

## المكتبة العامة في محافظة واسط دراسة لقطاع المستفيدين منها

كميلة شاكر محمود  
جامعة واسط

م.م. احمد حافظ إبراهيم  
جامعة واسط

العامّة إلى توفير المعرفة والثقافة العامّة لأفراد المجتمع الذي تخدمه كافة وإتاحة فرصة الثقافة المستمرة للمواطنين وبهذا فهي مركزاً للحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية من خلال تأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار وثقافة المواطن . حيث أكدت اليونسكو على إن المكتبة العامة قوة حيوية للتربية والثقافة والعلوم ، كما أكدت على إن مسؤولية تأسيسها وتمويلها ورعايتها من واجبات الحكومة أو السلطات المحلية.

### Abstract:

The public Library is considered as a Scientific, Educational and cultural Institute. The research aims to identifying the purposes of beneficiaries of the public

### المقدمة

تعد المكتبة العامة مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة المطبوعة وغير المطبوعة وبالطرق المختلفة (شراء ، الإهداء، التبادل ، الإيداع) وتنظم هذه المصادر ليتم تقديمها إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة بأيسر وأسهل الطرق، من خلال عدد من الخدمات المكتبية المتمثلة بالإعارة والإرشاد والتصوير من خلال عدد من العاملين في المكتبة . حيث تسعى المكتبة

library ,and knowing their suggestions. The researcher has used the field curriculum and relying on questionnaire tool to collect information. The main results of this research is the main purpose of repeating visit

which is writing a research. The are the main recommendations necessity of using common criterion in libraries and

developing library groups.

#### أهداف البحث:-

١- التعرف على أغراض المستخدمين من المكتبة العامة والتعرف على مقترحاتهم لتطوير المكتبة.  
٢- بيان طرق التعليم التي يفضلها المستخدمون لاستعمال المكتبة والإفادة من مصادرها.

#### منهج البحث:-

استعمل الباحث المنهج الميداني لملائمته لموضوع البحث ، وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات حيث تم توزيعه على المستخدمين من المكتبة.

#### العينة ومجتمع البحث:

تم اختيار مجتمع البحث من خلال الاعتماد على المترددين خلال شهر الى المكتبة العامة في محافظة واسط حيث تم اختيار عينة عمدية بلغ عددها (٢٨٠) مستفيد.

#### الدراسات السابقة :

دراسة مصطفى حسام الدين ( ٢٠٠٥ ) عن تطوير المكتبات العامة في مصر التي تناول فيها الأسس التي ينبغي أن تشكل السياسة العامة والخطط الإستراتيجية حتى

#### مشكلة البحث:-

يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:-

١- ما هي المشاكل التي تعاني منها المكتبة العامة؟  
٢- ما أنواع الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الحصول على المعلومات من المكتبات العامة؟

٣- ما أبرز المقترحات التي يمكن أن تسهم في الارتقاء وتطوير واقع عمل المكتبة العامة ؟

#### أهمية البحث:

١- تأتي أهمية البحث كونه الدراسة الميدانية الأولى التي تناولت المكتبة العامة في محافظة واسط.

٢- سوف تساهم النتائج والتوصيات التي تنتج عن هذه البحث لو أخذ بها في تغيير واقع حال المكتبة العامة في واسط نحو الأفضل .

٣- توجيه أنظار المسؤولين نحو أهمية المكتبات العامة وسبل تطويرها.

تقويمية تهدف الدراسة للتعرف إلى واقع المكتبات العامة في اليمن التابعة للهيئة العامة للكتاب وعددها (٢٢) مكتبة ، وقد استعملت الدراسة المنهج المسحي بالاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. واستعملت الدراسة إستبانتين ، وجهت الأولى لمسؤولي المكتبات العامة بينما الأخرى وجهت للمستخدمين من هذه المكتبات، كما استعمل الباحث المقابلة والملاحظة الشخصية .ومن أهم نتائج الدراسة لا تقدم أغلب المكتبات العامة إلا الحد الأدنى من الخدمات المكتبية التقليدية المتمثلة في الإعارة الداخلية والخارجية فقط، والضعف الشديد في مجموعات المكتبية، فضلاً عن افتقارها إلى مصادر المعلومات الحديثة، إما أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة هي العمل على تزويد هذه المكتبات بمصادر المعلومات المختلفة مع الأخذ بعين الاعتبار عدد المستخدمين وحاجاتهم المعلوماتية، وضرورة القيام بإيجاد جهة خاصة تابعة للهيئة العامة للكتاب تقوم بالعمل على تدريب العاملين في تلك المكتبات بحيث يكونوا على اطلاع دائم بتنفيذ متطلبات العمل المختلفة(٣).

#### المكتبة العامة

#### تطور المكتبات العامة:-

إن أقدم المكتبات كانت مزيجاً من المواد الكتابية والوثائق والمحفوظات الحكومية

تؤدي المكتبات العامة دورها في إكساب الأفراد والمجموعات المعرفة التي تمكنهم من تنمية أنفسهم ومن ثم مجتمعهم وتحويله إلى مجتمع معرفه . كما تستهدف اقتراح خططاً طويلة ومتوسطة وقصيرة الأمد قد تسهم في تحقيق معيارية أداء هذه المكتبات، وترشيد نفقاتها وتنفيذ برامج التعاون والمشاركة في المصادر بينها ومن ثم تمكينها من القدرة على الاستمرار في أداء أنشطتها وخدماتها(١).

