

قياس رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة في البصرة

الاستاذ المساعد الدكتور

سلمان جودي داود

جامعة البصرة – كلية الآداب

الاستاذ الدكتور

محمد عودة عليوي

المستخلص :

استهدف البحث التعرف بالمستلزمات والمتطلبات التي ينبغي إن تتوفر في المكتبات العامة وبالخدمات والنشاطات التي يمكن إن تقدمها أو تقوم بها حتى تجذب المستفيدين وتنال رضاهم وتحقق الغاية من إنشائها، كما استهدف التعرف على خصائص المستفيدين الفعليين من المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة والتعرف على درجة رضاهم عن المكتبة من حيث: الموقع والبنية والتجهيزات، والعاملين، والمجموعة المكتبية، والخدمات والنشاطات. وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من مستفيدي المكتبة الذي بلغ عددهم (٣٥) مستفيدا. وكشفت نتائج البحث عن إن اغلب المستفيدين هم من الذكور ومن حملة شهادة البكالوريوس وان الحالة المعيشية لأغلب المستفيدين هي متوسطة، وقد أبدى المستفيدين رضاهم عن موقع المكتبة وبنيتها وتجهيزاتها إلا أنهم ابدوا عدم رضاهم عن المكتبة فيما يتعلق بتوفيرها لمطعم أو كافتريا مناسبة لهم إذ بلغ الوسط الحسابي (٢،٣٤)، وكذلك عما يتوفر في المكتبة من أجهزة تصوير واستنساخ (٢،٩٤). وأبدى المستفيدين رضاهم وبدرجات عالية عن العاملين في المكتبة، كما عبر المستفيدين عن رضاهم وبدرجات جيدة عن مجموعة المكتبة باستثناء ما توفره من دوريات أجنبية وأقراص ليزرية. وأبدى المستفيدين رضاهم عن ما تقدمه المكتبة من خدمات باستثناء خدمة التصوير والاستنساخ وخدمة الرسم والتلوين كما عبروا عن رضاهم عما تقوم به المكتبة من نشاطات. وخرج البحث بتوصيات عدة منها: ضرورة ان تعمل المكتبة على تقديم الخدمات الامتدادية وان تنشأ علاقات مع مختلف المؤسسات والمنظمات في محافظة البصرة، دعوة الحكومة المحلية في محافظة البصرة إلى توفير احتياجات المكتبة المالية لتمكين من التزود بما تحتاجه من تجهيزات وآلات ومعدات، ولا بد من قيام المكتبة باقتناء المواد السمعية والبصرية واقتناء الأقراص الليزرية والاشترك بقواعد البيانات ذات الصلة باهتمامات المستفيدين.

Abstract :

The research aimed at definition of inputs and requirements that should be available in public libraries and the services and activities that can be provided or carried out to attract users and undermine satisfaction and achieve the purpose of creation, also targeted to identify the characteristics of effective users of the Central Library General in Basra province and to identify the degree of satisfaction with library in terms of: - Location and the building and equipment, and personnel, and the group office, services and activities. Questionnaire was used to collect data from users who reached the library's (35) users. The results of the research that most of the users were male and campaign bachelor's degree and living conditions for the majority of users are moderate, has expressed his users satisfied with the location of the library and the demolished building and equipment, but they express dissatisfaction with the library with regard to providing for a restaurant or cafeteria appropriate for them, as was the mean (2.34), as well as what is available in the library of imaging devices and reproduction (2.94). The users expressed their satisfaction and high levels of staff in the library, also expressed satisfaction with the users and good grades for the library's collection except as provided from foreign periodicals and CD-ROMs. The users expressed satisfaction with the services provided by the library service with the exception of photography and reproduction and service drawing and coloring They also expressed satisfaction with the Library's activities. And left the research recommendations inter alia: the need for the Library to deliver services, expanded and established relationships with various institutions and organizations in Basra province, to invite the local government in Basra province to meet the needs of the Library of Finance to be able to supply their needs of the equipment, plant and equipment, must be a library the acquisition of audio-visual materials and the acquisition of CD-ROMs and subscription databases relevant to the concerns of users.

١- الإطار العام للبحث :

١-١- مشكلة البحث

المكتبة العامة مؤسسة يؤسسها ويدعمها ويمولها المجتمع، اما من خلال حكومة محلية او إقليمية او وطنية، واما من خلال شكل ما من منظمات المجتمع. توفر الوصول إلى المعرفة والمعلومات والإعمال الفنية عن طريق سلسلة من الخدمات والنشاطات، وتكون متاحة على قدم المساواة لجميع

أعضاء المجتمع، بغض النظر عن العرق، والجنسية والعمر والجنس والدين واللغة والإعاقة والوضع الاقتصادي والتشغيلي والتحصيل العلمي.

ولكي تؤدي المكتبة العامة المهام والوظائف التي أنشئت من أجلها لا بد من ان تتوفر لها مجموعة من المستلزمات ولا بد من ان تقدم مجموعة من الخدمات وتمارس عدد من النشاطات. إن رأي المستفيدين بالمكتبة العامة يعد من المعايير المهمة لقياس كفاءة المكتبة وفاعلية خدماتها، لذا من الضروري التعرف على هذا الرأي بين فترة وأخرى.

٢-١- أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في كونه يبين المستلزمات الأساسية التي ينبغي ان تتوفر في المكتبة العامة والخدمات والأنشطة التي ينبغي ان تقدمها أو تقوم بها حتى تجذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين ومن كافة الشرائح والمستويات وتلبي احتياجاتهم وتحقق رضاهم عنها ، وبالتالي تؤدي الدور الثقافي والتربوي والاجتماعي والحضاري الذي أنشئت من أجله . كما تكمن أهمية البحث في كونه احد البحوث التي تهتم بالمستفيدين وتتعرف على مستوى رضاهم عن المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة، وذلك في ضوء المستلزمات والإمكانات المتوفرة في المكتبة، وتضع المقترحات التي من شأنها تطوير المكتبة وخدماتها.

٣-١- أهداف البحث

١-٣-١- التعرف بالمستلزمات والمتطلبات التي ينبغي ان تتوفر في المكتبات العامة والخدمات والأنشطة التي يمكن ان تقدمها او تقوم بها حتى تجذب المستفيدين وتنال رضاهم وتحقق الغاية من إنشائها.

٢-٣-١- التعرف على خصائص المستفيدين الفعليين من المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة.

٣-٣-١- التعرف على درجة رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة من حيث:- الموقع والبنية والتجهيزات، والعاملين، والمجموعة المكتبية، والخدمات والنشاطات.

٤-١- الأسئلة التي يحاول البحث الإجابة عليها

١-٤-١- ما هي المستلزمات والمتطلبات التي ينبغي توفرها في المكتبات العامة؟ وما هي الخدمات والأنشطة التي يمكن ان تقدمها أو تقوم بها حتى تجذب المستفيدين وتنال رضاهم وتحقق الغاية من إنشائها؟

١-٤-٢- ما هي خصائص المستفيدين الفعليين من المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة؟

١-٤-٣- ما هي درجة رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة من حيث:- الموقع والبنية والتجهيزات، والعاملين، والمجموعة المكتبية، والخدمات والنشاطات.

١-٥- منهج البحث وأدوات جمع البيانات :

- اعتمد المنهج الوصفي (دراسة حالة) لجمع البيانات الخاصة بهذا البحث. إما أدوات جمع البيانات فهي:-
- ١-٥-١- المصادر:- إذ استخدمت الكتب والدراسات المنشورة في الدوريات، لانجاز الجانب النظري الخاص بهذا البحث.
- ١-٥-٢- المقابلة:- أجريت مقابلة مع مسؤولة المكتبة وذلك لغرض جمع معلومات عن نشأة المكتبة وأقسامها والعاملين فيها ومحتوياتها.
- ١-٥-٣- الاستبانة:- استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من مستخدمي المكتبة المركزية العامة الفعليين وقد حوت الاستبانة على خمسة محاور وهي كالآتي:-
- خصائص المستفيد وقد حوى هذا المحور على سبع فقرات كل فقرة تتضمن مجموعة من الخيارات .
 - الرضا عن موقع المكتبة وبنائها وتجهيزاتها، وحوى على عشر فقرات.
 - الرضا عن العاملين في المكتبة، وحوى على أربع فقرات.
 - الرضا عن المجموعة المكتبية، وحوى على ست فقرات.
 - الرضا عن خدمات المكتبة ونشاطاتها، وحوى على ثمان فقرات.

١-٦- عينة البحث

بعد إعداد استبانة الاستبانة تم اعتماد العينة العرضية لغرض توزيع الاستبانة، وهذه العينة تعني إن التوزيع يقتصر على من يتواجد من المستخدمين في المكتبة أثناء عملية التوزيع. استمرت عملية التوزيع أربعة أسابيع. وبلغ عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة (٤٠) استمارة، وتم استبعاد خمس استمارات لعدم اكتمال الإجابة عليها وعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (٣٥) استمارة فقط.

١-٧- المعالجة الإحصائية

- استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات والحصول على نتائج البحث:-
- تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات المستخدمين على فقرات الاستبانة المتعلقة بخصائص المستخدمين.
 - فيما تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المستخدمين على فقرات الاستبانة المتعلقة برضا المستخدمين.

١-٨- الدراسات السابقة

١-٨-١- سمير مدحت سعيد. المكتبات العامة في العراق : دراسة مسحية لواقعها ومقترحات لتطويرها.- رسالة ماجستير.- بغداد: الجامعة المستنصرية، ١٩٩١.

استهدف البحث الكشف عن واقع مكتبات العراق وتحديد المشاكل والمعوقات التي تواجهها في تقديم خدماتها للمستفيدين، واستهدف البحث مقارنة هذه المكتبات مع المعايير الدولية لتقييم العناصر الأساسية للمكتبات العامة في ضوء تلك المعايير، كما استهدف البحث وضع مقترحات من شأن تطبيقها تطوير المكتبات العامة في العراق. وقد تم الاعتماد على الاستبيان والزيارات الميدانية لجمع البيانات الخاصة بالبحث، وشملت الدراسة (١٢٧) مكتبة عامة. وقد خرجت الدراسة بعدة استنتاجات وتوصيات حول التنظيم الإداري، وبنيات وأثاث المكتبات العامة، والملاك الوظيفي، وعمليات الفهرسة والتصنيف، والخدمات المكتبية.

١-٨-٢- مجبل لازم المالكي و محمد عودة عليوي. الأنماط التعاونية بين المكتبات العامة والمدرسية.- المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، ١٤، ١٩٩٨

استهدفت الدراسة تسليط الضوء على واقع المكتبات العامة والمدرسية في مدينة البصرة وتبيان أفاق ومجالات التعاون بين هذين النوعين من المكتبات واقترحت الدراسة بعض الخطط والمشروعات التعاونية التي يمكن تطبيقها بسهولة وبأقل كلفة ممكنة مثل الإعارة المتبادلة، تنظيم زيارات للطلبة، برامج الخدمة المكتبية للأطفال.

١-٨-٣- منتهى عبد الكريم جاسم. المكتبات العامة في العراق: بغداد أنموذجاً.- بغداد: وزارة الثقافة، دار الشؤون الثقافية العامة، ٢٠٠٥ .

استعرضت الباحثة القوانين والتشريعات الصادرة في العراق حول المكتبات العامة، كما استعرضت المؤتمرات والندوات المكتبية التي تناولت موضوع المكتبات العامة في العراق وذكرت التوصيات التي خرجت بها هذه المؤتمرات والندوات، وتناولت واقع المكتبات العامة في محافظة بغداد وذكرت عدة توصيات لتحسين واقع هذه المكتبات وتطويرها، وأخيراً ذكرت الباحثة مشروع مقترح لبناء مكتبة عامة.

١-٨-٤- سلمان جودي داود و رابحة كاظم حريب وعباس عبد الحسن كاظم. التخطيط لنشر الخدمة المكتبية العامة في العراق.- آداب البصرة، ٣٨٤، ٢٠٠٥.

