find comparisons that help to enrich them on a continuous basis by providing sources of information that are relevant to the interests of the beneficiaries. The aim of the research is to study the use of information in the public library and to identify the obstacles that

limit the use of the library. The field approach and the questionnaire were adopted in order to obtain information from the results of the research. Research Proposals: Transforming the link of public libraries in Iraq from the Ministry of Municipalities to the Ministry of

Culture and Information. This is an invitation to the higher administrative authorities to

pursue this trend in order to develop the reality of public libraries.

من الخدمات الإرشادية التي تكفل الوصول إلى تلك المقتنيات بسهولة ويسر، وعليه يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

١- ما هي اتجاهات واهتمامات المستفيدين من المكتبة العامة في ذي قار ومدى رضاهم عنها؟

٢- ما المعوقات التي تحد من استخدام المكتبة العامة والإفادة من مصادرها من قبل المستفيدين؟

ثانياً: أهداف البحث:-

١- دراسة الإفادة من المعلومات في المكتبة العامة.

٢- التعرف على المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات في المكتبة العامة موضوع البحث.

٣- ما مقترحات المستفيدين للارتقاء بأداء المكتبة العامة.

ثالثاً: منهج البحث:-

اعتمد الباحث المنهج الميداني، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تم توزيعه على المستفيدين من المكتبة.

المقدمة:

الخدمات المكتبية واحدة من الأهداف الرئيسية من إنشاء المكتبة، وعليه لا بد للمكتبة إن تسعى جاهدة لتقديم الخدمات إلى المستفيدين، وإن تسعى جاهده لإيجاد المقومات التي تساعد وتشجع المستفيدين على ارتيادها ويشكل مستمر من خلال توفير وتهيئة الأجواء المناسبة داخل المكتبة وإعداد الكوادر المؤهلة والمتخصصة في العمل المكتبي وتوفير مصادر المعلومات التي تلئم رغبات واحتياجات المستفيدين، لذلك أراد الباحث دراسة اتجاهات المستفيدين من المكتبة العامة في محافظة ذي قار للكشف عن الاهتمامات والاحتياجات الفعلية للمستفيدين، وإعطاء صورة واقعية ونتائج حقيقية تساعد الجهات المسؤولة في اتخاذ الإجراءات المناسبة من أجل أن تجعل المكتبة تقوم بدورها على أكمل وجه وتطوير خدماتها وتحسينها.

أولاً: مشكلة البحث:

تتكون المكتبة في نظر المستفيدين من عنصرين أساسيين هما مجموعة مصادر المعلومات المتوفرة فيها وأدلة الوصول إلى هذه المصادر إي الفهارس والأدلة وغيرها

رابعاً: فرضيات البحث:

أهم نتائج الدراسة يستخدم المستفيدون الفهرس التقليدي في الحصول على المعلومات من المكتبة، وتوزيع كتيب مطبوع للمستفيدين لتعليم استعمال المكتبة إما بخصوص التوصيات فكانت العمل على تطوير برامج تعاونية بين المكتبات بمختلف أنواعها في مجال تقديم خدمات المعلومات والتي تساهم في تخطي الموارد المحدودة للمكتبة وتحقيق التكامل في مصادر المعلومات التي تخدم المستفيدين. وتناولت دراسة عن تطوير المكتبات العامة في مصر (٢) سنة ٢٠٠٥ تضمنت الأسس التي ينبغي أن تشكل السياسة العامة والخطط الإستراتيجية حتى تؤدي المكتبات العامة دورها في إكساب الأفراد والمجموعات المعرفة التي تمكنهم من تنمية أنفسهم ومن ثم مجتمعهم وتحويله إلى مجتمع معرفه . كما تستهدف اقتراح خطاً طويلة الأمد قد تسهم في تحقيق معيارية أداء هذه المكتبات، وتنفيذ برامج التعاون والمشاركة في المصادر بينها ومن ثم تمكينها من القدرة على الاستمرار في أداء أنشطتها وخدماتها .

دراسة مجتمع المستفيدين من المكتبة العامة والتعرف على اهتماماتهم في المجالات المعرفية له اثر إيجابي على أداء المكتبة وخدماتها .

خامساً: العينة ومجتمع البحث:

تم اختيار العينة بالاعتماد على المستفيدين الفعليين والبالغ عددهم (٢٥٠) مستفيد وزع عليهم الاستبيان وان بعض الاستبيانات استبعدت لان المعلومات فيها غير كاملة كذلك عدم استرجاع بعض النسخ من المستفيدين فكان العدد النهائي الذي اعتمد عليه الباحث هو (٢١٧) استبانته .

سادساً: الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت المكتبات العامة منها على المستوى المحلي تم دراسة قطاع المستفيدين من المكتبة العامة في واسط (١) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أغراض المستفيدين من المكتبة العامة والتعرف على مقترحاتهم لتطوير المكتبة. مع توجيه المسؤولين نحو أهمية المكتبات العامة واليات تطويرها. ومعالجة المشاكل التي تعاني منها المكتبة

١- احمد حافظ ابراهيم. المكتبة العامة في محافظة واسط. مجلة واسط للعلوم الانسانية . - ع ٣٢. مج، ١٧، ٢٠١٦.

٢-مصطفى حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية. - cybrarians journal . - ع ٦ (سبتمبر ٢٠٠٥) . - [متاح في <http://journal.cybrarians.info>]

الاعتبار عدد المستفيدين وحاجاتهم المعلوماتية .

