

بحوث – النص الكامل

## خصائص المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية: دراسة تحليلية

تاريخ الاستلام: 25 يوليو 2022

تاريخ القبول: 22 سبتمبر 2022

تاريخ النشر: 31 ديسمبر 2022

حقوق النشر (c) 2022 ندا سمير



هذا العمل متاح وفقاً لترخيص

المشاع الإبداعي 4.0 ترخيص دولي

ندا سمير

ماجستير، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة القاهرة، مصر

[nadasamer58@hotmail.com](mailto:nadasamer58@hotmail.com)

### مستخلص

تهدف الدراسة إلى وصف خصائص المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية باعتبارها مكتبة المطبعة الرسمية لجمهورية مصر العربية، ولتحقيق هذا الهدف أعدت الباحثة استبياناً للكشف عن خصائص المستفيدين. وقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها. وخلصت بعدة نتائج أبرزها: أن مكان المكتبة غير ملائم وبعيد علي كبار السن وأن المستفيدين يجدون صعوبة في الوصول للعناوين وذلك لعدم وجود فهرس أو تصنيف أو تكشيف للدوريات وعدم وجود نظام الي. وختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: أن تتبع المكتبة جهة مركزية تعمل على تطوير المكتبة وتقديم الدعم الكامل لها وتضع معايير محددة وربط موقع المكتبة بموقع الهيئة بما يتناسب مع مكانتها وأهميتها وأهمية مجموعاتها ووضعها في المكانة المناسبة وأن يكون للمكتبة نظام وسياسة مكتوبة وتعليمات لتيسير أعمالها وفقاً للمعايير والمواصفات الدولية المعتمدة واتباع الانظمة

## العالمية في تصنيف وتنظيم مجموعاتها من خلال نظام الكتروني متوافق مع المواصفات العالمية في مجال نظم المكتبات والمعلومات.

### الكلمات المفتاحية

خدمات المستفيدين، أنماط الإفادة، المكتبات المتخصصة، مصر

### تمهيد

تعد مطبعة الدولة هي المطبعة الحكومية الرئيسية التي تقع عليها المسؤولية الكبرى نحو طبع ونشر- المطبوعات الحكومية الصادرة عن الدولة وأجهزتها المختلفة، وإليها تؤول بعض أعمال النشر- التي لا يمكن أن تؤول الى دور الطبع والنشر- الأخرى مثل الجريدة الرسمية التي ينشر- بها المواد الرسمية الصادرة عن الدولة كالقوانين والمراسم والقرارات، وكذلك المطبوعات السرية التي تصدر عن رئيس الدولة أو أجهزة الأمن الوطني وعادة ما تكون هذه المطبوعات غير صالحة للتداول بين أفراد الشعب منعاً لحدوث أي مساس بالأمن الداخلي أو الخارجي للبلاد. كما يمكن لهذه المطبعة أن تتولى انجاز سائر أعمال الطبع والنشر التي تتنافس فيها مع دور الطبع والنشر الأخرى. وتعتبر مطبعة بولاق أوالمطبعة الأميرية أول مطبعة رسمية حكومية تنشأ على الإطلاق في مصر- تقام على أسس صناعية للطباعة وتعمل على إحداث نقلة ليست نوعية فحسب بل نقلة كمية ومعرفية للعلم في المنطقة العربية بلسرها، وقد أنشأها محمد علي في عام 1820م كما هو ثابت باللوحة التذكارية لتأسيس للمطبعة.

حيث بدأ محمد علي بالتفكير في إدخال فن الطباعة إلى مصر- منذ عام 1815 م عندما فكر في تكوين جيش نظامي حديث ، حينما أرسل أول بعثة رسمية إلى مدينة ميلان في إيطاليا برئاسة نيقولا المسابكي لتعلم فن الطباعة "ليتعلم فن سبك الحروف وصنع أمهاتها ويدرس فن الطباعة فيها (طوسون، 1934)"، وحينما عاد نيقولا من بعثته كان قادراً على تشييد أول مطبعة حكومية رسمية في مصر- وبدأت فكرة إنشاء مطبعة عند محمد علي باشا في سنة 1815 م عندما أوفد أول بعثة إلى مدينة ميلان لتعلم فن الطباعة.

ثم تم البدء في إقامة المطبعة في سنة 1235 هـ / 1820 م ولم يأت شهر ذوالحجة من سنة 1235 هـ وشهر سبتمبر من سنة 1820 م إلا وكان البناء قد تم تشييده.

إستغرقت فترة التجربة - تجربة الآلات والحروف وتوزيع العمال عليها وتدريبهم على أعمالهم في المدة من يناير سنة 1822 م (زيدان، 1937) إلى أغسطس من نفس السنة وبلغ العمل في المطبعة أشده وبدأت المطبعة في عملية الإنتاج الفعلي في فيما بين أغسطس إلى ديسمبر سنة 1822 م. وأصدرت أول مطبوعاتها في ديسمبر سنة 1822م.

## 1. الاطار المنهجي للدراسة

### 1/1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

على الرغم من أهمية مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، تبعاً للدور الرئيس الذي تؤديه في حفظ وإتاحة المطبوعات الرسمية للدولة؛ إلا أن حجم المعلومات المتاحة عن هذه المكتبة وما يمكن أن تقدمه من دور هام وفاعل للمستفيدين منها ويكتنفه الغموض، وهذا يستدعي اجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذه المكتبة، ويؤكد ذلك ما توصلت إليه بعض الدراسات مثل دراسة منى فاروق<sup>1</sup> التي أكدت على أهمية مكتبة الهيئة واعتبارها نواة لمكتبة إيداع للمطبوعات الحكومية المصرية، فضلا عما اوصت به الدراسة من أهمية دراسة العاملين بالمكتبة وتخصصاتهم، وأيضا الاعداد الفني لمجموعات المكتبة.

ومن هذا المنطلق تسعي هذه الدراسة الى الاجابة عن التساؤل التالي :

1. ما هي خصائص المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية ؟

2. ما الصعوبات التي تواجه المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية ؟

### 2/1 اهمية الدراسة :

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في الكشف عن مكتبة المطبعة الرسمية للدولة وهي مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية واستكشاف واستبطان خصائص وسمات المستفيدين الباحثين والعوامل المؤثرة فيه للتعرف على التحديات التي تقابلها والفرص المتاحة امامها

### 3/1 اهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل خصائص المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية

2. استكشاف الصعوبات التي تواجه المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية

<sup>1</sup> منى فاروق (2005). دور المطبعة الأميرية في نشر وتوزيع المطبوعات: دراسة حالة. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 10، ع 1. ص 189.

**4/1 حدود الدراسة**

وضعت الدراسة عددًا من المحددات التي تدير عليها وتتخذ منها إطارًا عامًا لها:

**1/4/1 الحدود الموضوعية**

تُركز الدراسة على خصائص وسمات المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية باعتبارها نمط فريد من المكتبات والصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام المكتبة.

**2/4/1 الحدود الزمنية**

طبقت هذه الدراسة في الفترة من يوليو 2020 حتى نهاية ديسمبر 2020.

**3/4/1 الحدود المكانية**

اقتصرت الحدود المكانية على مكتبة المطبعة الرسمية لجمهورية مصر- العربية ومقرها محافظة الجيزة، مدينة إمبابة.

**5/1 منهج الدراسة**

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستخدم منهج المسح باعتباره نموذجاً معيارياً لخطوات جمع البيانات من المفردات البشرية. لأنه المنهج الذي "يختص بتحليل وتفسير الوضع الحالي لمؤسسات المعلومات والمستخدمين منها من خلال اتباع طريقة علمية منظمة"<sup>2</sup>.