استهدفت الدراسة التعرف على واقع المكتبات العامة في محافظة البصرة والواقع السكاني لهذه المحافظة ومن ثم الخروج بمقترح لتشكيل مكتبي مناسب لمحافظة البصرة، وقد تبين بان مكتبات

المحافظة تعاني من ضعف كبير في المجموعات والخدمات وعدم تناسب عددها مع عدد سكان المحافظة وقد أوصت الدراسة بإنشاء عدة مكاتب فرعية ونقاط خدمة في المحافظة. ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بان تم التركيز فيه فقط على المكتبة المركزية العامة في البصرة من حيث رضا المستفيدين عنها كما تم فيه التعريف بالمستلزمات والمتطلبات التي ينبغي توفرها في المكتبات العامة.

٢- الجانب النظري

٢-١- مفهوم المكتبة العامة

المكتبة العامة هي المؤسسة الثقافية والتعليمية التي تحفظ التراث الإنساني والحضاري وتعمل على تنظيمه بالشكل الذي يحقق الاستفادة منه بأيسر الطرق وأسرعها. وتقديمه للمستفيدين على اختلاف مستوياتهم العلمية والثقافية، كما أنها تمثل مظهرا حضاريا وديمقراطيا لكونها تقدم خدماتها مجانا لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن التمييز بين دين او جنس او طبقة معينة وكل ذلك يعطيها الأولوية في التنقيف وتوعية المجتمع وخدمات البحث الحر والتنقيف الذاتي لجميع المواطنين لغرض مواصلة التعلم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة.(١)

وقد تغير المفهوم التقليدي للمكتبات العامة نظرا لتطور فلسفة الخدمة المكتبية نتيجة لظهور عوامل عديدة في مقدمتها الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في معالجة المعلومات و تخزينها واسترجاعها وتناقلها عبر المسافات وأثرت هذه التكنولوجيا في حقول العمل المكتبي التقليدي مما أدى إلى حدوث ثورة في ميدان هذا العمل، هذا فضلا عن التطورات العلمية والمهنية والمعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم والتي أدت بدورها إلى تغيرات اجتماعية واقتصادية وسياسية في بنية المجتمع الذي يطلق عليه الآن صفة مجتمع المعلومات. فمهمة أخصائي المعلومات اليوم (الذي كان يسمى أمين المكتبة في المفهوم التقليدي) هو توفير المعلومات للمستفيدين وليس مصادرها فقط بغض النظر عن أنواع هذه المصادر وأماكن توفرها وفي المكان والزمان المناسبين للمستفيد دون ضرورة تواجده الشخصي في المكتبة. وهذا الوضع أدى بالمكتبات العامة لمواجهة التحديات التكنولوجية مما استوجب على المكتبات العامة إن تعيد النظر في أنظمتها وسياساتها بغية التعايش مع الوضع الجديد ولهذا فقد أصبحت المكتبات العامة هي النوافذ التي يطل منها أفراد المجتمع على العالم متخطين العوائق الجغرافية والزمانية ومتفاعلين مع المجتمعات الأخرى في كافة أرجاء العالم اعتمادا على ما وفرته لهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمكانيات هائلة للاتصال وتبادل المعلومات فيما بينهم، هذا فضلا عن تأثير هذه التكنولوجيا على مجاميع المكتبة العامة والقضاء على الروتين المكتبي وتطوير الخدمات. وغيرها من التأثيرات التي جعلت المكتبات العامة مركز استقطاب وجذب للمستفيدين بكافة مستوياتهم وشرائحهم.

٢-٢- أهداف المكتبات العامة

يمكن إيجاز أهداف المكتبات العامة بما يلي:- (٢)

١-٢-٢- هدف تعليمي. من خلال تشجيع أفراد المجتمع كبارا وصغارا للحصول على المعلومات ومتابعة البرامج التعليمية والثقافية التي تعلن عنها المكتبة وتمكين الطلبة من الحصول على مصادر المعلومات التي تعينهم في كتابة البحوث والتقارير.

٢-٢-٢- هدف ثقافي. متعلقة بالأمر الثقافي العامة لجميع المعارف والعلوم لاغناء وتطوير مدارك وقابليات المواطنين مما يزيد من تفاعلهم مع الحياة وإدراكهم للمشكلات المحلية والعالمية.

٢-٢-٣- هدف نفعي. ويسهم هذا الدور في تزويد القراء بالمهارات والخبرات اللازمة التي تعينهم على تطوير أداء العمل ورفع المستوى المهني كالمجموعات التي تخص الحرف والمهن والصناعات.

٢-٢-٤- استثمار أوقات الفراغ من خلال تشجيع الانتفاع المجدي بأوقات الفراغ للمساهمة في تطوير الفرد بدلا من تبديد الوقت في وسائل اللهو غير المفيدة، كما تسهم المكتبة في رفع المستوى الفني والتذوق الجمالي.

٢-٢-٥- تعزيز الروابط الاجتماعية بين المواطنين من خلال إقامة الندوات والمحاضرات وعرض الأفلام وتبادل الآراء وحل المشكلات الجماعية والفردية مما يؤدي إلى تعميق وتوطيد أواصر العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع.

٢-٢-٦- حفظ تراث المجتمع من خلال الاحتفاظ بالسجلات والوثائق والأدلة والإحصائيات المختلفة الخاصة ببيئة ذلك المجتمع وموروثه الثقافي.

٢-٢-٧- مواكبة التطورات التكنولوجية التي أصبحت أهم التحديات التي تواجه المكتبات العامة مما يتوجب ممارسة دورها في ظل التكنولوجيا الحديثة من خلال تهيئة المستلزمات والأجهزة الضرورية ومصادر المعلومات الالكترونية لتتماشى حاجات المستفيدين وتلبية طلباتهم.

ولكي تسهم المكتبة في تحقيق مثل هذه الأهداف لابد لها إن تبرز دورها ومكانتها بين أفراد المجتمع باعتبارها وسيلة من وسائل الاتصال مما يؤدي إلى التفاعل والاندماج مع المجتمع وبالتالي كسبه من خلال برامجها التثقيفية والتعليمية ونشاطاتها الأخرى المتمثلة في إقامة المعارض والندوات والمهرجانات والاحتفالات إضافة إلى تنسيق نشاطاتها مع المؤسسات الثقافية والاجتماعية والتعليمية ولتسهيل مهمة تقديم خدماتها من خلال تنظيم مجموعاتها وإعداد الفهارس والإعمال الببليوغرافية بمختلف أنواعها واستخدام التكنولوجيا الحديثة في أعمال المكتبة وخدماتها وتوفير خطوط الانترنت والكتب والدوريات الالكترونية والأقراص الليزرية لكي تكون قوة ايجابية تجسد حقيقة أهدافها التي وجدت من أجلها.(٣)

٢-٣- موقع المكتبة العامة وبنائها وتجهيزاتها

لكي تؤدي المكتبة العامة خدمات فعالة لجمهورها ولكي تكون مركز إشعاع ثقافي تعم فائدته للجميع، لابد من الاهتمام باختيار الموقع المناسب والذي لا يقل أهمية عن البناية نفسها لذا لابد من مراعاة الأمور التالية عند اختيار الموقع:- (٤)

- إن يكون موقع البناية في مكان يتوسط المدينة وقريب من الأسواق الكبيرة والأماكن التي يتردد عليها الأفراد بكثرة إضافة إلى قربه من التجمعات السكنية والمراكز الثقافية مع مراعاة هدوء المنطقة وسهولة الوصول إليها.
- ترك مساحة مناسبة شاغرة لاحتمالات توسع المكتبة في المستقبل.
- توفير مساحة تخصص كموقف لسيارات الموظفين والرواد.

إما فيما يتعلق بالتخطيط لمبنى المكتبة العامة فلا بد من العمل على تشكيل لجنة خاصة تتكون من المهندس المعماري وأمين المكتبة ومستشار مكتبي ومصمم من ذوي الخبرة في الديكور فضلا عن إشراك بعض مدراء المؤسسات والدوائر الأخرى في هذا الميدان وعلى المكتبي ان يودي دورا فاعلا في جميع مراحل التخطيط ووضع تصاميم المبنى من خلال تصوره الشامل لطبيعة الوظائف والخدمات واحتياجات أقسام المكتبة المختلفة. (٥)

ويجب ان تراعى في بناية المكتبة العامة الأمور التالية:- (٦)

- مدخل المكتبة. ويفضل ان يكون واسعا قدر الإمكان لتسهيل حركة رواد المكتبة من حيث استخدام الفهارس والسلالم وإعارة الكتب ومكتب الاستعلامات ودورات الحياة... الخ.
- العلاقة بين الأقسام. يؤخذ بنظر الاعتبار قرب بعض الأقسام وبعدها عن بعضها بحكم طبيعة العمل المكتبي مثل تجاور قسم التزويد مع قسم الفهرسة والتصنيف لكون أعمالها مكملة الواحدة للأخرى وكذلك قرب قسم الإعارة مع قسم المراجع بحكم علاقتهما المباشرة مع المستفيدين... وهكذا بالنسبة لبقية الأقسام.
- غرف الموظفين. ينبغي ان تكون غرف الموظفين والعاملين متناسبة مع متطلبات أعمالهم وعلاقة ذلك لطبيعة العمل بالأقسام الأخرى فبعض هذه الغرف تحتاج لان تكون مستقلة أو منعزلة وبعضها الأخر تحتاج لان تكون على اتصال مباشر بالمستفيدين، ويتفاوت توزيع إعداد موظفي المكتب في قاعات او غرف العمل وفقا لطبيعة الأعمال الإدارية والفنية وكذلك وفقا لحجم المكتبة ونوعية الخدمات التي تؤديها.

- قاعات المطالعة. ويكون اختيارها وتصميمها بما يتناسب مع حجم المكتبة وحجم مستفيديها وعددهم وينبغي ان تتوفر فيها كافة المستلزمات الصحية وشروط الراحة والهدوء كالإنارة الطبيعية والاصطناعية والتهوية الجيدة والتدفئة والتبريد... الخ.
 - قاعات خاصة بخدمات الأطفال ويستوجب ان يكون شكلها وتنظيمها وتأثيرها متناسب مع أذواق ورغبات وإعمال الأطفال واحتياجاتهم.
 - قاعات أخرى. قد تحتاج المكتبة الحديثة المتطورة إلى قاعات إضافية تجسد فيها نشاطها وعروض الأفلام الثقافية والعلمية والمحاضرات وقاعات الانترنت إضافة إلى قاعات الأجهزة والمعدات كأجهزة التصوير والاستنساخ وأجهزة التجليد والأجهزة الالكترونية المتمثلة بالحاسبات والأقراص الليزرية وغيرها من القاعات الأخرى.
- إضافة إلى ذلك يجب ان تزود القاعات بعوازل للصوت لتوفير الجو المناسب للمستفيدين كما يجب ان تكون الأرضية مفروشة بالسجاد أو أي نوع من أنواع التغطية التي تمنع الضوضاء.
- إما فيما يتعلق بأثاث المكتبة العامة فينبغي عليها توفير الأثاث والتجهيزات المختلفة التي تناسب مهام وخدمات المكتبة العامة حيث تحتاج كل مكتبة إلى أثاث مريح وجيد التصميم يلبي احتياجاتها وبلائم مستفيديها ويطابق المواصفات المتعارف عليها دوليا ويفترض ان تتوفر في قطع الاثاث الشروط التالية: (٧)
- المتانة والقدرة على التحمل.
 - المرونة وسهولة الاستخدام.
 - الجاذبية بحيث يضيف على المكان لمسة جمالية.
- كما يجب ان لا يشكل خطرا على مستخدميه ولا يستنزف من المساحة أكثر مما ينبغي. وأيما كان حجم المكتبة فإنها لابد وان تعمل على توفير القطع التالية على الأقل من الأثاث والتجهيزات:
- الرفوف بمختلف أنواعها/ المناضد والكراسي/ منضدة الإعارة/ صناديق الفهارس/ خزائن لحفظ المواد الخاصة/ عربات لنقل الكتب/ لوحات العرض والإعلانات/ حوامل الصحف/ آلات وأجهزة عرض الاوعية السمعية والبصرية/ الات الاستنساخ والتصوير/ بطاقات وملفات وسجلات متنوعة/ صناديق لحفظ الالعاب والمواد الاخرى/ بطاقات فهرسة/ اجهزة حواسيب/ ومنظومات تشغيل متخصصة.
- وعلى الرغم من تعدد وتنوع قطع الاثاث والتجهيزات في المكتبات العامة الا ان ما يجب ان يتوفر منها في المكتبة يخضع لعدة عوامل منها.
- مساحة المكتبة العامة.
 - عدد المستفيدين الفعليين والمحتملين.
 - الإمكانيات المادية للمكتبة.
 - تعدد وتنوع البرامج والنشاطات التي تقوم بها المكتبة.
 - حجم مقتنياتها من مصادر المعلومات المختلفة.

