

تقويم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات العامة بمدينة الرياض : دراسة تحليلية

د. إصلاح خطاب محمد خطاب

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود (الرياض)

«طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة» (ابن ماجه 1416، 80).

ولو تتبعنا التطور التاريخي لتعليم المرأة في المملكة العربية السعودية، نجد أن التعليم كان في بداية الأمر على شكل كتاتيب منتشرة في الجزيرة العربية، وخاصة في منطقة الحجاز، ثم تطورت هذه الكتاتيب وأصبحت مدارس شبه نظامية لتعليم البنات، واستمرت هذه الكتاتيب والمدارس حتى نهاية 1379هـ، ونظرًا لعدم وجود مراحل عليا للدراسة لجأت بعض الأسر لابتعاث بناتها للخارج لاكمال الدراسة في جميع التخصصات العلمية.

وفي يوم الجمعة الموافق 21 ربيع الثاني عام 1379 هـ صدر الأمر السامي الذي يأمر بتعليم الفتاة، ومن ثم أنشئت الرئاسة العامة لتعليم البنات مستقلة عن وزارة المعارف، ولها ميزانية منفصلة تهتم بشؤون تعليم الفتاة وذلك عام 1380 هـ، وبدأت تتوالى افتتاح المدارس في مختلف مناطق المملكة اعتبارًا من عام 1383 هـ، وقد أنشئت أول كلية للبنات تابعة للرئاسة العامة في عام 1390 هـ.

تمهيد :

لقد افتتح الحق جل في علاه رسالته للرسول الكريم ﷺ بقوله سبحانه : «أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)» (سورة العلق : الآيات 1-5) وفي هذا تشريف وتكريم لكل من قرأ، وتعلم وعلم، والآيات الكريمة التي تحت على العلم كثيرة جدًا، وكذلك الأحاديث النبوية الشريفة التي تحض على التعليم، فقولهُ ﷺ «من سلك طريقًا يلتمس فيه علمًا سهل الله له طريقًا إلى الجنة وإن الملائكة لتضع أجنحتها رضا لطالب العلم، وإن طالب العلم يستغفر له من في السماء والأرض حتى الحيتان في الماء، وأن فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب وإن العلماء ورثة الأنبياء». (سنن ابن ماجه : 1416، 146).

لقد كرم الإسلام المرأة وجعل لها حقوقًا كثيرة منها الحق في التعليم بدليل قول النبي ﷺ

وخدمات توصيل الوثائق بالبريد أو الهاتف... إلى آخر ذلك من الخدمات التي تلبى حاجة المستفيدات.

مشكلة الدراسة:

لم يقتصر دور المرأة الآن على الجانب التقليدي داخل بيتها، وإنما انطلق ليشمل مجالات التعليم في مختلف التخصصات، وعلى مختلف المستويات، مما أدى إلى الحاجة للتعامل المباشر مع أوعية المعلومات.

ومن خلال تردد الباحثة على مكتبة الملك عبد العزيز العامة وجدت أن المكتبة بها خدمات متميزة للمرأة على كافة مستوياتها التعليمية والبحثية، وأنه لا يتوقف دور المكتبة عند فتح أبوابها للمرأة لتنهل من أوعيتها العلمية، بل رأت أن عليها واجباً آخر وهو عملية التطوير وذلك من خلال عقد الندوات الثقافية.

وهناك مكتبات أخرى أتاحت استخدام المرأة لمحتوياتها بأن خصصت يوماً ووقتاً محددين، فأسهمت جزئياً في حل ما تعاني منه المرأة حينما ترغب في التعامل المباشر مع أوعية المعلومات.

ولكن هناك بعض المكتبات العامة لا تلبى احتياجات المرأة المعلوماتية، ولا تسمح لها بالإعارة أو حتى دخولها للإطلاع داخل المكتبة، مما يمثل مشكلة أمام المرأة السعودية، التي تجاوزت بطموحها حدود العلم والتعلم إلى مرحلة الإبداع، فهي الكاتبة الواعية، والباحثة العلمية، والإعلامية المتميزة، وبذلك تعجز هذه المكتبات عن تأدية دورها تجاه هذه الفئة من المستفيدين على رغم أهميتها.

وأخذت الفتاة السعودية مكانة متميزة في المجتمع السعودي في مجال التعليم العالي. (المطيري: 2003، 16-23).

وانطلاقاً من الاهتمام الواضح بالتعليم، أخذت المكتبات العامة نصيباً من هذا الاهتمام بوصفها من مقومات التعليم والتعلم لما تقدمه من خدمات لجميع أفراد المجتمع، حيث إنها هي الجهاز المتاح للجميع الذي يسمح بإتاحة مجموعة من المعارف في شكل مطبوع، أو أشكال أخرى من أجل تلبية احتياجات أبناء المجتمع بغض النظر عن السن، أو الجنس، أو الدين، أو اللون، أو المكانة الاقتصادية، أو الوظيفية، أو المستوى التعليمي، أو غير ذلك من أسباب التمييز.

هذا من جهة أبناء المجتمع بصفة عامة، أما لو تناولنا الاحتياجات المعلوماتية للمرأة بصفة خاصة فإننا نجد أن المكتبة العامة عليها مسؤولية تلبية هذه الاحتياجات، فقد احتلت المرأة مكان الاهتمام والتقدير في خطط الدولة بالملكة العربية السعودية، ووصلت بكفاح وإصرار إلى أعلى مراتب التحصيل العلمي، الأمر الذي أدى إلى ظهور حاجة ملحة لتعامل المرأة المباشر مع المكتبات، وبالتالي كان للمكتبة العامة دور مهم في موازنة ذلك الجهد.

وتتناول هذه الدراسة واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة من خلال المكتبات العامة، حيث تتضمن جميع أنواع الخدمات المباشرة الموجهة للمستفيدات من خدمات مرجعية وإرشادية، وخدمات التصوير والاستنساخ، وخدمات الإعارة، وخدمات الإحاطة الجارية، وخدمات البث الانتقائي، وخدمات البحث على الخط المباشر،

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذى تقوم به المكتبة العامة لدعم احتياجات المرأة من المعلومات. والتركيز على المحاور الآتية

- 1 - التعرف على فئات المستفيدات من المكتبة العامة.
- 2 - الأسباب التى تدفع المرأة للتردد على المكتبة.
- 3 - الكشف عن مصادر المعلومات الأكثر استخداماً من مقتنيات المكتبة.
- 4 - التعرف على الاتجاهات القرائية للمرأة، ومدى الاكتفاء الذى تحققه المكتبة.
- 5 - التعرف على مدى رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة.
- 6 - التعرف على أسباب عدم الرضا عن الخدمات المقدمة.
- 7 - تحديد أهم الصعوبات التى تواجه مجتمع الدراسة الراهنة.
- 8 - التوصل إلى مجموعة من النتائج وطرح مجموعة من التوصيات التى تسهم فى تطوير خدمات المكتبة العامة.

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوعها، حيث تقوم المكتبة العامة بتوفير الموارد والخدمات عبر تشكيلة من الوسائط، لتلبية احتياجات الأفراد والجماعات من التعليم والمعلومات، وأسباب التنمية الشخصية بما فيها الترويج وقضاء وقت الفراغ، وللمكتبات دور مهم تؤديه فى تنمية

هذا بالإضافة إلى أن بعض الخدمات التى تقدم لها ليست على المستوى المطلوب، بجانب أن بعض أمينات المكتبات ليس لديهن الوعى الكافى بتقديم خدمات معلوماتية متقدمة، مما نتج عنه مشكلة نستحق الدراسة، فقامت الباحثة للتصدى لهذه المشكلة من خلال الدراسة المقدمة التى تعد من أولى الدراسات التى تتعلق بالخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات العامة.

وانطلاقاً من هذه الحقيقة، تحاول الدراسة استطلاع رأى المستفيدات من المكتبات العامة للوقوف على واقع الخدمات المقدمة لهن، ومعرفة مواطن القوة والضعف.

وتسمى الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة، وذلك على النحو التالى :

- 1 - ما فئات المترادات على المكتبة العامة ؟
- 2 - ما الأسباب التى تدفع المرأة السعودية للتردد على المكتبة ؟
- 3 - ما المصادر التى تستخدم أكثر من غيرها بالمكتبات العامة موضوع الدراسة ؟
- 4 - ما الاتجاهات القرائية للمرأة السعودية، من خلال ما تتيحه لها المكتبات العامة من مصادر مطبوعة أو إلكترونية ؟
- 5 - ما تقييم المستفيدات للخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة ؟
- 6 - ما الصعوبات والعقبات التى تواجه المرأة السعودية فى الحصول على المعلومات من المكتبات العامة ؟

1 - مكتبة مركز (الملك فيصل) للبحوث والدراسات الإسلامية؛

يعتبر المركز أحد الأجهزة المستقلة لمؤسسة الملك فيصل الخيرية، تأسس في 1403/9/11هـ، ويهدف إلى الإسهام في تطوير حركة البحث العلمي وتشجيعها على أسس علمية موضوعية في كل المجالات المتعلقة بالدراسات والحضارة الإسلامية بفروعها المختلفة، إضافة إلى ذلك إسهامه بشكل علمي وفعال في تحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها التي أنشئت من أجلها حيث تقدم العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية الرائدة. (مكتبة الملك فيصل للبحوث ... بيانات غير منشورة).

2 - مكتبة (الملك عبد العزيز) العامة؛

أنشئت مكتبة الملك عبد العزيز العامة عام 1405هـ على نفقة صاحب السمو الملكي الأمير عبد الله بن عبد العزيز، وتم افتتاحها في يوم السبت الموافق 1408/7/10هـ، واستقبلت المكتبة النساء خلال يومين أسبوعياً في الفترة المسائية اعتباراً من 1409/7/21هـ، وفي هذين اليومين (الانثنين، والأربعاء) تحصل الفتاة على جميع الخدمات القرائية، والإرشادية، والمرجعية، والبحث الآلي، فضلاً عن خدمات التصوير والاستنساخ.

وحيثما ضاق المكان وظهر عدم كفاية اليومين المخصصين للنساء، أمر سموه بإنشاء مبنى مستقلاً بجوار المبنى الرئيسي للمكتبة، يكون مكتبة خاصة للنساء، جهزت هذه المكتبة بأحدث أنواع الأثاث والأجهزة وتم افتتاحها في مساء الإثنين 1416/7/5هـ الموافق 1995/11/27م (يوسف :

المجتمع وصيانتته من خلال إتاحة الفرصة لأبنائه للوصول إلى مجموعة واسعة ومتنوعة من المعارف والأفكار والآراء. (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها : 2004، 2) .

وتتصدى هذه الدراسة لموضوع مهم وهو تقويم الخدمات المعلوماتية للمرأة السعودية بالمكتبات العامة بمدينة الرياض، حيث تكشف النقاب عن الدور الذي تقوم به المكتبة العامة تجاه نصف المجتمع وهي المرأة السعودية، كما أن ندرة الدراسات في هذا الموضوع تبين أهمية الدراسة الراهنة.

منهج الدراسة؛

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، باعتباره أنسب المناهج، ذلك لأنه يتناول ظاهرة أو عدة ظواهر في وضعها الحالي، ويحاول تشخيصها، والبحث عن أسبابها من أجل دعم الإيجابيات، وسيل التغلب على الصعوبات (عبد الهادي : 2003، 44، بدر : 1996، 289).

مجتمع الدراسة؛

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث مكتبات عامة بمدينة الرياض، وللتعرف على المكتبات بالرياض، اعتمدت الباحثة على «دليل المكتبات ومراكز المعلومات السعودية» الذي صدر عن مكتبة الملك فهد الوطنية عام 1420هـ، وأيضاً المكتبات التي وردت في مقالة الضبيعان بعنوان «المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية : مكتبات وزارة المعارف» (الضبيعان : 1416هـ، 5-25).

1419، 54-77). واستناداً إلى النجاح الذي حققته المكتبة، تم افتتاح فرع المربع فى السابع من المحرم عام 1422هـ.

3 - مكتبة (الإمام بن القيم) العامة :

وهى تتبع جامع شيخ الإسلام ابن تيمية، وقد أنشئت المكتبة التى تقدم خدمات مكتبية للرجال فى عام 1418هـ. وهى تحتوى على 46709 مجلداً، وتم افتتاح القسم النسائى المستقل فى 1423/1/2هـ، وتحتوى على 11501 مجلداً، وتفتح المكتبة أبوابها للنساء من الساعة 4 عصرًا حتى الساعة 9 مساءً كل أيام الأسبوع عدا يوم الجمعة.

ويجب التنويه على أن هذه المكتبة لم يرد ذكرها فى الدليل الصادر عن مكتبة الملك فهد، وأيضاً لم تذكر فى مقالة الضبيعان وتضمنتها الدراسة الحالية لما تقدمه من خدمات مكتبية للمرأة.

وقد ذكر دليل المكتبات ومراكز المعلومات أن مكتبة (مركز الأمير سلمان الاجتماعى) تقدم خدمات للنساء، ولكن بزيارة الباحثة لهذه المكتبة تبين أن المكتبة ليس لها ميزانية مخصصة لشراء الأوعية، وما تقتنيه هى مجموعة من الدوريات العامة وبعض الكتب المهداة للمكتبة من عضوات النادى، والمترددات على المكتبة هن أيضاً العضوات، وليست متاحة لغيرهن، وبناء على ذلك تم استبعاد الدراسة لهذه المكتبة.

