

تحليل الخدمة المكتبية في

المكتبة العامة المركزية في محافظة كركوك

صبيحة عزيز حسن
مدرس مساعد
المعهد التقني/ كركوك

راجحة محمد امين احمد
مدرس مساعد
المعهد التقني/ كركوك

المخلص

يهدف البحث إلى تحليل الخدمة المقدمة للمستخدمين في المكتبة العامة المركزية في محافظة كركوك من حيث الخدمات و الأنشطة التي تقوم بها ... و المشاكل التي تواجهها المكتبة .. و قد استخدم المنهج المسحي واعتمد الاستبيان و مقابلة أمين المكتبة و المنتسبين كأدوات لجمع البيانات من النتائج المهمة هو قلة العاملين في هذه المكتبة . و ضعف حجم المجاميع و تفتقر المكتبة المستلزمات و الأدوات الأساسية التي تعتمد في عملية الفهرسة و التصنيف و قد خرج البحث إلى عدد من التوصيات .

المقدمة

تتفق المكتبة العامة ⁽¹⁾ مع غيرها من المكتبات سواء كانت قومية أو جامعية متخصصة أو مدرسية في أنها من الأدوات التي يستعين بها في نشر الثقافة و الفكر بين أفراد الشعب لما تحتويه من مصادر الفكر و الثقافة سواء كانت كتب، مجلات و خرائط، صور و أفلام، و تسجيلات و غيرها و لكن يتضح الاختلاف من جهة أخرى بين المكتبة العامة و غيرها من هذه المكتبات في أن المكتبة العامة لا تقتصر في تقديم خدماتها على فئة معينة من القراء بل توجه خدماتها للجميع سواء كانوا كبارا أو صغارا و على هذا فهناك ⁽²⁾ عدة شروط يجب أن تكون في هذه المكتبات و هي :-

- 1- أن تكون عامة و لجميع المواطنين كما سبق ذكره و لكن ذلك وفقا لقانون .
- 2- تمول هذه المكتبات من الأموال العامة للدولة و أن تقدم خدماتها للمواطنين دون مقابل .
- 3- أن تعار الكتب و مقتنياتها للإطلاع الخارجي .
- 4- استخدام نظام الرفوف المفتوحة حتى تمنع أي عوائق بين القاري و الكتاب .
- 5- أن تمكن القارئ من الحصول على ما يريد من كتب، مجلات و مطبوعات و لذلك نجد إن هذه المكتبات يجب أن لا تغلق في الأعياد و المناسبات الرسمية للدولة .

أولا الإطار العام للبحثأهمية البحث :

تأتي أهمية البحث من خلال الدور الذي تلعبه المكتبة العامة المركزية في خدمة الدراسة و البحث العلمي .. و التعرف على طبيعة الخدمات المكتبية التي تقدمها هذه المكتبة و الواقع التي ⁽³⁾تمثله فمواكبة التطورات الحديثة و التقنيات المعتمدة أصبحت واحدة من المتطلبات الضرورية المثمرة في المكتبات العامة .. كما إن إلقاء الضوء على المشكلات التي تواجهها هذه المكتبة و محاولة الوصول إلى حلول تمكنها من تأدية واجباتها بصورة مرضية سيضيف أهمية لهذا البحث لكون هذه المكتبات تفتقر إلى أية دراسة سابقة اعتمد فيها المنهج المسحي .

وهو تقسيم عام ، و تقسيم فرعي و يجهل كافة المنتسبين هذا التصنيف.

٣- قسم الدوريات

يقوم باستلام ما يرد إلى المكتبة من دوريات و تسجيلها و ختمها لإثبات عائديتها ثم توضع على الرف كما هي و تكون جاهزة للإعارة .

٤- قسم المراجع

إن هذا القسم هو الأساس لإعطاء المعلومات السريعة و تعتمد كدليل و وسيط بين المكتبة و القارئ.