دراسة خولة محمد الشويعر(٢٠٠٩) قياس جودة خدمات المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية. تناولت فيها دور جودة الخدمات ومعرفة آراء المستخدمين ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة استعملت الدراسة منهج دراسة الحالة إضافة إلى المنهج 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 المستخدمين بدرجة عالية عن الخدمات المقدمة في المكتبة حيث بلغ المتوسط الحسابي بمعدل (٥,٧٩) من أصل (٧) وهذه نسبة كبيرة تشير إلى تحقيق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات في المكتبة العامة.(٢)

دراسة محمد العطاب (٢٠١٠) عن المكتبات العامة في اليمن دراسة مسحية

عامة. ومن أشهر المكتبات العامة في الحضارة العربية الإسلامية مكتبة سابور بن أردشير في بغداد ومكتبة بني عمار في طرابلس الشام ، فمكتبة سابور بن أردشير أسسها بهاء الدولة البويهى سنة ٣٨٣هـ وكان يطلق عليها خزنة كتب ودار العلم وقد أوقف لصالح هذه المكتبة أوقافاً مجزية كانت كافية للإنفاق عليها طوال مدة حياتها ، ومما يؤكد شهرة هذه المكتبة أن المؤلفين كانوا يتسارعون لإيداع نسخ من مؤلفاتهم في هذه المكتبة وكان يسمى ذلك بالتخليد - أي ما يسمى حالياً بالإيداع القانوني- وقد ظلت هذه المكتبة حتى عام ٤٥١ هـ حيث قيل أنه شب حريق فيها ، وقيل أيضاً أنها أحرقت أثناء دخول المغول إلى بغداد. أما مكتبة بني عمار في طرابلس الشام فقد أنشأها أمراء بني عمار وزودوها بأحسن الكتب وأفضلها عن طرق الوكلاء الذين كانوا يجوبون الأقطار الإسلامية بحثاً عن الكتب والمخطوطات النادرة وكان الهدف الرئيسي لهذه المكتبة نشر المذهب الإسماعيلي والدعاية له ، وعن نهاية هذه المكتبة فتشير المصادر إلى أن الصليبيين قد أحرقوها عندما احتلوا طرابلس الشام عام ١٠٠٩م. وهناك من يعد مكتبة بيت الحكمة في بغداد التي أنشأها الخليفة العباسي أبو جعفر المنصور وتوسعت في عصر الرشيد وازدهرت في عهد المأمون إضافة إلى مكتبة

والترانيم الدينية التي كانت مدونة على الرقم الطينية وجران القبور والمعابد ولفائف البردي في كل من حضارتي وادي الرافدين ووادي النيل ، وقد كانت هذه المكتبات ملحقة بالمعابد والقصور .

وتطورت هذه المكتبات عبر العصور وبوجه خاص في أوج الحضارة العربية الإسلامية لتلعب دوراً هاماً في النهوض بالواقع الثقافي والاجتماعي والتعليمي آنذاك ، وكانت المكتبات العامة في الإسلام من أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية باعتبارها المقياس الحقيقي لرقى الشعوب والأمم ، ونظراً لتشجيع الإسلام على العلم والتعلم وتوفير مواد الكتابة وظهور حركة الوراقة والوراقين فضلاً عن إلى ازدهار حركة التأليف والتدوين وحركة الترجمة انتشرت المكتبات العامة في معظم أنحاء العالم الإسلامي ، وكانت أبوابها مفتوحة لعامة المجتمع وتذكر المصادر بأن بعض هذه المكتبات كانت تقدم الحبر والورق لمرتاديها مجاناً ، وقد ساهم أيضاً في تطور وازدهار هذه المكتبات الدعم السخي الذي كانت تلقاه من قبل الخلفاء والأمراء والأغنياء والعلماء إضافة إلى قيام عدد منهم بوقف مكتباتهم الخاصة بعد موتهم للمكتبات العامة الموجودة في مدنهم ، ومما يؤكد صحة ذلك أن ياقوت الحموي ذكر أن صاحب بن عباد أوقف مكتبته على مدينة الري فأصبحت مكتبة

على مصادر المعلومات واختيار ما يناسب اهتماماتهم ورغباتهم.

٤- أن تعير مقتنياتها للإطلاع الخارجي لتعم الفائدة على الجميع .

٥- أن تمول ميزانيتها من الأموال العامة (٨).

**ويشترط في مجموعات المكتبة العامة** إن تكون مناسبة من حيث المستوى الأكاديمي والثقافي لجمهور المكتبة وإن تساهم في إشباع حاجاتهم وميولهم القرائية والبحثية المختلفة ولهذا يفضل إن يقوم بالاختيار لجنة من العاملين في المكتبة بمشاركة بعض المستفيدين.(٩)

**وهناك عدة عوامل تؤثر في تنمية مجموعات المكتبة منها :**

١. الموارد المادية المتاحة لتغطية تكاليف الاقتناء والموارد البشرية القادرة على تجهيز المقتنيات في الوقت المناسب إضافة إلى سعة مبنى المكتبة .

٢. عدد الأوعية المتاحة للاقتناء .

٣. إمكانية الإفادة من مقتنيات أخرى في إطار برامج التعاون .

٤. احتياجات مجتمع المستفيدين من المكتبة .

حيث ينبغي على المكتبة العامة أن توفر مجموعة واسعة من مصادر المعلومات وبكميات تكفي لتلبية احتياجات واهتمامات مجتمع المستفيدين من المكتبة.

