

## الفصل الثاني

### مباني المكتبات العامة وتجهيزاتها



إن مبنى المكتبة الذى صمم بعناية كبيرة، سوف يكون له دور كبير فى جذب الجمهور نحو الاتصال بالمكتبة. إن المبنى عبارة عن تجسيد لأفكار المصمم فى تعبيره عن معنى الاتصال، الذى وضعه أولاً فى شكل مخطط ورسوم، ثم تجسد بعد ذلك فى شكل ثلاثى الأبعاد. وقد كان مفهوم المكتبة العامة فى أذهان الكثير من مهندسى المباني وغيرهم، ممن يكون اتصالهم غير وثيق بالخدمة المكتبية، يماثل كثيراً المفهوم القديم للمكتبات كمعابد للمعرفة، ينبغى أن تقام بعيداً عن ضوضاء الحياة اليومية. وينظرون إليها على أنها مخازن للمواد القيمة التى يحرسها المكتبيون ويحافظون عليها، أكثر منها مراكز لبث المعرفة والمعلومات، وهو المفهوم السائد فى الوقت الحالى.

وقد طبق هذا المفهوم على عديد من المكتبات العامة القديمة التى أقيمت فى العصور القديمة. وهذه المباني الأثرية غير مرنة فى تصميمها، فقد أعدها مهندسون كانوا متأثرين بفكرة الوظيفة المرجعية للمكتبة. ومن هنا فقد كان حكمهم سيئاً على المتطلبات التى يمكن تحقيقها فى حدود الحيز والموظفين؛ خاصة فيما يتعلق بالوظيفة الثانية للمكتبة العامة وهى الإعارة. وعلى الرغم من أن الفترة التالية لذلك قد تميزت بالاتجاه نحو المباني البسيطة الأكثر مناسبة، إلا أن هذا أيضاً لا يتناسب مع التصور الذى يريده الكثير من المكتبيين فى الوقت الحاضر.

وقد أصبحت كثير من المباني القديمة غير مناسبة لأداء الخدمة المكتبية، وفى الوقت نفسه لا نستطيع أن نغيرها لأغراض أكثر حداثة، لأنها تمثل قيمة أثرية

لا يستهان بها ولها أهمية تراثية ليست قليلة. فقد صممت هذه المباني فى القسم الرئيسى منها بطريقة تجعل من الصعب استخدامها فى أى غرض آخر غير أن يكون مكتبة. وأهم نقد يمكن أن يوجه إلى مثل هذه المباني أن التصميم لم يعمل على الاستخدام الأمثل للمساحة الكبيرة، فهى تتساوى فى إمكانيات الإتاحة مع غيرها من المكتبات الأخرى الصغيرة.

#### ١- الموقع:

إن بعض المكتبات العامة الحديثة الأكثر نجاحاً، قد اختارت موقعها فى المناطق الرئيسية لأنشطة المجتمع، كأن تكون فى مراكز التسوق بالمدن الكبرى، أو التجمعات الريفية للتسوق (سوق القرية)، أو أماكن وسط القرية. وهم يديرون خدماتهم بأسلوب ودود متألف مع المحيط الخارجى، من خلال نوافذ زجاجية واسعة. أما البعض الآخر، فقد اتبع النمط القديم فى تركيب واختزان المعرفة المسجلة للأجيال القادمة؛ فهى تشغل مباني كبيرة ومهيبية، وغالباً ما تقع فى مواقع منعزلة نسبياً، حتى تتناسب مع الدور والمسئولية التى أخذتها على عاتقها. كما أن هناك بعض المكتبات قد وضعت فى مباني يصعب تعرفها من الخارج على أنها مكتبات، حيث يأخذ المبنى طابع مباني المؤسسات التجارية الأخرى التى تحيط بالمبنى.

إن الاتجاه السائد هذه الأيام، أن يزور المستفيدون الذين يستخدمون المكتبة العامة هذه المكتبات بالارتباط مع الأنشطة الاعتيادية الأخرى، التى يمارسونها، مثل: التسوق، والذهاب أو العودة من العمل أو المدرسة. وقد صممت المباني الجديدة للمكتبات بالطراز الذى يتناسب مع المحلات والأعمال التجارية فى الشارع التجارى، سواء من ناحية الموقع أو طبيعة المبنى، وهذا ما يجعلها مقبولة تماماً من المستفيدين، أكثر من تلك المباني القديمة الأثرية.

وعلى الرغم من أن المكتبات لها متطلبات الموقع نفسها مثل المحلات التجارية، وأنه يمكنها تبني تقنيات التسويق ومميزاتها، إلا أن مباني المكتبات ينبغي أن تكون لها سمات مختلفة. هناك كثير من المعايير المنشورة التي تقدم للمكتبيين إرشادات واضحة، تتعلق بالمتطلبات الكمية لمبانيها في صورة مساحة المسطحات، والرفوف، وطاقة الجلوس وأشياء أخرى. ولكن بسبب أن المكتبات هي بالضرورة خدمة للمجتمع المحيط بها، وبسبب أنه لا يوجد مجتمعان متطابقان تمامًا، فمن الطبيعي أن تقل الإرشادات التي تتعلق بالمتطلبات النوعية لمباني المكتبات وسماتها، والبيئة التي تقام فيها. فسوف تقام مكتبة وسط المدينة في بيئة مختلفة تمامًا عن مكتبة صغيرة في أحد الأحياء، وسوف تختلف أيضًا مكتبة في الريف عن مكتبة في الحضر.

إن سمات مبنى المكتبة سوف تتأثر تأثرًا كبيرًا بالبيئة التي تنشأ فيها، بينما يقل هذا التأثير - إلى حد كبير - في المحلات التجارية. من الممكن لمؤسسات بيع السلع التجارية أن تجذب الجمهور إذا أفنعتهم بأنها سوف تقدم له نسبة من الخصم أو قيمة حقيقية لأموالهم. أما عوامل الجذب في الخدمة المكتبية فهي مختلفة، حيث يمكن أن ينفر المستفيدون بسهولة، إذا لم يعلن مبنى المكتبة عن نفسه، وإذا وجدوا أن بيئة المكتبة غير مرحبة وصعبة الاحتمال<sup>(١)</sup>.

## ٢- تصميم المبنى؛

ترتبط سمات المبنى بشدة مع البيئة المحيطة. وعند تصميم مكتبة جديدة، ينبغي أن نتأكد من أن المبنى يعكس احتياجات المجتمع الذي تخدمه المكتبة، والتأكد بالقدر نفسه من أن نمط المكتبة وسماتها يتكامل مع النمط السائد في البيئة. وتعتبر هذه الأمور جوهرية في تقديم الخدمة المكتبية العامة. ولكن للأسف فإن هذه الأمور غالبًا ما تترك في أيدي الممارسين وحدهم، بدلًا من أن تكون اهتمامًا مشتركًا بين الممارس والمكتبي، ومهما تكن تسهيلات المكتبة وخدماتها متطابقة مع المعايير المقبولة، فإنها لن تجذب المستفيدين إلا إذا أثارت

اهتمام المجتمع بوجودها. فالشكل الخارجى هو الذى يشجع الجمهور على الدخول إلى المكتبة، والبناء والتصميم الداخلى هو الذى يدفعه للبقاء فيها واكتشاف مصادرها. وعند الشروع فى بناء مكتبة عامة جديدة، فسوف يحتاج المكتبى إلى تقدير تعداد السكان فى البيئة، وتعرف المعايير الموصى بها فى هذا الشأن. وينبغى له أيضا أن تكون لديه فكرة واضحة عن نمط المبنى الذى يتطلع إليه وسماته. ومن الضرورى أن يضع كل هذه التفاصيل بين يدي المعمارى فى أول لقاء بينهما.

وحيث يكون من الضرورى أن تصمم المكتبات الجديدة؛ حتى تبدو جذابة قدر المستطاع، يكون بالقدر نفسه من الأهمية أن نؤكد أن معظم المباني القديمة، سواء بنيت خصيصا لتكون مكتبة أو تم تحويلها إلى مكتبة، يمكن لمعظم هذه المباني القديمة أن يتم تعديلها بنجاح؛ لتتطابق إلى حد كبير المفهوم الحديث للمكتبة العامة.

وكما أشرنا من قبل، فإن السمات المادية ونطاق المبنى، سوف يحددان إلى حد كبير المناخ الذى تظهر به المكتبة، فالمسافة الطويلة من السلالم التى تؤدى إلى المدخل، والأبواب الثقيلة، والنوافذ العالية التى لا تسمح بالرؤية من خلالها، كلها عوامل وسمات غير مريحة. كما أن القباب والأعمدة والدهاليز، يمكن أن تكون جذابة للمعماريين، ولكنها يمكن أن تشكل عوائق لمستفيدي المكتبة. وعلى الرغم من أن المكتبات الصغيرة الحضرية والريفية تكون عادة أقل مظهرية ومهابة، إلا أن استخدام الأبواب الجامدة والزجاج غير الشفاف، وفصل المكتبة عن الشارع بحديقة أو متزه يمكن أن يشكل عائقًا. وفى بعض الحالات تكون المشكلة من صنعنا نحن، فإن مكتب مراقب الأمن الذى يراقب مداخل ومخارج المكتبة، وحبس مصادر المكتبة داخل أقسام الإعارة والمراجع والأطفال، ونقص الإشارات الواضحة، وعدم الاهتمام بتدفق الجمهور وانسياب الحركة داخل المبنى، كلها عوامل يمكن ألا تشجع المستفيد<sup>(٢)</sup>.