٥- قسم الإعارة

تقدم المكتبة هذه الخدمة للمستفيدين بنوعها الإعارة الداخلية و الخارجية، الإعارة الخارجية لمدة أسبوعين و تأخذ هوية الأحوال المدنية و البطاقة التمييزية أما الإعارة الداخلية تؤخذ هوية المستفيدين و تعاد إليه بعد إرجاعه الكتاب.

العاملون في المكتبة:-

يبلغ عدد العاملين (٦) عدا مسؤول المكتبة و باختصاصات مختلفة و شهادات متنوعة حيث تنحصر بين شهادة الإعدادية و المتوسطة و الابتدائية و مدير المكتبة يحمل شهادة دبلوم في غير تخصص المكتبات .

الدوام في المكتبة:-

يبدأ الدوام اليومي من الساعة الثامنة صباحا حتى الساعة الواحدة بعد الظهر ، و الدوام المسائي من الساعة الواحدة و النصف بعد الظهر حتى الساعة الخامسة مساء .

الجانب العملي

جمعت الاستثمارات (بعد اعطاء فرصة كافية لمثلها و لمعرفة الباحث مسبقا بعدم وجود وقت كاف للمستفيدين للإجابة الآنية عليها و تمت مقابلة المستفيدين لمدة لا تزيد عن عشرة دقائق للإجابة عن أي استفسار لديهم حول المحاور) .

التحليل و المناقشة

١- معلومات شخصية عن المستفيدين ، العينة و إعدادهم :-

بعد جمع استمارات الاستبيان و تفرغها في جداول خاصة معدة مسبقا أمكن الحصول على المعلومات التالية :-

بلغ عدد المستفيدين (١٠٠) منهم (٦٥) طالبا و بنسبة (٦٥%) ، (٣٥) طالبة و بنسبة (٣٥%) و كما موضح في جدول رقم (١) و تبين إن طلبة الدراسات العليا هم (٣٥) مستفيد (منهم ٢٥ من الذكور و ١٠ من الإناث) في حين إن المستفيدين من طلبة البكالوريوس قد بلغ (٢٤) ، (منهم ٢٠ من الذكور و ٤ من الإناث) في حين إن عدد طلبة المعاهد قد بلغ (١٠) ، (خمسة من الذكور و ٥ من الإناث) و إن طلبة المرحلة الإعدادية بلغ (١٥) مستفيدا (١٠ من الذكور و ٥ من الإناث) ، و إن طلبة المرحلة المتوسطة بلغ ١٦ (١٠ من الذكور و ٦ من الإناث) و هذا يدل على إن النسبة الأعلى من المستفيدين من خدمات المكتبة بصورة منتظمة هم طلبة الدراسات العليا و الأقل هم طلبة المعاهد .

٢- أهم المقترحات التي اقترحتها المستفيدين لتطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة في الجدول رقم

(٢) المقترحات حيث احتلت الحاجة إلى توفير كتب و مصادر جديدة النسبة الأعلى ٩٥% و توفير جهاز استنساخ حديث ٩٠% و ربط المكتبة بنظام الانترنت ٨٩%، و وضع دليل للكتب الموجودة في المكتبة ٨٥%، و وضع تعليمات واضحة لكيفية البحث عن الكتاب المطلوب عن طريق الحاسوب ٨٣%، و تجليد الكتب ٨١%، و زيادة الكادر العامل على الاستعارات ٨٠%.