دراسات المستفيدين: الجانب النظري

ينبغي على المكتبة العامة أن توفر مجموعة من مصادر المعلومات وبكميات تكفي لتلبية احتياجات واهتمامات مجتمع المستفيدين، وعليه لا بد من استطلاع آراء المستفيدين بشكل دوري والإفادة منها في تقييم أداء المكتبة لمعالجة نواحي الضعف والقصور والعمل على تطويرها وتحسينها حيث تعكس آراء واتجاهات المستفيدين مدى قوة المكتبات وقدرتها على خدمتهم في توفير وإتاحة مصادرها البحثية وأيضاً تبين ضعفها وقصورها عن تقديم الخدمات وتأمين احتياجات المستفيدين وعليه يجب فهم واستيعاب وتحديد احتياجات المستفيدين من المكتبات لأنها تمثل البناء السليم للخدمات المكتبية، التي تعكس مدى نجاح المكتبة في إتاحة خدماتها وتقديمها للقراء ومدى رضاهم عنها في إشباع حاجاتهم، وتتناول دراسات المستفيدين مدى حاجة المستفيدين للمعلومات، وكيفية وصولهم لما يحتاجون إليه، ومدى الفائدة المحققة من إتاحة واستخدام المكتبة .

وفي السعودية تناول الشويعر(٢٠٠٩) (١) جودة خدمات المكتبات العامة في السعودية. تطرق فيها إلى دور جودة الخدمات ومعرفة آراء المستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة استعملت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي، هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية الخدمات المقدمة في المكتبة العامة والتعرف على مدى تطبيق مكتبة الملك عبد العزيز العامة لمعايير الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى إن رضا المستفيدين بدرجة عالية عن الخدمات المقدمة في المكتبة وهذا يشير إلى تحقيق الجودة بشكل كبير في المكتبة العامة. وفي اليمن تناول العطاب(٢) المكتبات العامة في اليمن دراسة تقييمية هدف الباحث التعرف على واقع المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة للكتاب، اعتمد المنهج المسحي والاستبيان لجمع المعلومات، ومن نتائج الدراسة لا تقدم أغلب المكتبات العامة إلا الحد الأدنى من الخدمات المكتبية التقليدية المتمثلة في الإعارة الداخلية والخارجية، والضعف الشديد في مجموعاتها المكتبية، فضلاً عن افتقارها إلى المصادر الحديثة، أهم التوصيات هي تزويد المكتبات بموضوع البحث بمصادر المعلومات المختلفة مع الأخذ بعين

١- خولة محمد الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة -. مجلة دراسات المعلومات _ع ٥. ٢٠٠٩.

٢- محمد عبد الله العطاب. المكتبات العامة في اليمن .- جامعة صنعاء: رسالة ماجستير .٢٠١٠.

٣- تفهم المستفيدين لنظام المكتبة وقدرتهم على الاستفادة منها.

٤- مرونة الإجراءات داخل المكتبات.

وتكمن أهمية دراسة المستفيدين لغرض تحقيق مجموعة من الأهداف منها(٣):

١- الكشف عن رغبات واتجاهات المستفيدين وأرائهم بالمكتبة حيث يستطيع المكتبي إن يحدد احتياجات القراء .

٢- بين مدى استخدام المستفيدين للمكتبة .

٣- معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والسعي لتلبيتها.

٤- يحدد مقدرة القراء على عمل الاستخدام الفعال للمكتبة.

ولكي تؤدي المكتبة دورها على أكمل وجه لا بد من التعرف على احتياجات وطلبات المستفيدين، كمشاهدة لفهم وتبرير وشرح الاستخدام الفعلي والمحتمل للمكتبات وسبل تطوير خدماتها لتستجيب لاحتياجات المستفيدين منها، حيث إن المبرر الأساسي لوجود المكتبة العامة أو مركز المعلومات هو خدمة مختلف فئات المستفيدين.

ويمكن دراسة المستفيدين من المكتبة من خلال طرق المسح المباشرة وغير المباشرة ، حيث تكون الطرق المباشرة بالحصول على المعلومات مباشرة من المستفيد وتشمل الدراسة المعتمدة على الاستبيان أو المقابلة الشخصية ، والملاحظة المباشرة. إما الطرق غير المباشرة للمسح فتتطوي على فحص بعض نتائج سلوك المستفيد ومحاولة استنتاج شيء ما عن المستفيد. وتشتمل بعض مصادر البيانات غير المباشرة عن سلوك المستفيد سجلات الإعارة، وطلبات الإعارة بين المكتبات^(١). حيث يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها في الاستجابة لاحتياجات المستفيد فالمكتبة وجدت أساساً لخدمة القارئ الذي يستخدم مصادر معلومات المكتبة ويستفيد منها. حيث توجد عوامل تؤثر في أداء الخدمات المتاحة للمستفيدين منها(٢):

١- وجود الكادر الوظيفي المؤهل في مجال المكتبات وقدرته على تقديم الخدمات البحثية.

٢- مجموعة المواد المكتبية ومدى تلبيتها لاحتياجاتها المستفيدين.

