

## دور مكتبة السعيد العامة في عصر المعرفة وجاهزيتها للإفادة منها من وجهة نظر المستخدمين

عيد الباسط سعيد الفقيه  
أستاذ مساعد بقسم تكنولوجيا التعليم  
رئيس دائرة المكتبات - جامعة تعز - اليمن

خالد عتيق سعيد عبد الله  
أستاذ مشارك بقسم المكتبات والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة صنعاء - اليمن

تاريخ التسليم: ٢٨ ديسمبر ٢٠١٨م تاريخ القبول: ١٩ يونيو ٢٠١٩م

### المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام مكتبة السعيد العامة، ودورها في تنمية الوعي المعلوماتي للمجتمع المستفيد منها، ورضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها، والصعوبات التي يواجهونها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة قوامها ٥٠ مستفيدًا. وبينت نتائج الدراسة أن الاحتياجات البحثية، والمطالعة العامة كانت من أهم أهداف استخدام المكتبة، وأن الكتاب بشكليه المطبوع والإلكتروني أكثر استخدامًا، وأن جاهزية المكتبة قد ساهمت بدرجة كبيرة في رفع الوعي المعلوماتي للمجتمع المستفيد منها، وأنهم راضون بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها المكتبة لهم، وبالمثل فيما يخص التدريب على استخدام المكتبة الذي حصلوا عليه.

### Abstract

The purpose of this study is to know users' perception of Al-Saeed public library usage, its role in developing the information awareness of users, and their satisfaction with library information resources and services provided, and the difficulties they face. The study used the descriptive method, using the questionnaire as a tool to collect data from a sample of 50 users. The results showed that the research needs and general reading are among the most important reasons of using the library, and printed and electronic books are the most widely used. Results also revealed that the library's readiness has contributed significantly to raising the information awareness of users' community, and they are satisfied with the services provided to them, and likewise with regard to training on the library usage they received.

### ١-١ المقدمة

تعي أهمية وجود مجتمع مثقف ومتطور في أي بلد، فالمكتبة العامة مؤسسة ثقافية تربية وإعلامية تلعب دورًا كبيرًا في نشر الوعي الثقافي في المجتمع، وتساهم في محو الأمية الهجائية، والإلكترونية من خلال تيسير القراءة وترغيبها بصفتها وسيلة ثقافية ومعلوماتية.

ولأهمية دور المكتبات العامة في المجتمع فقد تغيرت النظرة إليها، من كونها مكانًا لحفظ أوعية المعلومات، وتقديم خدماتها لعدد محدود من المستفيدين، إلى كونها منارة ثقافية يستفيد من مصادر معلوماتها التقليدية والإلكترونية جميع أفراد المجتمع بحضورهم الشخصي، أو عبر موقعها الإلكتروني.

أصبحت القراءة باستخدام مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية أمرًا لا غنى عنه لكل أفراد المجتمع، لمواكبة عصر المعرفة، الذي تُعد المعرفة فيه وسيلة مهمة لتيسير سبل تنمية قدرات الأفراد وإمكانياتهم، وقد اتسم عصر المعرفة بكثير من التحديات التكنولوجية، والتطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف مجالات الحياة، ومنها المكتبات العامة التي تمثل بوابة للمعرفة والعلوم، لمختلف شرائح المجتمع، بل تمثل علامة ثقافية، ودليلاً ملموسًا على وجود انطلاقة ناضجة في أذهان القائمين عليها

لدراسات مستقبلية تشمل أنشطة أخرى تقوم بها.

### ٣-١ تساؤلات الدراسة

تجيب الدراسة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مدى جاهزية مكتبة السعيد العامة، ودورها في تنمية المجتمع اليمني؟

وينبثق عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما أهداف المستفيدين من استخدام مكتبة السعيد العامة؟

٢- ما مستوى استخدام مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية؟

٣- ما درجة الملائمة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمكتبة؟

٤- ما دور مكتبة السعيد العامة في تنمية الوعي المعلوماتي للمجتمع المستفيد وتثقيفه؟

٥- ما درجة رضا المستفيدين عن خدمات مكتبة السعيد العامة؟

٦- ما أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في مكتبة السعيد العامة؟

### ٤-١ أهداف الدراسة

تستهدف الدراسة التعرف على واقع مكتبة السعيد العامة من حيث: أهداف المستفيدين من استخدامها، ومستوى استخدامهم لمصادر المطبوعة والإلكترونية، ومدى استفادتهم مما تتيحه من تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى دورها في تنمية الوعي المعلوماتي لديهم، ودرجة رضاهم عن خدماتها.

### ٥-١ أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن إجرائها يمثل خطوة مهمة في تقييم مستوى أداء أنشطة خدمات المعلومات في مكتبة السعيد العامة منذ نشأتها حتى الآن، كما تعد الدراسة الأولى التي تستهدف المجتمع المستفيد منها بشكل مباشر لتقصي مدى استفادتهم منها، ومستوى فعاليتها من وجهة نظرهم، وهو ما يمكن القائمين عليها من الاستفادة من نتائجها في استنباط مؤشرات الإيجاب والسلب في أدائها. بالإضافة إلى أنه سيستفاد من هذه الدراسة في مقارنة نتائجها الحالية مع نتائج أية مشروعات تقييم مستقبلية، فضلاً عن إمكانية الاستئثار بها في تطوير أدوات قياس لتقييم باقي أنشطة المكتبة، ولتمثل خطوة استهلاكية تمهد لدراسات

ومن هذا المنطلق، ومن دوافع الحاجة إلى مكتبة عامة تتحقق من خلالها طموحات أبناء المجتمع اليمني أنشأت مجموعة هایل سعيد أنعم مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة، وأنشأت فيها مكتبة السعيد العامة التي تعد من أهم أقسام المؤسسة. ونظراً للمكانة المرموقة لهذه المكتبة لدى اليمنيين فقد تم اختيارها هدفاً لهذه الدراسة؛ رغبة في الوقوف على ما تقدمه من أنشطة معلوماتية لخدمة المجتمع اليمني وخاصة في محافظة تعز التي أنشأت في عاصمتها. وتحديداً تلقي هذه الدراسة الضوء على واقع مستوى أداء مكتبة السعيد العامة في عصر المعرفة من خلال بعض المتغيرات المرتبطة في واقع استخدامها، والدور الذي تقوم به في تطوير مستوى الوعي المعلوماتي للمستفيدين منها، والخدمات التي تقدمها، ومستوى الرضا عن هذه الخدمات.

### ٢-١ مشكلة الدراسة

انطلاقاً من واجبات المكتبات العامة في القيام بدورها في خدمة مختلف شرائح المجتمع المستفيد منها، وفي كونها منارات ثقافية، وواجهة حضارية في أي بلد، فإنها معنية بأن تكون على مستوى عالٍ من الجاهزية والفاعلية لتقديم خدماتها بكل اقتدار، الأمر الذي يجعل نجاحها محددًا في مدى إيفائها في الخدمات التي تقدمها، وفي مستوى الرضا الذي تحققه من خلال ما تملكه من قدرة على الوصول إلى كافة شرائح المجتمع الذي يتأثر بشكل مباشر وغير مباشر بها، وعبر قيامها بالتطوير الثقافي والمعلوماتي للمستفيدين بإكسابهم المهارات المعلوماتية التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات بكفاءة؛ لتحقيق قدر من إفادة مجتمع المستفيدين منها.

ونظراً لأن مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة من أهم المؤسسات الثقافية اليمنية، فإن القائمين عليها يسعون لجعلها مؤسسة ثقافية نموذجية تخدم المجتمع اليمني بتميزه معلوماتياً، حيث تضم هذه المؤسسة مكتبة السعيد العامة، التي تقدم خدماتها التقليدية والإلكترونية لمجتمع المستفيدين منها، وهو ما استوجب تقييم ما تقوم به من أنشطة للتعرف على مدى جاهزيتها، وتحديدًا تكمن مشكلة هذه الدراسة في الحاجة إلى تقييم واقع استخدامها، والدور الذي تقوم به في تطوير مستوى الوعي المعلوماتي للمستفيدين منها، والخدمات التي تقدمها، ومستوى الرضا عنها وبما يساهم في إثراء

ودورها في برامج الوعي المعلوماتي، وتكنولوجيا المعلومات فيها.

## ١-٢ مفهوم المكتبات العامة:

تعد المكتبة العامة مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري، وتنظيمه لإفادة شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية، ودفعهم بذلك نحو التعلم، ومتابعة تطورات العلم والمعرفة، إذ أشار المالكي (٢٠٠٠) إلى أن وجود المكتبة العامة يعكس مستوى اهتمام الدول بالحضارة والديمقراطية على أساس أنها تقدم خدماتها مجاناً لعموم المستفيدين دون تمييز. كما أن وجودها في أي مجتمع يعد معياراً رئيساً تقاس من خلاله حضارة أية أمة من الأمم، وفضلاً عن أن المكتبات العامة تعد جامعات الشعوب، لكونها تعني بالتعليم الذاتي المستمر لجميع فئات المجتمع، ولكونها كما يرى (الضبيعان، ٢٠٠٦) مؤسسات ثقافية تكمل دور المدرسة، وعليه فمن الضروري مساندها ودعمها بالوسائل اللازمة كالتشريعات والتجهيزات التكنولوجية، والدعم المالي اللازم.