كما ينبغي للمكتبي أن يتخذ بعض الخطوات للمساعدة في التغلب على قلة عدد المستفيدين، وذلك فيما يختص بالموقع والتصميم والتقسيم الداخلي. فإذا كانت المكتبة غير واضحة من الخارج بنفسها، بحيث يمكن تعرف أنها مكتبة في الحال، فمن الممكن وضع علامات خارجية مثل لافتة «مكتبة». وعلى الرغم من أن الكثير من المعماريين يرفضون الإعلان بالكلمات والحروف من أى نوع، إلا أن التصميم الجيد مع وضع إشارة إلى المكتبة بطريقة بارعة، يمكن أن تلفت النظر إذا وضعت على حائط أبيض أو شيء من هذا القبيل.

وعند وصول المستفيد إلى خارج المبنى، فإنه يحتاج إلى التشجيع للدخول إلى المكتبة. وهذه المرحلة تعتبر نقطة جوهرية في تقديم خدمات المكتبة العامة. ما زال الكثير من الناس يدخلون ويترددون عند دخول المكتبة؛ بسبب أنهم غير متآلفين مع الأنشطة التي تجري داخل المكتبة. وعلى العكس تماماً نجدهم متآلفين تماماً مع ما يتم داخل المحلات التجارية، فالبضائع معروضة أمام أى فرد، وأسعارها موضوعة عليها ويستطيع أن يتفحصها، ويمكنه الحصول على ما يريده منها طالما لديه من المال ما يساوى قيمتها. وغالباً يمكنه اختيار البضائع التي يحتاجها من على رفوف المحل ودفع الثمن في الخزينة دون الحاجة إلى التحدث إلى أى من الموظفين العاملين بالمحل. يضاف إلى ذلك أن جاذبية التسوق الحديث قد غيرت من شخصية معظم الخجولين في المجتمع، والتبادل البسيط للنقود والبضائع غالباً يكون مفهوماً بسهولة.

أما استخدام المكتبة فهو شيء مختلف تماماً، فمن الممكن أن يكون المستفيد غير متأكد من نطاق الخدمات التي تقدمها المكتبة له. والانتقال المالى البسيط في التسوق، يحل محله قواعد ولوائح داخلية بالمكتبة، وهي التي لن يكون متآلفاً معها بالضرورة. هذا إلى جانب أنه سوف يكون عليه أن يتعامل مع الموظفين، من أجل تحديد احتياجاته وإرضاء هذه الاحتياجات.

من أفضل الطرق لتشجيع الناس على الدخول والتحرك داخل المكتبة، أن تتركهم ينظرون من الخارج إلى ما يجرى فى الداخل. وأفضل ما يحقق ذلك هو أن نستخدم نوافذ واسعة وأبواباً زجاجية؛ لإتاحة النظر من خلالها. كما ينبغى استخدام ديكور للترحيب من أجل أن نجعل المبنى أقل رهبة وأكثر دعوة. وكل هذه التقنيات مألوفة جداً للمحلات التجارية.

وإذا دعت الضرورة إلى وضع المكتبة فوق المحلات التجارية من أجل الحصول على موقع مركزى فى منطقة حضرية، فينبغى وضع عدد كاف من نوافذ العرض فى الدور الأرضى للإعلان عن وجود المكتبة وتشجيع استخدامها. إن السلالم والمصاعد فى حد ذاتها عوائق مادية وبصرية، ولذلك ينبغى أن نستخدم قدرًا كبيرًا من المهارة فى تصميم المدخل أو الدهليز، الذى سوف يستخدمه الجمهور للوصول إلى السلالم والصعود لأعلى<sup>(٣)</sup>.

وينبغى أن تستمر الممارسة من بداية الدخول إلى المكتبة، حيث يمكن التقليل من خشونة صالة المدخل المهيبة باستخدام السجاد، وجعلها ودودة عن طريق استخدام نوافذ العرض. كما يمكن استخدام أصص الزرع وباقات الزهور إذا كان ذلك ممكنًا، كما يمكن تحسين المداخل غير الملفتة للنظر عن طريق الاستخدام الواعى للألوان والإضاءة. والحقيقة أن صالات المدخل لها دور كبير يمكن أن تلعبه فى مساعدة المستفيد الجديد على التأقلم مع ما يحيط به، قبل أن يصل إلى مكتب الاستعلامات، بل إن لها دورًا كبيرًا فى نجاح المكتبة أو فشلها. وقد حدث بالفعل أن فشل أحد المماريين تمامًا فى تقدير قيمة صالة المدخل، بأن سمح لإعجابه بالحوائط الرخامية بأن يحجب ما بداخل المكتبة عن النظر، متعللاً فى ذلك بأن المستفيدين قد أصبحوا فعلاً داخل المكتبة بطريقة أو بأخرى. أما المكتبات الأكثر نجاحًا فهى تلك التى صممت بطريقة تجعل المستفيد قادرًا على الرؤية بوضوح لكل تصميم المبنى، بمجرد مروره من صالة المدخل. وفى حالة استحالة تنفيذ ذلك لسبب أو لآخر، فسوف يكون من الضرورى التفكير فى كيفية إرشاد المستفيدين إلى الأقسام المختلفة داخل المبنى.

وعلى الرغم من أن مهنة المكتبات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهنة الاتصال، إلا أننا نلاحظ ضعف الإرشاد فى كثير من المكتبات العامة. هذا بينما نجد أن المحلات التجارية الكبرى تبنى تخطيطاً واضحاً، ومستوى عالياً من تقديم السلع وتغليفها وتزويدها بالإرشادات اللازمة التى تظهر بوضوح للجمهور. وقد تحسن الوضع فى المكتبات مع وضع السترة البلاستيك والسترة الأصلية الواقية من الأتربة حتى مع وجود التجليد. كما تحسنت نوعية الإرشاد بالمكتبات من خلال التسهيلات المقدمة فى بعض نظم الترفيه، على الرغم من أنها ما زالت فى كثير من الحالات أقل من المستويات المطبقة فى بعض المحلات التجارية، ومحطات السكك الحديدية، والمستشفيات، وكثير من المباني العامة الأخرى.

### ٣- التصميم الداخلى:

إن التصميم الداخلى للمكتبة له أهمية خاصة فى تقديم الخدمة المكتبية. وقد كان استخدام الرفوف المفتوحة خطوة كبيرة لجعل المكتبات أكثر ترحيباً بالمستفيدين، حتى مع استمرار استخدام البوابات ومظاهر المراقبة الأخرى لحركة المستعيرين. كما أن استخدام الميكنة بالمكتبات قد ساعد فى إعادة تصميم مكاتب الأمن وجعلها أصغر حجماً وأقل إعاقة للجمهور عند دخوله إلى المكتبة. فقد تم وضع مكاتب الأمن حتى تكون نقاط مراقبة فعالة، وفى الوقت نفسه.. فإن صغر حجمها يسمح للجمهور بإلقاء نظرة أكثر وضوحاً على المكتبة، كما يعطى فرصة أكبر فى المساحة لمكتب الاستعلامات.

ولم تحظ الأقسام التقليدية بالتغيير الكبير، وهى تلك الأقسام التى تواجهت مع المكتبات العامة منذ القدم، أى أقسام المراجع، والإعارة، والأطفال. أما قسم التسجيلات الصوتية، فهو من الأقسام الحديثة نسبياً، وقد اقتطعت مساحته من قاعات القراءة والاطلاع الداخلى. وينبغى لنا أن نعترف بأن هذا الاقتطاع يتناسب أكثر مع المتطلبات الإدارية أكثر منه مع احتياجات المستفيدين. وعلى الرغم من تزايد احتياجات الجمهور للمعلومات فى السنوات الأخيرة، خاصة مع

تزايد التعقيد فى نواحي الحياة المختلفة، إلا أن ظهور رد الفعل من جانب المكتبات العامة تجاه ذلك كان بطيئاً جداً. ويمكن لنا أن نتبين ذلك من كثرة ظهور مراكز الاستشارات، التى تقام بعيداً عن المكتبات، وظهور مكاتب المعلومات أيضاً التى نشأت فى كل مكان من المجتمع الواسع. ويمكن أن نرجع ذلك بصفة أساسية إلى الفكرة السائدة عن المكتبة العامة لديهم، فسوف تكون معظم إجاباتهم بأنها تعير الكتب.