٢-٤- العاملون في المكتبات العامة

يمثل وجود القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة عاملا أساسيا في إدارة ونجاح خدمات المكتبة العامة وتعزيز مكانتها في المجتمع وهناك ثلاث فئات من العاملين في المكتبة العامة هي:- (٨)

٢-٤-١- الفئة الإدارية. وتعنى هذه الفئة بتخطيط الأعمال وتنظيمها وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها ويكون أمين المكتبة هو المسؤول الإداري الأعلى الذي ينبغي عليه إدارة المكتبة ووضع الخطط والسياسات وتوزيع المسؤوليات.

٢-٤-٢- الفئة الفنية. وينصب اهتمامها على انجاز وأداء الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد والتجليد وينبغي إن يكون اختيارها دقيقا وموفقا ووضعها في أماكن عمل تتناسب مع موهلاتها ومهاراتها الفنية لكي تكون مبدعة في مجال عملها وقادرة على استيعاب وفهم وظائف وواجبات المكتبة وأهدافها.

٢-٤-٣- الفئة الثالثة. وتضم العاملين غير الفنيين ممن يقومون بممارسة وأداء الأعمال الكتابية الروتينية والمساعدة في بعض الأعمال الخدمية المختلفة.

ولابد إن يتسم العاملون في المكتبة العامة (وبالأخص من لهم اتصال مباشر بالمستفيدين) بمجموعة من الصفات منها: (٩) التعاون والمساواة في التعامل مع المستفيدين واحترام مشاعر الآخرين والصبر والرغبة في الحوار الهادئ، ومنها أيضا تكريس الوقت للعمل والحرص على خدمة المستفيدين بأقل وقت ممكن، والجدية والدقة والتنظيم وضبط النفس ورحابة الصدر.

٢-٥- المجموعة المكتبية في المكتبات العامة :

من المقومات المهمة التي تبنى عليها المكتبة العامة هي المجموعة المكتبية التي يتحدد حجمها ونوعيتها حسب طبيعة المجتمع ورغباته وحاجاته الأساسية كما تتأثر هذه المجموعة بميزانية المكتبة ومدى قربها أو بعدها عن المكتبات الأخرى فضلا عن أهمية توفير هذه المجموعة بما يتناسب وأهداف لمكتبة العامة وفلسفتها في خدمة المجتمع... ويمكن ان نجمل هذه المجاميع بما يلي: (١٠)

٢-٥-١- مصادر المعلومات المرجعية. مثل المعاجم اللغوية والموسوعات والأدلة والأطالس والتقاويم والمعاجم الجغرافية والبيبلوغرافيات وغيرها من المراجع.

٢-٥-٢- مصادر المعلومات الثقافية والترفيهية. وتتمثل في المصادر التي تسهم في رفع مستوى الفرد الثقافي وتوسيع مداركه واطلاعه على تجارب ومشكلات المجتمعات ورفده بالمعلومات التي تساعد في بناء شخصيته وتجعله أكثر نضجا وتطورا وتجعله مواطنا صالحا يسهم في خدمة وطنه.

٢-٥-٣- مصادر المعلومات المهنية والحرفية. والغرض منها اطلاع المستفيدين على احدث المعلومات في مجال تطوير الحرف والمهن المختلفة (زراعية، صناعية، تجارية...الخ) من اجل اكتساب المهارات والخبرات التي تنمي وتزيد الإنتاج وتطور قدرات الأفراد للمساهمة في عملية البناء والتنمية.

٢-٥-٤- مصادر المعلومات الخاصة بالأطفال. وغرضها الأساسي توسيع مدارك الطفل وتنمية مواهبه ومساعدته في إثراء معلوماته بما يدور حوله والعالم المحيط به وتتصف هذه المجموعة بأنه تختار بدقة بحيث تتناسب مع أعمار الأطفال وذات موضوعات مختلفة علمية وأدبية وثقافية وبأسلوب يتناسب مع عمر الطفل ومداركه العقلية.

ولمصادر المعلومات إشكال عدة فقد تكون مطبوعات (كتب، دوريات،...الخ)، وقد تكون عبارة عن مواد سمعية وبصرية (أشرطة صوتية، أفلام فيديو، صور،...الخ) وللمواد السمعية والبصرية دورا مهما في عملية التعلم وخدمة المستفيدين كونها تشكل ٨٨% من اكتساب المعرفة البشرية وتساعد في حفظ المعلومات في الذاكرة لفترة أطول إضافة إلى ما تتميز به من عناصر التشويق وإثارة الانتباه وشد المستفيدين إلى المتابعة.(١١)

واحدث إشكال مصادر المعلومات هي مصادر المعلومات الالكترونية والتي قد تكون عبارة عن أقراص ليزيرية (بأجيالها المتعددة)، أو الاشتراك بقواعد البيانات أو ما متاح عبر شبكة الانترنت من معلومات يمكن الحصول عليها بشكل مجاني.

ولا بد إن تحرص المكتبة على توفير مصادر المعلومات الحديثة وان تعمل على تحقيق التوازن في المجموعة المكتبية.

٢-٦- خدمات المكتبات العامة

تختلف طبيعة ونوعية خدمات المكتبة العامة وفقا لنوعية وفقا لنوعية المكتبة وأهدافها وسياستها وطبيعة المجتمع الذي تخدمه. وتقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس المساواة في الوصول للجميع، بغض النظر عن العمر أو العرق أو الجنس أو الدين أو الجنسية أو اللغة أو المركز الاجتماعي. ولهذا فان أي محدودية في الوصول، سواء أكان ذلك عن قصد أم عرضا، سيقص من قدرة المكتبة العامة على التحقيق الكامل لدورها الرئيسي في تلبية حاجات المجتمع الذي تخدمه، وتعتبر العناصر التالية مهمة في تقديم خدمة المكتبة العامة الفعالة:(١٢)

- معرفة المستفيدين المحتملين.
- تحليل حاجات المستفيدين.
- تطوير الخدمات للأفراد والجماعات.
- وضع سياسات لرعاية الزبائن.

- ترويج تعليم المستفيدين.
- التعاون ومشاركة الموارد.
- بناء شبكات الكترونية.
- ضمان الوصول إلى الخدمات.
- توفر مباني المكتبات.

وتعتبر الجماعات التالية مستهدفة في خدمة المكتبة العامة: (١٣)

- السكان من الأعمار كافة، وفي جميع مراحل الحياة:
 - الأطفال
 - الناشئون
 - الكبار.
 - الأفراد والجماعات ذوو الحاجات الخاصة:
 - السكان ذوو الإعاقات، مثل، المكفوفين، وضعاف البصر، وضعاف السمع.
 - السكان المحتجزون في بيوتهم، مثل العجزة.
 - السكان المحجوزون مؤسسياً، مثل، نزلاء المستشفيات، ونزلاء السجون.
 - المؤسسات ضمن شبكة المجتمع الأوسع.
 - المؤسسات والجماعات التربوية والثقافية والتطوعية في المجتمع.
 - مجتمع الأعمال.
 - السلطة المحلية.
- إن بإمكان المكتبات العامة تقديم خدمات عديدة ومتنوعة للمجتمع الذي تخدمه وفيما يلي فكرة موجزة عن هذه الخدمات:-

٢-٦-١- خدمة الإعارة

إن التنوع في أشكال مصادر المعلومات التي تحتويها المكتبة العامة يؤثر على سياسة الإعارة، إذ قد تقرر المكتبات عادة تعليمات إعارة مختلفة للإشكال المختلفة في المجموعات: (١٤)

- الكتب. هي من أكثر مصادر المعلومات احتمالاً لان تعار. تكون فترة إعارتها أطول مما هي للدوريات لأنها تحتاج إلى وقت أطول لقراءتها. تتراوح هذه المدة بين ساعتين وثلاثة شهور اعتماداً على عدد من العوامل مثل طلب المستفيدين عليها، ووضع المكتبة. وتحدد بعض المكتبات فترات متغيرة لبعض الكتب، الكتب الجديدة.

- الدوريات. قد تحصر المكتبات إعارة الدوريات، وبخاصة الإعداد الجارية. في هذه الحالة على المكتبة إن توفر خدمة تصوير ملائمة. كما قد تحتفظ مكتبات أخرى بإعداد مكررة من عناوين الدوريات كثيفة الاستخدام وتعييرها لمستعيرين من الأفراد وللإعارة المتبادلة بين المكتبات. فقد تتزود بعض المكتبات بنسختين أو أكثر لكي توفر نسخة واحدة على الأقل للإعارة. كما ينصح بالسماح بإعارة الدوريات تحت ظروف معينة، مثل الحاجة إلى الدورية لعرض في لقاء.
- الوسائط وبرمجيات الحاسوب. تستخدم هذه الوسائط أساسا كوسائل تعليمية، بينما تلبى البرمجيات أنواعا مختلفة من حاجات المستفيد، بما فيها التعليم والبحث والحاجات التي تخص العمل. فيجب إن تكون هذه المصادر قابلة للوصول للمستفيدين إليها، على الرغم من المتطلبات الخاصة لتداولها. وتكون إعارة المواد غير الكتب محصورة في الاستخدام في الموقع. غير إن عددا متزايدا من المكتبات تسمح بإعارة بعضها. ينطبق هذا على الكاسيتات الصوتية وكاسيتات الفيديو بعرض نصف بوصة. كما قد تسمح مكتبات باستخدام هذه المواد وأجهزتها في غرفة الصف.

أما بالنسبة للبرمجيات، فتميل المكتبات إلى حصر استخدامها في الموقع فقط، بينما تسمح بإعارة التوثيق المطبوع. وللتعويض عن ذلك قد تكون البرمجيات قابلة للوصول عن طريق الربط مع شبكات ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية. تؤثر خاصيات المواد على سياسة الإعارة فالمصادر المرجعية اللازمة جدا، على سبيل المثال تحفظ في مكان مستقل:

- المواد المرجعية: تعتبر معظم المكتبات العامة المواد المرجعية غير قابلة للإعارة.
- المجموعات الخاصة: يخضع الأرشيف والمجموعات التاريخية والنادرة لسياسات تقييدية صارمة بالنسبة للإعارة. فقد تخصص مكتبات كثيرة منطقة مطالعة خاضعة للإشراف لهذا الغرض. وقد تكون بعض المواد متاحة للمعارض.

٢-٦-٢- خدمات إيصال الوثائق

بالإضافة إلى إيصال الوثائق الذي ينتج عن خدمات الإعارة المتبادلة بين المكتبات، يمكن إن يتم ذلك خارج قنوات المكتبة- إلى - المكتبة. فقد تقوم مكتبة ما بهذه الخدمة اعتمادا على مجموعاتها، حيث تكون الوثيقة المرسلة في شكل، مع إن الشكل الورقي لا يزال سائدا، سواء أكان نسخة مصورة أم مخرجا. تقدم المكتبة هذه الخدمة إلى مستفيديها.