دار العلم في القاهرة التي أسسها الخليفة الفاطمي الحاكم بأمر الله مكتبتين عامتين إضافة إلى اعتبارهما مكتبتين أكاديميتين(٤) وتعرف المكتبة العامة بأنها المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك ، ولجميع الأعمار فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها. كما تعرف أيضا بأنها تلك المكتبة التي وجدت لتجمع وتحفظ مجموعة من الكتب وتيسيرها للاستخدام من قبل الجمهور(٥) وهي مؤسسة ثقافية اجتماعية تحتوي على مصادر المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها.(٦)

كما تعرف 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(٧).

**ولا بد أن تتوفر في المكتبة العامة الخصائص الآتية :**

١- أن تخدم جمهور المستفيدين دون تمييز وتقدم خدماتها مجاناً .

٢- أن تنشأ وفقاً لقانون خاص .

٣- أن تستعمل نظام الرفوف المفتوحة لإتاحة الفرص لجميع المستفيدين في التعرف

يجب مراعاتها عند اختيار مصادر المعلومات بكافه أشكالها وهي :

١- دراسة مجتمع المستفيدين من المكتبة والتعرف على خصائصه العامة بشكل دقيق وتحديد مجالاته.

٢- تزويد المكتبة بمصادر المعلومات في جميع موضوعات المعرفة البشرية والتي تعكس اهتمامات المستفيدين من المكتبة مثل المعارف العامة والفلسفة والديانات وغيرها .

٣- عدم إهمال أي فئة من فئات المجتمع عند عملية الاختيار والتعرف على ميول واحتياجات جميع فئات وشرائح المجتمع .

٤- اختيار الكتب والقصاص التي تناسب جميع أعمار المترددين على المكتبة من طلبه مدارس وطلبه جامعات وأطفال وتساعد في إشباع رغباتهم .

٥- تزويد المكتبة بالكتب والمراجع التاريخية التي تعرف جمهور المستفيدين بحضارتهم والحضارات الأخرى وتوفير الكتب والمراجع السياسية والدينية أيضا.

٦- تزويد المكتبة بمصادر المعلومات ألدنيته في جميع المجالات المختلفة حتى يجد المستفيدون كل ما هو جديد في تخصصه ومجاله إضافة إلى إعلام المستفيدين بها.

٧- تمثيل جميع وجهات النظر في الموضوعات الجدلية التي تتحمل وجهات نظر مختلفة من خلال اختيار الأوعية

كما إن رضا المستفيد عن المكتبة ومصادرها المعلوماتية يمكن أن يحقق الجوانب الآتية :

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

٢- تشجيع وحث مستفيدين آخرين بزيارة المكتبة.

٣- أنها إحدى المقاييس المهمة لقياس جودة الخدمة المكتبية .

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

٥- تساعد في معرفة مستوى أداء العاملين في المكتبة وبيان ومدى حاجتهم للبرامج التدريبية.(١٠)

ويذكر غينشاو ميت إن ذلك الرضا يرتبط بعدة معايير منها:

١- سرعة توصيل الخدمة.

٢- عدد الطلبات التي تمت الإجابة عليها.

٣- حداثة معلومات البيانات أو الأجوبة.

٤- شمولية الأجوبة ومدى تغطيتها لكل جوانب الاستفسار.

٥- مقدار الجهد المبذول من قبل المستفيد للوصول إلى الخدمات .

٦. سهولة وسائل الاتصال بالخدمة (١١)

ومن اجل معالجة القصور في مجموعات المكتبة وتحقيق رضا الباحثين عنها هناك مجموعه من الأسس والمبادئ العامة التي

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

٤- أن توفر خدمات حية ومتكاملة اجتماعياً من أجل نشر الأفكار والمعلومات بالمجتمع .

٥- المعاونة في تحقيق أهداف التعليم الرسمي المدرسي ، لأن المكتبة تعمل على تعميق أفق الطالب وفهمه لموضوعاته الدراسية .

٦- تشجيع وتدعيم عادة القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات والكتب التي ترضي مختلف الاحتياجات والأذواق .

٧- تزويد القراء بالمعلومات اللازمة لهم في تحديث أعمالهم في وظائفهم بالمجتمع وفي إدارة شؤونهم العملية .

٨- تكون أداة للتوعية والتطوير الثقافي وإعدادهم بذلك للحياة التعاونية بالمجتمع الديمقراطي (١٤).

**وقد حددت وثيقة بيان (الإفلا) أغراض المكتبة العامة على النحو الآتي :**

تتمثل الأغراض الأساسية للمكتبة العامة في توفير الموارد والخدمات عبر تشكيلة من الوسائط، لتلبية احتياجات الأفراد والجماعات بما فيها الترويج وقضاء وقت الفراغ. وللمكتبات العامة دور هام تؤديه في تنمية المجتمع الديمقراطي وصيانته من خلال

المناسبة وضمها إلى مقتنيات المكتبة،ويجب أن لا تميل المكتبة تجاه رأي معين.

٨- يجب أن يكون الاختيار بعيداً عن التأثير بأي ميل لأي فرد أو جماعة من الأفراد(١٢).

#### **أهداف المكتبة العامة**

تعد المكتبات العامة من أهم المقومات الأساسية لقياس مدى تقدم وتطور أي بلد نظراً للأهداف التي تسعى لتحقيقها والخدمات التي تقدمها لمختلف شرائح المجتمع،ولهذا يمكن للمكتبة العامة إن تكون مركزاً للحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية في المنطقة التي تخدمها من خلال تأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات تسهم في تنمية أفكار المواطن وأخلاقه(١٣) ،حيث تسعى المكتبات العامة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١- إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بها بالمجان لجميع من يرغبون في الاطلاع على هذه المصادر دون أن يعترضهم في تحقيق ذلك أي حواجز مادية أو أي تدخل من السلطات السياسية أو الدينية.