ويمكن أن يتعرف بعض الأشخاص أن المكتبة تقدم أيضاً تسهيلات للبحث والدراسة، ولكن القليل منهم هم الذين سوف يرونها على أنها خدمة معلومات. هذه التسهيلات موجودة بالفعل فى معظم المكتبات العامة الكبيرة والمتوسطة، ولكنها مازالت دون الاستخدام الأمثل لها. لقد كان السبب الأساسى فى أن هذه التسهيلات مهملة، النظرة التقليدية التى تعامل بها أقسام المراجع. فهى تعتبر مناطق هادئة، تقبع بعيداً عن انسياب تيار المستعيرين، فى خلف المبنى بعيداً عن النظر وعن الفكر. لقد حان الوقت لكى نتبين الفرق بين خدمات المراجع وخدمات المعلومات، ونتبين أن تسهيلات المراجع والدراسة، وخدمات المعلومات ليست واحدة وليست متماثلة. ومن الطبيعى أن يوجد قدر غير قليل من التداخل بين المصادر المطلوبة فى شكل الكتب والمواد الأخرى اللازمة لإدارة وتسيير هذين النوعين من الخدمات، بالطريقة نفسها التى يوجد بها تداخل بين مواد الإعارة والمراجع، و مواد الأطفال والكبار.

لقد حان الوقت لكى يتخلى قسم الإعارة عن الموقع المتقدم الذى يشغله فى المكتبات العامة الكبرى؛ لكى تتمكن هذه المكتبات من إعطاء أهنية أكبر لتقديم معلومات عامة وسياحية ومدنية من خلال مركز المعلومات. فإذا كان مركز المعلومات يقع فى المنطقة الأولى التى يسير فيها الجمهور عند دخوله إلى المكتبة، إلى جانب استخدام الأساليب المريحة غير الرسمية التى تستخدمها بالفعل وكالات السفريات ومكاتب المعلومات السياحية ومراكز العمل والتوظيف، فلاشك أن المكتبة لن تحتاج إلى أن تلفت النظر إلى وجود هذه

الخدمة. بل ومن الممكن أن يجدها المستفيدون مدخلاً مقبولاً جداً إلى الخدمات الأخرى التي اعتادت أن تقدمها المكتبة العامة.

وأيا كان الترتيب الداخلى للمكتبة، سواء أكانت فرعاً صغيراً مفتوحاً وغير مقسم إلى أقسام أم كانت مكتبة كبيرة مقسمة إلى أقسام تقليدية، فمن المهم أن نتذكر المناخ العام الذى ينبغى أن يتغير من منطقة لأخرى، ومن قسم لآخر. كما يحدث مثلاً فى قسم الإعارة؛ حيث توجد حاجة إلى مساحة كبيرة لكى يتحرك فيها المستفيدون، وإلى لمسات مرحبة من الديكور والإضاءة الساطعة. وسوف ينطبق ذلك أيضاً مع قسم الأطفال؛ حيث ينبغى أن يوضع فى الاعتبار تخصيص مساحة، أو اثنين يوضع لها جدول بساعات القصة أو لأغراض الدراسة، وذلك إذا كان المكان يسمح بذلك. إلى جانب استخدام أسقف أكثر انخفاضاً ومقاعد مرتبة بطريقة غير رسمية. وسوف نحتاج إلى مناخ آخر فى قسم المراجع مع ديكور أهدأ، ومستوى من الإضاءة منخفض بشكل عام، يلحق به إضاءة من أعلى فى المناطق التى نتوقع أن يجلس فيها المستفيدون على المناضد وفى خلوات الدراسة.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغى أن نتأكد من أن ديكور المكتبة وتنسيقها، أيا كان بسيطاً، فإنه يضيف التنوع والحيوية داخل المبنى ويشجع المستفيد على اكتشاف كل منطقة بنفسه؛ حتى نجعله يرى إمكانيات المكتبة من مبنى وعاملين ومصادر، وهى التى وجدت لكى تزوده بالمعرفة المتخصصة أو بالمعلومات التى يطلبها بسرعة وكفاءة.

ويمكن للمكتبة أن تلعب دوراً إضافياً آخر، وهو تشجيع التعلم الذاتى غير الرسمى أو النظامى. ولذلك فمن المهم أن نتأكد من أن مقتنياتنا مرتبة بطريقة تشجع المستفيدين، الذين يجدون المتعة فى التجول بين المجموعات وتصفحها، والذين يرغبون فى التعلم الذاتى. وذلك حتى نترك لعقولهم حرية التنقل من موضوع لآخر، واكتشاف المقتنيات التى وضعت بين أيديهم لاستخدامها بيسر

وسهولة. وليس معنى ذلك أن تختلط المجموعات معا تحت فئات عريضة؛ وذلك لأن مثل هذا الترتيب وإن كان مقبولا لبعض المستفيدين المتجولين بين المجموعات - إلا أنه لا يلبى احتياجات المستفيد الذى حدد قصده من قبل. وبدلاً من ذلك، ينبغى أن يستخدم المكتبى الإرشاد الموجه، والترميز الملون، وتقنيات العرض من أجل تحقيق هذه الغاية. وفى الوقت نفسه يظل محتفظاً بالعناصر الأساسية المعروفة جيداً فى التنظيم والترتيب، وهى التى تتبادر للذهن عند سماع كلمة «مكتبة».

وسوف يفاجأ البعض عندما يكتشف الدرجة التى ينبغى للمكتبى أن يشارك بها فى تصميم مكتبته، فسوف يكون دوره متخصصاً أكثر كعميل للمهندس المعمارى. كما ينبغى للمعماريين أن ينظروا منذ البداية للمكتبى على أنه عميل، وهو فى الوقت نفسه عضواً فى فريق التصميم. وهناك مكتبات جميلة كثيرة بناها معماريون أكفاء، ومع ذلك فهى غير ناجحة إطلاقاً كمكتبات. والمكتبات الأفضل كانت نتاج تعاون وثيق بين المعمارى والمكتبى. ومن أجل إعداد المكتبى للقيام بهذه المشاركة، ينبغى له أن يكون خبيراً بالمعايير المقبولة والممارسات فى مهنة المكتبات. كما ينبغى له أن يعرف أكثر من غيره، الاحتياجات الوثيقة والمحبية فى إطار تقديم المكتبة لكل الجماعات التى يخدمها فى مجتمعه<sup>(٤)</sup>.

#### ٤- صيانة المكتبة:

عندما يجتمع المكتبى مع المعمارى من أجل تصميم مكتبة جديدة، أو من أجل تعديل مكتبة قديمة، فمن الضرورى العمل على إقامة مبنى يبقى فى المجتمع لسنوات عديدة مقبلة. وإذا أحسنوا القيام بعملهم، فسوف يستفيد المجتمع من المبنى الذى ينبغى أن يكون مثالياً لأداء الخدمة المكتبية، وألا يقتصر على الجمال من الناحية المعمارية فقط. وعلى أية حال، فإنه من قصر النظر تصميم مكتبة جميلة الشكل عند إنشائها، ولكنها ضعيفة المقاومة من

الخارج للعوامل الجوية، ومن الداخل يكون الأثاث والديكور من مواد لا تتحمل الاستخدام الثقيل. كما أن المواد غير المعمرة في الطلاء وتغطية الأسطح الخارجية في البناء الحديث لا تتناسب طبعاً مع المكتبات. ولذلك فمن الضروري للمكتبي الذي يهتم بتقديم الخدمة المكتبية أن يعبر عن رغبته للمهندس المعماري، في أن يظل المظهر الخارجي للمبنى نظيفاً وجذاباً للعين لأطول فترة ممكنة. وبالمثل أيضاً يمكن أن ننصح المكتبي بأن يعرف المعماري بدرجة الاستخدام لمباني المكتبات؛ حتى لا يفاجأ بأن يجد نفسه سريعاً قد حصل على أثاث وتركيبات، وديكور لا يعمر كثيراً ولا يتحمل الاستهلاك.

إن بناء المكتبة يعتبر مشروعاً مشتركاً بين المكتبي والمعماري، حتى تكتمل عمليات البناء. لكن بمجرد أن تخرج المكتبة إلى حيز الوجود، وتبدأ في أداء وظيفتها، تصبح مسئولية منفردة للمكتبي، حيث يكون المكتبي مسئولاً عن الصيانة اليومية لمبنى ومحتويات المكتبة. ولدينا مكتبات كثيرة في مجتمعاتنا بدت في أبهى صورة عند افتتاحها، ثم تلاشت هذه الصورة الجميلة تدريجياً بسبب عدم العناية والاهتمام الكافي من جانب المكتبي، وبعد فترة صارت في حالة مزرية من التلف والإهمال وسوء المظهر.

وهناك عوامل متعددة تساعد على تحديد مدى جودة أو سوء الخدمة المكتبية. من هذه العوامل مدى حجم وجودة المجموعات ومقدار اتساع مخازن الكتب. ومنها أيضاً مدى كفاءة وكفاية العاملين بالخدمة المكتبية. كما أن من بينها أيضاً مدى جمال وجودة مظهر المكتبة، والحالة التي تبدو عليها وهي التي تشكل السمات العامة للمكتبة.

وعند افتتاح مكتبة لأول مرة، سواء أكانت جديدة، أم تم تعديلها لأغراض الخدمة المكتبية، أم تم تجديدها وإعادة رونقها وجمالها، فسوف تجذب الانتباه لها دون شك. وسوف تساعد أناقة مبنى المكتبة الجديدة في جذب المستفيدين إلى داخل المبنى، كما تجذبهم أيضاً مجموعات المكتبة والتسهيلات والخدمات

التي تقدمها المكتبة؛ خاصة وقد تعود الجمهور المستوى المنخفض بصورة عامة في النظافة والأناقة في المنشآت العامة. ولهذا فسوف يكون اللمعان والنظافة في المكتبة الجديدة بمثابة مفاجأة سارة وعامل جذب إضافي.