## ٢-٢ دور المكتبات العامة في برامج الوعي المعلوماتي:

تستهدف المكتبات العامة تنمية الوعي المعلوماتي لمجتمع المستفيدين منها، فبحسب الهلالي والسالمي (٢٠٠٧) يتمثل هذا فيما يجب على المكتبات تفعيله من خلال تطبيق استراتيجيات وبرامج علاقات عامة، وبرامج تسويق مناسبة تحقق مستوى تأثير عالٍ للاستخدامات المختلفة بالمكتبة، وهو ما يشار إليه بضرورة إيجاد التأثير الذي تقوم المكتبة في تنمية المجتمع معرفياً. ويرى المالكي (٢٠٠٠) أن أي نشاط تسويقي في المكتبة العامة لا بد أن يهدف إلى تلبية حاجات المستفيدين المعلوماتية، الأمر الذي يتطلب من المكتبة الأخذ بمفهوم نظام التسويق المتكامل الذي تتفاعل به أنشطة التخطيط والتسعير والترويج والتوزيع، وتُشكّل في النهاية ما يجب أن تستعد به المكتبة من أنشطة تعكس من خلالها الخدمات التي يجب أن تقدمها للمستفيدين الحاليين والموقعين - وهو ما يمكن الإشارة إليه بأن المكتبة قد حققت جاهزية بمستوى ما في تلبية حاجات المستفيدين منها من المعلومات. ويؤكد المالكي في هذا الشأن أن نجاح المكتبة يتحدد فيما توليه من اهتمام بمفهوم العلاقات العامة الذي يحقق علاقة جيدة بين المكتبة واهتمامها بالمستفيدين منها، ومن ثم تحقق

مستقبلية أكثر عمقاً؛ لتشمل جميع أنشطتها بما يدفع في الأخذ بمتطلبات الحفاظ على مؤشرات أداء عالية في خدماتها وفعاليتها، والارتقاء بها.

## ٦-١ حدود الدراسة:

تحددت هذه الدراسة موضوعياً في التعرف على آراء المستفيدين المترددين المنتظمين وغير المنتظمين على مكتبة السعيد العامة ودورها في تمتيهم معلوماتياً، وزمنياً في العام الدراسي ٢٠١٤ - ٢٠١٥.

## ٧-١ مصطلحات الدراسة:

### الجاهزية:

جاهزية المكتبة الدائمة لتهيئة الوسائل المساعدة التي تمكن مرتاديه من الاستفادة منها، وتشمل جاهزيتها لاستقبال الجمهور المستفيد الراغبين في القراءة والمطالعة والبحث العلمي وأنشطة أخرى تقدمها مكتبة السعيد العامة.

### مصادر المعلومات:

مجموعة أو مقتنيات المكتبة التقليدية وغير التقليدية التي تحتوي على معلومات تمد المستفيدين بما يلبي احتياجاتهم منها.

### عصر المعرفة:

يدل الاسم على المجتمع الذي يتميز باستخدام العلم والمعرفة للتقدم والرقي حيث للتكنولوجيا حضوراً، وأن هناك توجه لاستشراف المستقبل.

### الوعي المعلوماتي:

القدرة على تحديد المعلومة المطلوبة والوصول إليها، والاستفادة منها، وبما يساهم في تفعيل الوصول إلى مجتمع المعرفة. وقد أشار إلى ذلك قاموس المكتبات والمعلومات

, [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_A.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx)

بأن الوعي المعلوماتي هو اكتساب مهارة الوصول للمعلومات المطلوبة، وفهم كيفية تنظيم مصادرها، وأدوات البحث عنها، والاستفادة منها وتقييمها. ويحدد الباحثان الوعي المعلوماتي إجرائياً بأنه قدرة المستفيدين من مكتبة السعيد العامة على تحديد احتياجاتهم المعلوماتية، والقدرة إلى الوصول إليها، وتقييمها والاستفادة منها لمعالجة قضاياهم ومشكلاتهم.

## ٢- الإطار النظري للدراسة:

يتناول الإطار النظري ما يتعلق بمفهوم المكتبات العامة،

وحرمة البيانات الشخصية وحمايتها، والصدق الإعلامي والأمانة العلمية.

وعلى السياق نفسه، تطرق عطية (٢٠١١) إلى بعض المؤشرات المهمة ذات العلاقة مثل منهجية مؤشر مجتمع المعلومات الذي يشتمل على أربعة أبعاد وهي: البنية الحاسوبية، والإنترنت والاتصالات، والعوامل الاجتماعية. إضافة لمؤشري النفاذ إلى التكنولوجيا الرقمية، وجاهزية الشبكات، وكذا مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي تشتمل عناصره على النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (البنية والنفاذ)، واستخدامها (كثافة الاستخدام)، ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المهارات والقدرة اللازمة لاستخدام التكنولوجيا).

ومن منطلق أن المكتبة العامة معنية بجذب مختلف شرائح المجتمع إليها، فقد أكد Joy & Idown (٢٠١٤) أن أية خطوة تقوم بها المكتبة العامة في ذلك يعد حقاً من حقوق المواطنين عليها على أساس أن المستفيدين من المكتبة العامة معنيون بأن تتطور مهاراتهم عبر دعم المكتبة لهم، وتيسير الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات عبر تمكينهم من الولوج إلى قواعد البيانات الإلكترونية، والقدرة على الوصول إلى كافة مصادر المعلومات.

وفي السياق نفسه، ومن جانب واجبات المكتبة العامة في التأثير على المجتمع، فقد أشارت سعاد و سوهام (٢٠١٤) إلى أهمية معيار Edge Benchmarks الذي أصدرته جمعية المكتبات الأمريكية، ويشار إليه Edge Benchmarks Version المقياس المعياري Edge 1.0 - فهو بمثابة معيار لتحسين الجودة، وعلى قيادة المكتبات العامة الاستفادة منه في التخطيط لقضايا دعم إتاحة الفرصة لجمهور المستفيدين من هذه المكتبات لإثراء وتحسين حياتهم من خلال استخدام الحواسيب، والاتصالات، والخدمات التي توفرها هذه المكتبات للوصول المفتوح للمعلومات، وأن هذا المعيار يساعد موظفي المكتبات في فهم ما يجب ان يقوموا به في مجال تقديم الخدمات الحديثة للمستفيدين، وكذا مساعدتهم في تحديد الخطوات التي يتعين اتخاذها من قبلهم لتحسين التكنولوجيا التي يسعون إلى تقديمها لهم.

### ٣- المكتبات العامة في اليمن:

يتناول هذا الجزء من الدراسة نبذة عن المكتبات العامة

المكتبة نجاحاً في تقديم خدماتها ظاهراً وإيجابياً، وذلك عندما تعلن المكتبة للمستفيدين معلومات عن خططها وسياساتها، وعندما تتعرف على آرائهم واتجاهاتهم في كل ما يتعلق بأنشطتها، وخدماتها، بما في ذلك رغباتهم ومقترحاتهم عن تلك الأنشطة والخدمات، وهو ما يساعد إدارة المكتبة وأصحاب القرار على الفهم الفعلي لاحتياجات المستفيدين، وبالتالي تطوير خدماتها بناءً على احتياجاتهم، كونهم قادرين على استخدام المعلومات.

### ٢-٣ تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة:

عرفت الخثعمي (٢٠٠٩) تكنولوجيا المعلومات بأنها الأجهزة والبرامج التي تستخدم في تنظيم المعلومات وتخزينها واسترجاعها وبنائها وإتاحتها، كالحواسيب، والنظم الآلية، والإنترنت، وقواعد المعلومات على الأقراص المدمجة، وعلى الخط المباشر، وكذا مصادر المعلومات الإلكترونية بأشكالها المختلفة. ومن ثم تستعين المكتبات العامة في تطوير أدائها، وتحسين أنشطة خدماتها بتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت والتطورات الحديثة المرتبطة باستخداماتها، وتشمل خدمات الويب ٢.٠، والقدرة على الولوج إلى قواعد البيانات والاستفادة منها، ومن الكتب والدوريات الإلكترونية.