١- لانكستر والفري. شارون بيكر. خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها .ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي، جمال الدين محمد الفرموي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ٢٠٠٠. ص٦٤٦

٢- ناهدة محمد سالم .غادة عبد المنعم موسى . مرافق المعلومات : أدارتها : خدماتها. ص٢٣٤

٣- احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وأدارتها وخدماتها . - القاهرة : دار غريب للطباعة ، ٢٠٠١ ص ٢٥٢

الاهتمام بإجراء البحوث والدراسات التي تساعد المكتبة من تحديد سمات وفئات واهتمامات المستفيدين منها وتطوير الأداء من خلال إتاحة خدمات جديدة تلبي حاجات المستفيدين بشكل أفضل.

المكتبة العامة: الوظائف والأهداف

يمكن تعريف المكتبة العامة بأنها أي مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة بدون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة و تساندها مخططات مالية أو خاصة و هي توجه خدماتها و مجموعاتا للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة(٢). وهي التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تميز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك ، ولجميع الأعمار فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها. فهي وجدت لتجمع وتحفظ مجموعة من الكتب وتيسيرها للاستخدام من قبل الجمهور، وهي مؤسسة ثقافية اجتماعية تحتوي على مصادر المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها.(٣)

وبناء على ما سبق لابد للمكتبة العامة إن تسعى جاهدة لثلبية اهتمامات واحتياجات المستفيدين من مصادر المعرفة في المجالات المختلفة لان رضا المستفيدين عن المكتبة وخدماتها يعود على المكتبة بالعديد من الفوائد منها(١):

١- حث وتشجيع مستفيدين آخرين بزيارة المكتبة.

٢- إمكانية العودة إلى المكتبة التي يتلقى منها الخدمة الجيدة .

٣- تعد إحدى المقاييس المهمة لتقييم جودة الخدمة المكتبية .

٤- إمكانية الرجوع إليها في تقييم سياسة المكتبة ومراجعة الأنظمة السائدة .

٥- تساعد المكتبة في تقييم مستوى أداء العاملين في المكتبة وبيان ومدى حاجتهم للبرامج التدريبية.

من خلال ما سبق يتضح للباحث انه لابد للمكتبات من تقويم فعالية الأداء بالنسبة للخدمات المقدمة وذلك عن طريق التعرف على آراء المستفيدين منها، حيث يجب

١- احمد بدر .المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات ._ الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٥ . ص ٢٠٩

٢- أحمد محمد الشامي . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات ._ القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١، ص٩١٨

٣- وائل مختار اسماعيل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٨، ص ٢٤٦

هناك وظائف أساسية للمكتبة العامة منها (١):

على المكتبات العامة النهوض بها والعمل على تحقيقها من خلال حفظ التراث الثقافي الإنساني والحضاري ليكون في خدمة المواطنين لمتابعة التطورات المعرفية و لرفع مستوى أدائهم ، لذلك من الأهداف التي تسعى المكتبات العامة إلى تحقيقها (٢) هي:

١- تنظيم وإتاحة مصادر المعلومات المتوفرة بالمجان لجميع من يرغبون في الاطلاع على هذه المصادر .

٢- تلبية مقتنياتها احتياجات المجتمع الفعلية الحالية والمحتملة وذلك دون تدخل من الرقابة في فرض مطبوعات معينة أو حجب مطبوعات عن القارئ

٣- توفر إمكانيات وخدمات البحث الحر والثقافة الذاتية وذلك لمعاونة الفرد على النمو الثقافي طبقا لاحتياجاته واهتماماته ورغباته وقدراته .

٤- تحقيق أهداف التعليم الرسمي المدرسي ، وذلك لأن المكتبة تعمل على تعميق أفق الطالب وفهمه لموضوعاته الدراسية .

٥- تشجيع وتدعيم عادة القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات والكتب .

١- الوظيفة التثقيفية فالمكتبة العامة تحرص على توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها التذوق الفني والجمالي فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع .

٢- الوظيفة التعليمية للمكتبة العامة جانبان أساسيان أولهما دور المكتبة في دعم وظيفة المكتبة المدرسية أما الجانب الثاني فيتمثل في دور المكتبة العامة في تعليم الكبار .

٣- الوظيفة الإعلامية فان تحرص المكتبة العامة على توفير مقومات الإحاطة بالإحداث الجارية والقضايا التي تهتم مجتمع المستفيدين .

٤- الوظيفة الترويجية لهذه المكتبات تتمثل في حرصها على اقتناء المواد التي تفيد أفراد المجتمع في قضاء وقت الفراغ ، سواء كانت هذه المواد من الكتب أو المجالات العامة أو المطبوعات بوجه عام ، أو التسجيلات السمعية والبصرية .

وتمثل المكتبات العامة صرحاً للتعليم ومركزاً للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف قادر على تحمل مسؤولياته من خلال الأهداف القومية والاجتماعية والسياسة العامة التي ينبغي

١- مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة ._ عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، ٢٠٠٠.ص ٢٥

٢- احمد بدر . المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات ._ الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٥ . ص ٢٠٩

الدراسة الميدانية:

المكتبة العامة في محافظة ذي قار : نبذة تاريخية

تأسست المكتبة العامة المركزية في محافظة ذي قار سنة ١٩٤٥ م في بيت حساني النجار قد استأجرته المكتبة لفترة من الزمن وأطلق عليها اسم مكتبة لواء المنتفق وبعدها تحولت إلى بناية أخرى هي قاعة شبعاد الموجودة حاليا على ضفاف نهر الفرات مجاورة لجسر الحضارات وانتقلت مرة أخرى إلى بناية روضة الناصرية وتغير اسم المكتبة إلى مكتبة لواء الناصرية وفي عام ١٩٨٠ م تحولت إلى البناية الموجودة فيها حاليا والتي توجد في صوب بهو الإدارة المحلية تبلغ مساحة المكتبة ٢٢٦٠٠م^٢ مقسمة إلى ٢٠٠٠م^٢ حديقة أمامية و ٢٠٠٠م^٢ البناء و ٦٠٠ حديقة خلفية تتكون البناية من طابقين يتكون الطابق الأرضي من مخزن للكاتب بمساحة ١٠ X ١٥ م