ومن الضروري أن نتنبه إلى أن الإنسان سرعان ما يتعود الجديد من حوله، كما يؤدي تعود العمل في المبنى نفسه يوماً بعد يوم إلى صعوبة ملاحظة تراكم الأتربة والقذارة على الأثاث وحول أرجل الكراسي والمناضد ودواليب الكتب، واتساخ السجاجيد، وظهور آثار الأصابع على الجدران، وسوف يرتبط الوقت اللازم لإزالة هذه الآثار بالأسلوب الذي اتبع داخل مبني المكتبة. ويمكن لنا أن نتبين بسهولة أن علامات الاتساخ والتقادم سوف تظهر سريعاً على الألوان الفاتحة أسرع منها على الألوان الداكنة، خاصة على الجزء الذي يقع أسفل الحوائط. ولهذا فقد وجد البعض أن الحل الذي يمكن أن نتجنب به المشكلة يكون برفع السجاد أو الموكيت بضع بوصات على الحائط. وبالمثل يمكن القول أيضاً بخصوص اختيار الأثاث من السوق، حيث يوجد مجال لاختيار أثاث مغطى بمواد تشبه الأقمشة الطبيعية، ولكنها من مواد ذات مقاومة عالية للاتساخ، ويمكن تنظيفها بسهولة بقطعة من الأسفنج.

ولهذا يظل من المهم لكل من المكتبي والمعماري أن يضعوا نصب أعينهم عند تصميم المكتبة، حقيقة أن الجمال والجاذبية واللمعان لا تقل أهمية عن القدرة على الخدمة المكتبية. وأن المباني التي يسهل صيانتها بمستوى عال، سوف تبقى جذابة للمستفيدين لفترة طويلة، وهي بهذا تشكل عاملاً له قيمته في تقديم خدمات المكتبة. وبالقدر نفسه ينبغي للمكتبي بذل الوقت والجهد للتأكد من أن من يقومون بالتنظيف والعناية قد تم تدريبهم بكفاءة؛ لأن الفرق كبير في أي مكان بالعالم، بين مكتبة خالية من القذارة والأتربة وأخرى غير نظيفة.

كما أن هناك علاقة وثيقة بين كل من النظافة والأناقة والترتيب؛ لأنها تنبع من الاهتمام بالمكان، كما أنها تعتبر اتجاهاً في العمل على وجه الخصوص. وحيث

إن العمل المكتبي يتم بالارتباط مع الجمهور، فمن الطبيعي أن يزداد ضغط العمل من جانب مستفيدي المكتبة في أوقات معينة، بالإضافة إلى ضغط العمل العادي. وفي مثل هذه الأوقات سوف يؤثر الترتيب والنظام على نوعية الخدمة المقدمة، كما يساعد العاملين على الاحتفاظ بالهدوء وصفاء الذهن وارتفاع معدلات الأداء. ومن المعروف أن مهنة المكتبات تتطلب عقلاً منظماً ويقظة وعناية بالتفاصيل. وسوف يساعد النظام على اكتساب هذه الصفات، ومن ثم على الوصول إلى مستوى عالٍ من الأداء.

بالإضافة إلى ذلك، فإن للنظام تأثيراً مباشراً أيضاً على الجمهور الذي نسعى إلى خدمته. فالمكتبي الذي يجلس خلف مكتب تتراكم عليه أكوام من الكتب والأوراق، سوف يجد صعوبة في التعامل مع الجمهور من موقعه هذا. ولن يكون هذا المكتبي قادراً على المساعدة بكفاءة مع استفسارات الجمهور. وبالطبع لن يستطيع الجمهور أن يثق في قدرة المكتبي على متابعة الاستفسار، وتقديم الإجابة بسرعة وكفاءة.

من السهل تحقيق مستوى عالٍ من الصيانة في المبنى الجديد عنه في المبنى القديم؛ حيث يكون من الصعب التخلي عن العادات في بيئة مألوفة، ولكن المبنى الجديد يقدم فرصة للتخلي عن العادات القديمة في الماضي وتقديم ممارسات جديدة منذ البداية، وسوف تتنوع اتجاهات العاملين في هذا الشأن، حيث يكون بعض الأفراد منظمين بطبيعتهم، ولهم أسلوب مرتب في الحياة. هؤلاء العاملين يمكن أن تثبط همتهم سريعاً، إذا لم يكن زملاؤهم بالتفكير نفسه. أما هؤلاء غير المنظمين بطبيعتهم، فمن الممكن أن يتغير سلوكهم فقط من خلال ممارسة تدريجية للتدريب. ولذلك ينبغي فرض وإقرار المعايير من الإدارة. وسوف يكون من السهل على رئيس العمل إجراء زيارات ميدانية روتينية للاطمئنان على حالة المباني، والتأكد من مراعاة تطبيق المعايير، بدلاً من ترك هذا الأمر للموظفين الموجودين بالموقع.

وإذا تركنا هذا الأمر للموظفين، فكم يكون عدد الموظفين الذين يلاحظون التفاصيل الصغيرة التي ينبغي أن تكون موضع الاهتمام. هل يلاحظ الكثير وجود كومة من النفايات يحركها الهواء خارج المدخل والتي ينبغي رفعها؟ أو هل هناك من يلاحظ إظلام المكتبة بسبب الإعلانات المصوقة على زجاج الأبواب، وهي التي كان ينبغي وضعها على لوحة الإعلانات؟ أو هل هناك من يتأمل تنظيم لوحة الإعلانات؟ هل تعلق الملصقات مثل الخرق البالية، ممزقة ومثبته من ركن واحد فقط ومبعثرة داخل إطار لوحة الإعلانات؟ أم أن الملصقات مرتبة بعناية ومثبته من الأركان الأربعة. هل هذه الملصقات مازالت سارية أم أصبحت قديمة؟ هل مكتب الاستعلامات مرتب ومهني؟ هل وضعت بطاقات التاريخ المثبته في جيب الكتاب مستقيمة وهل ختمت بدقة؟ هل يوجد أتربة متراكمة في حوامل الإضاءة؟ هل النوافذ الزجاجية نظيفة ولامعة وما حالة المخازن؟

هل وضعت الكتب على رفوف القاعات موازية للحواف أم أنها دفعت إلى داخل الرفوف دون نظام؟ هل ترتيب الكتب على الرفوف يبدو معقولاً أم أنها وضعت مزدحمة ومحشورة، أي هل يوجد فراغ للجمهور؛ لكي يحرك المجلدات بسهولة؟ هل صفحات الكتب وأركان الأغلفة نظيفة أم متربة؟ ورقم التصنيف على كعب الكتاب هل يمكن رؤيته بوضوح أم أنه متآكل؟ متى كانت آخر مرة نظفت فيها المكتبة المتنقلة؟ هل تمسح أرضية السيارة يومياً، ومتى كانت آخر مرة غسلت فيها؟

ويمكن اعتبار كل هذه الأشياء صغيرة في حد ذاتها، ولكنها مجتمعة سوف تضيف الكثير؛ فهي أشياء لا تتطلب خبرة متخصصة لعملها بطريقة صحيحة. ولكنها للأسف غالباً ما يهملها العاملون المتخصصون؛ خاصة عندما يزداد ضغط العمل حتى يزيد عن إمكانيات العاملين. وعندما يخف ضغط العمل ويتوافر الوقت الكافي لعمل هذه الأشياء، يكون قد تولد لدى العاملين اتجاه لنسيان النظافة والأناقة والترتيب في تقديم خدمات المكتبة. وبمرور الوقت تصبح هذه

صورة المكتبة المطبوعة فى أذهان الجمهور، والتى اعتاد أن يرى المكتبة عليها<sup>(٥)</sup>.

إن المكتبة التى تحصل على الصيانة المستمرة، تمثل هى نفسها عامل جذب جيد للمستفيدين. ويمكن للمكتبى أن يحظى فيها بأداء أكثر تأثيراً وإشراقاً. وهذا الأداء نفسه لا يمكنه أن يعوض الانطباع السىء الذى نشأ فى مكتبة أخرى، تكون مغبرة وفى حالة من الفوضى. وعندما يكون المبنى نظيفاً ولامعاً، وتكون محتوياته فى حالة جيدة ومرتبة، عندئذ يمكن للمكتبى النشط أن يقدم عرضاً إضافياً معقولاً للحصول على مزايا إضافية من التنوع والاهتمام داخل المبنى.