تتطلب المكتبات التي توفر خدمة إيصال الوثائق تقديم طلب على نموذج أو كقائمة مشروحة للمراجع. وتتقبل بعض المكتبات الطلبات عبر الهاتف أو نظام البريد الإلكتروني، بينما تمكن مكتبات أخرى من النقاط الطلبات مباشرة من المستفيدين في مكاتبهم أو أماكن عملهم، بينما تستخدم مكتبات أخرى الفاكس. ترسل المواد بطرق مختلفة، اعتماداً على شكل المادة، والموقع الجغرافي للمستفيد، والموظفين المتاحين لتقديم الخدمة، وتقييدات الوقت لدى المستفيد. تكون الطرق من خلال ما يلي: خدمة الإيصال الفعلي إلى المكاتب أو المختبرات أو أماكن العمل الأخرى، أو البريد بين المؤسسات، أو خدمات البريد، أو أنظمة إيصال تجارية. كما قد تستخدم المكتبة الفاكس، وأحياناً إيصال النصوص الكاملة إلكترونياً الذي سيكون خيار خدمة جذابة في المستقبل المنظور. (١٥)

٢-٦-٣- خدمة التصوير والاستنساخ.

إن على أية مكتبة إن تفتني جهاز تصوير واحد على الأقل، وقد تحقق خدمة التصوير الذاتية في المكتبات الكبيرة إيرادات ملموسة. كما قد تختار بعض المكتبات، اعتماداً على حجم التصوير لديها، عدم امتلاك وصيانة أجهزة تصوير بنفسها، بل عن طريق التعاقد مع باعة. تكون الاعتبارات التالية الأهم في اختيار جهاز التصوير: (١٦) الملاءمة للاستخدام المتوقع، والموثوقية، وجودة الصور، وملامح الحفظ والصيانة، ودعم الإصلاح.

عند تشغيل خدمة التصوير، لا بد من استخدام آلية ما لتحويل الرسوم لتلائم حاجات المستفيدين. كما أن أجهزة التصوير تحدث ضجيجاً وقاذورات وحرارة. لهذا تحفظ في مناطق مكيفة الهواء ومعزولة عن المجموعات وقاعات المطالعة، لكن تكون قريبة من المجموعات التي يكثر تصويرها وتغطي أرضية منطقة التصوير بالفنيل وليس بالسجاد.

٢-٦-٤- الإجابة عن الاستفسارات

هناك أربع فئات من الاستفسارات، هي: (١٧)

٢-٦-٤-١- الاستفسارات التوجيهية

تمثل الأسئلة التالية هذا النوع من الاستفسارات:

- أين الفهرس؟
- أين جهاز التصوير؟
- كيف أستطيع الحصول على رقم هاتف...؟
- كم الساعة الآن؟

٢-٤-٦-٢- الاستفسارات الحقائقية (البحث عن الحقائق)

تعرف هذه الاستفسارات بالاستفسارات المرجعية السريعة أو الاستفسارات المرجعية السهلة. تتطلب هذه الاستفسارات من المكتبي الحصول أو المساعدة في الحصول على الإجابة عن الأسئلة مثل من؟ وماذا؟ وأين؟ ومتى؟ وكم؟ فقد يحتاج المستفسر إلى التأكد من قيمة عددية، أو بيانات تراجع، أو عنوان موقع، أو تاريخ حدث، أو معادلة، أو تعريف، أو أية حقيقة أخرى مشابهة، ولا يتطلب المستفيدون سوى مساعدة محدودة في هذا الشأن، إذ حالما يتم العثور على الجواب لا يتبقى لديهم أي طلب آخر. وتعد مصادر المعلومات المرجعية سواء بشكلها التقليدي أو الإلكتروني الركيزة الأساسية للإجابة عن الاستفسارات الحقائقية.

٢-٤-٦-٣- الاستفسارات الببليوغرافية (البحث عن المواد)

تعرف هذه الاستفسارات، أيضاً، بالاستفسارات الموضوعية. فالاستفسارات التي تتطلب إجاباتها استخدام مصادر ببليوغرافية تبرز عندما يحتاج المستفيد إلى مراجعة مصنفاة موضوع ما، أو جمع ببليوغرافيا، أو أن يجد جوابا عن طريق قراءة ومقارنة آراء مختلفة. ومصادر المعلومات المرجعية التي تفيد في الإجابة على مثل هذه الأسئلة تقع في فئات عدة مثل الكشافات والمستخلصات والمراجعات وفهرس المكتبة نفسها مهما كان شكله والفهارس والببليوغرافيات والقواعد الخارجية.

٢-٤-٦-٤- التحقق الببليوغرافي

تشكل الاستفسارات للتحقق من صحة الاستشهاد أو لضمان كون مطبوع ما موجودا جزءا ملموسا من الاستفسارات التي تتلقاها المكتبة ومن أمثلة هذه الاستفسارات طلب المستفيد التحقق من العنوان الوافي لمقالة من دورية ما من صيغة مختصرة له. وقد يكون لدى المستفيد بعض المعلومات المطلوبة. فقد يتحقق من الاستشهاد بنفسه باستخدام المصادر الببليوغرافية المتاحة أو يطلب المساعدة من موظفي المكتبة.

٢-٥-٦-٢- البحث الببليوغرافي والموضوعي

٢-٥-٦-١- البحث اليدوي

اعتادت المكتبات على أسلوب واحد للبحث الببليوغرافي يتمثل في التفحص اليدوي للركائز الببليوغرافية المطبوعة، مثل الكشافات والمستخلصات المطبوعة التي قد تحوي الاستشهادات التي تخص موضوع الاستفسار. ولا يزال هذا الأسلوب يمارس في المكتبات التي تفتقر إلى الحوسبة، أو حيث يختار الباحث هذا الأسلوب نظرا لطبيعة الاستفسار.

هناك طريقتان للبحث اليدوي، هما: (١٨)

• الطريقة الخطية: حيث يبدأ الباحث بالسنة الجارية، ويعود ببحثه الى الوراء زمنيا في الركائز

الببليوغرافية تحت الرؤوس المناسبة.

- طريقة الاستشهاد: حيث يبدأ الباحث بمقال معروف ذي علاقة يحوي ببليوغرافيا أو قائمة مراجع أو حواشي لمصنفات أخرى، وإذا كانت موجودة يعتمد على كشافات الاستشهادات.
- أما على ارض الواقع، فتدمج معظم المكتبات العامة الطريقتين معا في البحث اليدوي. وتكون المعايير الأساسية لنجاح البحث هي التالية:
- عن طريق معرفة ماذا تغطي الركائز الببليوغرافية، وكيفية ترتيبها، وما هي نقاط الوصول فيها، وكيفية استخدام المفردات.
- الفهم الواضح لما يحتاج إليه المستفيد.

٢-٥-٦-٢- البحث بالاتصال المباشر

- وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في قواعد البيانات. ولهذه الخدمة فوائد عدة وهي كما يأتي: (١٩)
- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات.
 - بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانات الواسعة والمتعددة للوصول للمعلومات المخزنة.
 - عمل كتابي اقل ضجرا والقدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج.
 - حداثة أكثر في المعلومات.
 - بحث أسرع ويصل إلى ٥٠% من الوقت الذي يحتاجه البحث اليدوي.
 - إمكانية البحث في قواعد للبيانات غير متوفرة بشكل مطبوع.
- إما خطوات تقديم الخدمة فتتلخص في: مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعته حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث، واختيار قاعدة أو قواعد البيانات المناسبة، الاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المناسب، تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها. ويمكن إن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة وتقدم حاليا من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على الأقراص الليزرية.

٢-٦-٦-٢- خدمات الإحاطة الجارية

- تكون هذه الخدمات في شكل نشرات تصدر بشكل منتظم (أسبوعيا، أو كل أسبوعين، أو شهريا)، وتحوي نوعا ما من الوصف لجميع المواد التي تهتم المستفيدين (مع مستخلصات أو بدونها) ومرتببة في شكل ما من العرض الموضوعي. تقدم خدمة الإحاطة الجارية للإغراض التالية:
- إشعار المستفيدين بالكتب أو مواد الدوريات التي تتسلمها المكتبة.

- توفير معلومات غير بيبليوغرافية، مثل الإخبار عن اللقاءات، والدورات التدريبية والإحداث الأخرى التي تهتم المستفيدين.
- تقدم خدمات الإحاطة الجارية بأنماط عدة اعتمادا على حاجات المستفيدين وعلى الموارد البشرية والفنية المتاحة لصون هذه الخدمة. فقد تقدم عن طريق ما يلي: (٢٠)
- تدوير الدوريات. ترسل نظم تدوير الدوريات بالفعل الوثيقة الأصلية إلى المستفيد وتمنحه الوقت لتفحصها، وتوفر خدمات تصوير مساندة لإعطائه نسخة دائمة إن لزم.
- قوائم المحتويات الجارية. توفر خدمة المحتويات الجارية لكل مستفيد صفحة قائمة المحتويات لجميع الدوريات التي تهتمه.
- قائمة الإضافات الجديدة. هذه هي الخدمة الأولى التي تفكر فيها أية مكتبة بأي حجم.
- كشف الكلمات المفتاحية في السياق (KWIC) لعناوين مقالات الدوريات. قد يعتبر هذا نوعا مختلفا من قوائم المحتويات الجارية.
- نشرة الإحاطة الجارية. قد تكون هذه النشرة يدوية أو الكترونية. كما قد تعتمد على المجموعات الداخلية أو على مصادر خارجية. تحوي عناوين جميع المواد التي تهتم المستفيدين، مع مستخلصات أو بدونها. وتشمل بعض المكتبات كذلك قسما للإخبار أو تصدر نشرة إخبارية مستقلة.
- خدمات الإحاطة الجارية التي يتم التزود بها من خدمات خارجية. تستخدم هذه الخدمات كما هي منتجة أو تعامل كمصادر لنشرة إحاطة جارية داخلية.
- البث الانتقائي للمعلومات (SDI) الذي هو خدمة إحاطة جارية مفصلة حسب حاجة المستفيدين تقدم يدويا أو الكترونيا.

٢-٦-٧- الخدمات الامتدادية

يعرف معجم المفردات لهاورد العمل الامتدادي بأنه "الأنشطة التي تتولاها المكتبة العامة بغرض الوصول إلى جماعات من الجمهور الذين لا يكونون بغير ذلك واعين للمكتبة، مثل جمعيات المحاضرات، وحلقات المطالعة، وجماعات المناقشة، وتوفير الكتب لنزلاء السجون، والأندية، والمستشفيات، والجمعيات الأدبية... الخ." (٢١) وعرف المصدر نفسه "الامتداد المكتبي" بأنه " توفير المحاضرات، وعروض الأفلام... الخ في المكتبة، وتنظيم الخطب والمحاضرات، وعروض الكتب... الخ، خارج مبنى المكتبة من أجل جلب الانتباه الى خدمات المكتبة ومقنناتها من الكتب. (٢٢)

تتلخص أغراض الخدمات الامتدادية في المكتبة العامة بما يلي: (٢٣)

- إبلاغ الذين لا يستخدمون المكتبة وجذبهم في أسرع وقت ممكن إلى خدماتها. فعلى المكتبة أن تعرف بهويتها بصورة وثيقة مع الجميع، أفرادا وجماعات.
- إبلاغ من لا يستخدمون المكتبة إلا جزئيا لعدم وعيهم لما تستطيعه المكتبة، مثل من لا يقرأون سوى نوع واحد من الكتب، والأسر التي لا يشترك معظم أفرادها في المكتبة، وجميع أنواع الجماعات التي لا يستخدم المكتبة منها سوى موظفيها، والمصانع التي لا يعرف العاملون فيها سوى القليل عن المكتبة.
- تذكير المستفيدين وغير المستفيدين بالمكتبة ومواردها.
- إبلاغ المستفيدين بجميع التسهيلات التي تقدمها المكتبة، مثل: خدمة إرشاد القراء، والإضافات الجديدة، والتطورات الحديثة.
- الخدمة الامتدادية هي إحدى وسائل الدعاية من أجل الحصول على الدعم.
- المساهمة في حملات محو الأمية ومعالجة التخلف في القراءة.
- الترويج على السلطة المحلية التي ليس لديها المرافق والآليات الخاصة لبعض جوانب الخدمات المطلوبة منها، مثل المسرح، وإصدار كتب إرشادية... الخ.