وفى دراسة الضبيان أشار إلى أن مكتبة (دائرة الملك عبد العزيز) بالرياض تقع ضمن المكتبات

العامة. وبمقابلة مديرة المكتبة النسائية (مركز الباحثات كما يسمى)، اتضح أن الخدمة المقدمة عادة ما تكون عن طريق الهاتف، حينما تتصل أية باحثة، وتوصّر الوثائق أو أجزاء الكتب المطلوبة وترسل إليها بالفاكس، وبذلك لم تستطع الباحثة مقابلة المستفيدات وبالتالي تم استبعاد هذه المكتبة من الدراسة .

إجراءات الدراسة وأدواتها :

لتجميع البيانات المطلوبة للدراسة، تم مراجعة معظم الإنتاج الفكرى السابق سواء كان فى شكل منشور أو غير منشور، الوثيق الصلة بالدراسة الراهنة. وأعدت الباحثة استبانة تتضمن عدد من الأسئلة التى تساعد على جمع البيانات، وقبل توزيع الاستبانة تم اختبارها عن طريق التحكم من قبل المتخصصين فى المجال، وأيضاً توزيعها على عينة من مجتمع البحث، وبعد المراجعة والتعديلات، تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة وهن المستفيدات من خدمات المكتبات العامة سائلة الذكر، ووزعت الباحثة الاستبانة بنفسها وذلك بغرض إجراء المقابلة الشخصية مع مجتمع الدراسة ورغم ذلك استبعدت بعض الاستبانات لإغفال المستفيدات عن الإجابة على بعض الأسئلة.

وتم توزيع (500) استبانة، وصل عدد الاستبانات الصالحة للبحث (411) أى بنسبة (82.2٪) من مجموع الاستبانات الموزعة. وذلك من يوم 12 محرم حتى 24 صفر 1426هـ.

مصطلحات الدراسة :

1 - تقويم Evaluation :

«يطلق لفظ (التقويم) على بيان نقاط القوة والضعف في الظاهرة المدروسة بشكل عام» (السالم : 1415، 26).

كما يعرف بأنه «عملية تهدف إلى الحكم الموضوعي على العمل المقدم، كالتعرف على مدى نجاح الهيئة أو فشلها في تحقيق الأغراض التي أنشئت من أجلها» (بدوي : 17، 1982).

والتقويم في هذه الدراسة هو بيان نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة للمرأة السعودية في المكتبات العامة بمدينة الرياض.

2 - خدمات المعلومات

Information Services

هي جميع أنواع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات للمستفيدين، للحصول على احتياجاتهم من المعلومات، وذلك بالإجابة على أسئلتهم السريعة والبحثية والبيولوجرافية، وإرشادهم وتعريفهم بمقتنيات المكتبة وخدماتها وتيسير السبل لهم، للحصول على طلبهم من المعلومات وإعارة المقتنيات وتقديم خدمات الاستنساخ وغيرها من الخدمات، (السريع، 2002، 27).

وتعرف أيضاً بأنها «المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي معلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول أو ملاحقة المعلومات المطلوبة» (Boop: 1995، 3).

3 - المعلوماتية Informatics :

يشمل هذا المصطلح نظم المعلومات وشبكات المعلومات وعمليات وأنشطة المعلومات التي تمثل الوسيط بين مصدر المعرفة والمستفيد منها وتعتمد في ذلك على النظم العامة ونظم السيبرنيطيقا والأتمته واستخدام التكنولوجيا من أجل بيئة العمل الإنساني من ممارساتها الحالية الجارية. (الشامي : 1998، 569).

وتعرف أيضاً بأنه «تطبيق لعلم الحاسوب على المعلومات» (قنديلجي : 2002، 40).

والخدمات المعلوماتية في هذه الدراسة، هي كل الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمرأة سواء أتت إلى المكتبة واستفادت من خدماتها أو من خلال وسائل الاتصال الحديثة (كالبريد، الهاتف، الحاسب الآلي، البريد الإلكتروني ... إلخ)، حيث أتاحت التقنيات الحديثة إمكانية الوصول إلى المستفيد، وعلى المكتبة الأخذ بهذه التقنيات الحديثة كي تستطيع بث ونشر المعلومات التي تمتلكها.

4 - المكتبات العامة Public Libraries :

«المكتبة العامة هي المؤسسة المنشأة من قبل سلطة محلية لتقديم المواد والخدمات لكافة المقيمين في نطاق السلطة أو المنطقة». (Soper: 1990، 5).

كما تعرف بأنها «منظمة ينشئها المجتمع المحلي ويدعمها ويمولها، إما من خلال الحكومة المحلية أو الإقليمية أو الوطنية، أو من خلال شكل آخر من أشكال التنظيم المجتمعي وهي تتيح الوصول إلى المعارف والمعلومات والأعمال الإبداعية من خلال

مجموعة من الموارد والخدمات التي تؤدي إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر أو الجنسية أو السن أو الدين أو اللغة أو العجز أو المكانة الاقتصادية أو الوظيفي أو المستوى التعليمي». (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها : 2004، 4-1).

الدراسات السابقة :

تنوعت الدراسات المتعلقة بالمكتبات العامة وذلك نظراً للاهتمام بهذا النوع من المكتبات واتساع الحاجة إليها من قبل فئات مختلفة من المستفيدين، والدراسة الحالية تتناول فئة واحدة وهي المرأة، لذا فإن استعراض الدراسات السابقة سيتناول معظم الدراسات التي ركزت على خدمات المكتبات العامة، وكيفية تطويرها، وتسويقها.

وسوف تعرض الباحثة بعض هذه الدراسات تحت قسمين رئيسيين وهي الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وفي ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث.

الدراسات العربية :

ففي دراسة الصوينع التي ناقش فيها دور المكتبة في تنمية المجتمع السعودي، وواقع تلك المكتبات في المملكة، وتناول العديد من الجوانب مثل : مشكلات المبنى والتنظيم والخدمات والتخطيط، وانتهت الدراسة إلى أن الخدمات خاصة تواجه مشكلات عديدة تحد من توسعها وشمولها لكافة فئات المجتمع. ومن ثم أوردت الدراسة مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تسهم في تحسين حالة المكتبات العامة وتطوير خدماتها مثل :

نشر خدمات المكتبات العامة على نطاق وطني أوسع، وتوصيل الخدمات إلى الفئات الخاصة (العاجزين، المقعدين، وكبار السن) الذين يصعب عليهم الحضور إلى المكتبة، وتكثيف برامج تسويق الخدمات، وإنشاء نظام وطني شامل للمكتبات العامة، وتعزيز التعاون بينها. (Sowaine: 1979).

وتعتبر هذه الدراسة في فترة مبكرة نسبياً، فقد طرأت بعض التطورات على المكتبات العامة في الفترة الأخيرة.

وفي الدراسة التي قدمها حمادى التونسى والتي نال بها درجة الماجستير من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بعنوان «المكتبات العامة بالمدينة المنورة : ماضيها وحاضرها»، ناقش نشأة وتطور أربع مكتبات مشهورة في المدينة المنورة وهي : المكتبة المحمودية، ومكتبة عارف حكمت، ومكتبة الحرم النبوي الشريف، ومكتبة المدينة المنورة العامة، وتناول الوضع الراهن لتلك المكتبات من حيث : المبنى، والأثاث والأجهزة، والمجموعات المكتبية، والتزويد، والإدارة، والموظفين، والعمليات الفنية، واستخدام المكتبة، والجرد، وانصبت دراسته لخدمات المستفيدين على الإعارة الداخلية فقط حيث أن بقية الخدمات غير موجودة في جميع المكتبات موضوع الدراسة، ومن بين النتائج التي توصل إليها تدنى مستوى الإعارة الداخلية في المكتبات المدروسة، حيث تكتنفها إجراءات عقيمة، وعدم تلبية المجموعات لحاجات القراء، بسبب عدم تحديث المجموعات وتطويرها لتناسب الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين، كما أظهرت النتائج ضآلة عدد المترددين على تلك المكتبات، وفيما يتعلق بالدعوة

والجغرافى، كما قام بمسح معظم ما كتب عن تخطيط وتطوير المكتبات فى دول العالم للاستفادة من خبرات تلك الدول.

الثانية: إرسال استبانات لمدرء المكتبات العامة وأمنائها والتي أحتوت على العناصر التالية : الإدارة، الموظفين، المجموعات، الوظائف، الخدمات المكتبية.

الثالثة: المقابلة الشخصية لبعض مدرء المكتبات العامة المختارة اختياراً عشوائياً، وذلك للاطلاع عن كئب فيما يجرى فى المكتبة.

وتوصل الباحث إلى أن الوضع الحالى للمكتبات العامة غير مرض، على الرغم مما تبذله الحكومة السعودية بسخاء لتطوير ودعم الخدمات المكتبية فى البلاد، إلا أن هذا الدعم ينقصه الكثير فمحدودية الموارد المالية وعدم وجود القوانين التشريعية للمكتبات نتج عنه نقص وتدهور فى التنسيق والتعاون بين المكتبات، وقلة المواد المكتبية، والمهنيين، والمتخصصين المكتبيين، والأثاث والأجهزة الحديثة ثم وضع الباحث خطة وطنية راعى فيها احتياجات المجتمع السعودى المسلم، وختم الدراسة بإحدى عشرة توصية، تعرف الباحثين بمجالات هم فى أمس الحاجة لدراستها وذات صلة وثيقة بموضوع الرسالة. (عباس : 1983، 1403، 669-673).

وحدد عبد الله صالح بن عيسى أن الهدف من دراسته هو عرض الخدمات التى يمكن أن تقدمها المكتبة العامة من أجل تحقيق الأهداف التى أنشئت من أجلها وهى التعليم، والإعلام، والثقافة، واستثمار أوقات الفراغ، ورفع المستوى الفنى أو المهنى وذكر أن الخدمات التى تقدمها المكتبة العامة

المكتبية (محاضرات، ندوات، معارض كتب، جماعة أصدقاء المكتبة) فلا تُمارس فى المكتبات المدرسة، فيما عدا مكتبة واحدة وهى مكتبة المدينة المنورة العامة التى تقوم بالاتصال بالمدارس بريدياً لدعوتهم إلى ارتيادها، واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها، ضرورة العمل على تحديد مفهوم المكتبات العامة لدى المشرفين عليها من أجل الأخذ بأسباب التطور والتقدم، وضرورة قيام خدمات مكتبية متكاملة، ووضع أنظمة وقواعد تعمل على ضبط وتوجيه الخدمات إلى المسار الصحيح، وضرورة قيام دعوة مكتبية جادة تعمل على توطيد العلاقة بين المكتبات ومرتاديهها. (التونسى : 1401هـ).

وفى الدراسة التى تقدم بها هشام عبد الله عباس بعنوان «خطة لتطوير نظام المكتبات العامة فى المملكة العربية السعودية» لجامعة بتسبرج للحصول على درجة الدكتوراه، حيث وضع تقويم الوضع الحالى للمكتبات العامة فى المملكة والمشاكل التى تعيق تقدمها وتطويرها، وطالب بإنشاء نظام قومى للمكتبات العامة فى المملكة، ولهذا الغرض قام الباحث بمسح شامل لكل المكتبات العامة (56 مكتبة) والتابعة لكل من وزارتى المعارف، والحج والأوقاف، وإدارة البحوث العلمية والإفتاء والدعوة والإرشاد، وإدارة الإشراف على الحرمين الشريفين واستخدم الباحث المنهج المسحى الوصفى التحليل، واتبع خطوات فى عملية جمع المعلومات وهى :

الأولى: تحليل ما كتب عن العوامل المؤثرة فى تطوير المكتبات العامة بالمملكة كالعامل الاجتماعى، والاقتصادى، والسياسى، والثقافى، والتربوى،

ومؤهلاتهم، ومدى التعاون بين المكتبات، وخدمات القراء، وتم تجميع المعلومات المطلوبة عن طريق الاستبانة.

كما قام الباحث بمقابلات شخصية وزيارات ميدانية للمكتبات موضوع الدراسة، وهي جميع المكتبات العامة، وأظهرت النتائج أن المكتبات العامة تقدم خدمات الإعارة الخارجية، والخدمات المرجعية المتمثلة في الرد على أسئلة واستفسارات الرواد، وأشارت الدراسة إلى أن خدمة إعداد قوائم بالإنتاج الفكرى فى مجال محدد تقوم بها مكتبة واحدة فقط. كما أثبتت أن المكتبات تعاني من قلة المتخصصين أو عدم وجودهم فى بعض المكتبات، ويوصى بأن تتعدى المكتبة العامة حدود العاصمة، وتتوسع فى خدماتها عن طريق نشر فروع لها، وإقامة علاقات مع المكتبات الأخرى وتتعاون معها لتحسين خدماتها وتدريب كوادرها ومساعدتها فى تقديم الخدمات للجماهير. (العمد : 1990، 5-90).

وقد اهتم هشام عباس فى دراسته التى تدور حول تسويق خدمات المكتبات العامة، بإبراز الحاجة إلى الاستفادة من علم التسويق وتطبيقاته فى مجال خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، والتعريف ببرامج التسويق وكيفية إنشائها والتخطيط لها فى المكتبات العامة بالذات. وذكر أن المكتبات المعاصرة تركز على بث المعلومات والبحث عن أفضل الأساليب لتمكين المستفيد من الاستفادة منها فى أقل وقت ممكن وبأقل جهد، وأن التقييم الحقيقى لفاعلية المكتبة يعتمد أساساً على مدى استخدامها، ومدى ما تقدمه من خدمات. ثم انتقل إلى مفهوم التسويق، وأهم تعريفات التسويق الملائمة لخدمات

مرآتها، وهى واجهتها، وهى سبيلها لتحقيق الأهداف المنوطة بها، واستعرض أهم أنواع الخدمات التى يمكن أن تقدمها المكتبة العامة، وهى الإعارة، وخدمة الإرشاد والمراجع، وخدمات المجتمع، وخدمات الأطفال، والخدمات الخاصة (وهى الخدمات المقدمة للمسجونين والمرضى فى المستشفيات والمعوقين والأميين والمتعلمين الجدد. (ابن عيسى : 1405، 162-168).