وقاعة مطالعة بمساحة ١٠ X ٥ للذكور ومثلها للإناث وصالة كبيرة في الوسط بقياس ١٠ X ٢٥ م ، أما الطابق العلوي فيتكون من خمس قاعات كبيرة للمطالعة وواحدة للأطفال ، تحتوي المكتبة على قاعة انترنت متوفر فيها ١٧ حاسبة ، بلغ عدد العاملين في المكتبة ٢٨ موظفا موزعين بين أقسام المكتبة من ضمنها موظفي الاستعلامات والحراس وعمال الخدمة منهم ١٥ ذكور و ١٣ إناث ، تحتوي المجموعة المكتبية على ١٨٠٠٠ كتاب ، اعتمدت المكتبة في تنظيم مجموعتها المكتبية على نظام تصنيف ديوي العشري ، وتوفر المكتبة فهرس بطافي وكذلك فهرس الكتروني في طور الإنشاء تقدم المكتبة خدمة الإعارة الداخلية وكذلك خدمة الإعارة الخارجية فقط لأصدقاء المكتبة كذلك خدمة المراجع ، كانت المكتبة تابعة إلى وزارة الحكم المحلي (الداخلية) وبعد ذلك تحولت إلى وزارة البلديات .

تحليل البيانات

غير كاملة كذلك عدم استرجاع بعض النسخ من المستفيدين فكان العدد النهائي الذي اعتمد عليه الباحثين هو (٢١٧) .

بلغ عدد المستفيدين الفعليين (٢٥٠) مستفيد وزعت عليهم الاستبانة استرجعت وان بعض الاستبانات استبعدت لان المعلومات فيها

جدول (١)

يبين المستوى العلمي للمستفيدين

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العلمي
٤٥,١٦	٩٨	الدراسات العليا
٤٠,٠٩	٨٧	البكالوريوس والدبلوم
١١,٥٢	٢٥	الإعدادية
٣,٢٢	٧	المتوسطة والابتدائية
%١٠٠	٢١٧	المجموع

المكتبية أكثر تلبية لمستويات الدراسية الأكاديمية من (الدراسات العليا ، البكالوريوس، والدبلوم) ولأنهم أكثر الفئات الذين يطالبون بإعداد البحوث ولما تتطلبه مسيرتهم الدراسية ، في حين تعاني المكتبة من ضعف في تلبية احتياجات المستويات الدراسية الأدنى كان الأجر بالمكتبة ان توازن بين المجموعة المكتبية لكي تلبية رغبات كل طبقات المجتمع وبكل مستوياتهم الثقافية من خلال توفير المصادر العلمية والثقافية التي تناسب جميع المستويات .

تظهر معطيات الجدول رقم (١) إن شريحة طلبة الدراسات العليا هم الشريحة الأكثر استخداما للمكتبة على الرغم من قدم المجموعة المكتبية إذ بلغ عدد المستفيدين (٩٨) مستفيد شكلت نسبتهم (٤٥,١٦%) وبعدها جاءت شريحة طلبة البكالوريوس بعدد تكرار بلغ (٨٧) وشكلت نسبتهم (٤٠,٠٩%) وجاءت أخيرا فئة طلبة المتوسطة والابتدائية بتكرار بلغ (٧) ونسبة بلغت (٣,٢٢%) . ومن خلال النسب السابقة نستدل على تنوع المستويات العلمية لمستفيدي المكتبة العامة وأن مجموعتها

جدول (٢)

يبين معدل تردد المستفيدين للمكتبة

عدد مرات التردد	التكرار	النسبة المئوية
مرة واحدة وأكثر كل أسبوع	٩	٤,١٥
مرة واحدة كل أسبوعين	١٠١	٤٦,٥٥
مرة واحدة كل شهر	٧٤	٣٤,١١
مرة واحدة كل شهرين	٣٣	١٥,١٩
المجموع	٢١٧	%١٠٠

(٧٤) وبنسبة بلغت (٣٤,١١%) في حين جاءت اقل الترددات للمستفيدين الذين يرتادون المكتبة بمعدل تردد مرة واحدة في الأسبوع إذ بلغ عدد التكرارات (٩) وبنسبة بلغت (٤,١٥%)

من خلال بيانات الجدول رقم (٢) يتضح إن أعلى معدل تردد للمستفيدين للمكتبة موضوع الدراسة هو معدل زيارة واحدة لكل أسبوعين إذ بلغ عدد التكرارات (١٠١) وبنسبة بلغت (٤٦,٥٥%) وجاء ثانياً المستفيدين الذين يترددون مرة كل شهر إذ بلغ عدد التكرارات

جدول (٣)

يبين الأدوات التي تمكن المستفيد من الوصول إلى مصادر المعلومات

أدوات الوصول للمصادر	التكرار	النسبة المئوية
الفهارس التقليدية المطبوعة	١٣٩	٦٤,٠٥
مساعدة أمين المكتبة	١٤	٦,٤٥
البحث المباشر على الرفوف	٢٧	١٢,٤٥
البحث بالفهارس الالكترونية	٣٧	١٧,٠٥
المجموع	٢١٧	%١٠٠

التقليدية المطبوعة للوصول إلى ما يحتاجه من مصادر المعلومات إذ حصلت هذه الأداة

من خلال بيانات الجدول رقم (٣) يتضح إن أغلب المستفيدين يعتمد على الفهارس

قسم الإعارة مما ساعد بعض المستفيدين من استخدامهما من أجل الوصول إلى مصادر المعلومات . ومما سبق يتضح ان المكتبة العامة توفر أكثر من شكل واحد من الفهارس وذلك لتقليل الزخم على الفهارس التقليدية ومن ثم تضمن سرعة الوصول إلى المصادر .