٢- أن تعكس مقتنياتها احتياجات المجتمع الفعلية الحالية والمحتملة وذلك دون تدخل من الرقابة في فرض مطبوعات معينة أو حجب مطبوعات عن القارئ وذلك احتراماً للقارئ في اختيار ما يريد الاطلاع عليه للوصول إلى قرارات متوازنة .

والاحتفاظ بسجل للمذكرات اليومية diary، والملاحظة المباشرة. إما الطرق غير المباشرة للمسح فتتطوي على فحص بعض نتائج سلوك المستخدم ومحاولة استنتاج شيء ما عن المستخدم. وتشتمل بعض مصادر البيانات غير المباشرة عن سلوك المستخدم سجلات الإعارة، وطلبات الإعارة بين المكتبات<sup>(١٦)</sup>.

#### معدلات تردد المستخدمين على المكتبة:

لابد للمكتبة العامة إن تسعى جاهده لإيجاد المقومات التي تساعد وتشجع المستخدمين على ارتيادها وبشكل مستمر من خلال توفير وتهيئة الأجواء المناسبة داخل المكتبة وإعداد الكوادر المؤهلة والمتخصصة في العمل المكتبي وتوفير مصادر المعلومات التي تلائم رغبات واحتياجات المستخدمين، حيث تختلف معدلات التردد المستخدمين على المكتبة على وفق احتياجاتهم لاحتياجاتهم لمصادر المعلومات ومدى توفر هذه المصادر فيها. ويوضح الجدول رقم (١) معدلات تردد المستخدمين على المكتبة على الشكل الآتي.

إتاحة الفرصة للأفراد للوصول إلى مجموعة واسعة ومتنوعة من المعارف والأفكار والآراء"<sup>(١٥)</sup>.

#### المستخدمون من المكتبة العامة:

يعرف المستخدم بأنه الشخص الذي يستعمل مقنيات المكتبة ويستفيد من خدماتها ومصطلح المستخدم (User) أدق وأقرب من مصطلح القارئ (Reader) فمجموعات المكتبات لا تقتصر على مواد للقراءة فقط بل أنها تتضمن مواد تقرأ وترى وتسمع ، كما إن مصطلح المستخدم أفضل بكثير من مصطلح رواد المكتبة . حيث يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها في الاستجابة لاحتياجات المستخدم فالمكتبة وجدت أساسا لخدمة القارئ ولا يمكن إن نتصور لها وجودا أو كيانا بدون قراء . ويشير لانكستر انه يمكن دراسة المستخدمين من المكتبة من خلال طرق المسح المباشرة وغير المباشرة ، حيث تكون الطرق المباشرة بالحصول على المعلومات مباشرة من المستخدم وتشمل الدراسة المعتمدة على الاستبيان أو المقابلة الشخصية،

جدول رقم (١)

الترتيب	المستفيدون		معدلات التردد	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	%٤٥,٨٣	١٢٦	شهرياً	-١
٢	%٣٤	٩٠	أسبوعياً	-٢
٣	%٢٠,١٣	٤٤	يوميّاً	-٣
	%١٠٠	٢٨٠	المجموع	-٤

٣٤%، وفي المرتبة الاخيره جاء التردد يوميّاً بعدد مستفيدين ٤٤ وبنسبة بلغت ٢٠% .  
ويسوال المستفيدين عن مدى اعتمادهم على المكتبة في الحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها كانت الإجابات كما في الجدول التالي رقم(٢):

يتضح من الجدول رقم (٣٦) إن أعلى معدل لتردد المستفيدين على المكتبة العامة هو شهرياً حيث بلغت ١٢٦ مستفيداً بنسبة ٤٥% .إما التردد أسبوعياً فقد جاء بالترتيب الثاني بعدد مستفيدين ٩٠ وبنسبة بلغت

جدول رقم (٢)

الترتيب	المستفيدون		الإجابة	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	%٦٧,٨٥	١٩٠	نعم	١
٢	%٣٢	٩٠	لا	٣
	%١٠٠	٢٨٠	المجموع	٣

المستفيدين الذين أجابوا بعدم اعتمادهم على المكتبة العامة في سد احتياجاتهم من المصادر الأخرى التي يعتمدون عليها في سد احتياجاتهم الموضوعية فيتضح لنا ومن خلال الجدول الاتي:

جاء اعتماد المستفيدين على المكتبة بنسبة بلغت ٨٥,٦٧% في الترتيب الأول إما المستفيدين الذين يعتمدون على مصادر أخرى غير المكتبة في الحصول على المعلومات جاء بنسبة ٣٢% وعند سؤال

جدول رقم (٣)

الترتيب	المستخدمون		المصادر الأخرى	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	٥٣%	٤٨	شبكة الانترنت	١
٢	٣٣%	٣٠	مكتبات عامة اخرى	٢
٣	١٣%	١٢	مكتبات خاصة	٣
٤	١١%	١٠	الاستعارة من الزملاء	٤
	١٠٠	٩٠	المجموع	

مصادر المعلومات من زملائهم بنسبة ١١%.