ولقد اعتمدت الباحثة على الأدوات الآتية في جمع البيانات والمعلومات

**1. المقابلة الشخصية**

قامت الباحثة بإجراء عدة مقابلات مع رئيس مجلس ادارة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ومدير مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بهدف تغطية بعض جوانب دراسة الموضوع.

**2. الاستبيان**

قامت الباحثة باعداد استبانة موجهة للمستخدمين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ولقد مر الاستبيان بعدة مراحل حتى يصل إلى صورته النهائية تتلخص في الآتي :

**أ- بناء الاستبيان**

تماشياً مع أهداف البحث وفروضه والاطار النظري له وفي ضوء الاطلاع على العديد من المراجع والدراسات السابقة والمثيلة فقد تم بناء الاستبيان في صورته المبدئية.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي (2003). البحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ص 102.

## ب- تحكيم الاستبيان

وقد اعقب بناء الاستبيان عرضه على المحكمين من اساتذة المكتبات والمعلومات وهم :

- الاستاذة الدكتورة / حسناء محجوب استاذ المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة المنوفية.
- الاستاذ الدكتور / مصطفى حسام الدين استاذ المكتبات والمعلومات كلية الاداب جامعة القاهرة.
- الاستاذة الدكتورة / رباح فوزي محمد استاذ ورئيس قسم الوثائق والمكتبات بكلية الدراسات الانسانية بجامعة الأزهر.

وقد اشار المحكمون على الباحثة بتعديل بعض الاسئلة وافادوا باضافة بعض المتغيرات المستقلة والتابعة التي تفيد في اعداد قياسات ملموسة للافادة.

## ت- تجريب الاستبيان

قامت الباحثة بتجريب الاستبيان على عينة مبدئية من المترددين على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية وذلك بهدف الوقوف على درجة استجابة الاستبيان ومعرفة الاسئلة غير المفهومة ومعرفة اوجه القصور التي تكتنف الاستبيان من اجل العمل على تعديلها.

وقامت الباحثة بتعديل الاسئلة التي اشاروا الى عدم وضوحها وحذف بعض الاسئلة غير المناسبة وتعديل بعض الاسئلة بأسلوب اكثر سهولة.

## ث- صياغة الاستبيان

بناء على ما تقدم فقد صيغ الاستبيان في شكله النهائي بعد اجراء كافة التعديلات التي طرحها المحكمون والمستفيدين.

وقد اشتمل الاستبيان على عدة انماط من الاسئلة كالتالى :

1. اسئلة مغلقة : وهي ذلك النمط الذي يحتوي على اجابات محددة وبدائل متنوعة ويعمل المستفيد على الاختيار من بينها بما يتفق ووجهة نظره.
2. اسئلة مفتوحة : وهي الاسئلة التي توكت فيها الباحثة الحرية للمستفيد ليبدى رأيه ومقترحاته بحرية كاملة.

## ج- تطبيق وتوزيع الاستبيان

بعد الانتهاء من تجريب الاستبيان واعادة صياغته والتأكد من صلاحيته للتطبيق ولاغراض تحليل الاستبيان والمعالجة الاحصائية ، قامت الباحثة بالاستعانة باحد المتخصصين في مجال الاحصاء

لتفريغ البيانات باستخدام برنامج (SPSS) حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences ، وقد اشار علي الباحثة الى استخدام

عدة معالجات احصائية تلخص فيما يلي :-

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية
- الانحرافات المعيارية

وتم تفريغ بيانات استبيان المستفيدين على برنامج الإكسيل وبرنامج (SPSS) للخروج بالمؤشرات الإحصائية الخاصة باستجاباتهم.

### 6/1 مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع المترددين على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية حيث تقوم ادارة المكتبة باعداد بيان شهري لأعداد المترددين على المكتبة وتعتمد في ذلك على سجل دخول البوابة الذي يتم فيه تسجيل من يدخل الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بغرض دخول المكتبة ، ولكن لا يوجد بالمكتبة سجل للرواد ، ولتحديد حجم العينة اعتمدت الباحثة على جداول العينات<sup>3</sup> وهي جداول احصائية موضوعة بهدف تحديد افراد العينة المناسب لحجم مجتمع الدراسة الكلي الذي يتراوح شهرياً ما بين 784 مستفيد إلى 936 مستفيد ، وقد تم الاستعانة بموقع حساب حجم العينة

4Sample Size Calculator

على الانترنت الذي تبين من خلاله ان الحجم المناسب لعينة مجتمع الدراسة هو (273) مستفيد. وبعد تحديد حجم العينة تم توزيع الاستبيان حيث بلغ معدل الاستجابة (221) استبيان بنسبة (81) % وقد تبين عدم صلاحية (52) للاستخدام ، مما يعني استخدام (221) استبيان بنسبة (81) % لأغراض التحليل، وهي نسبة مقبولة احصائياً.

### 7/1 الدراسات السابقة وادب الموضوع

قامت الباحثة مسح الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المنشور في حدود ومجال الدراسة حول المطابع الرسمية ومكتباتها في كل من:

<sup>3</sup> determining sample size for research activities educational and psychological measurement , Retrieved 3 September 2020 from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001316447003000308>

<sup>4</sup> sample size calculator , Retrieved 3 September 2020 from , <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

- قواعد البيانات العالمية المتاحة من خلال بنك المعرفة المصري:

- Dissertation Abstract international (DAI).
- Wilson Humanities Abstract Full text (WHA).
- EBSCO Academic Search Premier.
- Educational Resources Information Center (ERIC).
- Library, Information Science and Technology Abstract (LISTA)
- Sage Journals online.
- Emerald
- Proquest

- قواعد بيانات دار المنظومة

- قاعدة الهادي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات والمتاحة عبر موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

- فهرس المكتبات

- فهرس الرسائل العلمية اتحاد مكتبات الجامعات المصرية [www.eulc.edu.eg](http://www.eulc.edu.eg).

- فهرس المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة [/http://lis.cl.cu.edu.eg](http://lis.cl.cu.edu.eg)

- فهرس مكتبة الكونجرس [/https://www.loc.gov](https://www.loc.gov)

- الفهرس الموحد لشبكة المكتبات المصرية

- [http://www.egyptlib.net.eg/Site/OPAC/OPAC\\_Intro.aspx](http://www.egyptlib.net.eg/Site/OPAC/OPAC_Intro.aspx)

- الدوريات

- الدوريات الالكترونية

- IFLA Journal
- Journal of Library and Information Science
- Cybrarians Journal
- Arab Journal of Library and Information Science

- الدوريات المطبوعة

- مجلة المعلوماتية.

- مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.
- مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات.
- مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات.

#### وذلك باستخدام الكلمات المفتاحية التالية:

- "المطابع الرسمية"
- "المطابع الحكومية"
- "مكتبة مطبعة بولاق"
- "مكتبات المطابع"
- "مكتبات دور النشر الحكومية"
- "Government Publishing Office"
- "Government Printing Office"
- "National Printing House"

ولقد أسفر البحث بأدلة وأدوات ضبط الإنتاج الفكري العربي والعالمى عن قلة الإنتاج الفكري المنشور في موضوع مكتبات المطابع الرسمية بشكل عام، وندرة الإنتاج الفكري المنشور والخاص بموضوع الدراسة وهو مكتبة مطبعة الهيئة العامة لشئون المطابع الرسمية. ويعرض في السياق التالي ما تم رصده من إنتاج فكري، موزعاً على محورين: دراسات تناولت مطبعة بولاق، ودراسات تناولت مكتبات المطابع الرسمية.

#### 1/7/1 دراسات تناولت مطبعة بولاق

- تعد دراسة أبو الفتوح رضوان (1936)<sup>5</sup> من أوائل الدراسات التي تناولت نشأة مطبعة بولاق، وتطورها وربطت بين المطبعة والمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية في مصر. كما تناولت الدراسة تاريخ الطباعة بشكل عام في بلاد الشرق الأوسط.