على أعلى نسبة وهي أكثر من نصف العينة المدروسة بعدد تكرارات بلغ (١٣٩) ونسبة بلغت (٦٤,٠٦%) بينما جاءت الأداة الثانية وهي الفهارس الالكترونية بتكرار بلغ (٣٧) ونسبة بلغت (١٧,٠٥%) وهي نسبة قليلة كون المكتبة بدأت بالفترة الأخيرة بتزليل جزء من فهارسها على الحاسبات الموجودة في

جدول (٤)

يبين مواعيد فتح المكتبة ومدى ملائمتها للمستفيدين

النسبة المئوية	تكرار	موعد فتح المكتبة
٩٣,٥٥	٢٠٣	مناسب
٦,٤٦	١٤	غير مناسب
%١٠٠	٢١٧	المجموع

مجلس المحافظة مساعدة منها لطلبة السادس الإعدادي للمطالعة من أجل امتحان البكالوريا نظرا لما تتمتع به من كهرباء وطنية مستمرة ، أما الذين أجابوا بعدم ملائمة الوقت هم يطمحون ان يكون موقع الكتروني للمكتبة ومن خلاله بإمكانهم الوصول لفهارس المكتبة واختيار ما يحتاجونه منها حتى لا يضيع اغلب وقتهم في البحث في الفهارس الورقية التقليدية هو أنهم قد راجعوا المكتبة ولم يحصلوا على ما يحتاجونه من المصادر ولذلك أجابوا بعدم ملائمة وقت فتح المكتبة.

يتضح من خلال الجدول رقم (٤) ان غالبية العينة المدروسة أكدت ان مواعيد فتح المكتبة هي مناسبة لهم إذ حصلت على عدد تكرارات (٢٠٣) ونسبة بلغت (٩٣,٥٥%) إذ ان المكتبة تفتح أبوابها للمستفيدين من الساعة الثامنة صباحا حتى الواحدة ظهرا ويبدأ الدوام المسائي من الساعة الواحدة ظهرا إلى الساعة السادسة عصرا فإذا لم تتوفر الفرصة لبعض المستفيدين للوصول للمكتبة صباحا فبإمكانهم الوصول إليها عصرا وقد عملت المكتبة في فترة من الفترات باستمرار دوامها الرسمي الى الساعة الحادية عشر مساءا بناءا على طلب من

جدول (٥)

يبين معرفة المستفيدين باستخدام المكتبة

معرفة استخدام المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٩٤	٨٩،٤٠
كلا	٢٣	١٠،٦٠
المجموع	٢١٧	%١٠٠

في معرفة المستفيدين باستخدام المكتبة ناتج من ان المكتبة اقتصرت خدماتها فقط على خدمة الإعارة ولا توجد فيها أقسام او خدمات أخرى غيرها فالمستفيد عندما يدخل للمكتبة يجد إمامه الفهارس الورقية وعندما يختار بطاقة المصدر الذي يرغب الاطلاع عليه يتوجه نحو قسم الإعارة او (المخازن) فيجد الموظف المسئول ليلبي حاجة المستفيد.

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (٥) ان معظم المستفيدين لديهم المعرفة والإمكانية في استخدام المكتبة وهذا واضح من نتائج الجدول اذ بلغت التكرارات من أجابوا بنعم هي (١٩٤) مستفيد وبلغت نسبتهم (٨٩،٤٠%) وهناك عدد قليل أجابوا بكلا كان عددهم (٢٣) مستفيد وبلغت نسبتهم (١٠،٦٠%) وجاءت هذه النسبة المرتفعة

جدول (٦)

يبين من اين جاءت المعرفة باستخدام المكتبة

امتلاك المعرفة باستخدام المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
جهد ذاتي	١٠٦	٥٤،٦٤
دورات متخصصة في المكتبة	١١	٥،٦٧
قراءة الإرشادات في المكتبة	٤٧	٢٤،٢٣
عن طريق الأصدقاء	٣٠	١٥،٤٧
أخرى اذكرها	-	-
المجموع	١٩٤	%١٠٠

(٤٧) وبنسبة بلغت (٢٤,٢٣%) في حين جاءت أدنى التكرارات لفقرة إقامة المكتبة لدورات تدريبية اذ حصلت على (١١) تكرار وبنسبة بلغت (٥,٤٧%) ان من أجابوا ان هناك دورات تدريبية هم يعتبرون ان المساعدة البسيطة من لدن الموظف المسئول هي بمثابة دورة تدريبية لهم وهذه النسبة المتدنية تؤكد ان المكتبة لم تقم بأي دورة تدريبية للمستفيدين.