وتناول هشام عبد الله عباس فى دراسته للمكتبات العامة بالمملكة إلى أنه يجب أن تقدم خدمات الإعارة الخارجية، وأيضاً حجز الكتب، والتصوير، وتوفير الوثائق، وتبادل الإعارة بين المكتبات للتعريف بالخدمات، وينبغى إقامة برامج للعلاقات العامة والدعوة المكتبية، وذلك عن طريق تنظيم المعارض وإقامة الندوات والمحاضرات الثقافية وعرض الأفلام، وتكوين جماعة أصدقاء المكتبة وتعزيز التعاون مع المؤسسات التعليمية وبخاصة الجامعات والمدارس والمعاهد. وبين الباحث أن من أسباب تخلف الخدمات وجمودها فى المكتبات العامة المنتشرة فى مختلف مدن المملكة نقص العاملين المتخصصين، واقتصار الخدمات على فئات معينة من المجتمع، وإهمالها لفئات النساء والأطفال والأجانب وسكان المناطق النائية، وانعدام التعاون والتنسيق بين الجهات المشرفة على هذا النوع من المكتبات، والنمو البطيء للمجموعات. (عباس : 1406هـ، 141-161).

وتهدف دراسة العمدة التى أجريت فى الأردن إلى التعرف على واقع المكتبات العامة من حيث المقتنيات والمساحة، والأثاث والتجهيزات، والإجراءات الفنية (الفهرسة والتصنيف)، والعاملين

المكتبات، والملاحم الأساسية للتسويق ثم تناول تسعير الخدمات وأوضح أن المفهوم الحقيقي للسعر هو مقداراً ومجموعة المنافع التي يحصل عليها المستفيد من السلعة أو الخدمة المقدمة كجودتها وفعاليتها ... إلى غير ذلك.

ثم ناقش نقل وتوزيع الخدمات وأوضح أن المقصود بالنقل هو إيصال المعلومات أو الخدمات إلى الجهة التي تشتد فيها الحاجة إليها، ثم تناول الترويج لكونه أحد عناصر المزيج التسويقي، وأنه يشمل كل أنواع الاتصال بالجمهور من إعلان ودعاية ووسائل تنشيط المبيعات والبيع الشخصي، وذكر أن الإعلان يعد العنصر الرئيس من عناصر الترويج، وتحدث عن العلاقات العامة قائلاً أنها تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين الجمهور والمكتبة.

واختتم دراسته بمجموعة من النتائج منها : أن التسويق هو المفتاح الأساسي في نجاح أو فشل برامج المكتبة، وله قواعد وأساليب علمية يجب إتباعها، وأن العديد من المكتبات تعاني من عدم توافر العدد الملائم والجيد من منافذ التوزيع المختلفة لخدماتها. إذ أن وجود المكتبات العامة يقتصر على المدن الرئيسية، وأوصى أن المكتبات بحاجة إلى أن تسعى بشكل جاد إلى إرضاء الفرد أولاً، وأن تأخذ بالأساليب والمفاهيم العلمية لتسويق خدمات المكتبات بما يتلاءم مع ظروف وعادات المجتمع، أي مجتمع. وتعمل على إيجاد منافذ لتوزيع خدمات المكتبات، وأن تسهم أجهزة الإعلام المختلفة خاصة التلفزيون بغرض إعلام المستفيد عن المستوى الجيد الذي وصلت إليه خدمات المكتبات، والعناية بدراسة غير المترددين على المكتبة لأنهم يمثلون الغالبية

العظمى من السكان. (عباس : 1413، 596-607) .
وفي الدراسة التي أجراها سالم السالم بعنوان «الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض : دراسة تقويمية»، والتي تهدف إلى قياس وتقويم الخدمات، من خلال استطلاع آراء المستفيدين والعاملين، وتحليل الأسئلة المرجعية. فضلاً عن دراسة واقع الكتب المرجعية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي مع التركيز على أسلوب دراسات المستفيدين وأسلوب دراسة الحالة، واستخدم الباحث كلا من الاستبانة والمقابلة الشخصية لقياس الظاهرة المدروسة خلال الفترة من 16-30/11/1412هـ، وانتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها :

تباين أهداف المترددين على المكتبة بين القراءة الترفيهية، والتثقيفية، وإعداد البحوث العلمية، ومتابعة التطورات في مجال الاهتمام، والتحضير للتكليفات الدراسية، وحل الواجبات المنزلية والمذاكرة، وأثبتت الدراسة أن نسبة 83.63٪ من المستفيدين راضون عن الخدمات المرجعية والإرشادية التي تقدمها المكتبة، يقابلها (8.91٪) غير راضين عنها، وذلك يعود في رأيهم إلى عدة أسباب، من بينها : ضعف المجموعات، وبساطة مجموعات الكتب المرجعية بصفة خاصة. وقلة عدد الموظفين المؤهلين، مما أدى إلى قلة كفاءة الخدمة المرجعية بشكل عام، ومن جهة أخرى صرح العاملون في المكتبة ببعض الصعوبات التي يواجهونها في تعاملهم مع رواد المكتبة والتي كان من أبرزها عدم وضوح الاحتياجات المعلوماتية لبعض واستعجالهم في الحصول على المعلومات ومطالبتهم دوماً بالمزيد، وعدم التزامهم بتعاليم المكتبة وأنظمتها.

وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من التوصيات التي ركزت على ضرورة تكثيف الأنشطة الإعلامية والبيبلوجرافية وتنشيط التعاون بين المكتبات الأخرى والعمل على معالجة المشكلات التي تعوق تقديم الخدمة وتطويرها، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم للخدمات الإرشادية ووضع اللوائح والإجراءات المنظمة للخدمات المرجعية والإرشادية. (السالم، سالم بن محمد : 1415).

وتناول المسند في دراسته تحليلاً لمدى الإفادة من خدمات المعلومات التي يقدمها مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية بالرياض. وقام الباحث بتحليل بيانات التقرير الإحصائي السنوي الذي يعده قسم خدمات المعلومات عن الأعوام من 1409هـ، حتى 1414هـ. وأسفرت النتائج عن أن غالبية من أفاد من خدمات المعلومات هم طلاب الجامعة وقد نالت المصادر العربية الاهتمام الأكبر خاصة فيما يتعلق بعلوم الدين الإسلامي والعلوم الاجتماعية والجغرافيا والتراجم والتاريخ، وانتهى الباحث إلى مجموعة من الاقتراحات من بينها وضع خطة لجمع الوثائق ذات العلاقة باهتمامات المركز، ودراسة إمكانية التوسع في إعداد ونشر قواعد المعلومات المخزنة على الأقراص الضوئية. واستخدام التقنيات الحديثة في توصيل الوثائق إلى المستفيدين على مستوى المملكة. كذلك أوصى الباحث بضرورة الإعلان عن خدمات المركز المعلوماتية واستكمال إعداد المكائز وأدوات التحليل الموضوعي والقياس المستمر لرضا المستفيدين. (المسند، صالح محمد : 1995، 82-106).

وفى دراسة سالم المسالم لواقع «خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

بالرياض» وسبل تطويرها، ركز على الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية (المكتبة الرجالية) وتناول في هذه الدراسة الخدمات الموجهة للفئات المستهدفة بشكل مباشر، والتي تمس حاجة الباحثين، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في معالجة الموضوع، فضلاً عن منهج دراسة الحالة، ثم تناول كل نوع من أنواع الخدمات المقدمة على حدة، وتم التعريف بها وتحديد اتجاهاتها الكمية والنوعية، مع الحرص على دعم ذلك بأرقام تعبر عن الحجم الحقيقي للظاهرة، وتناول الباحث لمحة موجزة للتعريف بالمكتبة موضوع الدراسة، وحجم المكتبات، وفتاتها، وناقش أنماط خدمات المستفيدين التي تقدمها المكتبة ومن أبرز تلك الأنماط: الضبط الببليوجرافي، الخدمات المرجعية، والإعارة الخارجية، خلوات البحث، خدمة الإنترنت، خدمة التصوير، تعليم استخدام المكتبة، والإطلاع الداخلي، وخدمة البحث الفوري من خلال قواعد البيانات التي عملت المكتبة على إنشائها وتطوير العديد منها.

ثم تناول مرافق الاستخدام الداخلي للمجموعات والتي تتمثل في قاعة الكتب العربية، قاعة الكتب الأجنبية، قاعة الملك عبد العزيز وتعتبر هذه القاعة مركزاً لتجمع الكتب المتعلقة بتاريخ المملكة والجزيرة العربية بشكل عام وتاريخ الملك عبد العزيز بشكل خاص، وقاعة المخطوطات النادرة، والرسائل الأكاديمية، قاعة المواد السمعية والبصرية، مركز دراسات الفروسية، ركن المطبوعات الرسمية.

وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج من أهمها : تنوع أنماط الخدمات التي تقدمها المكتبة وملاءمة تلك الخدمات لمختلف الفئات، وأوصت الدراسة بعدم الاقتصار على خدمة الباحثين داخل

من المستفيدين بأنهم راضون عن ذلك الوقت، بينما أجاب 10 ٪ إلى عكس ذلك، واختتمت الدراسة بأن المكتبات العامة تقدم نسبة بسيطة من المصادر التي يقرأها الشعب الأمريكي، وأن نسبة بسيطة من القراء الجادين يعتمدون على المكتبة العامة للحصول على المعلومات المطلوبة. (Gallup Organization, Inc : 1978).

وفي دراسة أخرى تناولت الكاتبتان آن جولدينج Anne Goulding وراشيل سباسي Rachel Spacey أهمية المعلومات في تطوير وتنمية أفراد المجتمع سواء كانوا رجالاً أو نساء من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأن المعلومات لها أهمية كبرى لمجتمع النساء، لذا لا بد من مشاركة النساء في مجتمع المعلومات سواء كمستفيدات ومستخدمات لمصادر المعلومات أو كمجهزات ومعدات نظم معلومات، وأنه قد أجريت عدة دراسات وبحوث خلال حقبة التسعينيات وأوائل القرن الحالي للتعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه النساء في التعامل مع مصادر المعلومات التكنولوجية الحديثة، وأسفرت هذه الدراسات عن أن نسبة مستخدمي الإنترنت في بريطانيا بلغت 57 ٪ من الرجال مقابل 45 ٪ من النساء صغار السن واللاتي تتراوح أعمارهن من 15-25 سنة، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها : نقص الخبرة في التعامل مع الحاسبات الآلية وعدم الثقة وقلة المهارات المعلوماتية، كذلك هناك العوائق المادية وقلة الوقت لدى النساء حيث تهتم معظم النساء بالقيام بالأعمال المنزلية في الوقت الذي يكون لدى الرجال الوقت الكافي للإطلاع على الإنترنت.

جدران المكتبة بل يجب الاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة الموجودة في المجتمع، وذلك من خلال الإعارة بين المكتبات، والربط الشبكي الذي يتيح للمستفيدين الدخول على قواعد المعلومات الخارجية، الأمر الذي يؤدي إلى تنوع الخدمات، وكما أوصت الدراسة بمد نطاق الخدمات بحيث تشمل من لا يستطيعون لسبب أو لآخر الحضور شخصياً إلى المكتبة (السالم : 1425م، 125-124).