<sup>5</sup> أبو الفتوح رضوان (1936). تاريخ مطبعة بولاق ولمحة في تاريخ الطباعة في بلدان الشرق الأوسط. جامعة القاهرة. كلية الآداب (قسم التاريخ). أطروحة ماجستير.

- أما دراسة فوزي تادرس (1982)<sup>6</sup> فقد ركزت على دور مطبعة بولاق في إحياء فن الطباعة في مصر- والعالم العربي. وتناولت الدراسة موقع المطبعة ومساحته والتي بلغت أكثر من 10 آلاف متر مربع. وعرضت الدراسة أيضًا للغات التي صدرت بها مطبوعات مطبعة بولاق والتي اشتملت على اللغات العربية والتركية واليونانية والإيطالية. وركزت الدراسة على أن البدايات الأولى للمطبعة كان الاعتماد الكلي على الحبر والورق المستورد من الخارج وتحديداً إيطاليا حتى عام 1860 حيث أنشئ- أو مصنع للورق في مصر.
- وتأتي دراسة كولفن Colvin (1998)<sup>7</sup> لتتبع مجموعات مطبوعات مطبعة بولاق والتي شاركت بها في المعرض الكبير الذي أقيم في لندن في عام 1851 باعتبارها أول مطبعة رسمية في مصر- بعد مطبعة نابليون والتي لم تدم طويلاً. ورصدت الدراسة للعناوين التي نشرها المطبعة حتى عام 1843، والتي بلغت نحو 243 عنواناً قسمت تحت رؤوس موضوعات عريضة هي: الأمور العسكرية، العلوم والرياضيات والحرف، العلوم الطبية، الأعمال التاريخية والجغرافية، الآداب واللغات والأخلاق، الرياضيات. وانتهت الدراسة إلى التأكيد على دور مطبعة بولاق المبكر والتي من خلالها تحولت القاهرة إلى مركزاً للنشر والفكر في العالم العربي.
- كما تعد دراسة محمود الطناحي (1996)<sup>8</sup> من الدراسات التي تناولت النشأة الأولى للمطبعة الرسمية في مصر- على يد نابليون عام 1798. كما عرضت الدراسة أيضًا للبداية الفعلية للمطبعة الرسمية في مصر- على يد محمد علي باشا عام 1805 ممثلة في مطبعة بولاق، وما تبعها من مطابع ملحقة بإدارات الجيش والمدارس العليا. وأكدت الدراسة على أن الوجه العربي للطباعة لم يظهر إلا في مطبعة بولاق.

<sup>6</sup> Tadrus, Fawzy (1982). Printing in the Arab world with emphasis on the Bulaq press in Egypt. Doha: Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Qatar Available: <https://qspace.qu.edu.qa/bitstream/handle/10576/8097/Printing%20in%20the%20arab%20world%20with%20emphasis%20on%20the%20Bulaq%20press%20in%20egypt%20fulltext.pdf?sequence=8&isAllowed=y>. retrieved in 25/12/2019.

<sup>7</sup> Colvin, Peter (1998). Muhammad Ali Pasha, the Great Exhibition of 1851, and the School of Oriental and African Studies Library. Libraries & Culture, Vol. 33, No. 3pp. 249-259. Available: <https://www.jstor.org/stable/25548638>. retrieved in 25/12/2019.

<sup>8</sup> محمود محمد الطناحي (1996). أوائل المطبوعات العربية في مصر. في: ندوة تاريخ الطباعة العربية حتى انتهاء القرن التاسع عشر (22-23 أكتوبر 1995). دبي: مركز جمعة الماجد للثقافة والتراث. ص 354- 438.

- أما دراسة منى فاروق (2002) <sup>9</sup> فتعد من الدراسات التي تناولت نشأة المطبعة ببولاق وتطورها والوظائف الرئيسية لها، كما عرضت الدراسة لحلقات النشر- الثلاثة بالمطبعة البولاقية وأوصت الدراسة بأهمية الاهتمام بمكتبة المطبعة وتدريب العاملين بها.
- كما قدم محمود الطناحي (2002) <sup>10</sup> دراسته لتاريخ مطبعة بولاق سردًا تاريخيًا لتاريخ المطبعة ومسميات العاملين بها دورهم في النهوض بالحياة الثقافية في مصر في القرن التاسع عشر.
- وتتبع دراسة أحمد منصور (2013) <sup>11</sup> مطبعة بولاق بشكل تاريخي، باعتبارها أول مطبعة حكومية في مصر-. واهتمت الدراسة ببيان دور المطبعة الثقافي وما أحدثته من قفزة ثقافية وعلمية في المجتمع المصري والعربي. وعرضت الدراسة لتاريخ المطبعة، والشخصيات التي تولت إدارتها، كما تناولت الدراسة واقع تجهيزات المطبعة من مكابس وورق وحبر وأوائل المطبوعات الصادرة عن المطبعة.
- وتعد دراسة طارق بدرأوي (2017) <sup>12</sup> من الدراسات الحديثة التي تناولت مطبعة بولاق ونشأتها التاريخية والمراحل التي مرت بها ولربطها بالمتغيرات السياسية.

## 2/7/1 دراسات تناولت مكتبات المطابع الرسمية

- دراسة كادك Kadek (1985) <sup>13</sup> التي رصدت المشكلات التي تواجه برنامج مكتبة الإيداع الفيدرالية التابعة لمكتب الطباعة الحكومية الأمريكية. وأكدت الدراسة على أهمية التحول الرقمي نحو المزيد من الخدمات الإلكترونية لمكتبة FDLP.
- وأيضًا دراسة كيسلر Kessler (1996) <sup>14</sup> التي تناولت تاريخ برنامج مكتبة الإيداع الحكومية، باعتبارها أساس الوصول للمعلومات الحكومية الأمريكية، وتناولت الدراسة لتاريخ ومستقبل FDLP وبعض المشكلات التي تواجهها. وربطت الدراسة مستقبل FDLP بمستقبل

<sup>9</sup> منى فاروق علي (2002). دور المطبعة الأميرية في نشر وتوزيع المطبوعات: دراسة حالة. حلوان. كلية الآداب (قسم المكتبات والمعلومات). أطروحة ماجستير.

<sup>10</sup> محمود محمد الطناحي (2002). في اللغة والأدب: دراسات وبحوث. دم: دار الغرب الإسلامي. مج 2. ص 632-650. متاح في: <https://books.google.com.eg> استرجع في 10 يوليو 2019.

<sup>11</sup> Mansour, Ahmed (2013). The Bulaq Press Museum at the Bibliotheca Alexandrina. In: Historical Aspects of Printing and Publishing in Languages of the Middle East. Bosten: Brill Publisher. Pp 287-315. Available [https://doi.org/10.1163/9789004255975\\_014](https://doi.org/10.1163/9789004255975_014). retrieved in 25/12/2019

<sup>12</sup> طارق بدرأوي (2017). من موسوعة أم الدنيا. متاح في: <http://www.abou-> [alhoool.com/arabic1/details.php?id=38127#.XWg8W\\_D7R0x](http://alhoool.com/arabic1/details.php?id=38127#.XWg8W_D7R0x). تاريخ الاطلاع 2019/8/29.

<sup>13</sup> Kadek, Sarah (1985). The U.S. Government Printing Office: Library Programs Services and Automation. Government Publication Review. Vol 12, pp 283-288

<sup>14</sup> Kessler, Ridley (1996). A Brief History of The Federal Depository Library Program: A Personal Perspective. Journal of Government Information 23 (4). 269-380

الحكومة، وتوصلت الدراسة إلى أن مكتبة الإيداع الحكومية هي نقطة الوصل بين منشورات الحكومة والشعب الأمريكي.