فضلاً عن ذلك تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في المكتبات العامة؛ حيث تيسر الوصول إلى المجتمع والتأثير فيه عبر الإسهام في إذكاء الوعي المعلوماتي أو الثقافة المعلوماتية. وقد أشار عطية (٢٠١١) إلى ذلك عبر تناوله مؤشرات قياس التحول إلى المعلوماتية في مجتمع المعلومات حيث استشهد بأعمال Martin (١٩٨٨) الذي أشار إلى أن ذلك التحول يتحقق عبر خمسة مجالات، هي:

- المجال التكنولوجي: حيث يكون الانتشار الواسع لتطبيقات المعلومات في أنشطة المجتمع المختلفة.
- المجال الاجتماعي: للارتقاء بمستوى المعيشة وإتاحة المعلومات لكافة الأفراد.
- المجال الاقتصادي: وتبرز فيه المعلومات كعامل اقتصادي، وكمصدر لإيجاد فرص عمل جديدة.
- المجال السياسي: حيث تحسن حرية المعلومات والعمل السياسي، وتزداد مشاركة الجماهير، ويزداد معدل إجماع الرأي.
- المجال الثقافي: ويشمل ضرورة احترام الملكية الفكرية،

في اليمن في جانبين:

- ١- المكتبات العامة الحكومية التي تشرف عليها الهيئة العامة للكتاب
- ٢- مكتبة السعيد العامة (موضوع الدراسة).

#### أولاً: المكتبات العامة الحكومية:

جاء الاهتمام بالمكتبات العامة في اليمن بشكلها الحالي بعد انشاء الهيئة العامة للكتاب عام ١٩٩٥، أي بعد مرور خمس سنوات على وحدة شطري الوطن، وقد تولت الهيئة العامة للكتاب مسؤولية انشاء المكتبات العامة والإشراف عليها في مختلف المحافظات، فضلاً عن مسؤوليتها في دعم الكتاب اليمني ونشره واقامة المعرض السنوي للكتاب. وبناءً على ذلك تبنت الهيئة العامة للكتاب الدعم والإشراف الجزئي لمشروع ركن الكتب في عدد من المدارس والمعاهد والنوادي والجامعات والمعسكرات والمنظمات الجماهيرية والجمعيات الخيرية حيث تقوم برفدها بالكتب المتخصصة ايماناً منها بدورها في نشر المعرفة في سائر وحدات وقطاعات المجتمع.

ويبلغ عدد المكتبات التي تشرف عليها الهيئة العامة للكتاب وتمولها (٢٤) مكتبة عامة موزعة على ٢٠ محافظة من أصل ٢٢ محافظة، أي (باستثناء محافظتي صعدة وأرخبيل سقطرى). وتحمل بعض هذه المكتبات أسماء أشخاص ينتمون للمحافظة التي توجد فيها المكتبة، تخليداً لعطائهم ودورهم في الحركة الثقافية بها، وأكثرها تحمل لفظ المكتبة العامة واسم المحافظة التي انشأت فيها. وإجمالاً تعاني هذه المكتبات من ضعف بنيتها التحتية، ومجموعاتها المكتبية، إضافة إلى عدم وجود فروع لها سواءً أكانت أماكن ثابتة، أو مكتبات متنقلة لتغطية كافة مناطق المحافظات. (معلومات إضافية عن المحافظة في الرابط):

<http://www.26sep.net/newsweekarticle.php?sid=4489>

#### ثانياً: مكتبة السعيد العامة:

تعد مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة، مؤسسة علمية ثقافية، تأسست في عام ١٩٩٦م بقرار من مجموعة هائل سعيد أنعم وشركاه تكريماً لذكرى مؤسسها المرحوم هائل سعيد أنعم لما قدمه من خدمات لمجتمعه في المجالين التنموي والخيري، وتجسيداُ لأمانيه في تطوير العلوم والثقافة والتكنولوجيا في بلاده اليمن. وتسهم هذه المؤسسة إسهاماً فعالاً في الحياة

العلمية والثقافية، ومنها الاهتمام بالبحث العلمي ودعمه، حيث تستهدف جائزة المرحوم الحاج هائل سعيد أنعم للعلوم والآداب، الاسهام في نشر البحث العلمي في اليمن والوطن العربي وتنشيطه، وتنظيم المسابقات للعلماء والباحثين لتشجيعهم على البحث العلمي، واعداد تجارب علمية مبتكرة ومطورة، كما يتوافر بالمؤسسة أقسام أخرى مثل: منتدى السعيد الثقافي، ورواق السعيد للفنون، ودرع السعيد التكريمي، والنشر، والتنظيم السنوي لمعرض تعز الدولي للكتاب وتقنية المعلومات.

ولإنجاح تلك الطموحات تم إنشاء مكتبة عامة أطلق عليها اسم مكتبة السعيد العامة، وتعد القسم الأهم في مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة، وقد باشرت نشاطها في يونيو ٢٠٠٠م، وتعد مكتبة شبه أكاديمية وشبه متخصصة، وجاء قرار انشائها من إدراك القائمين على المؤسسة حاجة الإنسان اليمني للمعلومات والمعرفة، حيث تتحقق فرص التنمية في الإنسان المتقف المتعلم الذي تتوفر له تنمية الوعي المعلوماتي، وبرؤية أن لهذه المكتبة دور في تعزيز الصلات بين المعرفة والعلوم وأفراد المجتمع (فارغ، ٢٠١٣). وسعيًا للتميز فقد حققت المكتبة عديد من الانجازات العالية في مستوى البنية التحتية والتشغيلية والخدمية حيث تستعين المكتبة بالمعايير المصرية للمكتبات العامة، مع حاجة المكتبة إلى مزيد من العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات تبعاً لحاجة التوسع في خدماتها التي تقدمها (نعمان، ٢٠١٣).

وتضم مكتبة السعيد العامة في جنباتها مركزاً للتراث، ومركزاً لثقافة الطفل، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وقاعة منتدى السعيد الثقافي، ومركز التدريب واللغات الذي يقدم برامج تدريبية في محو الأمية الحاسوبية بالإضافة إلى تعليم اللغة الإنجليزية.

وبحسب آخر إحصائية بلغ إجمالي أوعية المعلومات بالمكتبة ٩١،٤٣٢ وعاء، تشكل الكتب أغلبيتها، وعدد الكتب المشتركة من قبل مكتبة السعيد وفقاً لسياسة دعم الكتاب الوطني المنشور في اليمن (٦٦٨٣) كتاباً، وعدد مطبوعات المؤسسة من الكتب المختلفة (٧٥) كتاباً، أما إجمالي عدد المستقيدين من المكتبة فبلغ (٤٤٠،٧٥٧) مستقيداً. (المصدر: تقرير إحصائية المكتبة مرسل بالايمل من المكتبة

بتاريخ ١٦ مارس ٢٠١٥).

وجغرافيًا تقع مكتبة السعيد العامة في مدينة تعز عاصمة محافظة تعز، وهي مدينة جبلية في جنوب اليمن وتبعد ٢٥٦ كم عن العاصمة صنعاء، ويحيط بها عديد من السلاسل والمرتفعات الجبلية الهرمية التي يتراوح ارتفاعها بين ١٠٠٠ - ٣٢٠٠ متر عن مستوى سطح البحر. وتبلغ مساحتها حوالي ١٠٠٠٨ كيلومتر مربع تتوزع على ثلاثة وعشرين مديرية. كما تعد المحافظة الأعلى في عدد السكان (2,727,186) نسمة. وتشتهر بالزراعة، ويوجد فيها معظم المصانع التي تعود لمجموعة هائل سعيد أنعم، ويقع بها ميناء المخل على البحر الأحمر. (انظر الرابط <http://www.yemen-nic.info/gover/taiz/brife>)

### ٣- الدراسات السابقة

من تتبع الإنتاج الفكري حول خدمات المكتبات العامة وفعاليتها تم رصد عدد من الدراسات الميدانية المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية. ومن أهمها، وذات العلاقة بموضوع الدراسة ما يلي:

**في الجمهورية اليمنية** أجرى العطاب (٢٠١٠) دراسة استهدفت تقصي واقع المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة للكتاب (تمويل حكومي) وعددها (٢٢) مكتبة منتشرة في محافظات الجمهورية اليمنية، منذ إنشاء أول مكتبة عامة عام ١٩٧٠م حتى عام ٢٠٠٧م. وقام الباحث بتبني عدد من المعايير وخاصة المعايير المصرية المقترحة الخاصة بالمكتبات العامة لمعرفة مدى الالتزام بتلك المعايير المتمثلة بـ: الموقع والمساحة، والأثاث والتجهيزات، والعاملين، والمجموعات، واستخدام في دراسته استبانيتين، احدهما للمكتبيين، والأخرى للمستفيدين. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة: عدم مطابقة مساحة المكتبات للمعايير المحددة فيما يخص عدد المستفيدين الفعليين المفترض ترددهم عليها، وعدم وجود موظفين مؤهلين، وافتقار هذه المكتبات لأعمال الفهرسة والتصنيف، وكذا عدم استخدام الحواسيب، وضعف المجموعات المكتبية، وقلة الدعم المالي، وكذلك فقار جميع المكتبات المدروسة للبنية التحتية التي تؤهلها للقيام بدورها في خدمة المجتمع بشكل كبير.