الدراسات الأجنبية :

في عام 1978 تمت دراسة مسحية على المجتمع الأمريكي للحصول على معلومات حول الميول القرائية للكتب واستخدام المكتبة العامة واختيرت عينة مكونة من 1515 فرداً من جميع الولايات، وجرى سؤالهم عن قضايا تتعلق بتكرار زيارة المكتبة وموقفهم من الخدمات المقدمة، كما تم سؤالهم عن بعض المتغيرات الديموجرافية مثل : التعليم، الجنس، العمر، عدد الأطفال في المنزل، والجنسية وكانت إجابات أفراد العينة متفاوتة فيما يتعلق برضاهم عن الخدمة المقدمة حيث أجاب 67 ٪ منهم بأنهم راضون جداً عن الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة في مواقع إقامتهم، في حين أجاب 29 ٪ بأنهم كانوا راضين بشكل عام عن هذه الخدمات، وعند سؤال أفراد العينة عن مدى رضاهم عن المساعدة المقدمة من العاملين في المكتبات موضوع الدراسة كانت النتيجة أن 93 ٪ منهم راضين عن تلك المساعدة بينما 7 ٪ لم يكونوا راضين عن ذلك، أما عن الوقت المستغرق للحصول على المعلومات المطلوبة، أجاب 90 ٪

تحليل البيانات :

يعرض هذا الجزء من الدراسة واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة في المكتبات العامة بمدينة الرياض، وذلك بناء على ما كشفت عنه المقابلة الشخصية، وكذلك ما أسفرت عنه إجابات المشاركات في الدراسة، وقد تم عرض النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول التكرارية والنسب المئوية ذلك على النحو التالي :

توزيع العينة على المكتبات موضوع الدراسة :

النسبة	التكرار	المكتبة
16.8	69	الملك فيصل
65	267	الملك عبدالعزيز
18.2	75	ابن القيم
100 %	411	المجموع

من خلال توزيع العينة على المكتبات موضوع الدراسة يتضح أن مكتبة الملك عبد العزيز تمثل ثقلاً مهماً في العينة، حيث بلغت الترددات على هذه المكتبة (65 %) من مجتمع الدراسة، تليها مكتبة ابن القيم بنسبة (18.2 %)، وأخيراً مكتبة الملك فيصل بنسبة (16.8 %)، وزيارة الباحثة لهذه المكتبات اتضح أن متوسط عدد الترددات على مكتبة الملك عبد العزيز حوالي 70 باحثة يومياً موزعة على مكتبتى الروضة والمربع، أما متوسط عدد الترددات على مكتبة ابن القيم حوالي 20 باحثة يومياً، وتستقبل هذه المكتبة رالذتها في الفترة المسائية فقط، وتميل مقتنياتها إلى الموضوعات

وفى دراسة أخرى وجد أن عنصر الثقة يؤدي دوراً في إمكانيات النساء للتعامل مع الحاسبات الآلية، فقد تبين أن الرجال أكثر ثقة في التعامل مع شبكات المعلومات وبرامج الحاسبات عن النساء، وبالنسبة لخبرة النساء في التعامل مع الإنترنت فقد وجد أن نسبة كبيرة من محتويات الشبكة موجهة للرجال كما أن أغلبها تم تصميمها من قبل الرجال وبالتالي فإن أغلب المحتويات لا تستفيد منها النساء، كذلك مواقع المناقشات في العديد من الدول لا تسمح للنساء بالدخول.

ومن خلال الدراسات لوحظ أن نسبة 23 % من الرجال يستخدمون الإنترنت في التجارة، ومن النساء 14 %، أما بالنسبة لتصفح مواقع الأخبار وجد أن 58 % من الرجال مقابل 38 % من النساء يستخدمون الإنترنت للحصول على الأخبار، وأثبت الخبراء أن استخدام الإنترنت من قبل النساء لا يشكل مشكلة بالنسبة لهن حيث يمكن تصفح المواقع التي تهمنهن وخاصة مواقع التجميل والمواقع الطبية الموجهة للنساء.

وتخلص الدراسة إلى أنه لا بد من مشاركة النساء في تطوير نظم المعلومات وأن يكون لهن دور بارز في صنع القرار في مجتمع المعلومات (Goulding, Spacey : 2003 , P. 33-40).

وهكذا نجد أن الدراسات السابقة تناولت المكتبة العامة وكيفية تطوير خدماتها، ودراسة واحدة هي التي تناولت النساء ومجتمع المعلومات، وهي دراسة أجنبية، في حين أن الدراسة الحالية تركز على الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة من خلال المكتبات العامة.

3.6	15	علوم وتكنولوجيا
3.6	15	خدمة اجتماعية
2.9	12	طالبة ما قبل المرحلة الجامعية
2.4	10	تربية فنية
2.2	9	حاسب آلي
1.5	6	محاسبة
100 %	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (1) يتضح أن تخصص الديانات يمثل أكثر من ثلث المشاركات في الدراسة وذلك بنسبة (34.3 %)، واشتمل على التخصصات الدقيقة التالية : 45 مستفيدة في الشريعة، و 36 مستفيدة في الدعوة والاحتساب، و 18 مستفيدة في الدراسات الإسلامية، و 15 مستفيدة في علوم القرآن، و 9 مستفيدات في كل من العقيدة، وأصول الدين، الدراسات، ولكونها تمثل مركز ثقل ديني للعلم الإسلامي، يليه تخصص التاريخ والجغرافية بنسبة (16.8 %) كان للتاريخ النصيب الأكبر فعند المستفيدات يمثل 66 مستفيدة، بينما ينتمي لتخصص الجغرافيا 3 مستفيدات فقط، وفي المركز الثالث جاء تخصص اللغات بنسبة (11.7 %) بلغ عدد المستفيدات في تخصص اللغة العربية 27 مستفيدة، مقابل 21 في اللغة الإنجليزية، ثم يأتي تخصص التربية وعلم النفس بنسبة (11.4 %)، واشتمل على التخصصات التالية : 24 مستفيدة في رياض الأطفال، و 8 مستفيدات في تكنولوجيا التعليم، و ثلاث مستفيدات في كل من السكان وإدارة المنزل، والتغذية وعلوم الأطعمة، وعلم النفس، والتربية الخاصة، وصعوبات التعليم، وكانت نسبة

الدينية وفروع اللغة العربية، بينما عدد المترددات على مكتبة الملك فيصل فهو حوالي 16 باحثة يومياً عدا يوم الأربعاء الذي يزيد فيه العدد ليصل حوالي 50 باحثة، ويرجع ذلك لإغلاق مكتبة الملك عبد العزيز يوم الأربعاء في الفترة المسائية فتجد الباحثات بغيثها في هذه المكتبة.

أولاً : بيانات عامة :

اشتمل هذا المحور الذي يمثل الجزء الأول من الاستبانة التعرف على التخصص، والسن، والجنسية، والحالة الاجتماعية لدى مجتمع الدراسة، والجدول التالي تبين الإجابات التي حصلت عليها الدراسة في هذا الصدد.

1 - التخصص :

يعطى التخصص دلالات ذات أهمية لمعرفة أي التخصصات أكثر استخداماً للمكتبة، والجدول التالي يعكس الصورة الإجمالية لتخصصات المستفيدات من المكتبة العامة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (1)

توزيع المشاركات في الدراسة حسب تخصصاتهن

النسبة	التكرار	التخصص
34.3	141	الديانات
16.8	69	تاريخ وجغرافيا
11.7	48	لغات
11.4	47	تربية وعلم نفس
5.1	21	مكتبات ومعلومات
4.4	18	اقتصاد وإدارة عامة

26.3	108	بدون إجابة
7.100	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (2) يتضح أن الفئة اللاتى أعمارهن من (21 - 22) تمثل نسبة (27.7٪) من مجتمع الدراسة، وهذا وضع طبيعي لأن هذه الفئة تمثل طالبات المرحلة الجامعية، والتي تشكل نسبة (63.5٪) من مجتمع البحث، ويلي هذه الفئة المستفيدات اللاتى يتراوح أعمارهن من (23-25) بنسبة (21.9٪) وهؤلاء أيضاً من طالبات المرحلة الجامعية، ثم الفئة العمرية من (26-30) نسبة (14.6٪) وهؤلاء من فئة المرحلة الجامعية، والمعيدات والباحثات والمتفرغات، يليهن الفئة من (14-18) بنسبة (2.9٪) وهؤلاء هن الطالبات قبل المرحلة الجامعية، وأخيراً الفئة العمرية من (19-20) بنسبة (0.7٪) وهؤلاء من طالبات المرحلة الجامعية فى المستويات الأولى، أما اللاتى لم يجبن على هذا المتغير فهن كثيرات، فجاءت النسبة بأكثر من ربع مجتمع الدراسة أى بنسبة (26.3٪)، وهذه نتيجة غير مستغربة على مجتمع النساء، فالكثير منهن يرفضن ذكر العمر.

3 - الجنسية :

من المبادئ الأساسية للمكتبة العامة أن تكون خدماتها متاحة للجميع، وألا تخص بها فئة من المجتمع دون سائر الفئات، والجدول التالى يبين جنسية أفراد العينة موضوع الدراسة «الاتحاد الدولى لجمعيات المكتبات ومؤسسات : 10، 2004».

اللاتى ينتمين إلى تخصص المكتبات والمعلومات (5.1٪) من مجتمع الدراسة، يليه تخصص الاقتصاد والإدارة بنسبة (4.4٪) بواقع 12 مستفيدة فى الإدارة العامة، يقابلها 6 مستفيدات فى الاقتصاد، وعلى الرغم من أهمية تخصص العلوم والتكنولوجيا، إلا أنه يمثل نسبة ضئيلة وهى (3.6٪) وتفصيلها كالتالى : 6 تخصص أسنان، 4 كيمياء حيوية، 3 علاج طبيعى، 2 العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر من العلوم والتكنولوجيا، وانعكس ذلك على المستفيدات فى هذا المجال، وبنفس النسبة فى التخصص السابق (3.6٪) جاء تخصص الخدمة الاجتماعية، ثم بنسبة (2.9٪) طالبات ما قبل المرحلة الجامعية، وهن 9 طالبات بالمرحلة الثانوية، وثلاث طالبات بالمرحلة المتوسطة، ثم تخصص الحاسب الآلى بنسبة (2.2٪)، وأخيراً تخصص المحاسبة بنسبة (1.5٪).

2 - السن :

يعتبر السن من المتغيرات التى تؤثر على استخدام المكتبة والجدول رقم (2) يوضح أعمار مجتمع البحث .

جدول رقم (2)

توزيع المشاركات فى الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
27.7	114	من 21 - 22
21.9	90	من 23 - 35
14.6	60	من 26 - 30
5.8	24	ما فوق 30
2.9	12	من 14 - 18
0.7	3	من 19 - 20

جدول رقم (3)
توزيع المشاركات في الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	الجنسية
95.9	394	سعودية
2.7	11	مصرية
1	4	سورية
0.5	2	فلسطينية
100	411	المجموع

منهن دراسات في المراحل المختلفة سواء طالبات جامعات أو طالبات دراسات عليا أو موظفات أو معلمات، عدا (3) ربات منزل، وهذا دليل على أن الزواج لا يمنعهن من التردد على المكتبة لإنجاز تكليفاتهن البحثية والحصول على احتياجاتهن المعلوماتية، وغير المتزوجات بنسبة (26.3%)، وبدون إجابة بنسبة (19%).

ثانياً: الخدمات التي تقدمها المكتبة:

5 - فئات المترددات على المكتبة :

يبين هذا المحور الفئات التي تنتمي إليها المترددات على المكتبة، حيث يمثل أهمية ذات دلالة لمعرفة الفئة الأكثر استخداماً للمكتبة كما يعرضها الجدول رقم (5) على النحو التالي :

جدول رقم (5)

فئات المترددات على المكتبة

النسبة	التكرار	الجنسية
2.9	12	طالبة ما قبل المرحلة الجامعية
63.5	261	طالبة جامعية
16.8	69	باحثة متفرغة
1.5	6	معيدة بالجامعة
7.3	30	محاضر بالجامعة
1.5	3	موظفة
5.1	21	معلمة
1.5	6	فئات أخرى
100	411	المجموع

يثبت من الجدول السابق رقم (5) أن فئة طالبات الجامعة هن الأكثر تردداً على المكتبة حيث

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (3) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملن الجنسية السعودية بنسبة (95.9%)، يأتي في المرتبة الثانية من يحملن الجنسية المصرية بنسبة (2.7%)، ثم من يحملن الجنسية السورية بنسبة (1%)، وأخيراً الجنسية الفلسطينية (0.5%)، ولأن المكتبة العامة متاحة للجميع، وهذا ما أكدته الجدول السابق.

4 - الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (4)

الحالة الاجتماعية لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
54.7	225	متزوجة
26.3	108	غير متزوجة
19.0	78	بدون إجابة
100	411	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة المتزوجات من مجتمع البحث (54.7%) وهؤلاء

بالإدارة العامة للتربية الإسلامية، وإدارة التدريب التابعة لتعليم البنات، والإشراف التربوي، ومن الملاحظ على هذه الفئة أن الجهة التي يعمل بها تتبع جهات تعليمية، وأخيراً النسبة متساوية (70.7٪) بين فئات طالبات المرحلة المتوسطة اللاتي يقمن بإعداد بحوث مسابقات تنظمها المدرسة والفئات الأخرى هي ثلاث رائدات تعملن بالمونتاج والسيناريو ويبحثن في الإنترنت، وثلاث ربات منزل يرغبن في قضاء وقت الفراغ.

ومما تقدم ينتج أن هناك علاقة وطيدة بين التعليم واستخدام المكتبة من جانب المرأة، حيث أن جميع الرائدات إما طالبات علم أو يقمن بالتعليم، عدا ست رائدات.

6 - التردد على المكتبات :

معدل التردد على المكتبات يلقي الضوء على مدى إقبال المرأة على القراءة، وكذلك أهمية المكتبة كمصدر للمعلومات، والجدول التالي رقم (6) يوضح معدل تردد الرائدات على المكتبات.