• وقدم كل من هارون وسونيرس Herson & Saunders (2009) <sup>15</sup> دراسة عرضت للرؤية المستقبلية لبرنامج مكتبة الإيداع الفيدرالية بحلول عام 2023. وناقشت الدراسة الدور المستقبلي لأمناء المكتبات في FDLP، وكذلك دور المكتبة كمركز تجميع للمنشورات الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أدولاً مستقبلياً للمكتبة الإلكترونية الفيدرالية، بحيث تصبح مهيمنة على منافذ خدمات المعلومات الحكومية.

• أما دراسة جيجان Guigan (2016) <sup>16</sup> فتعد من الدراسات الحديثة التي تناولت مكتب النشر الحكومي وبرنامج مكتبة الإيداع الفيدرالية FDLP باعتبارها الجهة المنوطة بجمع منشورات الحكومة الأمريكية والحفاظ عليها. ركزت الدراسة على بيان نشأتها التاريخية والهيكل التنظيمي للمكتبة، وموقعها الإلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى أهمية تغيير اسم المكتبة من مكتبة الإيداع الحكومية إلى مراكز الوصول الحر إلى المعلومات الفيدرالية، مع استبدال "أمين المكتبة" بمتخصصين في المعلومات الحكومية.

من خلال العرض السابق يتضح ان جميع الدراسات السابقة والمثيلة تشابهت مع الدراسة الحالية في تناولها تاريخ نشأة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ولكن تختلف في منهجية الدراسة حيث الدراسة الحالية تقوم على دراسة خصائص المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على دراسة الظاهرة للكشف عن الاوضاع القائمة ووصف خصائص مجتمع الدراسة .

## 2. الاطار النظري للدراسة

### 1/2 خصائص مكاتب المطابع الرسمية :

<sup>15</sup> Herson, Peter & Saunders, Laura (2009). The Federal Depository Library Program in 2023: One Perspective on the Transition to the Future. College & Research Libraries, (July 2009). Available [https://www.academia.edu/21122348/The\\_Federal\\_Depository\\_Library\\_Program\\_in\\_2023\\_One\\_Perspective\\_on\\_the\\_Transition\\_to\\_the\\_Future](https://www.academia.edu/21122348/The_Federal_Depository_Library_Program_in_2023_One_Perspective_on_the_Transition_to_the_Future) retrieved in 10 August 2019.

<sup>16</sup> Guigan, Glenn (2016). The Transformation of the U.S. Government Publishing Office: A Strategic Analysis from an Intergovernmental Perspective. Library Philosophy and Practice. Winter 2016. Available: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Transformation-of-the-U.S.-Government-Office%3AA-McGuigan/50f9c24705b3c80f5caec50c18556a6738b3482e> retrieved in 10 August 2019.

يهدف قسم المكتبات الحكومية في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها<sup>17</sup> إلى وضع خطط استراتيجية لتطوير المكتبات الحكومية حيث أن الحكومات تقوم بإنتاج كميات كبيرة من الوثائق والمعلومات التي تشكل حياتنا فيشجع هذا القسم علي اكتشاف وجمع وحفظ ونشر- المعلومات. وذلك من اجل تعزيز الوصول الحر إلى المعلومات الجيدة من أجل ضمان المساءلة من الحكومات والهيئات العامة الأخرى للأشخاص الذين يخدمونهم. ويقوم هذا القسم بوضع معايير للمكتبات الحكومية لتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة عالية.

وقد صدر عن هذا القسم دليل ارشادي يتضمن مجموعة من الارشادات والتوجيهات والمعايير التي تختص بتلك المكتبات.

### 1/1/2 أهداف مكتبات المطابع الرسمية

تستمد مكتبات المطابع الرسمية اهدافها من اهداف المؤسسة التابعة لها وهي المطبعة الرسمية للدولة فيكون الهدف الرئيس للمكتبة هو حفظ وتوزيع المطبوعات التي تنتجها المطبعة واثاتها لجمهور المستخدمين من الباحثين والعامة.

### 2/1/2 الموقع والمبنى

لتحقيق اهداف مكتبة المطبعة الرسمية للدولة وخدمة المستخدمين منها يوضح الدليل الارشادي<sup>18</sup> الصادر عن قسم المكتبات الحكومية في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات أنه يجب أن يتم تخصيص مبنى مستقل خاص بالمكتبة يحتوي على جميع التجهيزات اللازمة والمتخصصة وفق المعايير والمواصفات الدولية.

### 3/1/2 الادارة والتنظيم

حتى تستطيع مكتبة المطبعة الرسمية للدولة تحقيق اهدافها وخدمة اهداف المؤسسة التابعة لها ينبغي أن تعمل في بيئة ادارية جيدة وأن تحتل مكانة مناسبة في المطبعة التي تتبع لها ، فيوضح الدليل الارشادي<sup>19</sup> الصادر عن قسم المكتبات الحكومية في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات أن المكتبة لابد وأن ترتبط ارتباط مباشر بالادارة العليا ذلك لأن ارتباطها بالمستويات العليا يعطيها نوعاً من الدعم الاداري والمالي مما ينعكس على الوضع الاداري والوظيفي للعاملين بالمكتبة ويوفر سرعة الاستجابة لمتطلبات واحتياجات المكتبة.

### 4/1/2 العاملون في المكتبة

<sup>17</sup> <https://www.ifla.org/about-giops>  
<sup>18</sup> <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/106.pdf> . Guidelines for Libraries of Government Departments

<sup>19</sup> <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/106.pdf> . Guidelines for Libraries of Government Departments

لكي تستطيع مكتبة المطبعة الرسمية للدولة تحقيق اهدافها ووظائفها وتقديم خدماتها ، يوضح الدليل الإرشادي <sup>20</sup> الصادر عن قسم المكتبات الحكومية في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات أنه لابد من توافر العنصر- البشري المؤهل علمياً وعملياً ليكون قادر على تحقيق رؤية واهداف ورسالة المكتبة وتقديم الدعم اللازم للموظفين والتعليم والتدريب.

### 5/1/2 مجموعات المكتبة

تعد مجموعات المكتبة هي أساس عمل المكتبة فلا بد أن تكون مجموعات المكتبة قادرة على تلبية احتياجات المستفيدين ، وأن تقوم المكتبة باتباع الانظمة العالمية في اجراء كافة العمليات الفنية مثل الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص على مجموعاتها وذلك بهدف سهولة الوصول اليها.

### 6/1/2 خدمات المكتبات

ينبغي أن تقدم مكتبة المطبعة الرسمية للدولة مجموعة من الخدمات لمجتمع المستفيدين لاسترجاع المعلومات والاطلاع عليها.

### 7/1/2 استخدام التكنولوجيا

يوضح الدليل الإرشادي <sup>21</sup> الصادر عن قسم المكتبات الحكومية في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات أنه لابد من مواكبة المكتبة للتقدم في تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من التطور الكبير في مجال المكتبات والمعلومات وتجهيز المكتبة بأحدث التقنيات التي تساعد على تقديم الخدمات للمستفيدين.

### 2/2 نشأة مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية

اختلف المؤرخين في تحديد تاريخ انشاء مطبعة بولاق. وتتفق بعض الآراء على أنها انشئت سنة 1822 م، إلا أن الوثائق تفيد بأنها انشئت قبل ذلك؛ حيث يذهب محمد أمين بهجت إلى أحد المديرين السابقين للمطبعة إلى أن انشاء المطبعة كان 1820 وهو يستند في ذلك إلى اللوحة التذكارية التي تؤرخ إنشاء المطبعة والتي تحمل تاريخ 1819 إلى 1820.