كما قام نعمان (٢٠١٣) بدراسة هدفت إلى تقييم النظام الآلي المحوسب في مكتبة السعيد العامة وهو نظام محلي

(نظام مكتبة السعيد العامة)، وقامت بتطويره إدارة نظم المعلومات بالإدارة الصناعية في مجموع شركات هائل سعيد أنعم. وقد ركز في دراسته على ما يجب أن يشتمل عليه نظام مكتبة السعيد العامة من وظائف من خلال مطابقتها للمعايير الدولية في مجال حوسبة المكتبات من خلال ثلاثة محاور رئيسية: (تقنية، وظيفية، وخدمية)، حيث قام الباحث بمراجعة عدد من المعايير وأعد قائمة بأهم ما ينبغي أن يشتمل عليه النظام الآلي للمكتبة في هذه المحاور وبلغت (٣٣٣) معيارًا موزعة على (٢٠) مجالًا لتقييم نظام المكتبة. وبينت النتائج أن مستوى تطبيق المعايير في المحاور الثلاثة حصل على درجة جيد (٧٦,١٦%)، ومن ثم قامت المكتبة في ضوء النتائج بمراجعة النظام الآلي وعمل التعديلات اللازمة فيه، ويعمل النظام الآلي حاليًا بكفاءة.

**وفي السعودية** أجرت الخثعمي (٢٠٠٩) دراسة استهدفت التعرف على واقع تقنيات المعلومات المتوفرة في المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة والإعلام والمجالات التي تستخدم فيها، والصعوبات التي تواجه استخدامها، بالإضافة إلى مدى الاهتمام بتطويرها في المستقبل، واستهدفت الدراسة عينة عشوائية بواقع ١٠% من تلك المكتبات، تمثل مناطق جغرافية مختلفة. واستخدمت المقابلة المنضبطة لجمع البيانات، وبينت نتائجها أن التقنيات المستخدمة في هذه المكتبات اقتصرت على أجهزة الفاكس، والحاسبات الآلية، ونظام المكتبة الآلي المتكامل (اليسير) وهو نظام محلي. كما بينت النتائج عدم وجود الإنترنت، والمصادر الإلكترونية كالكتب والدوريات، وكذا قواعد معلومات سواء أكانت على أقراص مدمجة أو على الخط المباشر. أما ما يخص كفاية نظام المكتبة الآلي (اليسير) وكفاءته فهو لا يلبي جميع أعمال المكتبة بسبب سلبياته، رغم الاعتماد عليه كثيرًا في التزويد والفهرسة والإعارة والجرد والبحث. كما أشارت النتائج إلى تقادم الأجهزة الموجودة، والحاجة إلى نظام مكتبة أكثر تطورًا، وأن هناك تقاعس في الاهتمام من قبل إدارات هذه المكتبات بالتقنيات، ناهيك عن حاجة الموظفين إلى التدريب، وحاجة المكتبات إلى الدعم المالي والخطط المستقبلية.

وأجرت الشويعر (٢٠٠٩) دراسة عن مدى تطبيق مكتبة الملك عبدالعزيز العامة في الرياض لمعايير جودة الخدمات وتحديدًا في دراسة الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة

الجزائري. وقد ركز الباحث في دراسته على تقصي مدى توفر جودة أنظمة المعلومات، وبرامج الجودة وتطبيقاتها، وبينت نتائج دراسته افتقار معظم المكتبات في هذه الولايات إلى برامج للجودة، وأن معظم المكتبيين في هذه المكتبات ليست لديهم خبرات سابقة في مجال الجودة، وأنهم يؤيدون تطبيق برامج الجودة في مكتباتهم. في المقابل اشارت النتائج إلى وجود توجهات لتبني مفهوم الجودة من خلال توفر عدد من المؤشرات مثل الاهتمام بالرؤية والأهداف، ووجود اللوحات الإرشادية، وتقديم الخدمات الإلكترونية، والاهتمام ببرامج تدريب المستفيدين، وقياس رضاهم عن ملاءمة المجموعة المكتبية، وكذا قياس خدمات المعلومات التي تقدمها.

**وفي قطر:** تناولت دراسة أحمد (٢٠٠٥) واقع التخطيط لخدمات المعلومات للمسنين في المكتبات العامة، ومعرفة ما توليه هذه المكتبات من اهتمام في نوعية أوعية المعلومات والأجهزة التي يحتاجونها، وتتناسب مع طبيعتهم فيما يخص الحركة أو السمع أو الرؤية. وبينت النتائج بأن جميع المكتبات المدروسة تفتقر إلى وجود السياسات الجادة المعنية بتقديم خدمات متكاملة للمسنين، فضلاً عن عدم وجود أقسام خاصة بالمسنين في هذه المكتبات حيث يتم التعامل معهم كباقي المستفيدين دون تمييز. وأوصت الدراسة بضرورة دعم المكتبات العامة بالأجهزة والتقنيات التي تساعد المسنين على التواصل مع المكتبة عن بُعد وخاصة العاجزين على الحركة أو ضعاف البصر، كبديل لهم عن الحضور الشخصي، حيث يتم تلبية احتياجاتهم من المعلومات بأدوات بديلة سمعية وبصرية تمكنهم من الاطلاع على الندوات والمحاضرات العامة وغيرها.

**وفي نيجيريا،** أجرى Joy & Idown (٢٠١٤) دراسة شارك فيها ٤٠٠ مستفيد لمعرفة مدى رضاهم عن خدمات المكتبات العامة في أربع ولايات جنوب غرب نيجيريا من منطلق أن رضا المستفيدين يزيد في فرص تردهم على المكتبة والاستفادة من خدماتها. وبينت نتائج الدراسة بصفة عامة، عدم رضا المستفيدين بشكل كبير من خدمات هذه المكتبات، وتحديدًا بسبب قصور في البنية التحتية، وعدم ملائمة المجموعات المكتبية، وقدمها، وعدم كفاية خدمات الإنترنت.

وتعقيماً على هذه الدراسات، يتبين أنها اتفقت على أهمية

المقدمة اعتماداً على مقياس أبعاد جودة الخدمة لـ Parasuraman .. وآخرون (١٩٨٨) والذي يقيس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات من خلال محاور: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمن والطمأنينة، والتعاطف، وذلك لتبيان مواطن القوة والضعف في تلك الخدمات للوصول بالعائد إلى اتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة وجود رضا من قبل المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة من مؤشر عدم وجود فرق كبير بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة التي وصفت بشكل عام بالإيجابية.

كما قامت باطويل (٢٠٠٣) بدراسة مسحية وتقويمية في ١٠ مكتبات عامة، للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة، والدور الذي تلعبه المكتبات العامة الموجهة للنساء في تنمية الحركة العلمية والثقافية في المجتمع السعودي، وظهرت النتائج افتقار المكتبات لأية سياسات مكتوبة ومحددة لتنمية مقتنياتها، وأن نسبة ٨٣% من عينة الدراسة ترى وجود تأثير للمكتبة في تنمية شخصياتهن، وإن اغلبيتهن يترددن على هذه المكتبات من أجل إنجاز تكاليف دراسية مما يؤكد أن غالبية المترددات على هذه المكتبات من الطالبات.

**وفي مصر** تناولت دراسة عثمان (٢٠١٤) جودة الخدمات في مكتبة الإسكندرية من منطلق ضرورة أن تتبنى المكتبات العامة لمفهوم الجودة من الجوانب المختلفة، والدور الذي يلعبه اختصاصيو المعلومات في ذلك، بمعنى أن المكتبة العامة التي تطبق استراتيجية الجودة الشاملة هي التي تهتم بالأخذ بمفهوم الإدارة الحديثة التي من خلالها يتم تطوير أداء العاملين الذين سيقومون بتحسين مستوى خدمات المكتبة، وأن أي اقضاء لهم سينعكس سلبيًا على خدماتها. وخرجت الدراسة بضرورة أن يتوفر في كل مكتبة وخاصة الكبيرة اخصائي جودة، وأن يكون هناك اهتمام بالتقييم المستمر لأدائها باستخدام استبانة شاملة؛ تتضمن معرفة احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، والاستفادة من خبرة اختصاصي المكتبة في اختيار الأنسب منها.

**وفي الجزائر،** قام نيمور (٢٠١٤) بدراسة عن مدى وجود فهم وتبني حقيقي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وعراقيل تطبيقها من قبل المكتبيين في مكتبات بعض ولايات الغرب

يصل معدل ترددهم اليومي على المكتبة تقريباً ٣٦ مستفيداً، وذلك بحسب إحصائية المستفيدين من المكتبة في العام ٢٠١٤م إذ وصل عددهم إلى (١٢٩٦٦) مستفيداً. (المصدر: تقرير إحصائية المكتبة، ١٦ مارس ٢٠١٥). وفيما يلي جدول (١) الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس لكل من المؤهل والمهنة والعمر.