من خلال بيانات الجدول رقم (٦) وبعد استبعاد عدد المستفيدين الذين أجابوا بعدم معرفتهم باستخدام المكتبة يتضح ان أكثر من نصف العينة المدروسة أكدوا ان معرفتهم باستخدام المكتبة هو بمجهود ذاتي اذ بلغ عدد تكرارات هذه الفقرة (١٠٦) وبنسبة بلغت (٥٤,٦٤%) وأكد عدد من المستفيدين ان قراءة الإرشادات التي وضعتها المكتبة مكنتهم من التعرف على استخدام المكتبة اذ حصلت هذه الفقرة على عدد تكرارات بلغ

جدول (٧)

يبين طرق التعلم التي يفضلها المستفيدين

النسبة المئوية	التكرار	طرق التعلم
٢٠,٧٤	٤٥	توزيع كتيب مطبوع يعرف بخدمات المكتبة
٢٩,٠٠٤	٦٣	جولة تعريفية في المكتبة
١٠,١٤	٢٢	دورات تدريبية من قبل المكتبة
٤٠,١٠	٨٧	الإرشاد من قبل أمين المكتبة
%١٠٠	٢١٧	المجموع

أقسام المكتبة والخدمات التي تقدمها اذ جاءت بعدد تكرارات بلغ (٤٥) وبنسبة بلغت (٢٠,٧٤%) في حين حازت طريقة دورات تدريبية على أدنى الاختيارات بعدد تكرار (٢٢) وبنسبة بلغت (١٠,١٤%) وذلك لان اغلب المستفيدين ليس لديهم الوقت الكافي للدخول في دورات تدريبية باستخدام المكتبة

تشير بيانات الجدول رقم (٧) ان المستفيدين يفضلون الإرشاد من قبل أمين المكتبة حيث جاءت بعدد تكرارات (٨٧) وبنسبة بلغت (٤٠,١٠%) وإنهم يفضلون هذه الطريقة كونها تسهل عليهم الوصول الى مصادر المعلومات بأسرع وقت وجاءت ثانيا طريقة الجولة التعريفية التي تقوم بها المكتبة التي تمكن المستفيدين على التعرف على أهم

فهم يفضلون الطريقة السريعة للوصول إلى مصادر المعلومات .

جدول (٨)

يبين الغرض من ارتياد المكتبة

الغرض	التكرار	النسبة المئوية
إعداد البحوث العلمية	١١٠	٥٠,٦٩
استعارة كتاب معين	٤٧	٢١,٦٥
دوافع ثقافية	٣٢	١٤,٧٤
التسلية والترفيه	٢٨	١٢,٩٠
المجموع	٢١٧	%١٠٠

معين بعدد تكرارات بلغ (٤٧) ونسبة بلغت (٢١,٦٥%) وجاء بالمرتبة الثالثة غرض دوافع ثقافية بتكرار بلغ (٣٢) ونسبة بلغت (١٤,٧٤%) ، بينما جاء رابعاً غرض التسلية والترفيه بتكرار بلغ (٢٨) ونسبة بلغت (١٢,٩٠%) نلاحظ ان هناك تنوع في أغراض استخدام المكتبة وهذا يعزى إلى تنوع المستفيدين من المكتبة واختلاف مستوياتهم الثقافية وان المكتبة تخدم كل المستويات هو غرض من أغراضها الرئيسية .

يظهر الجدول رقم (٨) الغرض الذي من اجله استخدم المستفيدين المكتبة ويتضح منه ان غرض إعداد البحوث العلمية حظي بالمرتبة الأولى بعدد تكرارات بلغ (١١٠) وبأعلى نسبة من الإجابات بلغت نسبته (٥٠,٦٩%) وهذا أمر طبيعي لان معظم مرتادي المكتبة العامة هم من طلبة الدراسات العليا والدراسات الأولية التابعة لكليات جامعة ذي قار وهم باحثون بالدرجة الأولى لان دراستهم تتطلب إعداد البحوث ، فيما حظي بالمرتبة الثانية غرض استعارة كتاب

جدول (٩)

يبين نوع المصادر التي يحتاج إليها المستفيدين

النسبة المئوية	التكرار	المصادر
٧٥،١١	١٦٣	الكتب والمراجع
٦٦،٨٢	١٤٥	الدوريات
١٠،٥٩	٢٣	المواد السمعية والبصرية
٧٠،٠٤	١٥٢	الأبحاث والدراسات
٣،٢٢	٧	المخطوطات
١٦،١٢	٣٥	الوثائق والتقارير

معلومات تشبع حاجات الباحثين، وجاءت بعدها فقرة الأبحاث والدراسات بتكرار بلغ (١٥٢) وبنسبة بلغت (٧٠،٠٤%) وأخيراً كانت أقل النسب لفقرة المخطوطات حيث حازت على تكرار (٧) وبنسبة بلغت (٣،٢٢%) ويعزى انخفاض نسبة الفقرة الأخيرة إلى عدم توفير المكتبة لهذه المصادر المهمة وجاءت النسب بهذه الشاكلة لان المستفيدين اختاروا أكثر من اختيار.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٩) الذي يمثل إجابات المستفيدين حول موضوع المصادر التي يفضلونها والتي وفرتها المكتبة، نلاحظ أن هناك ست أنواع من مصادر المعلومات وكما تظهر في فقرات الجدول إذ احتلت الفقرة الأولى (الكتب والمراجع) على أعلى النسب وحازت على تكرار (١٦٣) وبنسبة بلغت (٧٥،١١%) وهذا أمر طبيعي كون الكتب أكثر مصادر المعلومات استخداماً من قبل المستفيدين لما توفره من