إن إعداد العرض يعتبر حرفة تسويق مرغوبة فى التجارة والبيع، ويمكن أن يتنوع فى الحجم من مجرد لوحة صغيرة للإعلان عن «عرض خاص»، إلى معارض شاملة بما فيها الإضاءة الخاصة والديكورات. وفى عروض التجارة والبيع تستخدم البضائع المكدسة لإغراء الجمهور بالشراء. أما فى حالة المكتبات فسوف يكون الهدف جذب انتباه المستفيدين للمجموعات الموجودة بالمخازن، والتى يمكن أن تكون مهمة وغير ظاهرة. ويمكن أن تمثل هذه المجموعات كتباً فى موضوعات ذات علاقة وثيقة، ولكنها وضعت متفرقة بالمخازن إما بسبب خطة التصنيف، أو بسبب الشكل المادى مثل المطويات والملفوفات. وسوف تمثل مثل هذه الخدمات خروجاً على النمط المألوف الذى تعود به المستفيدون ونحن بذلك نشجع الاهتمام المستمر بالمكتبة، بل ونحفز أيضاً المستفيدين على القيام بالاستخدام الكامل لمصادرنا المتاحة خلال نظام المكتبة. وأحياناً ما تقوم هيئات أخرى بتنظيم لعروض ليس لها علاقة مباشرة بالخدمة المكتبية، ولكن معارضهم تقدم معلومات هامة عن مجالات اهتمام للمجتمع. ويحدث أحياناً فى بعض الدول التى توجد فيها علاقة وثيقة بين المكتبات العامة والمتاحف، أن تقيم هذه المتاحف معارض دائمة بالمكتبات،

حيث يقوم العاملون بالمتاحف بالصيانة الدورية لهذه المعارض. وهذه المعارض تمثل بؤرة اهتمام بالمكتبة نفسها، كما أنها تخدم كوسيلة جذب للجمهور عن طريق تقديم معلومات عن أشياء تهتم الجمهور الواسع، الذي يهتم بالمجموعة المتحفية. وكثيراً ما تقام المعارض من جانب هيئات خارجية تقوم بالربط بين ما تقدمه، والكتب والمجموعات الأخرى أو الخدمات المتاحة بالمكتبة.

كما أن هناك جانباً آخر مهماً في صيانة المكتبة، وهو التأكد من أن الخدمات تدار بسلاسة وكفاءة؛ حيث إن اتباع مدخل جديد للأمور الروتينية، وتوزيع العاملين وتدفق وانسياب الجمهور خلال المبنى، يمكن أن يرفع كفاءة العمليات المكتبية ويحسن علاقة المكتبة بالجمهور. وعلى الرغم من أن المكتبي تكون لديه الخبرة الواسعة في تزويد المواد المكتبية وإعدادها، إلا أن قربه الشديد من الخدمة المكتبية وتعوده عليها، يمكن أن يقلل من قدرته على تحديد الطرق والأساليب اللازمة لتحسين الأداء.

### انسياب حركة الجمهور

وعندما يحضر المستفيد إلى المكتبة لأغراض متنوعة، فمن الممكن أن يستخدم أكثر من قسم في المرة الواحدة. وسوف يكون انطباعه عن المكتبة جيداً، إذا استطاع أن يدخل إلى المكتبة بسرعة، ويحصل على ما يمكن أن تقدمه المكتبة له بسهولة، ويخرج مرة أخرى بالسرعة التي يريدتها عندما يريد أن يغادر المكتبة.

وكلنا نعرف مدى الضيق الذي يتتاب الشخص عند وقوفه في طابور دفع الحساب في السوبر ماركت، لوقت يزيد في بعض الأحيان عن الوقت الذي أمضاه في اختيار مشترياته من على الرفوف، أو عندما ينتظر الشخص وقتاً طويلاً في طابور البنك، وذلك عندما ينشغل عدد كبير من الموظفين بعمليات أخرى تجرى في الخلف. سوف يتتاب الشخص هذا الإحساس نفسه

وبالقدر نفسه، عندما يحدث تأخير فى مكتب الإعارة أو مكتب الاستعلامات. وكثيراً ما يتسبب نقص الميزانية فى الازدحام؛ حيث إن هذا النقص لا يمكن المكتبة من توسيع تسهيلاتنا حتى تتوازى مع الزيادة فى الطلب عليها. وفى حالات أخرى يحدث الزحام بسبب عدم استخدام المكتبة لإمكاناتها بالطاقة القصوى.

وعلى الرغم من أن ساعات الذروة فى طلب خدمات المكتبة، سوف تختلف من مكتبة لأخرى ومن مجتمع لآخر، إلا أن هذا الاختلاف يجعل كل مكتبة هي الأقدر فى تعرف ظروفها والتنبؤ بأى تغيير يمكن أن يطرأ على ذلك. ومن الممكن للمكتبة تنظيم ساعات عمل إضافية لموظفيها عند الضرورة، كما ينبغي على كل مكتبة أن تصمم جدولاً زمنياً، حتى يمكنها توفير عدد كبير من الموظفين قدر المستطاع فى أوقات الذروة.

وعادة ما تكون منطقة الكاونتر هي المنطقة الأكثر ازدحاماً. ولذلك فإن هذا الموقع داخل المكتبة حساس جداً؛ حيث إنه يحتاج أن يكون نقطة مراقبة، وفى الوقت نفسه ألا يكون مثل عنق الزجاجة. وكذلك ينبغي أن يكون قريباً من المدخل الرئيسى، وفى الوقت نفسه ينبغي أن يكون بعيداً بدرجة كافية؛ حتى لا يعوق الوصول إلى الأقسام فى حالة وجود صفوف من المستفيدين أمامه. وكذلك مكاتب الإعارة وإرجاع الكتب؛ فهي تحتاج أن تكون مرتبة؛ بحيث لا يتقاطع تدفق المستعيرين إلى داخل المكتبة وخارجها. وإذا كانت المكتبة مزدحمة بدرجة كبيرة، ينبغي عمل كاونتر للإعارة وآخر للإرجاع. ومن الضروري عند تصميم الكاونتر أن نراعى ارتفاعه، وكفاية الأدراج والرفوف والصناديق والمواد الأخرى اللازمة لهذا الغرض. وهناك وضع مشابه فى مكتب الاستعلامات؛ حيث ينبغي أن يكون فى موقع يمكن رؤيته بسهولة لكل المستفيدين، الذين يدخلون إلى المكتبة، وفى الوقت نفسه ينبغي أن يكون قريباً من الفهرس والمخازن، ويكون أيضاً بعيداً عن التدفق الرئيسى للجمهور خلال المبنى<sup>(٦)</sup>.

وهناك جانب آخر ينبغي على المكتبة أن تضعه فى اعتبارها عند التخطيط للواجبات الملقاة على عاتق كل من يعمل فى منطقة تواجد الجمهور؛ فمن الممكن أن يقع تزاخم كبير فى منطقة الكاونتر بسبب كثرة الأمور التى تقع ضمن اختصاصاته، مثل تسجيل المستعيرين الجدد، وقبول الحجز وغير ذلك. ومن الممكن للمكتبة أن تنقل بعض هذه الإجراءات إلى مكتب مستقل؛ كذلك فإن وضع سويتش التليفون فى منطقة الكاونتر يمكن أن يكون مربكاً فى فترات الزحام، ولذلك فمن المفضل أن ينتقل أيضاً إلى مكان آخر.

وسوف يقدم إدخال الميكنة إلى المكتبة فرصة جيدة لتحسين صورتها لدى الجمهور، عن طريق تطوير وتحسين الخدمة المكتبية. والحقيقة أن الانخفاض المستمر فى تكاليف التجهيزات الإلكترونية، قد جعل فى مقدور معظم المكتبات استخدام هذه التكنولوجيات، ومن ثم الوصول إلى معايير أفضل فى تقديم الخدمات.

كما أن ترتيب المقتنيات على الرفوف سوف يكون له أيضاً بعض الأثر على انسياب المستفيدين داخل المكتبة. ترتب معظم المكتبات الكبيرة مقتنياتها بعمق الموضوع، وتضع الأدلة والكتب السنوية ومواد الخدمة السريعة الأخرى فى مواقع سهلة الوصول إليها قرب المدخل. وتضع المواد المتخصصة والأقل استخداماً بصفة عامة فى الأجزاء الأبعد من المكتبة. ومما لاشك فيه أن أقسام القصص والتراجم والرحلات هى التى سوف تحظى بالاستخدام المكثف خلال قسم الإعارة. ولذلك فسوف يحدث ازدحام شديد دون شك، إذا وضعت هذه الأقسام الثلاثة فى موقع متقارب. ومن الممكن أن نقلل من التزاخم الشديد فى قسم واسع كبير مثل القصص، بأن نرتب الرفوف ترتيباً طويلاً حتى يستوعب أعداداً أكبر من الجمهور، لاستخدامه فى وقت واحد.

ومن الضرورى أيضاً توفير مسافات كافية بين الرفوف حتى تسمح بانسياب الجمهور بسهولة، وإذا كانت مساحة المكتبة صغيرة للوفاء بهذه التطلبات، فسوف

تكون الأفضلية لإعطاء مساحات كافية لتحرك المستعيرين، على أن نعوض المساحات المخصصة للرفوف، عن طريق وضع بعض المواد قليلة الاستخدام في رفوف مخزنية<sup>(٧)</sup>.