٣- الجوانب التي اعتبرها أفراد العينة مصادر لأرائهم السلبية نحو المكتبة في الجدول رقم (٣) يلاحظ فيه أهم الآراء السلبية لتقديم الخدمات في المكتبة أتضح إن قلة المصادر العلمية الحديثة من كتب و مؤلفات قد بلغت ٦٢ بنسبة ٨٨.٦% و إن قلة الدوريات الحديثة المتنوعة قد بلغت ٥٨ بنسبة ٨٢.٦% و إن قلة الكتب المنهجية و رسائل الماجستير و الدكتوراه قد بلغت ٥٥ بنسبة ٧٨.٥% و إن افتقار المكتبة لأجهزة الاستنساخ أو الطبع قد بلغت ٥٢ بنسبة ٧٤.٢% و إن تجليد معظم الكتب القديمة قد بلغت ٤٧ بنسبة ٦٧% و إن افتقار المكتبة لقائمة متخصصة للأطفال بلغت ٤١ بنسبة ٥٨.٥% و إن قلة المجلات و قصص للأطفال بلغت ٣٨ بنسبة ٥٤%، و إن قلة الكادر الوظيفي بلغت ٣٧ بنسبة ٥٢.٨% و إن قلة وسائل التبريد و التكييف بلغت ٢٦ بنسبة ٣٧% .

الاستنتاجات

- ١- إن المكتبة العامة المركزية في محافظة كركوك لا تقدم خدماتها بالصورة التي يجب أن تكون عليها كمكتبة عامة تخدم كافة المواطنين .
- ٢- إن طلبة المراحل، المتوسطة و الإعدادية يعانون في كيفية استعارة الكتب المطلوبة لجهلهم بطريقة الاستعارة .
- ٣- إن معظم استعارات الطلبة هي لكتابة التقارير العلمية أما طلبة الدراسات العليا فتكون لأجل البحوث التي يستعدون لمناقشتها.
- ٤- إن الاستعارة الخارجية أكثر رغبة من الاستعارة الداخلية لقلّة الوقت للمطالعة داخل المكتبة و لالتزام الطلبة بالدوام في مدارسهم .
- ٥- افتقار المكتبة إلى الكتب الحديثة و الاشتراك قليل جدا بالدوريات العلمية .
- ٦- قلة الميزانية العامة .
- ٧- عدم مكنة المكتبة لعدم وجود الحاسب الآلي في العمل.
- ٨- عدم وجود المتخصصين في علم المكتبات و المعلومات في هذه المكتبة.
- ٩- فهارس المكتبة غير دقيقة وصعبة الاستخدام لعدم ترتيبها بالشكل الهجائي الصحيح و اعتماد الدوايب على نظام البسط المقام في التقييم و هذا لا يستخدم إلا في المكتبات المتخصصة الصغيرة و لا يجوز استخدامه في المكتبات العامة .
- ١٠- عدم إقامة أية معارض لتعريف موقعها ، في أجهزة الإعلام و للإطلاع على المصادر الحديثة السنوية التي تصل إلى المكتبة .
- ١١- عدم وجود الأدلة و الفهارس التي تساعد في اختيار المراجع لخدمة المستفيد.

التوصيات:-

- ١- توفير الكتب و المصادر^(٤) و الدوريات الحديثة بالمكتبة و خاصة الطروحات .
- ٢- توفير ملاكات وظيفة متخصصة بعلم المكتبات و المعلومات لتقديم خدماتها للمستفيدين من المكتبة .