جدول (١٠)

يبين سمات المجموعة المكتبية

النسبة المئوية	التكرار	سمات المجموعة
١٢،٩٠	٢٨	معظمها جديدة
٥٣،٤٥	١١٦	معظمها طبقات قديمة
١٨،٤٣	٤٠	معظمها تتركز في موضوع معين
١٥،٢٠	٣٣	لا يوجد كتب علمية
-	-	صفات أخرى اذكرها
%١٠٠	٢١٧	المجموع

النسب لفقرة معظمها جديدة فقد حازت على تكرار (٢٨) وبنسبة بلغت (١٢،٩٠%) وهذا يدل على قلة المصادر الحديثة التي توفرها المكتبة ويعزى السبب إلى قلة التخصيصات المالية .

توضح معطيات الجدول رقم (١٠) ان غالبية المجموعة المكتبية من الكتب وغيرها من الطبقات القديمة هذا ما بينته نتائج الجدول اذ حصلت على تكرار (١١٦) وبنسبة بلغت (٥٣،٤٥%) وكانت أدنى

جدول (١١)

يبين المعوقات التي تواجه المستفيدين عند استخدام المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	المعوقات
٤٢،٨٥	٩٣	مجموعة المكتبة قديمة وغير كافية
٢٥،٨٨	٥٦	مدة الإعارة غير كافية
١٩،٨١	٤٣	صعوبة التعرف على مصادر المعلومات
٢١،٦٥	٤٧	ضعف تعاون أمين المكتبة
١٦،١٢	٣٥	موقع المكتبة غير مناسب ويصعب الوصول إليه
٢٩،٤٩	٦٤	عدم توفر أجهزة استساخ

استخدام المكتبة هو قدم المجموعة المكتبية وقلتها إذ جاءت بتكرار (٩٣) وبنسبة بلغت

أشارت بيانات الجدول رقم (١١) ان أكثر الصعوبات التي يعاني منها المستفيدين في

الذين يترددون عليها باستمرار في حين جاءت آخر صعوبة هي موقع المكتبة غي مناسب ويصعب الوصول إليها بتكرار (٣٥) وبنسبة بلغت (١٦,١٢%) وهذا رأي قليل من الرواد نتيجة للتوسعات السكنية التي حصلت في العديد من مناطق مركز المحافظة مما أدى إلى بعد المسافة بين سكن المستفيد وموقع المكتبة الحالي.

(٤٢,٨٥%) وتلتها صعوبة عدم توفر أجهزة استنساخ بتكرار (٦٤) وبنسبة بلغت (٢٩,٤٩%) وجاءت ثالثا صعوبة مدة الإعارة غير كافية بتكرار بلغ (٥٦) وبنسبة بلغت (٢٥,٨٨%) ويلاحظ إن المكتبة توفر خدمة الإعارة الداخلية لجميع المستفيدين أما بالنسبة للإعارة الخارجية فهي تقدمها للمستفيدين

جدول (١٢)

دور أمين المكتبة في تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات

النسبة المئوية	التكرار	دور أمين المكتبة
٢١,١٩	٤٦	ضعيف
٥٥,٧٦	١٢١	جيد
١١,٩٨	٢٩	جيد جدا
٩,٦٧	٢١	ممتاز
%١٠٠	٢١٧	المجموع

(٥٥,٧٦%) في حين كانت أدنى النسب لفقرة ممتاز بتكرار بلغ (٢١) وبنسبة بلغت (٩,٦٧%) .

تظهر بيانات الجدول رقم (١٢) إن هناك دور جيد لأمين المكتبة لوصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات في المكتبة إذ بلغ عدد التكرارات (١٢١) وبنسبة بلغت

جدول (١٣)

يبين رأي المستفيدين فيما تقدمه المكتبة من خدمات

النسبة المئوية	التكرار	رأي المستفيد بالخدمات
٤٧،٤٦	١٠٣	ضعيفة
٢٦،٢٦	٥٧	جيدة
١٥،٦٦	٣٤	جيدة جدا
١٠،٥٩	٢٣	ممتازة
%١٠٠	٢١٧	المجموع

١- استكمال تنزيل الفهارس البطاقية وإنشاء فهرس الكتروني متكامل ليكون جاهز أمام المستفيدين .

٢- دعم المكتبة بأنواع أخرى من مصادر المعلومات الحديثة كالكتب والرسائل والاطاريح والمخطوطات والمواد السمعية والبصرية .

٤- إقامة دورات خاصة بالعاملين في كيفية تنظيم المكتبة والتعامل مع المستفيدين .

٥- العمل على صيانة الكتب والدوريات التالفة حتى يمكن الاستفادة منها .

٦- إقامة دورات تعريفية في الكليات والمعاهد والمدارس للتعريف بأقسام وخدمات المكتبة التي تقدمها .

٧- تفعيل شبكة الانترنت والاشتراك في قواعد البيانات العالمية حتى يتيح للمستفيد الاطلاع على اكبر قدر من مصادر المعلومات .