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/106.pdf> . Guidelines for Libraries of Government Departments<sup>20</sup>

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/106.pdf> . Guidelines for Libraries of Government Departments<sup>21</sup>

كما عرفت المطبعة باسم آخر وهو "مطبعة صاحب الفتوحات السنوية ببولاق مصر- المحمية"، إلا أن أسم "مطبعة بولاق هو الاسم الرسمي التاريخي لها <sup>22</sup> كما كُتب اسم المطبعة بأكثر من شكل في اللغة الإنجليزية، وذلك بحسب ما هو موجود على صفحات عناوين الكتب المطبوعة بالمكتبة على النحو التالي:

Bulak Press ✓

Bulaq Press ✓

Bolacco Press ✓

Amiri Press ✓

El Amiriya Press ✓

وعلى الرغم من اختلاف مسميات المطبعة فتبقى حقيقة واحدة لا مساس بها وهي أن بولاق هي أول مطبعة رسمية حكومية في مصر <sup>23 24</sup>

انشئت مكتبة المطبعة الأميرية في عام 1942 بعد أن كانت مخزناً تتكسد فيه الكتب بشكل غير منظم، وبدون قيد في سجلات ثابتة يمكن الرجوع إليها، والاعتماد عليها وذلك أثر ملاحظات مفتشي- الحسابات بوزارة المالية<sup>25</sup>. وقد نمت مجموعاتها عبر طرق مختلفة منها الإهداء والتبادل؛ فضلا عن مطبوعات الهيئة نفسها. وقد انتقلت المكتبة مع المطبعة من بولاق إلى الضفة الأخرى للنيل، وماتزال مستمرة في تقديم خدماتها؛ وذلك نظراً لما تنطوي عليه من نواذر المطبوعات عبر قرنين من الزمان. وقد بلغت مجموعات المكتبة في عام 1995 نحو (14413) من المطبوعات العربية، ونحو (3484) من المطبوعات الأجنبية، وذلك وفقاً لآخر حصص- لمجموعات مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية عام 1995 م<sup>26</sup>.

وقد تم إنشاء المكتبة بالتعاون مع دار الكتب المصرية، من خلال الاستعانة بدار الكتب المصرية بالاشتراك مع موظفي مكتبة المطبعة وذلك لترتيب مكتبة المطبعة على أساس النظام المتبع في

<sup>22</sup> طارق بداروي (2018). المطبعة الأميرية. جريدة أبو الهول. ع 3. متاح في: <http://www.abou->

[http://www.alhool.com/arabic1/details.php?id=38127#.XWg8W\\_D7R0x](http://www.alhool.com/arabic1/details.php?id=38127#.XWg8W_D7R0x). تاريخ الاطلاع 2019/8/29.

<sup>23</sup> مكتبة الاسكندرية. مطبعة بولاق. متاح في: <https://www.bibalex.org/bulaqpress/ar/bulaq.htm>. تاريخ الاطلاع 2019/8/25.

<sup>24</sup> الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية (2017). مطبعة بولاق. متاح في: <http://www.alamiria.com/ar-eg/Pages/history.aspx> تاريخ الاطلاع 2019/8/25.

<sup>25</sup> الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية (1953). التقرير السنوي عن المطبعة من سنة 1952 إلى 1953 م. القاهرة: المطبعة. (المكتبة برقم 44 معارف متنوعة).

<sup>26</sup> الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية (1996). تاريخ الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية والوقائع المصرية 1820-1995. القاهرة: المطبعة، 1996.

دار الكتب المصرية؛ وذلك لإيمان المطبعة والمسئولين فيها بأساليب وتنظيم دار الكتب. تتلخص وظيفة مكتبة المطبعة في<sup>27</sup>:

- اقتناء الكتب والمطبوعات بشتى الوسائل من شراء أو اشتراك أو تبادل أو إهداء أو إيداع.
- إعداد مجموعات المكتبة اعدادًا فنيًا مناسبًا.
- إمداد جمهور المستفيدين من المكتبة بكل ما هو جديد.

يذكر الكتاب التذكري الصادر عن الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية في احتفالات الهيئة بمناسبة مرور 175 عاماً على انشائها عام 1996 " تحتوي المكتبة على كتب قيمة ومجموعات نادرة أغلبها من الكتب القديمة التي طبعت في المطبعة الاميرية منذ انشائها وقد استحضر- بعضها من مكاتب بالخارج مثل ليبزج بالمانيا ومن فرنسا وغيرها مصل كتاب صباغة الحرير الذي اشتراه المرحوم / أمين بهجت مدير المطبعة وضيف لعهدة المكتبة في 20 مايو 1934 م

وفي أول يناير من عام 1954 عمل المسئولون عن المكتبة على التوسع في المكتبة وإمدادها بالجديد من الكتب وتخصيص ثلاث قاعات للمكتبة توزع على النحو التالي: قاعة مستقلة للاطلاع، وأخري لموظفي المكتبة، وثالثة لحفظ محتويات المكتبة. وإنشاء قسم خاص لمعرضات المطبعة لحفظ العينات الفنية سواء في التجليد، أو في الطباعة يكون بمثابة متحف لفن الطباعة في مصر<sup>28</sup>.

### 3/2 أهمية دراسات المستفيدين ومعرفة خصائصهم

أن التعرف على مستوى رضا المستفيدين ودراسة خصائصهم وتحديد احتياجاتهم من المعلومات. وذلك للتعرف على خصائص المستفيدين وتحديد احتياجاتهم من المعلومات وأنماط الطلب، على أساس أن الهدف من إنشاء المكتبات هو تقديم خدمات معلوماتية لفئات المستفيدين الفعليين والمتوقعين. لذا ينبغي أخذ احتياجات هؤلاء المستفيدين في الاعتبار وذلك لأن إهمال تلك الاحتياجات سيؤدي حتما إلى فشل المكتبة في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها. ولأن " أفضل معيار يقدر به نجاح أي مؤسسة معلومات، أوفشلها، هو مدى إقبال المستفيدين عليها، أو عزوفهم عنها، وإلى أي مدى تساهم في حل مشاكلهم، وإشباع احتياجاتهم ورغباتهم، وبالتالي نجد أن دراسات المستفيدين تهدف إلى التعرف على فئات المستفيدين وذلك بتحديد سلوكهم في البحث عن المعلومات واحتياجاتهم الحالية، والمتوقعة فضلاً عن التعرف على الحوافز التي تدفعهم إلى البحث عن المعلومات وذلك من أجل تقييم خدمات المعلومات والمكتبات والمنتجات التوثيقية والموارد

<sup>27</sup> المرجع السابق  
<sup>28</sup> المرجع السابق

المتاحة لمعرفة مدى ملاءمتها لاحتياجات ورغبات المستخدمين، العمل على تحسين أداء النظام، ورفع قدراته من خلال التعرف على مواطن الخلل والنقائص في نشاطه، ابتكار خدمات جديدة ومتطورة تناسب فئات المستخدمين وطلباتهم ورغباتهم<sup>29</sup> ."

وقد بين (حشمت قاسم)<sup>30</sup> أن دراسات المستخدمين تهدف إلى:

(1) سد الفجوة الفاصلة بين نوعية خدمات المعلومات القائمة فعلاً ونوعية خدمات المعلومات التي تسعى لتحقيقها.

(2) سد الفجوة الفاصلة بين كيفية الإفادة من خدمات المعلومات فعلاً والكيفية التي ينبغي بها الإفادة من هذه الخدمات.

ولابد للمكتبة أن تسعى لمحاولة معرفة درجة رضا المستخدمين عند زيارتهم لاستخدام مقتنياتها وذلك بهدف تحسين نوعية الخدمات بما يتمشى مع احتياجات المستخدمين وفي الوقت نفسه تعمل على كسب ثقة المزيد منهم، حتى تحقق أهدافها وتقوم بدور ثقافي فعال في المجتمع ، وبهذه الصورة تتضح أهمية التعرف على خصائص المستخدمين ومعرفة آرائهم ومستوى رضائهم عن المكتبة وخدماتها.