تتفاوت الخدمات الامتدادية كثيرا بين المكتبات العامة، إذ أنها تعتمد على الأموال التي يمكن توفيرها لذلك وأوقات العاملين المتاحة لها. ولا بد لأية مكتبة عامة نشطة في هذا المجال من بناء قائمة شاملة للجماعات والجمعيات القائمة في مجتمعها. كما أن عليها أن تنظم العلاقة مع وسائل الاتصال الجماهيري (الصحافة، والإذاعة، والتلفزيون)، وأن تراعي الجودة في كل أنشطتها، وتتعاون مع أصحاب المصالح الخارجيين. وفيما يلي الخدمات والأنشطة الامتدادية التي تقوم بها المكتبة العامة:

٢-٦-٧-١- المحاضرات والعمل الجماعي (٢٤)

هذه الأنشطة ثلاثة أنواع، هي:

- الأنشطة التي تنفذها المكتبة العامة مباشرة.
- الأنشطة التي تقوم بها المكتبة العامة بالتعاون مع جماعات أخرى.
- إتاحة المرافق الموجودة في المكتبة العامة مثل الغرف والقاعات والمعدات لهيئات معترف بها.

٢-٦-٧-١-١- المحاضرات. تعتبر المحاضرات من أقدم الأنشطة الامتدادية. ويتلخص النشاط في وضع البرنامج المناسب، والتعاقد مع المتحدثين، سواء أكانوا محليين أو خارجيين. وتدعو الضرورة إلى التأكد

من عدم إشغال القاعة وتوفير المعدات اللازمة. تتم الدعاية اللازمة عن طريق نشرة يتبعها إعلان في الصحف وإعداد ملصقات. إلا إن الإبلاغ الفعال في الإبلاغ الشفهي أو الإبلاغ خلال اجتماعات.

٢-٦-٧-١-٢- موسم أو صفوف المحاضرات. يكون هذا الموسم، عادة لجماعات صغيرة. يخصص الموسم لموضوع واحد، حيث يعالج بشمول من البداية حتى النهاية في سلسلة من المحاضرات.

٢-٦-٧-١-٣- جماعات المناقشة. يتراوح عدد الجمهور بين ٦-٤٠ شخصا. وتكون عادة بحاجة إلى قائد يدير المناقشة.

٢-٦-٧-١-٤- الجمعيات المدعومة. تدعم المكتبة العامة عددا من الجمعيات لمصلحة الكبار و/أو الأطفال. ومن أمثلة ذلك أندية المكتبات، والشعر، والكتابة. يشمل دعم المكتبة لهذه الجمعيات توفير المرافق مجانا، والمساعدة في أجور البريد وكلفة القرطاسية والطباعة.

٢-٦-٧-١-٥- القراءات. يتم ذلك بأن يقرأ قارئ جيد كتابا قبل الاجتماع. ثم تجري مناقشته مع بعض القراءة الجهرية من أجل التوضيح. يساعد هذا النشاط القراء المتخلفين وفي برامج محو الأمية.

٢-٦-٧-١-٦- تأجير الغرف. تقوم بعض المكتبات العامة بتوفير غرف أو قاعات لمؤسسات خارجية أخرى، سواء أكان ذلك بمقابل أو مجانا.

٢-٦-٧-١-٧- أسابيع المكتبة. تركز هذه الأسابيع على المكتبة وكتبها. وقد تتضمن محاضرات وكلمات لجماعات من داخل المكتبة وخارجها، وعروض أفلام وتسجيلات.

٢-٦-٧-٢- المعارض (٢٥)

تنظم المعارض التي لا تنحصر في الكتب فقط، بل تستخدم المواد من مختلف الأنواع، إما كملامح رئيسية، وإما للتعريف بالكتب والمواد الأكثر استخداما في الأنشطة الامتدادية في المكتبات العامة. ومن أبرز هذه المعارض ما يلي:

٢-٦-٧-٢-١- معارض الكتب داخل المكتبة.

٢-٦-٧-٢-٢- معارض الكتب خارج المكتبة مع إن المكتبة هي التي تنظمها.

٢-٦-٧-٢-٣- المعارض العامة للكتب.

٢-٦-٧-٢-٤- معارض الفنون.

تتبع في تنظيم المعارض مبادئ عامة، من أبرزها ما يلي:

- ينظم برنامج المعارض، بحيث يخصص لكل منها فترة زمنية محددة تتفق مع الإحداث أو المناسبات مثل المناسبات المحلية ذات الأهمية.
- يفضل إن يكون لكل معرض موضوع أو فكرة.

- يجب إن تكون الكتب المعروضة قابلة للإعارة المباشرة، حيثما أمكن ذلك، وتعوض الكتب التي تعار بكتب أخرى.
- يجب أن يودي المعرض الغرض المقصود الذي يهدف إليه وليس أكثر.
- تعرض الكتب في أغلفتها الخارجية إن أمكن.
- يعتمد طول مدة المعرض على نوع المعرض وعادات الاستعارة لدى القراء. ويكفي في معظم الحالات أن يكون لمدة أسبوعين، مع ان هناك معارض تكون دائمة أو لبضعة أشهر.
- هناك حاجة إلى تنويع المعروضات في المجال وحسب مستويات القراء.
- يحفظ ملف للمواد المستخدمة مثل الملصقات والمعدات والرسوم التوضيحية. كم يوصى بالتقاط صور فوتوغرافية أو فيلم أو فيديو للمعارض المهمة.
- يجب أن تلقى عملية تنظيم المعارض الاهتمام اللازم عند التخطيط والتنفيذ ومراعاة التفاصيل.

٢-٦-٧-٣- إصدارات المكتبة (٢٦)

وتشمل ما يلي:-

٢-٦-٧-٣-١- التقارير السنوية.

٢-٦-٧-٣-٢- الأدلة الإرشادية للمستفيدين. هذه الأدلة عبارة عن وصف للمكتبة ومحتوياتها.

٢-٦-٧-٣-٣- قوائم القراءات. الغرض منها هو التعريف بمجموعات المكتبة بصورة عامة أو محدودة، وبصورة شاملة أو انتقائية. قد تصدر هذه القوائم بصورة منتظمة أو حسب المناسبات.

٢-٦-٧-٣-٤- نشرة المكتبة و/ أو مجلة المكتبة. النشرة هي مجلة تعدها وتصدرها المكتبة على فترات منتظمة، وتحوي أكثر من قائمة إضافات. وقد تخدم أغراضا كثيرة، اذ كثيرا ما تحوي الإضافات الجديدة بالإضافة إلى أخبار وملاحظات حول الخدمة، وقوائم كتب خاصة، ومفكرة عن الأنشطة، ومراجعات الكتب.

أما المجلة فهي من إعداد المستفيدين أنفسهم، ولا يشترط لها ان تنشر، بل قد تكون على لوحة إعلانات.

٢-٦-٧-٤- أنشطة خاصة للأطفال.

٢-٦-٧-٤-١- رواية القصة. تفضل رواية القصة للأطفال الأصغر سنا، من اجل مساعدتهم في إن يقرأوا بأنفسهم وتدفعهم إلى إن يريدوا القراءة والاكتشاف. ينبغي إن يتمتع راوي القصة بصوت وشخصية جيدة. فعندما يحسن الراوي الضغط على الكلمات وإخراج المقاطع وتلوين الصوت، فانه يزيد من فهم القصة. كما أن رواية القصة لا تشجع الأطفال على القراءة الجيدة فحسب، بل تساعدهم مثلا في الحديث بصورة صحيحة أيضا. (٢٧)

وعلى راوي القصة إن يختار المواد التي تروق لأذان الأطفال وأن يستخدم مفردات بسيطة، فالكلمات الطويلة والجمل المعقدة لا مكان لهما في الرواية. فالأطفال يحبون أن يسمعون عن أناس شجعان، وموثوقين، وعن أعمال جريئة ومثابرة، وعن الولاء والصدقة الحميمة.

٢-٦-٧-٤-٢- أنشطة متنوعة. هناك عدد كبير من الأنشطة الامتدادية التي تمارسها المكتبات، من أبرزها: (٢٨)

- حصة الكتب المصورة. تخصص لسن ما قبل الدراسة.
- تقديم المشورة لأولياء الأمور حول المكتبات والكتب في المنزل، أو من أجل تقديم الكتب كهدايا.
- الواجبات المنزلية في المكتبة. تخصص المكتبة غرفة خاصة لهذا الغرض للأطفال الذين ليس لديهم مكان مناسب لهذا الغرض في المنزل. وعلى المكتبة أن تتعاون مع المدرسة في هذا الشأن.
- ألبومات الأوراق السائبة لأغلفة الكتب الخارجية، وقوائم القراءات. تساعد هذه الألبومات الطفل في اختيار الكتب.
- بطاقات أعياد الميلاد.
- شارات القراء. تمنح هذه الشارات للأطفال الذين يقرأون عددا من الكتب. وقد تستخدم شهادات بدل الشارات.
- الهوايات. تتاح للأطفال ممارسة هواياتهم بالاستعانة بالكتب.
- المسابقات. مثل مسابقات المقالات. وتكون الجوائز إن وجدت مشجعة.

٢-٦-٧-٤-٣- التعاون مع المدارس

إن إحدى العلاقات المؤسسية للمكتبة العامة هي العلاقة مع المدارس المحلية في منطقة خدماتها. وستبرز حصيلة التعاون أنشطة امتدادية متعددة من أبرزها ما يلي (٢٩)

٢-٦-٧-٤-٣-١- تنظيم زيارات مجموعات الطلاب إلى المكتبة العامة.

٢-٦-٧-٤-٣-٢- إلقاء أمين المكتبة المسؤول عن خدمات الأطفال محاضرات في المدارس حول وصف أعمال المكتبة واستخدام المواد المكتبية، تتبعها زيارات الصفوف إلى المكتبة. ويفيد هنا الحديث مع المعلمين أيضا.

٢-٦-٧-٤-٣-٣- تساعد المكتبة في إعارة المدرسة كتباً لمساعدة مكتبة المدرسة أو لغرض معين أو لغرض معين مثل مشروع خاص. كما تعير المكتبة رسوماً توضيحية وخرائط... الخ لكي تستخدم في الصفوف.

٦-٢-٧-٤-٣-٤- تبقى المدرسة على علم بجميع أنشطة المكتبة العامة فيما يهم الأطفال مثل قوائم كتب، قراءات الأطفال، والنشرات، وأخبار عروض الأفلام، والمحاضرات، والأنشطة الامتدادية الأخرى.
٦-٢-٧-٤-٣-٥- يتم تشجيع المعلمين على استخدام كل من المجموعات المكتبية الخاصة بالأطفال والكبار.
٦-٢-٧-٤-٣-٦- استخدام المعارض المتنقلة ومعارض الكتب الأخرى في المدارس.
٦-٢-٧-٤-٣-٧- تستطيع المدارس المساعدة كثيرا في البحث حول عادات المطالعة مثل ضمان تعاون الأطفال في تعبئة الاستبيانات.
وإضافة إلى ما ورد فان للمكتبة العامة خدمات وأنشطة امتدادية تتعلق بالموسيقى والرسم والفنون الأخرى وذلك من خلال ما توفره من ورش ومعدات وقاعات عرض.

٦-٢-٨- خدمة الانترنت.

تعتبر الانترنت في الوقت الحاضر أهم شبكات المعلومات وأهم أداة للحصول على معلومات فورية من مصادر متنوعة وموزعة جغرافيا على امتداد الكرة الأرضية، وتقدم الانترنت لمستخدميها فوائد عديدة وبشكل عام فان الانترنت توفر: (٣٠)

- اتصالات. تقوم الانترنت بربط أو وصل عدد غير محدود من الناس عبر العالم وهي ساعدت على تكوين مجتمع عالمي من المستخدمين يتواصلون ويتخاطبون فرد لفرد أو كأعضاء في مجموعات اكبر فالبريد الالكتروني ومجموعات النقاش ومجموعات الإخبار والإتمار عن بعد كلها أشكال من الاتصالات القائمة بين الناس عبر الانترنت.
- معلومات. توفر الانترنت الوصول إلى مئات الآلاف من المواقع ومخازن المعلومات حول العالم. ويمكن للناس البحث عن معلومات وتناولها في كافة المواضيع والتخصصات. وتتراوح أشكال المعلومات المتوافرة من النصوص الكاملة للكتب والمجلات إلى الوسائط المتعددة إلى الإحصائيات وغيرها.
- معلومات للبيع (مقابل ثمن). يتوافر عدد كبير من المواقع على الانترنت التي تقوم ببيع المعلومات أو توفير الوصول إليها بمقابل وتتراوح نوعية المعلومات المتوافرة للبيع من معلومات علمية كالمجلات والكتب الالكترونية إلى المعلومات الاقتصادية إلى التحليلات السياسية إلى الخرائط الجوية وغيرها.
- الترفيه والتسلية. يتوافر عدد أكبر من المواقع على الانترنت التي تهدف إلى الترفيه والتسلية، وتتراوح المواقع من هذا النوع بين مواقع الكلمات المتقاطعة إلى المسابقات وغير ذلك.