أغراض المستخدمين من ارتياد المكتبة: تعد المكتبة حلقة الوصل بين المستخدم والمعلومات بما توفره من مصادر وخدمات تلبي احتياجاتهم وتعدد إغراض الباحثين واحتياجاتهم للمعلومات وذلك تبعاً للأهداف التي يحتاجون للمعلومات من أجلها وطبيعة تخصصاتهم وفئاتهم العمرية كما موضح في الجدول الآتي:

يتضح لنا ومن خلال الجدول رقم (٣) بأن ٤٨ مستفيد بنسبة ٥٣% أفادوا باعتمادهم على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات اما عدد المستخدمين الذين يعتمدون على مكتبات عامة أخرى فكانت نسبتهم ٣٣%، في حين بلغ عدد المستخدمين الذين يعتمدون على مكتباتهم الخاصة في سد احتياجاتهم من مصادر المعلومات ١٢ مستفيد بنسبة ١٣%، بينما بلغ عدد المستخدمين الذين يعتمدون في الحصول على

جدول رقم (٤)

الترتيب	المستفيدون		إغراض تردد المستفيدين من المكتبة	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	٤٢,٤١%	١١٦	كتابة بحث أو تقرير	-١
٢	٢٣,١%	٦٧	القراءة داخل المكتبة	-٢
٣	١٧%	٥٠	قضاء أوقات الفراغ	-٣
٤	١٦%	٤٧	استعارة كتب خارجية	٤
	١٠٠%	٢٨٠	المجموع	

مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدون للاطلاع عليها في المكتبة العامة:

إن المبرر الأساسي لوجود المكتبة العامة أو مركز المعلومات هو خدمة مختلف فئات المستفيدين، ولكي تؤدي المكتبة دورها على أكمل وجه لا بد من التعرف على احتياجات وطلبات المستفيدين، كمحاولة لفهم وتبرير وشرح الاستخدام الفعلي والمحتمل للمكتبات وسبل تطوير خدماتها لتستجيب لاحتياجات المستفيدين منها. ولمعرفة أوعية المعلومات التي يحتاج إليها المستفيدون للاطلاع عليها والافاده منها يوضحها الجدول الآتي:

من خلال الجدول رقم (٤) يتضح لنا أن المستفيدين الذين يستعملون المكتبة العامة لغرض كتابة بحث أو تقرير ١١٦ مستفيد بنسبة ٤٢% ، في حين إن المستفيدين الذين يستعملون تلك المكتبة لغرض القراءة داخلها ٦٧ مستفيد بنسبة ٢٣,١% . إما المستفيدون الذين يستخدمون المكتبة من أجل قضاء أوقات الفراغ بلغ عددهم ٥٠ مستفيد بنسبة ١٧% ، أما المستفيدون الذين يستعملون المكتبة من أجل استعارة الكتب إعاره خارجية فقد بلغ عددهم ٤٧ مستفيد ويمثلون نسبة ١٦% ،

جدول رقم (٥)

الترتيب	المستفيدون		المصادر	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	%٥٨,٩	١٦٥	الكتب والمراجع	١
٢	%١٧	٤٨	التقارير العلمية	٢
٣	%١٢	٣٥	الرسائل الجامعية	٣
٤	%١١	٣٢	البحوث والمؤتمرات	٤
	%١٠٠	٢٨٠	المجموع	٥

الذين استعملوا الرسائل الجامعية ٣٥ مستفيد بنسبة ١٢ % ، بينما جاءت في الترتيب الأخير من حيث الاستعمال البحوث المؤتمرات بنسبة ١١% لقلّة عددها في المكتبة العامة .

من معطيات الجدول رقم (٥) يتضح أن الكتب والمراجع جاءت في المرتبة الأولى من حيث المصادر الأكثر استخداماً من قبل المستفيدين بنسبة ٥٨,٩% ، أما التقارير العلمية فبلغ عدد المستعملين لها ٤٨ مستفيدين بنسبة ١٧%، في حين بلغ عدد

وعن أدوات البحث الأولية التي يستخدمها المستفيدون في إنشاء الحصول على المعلومات فكانت الإجابة من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٦)

الترتيب	المستفيدون		المصادر	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	٥٩%	١٦٧	عن طريق فهرس المكتبة	١
٢	٢٥%	٧٢	الإرشاد من قبل أمين المكتبة	٢
٣	١٤%	٤١	لاطلاع العشوائي على أرفف العرض	٣
	١٠٠%	٢٨٠	المجموع	٤

المعلومات عن طريق الإطلاع العشوائي على أرفف العرض ٤١ مستفيد بنسبة ١٤%.

ومن خلال استخدام المستفيدين للمكتبة ألعامة واحتياجهم إليها كان من الطبيعي إن يواجه المستفيدون عدد من المعوقات التي تحول دون استفادتهم من مقتنيات وخدمات المكتبة ويوضح الجدول الآتي أهم هذه المعوقات :

من خلال الجدول رقم (٦) يتضح لنا أن المستفيدين الذين يتعرفون على مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها في المكتبة العامة عن طريق فهرس المكتبة بلغ عددهم ١٦٧ مستفيد بنسبة ٥٩% ، بينما بلغ عدد المستفيدين الذين يتعرفون على مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها عن طريق الإرشاد من قبل أمين المكتبة بلغ عددهم ٧٢ مستفيد يمثلون نسبة ٢٥%، بينما بلغ عدد المستفيدين الذين يتعرفون على مصادر

جدول رقم (٧)

الترتيب	المستخدمون		المعوقات والصعوبات	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	٤٧,٥%	١٣٣	معظم الكتب متقدمة وغير كافية	١
٢	٣٢%	٩٠	مدة الإعارة غير كافية	٢
٣	١٢,٨٧%	٣٦	صعوبة التعرف على مصادر المعلومات في الفهرس	٣
٤	٧,٥%	٢١	ضعف تعاون أمين المكتبة	٤
	١٠٠%	٢٨٠	المجموع	