#### 4/2 سمات وخصائص المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية

##### 1/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع (الجنس)

بلغ عدد افراد العينة من الذكور (154) بنسبة ( 69.6 %) في حين بلغ عدد الاناث (67) بنسبة ( 30.3 %) من افراد العينة.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع (الجنس)

النسبة	العدد	البيان
69.6%	154	ذكر
30.3%	67	انثي
100%	221	المجموع

##### 2/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

<sup>29</sup> إستراتيجية التوثيق والمعلومات وخطط العمل المستقبلية (1998) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق - تونس: المنظمة - ص 8.

<sup>30</sup> حشمت محمد علي قاسم (1984). دراسات الإفادة من المعلومات طبيعتها ومناهجها. مكتبة الإدارة، مج 11، ع 3، (يونيو 1984، ص 54).

تأتي فئة من بلغت اعمارهم ما بين (31-40) عاماً في المرتبة الأولى حيث بلغت هذه الفئة نسبة (43.4%) يتبعهم من هم اقل من 30 عاماً بنسبة (29.8%) ثم من بلغت اعمارهم (41-50) عاماً بنسبة (16.2%) ثم يأتي الترتيب من بلغت اعمارهم ثم (51-60) ثم (61-70).

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

البيان	العدد	النسبة
اقل من 30	66	29.8%
31-40	96	43.4%
41-50	36	16.2%
51-60	19	8.5%
61-70	4	1.8%
المجموع	221	100%

### 3/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي

تأتي فئة الحاصلين علي مؤهل عالي في الصدارة بنسبة (42.5%) يليهم من الحاصلين على مؤهل متوسط (16.28%) يليهم الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (14.9%) ثم جاءت نسبة من هم بدون مؤهل بنسبة (13.5%) وجاءت نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراة في المرتبة الأخيرة بنسبة (12.6%).

جدول (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل

البيان	العدد	النسبة
الدكتوراة	28	12.6%
الماجستير	33	14.9%
مؤهل جامعي	94	42.5%
متوسط	36	16.28%
بدون مؤهل	30	13.5%
المجموع	221	100%

### 4/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لمجال العمل

يتركز أكثر من ( 42.5 %) من أفراد العينة في مجال القانون ويعزي هذا لان لوجود "الوقائع المصرية" التي ينشر بها قرارات مجلس الوزراء، والقرارات الوزارية، قرارات المحافظين، و"الجريدة الرسمية" التي ينشر بها القرارات الجمهورية، قرارات رئيس مجلس الوزراء، القوانين، أحكام المحكمة الدستورية العليا، قرارات لجنة شئون الأحزاب السياسية، بينما جاء العاملين في مجال التجارة في المرتبة الثانية بنسبة (29.8%) وذلك للاطلاع على "الأسماء التجارية" و"صحيفة الشركات" و"صحيفة الاستثمار" وأخيراً تأتي تخصصات أخرى بنسبة (27.6%) مثل الآداب والفلسفة وعلم النفس والعلوم الاجتماعية والعلوم البحتة والتاريخ والجغرافيا.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمجال العمل

البيان	العدد	النسبة
قانون	94	42.5%
تجارة	66	29.8%
تخصصات أخرى	61	27.6%
المجموع	221	100%

## 5/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لارتياذ المكتبة

### 1/5/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات ارتياذ المكتبة

بلغ معدل تردد المستفيدين باستمرار على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية نسبة (67.4 %) وكان أغلبهم من مجال القانون للحصول على القرارات وأحكام المحاكم مقابل (20.8%) لا يتردد باستمرار وكان أغلبهم من مجال التجارة وجاء من يزورون المكتبة لأول مرة بنسبة (11.7%).

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات ارتياذ المكتبة

التردد على المكتبة	العدد	النسبة
اتردد باستمرار	149	67.4%
لا اتردد باستمرار	46	20.8%
أول مرة	26	11.7%
المجموع	221	100%

**2/5/4/2** توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل التردد على المكتبة لمن يرتادها باستمرار

جاء معدل تردد أكثر من مرة اسبوعياً بنسبة (45.12 %) في المرتبة الأولى يتبعه مرة كل شهر بنسبة (24.61 %) يتبعه مرة اسبوعياً بنسبة (20%) ثم أكثر من مرة في الشهر بنسبة (5.6 %) ثم فترات متغيرة بنسبة (4.6%).

جدول (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل التردد على المكتبة لمن يرتادها باستمرار

النسبة	العدد	معدل التردد على المكتبة لمن يرتادها باستمرار
45.12 %	88	أكثر من مرة أسبوعياً
20 %	39	مرة أسبوعياً
24.61 %	48	مرة كل شهر
5.6 %	11	أكثر من مرة في الشهر
4.6 %	9	فترات اخري
100 %	195	المجموع

**3/5/4/2** توزيع عينة الدراسة وفقاً لوجود فترات يتردد فيها المستفيدون على المكتبة أكثر من غيرها

جاء معدل التردد على المكتبة في فترات بعينها في الصدارة بواقع (66.15%) ووضح المستفيدين ان تلك الفترات هي في حالة صدور قرارات مجلس الوزراء والقرارات الوزارية وقرارات المحافظين والقرارات الجمهورية و، قرارات رئيس مجلس الوزراء وصدور القوانين وصدور أحكام المحكمة الدستورية العليا وصدورقرارات لجنة شئون الأحزاب السياسية، يتبعه من يتردد على المكتبة في اي وقت بواقع (33.8%).

جدول (7) توزيع عينة الدراسة وفقاً لوجود فترات بعينها يكثر فيها ارتياد المستفيدين على المكتبة

النسبة	العدد	هل هناك فترات بعينها تكثر فيها من استخدام المكتبة والتردد عليها

نعم	129	66.15 %
لا	66	33.8 %
المجموع	195	100 %

#### 6/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لاسباب ارتياد المكتبة

يتبين من الجدول أن اغلب المستخدمين يترددون على المكتبة بدافع الحصول على قوانين بعينها بنسبة (37.5%) يليه على الترتيب من يطلب اعداد معينة من الجريدة الرسمية اوالوقائع المصرية بنسبة (25.3 %) مقابل نسبة (17.6%) لمن يريد الاطلاع على الدوريات وجاء الاطلاع على الكتب في المرتبة الأخيرة بنسبة (14.9 %)

جدول (8) توزيع عينة الدراسة وفقاً لاسباب ارتياد المكتبة

النسبة	العدد	أسباب ترددك على المكتبة
14.9 %	33	الاطلاع على الكتب
17.6 %	39	الاطلاع على الدوريات
37.5 %	83	الحصول على قوانين بعينها
25.3 %	56	طلب أعداد من الجريدة الرسمية
4.5 %	10	أسباب اخرى
100 %	221	المجموع

#### 7/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لأكثر مصادر المعلومات استخداماً

يتضح من الجدول أن أكثر مصادر المعلومات استخداماً من جانب المستخدمين هي الجريدة الرسمية بنسبة (40.2%) يليها الوقائع المصرية بنسبة (34.8%) يليها التقارير بنسبة (8.5%) يليها الدوريات بنسبة (6.33%) يليها الكتب بنسبة (4.07%) وجاءت المراجع بنسبة (3.6%) وجاءت اعمال المؤتمرات في المرتبة الأخيرة بنسبة (2.2%).