توضح بيانات الجدول رقم (١٣) والذي يمثل رأي المستفيدين بخدمات المعلومات نجد أن درجة (ضعيفة) حصلت على أعلى تكرار بلغ (١٠٣) وبنسبة بلغت (٤٧،٤٦%) ، وجاءت بعدها درجة (جيدة) إذ حصلت على تكرار (٥٧) وبنسبة بلغت (٢٦،٢٦%)، أما بخصوص درجة (ممتازة) فقد حصلت على أدنى النسب إذ كانت بعدد تكرار (٢٣) وبنسبة بلغت (١٠،٥٩%) وهذه النسب تقريبا مقبولة لما تتمتع به المكتبة العامة في محافظة ذي قار من إمكانيات مادية بسيطة لا تستطيع من خلالها المكتبة تقديم خدمات إضافية غير خدمة الإعارة.

أما بخصوص المقترحات التي ذكرها المستفيدون للنهوض بواقع المكتبة العامة فقد حددها بمجموعة من أهمها :

٨- أكثر الصعوبات التي يعاني منها المستفيدين في استخدام المكتبة هو قدم المجموعة المكتبية وقلتها.
٩- ان غالبية المجموعة المكتبية من الكتب وغيرها من الطبقات القديمة .

١٠- كان هناك دور جيد لامين المكتبة لمساعدة المستفيدين للوصول لمصادر المعلومات في المكتبة.
١١- تقدم المكتبة خدمات بنسبة ضعيفة حسب رأي المستفيدين وذلك لأنها تقدم خدمة الإعارة فقط .

المقترحات

١- إن سبب تردي واقع المكتبات العامة ليس فقط في محافظة ذي قار فقط بل في عموم العراق هو ارتباطها بوزارة غير ثقافية وهي وزارة البلديات لذلك يفترض إن يحول ارتباطها بوزارة الثقافة والإعلام وهي دعوة للجهات الإدارية العليا أن تسعى بهذا الاتجاه من اجل تطوير واقع المكتبات العامة.
٢- إقامة الدورات التأهيلية والتدريبية للعاملين في المكتبات العامة كون اغلبهم من غير ذوي الاختصاص وتعريفهم بأهم النظم الآلية في إدارة المكتبات من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مكتبات العالم المتقدم .

٨- تصميم موقع الكتروني للمكتبة تتاح فيه أنشطة وخدمات المكتبة العامة تزامناً من التطورات الحاصلة في توظيف التكنولوجيا الحديثة في المكتبات العامة الأخرى.

النتائج

خرج البحث بجملة من النتائج كان أبرزها :

١- إن فئة طلبة الدراسات العليا هم الشريحة الأكثر استخداما للمكتبة على الرغم من قدم المجموعة المكتبية .
٢- إن أكثر المستفيدين يعتمد على الفهارس التقليدية المطبوعة للوصول إلى ما يحتاجه من مصادر المعلومات.
٣- أن غالبية العينة المدروسة أكدت بان مواعيد فتح المكتبة هي مناسبة لهم لان المكتبة تفتح أبوابها من الساعة الثامنة صباحا حتى السادسة عصرا
٤- معظم المستفيدين لديهم المعرفة والإمكانية في استخدام المكتبة .
٥- مجتمع البحث أكدوا ان معرفتهم باستخدام المكتبة هو بمجهود ذاتي .
٦- المستفيدين يفضلون الإرشاد من قبل أمين المكتبة في كيفية استخدامها.
٧- الغرض الذي من اجله استخدم المستفيدين المكتبة هو إعداد البحوث العلمية التي يكلفون بها .

- ٥- لانكستر والفري. شارون بيكر. خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها .- ترجمة حسني عبد الرحمن الشبمي، جمال الدين محمد الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ٢٠٠٠. ص٦٤٦
- ٦- ناهدة محمد سالم .غادة عبد المنعم موسى . مرافق المعلومات : أدارتها : خدماتها. ص٢٣٤
- ٧- احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وأدارتها وخدماتها . - القاهرة : دار غريب للطباعة ، ٢٠٠١ ص ٢٥٢
- ٨- احمد بدر .المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات .- الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٥ . ص ٢٠٩
- ٩- أحمد محمد الشامي . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١ ، ص٩١٨
- ١٠- وائل مختار اسماعيل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٨. ص٢٤٦
- ١١- مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة .- عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، ٢٠٠٠. ص ٢٥
- ١٢- احمد بدر .مصدر سابق . ص ٢٠٩

- ٣- تنوع وتحديث المجموعة المكتبة بشكل ينسجم مع التطورات الحديثة في جميع المجالات والعلوم المختلفة .
- ٤- تفعيل شبكة الانترنت لمساعدة الباحثين للوصول إلى المكتبات العالمية إذ إن المكتبة تحتوي على قاعة انترنت مكونة من سبعة عشر حاسبة لكن الانترنت غير مفعّل بها .
- ٥- إقامة علاقات تعاون علمي بين المكتبة العامة ومكتبات الجامعة من أجل رفد المكتبة ببعض مصادر المعلومات المهمة مثل رسائل الماجستير واطاريج الدكتوراه . هوامش ومصادر البحث:
- ١- احمد حافظ ابراهيم. المكتبة العامة في محافظة واسط. مجلة واسط للعلوم الإنسانية .- ع ٣٢ .مج، ١٧ ، ٢٠١٦ .
- ٢- مصطفى حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية .- cybrarians journal .- ع ٦ (سبتمبر ٢٠٠٥) .- [متاح في <http://journal.cybrarians.info/>
- ٣- خولة محمد الشوبعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة .- مجلة دراسات المعلومات ع ٥ . ٢٠٠٩ .
- ٤- محمد عبد الله العطاب. المكتبات العامة في اليمن .- جامعة صنعاء: رسالة ماجستير . ٢٠١٠ .