وعادة ما توظف المكتبات العامة الكبرى عددًا كافيًا من العاملين؛ حتى تستطيع أن تغطي أى مواقع شاغرة بسبب الإجازات المرضية أو غيرها مما يتغيب فيها بعض العاملين لظروف طارئة. أما فى المكتبات الصغيرة ذات الأمين الواحد أو المكتبات الريفية أو الموجودة بالمناطق المنعزلة، والتي يعمل بها شخص واحد أيضاً، فسوف تواجه مشكلة عندما يحدث شىء عارض لهذا الأمين الواحد فجأة، وهذا يعنى أن المكتبة يمكن أن تغلق أبوابها. فى مثل هذه الحالات ينبغى على أمين المكتبة إعلام الإدارة بتغيبه عن العمل، فى وقت يسمح لهذه الإدارة بإحلال شخص بديل للخدمة.

ومن الضرورى المحافظة على إتاحة الخدمة المكتبية فى كل الأوقات، خاصة إذا أرادت المكتبة أن تحتفظ بعلاقة قوية مع جمهور المستفيدين. كما ينبغى على الإدارة الجيدة بنظام المكتبة العامة، إعداد خطط احتياطية للطوارئ لتحويل أحد الأمناء إلى المكتبة التى يتغيب عنها الأمين الواحد فور إعلام الإدارة بذلك، لكل المكتبات التى يمكن أن تتأثر بهذا الشكل.

### **الخدمة المكتبية المتنقلة**

كما أن المحافظة على الوقت ومعالجة الأعطال فى الخدمة المكتبية المتنقلة سوف يتطلب اعتبارات خاصة؛ لأن الطبيعة الخاصة بالخدمة المكتبية المتنقلة تضطر المستفيدين إلى الانتظار فى منطقة مفتوحة، تحت وطأة كل الظروف المناخية. وإذا كنت قد جربت مرة أن تنتظر أتوبيساً لم يصل أبداً، فسوف تقدر مقدار الغضب لدى المستفيدين، إذا كان من عادة المكتبة المتنقلة أن تتأخر، أو أن تتغيب عن الحضور دون تحذير سابق، أو حتى دون إحلال سيارة أخرى محلها.

وتعتمد القدرة فى الحفاظ على انتظام الخدمة المكتبية المتنقلة، والحفاظ على المواعيد فيها على ثلاثة عوامل. تعتبر الصيانة المستمرة للسيارة هى العامل الأول؛ لأن الأعطال المتكررة للسيارة سوف تؤدى إلى فشل الخدمة تماما. أما العامل الثانى فهو الجدول الزمنى الموضوع لخط سير السيارة؛ حيث ينبغى لهذا الجدول أن يسمح للسيارة بوقت كافٍ للسير، ووقت كافٍ للتوقف وأداء الخدمة، مع الأخذ فى الاعتبار الظروف المناخية المختلفة، التى يمكن أن تؤثر على سرعة القيادة وفترات ازدحام الطرق خلال خط السير. والعامل الأخير هو اتجاه العاملين ومدى توفر الدافع لديهم لأداء الخدمة، وهو الذى يولد لديهم الحماس والفخر، ورغبتهم الصادقة، فى التأكد من أن سياراتهم تلتزم بالجداول المطبوعة.

ومن الضرورى أن نتنبه إلى أن الأعطال المفاجئة لسيارة الخدمة المتنقلة لا يمكن تجنبها حتى مع تقديم أفضل صيانة للسيارات؛ ولذلك فمن الضرورى أن يتوافر لدى العاملين بهذه الخدمة أرقام تليفونات أشخاص معينين فى كل مجتمع يمكن الاتصال بهم لإعلام المستعيرين عند الضرورة، سواء بتأخر السيارة عن موعدها المحدد، أو بعدم حضورها فى زيارة ما. كما ينبغى لهم أيضاً أن يقوموا بالتنسيق مع الإذاعات المحلية؛ لإذاعة معلومات عن أعطال السيارة وتأخر الخدمة. وإذا كان إصلاح السيارة سوف يستغرق يوماً أو يومين، فينبغى للعاملين أن يرسلوا ملصقا يمكن وضعه فى المحلات التجارية ومكاتب البريد والأماكن الاستراتيجية الأخرى، لإعلام المستعيرين بأسباب غياب سيارة الكتب وفترة انقطاعها. أما إذا كان الإصلاح سوف يستغرق فترة أطول من ذلك، فينبغى لإدارة الخدمة المكتبية المتنقلة، أن يتوافر لديها سيارة على الأقل، يمكن استخدامها بصفة احتياطية للحفاظ على استمرار الخدمة.

وسوف يعتمد نجاح المكتبة العامة فى صيانة خدماتها - إلى حد كبير - على كفاءتها فى إثارة اهتمام الجمهور بإتاحة هذه الخدمة؛ فمن الضرورى وضع إشارات واضحة وجيدة خارج كل مكتبة، كما أن إعداد نشرات صغيرة

وعلامات الكتب تعتبر أساليب مؤثرة فى تذكير المستفيدين بساعات فتح المكتبة . أما بالنسبة للخدمة المكتبية المتنقلة، فمن الضرورى إعداد جداول، توضح أماكن التوقف، ومدى التوقف، وجدولاً زمنياً بأيام الزيارات .

وبالتدرىج سوف تتكون لدى الجمهور عادات واتجاهات لاستخدام المكتبة المتنقلة فى فترات منتظمة، وفى الوقت نفسه من اليوم . ومن الضرورى الإعلان عن أى تغيير فى ساعات عمل الخدمة المكتبية فى وسائل الإعلان الخاصة بما فيها الملصقات، والصحف المحلية . ومن الضرورى أيضاً أن يتم إعلام المستفيدين بهذه التغييرات قبل سريانها بوقت كاف، على الأقل بفترة تساوى مدة إعاره الكتب، بل يفضل أن تكون أكبر<sup>(٨)</sup> .

#### ٥- الأثاثات والتجهيزات :

من الأمور التى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمبنى، الأثاثات والتجهيزات التى لا يمكن للعمل المكتبى أن يمارس دونها . ولم تكن الأثاثات والتجهيزات تحظى بالاهتمام الكافى فيما مضى، حيث كان يعتقد أن المكتبة يمكن أن تؤدى دورها، إذا ما توافرت فيها المجموعات الكافية بصرف النظر عن تجهيز المبنى، وبصرف النظر عن كفاية وكفاءة هذه التجهيزات .

أما فى العصر الحديث فقد زاد الاهتمام بشكل واضح بالأثاثات والتجهيزات، ومدى أهميتها فى أداء المكتبة لدورها فى المجتمع، وفى حصول المستفيدين على الخدمات الجيدة . وقد أصبحنا اليوم نرى الكثير من المواصفات والمعايير، التى تنتجها الهيئات المختصة، والتى ينبغى مراعاتها عند تأييث مبنى المكتبة وتجهيزه .

#### أثاث العاملين

من الضرورى لأى مكتبة أن توفر للعاملين بها أثاثاً؛ من أجل إجراء نوعين من الوظائف، إجراءات الإعاره والإرجاع للمواد المكتبية، والإرشاد ومساعدة

القراء. تفضل بعض المكتبات أن تكون إعاره وإرجاع المواد مركزية، وأن يتم إجراؤها فى مكان خارج مبنى المكتبة نفسها. ولكن على أية حال، فإن معظم المكتبات تفضل أن يتم هذا العمل فى داخلها، ولهذا فسوف يحتاج ذلك لمساحة كافية ليتم بها العمل ولوضع التجهيزات اللازمة. وسوف تتضمن هذه التجهيزات بعض الأدراج لوضع تسجيلات المواد المعارة، ومواد الكتابة اللازمة والطابع اللاصقة، ومساحة كافية من أجل الكتب التى تتم معالجتها أو إرجاعها، ومساحة كافية من أجل إنجاز كل العمليات الكتابية. ومن المرغوب فيه أيضاً توفير بعض الأدراج والطاولات لوضع المواد عليها، كما توجد حاجة أيضاً لتوفير رفوف لوضع المواد المعادة؛ حتى يتم إرجاعها إلى مكانها الأصيل فى المكتبة.

ويمكن لمكتبة أطفال صغيرة أن تستخدم مكتبا صغيرا من أجل هذه المهمة، أما المكتبات العامة الكبيرة فسوف تحتاج إلى مكتب مصمم خصيصا لأغراض الإعارة، حتى يستطيع أن يتعامل مع العدد الكبير. ويعتبر مثل هذا المكتب نقطة مراقبة للدخول والخروج لكل من المستفيدين والمواد، ولهذا ينبغي أن يوضع قريبا من الباب الذى سوف يستخدمه القراء.

ومن المفضل لأمين المكتبة أن يترك هذه الأعمال الروتينية لمجموعة العاملين معه، وأن يجعل نفسه حراً من أجل الحديث مع القراء ومساعدتهم، وتقديم المشورة والتعامل مع المشكلات. ومن الضرورى توفير الأثاث اللازم لتأدية هذا العمل المرجعى الاستشارى، ومن الطبيعى أن يخصص مكتبا لهذا العمل، وأن يوضع بعيدا عن مدخل المكتبة على أن يمكن رؤيته بوضوح ووصول القراء إليه بسهولة أيضا، فإن ذلك سوف يخدم الغرض المخصص له. كما ينبغي أن يكون هذا المكتب قريبا من المواد البيبلوجرافية، والقوائم والمصادر الأخرى التى يحتاجها لأداء عمله. وسوف يحتاج لمساحة للأدراج لوضع الأدوات المكتبية من كل نوع، وقوائم بأسماء القراء، وأخذ الاستفسارات عن المواد وعمل ملاحظات عن الاحتياجات والمشكلات<sup>(٩)</sup>.