جدول رقم (6)

معدل تردد الرائدات على المكتبة

النسبة	التكرار	معدل التردد
5.1	21	يوميًا (الأيام التي تفتح فيها المكتبة)
2.2	9	ثلاث مرات في الأسبوع
1.5	6	مرتان في الأسبوع
11.0	45	أسبوعيًا
8.6	36	كل أسبوعين
8.0	33	مرتان إلى ثلاث مرات في الشهر
6.6	27	مرة تقريبًا في الشهر
57.0	234	دون التقييد بوقت معين
7.100	411	المجموع

بلغت النسبة (63.5 ٪)، وهذا وضع طبيعي، لأن الدراسة الجامعية تفرض عليهن مزيداً من الإطلاع والبحث، لإعداد التكاليفات، والبحوث، والواجبات الدراسية، يليها الباحثات المتفرغات بنسبة (16.8 ٪)، وهذه الفئة تضم : سبع محاضرات، وثلاث معيدات، وثلاث يعملون، كمشرفات تربويات بمكتب الإشراف التربوي، ولكن الآن مفرغات لإعداد الرسائل العلمية، والباقيات لم يذكرن الوظيفة قبل التفرغ للدراسة، يلي هذه الفئة المحاضرات الاتي يقمن بإعداد رسائل الدكتوراه ولكن غير متفرغات لدراسة بنسبة (7.3 ٪)، ثم فئة المعلمات بنسبة (5.1 ٪) يرغبن في الإطلاع على مواد تتعلق بالتخصص، ومتابعة التطورات الحديثة في مجالهن، يتبعهن طالبات المرحلة الثانوية بنسبة (2.2 ٪)، وهؤلاء لديهن بحوث مشاركات بها بمسابقات تعدها المدارس التي يتبعنها، تليها فئة المعيدات اللاتي يدرسن السنة التمهيدية للماجستير، أو يقمن بإعداد الرسالة بنسبة (1.5 ٪)، ثم فئة الموظفات وهي بنفس نسبة المعيدات، ويعملن

لاستخدام المكتبة، وذلك قبل الإعلان عن فتح أبواب مكاتب الدمام والخبر والقطيف أمام النساء، خلال الفترة المسائية يومي الأحد والثلاثاء من كل أسبوع، والمنشور بالصحف يوم الاثنين الموافق 19 محرم 1426هـ، ثم المترددات على المكتبة فى جميع الأيام التى تفتح فيها المكتبة أبوابها، وهؤلاء بنسبة (5.1 %) منهن معلمات يعملن بمعهد لتعليم اللغات، وهن فى حاجة إلى المكتبة بصفة مستمرة، فضلاً عن الباحثات الجدد مثل المعيدات اللاتى يقمن بجمع المادة العلمية، يلى هؤلاء من يترددن على المكتبة ثلاث مرات فى الأسبوع بنسبة (2.2 %)، والمترددات مرتان فى الأسبوع وهذه أقل نسبة وهى (1.5 %).

7 - الأيام المناسبة لتردد على المكتبة :

للتعرف على الأيام المناسبة التى تتردد فيها المرأة على المكتبة يتضح ذلك من الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

الأيام المناسبة لتردد على المكتبة

النسبة	التكرار	الأيام المناسبة لتردد على المكتبة
16.1	66	فى عطلة نهاية الأسبوع
--	--	فى اجازة نصف العام
--	--	خلال الاجازة الصيفية
69.3	285	فى أى يوم بعد الإنتها من العمل أو المحاضرات
14.6	60	فى أيام أخرى (فضلاً اذكريها)
100 %	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (6) يتضح أن التردد على المكتبة دون التقييد بوقت معين هو الشائع بين رائدات المكتبة، حيث بلغت النسبة (57 %) من مجموع عدد المترددات، وهن اللاتى يستخدمن المكتبة لإجراء البحوث الدراسية، أى استخدام المكتبة عند الحاجة أو ربات المنزل، وبالتالي لا يتقيدن بوقت معين، يلى هؤلاء المترددات على المكتبة بصفة أسبوعية بنسبة (11 %)، وأولئك ليست لديهن عمل فى اليوم الذى يترددن فيه على المكتبة، ويأتى فى المرتبة الثالثة من تجيء المكتبة كل أسبوعين بنسبة (8.6 %)، ومعظم هؤلاء يقمن باستعارة الكتب أو رد كتب معارة فضلاً عن الاطلاع الداخلى، وهو من الباحثات المتفرغات أو المعيدات، ثم الفئة التى تتردد على المكتبة مرتين إلى ثلاث مرات فى الشهر بنسبة (8 %)، لأن هذه الفئة تعتمد على مكاتب كليتهن للحصول للحصول على المعلومات، أما المترددات مرة تقريباً فى الشهر كان بينهن باحثات يقمن بالمنطقة الشرقية، وجئن

جدول رقم (8)
الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة

النسبة	التكرار	الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة
34.1	140	الفترة الصباحية
65.9	371	الفترة المسائية
100%	411	المجموع

من استعراض نتائج الدول رقم (8) يتضح أن نسبة (65.9%) من مجتمع الدراسة يترددن على المكتبة في الفترة المسائية، وذلك لانشغالهم في فترة الصباح بالدراسة أو العمل، أما المترددات على المكتبة في الفترة الصباحية وهن بنسبة (34.1%) فهن باحثات متفرعات، أو اللاتي لا يجدن وسيلة انتقال في الفترة المسائية، وبالتالي ترتاد المكتبة في فترة الصباح حينما يتوافر لها سيارة، أو الباحثة التي لديها أبناء يذهبون إلى المدرسة، وبالتالي تجد فرصة للتردد على المكتبة في الصباح، حتى تتوفر لأبنائها فترة المساء .

9 - برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها :

لتحقيق الفاعلية في استخدام المكتبة، ينبغي أن تقدم برامج تعريفية لروادها حول استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها. والجدول التالي رقم (9) يبين برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها .

من تفحص الجدول رقم (7) يتضح أن معظم المشاركات في الدراسة يفضلن التردد على المكتبة بعد الانتهاء من العمل أو المحاضرات، وهذه نتيجة منطقية حيث أن الباحثات المتفرعات من أفراد العينة يمثلن نسبة قليلة إلى حد ما وهي (16.79%)، وربات المنزل يمثلن نسبة ضئيلة جداً وهي (0.7%) وباقي أفراد العينة، إما لديهن دراسة في فترة الصباح وهؤلاء هن النسبة الأكبر وهي (63.5%)، وإما لديهن عمل وبالتالي يكون الوقت المناسب للتردد على المكتبة بعد الإنتهاء من العمل أو المحاضرات وذلك بنسبة (69.3%) يأتي في المرتبة الثانية بنسبة (16.1%) اللاتي يفضلن التردد على المكتبة في عطلة نهاية الأسبوع، وهؤلاء هن المترددات على مكتبة ابن القيم، لأنها المكتبة الوحيدة التي تفتح أبوابها يوم الخميس وبالتالي هي الوحيدة المتاحة أمام الباحثات في عطلة نهاية الأسبوع، أما اللاتي يفضلن التردد على المكتبة في أيام أخرى غير المحددة بالاستبانة وهؤلاء بنسبة (14.6%)، فيتضح من الإجابة على هذا البند، أنهن يذهبن إلى المكتبة حسب الحاجة إلى المعلومات دون التقييد بيوم معين، ربما يكون في إجازة نصف العام، أو خلال الإجازة الصيفية، أو بعد الانتهاء من العمل أو المحاضرات.

8 - الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة :

لمعرفة الوقت المناسب لارتداد المكتبة، يتضح ذلك من الجدول رقم (8) .

جدول رقم (9)

برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها

النسبة	التكرار	برامج التعريف
6.1	25	كتيبات للتعريف بالمكتبة
75.2	309	نشرات للتعريف بالمكتبة
---	---	جولات تعريفية
---	---	أخرى (فضلاً اذكرها)
18.7	77	بدون إجابة
٪ 100	411	المجموع

بنسبة (6.1٪)، أما الجولات التعريفية التي تعدها المكتبة فلم تحقق أية نسبة في هذه الدراسة على الرغم من وجودها، ولكن الجولات التعريفية تتم فقط مع الزيارات الجماعية، هذا ولم تجب نسبة (18.7٪) على هذا السؤال الخاص ببرامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها. وينبغي على المكتبات إعداد برامج منظمة للتعريف بالمكتبة ومجموعاتها وخدماتها وأنشطتها لتحقيق الفاعلية القصوى في استخدامها.

10- دوافع التردد على المكتبة :

تتيح المكتبة العديد من الخدمات التي تقدم للمستفيدين، وللتعرف على دوافع المرأة للتردد على المكتبة، يتضح من الجدول التالي :

من معطيات الجدول رقم (9) يتبين أن النشرات التي تعدها المكتبة تعد من أكثر برامج التعريف بالمكتبة وخدماتها وحصلت على نسبة (75.2٪)، يليه الكتيبات التي تصدرها المكتبة

جدول رقم (10)

دوافع التردد على المكتبة

النسبة	التكرار	دوافع التردد على المكتبة
0.7	3	من جل إشباع الهوايات وقضاء وقت الفراغ
0.5	2	الاستمتاع بالقراءة في مكان بعيد عن الضوضاء
6.9	43	استعارة مواد وكتب لقراءتها في وقت ومكان آخر
1.3	8	الإطلاع على مواد تساعد في حل المشكلات الشخصية
22.7	141	الإطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص
34.3	213	لإعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة
3.1	19	لأهمية مجموعات المكتبات (الكتب وغيرها) حيث تفيدني في عملي
8.7	54	الاستعانة بمجموعات المراجع بالمكتبة
15.6	97	لإعداد أطروحة علمية
3.7	23	لمتابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص
2.9	18	أسباب أخرى
٪ 100	411	المجموع

للمشاركة في مسابقات تعدها المدرسة، ثم يأتي الإطلاع على مواد تساعد في حل المشكلات الشخصية بنسبة صغيرة وهي (1.3 %)، وأشارت ربات المنزل إلى أن الدافع لارتياح المكتبة هو قضاء وقت الفراغ بنسبة (0.7 %).

ويجب التنويه هنا إلى زيادة مجموع الإجابات في الجدول السابق عن عدد مجتمع الدراسة، ويرجع ذلك إلى إشارة مجتمع الدراسة لأكثر من دافع لارتياح المكتبة.

11- مدى كفاية الوقت المخصص لفتح المكتبة :

لمعرفة ما إذا كان الوقت المخصص لفتح المكتبة كافياً للاستفادة منها أم لا، أشارت المشاركات في الدراسة بالمعلومات الموضحة في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11)
الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة

هل الوقت المخصص لفتح المكتبة كافٍ للاستفادة منها؟	التكرار	النسبة
نعم	201	48.9
لا	210	51.1
المجموع	411	100 %

ينبغي أن يتناسب الوقت المخصص لفتح المكتبة مع احتياجات المستفidents منها، ويتضح من الجدول السابق رقم (11) أن نسبة (51.1 %) يرون أن الوقت المخصص لفتح المكتبة غير كافٍ وهذه النسبة تزيد على نصف أفراد العينة، بينما اللاتي يرون أن الوقت كافٍ كن بنسبة (48.9 %)، ولذلك ينبغي أن تتوافق ساعات فتح المكتبة مع احتياجات

تشير معطيات الجدول رقم (10) إلى أن إعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة، كانت أكثر الدوافع لاستخدام المكتبة، حيث تمثل هذه الفئة نسبة (34.3 %)، وهؤلاء هن طالبات المرحلة الجامعية، ويأتي الإطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص في المرتبة الثانية بنسبة (22.7 %)، وهذه الفئة تتألف من بعض المحاضرات والمعيدات والباحثات المتفرغات والمعلمات، أما من يترددن على المكتبة لإعداد الأطروحة العلمية فبلغت النسبة (15.6 %)، وهؤلاء أيضاً من الباحثات المتفرغات، والمحاضرات، والمعيدات، ونفس هذه الفئة تستعين بمجموعات المراجع بالمكتبة بنسبة (8.7 %)، ويأتي دافع الاستعارة بنسبة قليلة وهي (6.9 %)، ويرجع ذلك أن مكتبة الملك عبد العزيز هي الوحيدة من بين مكتبات الدراسة التي تقدم هذه الخدمة، ولأنها ليست مجانية، حيث يدفع المستفيد تأمين للكتب المعارة مقداره 500 ريال، مما حد من الاستفادة بهذه الخدمة، ثم دافع متابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص بنسبة صغيرة وهي (3.7 %)، والمعلومات أنفسهم هن اللاتي أشرن إلى هذا البند ويرجع ذلك إلى أن معظم تخصص المترددات في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية، التطورات في هذه المجالات ليست بالسرعة كما في مجالات العلوم والتكنولوجيا، وتقل النسبة إلى (3.1 %) للاتي يترددن على المكتبة لأهمية مجموعاتها حيث تفيد في عملها وهؤلاء أيضاً من فئة المعلمات، وأسباب أخرى غير تلك التي ذكرت في الاستبانة، فقد كانت النسبة (2.9 %) وتمثلت الدوافع للتردد على المكتبة لاستخدام الإنترنت، أو إعداد بحوث

من الجدول السابق رقم (12) يتضح أن الكتاب يعد هو المصدر الرئيسى للحصول على المعلومات لدى حوالى (70.8%) من أفراد العينة، يليه الدوريات بنسبة حوالى (19.6%)، أما أعمال الندوات والمؤتمرات فجاءت بنسبة (2.8%)، بينما تقارير البحوث لا تستخدم من قبل المستفيدين، فى حين أشارت المستفيدين فى بند مصادر أخرى، أنها تستخدم الرسائل الجامعية المتوفرة فى المكتبة. أما اللائحة لم يجبن على هذا المتغير بلغن نسبة (3.7%) وهؤلاء يفضلن استخدام الإنترنت.

ويلاحظ فى هذا الجدول أن مجموع الإجابات يزيد عن عدد المشاركات فى الدراسة، ويعود ذلك إلى إشارة المشاركات لاستخدام أكثر من مصدر من مصادر المعلومات وسوف يتكرر ذلك فى الجداول التى تحمل أرقام (13، 14، 15، 18، 21، 22، 23، 26).

13- مصادر المعلومات الإلكترونية التى تفضل المستفيدين إستخدامها :

إن التغييرات التقنية المستمرة، والتى أثرت على كيفية الحصول على المعلومات، بدأت تنعكس أثارها على المكتبات العامة وعلى خدماتها، والجدول التالى رقم (13) يعكس مصادر المعلومات الإلكترونية التى تفضل المستفيدين استخدامها.