جدول (١) توزيع العينة حسب الجنس لكل من المؤهل والمهنة والعمر

الإجمالي	الجنس				المؤهل والمهنة والعمر	
	انثى		ذكر			
	ع	%	ع	%	ع	%
30.0	15	24.0	12	6.0	3	ثانوية عامة
10.0	5	2.0	1	8.0	4	دبلوم متوسط
38.0	19	18.0	9	20.0	10	بكالوريوس
2.0	1	-	-	2.0	1	دبلوم عالي
16.0	8	6.0	3	10.0	5	ماجستير
4.0	2	2.0	1	2.0	1	أخرى
62.0	31	48.0	24	14.0	7	طالب
14.0	7	-	-	14.0	7	موظف
8.0	4	-	-	8.0	4	مدرس
4.0	2	4.0	2	-	-	أستاذ جامعي
12.0	6	-	-	12.0	6	متفرغ
30.0	15	24.0	12	6.0	3	٢٠-١٥
44.0	22	24.0	12	20.0	10	٣٠-٢١
16.0	8	4.0	2	12.0	6	٤٠-٣١
10.0	5	-	-	10.0	5	أكثر من 40
100	50	52.0	26	48.0	24	الإجمالي

يتضح من جدول (١) أن ٣٨% من مؤهلات المستفيدين، بكالوريوس، يليها مؤهل الثانوية العامة بنسبة ٣٠%، ثم الماجستير بنسبة ١٦%، أي أن المكتبة تقدم خدماتها لفئة الطلبة في مرحلتي الدراسة الجامعية والدراسات العليا، ويؤكد ذلك أن ٦٢% من العينة مهنتهم (طالب)، و٢٢% منهم موظف ومدرس، وقد يكن بعض هؤلاء الموظفين والمدرسين من الدارسين في مرحلة الدراسات العليا، وهذا يعني أن المكتبة تسهم في القيام بدور المكتبات الجامعية، بجانب كونها مكتبة عامة، حيث أن أكثر من ثلثي المستفيدين هم من الطلبة، وأن ٧٤% منهم في الفئة العمرية بين ١٥ - ٣٠ سنة. وفيما يتعلق بالجنس فإن ٤٨% منهم ذكور، و٢٦% منهم إناث.

تقييم فاعلية خدمات المكتبات العامة التي يجب أن يتوفر بها القدر العالي من متطلبات الجودة لكي يكون لها حضور في المجتمع الذي تخدمه. وقد أشارت نتائج بعض الدراسات لقصور برامج الجودة في مكتباتها، والافتقار إليها مثل دراسة كل من عثمان، ونيمور، كما بينت نتائج بعض الدراسات قصور خدمات الانترنت ومصادر المعلومات الالكترونية، مثل دراسة كل من العطاب والخثعمي و Joy & Idown، وقد استخدمت هذه الدراسات الاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات عند تقييم خدمات وفعالية المكتبات العامة، وبما يدعم ما قامت به الدراسة الحالية في استخدامها للاستبانة لمعرفة واقع أنشطة خدمات المعلومات وفعاليتها في مكتبة السعيد العامة.

#### ٥- منهج الدراسة وإجراءاتها:

يتناولها الجزء منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة جمع بياناتها. وإجراءات تطبيقها.

#### ٥-١ منهج الدراسة:

استندت الدراسة الحالية في إجراءاتها على المنهج الوصفي، وتحديد أسلوب دراسة الحالة بكونها تتناول وضع مكتبة محددة كوحدة تحليل، (مكتبة السعيد العامة)، وقد أشار الغفيلي (٢٠٠٠) إلى أن المنهج الوصفي يعد الأنسب لإجراء الدراسات التي تهدف إلى وصف الأشياء المرتبطة بآثار ظاهرة أو سمات محددة، ومن ثم يعد المنهج الوصفي ملائماً لموضوع هذه الدراسة.

#### ٥-٢ مجتمع الدراسة وعينتها:

يمثل مجتمع هذه الدراسة فئات المستفيدين المترددين المنتظمين وغير المنتظمين على مكتبة السعيد العامة، وجرى الاستعانة بعينة غير احتمالية (ميسرة) استهدفت المستفيدين<sup>(١)</sup> من المكتبة خلال الفترة ١٣-١٥ يناير ٢٠١٥، حيث تم ذلك بناءً على إدراك الباحثين صعوبة حصر جميع المستفيدين من المكتبة، أو الحصول على عينة ممثلة من خلال قوائم العضوية، وبسبب وجود مستفيدين غير منتظمين، فضلاً عن ضيق وقت جمع البيانات.

بالرغم من صغر حجم العينة إلا أن استيعابها لجميع الاسئلة الواردة في الاستبانة، والإجابة عنها، يشير الى إمكانية قبول نتائجها للتعميم على مستوى المستفيدين من المكتبة الذين

(١) الثلاثاء، ١٢ يناير ٢٠١٥ ٠٩:٠١ صباحاً

<http://www.alapn.com/ar/news.php?cat=5&id=45139>



## ٣-٥ أداة جمع البيانات:

اعتمدت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات وتطويرها من خلال مراجعة الأدب الفكري ذي العلاقة باستخدام المكتبات وتقييمها. وكذلك الاطلاع على عددٍ من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وفي ضوء ذلك تم تصميم استبانة تضمنت (١٢) سؤالاً، شملت بيانات عامة عن مجتمع الدراسة، وأسئلة عن أهداف تردد أفراد عينة الدراسة على مكتبة السعيد العامة، ومرات ترددهم عليها، وأشكال مصادر المعلومات المفضل استخدامها لديهم، ودرجة استفادتهم من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بها، ودورها في رفع الوعي المعلوماتي لديهم على مستوى المكتبة، ومستوى دورها في تنمية المجتمع، بالإضافة إلى أسئلة عن درجة رضاهم عن الخدمات التي تقدمها، وفعالية المكتبة في تقديم خدمات المستفيدين، وأخيراً الصعوبات التي يرون أنها تحد من استخدامهم لها. وقد تم عرض الاستبانة على محكمين، أبدوا ملاحظات أخذت في الاعتبار، ولم يضيفوا أو يحذفوا أيًا من أسئلة الاستبانة، ثم تم التنسيق مع مدير المكتبة بتسليمه عدد ٦٠ استبانة لتوزيعها على عينة من المستفيدين يدباً بيد، وبعد تعبئتها وجمعها تمت مراجعتها، واستبعد ١٠ منها لعدم اكتمال بياناتها، ليصبح عدد الاستبانات النهائية التي شملتها الدراسة (٥٠) استبانة.

واستندت الدراسة في تحليل البيانات وعرضها إلى التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة للوزن النسبي وفق المعادلة التالية:

$$100 \times \left[ \frac{(3 \times \text{كبير}) + (2 \times \text{متوسط}) + (1 \times \text{ضعيف})}{\text{عدد الأفراد} \times (\text{الوزن الأكبر})} \right], \text{ وهو هنا } 3$$

وقد اعتبر الباحثان أن مستوى الملاءمة أو الاستفادة (عالٍ جداً) إذا كان وزنها النسبي من (١، ٨٤-١٠٠)، ومستوى (عالٍ) إذا كان وزنها النسبي من (١، ٦٨-٨٤)، ومستوى متوسط إذا كان وزنها النسبي من (١، ٥٢-٦٨)، أما الوزن النسبي الأقل من (٥٢) فمستواه ضعيف.

وقد روعي وضع عبارة (متعدد الإجابات) في الجداول التي تضمنت بياناتها مكانية تأثير المبحوث على أكثر من إجابة، وذلك من أجل تبيان أن النسب المئوية للفقرة

المرتبطة بها تخص أو بسبب تكرار اختيارها من قبل المبحوثين؛ كالإجابة الموضحة في جدول (٢) بأن هناك أكثر من سبب للتردد على المكتبة.

## ٦- تحليل النتائج ومناقشتها:

يتناول هذا الجزء من الدراسة عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها من خلال أسئلة الاستبانة المتعلقة بمدى جاهزية مكتبة السعيد العامة، وفعاليتها في تنمية مجتمع المستفيدين. وكانت النتائج كالاتي:

## ٦-١ أهداف التردد على مكتبة السعيد العامة وتكرار التردد:

يتناول هذا الجزء أهداف تردد أفراد عينة الدراسة على المكتبة، ومدى تكرار ترددهم عليها.

## أ) أهداف التردد على المكتبة:

وفيما يلي جدول (٢) الذي يبين الأهداف المتوخاة من تردد المستفيدين على مكتبة السعيد العامة.

## جدول (٢) أهداف التردد على المكتبة (متعدد

## الإجابات)

الإجمالي	الجنس				أهداف التردد على المكتبة	
	انثى		ذكر		ع	%
	ع	%	ع	%	ع	%
البحث عن إجابة لاستفسار	10	60.0	6	40.0	4	20.0
المطالعة العامة	22	50.0	11	50.0	11	44.0
تلبية احتياجات بحثية	29	51.7	15	48.3	14	58.0
الاستفادة من مكتبة الطفل	1	100.	1	-	-	2.0
حضور أنشطة المنتدى الثقافي	15	46.7	7	53.3	8	30.0
تعلم اللغة الإنجليزية	13	84.6	11	15.4	2	26.0
تعلم استخدام الحاسوب	4	100.	4	-	-	8.0
اخرى	8	75.0	6	25.0	2	16.0
الإجمالي	50	52.0	26	48.0	24	100.