جدول (9) توزيع عينة الدراسة وفقاً لأكثر مصادر المعلومات استخداماً

النسبة	العدد	أكثر أوعية المعلومات استخداماً
4.07 %	9	الكتب
6.33 %	14	الدوريات
3.6 %	8	المراجع
8.5 %	19	التقارير
2.26 %	5	أعمال المؤتمرات
34.8 %	77	الوقائع المصرية
40.27 %	89	الجريدة الرسمية
100 %	221	المجموع

**8/4/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لأكثر خدمات المعلومات طلباً من جانب المستخدمين**

يتضح من الجدول أن التصوير هو أكثر الخدمات التي طلباً من جانب المستخدمين حيث بلغت نسبة الطلب (40.27%) تليه خدمة الاطلاع الداخلي بنسبة (39.81%) ثم تليها خدمة الرد على الاستفسارات بنسبة (8.1%) ثم خدمة الاحاطة الجارية بنسبة (6.7%) وتأتي في النهاية خدمة الاعارة الخارجية بنسبة (4.9%)

جدول (10) توزيع عينة الدراسة وفقاً لأكثر خدمات المعلومات طلباً من جانب المستخدمين

النسبة	العدد	ما هي أكثر خدمات المعلومات طلباً من جانبك
39.8 %	88	الاطلاع الداخلي
4.9 %	11	الإعارة الخارجية
8 %	18	خدمات المراجع والرد على الاستفسارات
40.27 %	89	التصوير
6.7 %	15	الإحاطة الجارية
100 %	221	المجموع

## 9/4/2 الصعوبات التي تواجه المستخدمين عند استخدام مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع

### الاميرية

يتعرض المستخدمون من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية لعدد من المعوقات والمشكلات التي حاولت الباحثة استخلاص ابرزها والوقوف عليها لايجاد حلول لها.

## 1/9/4/2 مدي وجود قيود لاستخدام المكتبة من وجهة نظر المستخدمين

يري المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية انها تفرض الكثير من القيود على المستخدمين حيث جاءت الاجابة ب نعم بنسبة (84.6%) وتتمثل تلك القيود في عدم وجود الاعارة الخارجية وصعوبة خدمة الاطلاع الداخلي لصغر مكان الاطلاع وقدم الأثاث.

جدول (11) قياس مدي وجود قيود لاستخدام المكتبة من وجهة نظر المستخدمين

هل تفرض المكتبة قيود على الاستخدام	العدد	النسبة
نعم	187	84.6 %
لا	34	15.3 %
المجموع	221	100 %

## 2/9/4/2 مدي مناسبة مكان المكتبة لتقديم الخدمات من وجهة نظر المستخدمين

يري المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية انها ان مكان المكتبة غير ملائم وبعيد علي كبار السن حيث ان المكتبة توجد في اخر مكان في رواق الدور الخامس حيث جاءت الاجابة ب المكان غير مناسب بنسبة (84.6%) مقابل نسبة (9.5%) إلى حد ما في مقابل نسبة (8.2%) للمكان مناسب.

جدول (12) قياس مدي مناسبة مكان المكتبة لتقديم الخدمات من وجهة نظر المستخدمين

هل مكان المكتبة مناسب لتقديم الخدمات من وجهة نظرك	العدد	النسبة
مناسب	18	8.1 %
إلى حد ما	21	9.5 %
غير مناسب	182	82.3 %

المجموع	221	% 100
---------	-----	-------

### 3/9/4/2 مدي مناسبة تجهيزات المكتبة لراحة المستفيدين

يري المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية انها ان المكتبة ليس بها معدات كافية لتقديم خدمات المكتبة حيث جاءت الاجابة بنسبة (69.68%) لتجهيزات المكتبة غير كافية لتقديم الخدمات ويرجع ذلك لضيق مساحة الاطلاع وقدم الاثاث وتهالكه مقابل نسبة (16.2%) إلى حد ما في مقابل نسبة (12.6%) لتجهيزات المكتبة كافية لتقديم الخدمات.

جدول (13) قياس مدي مناسبة تجهيزات المكتبة لراحة المستفيدين

النسبة	العدد	مدي مناسبة تجهيزات المكتبة لراحة المستفيدين
% 12.6	28	تجهيزات المكتبة كافية
% 16.2	39	تجهيزات المكتبة كافية الى حدما
%69.68	154	تجهيزات المكتبة غير كافية
% 100	221	المجموع

### 4/9/4/2 مدي مناسبة مواعيد عمل المكتبة للمستفيدين

يري المستفيدين من مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية انها ان مواعيد المكتبة غير مناسبة حيث جاءت الاجابة بنسبة (52.03%) لمواعيد المكتبة غير مناسبة ويرجع ذلك لأن المكتبة تعمل من التاسعة صباحاً حتى الساعة الواحدة ظهراً واقترح اغلبهم ان تمتد مواعيد المكتبة حتى الرابعة أوالخامسة مساءً مقابل نسبة (47.9%) كانت مواعيد المكتبة مناسبة لهم.

جدول (14) قياس مدي مناسبة مواعيد عمل المكتبة للمستفيدين

النسبة	العدد	مدي مناسبة مواعيد عمل المكتبة لتقديم للمستفيدين
% 47.9	106	المواعيد مناسبة
% 52.03	115	المواعيد غير مناسبة
% 100	221	المجموع

**5/9/4/2** مدي ادراك المستفيدين بسياسة وتعليمات المكتبة

بلغت نسبة من هم علي دراية بتعليمات وسياسة المكتبة المستوي الضعيف فهم 12 مستفيد فقط بواقع (5.4%) مقابل (209) بنسبة (94.5%) لا يعرفون شيئاً عن تعليمات وسياسة المكتبة ويرجه ذلك لان المكتبة ليس لديها سياسة مكتوبة وواضحة.

جدول (15) قياس مدي ادراك المستفيدين بسياسة وتعليمات المكتبة

النسبة	العدد	هل انت على معرفة بسياسة وتعليمات المكتبة
5.4%	12	نعم
94.5%	209	لا
100%	221	المجموع

**6/9/4/2** مدى مناسبة تنظيم المكتبة لخدمة المستفيدين

يري المستفيدين صعوبة في الوصول للعناوين حيث جاءت بنسبة (65.15%) مقابل (34.8%) للوصول بسهولة للعناوين التي يبحث عنها المستفيدين وتُرجع الباحثة ذلك لعدم وجود فهارس أو تصنيف أو تكشيف للدوريات الموجودة بالمكتبة..

جدول (16) قياس مدي مناسبة تنظيم المكتبة لخدمة المستفيدين

النسبة	العدد	هل يمكنك الوصول بسهولة للعناوين التي تبحث عنها
34.8%	77	نعم
65.15%	144	لا
100%	221	المجموع

**7/9/4/2** مدي مناسبة المجموعات للمستفيدين

تبين أن من وجهة نظرالمستفيدين أن مجموعات المكتبة كافية إلى حد ما في إمدادهم بما يحتاجوه من معلومات حيث جاءت بنسبة (53.3%) مقابل نسبة (24.8%) لكافية مقابل نسبة (21.7%) لغير كافية في الامداد بالمعلومات المراد الوصول إليها.

جدول (17) قياس مدي مناسبة المجموعات للمستفيدين

النسبة	العدد	هل مجموعات المكتبة كافية لامدادك بالمعلومات التي تريد الحصول عليها
24.8%	48	كافية
53.3%	118	كافية إلى حد ما
21.7%	55	غير كافية
100%	221	المجموع

## 8/9/4/2 مدي مناسبة الخدمات للمستخدمين

عرضت الدراسة لواقع خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ولقد تبين من خلال تحليل استجابات المستخدمين تبين مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لهم في مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية على النحو المبين في الجدول التالي حيث جاء في مقدمة رضا المستخدمين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم خدمات التصوير بنسبة بلغت نحو (88%)، حيث أن مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية تقدم خدمة التصوير للقوانين والتشريعات المنشورة في الجريدة الرسمية والوقائع المصرية في حين حصلت خدمة الإعارة الخارجية عن أقل مستوى للرضا، ويتفق هذا مع ما رصدته الدراسة من توقف خدمة الإعارة الخارجية.