الأخير ضعف تعاون أمين المكتبة مع المستخدمين من المكتبة بنسبة ٧,٥%. وعن تقويم المستخدمين لمجموعات المكتبة فيوضحها الجدول الآتي:

من خلال الجدول رقم (٧) يتضح لنا أن أهم المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على مصادر المعلومات هي أن معظم الكتب متقدمة وغير كافية بنسبة ٤٧,٥% ، ويرى ٩٠ مستفيد بنسبة ٣٢% أن مدة الإعارة غير كافية، أما صعوبة التعرف على مصادر المعلومات في الفهرس فقد جاءت بنسبة ١٢,٨٧%، وفي الترتيب

جدول رقم (٨)

الترتيب	المستفيدون		الإجابة	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	%٤٣,٥٧	١٢٢	جيدة	١
٢	% ٢٨,٩٢	٨١	لا بأس بها	٢
٣	%١٦	٤٥	ضعيفة	٣
٤	%١١	٣٢	جيد جدا	٤
	%١٠٠	٢٨٠	المجموع	

الطلاب كيفية استخدام المكتبة بطريقة مؤثرة فسوف يقدرون منافعتها ، اذ يشمل مصطلح تعليم استعمال المكتبة أو التوجيه المكتبي Library Orient Ation كما يطلق عليه بعضهم جميع الجهود الموجهة الرامية إلى زيادة فاعلية الإفادة من محتويات المكتبة بما في ذلك استقبال المستفيدين، ودراسة مشكلاتهم، والتعرف إلى اهتماماتهم، وإكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع خدمات المكتبة وتجهيزاتها، واصطحابهم في جولات منظمة في أقسام المكتبة، وتدريبهم على استخدام المصادر . ولعل إسهام المكتبة في البرامج التدريبية يأتي ترجمة لرغبتها في التعاون مع مؤسسات المجتمع، وحرصاً منها على أن تنهض بدور في هذا الصدد بوصفها من مؤسسات المعلومات الحيوية في المملكة التي يقع عليها عبء كبير فيما يتعلق بالجوانب التطبيقية(١٧).

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (٨) والخاص بتقويم مجموعات المكتبة العامة محل الدراسة من وجهة نظر المستفيدين أن ١٢٢ مستفيد يمثلون نسبة %٤٣,٥٧ أجابوا بأن مجموعات تلك المكتبة جيدة ، في حين أفاد ٨١ مستفيد يمثلون نسبة %٢٨,٩٢ بأن المجموعات المتوفرة في المكتبة لا بأس بها ، بينما يرى ٤٥ مستفيد بنسبة %١٦ أن مجموعات المكتبة جيدة جداً، وبلغ عدد المستفيدين الذين قالوا بأن مجموعات تلك المكتبات ضعيفة ٣٢ مستفيدين بنسبة %١١.

#### طرق التعليم التي يفضلها المستفيدون في استخدام المكتبة:

وتهدف برامج تعليم المستفيدين إلى تزويدهم بالخبرة العملية لاستعمال مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها كما تبث ثقافتهم في المكتبة وخدماتها وأمنائها حيث إذا تعلم

جدول رقم (٩)

الترتيب	المستفيدون		طرق التعلم	ت
	النسبة المئوية	التكرار		
١	٦١%	١٧٢	توزيع كتيب مطبوع يعرف بخدمات المكتبة	-١
٢	٢٣,٩%	٦٧	المعاونة الفردية من قبل أمين المكتبة	-٢
٣	١٤%	٤١	جولة تعريفية بالمكتبة	-٣
	١٠٠%	٢٨٠	المجموع	

للمعاونة في جميع الأوقات. وجاءت بعدها جولة تعريفية بالمكتبة بنسبة ١٤% .  
 وبسؤال المستفيدين عن مدى مناسبة مواعيد فتح المكتبة العامة ومدى رضاهم عنها حيث تعد من الأمور الجوهرية التي تساعد المكتبة في تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية، وتأدية خدماتها وأنشطتها بصورة أكثر فعالية، هو إتاحة الوقت الكافي للمستفيدين لاستخدام مصادرها والاستفادة منها، فجاءت إجابات المستفيدين بالرضا بنسبة ٦٢% كما في الجدول التالي:

يتضح من الجدول رقم (٩) إن أكثر الطرق التي يفضلها المستفيدون لتعليم استعمال المكتبة هو توزيع كتيب مطبوع يعرف بالخدمات التي تقدمها المكتبة الذي حظي بنسبة ٦١% ، تليها المعاونه الفردية والشخصية من قبل أمين المكتبة بنسبة ١٦% حيث تعد المساعدة الفردية احد الطرق المفيدة في تعليم استعمال المكتبة، فهي من أهم عناصر الاتصال والعلاقات العامة تأثيراً، وذلك لان المعاونة الشخصية التي يقدمها أمين المكتبة للمستفيد أكثر أساليب هذا التعلم تأثيراً بحيث يكون أمين المكتبة مدركاً لاحتياجات المستفيد ومستعداً

المستخدميون		الإجابة	ت
النسبة المئوية	التكرار		
٢٢%	١٧٦	مناسبة	١-
٣٧%	١٠٤	غير مناسبة	٣-
١٠٠%	٢٨٠	المجموع	٣-

جدول رقم (١٠)