يتضح من جدول (٢) أن تلبية الاحتياجات البحثية، ونسبته (٥٨%)، تأتي في مقدمة أهداف التردد على المكتبة، يليه المطالعة العامة (٤٤%)، ويرجع ذلك إلى أن معظم المستفيدين من طلبة الجامعة والدراسات العليا، (طلبة ومدرسون وأكاديميون)، وعلى الأخص طلبة مرحلة البكالوريوس، خاصة أنهم من الفئة العمرية (٢١-٣٠) سنة، يليهما حضور أنشطة المنتدى الثقافي (٣٠%)، وتعلم اللغة الإنجليزية (٢٦%). أما أهداف استخدام المكتبة الأقل ففي

الذي يبين نسبة استخدام المستفيدين لهذه المصادر بنوعها. جدول (٤) استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية في المكتبة

م	مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية	استخدام المصادر المطبوعة		استخدام المصادر الإلكترونية	
		ع	%	ع	%
١	الكتب	1	86.0	28	56.0
٢	الدوريات	20	40.0	9	18.0
٣	الصحف اليومية	13	26.0	-	-
٤	الأطروحات	14	28.0	-	-
٥	مطبوعات حكومية	6	12.0	-	-
٦	الموسوعات/الكتب	24	48.0	-	-
٧	وثائق المؤتمرات	6	12.0	-	-
٨	القواميس/ المعاجم	21	42.0	-	-
٩	مصادر معلومات من الإنترنت	-	-	24	48.0
١٠	قواعد معلومات	-	-	8	16.0
١١	الوسائط المتعددة	-	-	17	34.0

يتضح من جدول (٤) أن الكتب تأتي في المرتبة الأولى من حيث تفضيل استخدامها، وبنسبتي (٨٦%) للمطبوعة، و(٥٦,٠%) للإلكترونية، وربما يعود ذلك لنظر المستفيدين إليها بكونها المصدر الرئيس للمعلومات بشكلها المطبوع والإلكتروني، كما أن نشاط المكتبة وسياستها في الاقتناء، واحتياجات المستفيدين تركز على الكتب أكثر من غيرها، تليهما الموسوعات والكتب المرجعية (مطبوعة)، ومصادر معلومات من الإنترنت (الالكترونية) بنسبة (٤٨,٠%) لكل منهما، ثم القواميس والدوريات (مطبوعة) والوسائط المتعددة (الالكترونية) بنسب تفضيل دون المتوسط (٤٢,٠%)، و (٤٠,٠%)، و(٣٤,٠%) على التوالي.

كما يشير جدول (٤) إلى ضعف نسب استخدام المستفيدين لبقية المصادر؛ فالأطروحات (٢٨,٠%)، والصحف اليومية (٢٦,٠%)، والدوريات الإلكترونية (١٨,٠%)، وأخيراً تستخدم وثائق المؤتمرات، والمطبوعات الحكومية بنسبة هي الأقل (١٢%) لكل منهما على حده.

درجة الملاءمة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمكتبة

وفيما يلي جدول (٥) الذي يبين درجة الملاءمة والاستفادة من

مقدمتها "البحث عن إجابة لاستفسار (٢٠%)، يليه تعلم استخدام الحاسوب (٨%)، وأخيراً "الاستفادة من مكتبة الطفل" (٢%) فقط. ويرجع ذلك لقلّة الأنشطة المتعلقة بمكتبة الطفل التي قد تكون موسمية. وإجمالاً يتضح من هذه النتائج أهمية مكتبة السعيد العامة كمؤسسة ثقافية، وعليه فهي معنية بتحفيز جميع أنشطتها لإفادة المجتمع المستفيد منها. كما يتضح من جدول (٢) تفوق الإناث في أهداف التردد على المكتبة، وخاصة فيما يتعلق بهدف تعلم اللغة الإنجليزية، واستخدام الحاسوب.

#### أ) تكرار التردد على المكتبة

وفيما يلي جدول (٣) الذي يبين تكرارات تردد المستفيدين على مكتبة السعيد العامة.

#### جدول (٣) تكرار التردد على مكتبة السعيد العامة

تكرارات مستوى التردد على المكتبة	الجنس					
	الذكور			الإجمالي		
	ع	النسبي	الوزن النسبي	ع	النسبي	الوزن النسبي
دائماً	14	81.9	8	22	72.0	72.0
أحياناً	7	81.9	7	14	48.0	48.0
نادراً	3	81.9	11	14	48.0	48.0
الإجمالي	24	-	26	50	-	-

يبين جدول (٣) مرات التردد على المكتبة، حيث يشير الوزن النسبي لتردد الذكور إلى (٨١,٩) وهو يمثل درجة عالية، بينما الوزن النسبي لتردد الإناث (٦٢,٨) يمثل درجة متوسطة، وربما يرجع السبب لعدم ملاءمة الوقت لهن أو عدم وجود أنشطة تخصهن أثناء جمع البيانات في المكتبة.

جدير بالذكر أن طبيعة محافظة تعز وثقافتها تشجع النساء والفتيات على التعلم والاستفادة من الأنشطة الثقافية المختلفة، فضلاً عن أن مكتبة السعيد العامة تستهدفهن بأنشطة متنوعة، وهو ما تؤكد نتائج جدول (٢)، واحصاءات نوع المستفيدين من المكتبة بحسب حصاد المعرفة لعامي ٢٠١١-٢٠١٢ حيث عدد الإناث المستفيدات من المكتبة (١٤٥٧٧) مقابل (٨٩٥٠) من الذكور (فارح، ٢٠١٣).

#### ٢-٦ مستوى استخدام مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية:

تتوافر في مكتبة السعيد العامة مصادر معلومات مطبوعة، وأخرى إلكترونية يستخدمها المستفيدون، وفيما يلي جدول (٤)

(عالية جداً)، وهو ما يمكن تفسيره بأن مكتبة السعيد العامة نجحت في الجانب التسويقي، كما يتضح أنها تقوم بتدريب المستفيدين على استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الأخرى، وتقديم خدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية، بوزن نسبي مقارب (٧٢,٧)، (٧٢,٦) على التوالي، وبدرجة عالية، وهما مرتبطان ببرامج تعليم استخدام المكتبة من أجل زيادة فاعلية الاستفادة من خدماتها. ويمكن الإشارة إليه بالإيجابي وخاصة أن المترددين على هذا النوع من المكتبات ليس لديهم فكرة مسبقة عما تحتويه المكتبة من معلومات وعن كيفية الوصول إليها.

#### ب) على مستوى تأثيرها في المجتمع المستفيد

تلعب مكتبة السعيد العامة دوراً في إيجاد الشعور لدى المجتمع المستفيد، بما يلمسونه من فعاليتها، ومساهمتها في تمهينهم، وفي رفع مستوى الوعي المعلوماتي لهم، وهو ما يبينه جدول (٧) التالي:

جدول (٧) دور المكتبة في رفع الوعي المعلوماتي للمجتمع

الدرجة	الوزن النسبي	%	ع	دور المكتبة في رفع الوعي المعلوماتي
عالية	82	60.0	30	كبيرة
		26.0	13	متوسطة
		14.0	7	ضعيفة
عالية	82	56.0	28	كبيرة
		34.0	17	متوسطة
		10.0	5	ضعيفة
عالية	72	32.0	16	كبيرة
		42.0	21	متوسطة
		26.0	13	ضعيفة

تبين نتائج جدول (٧) أن الوزن النسبي (٨٢,٠) لكل من: تحقيق المكتبة تغييراً في المستوى الثقافي والمعرفي للمجتمع، وتحقيق رسالتها في المجتمع. وهي درجة عالية، يليهما تحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع من خدماتها المباشرة وغير المباشرة، بوزن نسبي (٧٢,٠) ودرجته عالية أيضاً، وإجمالاً يمكن القول أن مكتبة السعيد العامة قد حققت دورها في إثراء المعرفي للمجتمع بدرجة عالية. فكلما قامت المكتبة بزيادة التنمية المعرفية للمجتمع تطورت مهاراتهم وزادت فرص تحقيق الرفاهية لهم ( Joy & Idown, ٢٠١٤).

وهناك من أشار بأن أي نشاط ناجح في المكتبة العامة يكون فيما تقدمه من خدمات مباشرة يلمسها المستفيد من المكتبة كقراءة الكتب داخل المكتبة أو استعارتها، وأية خدمات غير مباشرة كبرامج

وسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في مكتبة السعيد العامة.

#### جدول (٥) درجة الملاءمة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمكتبة

الدرجة	الوزن النسبي	%	ع	درجة الملاءمة والاستفادة
عالية جداً	79.3	48.0	24	كبيرة
		42.0	21	متوسطة
		10.0	5	ضعيفة
عالية	76	32.0	16	كبيرة
		64.0	32	متوسطة
		4.0	2	ضعيفة
عالية	71.3	36.0	18	كبيرة
		42.0	21	متوسطة
		22.0	11	ضعيفة

يتضح من جدول (٥) أن الوزن النسبي لملاءمة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة (٧٩,٣) يليها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات (٧٦,٠) ثم الاستفادة من الإنترنت بالمكتبة (٧١,٣) وجميعها بدرجة عالية.