- ٣- تطوير العاملين الموجودين حالياً بالمكتبة من خلال إقامة دورات تخصصية .
- ٤- وضع تعليمات تسهل عملية البحث عن الكتاب المطلوب استعارته.
- ٥- رصد مبالغ سنوية للتمكن من شراء الكتب الحديثة و متابعة التطورات العلمية ، بخصوصها.
- ٦- توفير أجهزة استنساخ جديدة في المكتبة .
- ٧- قيام المكتبة بإصدار دليل سنوي لما تحويه من كتب .
- ٨- ربط المكتبة بشبكة الانترنت .
- ٩- تحتاج المكتبة للكثير من الأثاث و المستلزمات المكتبية الحديثة .
- ١٠- توفير مراقب قاعة لتهيئة الهدوء المستمر في القاعة.
- ١١- ضرورة وجود هاتف عمومي في داخل المكتبة .
- ١٢- توفير مستلزمات التبريد والتدفئة ، أمر مهم .
- ١٣- أن تتبنى المحافظة بناء مكتبة عامة كبيرة تتسع لعدد كبير من المستفيدين
- ١٤- زياد الإضاءة في المكتبة.
- ١٥- تسجيل أسماء الرواد الذين يرتادون المكتبة للمطالعة والإعارة لإفادتنا بالإحصائيات ومدى التقدم الذي يحدث ... مع المكتبة .
- ١٦- يجب أن يناط قسم الاستعلامات^(٥) في المكتبة بشخص مثقف و مؤهل له خبرة بمجاميع المكتبة وأقسامها و أنظمتها إضافة لشخصيته الناجحة مع حسن تصرف و حزم لمتابعة تطبيق الأنظمة ليكون قادراً على التعامل مع رواد المكتبة و موظفيها بالشكل الذي يحقق الغرض من وجوده.

المصادر

- ١- عمر، احمد أنور. (المكتبات العامة بين التخطيط و التنفيذ)، دار النهضة العربية ، القاهرة. ١٩٧٨ .
- ٢- عزيز، محمد فاضل، (المكتبة في خدمة الفكر القومي التقدمي) ، سليمانية ، ١٩٨٠ .
- ٣- جامعة الموصل، (المكتبة و التنمية القومية).
- ٤- أمين، عواطف حليم، (الخدمة المكتبية في المكتبات العامة) .
- ٥- الأمين، عبد الكريم إبراهيم محمد ، (فقدان الكتب من المكتبات العامة و المكتبات الجامعية) المؤتمر المكتبي الرابع اتحاد المكتبي العراقيين . السليمانية ١٩-٣٣-١٩٨٠ .

جدول رقم (١) يبين المعلومات الشخصية عن المستفيدين في المكتبة العامة

المجموع	نوع الدراسة للطالب		المرحلة الدراسية للطلبة					الجنس			التحصيل العلمي
	صباحي	مساءلي	مج	٤	٣	٢	١	مج	أ	ذ	
٣٥	٣٥		٣٥			١	٢٠	٣٥	١٠	٢٥	دراسات عليا

٢٤	١٢	١٢	٢٤	٢٠	٤			٢٤	٤	٢٠	بكالوريوس
١٠	٢	٨	١٠			٢	٨	١٠	٥	٥	معاهد
١٥	٥	١٠	١٥	٨	٥	٢		١٥	٥	١٠	اعدادية
١٦	-	١٦	١٦		٨	٤	٤	١٦	٦	١٠	متوسطة
١٠٠	١٩	٨١	١٠٠	٢٨	١٧	٢	٣٢	١٠٠	٣٠	٧٠	المجموع

جدول رقم (٢) يبين اهم المقترحات التي اقترحتها المستفيدون لتطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة

ت	المقترح	عدد التكرارات	%
١	توفير كتب و مصادر حديثة	٩٥	٩٥%
٢	توفير جهاز استنساخ حديث	٩٠	٩٠%
٣	ربط المكتبة بنظام الانترنت	٨٩	٨٩%
٤	وضع دليل بالكتب الموجودة بالمكتبة	٨٥	٨٥%
٥	وضع تعليمات واضحة لكيفية البحث عن الكتاب المطلوب عن طريق الحاسوب	٨٣	٨٣%
٦	تجليد الكتب	٨١	٨١%
٧	زيادة الكادر العامل على الاستعارات	٨٠	٨٠%

جدول رقم (٣) يوضح الجوانب التي اعتبرها افراد العينة مصادر لارائهم السلبية نحو المكتبة