لا بد إن تقوم المكتبة العامة بإنشاء موقع الكتروني خاص بها، كما ينبغي عليها إعداد دليل بالمواقع الكترونية ذات الأهمية للمستفيدين من مختلف الفئات العمرية وذلك من خلال جمع المواقع وتنظيمها وفهرستها وعرضها. ويتبع في إنشاء دليل المواقع الخطوات التالية: (٣١)

- التخطيط. هذه الخطوة أساسية لكل مشروع
- الإعداد. تشمل هذه الخطوة ما يلي:
 - تعلم HTML أو على الأقل اخذ فكرة حسنة عن كيفية عمله.
 - تحديد هدف الدليل. وبيان الفئات العمرية التي سيخدمها.
 - إعداد قائمة بالموضوعات التي ستغطي.
 - دراسة أدلة مماثلة أخرى إن وجدت.
 - استعارة روابط (Links) من المواقع التي يتم زيارتها.
 - تقييم كل موقع قبل إضافته إلى الدليل.
 - جمع عناوين المواقع والصفحات ذات الأهمية المحلية أو الوطنية في البلد.
- البناء.
 - يجب ان تكون جميع الصفحات في الدليل ذات مظهر ووظيفة متماتلين، وأن تكون جميع الصفحات واضحة.
 - عدم المبالغة في الرسوم والألوان.
 - يجب أن يكون الإبحار (التصفح) في موقع الدليل سهلاً.
 - ترتيب المواقع والأقسام في كل صفحة ترتيباً هجائياً حسب العنوان.
 - ينبغي إعطاء معلومات وافية عن كل موقع.
 - عدم استخدام الإطارات أو الصوت أو الرسوم المتحركة لأدلة الروابط.
 - تدقيق الإملاء والنحو قبل وضع صفحات موقع الدليل على الويب على الانترنت.
 - تدقيق صفحات الموقع بعد إن أصبح على الانترنت في أنواع أخرى من الحواسيب والشاشات والمتصفحات غير تلك المستخدمة في المكتبة للتأكد من جودتها وسهولة تصفحها.
 - التحديث. لابد من إن تدقق الروابط للتأكد من أن الموقع لم ينتقل أو لم يتغير اسمه، أو لم تتغير إدارته. والجانب الآخر من التحديث هو إضافة روابط جديدة.
 - الترويج للدليل: لابد من إبلاغ جميع الأفراد والمؤسسات في المنطقة عن الدليل ولابد من الحديث عنه في المناسبات المهنية كما ينبغي تشجيع الطلبة على استخدام هذا الدليل.
- وأخيراً ينبغي إن توفر كل مكتبة عامة برنامجاً ما لتدريب المستفيدين . وهذه البرامج متفاوتة بين المكتبات، إذ تكون لدى بعضها مجرد إصدار كتيبات عن المكتبة، أو أدلة إرشادية أخرى لمحتويات المكتبة وأقسامها وخدماتها. وتنظم مكتبات أخرى جولات توجيهية. كما أن بعض البرامج تكون في شكل تدريب بليوغرافي يتخذ شكل جولات مطولة أو متخصصة، أو محاضرات صفية، أو برامج حسب القدرة الذاتية، أو ندوات، أو ورش، أو دورات وافية. وتهدف هذه الأنشطة التدريبية، بغض النظر عن شكلها، إلى تقريب المعلومات اللازمة لمزيد من مستفيدي المكتبة أكثر ممن يمكن خدمتهم على أساس تدريب واحد إلى واحد.

٣- الدراسة الميدانية

٣-١- المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة

يعود تأسيس المكتبة المركزية العامة إلى عام ١٩٣٦ وكانت تدعى بمكتبة المعارف، وفي سنة ١٩٥٧ انتقلت المكتبة إلى بناية جديدة وأصبح اسمها مكتبة اللواء المركزية، وفي عام ١٩٨٣ انتقلت المكتبة إلى البناية الحالية الكائنة في شارع فلسطين وأصبحت تسمى المكتبة المركزية العامة (٣٢) ترتبط المكتبة إدارياً بمحافظة البصرة وتنظيماً بقسم المكتبات والمعلومات بوزارة البلديات والإشغال العامة. يتبع المكتبة المركزية ست مكتبات فرعية موزعة على أقضية محافظة البصرة. تبلغ مساحة المكتبة ما يقارب (١٥٢٠ متر مربع) وتحيط ببناية المكتبة حديقة واسعة. وتحتوي البناية على قاعتين للمطالعة مع مخزن للكتب العربية والأجنبية وجناح للكتب المتخصصة (مخطوطات وكتب نادرة) وقاعة للدوريات وقاعة للانترنت، وقد تم في الآونة الأخيرة وبمبادرة من إحدى منظمات المجتمع المدني بناء جناح خاص لمكتبة الطفل في الحديقة الخلفية للمكتبة يحتوي هذا الجناح على ثلاث قاعات مزودة بالأثاث والتجهيزات المناسبة للطفل. ومن الناحية التنظيمية فان المكتبة تحتوي على ستة أقسام وهي:- التزويد، والدوريات، والإعارة، والمراجع، ومكتبة الطفل، ومركز الانترنت.

يعمل في المكتبة (٣٥) فرداً، اثنان فقط منهم متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. احدهما تحمل شهادة بكالوريوس في المكتبات والمعلومات إما الأخرى وهي الأمين العام للمكتبة فلديها شهادة دبلوم توسطي في المكتبات. في الجدول (١) تم توزيع العاملين في المكتبة حسب الأقسام او الأعمال التي يقومون بها.

جدول (١)

توزيع العاملين في المكتبة حسب الأقسام او الأعمال التي يقومون بها

العدد	القسم
١	الأمين العام
٣	الذاتية
١	التزويد
١	الفهرسة والتصنيف
١	الدوريات
٨	الإعارة ومخازن الكتب
٢	الانترنت
٥	مكتبة الطفل
٢	الاستعلامات ومراقبة قاعات المطالعين
١١	خدمات أخرى
٣٥	المجموع

الجدول (٢) يبين ما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات ويلاحظ منه إن الكتب المطبوعة تمثل اغلب هذه المصادر، كما يلاحظ منه قلة مصادر معلومات أخرى كالدوريات والأقراص الليزرية. إلا إن هناك مصادر تفتقر إليها المكتبة كالمواد السمعية والبصرية (الصور، الخرائط، التسجيلات الصوتية، أفلام الفيديو....)

جدول (٢)

المجموعة المكتبية في المكتبة

العدد	المادة
٢٠٠٠٠	الكتب العربية
٣٠٠٠	الكتب الأجنبية
١٥٠٠	كتب الأطفال
١١٠	دوريات عربية
٣	دوريات أجنبية
٣٥	أقراص ليزرية
٢٢٧	أقراص ليزرية خاصة بالأطفال
٢٤٨٧٥	المجموع

٢-٣- خصائص المستفيدين من المكتبة

بلغ عدد المستفيدين الفعليين (المستجوبين) (٣٥) مستفيداً. و أغلب هؤلاء المستفيدين هم من الذكور إذ بلغت نسبتهم (٦٨,٦%) فيما بلغت نسبة الإناث (٣١,٤%) (جدول ٣).

جدول (٣)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب الجنس

الجنس	العدد	%
الذكر	٢٤	٦٨,٦
الأنثى	١١	٣١,٤
المجموع	٣٥	١٠٠

في الجدول (٤) تم توزيع المستفيدين من المكتبة حسب الفئة العمرية. ويلاحظ من الجدول إن الفئة العمرية (٢٠-٢٩ سنة) قد استحوذت على المرتبة الأولى إذ بلغ عدد المستفيدين الذين تقع أعمارهم ضمن

هذه الفئة (١٢) مستفيدا أي بنسبة (٣٤,٣%)، وقد جاءت الفئة العمرية (٣٠-٣٩ سنة) بالمرتبة الثانية وبنسبة (٢٨,٦%). وبهذا يمكن القول إن أغلب المستفيدين من المكتبة المركزية العامة هم من الشباب.

جدول (٤)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	%
أقل من عشر سنوات	١	٢,٩
١١-١٩ سنة	٥	١٤,٣
٢٠-٢٩ سنة	١٢	٣٤,٣
٣٠-٣٩ سنة	١٠	٢٨,٦
٤٠-٤٥ سنة	٣	٨,٦
٥٠ سنة فأكثر	٤	١١,٤
المجموع	٣٥	١٠٠

فيما جاء الأطفال (الفئة العمرية أقل من عشر سنوات) في المرتبة الأخيرة وبنسبة (٢,٩%) فقط. يظهر الجدول (٥) إن أكبر نسبة من المستفيدين (٤٥,٧%) هم من حملة شهادة البكالوريوس وقد يكون هذا الأمر طبيعي، في حين جاءت نسبة كل من حملة الشهادات العليا وشهادة الدراسة المتوسطة بالمرتبة الثانية إذ بلغت نسبة كل منهما (١٤,٣%).

جدول (٥)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب التحصيل الدراسي

الشهادة	العدد	%
الابتدائية	٢	٥,٧
المتوسطة	٥	١٤,٣
الإعدادية	٣	٨,٦
دبلوم متوسطي	٤	١١,٤
بكالوريوس	١٦	٤٥,٧
شهادة عليا	٥	١٤,٣
المجموع	٣٥	١٠٠

أما أقل نسبة فقد حصل عليها حملة شهادة الدراسة الابتدائية إذ بلغت نسبتهم (٥,٧%).

في الجدول (٦) تم توزيع المستفيدين حسب نوع العمل. ويلاحظ من الجدول إن الطلبة قد استحوذوا على أعلى نسبة (٣٤,٣%)، جاء بعدهم الموظفون (٢٨,٦%) فالمدرسون (٢٢,٩%).

جدول (٦)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب نوع العمل

نوع العمل	العدد	%
طالب	١٢	٣٤,٣
مدرس	٨	٢٢,٩
عامل	-	-
مزارع	-	-
موظف	١٠	٢٨,٦
ربة بيت	١	٢,٩
إعمال حرة	٣	٨,٦
أخرى	١	٢,٩
المجموع	٣٥	١٠٠

ويلاحظ من الجدول غياب فئة العمال وفئة المزارعين من المستفيدين الفعليين وقلة ربات البيوت (٢,٩%).

يظهر الجدول (٧) الحالة المعيشية للمستفيدين، ويلاحظ منه إن الحالة المعيشية لأغلب المستفيدين هي متوسطة إذ بلغت نسبة هؤلاء (٦٠%) في حين كانت الحالة المعيشية ل(٥,٧%) من المستفيدين ضعيفة.

جدول (٧)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب الحالة المعيشية

الحالة المعيشية	العدد	%
جيدة	١٢	٣٤,٣
متوسطة	٢١	٦٠
ضعيفة	٢	٥,٧
المجموع	٣٥	١٠٠

في الجدول (٨) تم توزيع المستفيدين حسب مناطق محافظة البصرة. ويلاحظ من الجدول إن منطقة العشار ومناطق (أخرى) وكل من منطقة البصرة القديمة ومنطقة الجمعيات قد استحوذت على أعلى النسب وهي على التوالي (٢٢,٩% و ٢٠,٥% و ١٧,١%).