#### ٣-٦ دور مكتبة السعيد العامة في تنمية الوعي

##### المعلوماتي للمستفيدين:

##### أ) على مستوى الوسائل والأساليب:

وفيما يلي جدول (٦) الذي يبين الوسائل والأساليب المستخدمة لرفع الوعي المعلوماتي للمستفيدين من مكتبة السعيد العامة.

جدول (٦) وسائل وأساليب رفع الوعي المعلوماتي للمستفيدين

الدرجة	الوزن النسبي	%	ع	وسائل وأساليب رفع الوعي المعلوماتي
عالية جداً	85.3	64.0	32	كبيرة
		28.0	14	متوسطة
		8.0	4	ضعيفة
عالية	72.7	30.0	15	كبيرة
		44.0	22	متوسطة
		26.0	13	ضعيفة
عالية	72.6	38.0	19	كبيرة
		40.0	20	متوسطة
		22.0	11	ضعيفة

يبين جدول (٦) أن مكتبة السعيد العامة تقدم وسائل وأساليب رفع الوعي المعلوماتي للمستفيدين عن أنشطتها؛ متمثلة بالأدلة والإرشادات والكتيبات والبروشورات، بوزن نسبي (٨٥,٣) أي بدرجة

(٨٤,٥) راضون عن هذه الخدمات بدرجة عالية جدًا، كما أن خدمات الفهارس ووزنها النسبي (٨٣,٥)، والتوجيه والإرشاد، وإتاحة الحواسيب ووزنها النسبي (٧٨,٥)، وخدمات برامج تعليم استخدام المكتبة، ووزنها النسبي (76) راضون عن هذه الخدمات بدرجة عالية، ومن ثم يتضح أن رضا المستفيدين عن خدمات مكتبة السعيد إيجابي بصفة عامة.

#### الرضا عن الأثاث والتجهيزات:

وفيما يلي جدول (٩) الذي يبين مدى رضا المستفيدين عن الأثاث والتجهيزات والبيئة الداخلية لمكتبة السعيد العامة.

جدول (٩) رضا المستفيدين عن أثاث وتجهيزات وبيئة مكتبة

السعيد العامة

درجة الرضا	الوزن النسبي	لا أعرف	غير راض	راض الى حد ما		الأثاث والتجهيزات والبيئة الداخلية
				راض	راض الى حد ما	
عالية جدا	96.0	1	1	3	45	ع
		2.0	2.0	6.0	90.0	%
عالية جدا	95.0	-	3	4	43	ع
		-	6.0	8.0	86.0	%
عالية جدا	95.5	-	1	7	42	ع
		-	2.0	14.0	84.0	%
عالية جدا	95.0	-	3	4	43	ع
		-	6.0	8.0	86.0	%
عالية جدا	89.0	2	5	6	37	ع
		4.0	10.0	12.0	74.0	%
عالية جدا	95.5	-	3	6	41	ع
		-	6.0	12.0	82.0	%
عالية جدا	72.5	11	4	14	21	ع
		22.0	8.0	28.0	42.0	%

يتضح من جدول (٩) أن درجة الرضا عن أثاث المكتبة المتمثل بطاولات القراءة والمقاعد، وبيئة المكتبة الداخلية (الجماليات)، إضافة إلى الإضاءة، والسلام، والهدوء جميعها نالت رضا المستفيدين بدرجة عالية جدًا، باستثناء غرف المناقشات المغلقة التي حصلت على درجة رضا عالية.

#### ج) الرضا عن الخدمات المقدمة بحسب فئات المستفيدين:

وفيما يخص رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها مكتبة السعيد العامة بحسب فئات المستفيدين فإن جدول (١٠) يشير الى مدى الرضا عن الخدمات كما يلي:

محو الأمية التي تقوم بها المكتبة، أو تلك التي تتحقق للمستفيد بشكل غير مباشر، فتسهم في تحسين مستوى حياته، كحصوله على معلومات في مجال الاستثمار، أو ما يتحقق من عائد خلال إقامة معارض الكتب التي تنظمها المكتبة العامة (Berryman, 2005). حيث يؤكد دواس (1996) ضرورة أن يكون لاختصاصيي المعلومات في المكتبات العامة دورًا لإنجاح كل أنشطتها حيث تقع عليهم مسؤولية إحداث التغيير المنشود في المستوى الثقافي وغيره في المجتمع الذي يخدمونه والمرتبب بأثر العائد الاجتماعي الذي تنفق عليه المكتبة لتحقيقه من جهة، وما يجب أن يتوفر لهؤلاء الاختصاصيين من استعدادات مهنية وخاصة في تكنولوجيا المعلومات بما يساعدهم في تطوير المحيط العام للمكتبات العامة التي يعملون فيها.

#### ٦-٤ الرضا عن الخدمات والأثاث والتجهيزات، والخدمات المقدمة

بحسب فئات المستفيدين:

#### أ) الرضا عن خدمات مكتبة السعيد العامة:

وفيما يلي جدول (٨) الذي يوضح مدى رضا المستفيدين عن خدمات مكتبة السعيد العامة المرتبطة بما يجب أن يلمسه المستفيدون بشكل مباشر منها.

جدول (٨) رضا المستفيدين عن خدمات مكتبة السعيد العامة

الخدمات	راض	راض الى حد ما	غير راض	لا أعرف	الوزن النسبي	درجة الرضا
الفهارس	ع	26	16	7	1	عالية
	%	52.0	32.0	14.0	2.0	83.5
برامج تعليم استخدام المكتبة	ع	20	14	14	2	عالية
	%	40.0	28.0	28.0	4.0	76.0
إتاحة استخدام الحواسيب	ع	22	15	11	2	عالية
	%	44.0	30.0	22.0	4.0	78.5
خدمة المراجع	ع	29	12	8	1	عالية
	%	58.0	24.0	16.0	2.0	84.5
خدمات التوجيه والإرشاد	ع	27	6	14	3	عالية
	%	54.0	12.0	28.0	6.0	78.5
تعاون موظفي المكتبة	ع	39	9	2	-	عالية
	%	78.0	18.0	4.0	-	93.5
خدمات الإعارة	ع	18	14	18	-	عالية
	%	36.0	28.0	36.0	-	75.0
خدمات التصوير	ع	35	9	6	-	عالية
	%	70.0	18.0	12.0	-	89.5

يشير جدول (٨) الى أن المستفيدين راضون عن تعاون موظفي المكتبة بوزن نسبي (٩٣,٥)، وراضون عن خدمات التصوير بوزن نسبي (٨٩,٥)، وخدمات المراجع بوزن نسبي

جدول (١١) الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند

استخدام المكتبة

صعوبات استخدام المكتبة		
الاجابة	ع	%
نعم	29	58.0
لا	21	42.0
إجمالي	50	100

يبين جدول (١١) أن ٥٨% من المستفيدين يرون وجود صعوبات تواجههم عند استخدام المكتبة، بينما لا يرى ٤٢% منهم أية صعوبات تواجههم. وأخيراً أضاف الباحثان سؤالاً مفتوحاً لذكر أبرز الصعوبات التي تواجههم في استخدام المكتبة، حيث تم تبويبها واستخلاصها في عبارات محددة، يمكن الإشارة إليها على النحو الآتي:

أولاً- فيما يخص المجموعة المكتبية والاستفادة منها:

- ١- الحاجة الى مزيد من الكتب العلمية والدينية واللغة العربية وكتب الأطفال.
- ٢- إقفال المكتبة بسبب انشغال المؤسسة بأنشطة أخرى خاصة بمؤسسة السعيد للعلوم والمعرفة.
- ٣- صعوبة الوصول إلى الكتب بسبب ضعف معرفتهم بطرق الوصول إليها.
- ٤- تفعيل نظام الإعارة الخارجية.

ثانياً: فيما يخص الصعوبات المادية والتنظيمية:

- ١- وقت دوام المكتبة (غير كاف).
- ٢- بعد المكتبة عن أماكن عمل أو إقامة بعض المستفيدين.
- ٣- ارتفاع رسوم استخدام الإنترنت غير مناسب لبعض المستفيدين.
- ٤- الإزعاج والضوضاء من جهة بعض نوافذ المكتبة.
- ٥- عدم وجود كافتيريا أو ماء للشرب قريب من المكتبة.
- ٦- فرض خلع الحذاء في الدور الأول للدخول إلى المكتبة.