- ١- ضرورة التعاون في مجال تبادل الخبرات مع المكتبات العامة على المستوى المحلي.
- ٢- الارتقاء وتطوير البنى التحتية التقنية للمكتبة .
- ٣- ضرورة توافر عدد أكبر من أمناء المكتبات .
- ٤- تأهيل وتدريب العاملين في المكتبة بشكل دوري.
- ٥- زيادة الميزانية المخصصة للمكتبة.
- ٦- الاشتراك في الأنشطة المهنية المتنوعة خارج، ويتمثل ذلك في حضور الاجتماعات والمؤتمرات المهنية في مجال المكتبات .
- ٧- عقد اجتماعات دورية لأمناء المكتبة .
- ٨- توفير أوعية المعلومات والأجهزة اللازمة لاستعمالها من قبل المستخدمين.
- ٩- إنشاء لجنة خاصة تعمل على فحص وصيانة الأجهزة الموجودة بالمكتبة بشكل دوري .

- مقترحات المستخدمين لتطوير المكتبة ورفع مستوى أداؤها :-**
- طرح المستخدمين والعاملون مجموعة من المقترحات التي يرونها تساعد المكتبة على الارتقاء بمهامها ومن هذه المقترحات :-
- ١- الارتقاء بمستوى العاملين على تقديم خدمات المعلومات في المكتبة.
  - ٢- ضرورة إنشاء مكتبة الكترونية توفر أحدث الكتب الإلكترونية الحديثة.
  - ٣- التأكيد على وجود موظفين لمساعدة الطلاب وإرشادهم.
  - ٤- ضرورة تعليم المستخدمين على استعمال المكتبة .
  - ٥- الإعلان عن المصادر الجديد التي يتم تزويد المكتبة بها.
  - ٦- تزويد المكتبة بعدد كاف من أجهزة الحاسب الآلي.
- أما عن مقترحات العاملين للارتقاء بمستوى أداء المكتبة:-

استعمالاً من قبل المستفيدين بنسبة ٥٨,٩%.

٦- أن المستفيدين الذين يتعرفون على مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها في المكتبة العامة عن طريق فهرس المكتبة بلغ عددهم ١٦٧ مستفيد بنسبة ٥٩%.

٧- تقويم مجموعات المكتبة العامة محل الدراسة من وجهة نظر المستفيدين أن ١٢٢ مستفيد يمثلون نسبة ٤٣,٥٧% أجابوا بأن مجموعات تلك المكتبة جيدة.

٨- اللوائح والتعليمات في المكتبة العامة وعدم وجود لائحة خاصة تنظم سير العمل داخل المكتبة.

٩- يستعمل المستفيدون الفهرس التقليدي في الحصول على المعلومات من المكتبة.

١٠- أكثر الطرق التي يفضلها المستفيدون لتعليم استعمال المكتبة هو توزيع كتيب مطبوع يعرف بالخدمات التي تقدمها المكتبة الذي حظي بنسبة ٦١%.

١١- إتاحة الوقت الكافي للمستفيدين لاستعمال مصادرها والاستفادة منها، فجاءت إجابات المستفيدين بالرضا بنسبة ٦٢%.

١٠- تخصيص قاعة واسعة من حيث المبنى لتأدية الخدمة ولاستيعاب المستفيدين.

#### النتائج والتوصيات:

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

١- أعلى معدل لتردد المستفيدين على المكتبة العامة هو شهرياً حيث بلغت ١٢٦ مستفيداً بنسبة ٤٥%.

٢- المستفيدين الذين يستعملون المكتبة العامة لغرض كتابة بحث أو تقرير ١١٦ مستفيد بنسبة ٤٢%.

٣- يعتمد المستفيدون على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات بنسبة ٥٣%.

٤- أهم المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات هي أن معظم الكتب متقادمة وغير كافية بنسبة ٤٧,٥%.

٥- أن الكتب والمراجع جاءت في المرتبة الأولى من حيث المصادر الأكثر

## التوصيات:

الأنشطة والخدمات وتحديد مؤشرات الأداء بالنسبة للعاملين.  
٤- ضرورة التأكيد على المعايير المعمول بها في المكتبات العامة التي وضعت من قبل الافلا واليونسكو فيما يخص تنمية المجموعات في المكتبات العامة.  
٥- 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 المستخدمين .

١- مواكبة التطورات التكنولوجية واستثمارها وتوظيفها في العمل المكتبي والتكيف مع النظم العالمية المتنوعة.  
٢- ضرورة إعادة النظر في سياسة المكتبة وإعداد لائحة خاصة بها تنطبق مع المعايير المعمول بها في المكتبات العامة الأخرى .  
٣- التأكيد على تسجيل إحصاءات الأنشطة والخدمات التي تؤديها المكتبة خلال فترات محدده وتطوير تقنيات لقياس هذه

## الهوامش:-

الخدمات المكتبية والمعلوماتية .\_ عمان :

مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠ .ص٢٦

٨. رحي مصطفى عليان. إدارة

المكتبات الأسس والعمليات. \_ عمان : دار

صفاء، ٢٠٠٩.ص ٢٣

٩. رحي مصطفى عليان. مبادئ

إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.

عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٩.ص ٣٤

١٠. احمد بدر .المدخل إلى علم

المعلومات والمكتبات .\_ الرياض : دار

المريخ ، ١٩٨٥ . ص ٢٠٩

١١. الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات

ومؤسساتها. خدمات المكتبة العامة وتطورها

في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي

لجمعيات المكتبات.\_ الرياض: مكتبة الملك

عبد العزيز العامة، ٢٠٠٤. ص ٢

١٢. لانكستر والفري. شارون بيكر.