## مكاتب العمل

من الضروري أن يكون لدى العاملين بالمكتبة مكاتب وأسطح للعمل، يمكن تعديل ارتفاعها عن الأرضية من ٢٢ إلى ٤٥ بوصة؛ حيث إن الارتفاع العادي يتراوح بين ٢٦ إلى ٢٨ بوصة. إن أسطح العمل المرتفعة تسمح للعاملين الذين يعانون من آلام الظهر، باستخدام لوحة المفاتيح أو مواد المكتبة وهم واقفون. ومن الضروري كحد أدنى أن تتضمن منطقة العمل طاولة للوحة المفاتيح يمكن تعديلها؛ حتى يكون الموظف الجالس قادراً على الحفاظ على زاوية ٩٠ درجة عند المرفق، وأن يتراوح ارتفاع معصم اليد عن الوضع الأفقي من ١٠ إلى ٢٠ درجة. كما أن العمق المثالي لمنطقة العمل هو ٦٠ بوصة، ولكن ينبغي ألا يقل عن ٣٠ بوصة؛ حتى تسمح بفتح الكتب أو استخدام الوثائق أو أى مواد أخرى. أما المساحة الخالية لحركة الأرجل، فينبغي ألا تقل عن ٢٤ بوصة للاتساع، و ١٦ بوصة للعمق.

## المقاعد

ينبغي أن يكون المستفيد قادراً على ضبط ارتفاع المقعد ومسند الظهر. ولهذا فمن الضروري أن يكون مسند الظهر والمقعد من الممكن ضبطهم؛ حتى يستطيع المستفيد أن يحرك مسند الظهر للأمام والخلف وتغيير زاوية الظهر، وجعلها مائلة للخلف بدلاً من تعامدها مع القاعدة. ومن الضروري جعل إجراء كل التعديلات سهلاً ومتاحاً للاستخدام، والمقاعد نفسها ينبغي أن تكون سهلة التحريك والانزلاق حتى تسمح للعاملين بأداء نطاق واسع من الأنشطة<sup>(١٠)</sup>.

## حجرات الأنشطة للأطفال

إن فرش المساحات أو الحجرات من أجل الأنشطة أياً كان موقعها، سوف تعكس طبيعة الأنشطة التي سوف تمارس فيها. وبصفة عامة، يمكن أن توضع المقاعد بطريقة غير رسمية، مادام الأطفال الصغار سوف يكونون سعداء بذلك، خاصة إذا وضعت لهم بعض الحشايا (الثلث)، بدلاً من المقاعد ذات الظهر

المستقيم. كما ينبغي أن تتوفر المرونة فى العرض حسب عدد المشاهدين ونوع النشاط.

وإذا كنا نتوقع بعض الأنشطة من الأعمال الورقية، فينبغى أن نجعل الأسطح سهلة التنظيف حتى يمكن تنظيفها بالماء، مع ضرورة توفير مصدر مياه لغسل الأيدي سواء للأطفال أو العاملين. ومن المهم أيضاً توفير وسائل إضاءة الغرفة؛ من أجل عرض الأفلام والشرائح. كما ينبغي توفير مساحة لاختزان المواد والأجهزة مثل أجهزة عرض الشرائح وغيرها.

### تجهيزات المواد السمعية - البصرية

إن إتاحة المواد السمعية - البصرية فى المكتبة، سوف يجعل من الضروري التزويد بالتجهيزات من أجل استخدامها، بالإضافة إلى مكان للطاولة أو الأسطح المثبتة لوضع الأجهزة عليها. بعض أنواع الأجهزة، مثل: مسجلات الكاسيت الصوتية، وأجهزة عرض الشرائح، يمكن أن تتاح لكى تعمل بالبطاريات؛ أما الأنواع الأخرى من الأجهزة فسوف تحتاج لمصدر تزويد بالكهرباء. ولهذا ينبغي أن يكون تخطيط المكتبة آخذاً فى اعتباره الإمداد بنقاط للطاقة الكهربائية على مسافات مناسبة. حتى وإن كان مثل هذه المواد لا يتوقع وجودها بالمكتبة فى الوقت الحالى، فمن المرغوب فيه عمل هذه التوصيلات لاستخدام المستقبل عندما يكون استخدامها ضرورياً، وسوف يكون ذلك إجراءً اقتصادياً أيضاً. وينبغي أن نتنبه أيضاً إلى أن وضع نقاط الوصول إلى القوة الكهربائية سوف يحدد وضع الأجهزة بجوار الحائط، فإن ذلك سوف يؤثر على المساحة المطلوبة لوضع الرفوف<sup>(١١)</sup>.

### الإضاءة

تلعب الإضاءة دوراً بارزاً، ليس فقط فى تصميم المكتبة، ولكن أيضاً فى أدائها لوظائفها. وغالباً ما يتأثر اختيار تصميم الإضاءة بالطريقة التى يستخدم بها الأفراد المكتبة وشعورهم نحو المبنى. إن الإضاءة لاتسهل فقط من استعمال

المبنى، ولكنها أيضاً تؤثر على الإقبال على المكتبة، وتعطى الأفراد إحساساً مريحاً تجاه المكتبة.

وقديماً كان هناك اتجاه استمر لعدة عقود بأن هناك بعض عناصر مباني المكتبات أكثر أهمية من الإضاءة، حتى أننا نلاحظ أن معايير إضاءة المكتبة ونظرياتها لم تكن قد استقرت. وقد تدرجت المكتبات من الإضاءة المعلقة أو المتدلّية إلى أنظمة أكثر تعقيداً وذات قوة إضاءة عظيمة؛ فقد حلت أنابيب الفلوروسنت محل اللمبات العادية على نطاق واسع. كما تطورت الأسقف المضئية التي تقدم توزيعاً عاماً للضوء، بشكل كبير في الستينيات.

وقد تأثرت مباني المكتبات الآن، مثل المباني الأخرى، بالموضة الحديثة في الإضاءة. وهي التي تتضمن الأنماط السابقة، بالإضافة إلى إضاءة عالية ذات استهلاك أقل للكهرباء، مثل تلك التي تستخدم عناصر مختلفة مثل الصوديوم والزئبق. وهذه الأنواع من الإضاءة تتطلب أسقفًا عالية بسبب طبيعتها في تشتيت الضوء، وهذا ما ينعكس بالضرورة على تصميم أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء. وتجهيزات المكتبات - في الوقت الحاضر - إلى استخدام المصابيح الكهربائية، والفلوروسنت، والأنظمة الحديثة ذات الطاقة العالية معاً، على أن يخدم كل نمط غرضاً معيناً.

وقد خفضت مستويات الإضاءة إلى النصف في السنوات القليلة الماضية من جانب «جمعية مهندسي الإضاءة لأمريكا الشمالية: The Illuminating Engineer-ing Society of North America» وعلى سبيل المثال، فإن قاعات القراءة التي كانت تتطلب ١٠٠ شمعة، أصبحت الآن تتطلب ٥٠ شمعة أو حتى أقل في بعض الحالات. وقد أجرى التخفيض نفسه على قاعات العمل أو المكاتب. وأهم التطورات التي أثرت في الإضاءة، هو تقديم الإضاءة العامة أو الشاملة في الوقت نفسه.

أما الموضوع الذي أثار جدلاً أكبر، فهو محاولة تطويع مهمة الإضاءة لمخازن

الكتب. وأهم الأسباب التي طرحها المكتبيون فى الماضى لزيادة مستويات الإضاءة، هو تجنب الإضاءة غير المتساوية فى مخازن الكتب خاصة على الرفوف السفلى. وقد قدم المعماريون، والمصممون الداخليون، ومهندسو الإضاءة حلولاً متنوعة لمشكلة إضاءة المخازن. وقد أثبتت النتائج أن هذه الحلول جيدة، فيما عدا ثلاث عيوب كبيرة، وهى:

١- عادة ما تتطلب مهمة إضاءة المخازن، نوعاً من الإنشاءات التى تثبت بأعلى كل مجموعة رفوف، وهذا يقلل من المرونة المطلوبة فى إعادة توزيع الرفوف و/أو إعادة توزيع مساحات الممرات بين الرفوف.

٢- توضع أسلاك الكهرباء لكل مجموعة رفوف داخل أنابيب خلال الأرضيات أو الأسقف، وبهذا تكون المرونة فى إعادة ترتيب الرفوف غير ممكنة ومكلفة.

٣- التوصيلات المستخدمة فى تثبيت إضاءة الرفوف لكل مجموعة رفوف، إما أن تكون قبيحة النظر، أو أن توضع فى تصميم خاص بها، وهو الذى يشغل حيزاً كبيراً<sup>(١٣)</sup>.