١- الخلاصة:

استهدفت هذه الدراسة استقصاء آراء عينة قوامها ٥٠ مستفيداً من مكتبة السعيد العامة لمعرفة واقع استخدامهم للمكتبة، ومصادر المعلومات المفضل استخدامها لديهم، ودرجة الملائمة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بها، ودورها في تثقيف وتنمية المجتمع المستفيد منها، ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها، وكذا الصعوبات التي تواجههم. وبينت النتائج أن للمكتبة دوراً إيجابياً كبيراً في تحقيق أهدافها، ودوراً ملموساً في رفع الوعي المعلوماتي للمجتمع المستفيد بدرجة عالية، وأن هناك حاجة كبيرة لإفادة

جدول (١٠) الرضا عن الخدمات المقدمة بحسب فئات المستفيدين

الخدمات المقدمة لفئات المستفيدين	راض	راض الى حد ما	غير راض	لا أعرف	الوزن النسبي	درجة الرضا
الأطفال	ع	20	8	4	18	متوسطة
	%	40.0	16.0	8.0	36.0	
الشباب	ع	23	11	4	12	عالية
	%	46	22	8.0	24	
المرأة	ع	18	11	4	17	متوسطة
	%	36	22	8.0	34	
ذوي الاحتياجات الخاصة	ع	13	12	7	18	متوسطة
	%	26.0	24.0	14.0	36.0	
كبار السن	ع	10	12	8	20	متوسطة
	%	20.0	24.0	16.0	40.0	
المثقفين	ع	27	12	1	10	عالية
	%	54.0	24.0	2.0	20.0	

يشير جدول (١٠) الى أن الخدمات المقدمة لفئتي المثقفين والشباب حصلت على رضا بوزن نسبي (٧٨,٠)، و(٧٢,٥) بالترتيب، وبدرجة عالية لكليهما، وهو مؤشر إيجابي لرضا هاتين الفئتين، بينما الخدمات المقدمة لفئتي الأطفال، والمرأة وزنهما النسبي (٦٥,٠) لكليهما، وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، بوزن نسبي (٦٠,٠)، وجميعها نالت درجة رضا متوسطة، وهذا يؤكد الحاجة إلى مزيد من الفاعلية وبذل الجهد في التعريف بالخدمات الموجهة لهذه الفئات خاصة أن المكتبة قد استهدفتها في أهدافها ورسالتها.

ويمكن القول أن مكتبة السعيد العامة قد نجحت في توفير التكنولوجيا في جميع أعمالها، محققة تحسناً في استخدام أنشطتها المختلفة، ولكن يظل الرضا عن خدماتها من قبل المستفيدين وتأثير استخدامها عليهم من العوامل المهمة التي يجب أن لا تغفلها المكتبة، لأن أي تدني في مستوى استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤثر على رضا المستفيدين من المكتبة (Joy & Idown, ٢٠١٤)، حيث يعد ارتفاع رسوم استخدام الإنترنت غير مناسب لبعض المستفيدين، كما ورد في الصعوبات المادية والتنظيمية.

٥-٦ الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند استخدام المكتبة:

يشير جدول (١١) الى نسبة الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند استخدام مكتبة السعيد العامة.

٢٠١٥ - متاح في:

[http://informationstudies.net/issue\\_list.php?action=getbody&titleid=62](http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=62)

دواس، رجاء فنيش (١٩٩٦). العاملون في المكتبات العامة التونسية تجاه التحدي التكنولوجي. **الاتجاهات الحديثة في**

**المكتبات والمعلومات**. مج ٣، ٥٤. ص ٢١٩-٢٢٤.

سعاد، بوعنقة وسوهم، بادي (٢٠١٤). قياس الأداء من خلال تقنية القياس المقارن "Benchmarking": دراسة في المفاهيم وآليات التطبيق. بحث قدم للمؤتمر ٢٥ للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية بتونس بعنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، ٢٨-٣٠/١٠/٢٠١٤، تونس- الحمامات.

الشويعر، خولة بنت محمد (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. **دراسات المعلومات**. ٥٤. ص ٧-٢٩.

الضبيعان، سعد بن عبدالله (٢٠٠٦). المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية مع تركيز خاص على مكتبات وزارة الثقافة والإعلام. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، مج ١٢، ٢٤. ص ٥-٢٥.

عثمان، رانيا (٢٠١٤). **دور أخصائي الجودة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات**. بحث قدم للمؤتمر ٢٥ للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية بتونس بعنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، ٢٨-٣٠/١٠/٢٠١٤، تونس- الحمامات.

الخطاب، محمد عبد الله أحمد (٢٠١٠). **المكتبات العامة في اليمن: دراسة مسحية تقويمية** (أطروحة ماجستير غير منشورة). جامعة صنعاء. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. قسم المكتبات وعلم المعلومات

عطية، هاني محيي الدين (٢٠١١). **الثقافة المعلوماتية: نحو مؤشرات لقياس القيمة في مجتمع المعلومات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. مج ١٦، ٣٦٤. ص ٢٨٧-٣١٧.

الغفيلي، أيمن بن علي بن عبد العزيز (٢٠٠٠). **الخدمات التي تقدمها مكتبة مركز دراسة الطالبات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لأعضاء هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات. عالم الكتب**، مج

٢١، ٤٩٩-٥٢٩.

فارع، فيصل سعيد (٢٠١٣). **حصار المعرفة لعامي ٢٠١١-٢٠١٢م**. مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة.

المستفيدين من خدمات المعلومات الإلكترونية واستخدام الإنترنت. أما فيما يخص رضاهم عن خدماتها فقد جاءت إيجابية ولا سيما في تعاون الموظفين معهم، والرضا الكبير عن الأثاث والتجهيزات والبيئة الداخلية للمكتبة.

#### التوصيات:

في ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة والحاجة إلى مزيد من تحسين خدمات مكتبة السعيد العامة ودورها في تنمية المجتمع، توصي الدراسة بالآتي:

١- إعطاء مزيد من الاهتمام ببرامج تعليم المستفيدين على استخدام المكتبة.

٢- تقديم التدريب الملائم على استخدام الإنترنت والتكنولوجيا المتوفرة بالمكتبة.

٣- بما أن مستوى تعاون الموظفين جاء عاليًا مقابل حاجة المستفيدين للاستفادة من المكتبة، توصي الدراسة أن هناك حاجة للموظفين لتنمية بعض مهارات أنشطة التسويق لخدمات المكتبة المختلفة.

٤- رفق المكتبة بمزيد من العاملين المتخصصين والمؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات.

٥- تنويع المجموعة المكتبية لمكتبة السعيد العامة، عبر تزويدها بالدوريات، والأطروحات، والمطبوعات الحكومية ووثائق المؤتمرات التي تخدم الأكاديميين وطلبة الجامعات في محافظة تعز.

٦- إجراء دراسة لتقييم فعالية الموقع الإلكتروني للمكتبة ومدى الاستفادة منه.

٧- حاجة المكتبة الى توظيف تقنيات ويب ٢,٠ لنشر خدماتها وتوصيلها لكل فئات المجتمع وخاصة عبر التلفون المحمول الذي أصبحت خدماته تغطي كل المحافظات.

#### ٢- قائمة المراجع

##### أ) المراجع باللغة العربية

أحمد، إيناس حسين صادق (٢٠٠٥). **التخطيط لخدمات المعلومات للمسنين في المكتبات العامة بدولة قطر. العربية** ٣٠٠٠. ص ٥، ٤٤. ص ٨٣-١١٤.

باطويل، هدى محمد (٢٠٠٣). **الخدمات المكتبية للنساء في المملكة العربية السعودية: دراسة مسحية تقويمية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. مج ١١، ٢٠٤. ص ٢٢٥-٢٧٠.

الختيمي، مسفرة بنت دخيل الله بن مسفر (٢٠٠٩). **واقع تقنيات المعلومات في المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية. دراسات المعلوماتية**. ٥٤. تاريخ الاطلاع ٢٢ يناير

المالكي، مجبل لازم مسلم (٢٠٠٠). المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق.

نعمان، محمد سيف محمد (٢٠١٣). النظم المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية تقييمية للنظام المحوسب في مكتبة السعيد العامة. تعز: مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة.

نيمور، عبد القادر (٢٠١٤). استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. بحث قدم للمؤتمر ٢٥ للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية بتونس بعنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، ٢٨-٣٠/١٠/٢٠١٤، تونس- الحمامات.

الهاللي، محمد مجاهد بن يوسف و السالمي، جمال بن مطر بن يوسف (٢٠٠٧). دور المكتبات العامة في تنمية الوعي المعلوماتي. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج ١٤، ع ٢٧. ص ٣٥-٦١.

#### (ب) المراجع باللغة الإنجليزية

- Berryman, J. (2005). Sustaining communities: Measuring the value of public libraries; Phase one: A review of research approaches, State Library of New South Wales (Australia). Retrieved January, 11, 2015, from <http://www.sl.nsw.gov.au/services/public-libraries/docs/sustaining-communities.pdf>
- Edge (2013). Benchmarks Version 1.0. Public Library Association. Retrieved January, 17, 2015, from <http://www.libraryedge.org/sites/default/files/Edge%20Benchmarks%20V1.pdf>
- Joy, I. I. & Idown, A. I. (2014). Utilization and user satisfaction of public library services in South-West, Nigeria in the 21<sup>st</sup> century: A survey. *International Journal of Library Science*, 3 (1), p. 1-6.
- Martin, W.J. (1988). *The information society*. London: Aslib, 1998.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.