خدمات المكتبات والمعلومات قياسها

وتقييمها .-ترجمة حسني عبد الرحمن

الشمي، جمال الدين محمد الفرماوي.-

الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة،

٢٠٠٠.ص٦٤٦

١٣. حشمت قاسم . مصادر المعلومات

وتتمية مقتنيات المكتبات-القاهرة:مكتبة

غريب،١٩٩٣-ص٣٨

١٤. رشيد حميد مزيد. قياس تطبيق

إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في

١. مصطفى حسام الدين. تطوير

المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية

-. cybrarians journal .- ع ٦

(سبتمبر ٢٠٠٥) .- [ متاح في

[http://journal.cybrarians.info/index](http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_section&view=category&id)

[x.php?option=com\\_section&view](http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_section&view=category&id)

[=w=category&id](http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_section&view=category&id)

٢. خولة محمد الشوير. قياس جودة

خدمات المكتبات العامة .- مجلة دراسات

المعلومات ع ٥ .٢٠٠٩.

٣. محمدعبد الله العطاب. المكتبات

العامة في اليمن .- جامعة صنعاء: رسالة

ماجستير .٢٠١٠.

٤. محمد عوض الترتوري. ادارة

الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز

المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد

، ٢٠٠٩.ص ١٠٤

٥. وائل مختار اسماعيل. ادارة وتنظيم

المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار

المسيرة، ٢٠٠٨.ص ٢٤٦

٦. أحمد محمد الشامي . الموسوعة

العربية لمصطلحات علوم المكتبات و

المعلومات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ،

٢٠٠١،ص٩١٨

٧. مجبل لازم المالكي . المكتبات

العامة : الأهداف ، الإدارة العلمية ،

### المصادر :-

- ١- مصطفى حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية . - cybrarians journal - ع ٦ (سبتمبر ٢٠٠٥) . - [ متاح في [http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_sectionex&vd](http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_sectionex&vd) ] =
- ٢- خولة محمد الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة .- مجلة دراسات المعلومات \_ ع ٥ . ٢٠٠٩ .
- ٣- محمد عبد الله العطاب. المكتبات العامة في اليمن .- جامعة صنعاء: رسالة ماجستير . ٢٠١٠ .
- ٤- محمد عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٩ . ص ١٠٤
- ٥- وائل مختار إسماعيل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات .- عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٨ . ص ٢٤٦
- ٦- أحمد محمد الشامي . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١ ، ص ٩١٨
- ٧- مجبل لازم المالكي . المكتبات العامة : الأهداف ، الإدارة العلمية ، الخدمات

- المكتبات الجامعية العراقية. \_ الجامعة المستنصرية : أطروحة دكتوراه، ٢٠١١ . ص ١٥
- ١٥ . احمد حافظ إبراهيم . خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية جامعة بغداد.- رسالة ماجستير : جامعة حلوان ، ٢٠١٣ . ص ١٥٢ .
- ١٦ . سالم محمد السالم. خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج ١٠ ، ع ٢ .- سبتمبر ٢٠٠٤ ، فبراير ٢٠٠٥ . ص ١٣٩
- ١٧ . احمد حافظ إبراهيم . خدمات المعلومات الالكترونية. مصدر سابق. ص ١٣٣

- المكتبية والمعلوماتية .\_ عمان : مؤسسة  
الوراق ، ٢٠٠٠ .ص ٢٦
- ٨-رحي مصطفى عليان. إدارة المكتبات  
الأسس والعمليات.\_ عمان: دار  
صفاء، ٢٠٠٩.ص ٢٣
- ٩-رحي مصطفى عليان. مبادئ إدارة  
وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان :  
دار صفاء ، ٢٠٠٩.ص ٣٤
- ١٠-رشيد حميد مزيد. قياس تطبيق إدارة  
الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في  
المكتبات الجامعية العراقية. \_ الجامعة  
المستنصرية : أطروحة دكتوراه، ٢٠١١.
- ١١-احمد حافظ إبراهيم . خدمات  
المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية  
جامعة بغداد.- رسالة ماجستير : جامعة  
حلوان ، ٢٠١٣.ص ١٥٢.
- ١٢-احمد بدر . المدخل إلى علم المعلومات  
والمكتبات .\_ الرياض : دار المريخ ،  
١٩٨٥ . ص ٢٠٩
- ١٣-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات  
ومؤسساتها. خدمات المكتبة العامة وتطورها  
في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي  
لجمعيات المكتبات.\_ الرياض : مكتبة الملك  
عبد العزيز العامة ، ٢٠٠٤ .ص ٢
- ١٤- لانكستر والفري. شارون بيكر.  
خدمات المكتبات والمعلومات قياسها  
وتقييمها .-ترجمة حسني عبد الرحمن  
الشمي، جمال الدين محمد الفرماوي.-  
الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة،  
٢٠٠٠.ص ٦٤٦
- ١٥- حشمت قاسم.مصادر المعلومات  
وتتمية مقتنيات المكتبات-القاهرة: مكتبة  
غريب، ١٩٩٣ص ٣٨
- ١٦- سالم محمد السالم. خدمات  
المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز  
العامة بالرياض.- مجلة مكتبة الملك فهد  
الوطنية.- مج ١٠ ، ع ٢ .-سبتمبر  
٢٠٠٤ ، فبراير ٢٠٠٥ .ص ١٣٩