ومن الواضح أن النوافذ قد حظيت بالاهتمام الكبير فى مباني المكتبات فى الآونة الأخيرة، ولم يعد دورها قاصراً على توفير الرؤية من الداخل والخارج، ولكن أصبح لها دور أساسى فى زيادة الإضاءة. أما الاتجاه الذى ظل سائداً لسنوات عديدة، وهو الاحتفاظ بالجدران من أجل إسناد الرفوف إليها وإلغاء النوافذ، باستثناء تلك الموضوعة أعلى مستوى الرفوف، هذا الاتجاه قد بدأ فى الانحسار تدريجياً. وأصبحت مباني الكثير من المكتبات تضم مساحات كبيرة من الزجاج، التى استخدمت تنوعات من صقل الزجاج، الذى قلل من الضوء المبهر والضوضاء. وبالتدرج ظهرت النوافذ فى مباني المكتبات العامة هذه الأيام، بسبب قدرتها على تقديم الضوء إلى المساحات الداخلية دون التدخل فى الوظائف الداخلية. وربما يكون الاتجاه نحو استخدام أكبر للمناور، من أكثر الموضات وضوحاً فى التصميمات الحالية<sup>(١٤)</sup>.

ربما يكون الاتجاه نحو ميكنة عمليات المكتبة وخدماتها ومصادرهما، من أكثر الاتجاهات وضوحاً في المكتبات العامة. وبصرف النظر عن حجم المكتبة أو كونها مكتبة رئيسية أو فرعية، فسوف يكون عليها أن تقتنى كمبيوتر من نوع ما. كما يتزايد اشتراك المكتبات العامة في النظم المحسبة سواء للفهرسة أو للإعارة أو العمليات الروتينية الأخرى.

وقد تطلبت التجهيزات اللازمة لمثل هذه العمليات المحسبة، متطلبات جديدة في الحيز والمناخ، وكذلك في مغذى الطاقة الكهربائية وخطوط التليفون. إن منفذ الكمبيوتر يتطلب طاقة كهربائية، كما ينبغي حماية الشاشة من الضوء المباشر. كما تتطلب كثير من المنافذ أن يخصص لها خط تليفون أيضاً. معظم المنافذ تكون مفيدة أكثر إذا كانت مزودة بطابعة، وهي التي تتطلب بالضرورة توفير مساحة أكبر.

إن إحلال المنافذ كبديل للفهرس البطاقى لاستخدام الجمهور، كان له أثر كبير على المكان وتخطيط المكان. وبالنسبة للمكتبات التي ينبغي عليها الحفاظ على الفهرس البطاقى؛ حتى يكتمل تحويله إلى الشكل الآلى، سوف يكون عليها أن توفر مساحة إضافية لتجهيزات المنافذ إلى أن تأخذ مكان الفهرس البطاقى. بالإضافة إلى ذلك، فإن النظم التي توفر الإتاحة المباشرة للجمهور، سوف تتطلب وضع المنافذ حيث تكون مفيدة للجمهور والعاملين. وسوف يكون هذا الاتجاه أكثر وضوحاً في السنوات القادمة، حيث ستكون النظم المباشرة هي القاعدة وليس الاستثناء.

إن استخدام مرصد المعلومات للمراجع والتكشيف الآلى فى البحث البيليوجرافى، قد تسببت فى الحاجة إلى مساحة أكبر من تلك المخصصة لخدمات المراجع والكشافات. ويعتبر البحث فى مرصد المعلومات فى بعض المكتبات ممارسة خاصة إلى حد ما، ولذلك فهى تتطلب مساحة منفصلة ومغلقة

سواء أكانت في منطقة المراجع أم في منطقة عمل العاملين. وسواء كان السماح للجمهور بالاتصال مباشرة بمرصد المعلومات، أو من خلال المكتبي.

كما تستخدم أيضاً المكتبات العامة بعض الحاسبات الشخصية المنفصلة لاستخدام الجمهور. وقد وضع مؤخراً أن هذا الاتجاه أصبح خدمة شائعة تتطلب اقتناء عددًا أكبر من الحاسبات الشخصية. ويمكن لهذه الحاسبات الشخصية أن تعمل ببرامج تقدمها المكتبة أو يقدمها المستفيد. وحتى تكون هذه الحاسبات الشخصية فعالة، ينبغي أن توصل بطابعات. ويتطلب التخطيط لتركيب هذه الحاسبات الشخصية، الاهتمام بالإضاءة والمغذيات الكهربائية والصوتية.

أما بالنسبة لوحدة المعالجة الرئيسية بالمكتبة. فينبغي توفير مساحة مناسبة له وللعاملين المسئولين عن صيانتها. ويعتبر توفير مثل هذه المساحات جديداً على المكتبات العامة، ويتطلب تطويراً في نظم التحكم في درجات الحرارة والرطوبة بالقدر نفسه. أما المكتبات التي تشارك في جهاز الحاسب الرئيسي مع مؤسسات أو هيئات أخرى، فسوف تكون سعيدة عندما يوضع هذا الجهاز في مبنى المكتبة؛ لأن ذلك سوف يسمح لها بالتحكم والمراقبة الكاملة<sup>(١٥)</sup>.

### التليفون

إن التطوير والتحديث المستمر في تكنولوجيا الاتصالات، قد أحدث طلباً متزايداً على خطوط التليفون في المكتبات العامة، كما ساهم أيضاً استخدام الكمبيوتر والفاكس في هذه الاتجاه نحو زيادة خطوط التليفون، بالقدر نفسه الذي ساهم فيه استخدام التليفون في الخدمات التقليدية. وقد أصبح من المألوف الآن رؤية تليفونات متعددة في المكتبة، بعد أن كان تليفون واحد يخدم المكتبة كلها. ومن المعروف بشكل عام في تخطيط مباني المكتبات، أنه من الأوفر للمستقبل تجهيز خدمة التليفون في مواقع متعددة، أفضل من تحمل نفقات هذه التجهيزات فيما بعد.

## الحماية من الحريق

إن الحماية من الحريق من خلال استخدام نظم رشاشات الرذاذ، ما زالت تخيف كثيراً من المكتبيين غير المقتنعين بالتحسينات، التي أدخلت على نظام الرشاشات لتفادي الشكوى من الإنذارات الخاطئة. ومع ذلك فقد استخدمت هذه النظم فى مباني كثير من المكتبات بسبب متطلبات قانون حماية المباني. وكان ذلك نتيجة لتزايد الاهتمام من جانب رجال إطفاء الحريق والموظفين المسئولين عن المباني تجاه تهديد الحريق للمكتبات.

فى معظم الحالات، تكون هذه المتطلبات إجبارية ولا جدوى من مناقشتها. والأفضل من ذلك أن نفهم تنوع النظم المتاحة وتعرف مميزاتها الفردية، حتى يمكن اختيار النظام الذى يوفر أكبر قدر من الحماية، وأقل قدر من المخاطر للمجموعات. ولحسن الحظ، فإن نظام رشاشات الرذاذ يتطور ويتحسن باستمرار، ويقدم الكثير من احتياطات الأمان التى لم تكن موجودة من قبل فى النظم القديمة. والأمل الذى يتطلع إليه المكتبيون أن تحل المواد الرغوية أو بعض الغازات الأخرى محل المياه فى إطفاء الحريق. إن النظم الرغوية بصفة خاصة، أفضل ما يستخدم فى المساحات الصغيرة المعزولة، مثل: حجرات الكمبيوتر، ومناطق تخزين الكتب النادرة<sup>(١٦)</sup>.

## المصادر

- (1) Stoakley, Roger, Presenting the Library Service.- London: Clive Bingley, 1982.- p. 41.
- (2) Ibid. p. 45.
- (3) Bell, C.R. Men at work.- London: Allen and Unwin, 1974.- p. 25.
- (4) Tyckoson, David A. "Of the people, for the people: Public Library serve democracy". American Libraries.- Vol. 31, Issue 4 (Apr. 2000).- p. 40.
- (5) Stoakley, Roger. Op. Cit. p. 50.
- (6) White, Herbert S.A. "Authority, respencibility, and delegation in public Libraries". Library Journal.- Vol. 124, Issue 15 (Sept. 15, 1999).- p. 59.
- (7) Jolliffe, H. Public Library extention activities.- 2nd ed.- London: Library Association, 1968.- Chapter 4.
- (8) Milward, G.E. Organization and methods.- 2nd ed.- London: Macmillan, 1967.- Chapter 8.
- (9) Ray, Colin. Library service to school and children.- Paris: Unesco, 1979.- p. 40.
- (10) Lushington, Nolan. The design and evaluation of public library building.- Hamden, Connecticut: Library professional publication, 1991.-p. 58.

- (11) Colin, Ray. Op. Cit. p. 41.
- (12) IES Lighting handbook 1981.- New York : Illuminating Engineering Society of North America, 1981.
- (13) Holt, Raymond M. "Trends in public library buildings".- Library Trends.- Vol. 36, No. 2 (Fall 1987).- p. 277.
- (14) Ibid.
- (15) Ibid. p. 278-280.
- (16) Holt, Raymond M. "Buildings".- In: ALA Yearbook: 1985/edited by Robert Wedgeworth.- Chicago: ALA, 1985.- p. 79-80.