جدول (٨)

توزيع المستفيدين الفعليين حسب منطقة السكن

منطقة السكن	العدد	%
العشار	٨	٢٢,٩
البصرة القديمة	٦	١٧,١
القبلة	٤	١١,٤
الجمعيات	٦	١٧,١
حي الحسين	٢	٥,٧
المعقل	١	٢,٩
شط العرب	١	٢,٩
الزبير	-	-
أخرى	٧	٢٠,٥
المجموع	٣٥	١٠٠

ويتبين من الجدول (٩) إن اغلب المستفيدين (٦٠%) هم من مناطق قريبة (تبعد أقل من ١٠ كم) من المكتبة.

جدول (٩)

بعد المكتبة عن مكان سكن المستفيدين

المسافة	العدد	%
أقل من ١٠ كم	٢١	٦٠
١٠-١٩ كم	٧	٢٠
٢٠-٢٩ كم	٥	١٤,٣
٣٠-٣٩ كم	٢	٥,٧
٤٠ كم فأكثر	-	-
المجموع	٣٥	١٠٠

٣-٣- رضا المستفيدون عن موقع المكتبة وبنائها وتجهيزاتها

اتفق المستفيدون بشكل كبير على إن المكان الذي تقع فيه المكتبة هو مكانا مناسب إذ حققت هذه الفقرة وسط حسابي قدره (٤،١١) وبانحراف معياري قدره (٠،٧٥) (جدول ١٠)، كما اتفق المستفيدون (ولكن بدرجة اقل) على إن المواصلات متاحة للوصول إلى المكتبة (٣،٩٧) وعلى إن المكتبة بعيدة عن الضوضاء (٣،٨٨).

وفيما يتعلق ببنائة المكتبة فقد أبدى المستفيدون رضاهم بدرجة كبيرة عما يتوفر في المكتبة من قاعات جيدة للمطالعة (٤،٢٢)، وبدرجة اقل عن المساحة التي تشغلها المكتبة (٣،٣٧) وما يتوفر فيها من حديقة وفضاءات مناسبة (٣،٥٧). إلا إن المستفيدين عبروا عن عدم رضاهم عن المكتبة فيما يتعلق بتوفيرها لمطعم أو كافتريا مناسبة لهم (٢،٣٤).

وقد أبدى المستفيدون رضاهم بدرجة مناسبة عن نوعية الأثاث المكتبي المتوفر في المكتبة (٣،٦٢) (جدول ١٠)، إلا إن هذه الدرجة من الرضا تقل فيما يتعلق بمدى كفاية أجهزة الحاسوب المتوفرة في المكتبة (٣،٠٨)، في حين أبدى المستفيدون عدم رضاهم عما يتوفر في المكتبة من أجهزة تصوير واستنساخ (٢،٩٤).

جدول (١٠)

رضا المستفيدون عن موقع المكتبة وبنائها وتجهيزاتها

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الموقع
٠،٧٥	٤،١١	تقع المكتبة في مكان مناسب	
٠،٨٩	٣،٩٧	المواصلات متاحة للوصول إلى المكتبة	
٠،٨٣	٣،٨٨	المكتبة بعيدة عن الضوضاء	
١،٢٨	٣،٣٧	المساحة التي تشغلها المكتبة كافية	البنائة
٠،٨٥	٣،٥٧	تتوفر في المكتبة حديقة وفضاءات مناسبة	
٠،٦٤	٤،٢٢	تتوفر في المكتبة قاعات جيدة للمطالعة	
١،٢١	٢،٣٤	توفر المكتبة مطعم أو كافتريا مناسبة للمستفيدين	التجهيزات
٠،٨٧	٣،٦٢	نوعية الأثاث المكتبي مناسبة لحاجات المستفيدين	
١،٣١	٣،٠٨	تتوفر في المكتبة أجهزة حاسوب كافية	
١،٢٨	٢،٩٤	تتوفر في المكتبة أجهزة استنساخ كافية	

٣-٤- رضا المستفيدين عن العاملين في المكتبة

يتبين من الجدول (١١) الذي تضمن أربع فقرات إن هناك درجة عالية من الرضا لدى المستفيدين عن العاملين في المكتبة إذ تراوح الوسط الحسابي لإجابات المستفيدين عن هذه الفقرات ما بين (٣،٨٢ – ٤،٢).

جدول (١١)

رضا المستفيدين عن العاملين في المكتبة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
٠،٨٦	٤،١١	يتميز العاملون في المكتبة برحابة الصدر
٠،٨٦	٤،٢	يمتاز العاملون بروح معنوية عالية
٠،٩٥	٣،٨٢	يقوم العاملون في المكتبة بالسؤال عن جودة الخدمات باستمرار
١،١٥	٣،٩٧	يتعاون العاملون بشكل جماعي لانجاز الخدمات

وبهذا فان العاملين في المكتبة يسألون باستمرار عن جودة الخدمات، كما أنهم يتعاونون بشكل جماعي لانجاز الخدمات، ويتميزون برحابة الصدر وبالروح المعنوية العالية.

٣-٥- رضا المستفيدين عن المجموعة المكتبية في المكتبة

عبر المستفيدين عن رضاهم بدرجة جيدة عن ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة (٣،٦٨) (جدول ١٢)، وما توفره من مجموعة مرجعية جيدة (٣،٦٥)، وكذلك عما توفره من مجموعات خاصة للأطفال (٣،٥٤).

جدول (١٢)

رضا المستفيدين عن المجموعة المكتبية في المكتبة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
١،٢٧	٣،٦٨	توفر المكتبة مصادر معلومات حديثة
١،٠٢	٣،٦٥	توفر المكتبة مجموعة مرجعية جيدة
١،٢٧	٣،٢٨	توفر المكتبة دوريات عربية جيدة
١،٠٣	٢،٥١	توفر المكتبة دوريات أجنبية جيدة
١،١٩	٢،٤٨	توفر المكتبة أقراس ليزرية جيدة
٠،٩٨	٣،٥٤	تتوفر في المكتبة مجموعات جيدة خاصة بالأطفال

ويلاحظ من الجدول إن المستفيدين قد عبروا عن رضاهم أيضا ولكن بدرجة مقبولة عن ما توقعه المكتبة من دوريات عربية جيدة (٣،٢٨)، إلا إن هذه الدرجة من الرضا نقل وتعد غير مقبولة عن ما توفره المكتبة من دوريات أجنبية (٢،٥١) وأقراص ليزيرية (٢،٤٨).

٣-٦- رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة ونشاطاتها :

أكد المستفيدون إن أوقات دوام المكتبة مناسبة جدا لهم. إذ حصلت هذه الفقرة على وسط حسابي قدره (٣،٨٥) وبانحراف معياري (٠،٩٤) (جدول ١٣). ويلاحظ من الجدول أيضا رضا المستفيدين بدرجة عالية عن خدمة الإعارة (٤،١٤) والتي تعد من أبرز الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين. وتقتصر خدمة الإعارة على الإعارة الداخلية ولكن أحيانا تسمح المكتبة بالإعارة الخارجية لبعض المستفيدين وفق ضوابط معينة، تحددتها إدارة المكتبة.

ومن الخدمات التي استحوذت على درجة عالية من رضا المستفيدين هي خدمة الانترنت إذ حصلت على وسط حسابي قدره (٤) تلتها خدمة الرد على استفسارات المستفيدين (الخدمة المرجعية) (٣،٨٨). ويتبين من الجدول (١٣) إن كل من خدمة الرسم والتلوين وخدمة التصوير والاستنساخ لم تحظى برضا المستفيدين إذ حصلت الأولى على وسط حسابي قدره (٢،٥٧) في حين حصلت الثانية على وسط حسابي قدره (٢،٤٢) وقد تكون خدمة الرسم والتلوين مهمة لشريحة معينة من المستفيدين ولكن خدمة التصوير والاستنساخ لها أهميتها لمعظم إن لم نقل لجميع المستفيدين. قد يعزى سبب ضعف هاتان الخدمتان إلى متطلباتهم المالية والى ضعف اهتمام إدارة المكتبة بهما.

جدول (١٣)

رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة ونشاطاتها

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخدمة أو النشاط
٠،٩٤	٣،٨٥	أوقات دوام المكتبة مناسبة جدا
٠،٩٤	٤،١٤	تقدم المكتبة خدمة الإعارة بجودة عالية
١	٤	توفر المكتبة خدمة الانترنت بجودة عالية
٠،٩٣	٣،٨٨	لا انتظر طويلا للرد على استفساراتي
١،١٤	٢،٥٧	توفر المكتبة خدمة الرسم والتلوين بشكل جيد
١،٣١	٢،٤٢	التصوير والاستنساخ في المكتبة جيد وأسعاره مناسبة
٠،٩٧	٣،٤٢	تتوفر في المكتبة نشاطات خاصة للأطفال مما يدفعهم للمشاركة
١،١٦	٣،٣٤	تعجبني جودة الدورات التي تقدمها المكتبة

تقوم المكتبة ببعض النشاطات منها نشاطات خاصة للأطفال مثل رواية القصص وإقامة معارض خاصة لهم. فضلا عن هذه النشاطات فان المكتبة تقيم بين آونة وأخرى دورات في استخدام الانترنت، كما أنها تقيم ندوات حول موضوعات خاصة بأهمية القراءة والعلم وغيرها من الموضوعات. وقد نالت هذه النشاطات رضا المستفيدين بدرجة مقبولة، فقد حصلت النشاطات الخاصة بالأطفال على وسط حسابي قدره (٣,٤٢) في حين حصلت الدورات والندوات التي تقيمها المكتبة على وسط حسابي قدره (٣,٣٤) (جدول ١٣).

٤- النتائج :

- ٤-١- ان اغلب العاملين في المكتبة المركزية العامة في البصرة هم من غير المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. فمن مجموع (٣٥) فردا اثنان فقط لهم تخصص في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٤-٢- تشكل الكتب المطبوعة اغلب ما تحتويه المكتبة المركزية العامة من مصادر معلومات.
- ٤-٣- اغلب المستفيدين من المكتبة المركزية العامة هم من الذكور (٦٨,٦%)، كما يمثل الشباب اغلب مستفيدي المكتبة ونسبة (٦٢,٩%).
- ٤-٤- إن اكبر نسبة من المستفيدين من المكتبة المركزية العامة (٤٥,٧%) هم من حملة شهادة البكالوريوس، وان الحالة المعيشية لأغلب المستفيدين هي متوسطة (٦٠%).
- ٤-٥- أبدى المستفيدون رضاهم عن موقع المكتبة من حيث كونه موقع مناسب، وبعيد عن الضوضاء، والمواصلات متاحة إليه. كما أبدى المستفيدون رضاهم عن بناية المكتبة من حيث مساحتها وما يتوفر فيها من قاعات جيدة للمطالعة وما يتوفر أيضا من حديقة وفضاءات مناسبة. إلا إن المستفيدين عبروا عن عدم رضاهم فيما يتعلق بتوفير المكتبة لكافتريا مناسبة. كما عبر المستفيدون عن رضاهم عن نوعية أثاث المكتبة وما يتوفر فيها من أجهزة حاسوب، إلا أنهم عبروا عن عدم رضاهم حول توفير المكتبة لأجهزة استنساخ كافية.
- ٤-٦- عبر المستفيدون عن رضاهم وبدرجة جيدة عن العاملين في المكتبة من حيث تعاون العاملون بشكل جماعي لانجاز الخدمات، وقيام العاملون بالسؤال عن جودة الخدمات باستمرار، وكذلك بما يتميز به العاملون من رحابة الصدر وروح معنوية عالية.
- ٤-٧- عبر المستفيدون عن رضاهم وبدرجة جيدة عما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة، وما توفره من مجموعة مرجعية جيدة، وما توفره من مجموعات خاصة للأطفال. إلا إن المستفيدين عبروا عن عدم رضاهم عن ما توفره المكتبة من دوريات أجنبية وأقراص ليزيرية.