ت	الجانب (الاراء)	التكرار	النسب المئوية
١	قلة المصادر العلمية الحديثة من كتب ومؤلفات	٦٢	٨٨.٦
٢	قلة الدوريات الحديثة المتنوعة	٥٨	٨٢.٦
٣	قلة الكتب المنهجية و رسائل الماجستير و الدكتوراه	٥٥	٧٨.٥
٤	افتقار المكتبة لأجهزة الاستنساخ أو الطبع	٥٢	٧٤.٢
٥	تجليد معظم الكتب القديمة	٤٧	٦٧
٦	افتقار المكتبة لقاعة متخصصة للأطفال	٤١	٥٨.٥
٧	قلة المجالات و قصص الأطفال	٣٨	٥٤
٨	قلة الكادر الوظيفي	٣٧	٥٢.٨
٩	قلة وسائل التبريد و التكييف	٢٦	٣٧

نموذج استمارة الاستبيان

عزيزي المستفيد

حرصا من معدي هذا الاستبيان ، لتقديم أفضل الخدمات المكتبية إلى مستفيدي المكتبة العامة المركزية ، و
وجوب تعزيزي هذه الخدمات بدراسة علمية هادفة تستبين نوع الخدمات المكتبة المقدمة إليك و مدى كفاءتها

، نرجو تاشير الفقرات باعتماد الصراحة و تحقيق الهدف المنشود من خلال هذا الاستبيان شاكرين تعاونكم معنا في هذا المجال..... مع التقدير .

- ١- هل المستبين طالب
- ٢- هل المستبين في المرحلة اعدادية متوسطة كلية حلة دراسات عليا
- ٣- ما هو عمر المستبين
- ٤- هل البناية صالحة كمكتبة عامة مركزية ... و واسعة لهذا الامر نعم كلا
- ٥- هل تفضل استخدام الرفوف المفتوحة ام المغلقة مفتوحة مغلقة
- ٦- هل الفهارس مرتبة وسهلة الاستخدام نعم كلا
- ٧- هل العاملون في المكتبة العامة المركزية في كركوك ... كفؤون نعم كلا
- ٨- هل تتاخر عملية اعطاء الكتاب من قبل العاملين نعم كلا
- ٩- هل ساعات الدوام كافية في المكتبة نعم كلا
- ١٠- هل تعاني من قلة المصادر العلمية الحديثة نعم كلا
- ١١- هل تفتقر المكتبة الى المراجع الحديثة نعم كلا
- ١٢- هل يستخدم أسلوب الغرامات في تأخير الكتب نعم كلا
- ١٣- اقترحاتكم التي من شأنها تطوير الخدمة المكتبية في المكتبة العامة المركزية.
- ١٤- هل تعاني من عدم وجود التصوير في المكتبة نعم كلا
- ١٥- هل تعقد المكتبة لقاءات بين الإدارة و المستفيدين شهريا نعم كلا
- ١٦- هل تعاني من قلة نسخ بعض المصادر العلمية المهمة نعم كلا
- ١٧- هل تستطيع استخدام الحاسوب في البحث عن المعلومة المطلوبة نعم كلا
- ١٨- هل تستخدم الدليل الخاص بالمكتبة عند البحث نعم كلا
- ١٩- هل تستخدم إعارة داخلية ام إعارة خارجية داخلية خارجية
- ٢٠- هل تفتقر المكتبة إلى مواضيع معينة يحتاجها المستفيد نعم كلا

كلا

نعم

٢١- هل تفتقر المكتبة إلى المجالات الحديثة المتنوعة

كلا

نعم

٢٢- هل الإضاءة و التهوية جيدة

Raajiha Mohammed Ameen Ahmed
Foundation of Technical Education
Kirkuk

Sabeeha Azeez Hassan
Foundation of Technical Education
Kirkuk

ABSTRACT

This study investigates the analysis of Library service presented for users in public library in Kirkuk the study has concluded the following .

- 1- Scarcity and weakness in staff members and the library collections .
- 2- The libraries do not follow the international standards in both staff and collection in general and some recommendations are mad .