الرائدات، كفتح مكتبة الملك عبد العزيز، فى الفترة المسائية يوم الأربعاء، فضلاً على يوم الخميس ويوم الجمعة فى الفترة المسائية، وكذلك مكتبة الملك فيصل، ينبغى أن تستقبل المستفيدين يوم الخميس، ويوم الجمعة مساءً، وينبغى على مكتبة ابن القيم أن تقدم خدماتها يوم الجمعة فى الفترة المسائية، وذلك لاستقطاب أكبر عدد من المستفيدين، وإتاحة الفرصة لهم للتردد على المكتبة بعيداً عن أيام الدراسة أو العمل (أى فى عطلة نهاية الأسبوع).

12- مصادر المعلومات المطبوعة التى تفضل المستفيدين إستخدامها :

توفر المكتبة مجموعة كبيرة من المواد فى أشكال مختلفة سواء مطبوعة أو إلكترونية لتلبى احتياجات المستفيدين، والجدول التالى رقم (12) يبين مصادر المعلومات المطبوعة التى تفضل المستفيدين استخدامها.

جدول رقم (12)
مصادر المعلومات المطبوعة
التي تفضل المستفيدين استخدامها

النسبة	التكرار	مصادر المعلومات المطبوعة
70.8	329	الكتاب
19.6	91	الدورية
---	---	تقارير البحوث
2.8	13	أعمال الندوات والمؤتمرات
3.2	15	مصادر أخرى
3.7	17	بدون إجابة
7.100	465	المجموع

جدول رقم (13)
مصادر المعلومات الإلكترونية
التي تفضل المستفيدات استخدامها

النسبة	التكرار	مصادر المعلومات الإلكترونية
5.2	24	قواعد المعلومات على الخط المباشر
61.7	285	الإنترنت
15.6	72	الأقراص المدمجة
17.5	81	بدون إجابة
7 100	462	المجموع

(61.7 ٪)، يليه استخدام الأقراص المدمجة بنسبة (15.6 ٪) حيث تتوفر في مكتبتين هما مكتبة الملك عبد العزيز، ومكتبة ابن القيم، ومعظم الأقراص المدمجة في مكتبة ابن القيم محمل عليها تخريج الأحاديث، ويأتي في المرتبة الثالثة استخدام قواعد المعلومات على الخط المباشر بنسبة (5.2 ٪)، ذلك ولم تحب نسبة (17.5 ٪) على السؤال الخاص باستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

14- الإهتمامات القرائية في غير موضوع التخصص أو الدراسة :

لمعرفة الإهتمام القرائية لدى المرأة في غير موضوع التخصص أو الدراسة، جاءت إجابات مجتمع البحث كما هو موضح في الجدول رقم (14).

يلاحظ من قراءة الجدول رقم (13) أن الإنترنت يقع على قمة استخدامات مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل المستفيدات بنسبة

جدول رقم (14)

الإهتمامات القرائية في غير موضوع التخصص أو الدراسة

النسبة	التكرار	الموضوع
17.9	162	الموضوعات الدينية
13.6	123	الموضوعات الاجتماعية
11.9	108	الموضوعات العلمية
3.3	30	الفنون
11.7	106	الموضوعات الأدبية (كالقصص والمسرحيات والشعر... إلخ)
7.3	66	الموضوعات التاريخية (كالتراجم والبطولات... إلخ)
11.6	105	موضوعات تختص بالعناية بالطفل والأمومة
5.0	45	موضوعات تختص بالاقتصاد المنزلي
14.9	135	موضوعات تختص بالأزياء والتجميل
2.7	24	موضوعات أخرى
7 100	904	المجموع

من المشاركات فى الدراسة، يليها موضوعات تختص بالاقتصاد المنزلى بنسبة (5 ٪) وهذه النسبة تعتبر متدنية، لأن هذا المجال ينبغى أن يأخذ حيز أكبر من اهتمامات المرأة، وخاصة أن أغلب المشاركات فى الدراسة من المتزوجات، وأخيراً يأخذ موضوع الفنون نسبة (3.3 ٪)، ونسبة (2.7 ٪) ذكرت أنها تفضل القراءة فى علم النفس، الحاسب الآلى، الصحة، الإدارة، السياسة.

15- الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة :

الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة هى الناتج النهائى الذى يحصل عليه المستخدم من المعلومات، وللتعرف على الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة موضوع الدراسة تتضح من الجدول التالى رقم (15).

يشير الجدول السابق رقم (14) إلى أن أكثر الموضوعات المقروءة من قبل المشاركات فى الدراسة كانت الموضوعات الدينية فهى بنسبة (17.9 ٪)، وهذا يؤكد الاهتمام بالقراءة فى الموضوعات الدينية من قبل المستفيدات سواء فى التخصص أو فى القراءة الحرة، يليها القراءة فى موضوعات تختص بالأزياء والتجميل بنسبة (14.9 ٪) وهذه الموضوعات تميل إليها المرأة بطبيعتها، ثم الموضوعات الاجتماعية بنسبة (13.6 ٪)، يليها الموضوعات التى تختص بالعناية بالطفل والأمومة بنسبة (11.6 ٪)، بينما تتفق المشاركات فى الدراسة بنسبة (11.9 ٪) أنهن يفضلن القراءة فى الموضوعات العلمية، ونسبة قريبة منها (11.7 ٪) يفضلن القراءة فى الموضوعات الأدبية، أما الموضوعات التاريخية فقد جذبت نسبة (7.3 ٪)

جدول رقم (15)

الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة

النسبة	التكرار	الخدمة
13.1	156	خدمات إرشاد القراءة
10.2	121	الخدمات المرجعية
9.9	117	خدمات القوائم البيوجرافية
4.0	47	خدمات الإعارة
30.0	356	خدمات التصوير والاستنساخ
5.4	64	خدمات توصيل الوثائق (بالبريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني)
7.8	92	خدمات البحث على الخط المباشر
19.7	234	خدمات الإنترنت
100 ٪	1187	المجموع

حققت أقل نسبة وهي (4 ٪)، ويرجع ذلك إلى أن مكتبة الملك عبد العزيز هي المكتبة الوحيدة التي تسمح بالإعارة، فضلاً عن أنظمة المكتبة التي تفرض على المستعيرة تأمين قدره 500 ريال مقابل الخدمة وهذا يؤدي إلى ضآلة الإعارة.

16- مناسبة عدد الكتب المعارة :

تعتبر خدمة الإعارة من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات العامة، ولمعرفة كفاية عدد الكتب المعارة، جاءت إجابات المشاركات في الدراسة على النحو الذي يبينه الجدول رقم (16) .

جدول رقم (16)

مناسبة عدد الكتب المعارة خارجياً

هل عدد الكتب المعارة خارجياً كاف ؟	التكرار	النسبة
نعم	6	1.5
لا	41	10
بدون إجابة	364	88.6
المجموع	411	100 ٪

يوضح الجدول رقم (16) مدى مناسبة عدد الكتب التي يمكن للمستفيدة الحصول عليها الحصول عليها في المرة الواحدة، اتفق (10 ٪) من مجتمع الدراسة أن عدد الكتب المعارة يعتبر قليل جداً خاصة وأنهن باحثات مقابل (1.5 ٪) اعتبر أن عدد الكتب المعارة مناسب، ولم تجب نسبة (88.6 ٪) من مجتمع الدراسة على هذا السؤال ويرجع ذلك لسببين، إما لأن المكتبات (موضوع الدراسة) لا تسمح بالإعارة الخارجية

باستعراض نتائج الجدول السابق رقم (15) اتضح أن خدمات التصوير والاستنساخ تأتي على قمة الخدمات التي تقدمها المكتبات موضوع الدراسة حيث حققت هذه الخدمة نسبة (30 ٪) من الخدمات التي تقدمها المكتبة وهذه نتيجة متوقعة حيث أنها تتيح للمترددات امتلاك ما يحتاجونه من المعلومات بدلاً من التردد المستمر على المكتبة للإطلاع الداخلي، فضلاً عن أن بعض المواد لا يسمح بإعارتها، يليه خدمات الإنترنت بنسبة (19.7 ٪) لما له من إمكانيات واسعة ومتعددة تساعد على تحقيق أهداف المستفيدات المعلوماتية، ثم خدمات إرشاد لقرء بنسبة (13.1 ٪) من مجموع الأجوبة، وإن كانت لا تعد من الخدمات المباشرة للمعلومات لأنها توجه المستفيدات لمصدر معين، أو مكان معين داخل المكتبة، أو قسم من أقسام المكتبة، ولكن تم إدراجها ضمن الخدمات لما لها من أهمية داخل المكتبة، ثم تأتي الخدمات المرجعية بنسبة (10.2 ٪) وهذه من الخدمات المهمة والأساسية في المكتبة العامة، يليها خدمة القوائم البليوجرافية بنسبة (9.9 ٪) وهذه الخدمة تقع ضمن الخدمات المرجعية ولكن أرادت الباحثة إبراز أهميتها وفصلها عن الخدمة المرجعية لاعتبارها الضوء الكاشف الذي يهدى المستفيدات لأوعية المعلومات، ويفتح أمام الباحثات آفاق البحث، ثم خدمات البحث على الخط المباشر بنسبة (7.8 ٪)، وتحقق خدمات توصيل الوثائق بالبريد أو عن طريق الهاتف نسبة (5.4 ٪)، ولا يوجد خدمة بريد إلكتروني في المكتبات موضوع الدراسة، لكن هناك خدمات هاتفية أو البريد أو الفاكس، أما خدمات الإعارة فجاءت النتيجة غير متوقعة وضيئلة حيث

وتقترح المستفيديات بأن تكون مدة الإعارة لا تقل عن شهر، والجدير بالذكر أن بإمكانية المستفيديات تمديد مدة الإعارة عن طريق الهاتف، دون تحمل عناء الحضور إلى المكتبة.

18- الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات :

الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات يتضح في الجدول التالي رقم (18).

جدول رقم (18)

الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات

النسبة	التكرار	الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات
12	62	البحث في فهرس المكتبة
45.3	234	التوجه إلى أمانة المكتبة
20.9	108	التوجه إلى الأرفف مباشرة
21.9	113	الإنترنت
100 %	517	المجموع

من الجدول السابق رقم (18) يتبين أن التوجه إلى أمانة المكتبة هو الطريق الذي تسلكه معظم المستفيديات للحصول على المعلومات وذلك بنسبة (45.3%)، ويرجع ذلك إلى أنه لا يسمح للمستفيديات للبحث في الفهرس إلا في مكتبة ابن القيم وبالتالي تتوجه الباحثة إلى الأمانة لتقوم بعملية البحث في الفهارس التي أصبحت جميعها محسبة ولا يوجد فهارس بالشكل التقليدي في المكتبات موضوع الدراسة، يليه بنسبة (21.9%) استخدام الإنترنت للحصول على المعلومات، ولأن المكتبات موضوع الدراسة تستخدم

لمجموعاتها وهي مكتبة ابن القيم، ومكتبة الملك فيصل، أو لأن المستفيديات ليس لديهن الحق في الاستعارة كما في مكتبة الملك عبد العزيز، ولو تم استبعاد المستفيديات اللواتي لم يجبن على هذا السؤال أصبحت النسبة (87.2 %) يرون أن عدد الكتب المعارة غير كافٍ، مقابل (12.8 %) يرون أنها كافية.

وتقترح المستفيديات اللائي يرون أن عدد الكتب المعارة غير كافٍ بأن لا يقل عدد الكتب المعارة عن 10 كتب، حيث تحدد مكتبة الملك عبد العزيز أن عدد الكتب المعارة في المرة الواحدة خمسة كتب.

17- مدى كفاية مدة الإعارة :

لمعرفة مدى كفاية مدة الإعارة التي تتيحها المكتبة تم سؤال المستفيديات اللواتي لهن حق الإعارة وكانت الإجابات كما يعكسها الجدول التالي رقم (17).

جدول رقم (17)

مدى كفاية مدة الإعارة

النسبة	التكرار	مدى كفاية مدة الإعارة
19.1	9	كافية
80.9	38	غير كافية
100 %	47	المجموع

يتضح من الجدول السابق رقم (17) أن نسبة (80.9 %) ممن لهن الحق في الإعارة يرون أن مدة الإعارة غير كافية، حيث تحدد مكتبة الملك عبد العزيز وهي المكتبة الوحيدة في مجتمع الدراسة التي تسمح بإعارة مقتنياتها من الكتب بخمسة عشر يوماً مقابل، (19.1 %) من مجتمع الدراسة يرون أن المدة كافية.

والمحاضرات وقبل الموعد مباشرة ترسل رسالة على تليفون المستفيدة تذكيراً بموعد الندوة أو المحاضرة، أما مكتبة ابن القيم فلا تنظم ندوات ومحاضرات قائمة بذاتها لكونها تتبع مسجد ابن تيمية وبالتالي المحاضرات والندوات تكون عن طريق المسجد لا عن طريق المكتبة، أما مكتبة الملك فيصل فلا تقدم أيًا من هذه الأنشطة .

20- حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات :

جدول رقم (20)

حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	هل تحرصين على حضور الندوات والمحاضرات؟
28.5	117	نعم
71.5	294	لا
٪ 100	411	المجموع

تبين من الجدول رقم (20) أن الغالبية العظمى من المستفيدات لا يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات وذلك بنسبة (71.5٪)، يقابلها نسبة (28.5٪) يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات، وهذه الأنشطة كما سبق الذكر تنظمها مكتبة الملك عبد العزيز فقط .

21- أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات :

يسؤال المستفيدات وعددهن 294 مستفيدة اللواتي لا تحرصن على حضور الندوات والمحاضرات عن الأسباب، كانت الإجابة كما يوضحها الجدول رقم (21) .

الأرفف المفتوحة فنجد نسبة (20.9٪) من المستفيدات يتوجهن إلي الأرفف مباشرة، وأخيراً بنسبة (12٪) يبحثن في فهرس المكتبة للحصول على المعلومات وهؤلاء المستفيدات من مكتبة ابن القيم .

19- وجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات :

لمعرفة ما إذا كان يوجد بالمكتبة نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات أم لا جاءت إجابات المشاركات في العينة كما بينها الجدول التالي رقم (19) .

جدول رقم (19)

وجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	يوجد بالمكتبة نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات
48.2	198	نعم
34.3	141	لا
17.5	72	لا أعلم
٪ 100	411	المجموع

نخرج من معطيات الجدول رقم (19) أن نسبة (48.8٪) من مجتمع الدراسة أشرن بوجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات، يقابلها نسبة (34.3٪) من مجتمع الدراسة أجرين بأنه لا يوجد نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات، بينما أفادت نسبة (17.5٪) أنهن لا يعرفن هل يوجد نشرات أم لا، والجدير بالذكر أن مكتبة الملك عبد العزيز هي المكتبة الوحيدة التي تقدم هذا النوع من الأنشطة، ولديها نشرة مطبوعة بمواعيد عقد الندوات

جدول رقم (21)
أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات
2.6	9	ضعف مستوى المعالجة
48.3	168	مواعيد الندوات تتعارض مع أوقات فراغك
7.5	26	عدم حداثة الموضوعات المطروحة
22.4	78	لا تناسب مع اهتمامك
10.3	36	لا تفيد في موضوع الدراسة
4.3	15	غياب التنظيم المناسب
4.6	16	أسباب أخرى (فضلاً اذكرها)
100	348	المجموع

22- إستخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات :

ينبغي على المكتبة العامة أن تحقق أهداف معظم المستفيدين منها، وللتعرف على استخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات، أم أن المكتبة العامة كافية لتحقيق أهداف المستفيدات القرائية، جاءت إجابات المشاركات في الدراسة كما يوضحها الجدول رقم (22-أ).

جدول رقم (22-أ)

استخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة

النسبة	التكرار	هل تلجئين لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات ؟
57.7	237	نعم
42.3	174	لا
100	411	المجموع

الجدول السابق رقم (21) يعكس الأسباب التي أدت إلى عدم حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات وأهم هذه الأسباب هو أن مواعيد الندوات والمحاضرات تتعارض مع أوقات فراغهن وذلك بنسبة (48.3 %)، والسبب الثاني بنسبة (22.4 %) كما عدم تناسب موضوع الندوات مع اهتمامات المستفيدة، يليه بنسبة (10.3 %) أن هذه الندوات لا تفيد في موضوع الدراسة، ثم عدم حداثة الموضوعات المطروحة بنسبة (7.5 %)، ثم يأتي غياب التنظيم المناسب للندوات بنسبة (4.3 %)، وأخيراً ضعف مستوى المعالجة بنسبة (2.6 %)، أما أسباب أخرى الذي حقق نسبة (4.6 %) كان عدم توافر وسيلة انتقال هو السبب الذي جعل المستفيدات لا تحرصن على حضور الندوات أو المحاضرات.

وحيث أشارت 237 من مجتمع الدراسة أنهن يلجأن إلى مكتبات أخرى للحصول على المعلومات، فقد طلب منهن توضيح الأسباب التي دعت المشاركات إلى استخدامهن لهذه المكتبات، وجاءت الإجابة كما يعكسها الجدول رقم (22-ب).

من الجدول رقم (22-أ) يتضح أن نسبة (57.7٪) يلجأن لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات، يقابلهن نسبة (42.3٪) تحقق المكتبة العامة لهن متطلباتهن القرائية وبالتالي لم يلجأن إلى مكتبات أخرى.

جدول رقم (22-ب)
الأسباب التي دعت المشاركات إلى استخدام مكتبات أخرى

النسبة	التكرار	الأسباب
27.1	78	المكتبة العامة لا تفي بمتطلباتي البحثية
5.2	15	عدم تعاون أمانة المكتبة
18.8	54	لا توجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامي
48.9	148	بعد المكتبة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل
100٪	288	المجموع

جامعة الملك سعود التي تفتح أبوابها للمستفيدات يوم الخميس من كل أسبوع، وأخيراً أجابت 15 باحثة أي نسبة (5.2٪) أن عدم تعاون أمانة المكتبة هو السبب وراء استخدامهن مكتبة أخرى.

23- الصعوبات التي تصادف المستفيدات أثناء البحث عن المعلومات :

وبسؤال المستفيدات من المكتبة إذا ما كن يواجهن صعوبات في البحث عن المعلومات كانت إجابتهن على النحو الذي يعكسه الجدول رقم (23-أ).

يصور الجدول رقم (22-ب) الأسباب التي دعت المشاركات في الدراسة اللواتي أجبن بأنهن يستخدمن مكتبات أخرى للحصول على المعلومات، حيث أفادت 148 مستفيدة أي بنسبة (48.9٪) أن بعد المكتبة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل هو السبب الرئيسي لاستخدامهن مكتبة الكلية أو المكتبة الوطنية، بينما أجابت 78 مستفيدة بنسبة (27.1٪) بأن المكتبة العامة لا تفي بمتطلباتهن البحثية لعدم توافر بعض المصادر أو المراجع اللائي يحتاجنها وبالتالي تلجأ إلى مكتبة أخرى، في حين أجابت 54 مستفيدة بنسبة (18.8٪) أن المكتبة العامة لا توجد بها مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامتهن وبالتالي تستعين بالمكتبة الوطنية أو مكتبة

جدول رقم (23-أ)
هل تجددين صعوبات فى البحث عن المعلومات

النسبة	التكرار	هل تجددين صعوبات فى البحث عن المعلومات
53.3	219	نعم
46.7	192	لا
100%	411	المجموع

يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات يقابلهن نسبة (46.7%) لا يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات.

وبسؤال المستفيدات اللواتى أشرن أنهن يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات واللواتى يبلغ عددهن 219 مستفيدة أى بنسبة (53.3%) عن توضيح أنواع هذه الصعوبات، جاءت إجاباتهن كما يعكسه الجدول رقم (23-ب).

الصعوبات التى تواجه المستفيدات فى البحث عن المعلومات :

يتبين من الجدول رقم (23-أ) أن نسبة تصل إلى (53.3%) من المشاركات فى الدراسة

جدول رقم (23-ب)
صعوبات البحث عن المعلومات

النسبة	التكرار	أنواع الصعوبات فى البحث عن المعلومات
35.8	113	قصر وقت دوام المكتبة
22.5	71	مجموعة المكتبة لا تلبى احتياجى من المعلومات
30.7	97	عدم توافر خدمة الإعارة
9.8	31	البحث فى الفهارس يستغرق وقتاً طويلاً
1.3	4	عدم تفهم أمينة المكتبة لاهتماماتى البحثية
—	—	أخرى (فضلاً اذكرها)
100%	316	المجموع

(22.5%)، والصعوبة الرابعة هى أن البحث فى الفهارس يستغرق وقتاً طويلاً جاء بنسبة (9.8%)، وأخيراً عدم تفهم أمينة المكتبة لاهتمامات المستفيدات البحثية بنسبة (1.3%).

24- رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة لهن :
يوضح الجدول رقم (24) مدى رضا رائدات المكتبة عن خدمات المعلومات المقدمة لهن.

من الجدول السابق رقم (23-ب) يتضح أن أكبر مشكلة تواجه المستفيدات فى البحث عن المعلومات هى قصر دوام المكتب وذلك بنسبة (35.8%)، يليه عدم توافر خدمة الإعارة بنسبة (30.7%)، والصعوبة الثالثة التى تواجه المستفيدات هى أن مجموعة المكتبة لا تلبى احتياجاتهن من المعلومات وذلك بنسبة

جدول رقم (24)
رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة لهن

النسبة	التكرار	درجة الرضا
47.7	196	راضية جداً
10	41	راضية إلى حد ما
42.3	174	غير راضية إطلاقاً
100 %	411	المجموع

عالية، أما الراضيات إلى حد ما حصلن على نسبة (10٪) من المجموع المشاركات في الدراسة .

ولقد طلب من المستفيدات إبداء أسباب الرضا عن الخدمات المقدمة لهن، وأيضاً إيضاح أسباب عدم الرضا.

25- الأسباب التي تجعل المستفيدات يشعرن بالرضا:

لكل مستفيدة أسبابها الخاصة التي تجعلها تشعر بالرضا تجاه ما تقدم المكتبة من خدمات، لذلك تم وضع مجموعة من الأسباب، وطلب من المستفيدات اختيار سبب أو أكثر، وجاءت الأجوبة كما يوضحها الجدول رقم (25).

يلاحظ من استعراض نتائج الجدول رقم (24) أن نسبة (47.7 ٪) من مجتمع الدراسة راضيات عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لديهن، يقابلهن نسبة (42.3 ٪) غير راضيات إطلاقاً، وهذه نسبة

جدول رقم (25)

الأسباب التي تجعل المستفيدات يشعرن بالرضا

النسبة	التكرار	الأسباب التي تجعلك تشعرين بالرضا
39.7	89	المكتبة تلبى احتياجاتي البحثية
9.4	21	تعاون أمينة المكتبة
28.2	63	الرضا عن الخدمات التي تقدم من خلال التقنيات الحديثة
10.3	23	مواعيد فتح المكتبة مناسبة
7.6	17	قرب المكتبة من المنزل أو الكلية أو العمل
4.9	11	أخرى (فضلاً اذكرها)
100 %	244	المجموع

تعاون أمينة المكتبة بنسبة (9.4٪)، ويأتي قرب المكتبة من المنزل أو الكلية و العمل بنسبة (7.6٪)، وأخيراً الأسباب الأخرى وحددتها المشاركات في الدراسة في عقد الندوات والمحاضرات وإقامة المعارض وذلك بنسبة (4.9٪).

يلاحظ من الجدول رقم (25) أن المكتبة تلبى احتياجات المستفيدات البحثية حقق أعلى نسبة في الرضا عن الخدمات المقدمة لهن وهي (39.7٪)، أما الرضا عن الخدمات التي تقدم من خلال التقنيات الحديثة فجاء بنسبة (28.2٪)، يليه (10.3٪) راضيات عن مواعيد فتح المكتبة، ثم

26- الأسباب التي تجعل المستفيدات لا يشعرن بالرضا: يتضح من الجدول رقم (26). يشعرن بالرضا تجاه ما تقدمه المكتبة من خدمات،

لمعرفة الأسباب التي جعلت المستفيدات لا

جدول رقم (26)

الأسباب التي تجعل المستفيدات لا يشعرن بالرضا

النسبة	التكرار	الأسباب التي تجعلك لا تشعرين بالرضا
22.5	78	المكتبة لا تلبى احتياجاتي البحثية
4.0	14	عدم تعاون أمينة المكتبة
15.0	52	لا يوجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامي
15.3	53	مواعيد فتح المكتبة غير مناسبة
32.4	112	بعد المكتبة من المنزل أو مكان العمل أو الدراسة
10.7	37	أخرى (فضلاً اذكرها)
100	346	المجموع

النتائج:

تناولت هذه الدراسة «تقويم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات العامة بمدينة الرياض: دراسة تحليلية» وذلك من خلال الدراسة الميدانية لثلاث مكتبات هي: مكتبة الملك فيصل، ومكتبة الملك عبد العزيز، ومكتبة ابن القيم، وقد تم تصميم استبانة لهذا الغرض تناولت معلومات عامة عن المستفيدات، ومعلومات عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، شارك في الدراسة (69) مستفيدة من مكتبة الملك فيصل، (267) مستفيدة من مكتبة الملك عبد العزيز، (75) مستفيدة من مكتبة ابن القيم، ليصبح إجمالي المستفيدات (411) مستفيدة ويمكن بلورة أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

يتضح من الجدول رقم (26) أن السبب الأول في عدم رضا المستفيدات عن الخدمات التي تقدمها المكتبة هو بعد المكتبة عن المنزل أو مكان العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (32.4 %) يليه أن المكتبة لا تلبى احتياجات المستفيدات البحثية بنسبة (22.5 %)، أما مواعيد فتح المكتبة كانت السبب في عدم رضا (15.3 %)، ونسبة قريبة منها وهي (15 %) أنه لا يوجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامتهن، واتفق (4 %) على أن عدم تعاون أمينة المكتبة هو سبب عدم الرضا، وأخيراً الأسباب الأخرى بنسبة (10.7 %)، وذكرت المستفيدات أن طلب الكتب من مكتبة الرجال يستغرق وقتاً طويلاً، كما أن عدم السماح بالإعارة، وعدم وجود كتب كافية باللغة الإنجليزية، وتعطل أجهزة الحاسب جعلتهن لا يشعرن بالرضا.

• وخدماتها حيث حصلت على نسبة (75.2٪)، يليها الكتيبات التي تصدرها المكتبة بنسبة (6.1٪).

• إعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة كان هو الدافع الأول للتردد على المكتبة بنسبة (34.3٪) يليه الاطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص بنسبة (22.7٪)، وفي ذيل القائمة الاستمتاع بالقراءة بعيداً عن الضوضاء بنسبة (0.5٪).

• يرى مجتمع الدراسة أن الوقت المخصص لفتح المكتبة غير كاف بنسبة (51.1٪).

• يُعد الكتاب هو المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات من المصادر المطبوعة لحوالي (70.8٪) من أفراد العينة يليه الدوريات بنسبة (19.6٪)، كما يُعد الإنترنت المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات من المصادر الالكترونية لحوالي (61.7٪) من أفراد العينة، يليه الأقراص المدمجة بنسبة (15.6٪).

• بينت الدراسة أن أكثر الموضوعات المقروءة من قبل المشاركات في الدراسة في غير موضوع التخصص أو الدراسة كانت الموضوعات الدينية بنسبة (17.9٪)، يليها الموضوعات التي تختص بالأزياء والتجميل بنسبة (14.9٪).

• جاء على قمة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة خدمات التصوير والاستنساخ وذلك بنسبة (30٪)، يليها خدمات الإنترنت بنسبة (19.7٪)، وحققت خدمة الإعارة أقل نسبة وهي (4٪).

• إن أعلى نسبة من المترددات على المكتبة ينتمين إلى تخصص الديانات واللواتي يمثلن نسبة (34.3٪) من إجمالي المشاركات في الدراسة، يليه تخصص الجغرافيا والتاريخ بنسبة (16.8٪)، وأقل التخصصات تردداً هو المحاسبة بنسبة (1.5٪) من مجموع المشاركات في الدراسة.

• أثبتت الدراسة أن طالبات الجامعة هن الأكثر تردداً على المكتبة بنسبة بلغت (63.5٪)، يليهن الباحثات المتفرغات بنسبة (16.8٪)، ويأتى في ذيل القائمة بنسبة (1.5٪) المعيدات غير المتفرغات وبنفس النسبة كل من الموظفات والفئات الأخرى.

• تبين أن التردد على المكتبة دون التقيد بوقت معين هو السائد بين المشاركات في الدراسة بنسبة (57٪) من مجموع عدد المترددات، يليهن المترددات بصفة أسبوعية بنسبة (11٪)، وأقل نسبة هي (1.5٪) وهن اللواتي يترددن على المكتبة مرتين في الأسبوع، أما عن الأيام المناسبة للتردد على المكتبة هي زى يوم بعد الانتهاء من العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (69.3٪) من أفراد العينة، يليه من يفضلن الذهاب إلى المكتبة في عطلة نهاية الأسبوع بنسبة (16.1٪) من مجتمع الدراسة، وفيما يتعلق بالوقت المناسب للتردد على المكتبة فهو الفترة المسائية حيث أشارت معظم المشاركات بالدراسة بنسبة (65.9٪) أن هذا هو الوقت المناسب لديهن.

• أوضحت الدراسة أن النشرات التي تعدها المكتبة تعد من أكثر برامج التعريف بالمكتبة

- كشفت الدراسة أن مكتبة واحدة هي التي تتيح خدمة الإعارة الخارجية وهي مكتبة الملك عبد العزيز.
 - بينت الدراسة أن عدد الكتب المعارة خارجياً غير كافٍ حيث أجابت نسبة (7. 87.2) من اللواتى لهن حق الإعارة بذلك، وأيضاً مدة الإعارة غير كافية كما أشارت المستفيدات وذلك بنسبة (7. 80.9).
 - أما الطريق الذى تسلكه المستفيدات للحصول على المعلومات هو التوجه إلى أمانة المكتبة وذلك بنسبة (7. 45.3)، يليه استخدام الإنترنت بنسبة (7. 21.9).
 - قرر نسبة (7. 48.2) من المشاركات فى الدراسة وجود نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات، كما ذكرت نسبة (7.28.5) أنهن يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات، مقابل (7.71.5) لا يحرصن على حضور هذه الأنشطة، وكان السبب الأول لعدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات هو أن مواعيدها تتعارض مع أوقات فراغ المستفيدات وذلك بنسبة (7.22.4).
 - المستفيدات يلجأن لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات بنسبة (7.57.7)، مقابل (7.42.3) لا يلجأن لمكتبات أخرى، والسبب الأول الذى دعا المشاركات إلى استخدام مكتبات أخرى هو بعد المكتبة العامة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل وذلك بنسبة (7. 48.9)، يليه أن المكتبة العامة لا تفى بمتطلبات المستفيدات البحثية بنسبة (7. 27.1).
 - اثبتت الدراسة أن (7. 53.3) يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات، وأول هذه الصعوبات قصر وقت المكتبة وذلك بنسبة (7. 35.8)، يليها عدم وجود خدمة الإعارة بنسبة (7. 30.7).
 - أسفرت الدراسة عن أن (7. 47.7) من مجتمع الدراسة راضيات جداً عن الخدمات المقدمة لهن، مقابل (7. 42.3) غير راضيات إطلاقاً، ونسبة (7. 10) راضيات إلى حد ما، والسبب الأول الذى يجعلهن راضيات جداً هو أن المكتبة تلبى احتياجاتهن البحثية وذلك بنسبة (7. 39.7) والسبب الثانى هو الرضا عن الخدمات التى تقدم من خلال التقنيات الحديثة، أما السبب الأول الذى يجعلهن يشعرن بعدم الرضا هو بعد المكتبة عن المنزل أو مكان العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (7.32.4)، والسبب الثانى ونسبة (7.22.5) هو أن المكتبة لا تلبى احتياجاتهن البحثية.
- ويمكن القول بشكل عام بعد عرض أهم وأبرز نتائج هذه الدراسة أن المكتبة العامة لا تقوم بالدور المأمول منها بشكل فعال، وأنها لا تستقطب جميع شرائح المجتمع .

التوصيات :

وبناءً على السؤال المفتوح لتطوير الخدمات المعلوماتية للمكتبة العامة، وفى ضوء ما خرجت به الدراسة من معطيات، فإن الباحثة توصي بما يأتي :

والتربوى سواء عن طريق عقد الندوات أو إقامة المحاضرات، والإعلان عن هذه الأنشطة بشكل جاد لجذب عدد كبير من المستفيدين.

توسيع دائرة الإفادة من مصادر المعلومات عن طريق إيصال الخدمات إلى المستفيدين اللواتي لا يستطيعون الحضور إلى المكتبة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والاستفادة من الإمكانيات الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات وذلك بإرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني.

ينبغي على المكتبة أن تعمل بشكل جاد إلى إرضاء المستفيدين بتقديم الخدمات التي تلبى احتياجاتهم المعلوماتية.

الاهتمام بالتعاون بين المكتبات العامة، لما له من مميزات بهدف المشاركة في تقديم الخدمات وتنمية المجموعات، فضلاً عن تبادل الخبرات والتجارب.

ضرورة دراسة الصعوبات والمشاكل التي تواجه المستفيدين والعمل على تذليلها ووضع الحلول لها.

رفع الوعي المعلوماتي والمهني لأمينات المكتبات وذلك من خلال دورات تدريبية للتدريب على الجوانب التربوية والنفسية والمهنية، حتى يتحقق المردود الإيجابي بالإسهام في رفع مستوى الخدمات، وبالتالي ينعكس على المستفيدة بالرضا وخاصة ونحن في العصر الرقمي الذي يحتاج إلى مهارات خاصة ينبغي توافرها في إحصائية المعلومات حتى تتوافق مع متطلبات هذا العصر.

• ضرورة إعادة النظر في مواعيد فتح المكتبة، إذ ينبغي أن تفتح أبوابها أمام المستفيدين بصفة متصلة أثناء النهار وتمتد حتى العاشرة مساءً لإتاحة الفرصة للاستفادة من خدماتها، فضلاً عن فتحها في عطلة نهاية الأسبوع.

• التأكيد على إتاحة خدمة الإعارة في جميع المكتبات العامة، مع تخفيض رسوم التأمين الذي تفرضه مكتبة الملك عبد العزيز، حيث تمخ من استخدام المكتبة، مع رفع عدد الكتب المعارة إلى عشرة كتب بدلاً من خمسة كتب.

• زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي المخزن عليها الفهارس حيث لا يوجد إلا جهازاً واحداً في كل مكتبة، حتى تستطيع المستفيدين استخدامها بأنفسهم حتى يتوفر الوقت والجهد من خلال بحث أمينة واحدة لعدة باحثات لاستخراج القوائم الجغرافية لهن وهذا من المطالب التي ركزت عليها المستفيدين من خلال المقابلة الشخصية أثناء تعبئة الاستبانة.

• توفير الكتب في المكتبات النسائية حيث تتعادل مقتنياتها مع مكتبة الرجال وهذا مطلب ملح من المستفيدين من خلال المقابلة الشخصية، لأن استدعاء الكتب من مكتبة الرجال يستغرق وقتاً طويلاً فضلاً عن أن في مكتبتى ابن القيم، والملك فيصل لا تستطيع المستفيدة استخدام الكتب المقتناة في مكتبة الرجال إلا إذا كا لها عضوية بالمكتبة.

• إعداد برامج تعريفية بالخدمات التي تقدمها المكتبة باستخدام وسائل الإعلام المختلفة، مع تفعيل دور المكتبة الثقافية والاجتماعي

- أهمية وضع معايير موحدة ومواصفات قياسية للجودة حتى يمكن قياس الأداء المكتبي بكل موضوعي.

قائمة المصادر المراجع :

- القرآن الكريم .
- ابن عيسى، عبد الله صالح (1405) تطوير خدمات المكتبات العامة - عالم الكتب -. مج6، ع2 - ص ص 162-168.
- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات مؤسساتها (1424) خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها الإيفلا / اليونسكو / قام بإعداده فريق عمل برئاسة فيليب جيل بتكليف من شعبة المكتبات العامة بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- بدر، أحمد (1996) أصول البحث العلمي ومناهجه - القاهرة : المكتبة الأكاديمية.
- بدوي، أحمد زكي (1982) معجم مصطلحات العلوم الإدارية : إنجليزي، فرنسي، عربي - القاهرة : دار الكتاب المصري.
- التونسي، حمادى على محمد (1401 هـ) المكتبات العامة بالمدينة المنورة : ماضيها، وحاضرها - جامعة الملك عبد العزيز قسم المكتبات والمعلومات.
- السالم، سالم بن محمد (2004) خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج 10، ع2 - ص ص 124-154.
- السالم، سالم بن محمد (1415) الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض : دراسة تقويمية - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز - (الأعمال المحكمة؛ 12).
- السريع، سريع محمد، الجبري، خالد عبد الرحمن، الفريح، فهد بن محمد (2002) خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها : دراسة ميدانية - الرياض : معهد الإدارة العامة.
- سنن ابن ماجه (1416) شرح أبي الحسن الحياضي السندی، تحقيق مأمون شيحا - ط1 - بيروت : دار المعرفة.
- الشامي، أحمد محمد، حسب الله، سيد محمد (1988) المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : إنجليزي، عربي - الدار العربية للموسوعات.
- الضبيعان، سعد عبد الله، (1416) المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية : مكتبات وزارة المعارف - مجلة المكتبات والمعلومات - ص 16، ع1 .
- عباس، هشام عبد الله (1983) خطة لتطوير نظام المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية - عالم الكتب . مج3، ع4 - ص ص 669-673.

- عباس، هشام عبد الله (1406) المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها. - مكتبة الإدارة. - مج 13، ع 1. - ص ص 141-161.
- عباس، هشام عبد الله (1992) تسويق خدمات المكتبات العامة. - عالم الكتب. - مج 13، ع 6. - ص ص 596-607.
- عبد الهادي، محمد فتحى (2003) البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.
- العمدة، هاني (1990) واقع المكتبات العامة في الأردن. - رسالة المكتبة. - مج 25، ع 1. - ص ص 5-90.
- قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. - عمان : الوراق للنشر والتوزيع.
- المسند، صالح محمد (1955) خدمات المعلومات بمركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية : دراسة للخدمات المقدمة من 1409-1414. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات. - مج 2، ع 4. - ص ص 82-106.
- المطيري، عليّة بنت مذكر (2003) الإنتاج الفكري للمرأة السعودية : دراسة تحليلية (أطروحة ماجستير). - وكالة كليات البنات. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.
- مكتبة الملك فهد الوطنية (1420) دليل المكتبات ومراكز. - الرياض : المكتبة.
- يوسف، محمد محمود (1419) مكتبة الملك عبد العزيز العامة : المؤسسة الخيرية قراءة في المسيرة والإنجازات. - الرياض : المكتبة.
- * Bopp Richard E: Smith, Linda C. (1995) Reference and Information Services An Introduction.-2ed .- colorado: ibraries Unlimited, Inc. 1.
- * Gallup Organizations, inc Book Reading and Library Usage: A study of Habits and Perceptions, (1978).- Chicago : A.L.A.
- * Goulding, Anne: Spacey, Rachel (2003) Women the Information Society: Barriety and Participation. - **IFLA Journal**. VOL. 29, No. 1, p. 33-40.
- * Soper, Mary Ellen, Osborne, Leary N., Zweizig : Douglas L. (1990) The Librarian's Thesaurus.- Chicago: A.L.A.
- * Sowaine., Ali (1979). Public Library Planning and Community Development in Saudi Arabia. Master Thesis. University of Denver.
- في. سالم محمد السالم (2004) خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 10، ع 2. - ص ص 124-154.