٤-٨- أبدى المستفيدون رضاهم وبدرجات جيدة عن ما تقدمه المكتبة المركزية العامة من خدمات ، كخدمة الإعارة وخدمة الانترنت، فيما عبر المستفيدون عن عدم رضاهم عن خدمة الرسم والتلوين وخدمة التصوير والاستنساخ.

٤-٩- نالت النشاطات التي تقوم بها المكتبة المركزية العامة رضا المستفيدين وبدرجات مقبولة، فقد حصلت النشاطات الخاصة بالأطفال على وسط حسابي قدره (٣،٤٢) في حين حصلت الدورات والندوات التي تقيمها المكتبة على وسط حسابي قدره (٣،٤٣).

٥- التوصيات :

٥-١- الاهتمام بتعيين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات في المكتبة وتطوير الملاك الوظيفي الحالي من خلال إشراكهم في دورات التدريبية متخصصة في مجال المكتبات.

٥-٢- دعوة الحكومة المحلية في محافظة البصرة إلى توفير احتياجات المكتبة المالية لتمكين من التزود بما تحتاجه من تجهيزات وآلات ومعدات كأجهزة الاستنساخ وأجهزة الحاسوب وأجهزة عرض خاصة بالمواد السمعية والبصرية.

٥-٣- ضرورة قيام المكتبة باقتناء المواد السمعية والبصرية واقتناء الأقراص الليزرية والاشتراك بقواعد البيانات ذات الصلة باهتمامات المستفيدين وعدم الاقتصار على اقتناء الكتب المطبوعة.

٥-٤- ضرورة إن تعمل المكتبة على تقديم الخدمات الامتدادية وان تنشأ علاقات مع مختلف المؤسسات والمنظمات في محافظة البصرة. وذلك من خلال إقامة المحاضرات والمعارض، وإصدار الأدلة الإرشادية، وإصدار نشرة او مجلة، وكذلك من خلال تنظيم زيارات لطلبة المدارس إلى المكتبة وغير ذلك من النشاطات.

٥-٥- إن تعمل المكتبة على تقديم خدمة التصوير والاستنساخ بشكل فعال من خلال توفير الأجهزة الحديثة واستيفاء رسوم مالية متواضعة من المستفيدين لقاء هذه الخدمة. وان تعمل على وضع التعليمات وتهيئة المستلزمات لتقديم خدمة إيصال الوثائق للمستفيدين وبشكل خاص للمنظمات ودوائر المحافظة.

٥-٦- ضرورة اهتمام المكتبة بخدمة الإجابة عن الاستفسارات وذلك من خلال إنشاء قسم خاص لهذه الخدمة وتخصيص مكان مناسب للعاملين على تقديم هذه الخدمة ولحفظ المواد المرجعية (موسوعات، معاجم، أدلة... الخ)، وان لا يقتصر بحث العاملين عن المعلومات للإجابة على استفسارات المستفيدين في المصادر المطبوعة بل أيضا من خلال البحث في قواعد البيانات التي سوف تشترك فيها المكتبة وكذلك من خلال البحث في شبكة الانترنت.

الهوامش

- ١- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.- رسالة المكتبة، مج ٢٧، ١٤، ١٩٩٢.- ص.٤٧
 - ٢- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. مصدر سابق.- ص٤٧-٤٨.
 - ٣- المصدر نفسه.- ص.٤٨
 - ٤- هشام عبد الله عباس. المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها.- مجلة مكتبة الإدارة، مج ١٣، ١٤، ١٩٨٥.- ص.١٤٦
 - ٥- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. المكتبات النوعية.- عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧.- ص.١٣٤
 - ٦- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. . العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.- مصدر سابق.- ص.٤٩
 - ٧- رمضان فرج محمد العيص. واقع المكتبات العامة والمراكز الثقافية في منطقة بنغازي: دراسة ميدانية.- رسالة ماجستير: جامعة قارونس، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٠.- ص٧٧-٧٨.
 - ٨- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. المكتبات النوعية. مصدر سابق.- ص١٤٠-١٤١
 - ٩- عمر همشري. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة.- مجلة دراسات، مج ٢٥، ٢٤، ١٩٩٨.- ص٣٦٨-٣٦٩
 - ١٠- محمد عودة عليوي و مجبل لازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.- مصدر سابق.- ص٥٣-٥٤
 - ١١- المصدر نفسه.- ص.٥٤
 - ١٢- محمود احمد اتييم. دليل المكتبة العامة ومكتبة الطفل.- فلسطين: مؤسسة عبد الحميد القطان، ٢٠٠٥.- ص.٣٩٠
 - ١٣- المصدر نفسه.- ص٣٩٠-٣٩١
 - ١٤- المصدر نفسه.- ص٤٢٠-٤٢١
 - ١٥- المصدر نفسه.- ص.٤٣٣
 - ١٦- المصدر نفسه.- ص.٤٣٧
- 17- Guy St.Clair and Joan Williamson. Managing the one-person library.- London: Butterworths, 1986.- P134
- ١٨- محمود احمد اتييم. مصدر سابق.- ص.٤٤٤
 - ١٩- عمر احمد همشري و ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق، ١٩٩٧.- ص.٢٩٤
 - ٢٠- محمود احمد اتييم. مصدر سابق.- ص.٤٦٨.

- 21- Ray Prytherch (compiler). Harrod's librarians' glossary.-6th ed.- Aldershot: Gower, 1987.- P289.
- 22- Ibid.- P461..
- 23- Harold Jolliffe. Public library extension activities: a manual for librarian and student.- London: The Library Association, 1962.- P21-23.
- 24- Ibid.- P87-92.
- 25- Ibid.- P127-140.
- 26- Ibid.- 155-229.
- 27- Lionel R. McColvin. Libraries for children.- London: Phoenix House, 1961.-P81-87.
- 28- Harold Jolliffe.op. cit.- P242-246.
- 29- Ibid.-P 246-249.

٣٠- نجيب الشرجي. الانترنت والمكتبة. رسالة المكتبة، مج ٣٢، ع ٣، ١٩٩٧. ص ٦٠.

٣١- محمود احمد أنيم. مصدر سابق. ص ٦٥٠-٦٥١.

٣٢- مقابلة مع أمين المكتبة المركزية العامة السيدة عالية محمد باقر بتاريخ ٢٠٠٩/١٠/٥.

المصادر

- ١- أنيم، محمود احمد. دليل المكتبة العامة ومكتبة الطفل. فلسطين: مؤسسة عبد الحميد القطان، ٢٠٠٥.
- ٢- الشرجي، نجيب. الانترنت والمكتبة. رسالة المكتبة، مج ٣٢، ع ٣، ١٩٩٧.
- ٣- عباس، هشام عبد الله. المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها. مجلة مكتبة الإدارة، مج ١٣، ع ١٤، ١٩٨٥.
- ٤- عليوي، محمد عودة و مجبل لازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة، مج ٢٧، ع ١٤، ١٩٩٢.
- ٥- عليوي، محمد عودة و مجبل لازم المالكي. المكتبات النوعية. عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧.
- ٦- العيص، رمضان فرج محمد. واقع المكتبات العامة والمراكز الثقافية في منطقة بنغازي: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير: جامعة قاريونس، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٠.
- ٧- همشري، عمر. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة دراسات، مج ٢٥، ع ٢٤، ١٩٩٨.
- ٨- همشري، عمر احمد و ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، ١٩٩٧.
- ٩- مقابلة مع أمين المكتبة المركزية العامة السيدة عالية محمد باقر بتاريخ ٢٠٠٩/١٠/٥.
- 10- Clair, Guy St. and Joan Williamson. Managing the one-person library.- London: Butterworths, 1986.
- 11- Jolliffe, Harold. Public library extension activities: a manual for librarian and student.- London: The Library Association, 1962.
- 12- McColvin, Lionel R. Libraries for children.- London: Phoenix House, 1961.
- 13- Prytherch, Ray. (compiler). Harrod's librarians' glossary.-6th ed.- Aldershot: Gower, 1987.

-الملحق-

استبانة

الإخوة والأخوات الكرام

نرجو منكم المشاركة في ملء استمارة الاستبانة الخاصة بالبحث الموسوم ب(قياس رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة في البصرة). إن إجاباتكم ستكون لها أهمية كبيرة في انجاز البحث ومساعدة إدارة المكتبة على تحسين خدماتها وبيئة عملها. ولا حاجة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة. شاكرين تعاونكم معنا.

أ.م.د. سلمان جودي داود

أ.د. محمد عودة عليوي

ملاحظة/ يرجى اختيار الدرجة الملائمة للتقييم المكون من مقياس خماسي وهو كالاتي (موافق جداً، موافق، موافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً)

أولاً/ خصائص المستفيد

- ١- الجنس. () ذكر () أنثى
- ٢- الفئة العمرية التي تنتمي إليها. () اقل من ١٠ سنوات () ١١-١٩ سنة () ٢٠-٢٩ سنة () ٣٠-٣٩ () ٤٠-٤٩ سنة () ٥٠ سنة فأكثر
- ٣- ما هو تحصيلك الدراسي. () الابتدائية () المتوسطة () الإعدادية () دبلوم () بكالوريوس () شهادة عليا
- ٤- نوع العمل. () طالب () مدرس () عامل () مزارع () موظف () ربة بيت () أعمال حرة () أخرى اذكرها رجاء.....
- ٥- الحالة المعيشية. () جيدة () متوسطة () ضعيفة
- ٦- اسم المنطقة التي تسكن بها. () العشار () البصرة القديمة () القبلة () الجمعيات () حي الحسين () المعقل () شط العرب () الزبير () أخرى اذكرها رجاء.....
- ٧- كم تبعد المكتبة عن مكان سكنك. () اقل من ١٠ كم () ١٠-١٩ كم () ٢٠-٢٩ كم () ٣٠-٣٩ كم () ٤٠ كم فأكثر

ثانيا/ الرضا عن موقع المكتبة وبنائها وتجهيزاتها

ت	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا مطلق
١	تقع المكتبة في مكان مناسب					
٢	المواصلات متاحة للوصول إلى المكتبة					
٣	المكتبة بعيدة عن الضوضاء					
٤	المساحة التي تشغلها المكتبة كافية					
٥	تتوفر في المكتبة حديقة وفضاءات مناسبة					
٦	تتوفر في المكتبة قاعات جيدة للمطالعة					
٧	توفر المكتبة مطعم أو كافتريا مناسبة للمستفيدين					
٨	نوعية الأثاث المكتبي مناسبة لحاجات المستفيدين					
٩	تتوفر في المكتبة أجهزة حاسوب كافية					
١٠	تتوفر في المكتبة أجهزة استنساخ كافية					

ثالثا/ الرضا عن العاملين في المكتبة

ت	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا مطلق
١	يتميز العاملون في المكتبة برحابة الصدر					
٢	يمتاز العاملون بروح معنوية عالية					
٣	يقوم العاملون في المكتبة بالسؤال عن جودة الخدمات باستمرار					
٤	يتعاون العاملون بشكل جماعي لانجاز الخدمات					

رابعاً/ الرضا عن المجموعة المكتبية

ت	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلق
١	توفر المكتبة مصادر معلومات حديثة					
٢	توفر المكتبة مجموعة مرجعية جيدة					
٣	توفر المكتبة دوريات عربية جيدة					
٤	توفر المكتبة دوريات أجنبية جيدة					
٥	توفر المكتبة أقراص ليزرية جيدة					
٦	تتوفر في المكتبة مجموعات جيدة خاصة بالأطفال					

خامساً/ الرضا عن خدمات المكتبة ونشاطاتها

ت	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلق
١	أوقات دوام المكتبة مناسبة جدا					
٢	تقدم المكتبة خدمة الإعارة بجودة عالية					
٣	توفر المكتبة خدمة الانترنت بجودة عالية					
٤	لا انتظر طويلا للرد على استفساراتي					
٥	توفر المكتبة خدمة الرسم والتلوين بشكل جيد					
٦	التصوير والاستنساخ في المكتبة جيد وأسعاره مناسبة					
٧	تتوفر في المكتبة نشاطات خاصة للأطفال مما يدفعهم للمشاركة					
٨	تعجبني جودة الدورات التي تقدمها المكتبة					