جدول (18) قياس مدي رضا المستخدمين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة

درجة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير راضي	الي حد ما	راضي	خدمات المعلومات
88.0%	0.569	2.64	4.0%	28.0%	68.0%	التصوير
72.0%	0.746	2.16	20.0%	44.0%	36.0%	الاطلاع الداخلي
60.0%	0.707	1.80	36.0%	48.0%	16.0%	الرد على الاستفسارات
53.3%	0.645	1.60	48.0%	44.0%	8.0%	الإحاطة الجارية
37.3%	0.332	1.12	88.0%	12.0%	0.0%	الإعارة الخارجية

## 9/9/4/2 مدي سرعة تلبية رغبات المستخدمين من جانب العاملين

تبين أن من وجهة نظر المستخدمين أن العاملين بالمكتبة يقومون بالرد على الاستفسارات وتهيئة الجوال المناسب للاطلاع حيث جاءت بنسبة (71.9%) لسرعة تلبية رغبات المستخدمين من جانب العاملين مقابل نسبة (28.05%) لبطء التلبية، ويرجع ذلك احياناً لازدحام المكتبة وكثرة طلبات المستخدمين وقلة عدد العاملين بالمكتبة.

جدول (19) قياس مدي سرعة تلبية رغبات المستخدمين من جانب العاملين

النسبة	العدد	أوجه مساعدة اخصائي المكتبة للمستخدمين
71.9 %	159	سرعة تلبية رغبات المستخدمين
28.05 %	62	بطء تلبية رغبات المستخدمين
100 %	221	المجموع

## 10/9/4/2 ترتيب الصعوبات من وجهة نظر المستخدمين

يتضح من الجدول أن تنظيم المكتبة عدم وجود فهارس وعدم وجود نظام الي من اكبر الصعوبات التي تواجه المستخدمين من المكتبة حيث بلغت نسبة (40.27%) تليها العاملين وعدم وجود اخصائيين متخصصين بنسبة (18.5%) ثم التجهيزات (سوء الاثاث والتهوية والاضاءة ) ثم المبنى ضيق المساحة (15.3%) ثم قدم مجموعات المكتبة بنسبة (8.5%).

جدول (20) قياس الصعوبات التي يواجهها المستخدمين

النسبة	العدد	الصعوبات التي تواجه المستخدمين
15.3 %	34	المبنى (ضيق المساحة)
17.19 %	38	التجهيزات (سوء الاثاث والتهوية)
18.5 %	41	العاملين (عدم وجود اخصائيين)
40.27 %	89	تنظيم المكتبة (عدم وجود نظام الي بالمكتبة)
8.5 %	19	المجموعات (قدم مجموعات المكتبة)
100 %	221	المجموع

### 3. خلاصة الدراسة

#### 1/3 نتائج الدراسة

نستطيع ان نستخلص ابرز نتائج الدراسة على النحوالتالي :

#### 1. تحليل خصائص المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع الأميرية

- اشارت النتائج أن المستخدمين من الذكور بنسبة ( 69.6 %) مقابل نسبة (30.3%) للإناث وجاءت فئة من بلغت اعمارهم ما بين (31-40) عاماً بنسبة (43.4%) يتبعهم من هم اقل من 30 عاماً بنسبة (29.8%) ثم من بلغت اعمارهم (41-50) عاماً بنسبة (16.2%) ثم يأتي الترتيب من بلغت اعمارهم ثم (51-60) ثم (61-70).
- أظهرت النتائج أن فئة المستخدمين الحاصلين علي مؤهل عالي في الصدارة بنسبة (42.5%) يليهم من الحاصلين على مؤهل متوسط (16.28%) يليهم الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (14.9%) ثم جاءت نسبة من هم بدون مؤهل بنسبة (13.5%) وجاءت نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراة في المرتبة الأخيرة بنسبة (12.6%).
- اوضحت النتائج أن أكثر المستخدمين من العاملين في مجال القانون بنسبة بلغت ( 42.5 %) ويرجع ذلك لوجود "الوقائع المصرية" التي ينشر بها قرارات مجلس الوزراء، والقرارات الوزارية، قرارات المحافظين، و"الجريدة الرسمية" التي ينشر بها القرارات الجمهورية، قرارات رئيس مجلس الوزراء، القوانين، أحكام المحكمة الدستورية العليا، قرارات لجنة شئون الأحزاب السياسية، بينما جاء العاملين في مجال التجارة في المرتبة الثانية بنسبة (29.8%) وذلك للاطلاع على "الأسماء التجارية" و"صحيفة الشركات" و"صحيفة الاستثمار" واخيراً تأتي تخصصات اخري بنسبة (27.6%) مثل الاداب والفلسفة وعلم النفس والعلوم الاجتماعية والعلوم البحتة والتاريخ والجغرافيا.
- اشارت النتائج أن معدل تردد المستخدمين باستمرار على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بنسبة (67.4 %) وكان اغلبهم من مجال القانون للحصول على القرارات واحكام المحاكم مقابل (20.8%) لا يتردد باستمرار وكان اغلبهم من مجال التجارة وجاء من يزورون المكتبة لأول مرة بنسبة (11.7%).
- اظهرت النتائج أن معدل تردد المستخدمين لأكثر من مرة اسبوعياً بنسبة (45.12%) في المرتبة الأولى يتبعه مرة كل شهر بنسبة (24.61%) يتبعه مرة اسبوعياً بنسبة (20%) ثم اكثر من مرة في الشهر بنسبة (5.6%) ثم فترات متغيرة بنسبة (4.6%).

- أوضحت النتائج أن اغلب المستخدمين يترددون على المكتبة بدافع الحصول على قوانين بعينها بنسبة (37.5%) يليه على الترتيب من يطلب اعداد معينة من الجريدة الرسمية اوالوقائع المصرية بنسبة (25.3%) مقابل نسبة (17.6%) لمن يريد الاطلاع على الدوريات وجاء الاطلاع على الكتب في المرتبة الأخيرة بنسبة (14.9%)
- أشارت النتائج أن أكثر مصادر المعلومات استخداماً من جانب المستخدمين هي الجريدة الرسمية بنسبة (40.2%) يليها الوقائع المصرية بنسبة (34.8%) يليها التقارير بنسبة (8.5%) يليها الدوريات بنسبة (6.33%) يليها الكتب بنسبة (4.07%) وجاءت المراجع بنسبة (3.6%) وجاءت اعمال المؤتمرات في المرتبة الاخيرة بنسبة (2.2%).
- أظهرت النتائج أن التصوير هو أكثر الخدمات التي طلباً من جانب المستخدمين حيث بلغت نسبة الطلب (40.27%) تليه خدمة الاطلاع الداخلي بنسبة (39.81%) ثم تليها خدمة الرد على الاستفسارات بنسبة (8.1%) ثم خدمة الاحاطة الجارية بنسبة (6.7%) وتأتي في النهاية خدمة الاعارة الخارجية بنسبة (4.9%)

## 2. استكشاف الصعوبات التي تواجه المستخدمين من مكتبة الهيئة العامة للمطابع

### الأميرية

- أوضحت النتائج أن من وجهة نظر المستخدمين ان مكان المكتبة غير ملائم وبعيد علي كبار السن حيث انها توجد في اخر مكان في رواق الدور الخامس حيث جاءت الاجابة ب المكان غير مناسب بنسبة (84.6%) مقابل نسبة (9.5%) إلى حد ما في مقابل نسبة (8.2%) للمكان مناسب.
- أشارت النتائج أن من وجهة نظر المستخدمين ان المكتبة ليس بها معدات كافية لتقديم خدمات المكتبة حيث جاءت الاجابة بنسبة (69.68%) لتجهيزات المكتبة غير كافية لتقديم الخدمات ويرجع ذلك لضيق مساحة الاطلاع وقدم الاثاث وتهالكه مقابل نسبة (16.2%) إلى حد ما في مقابل نسبة (12.6%) لتجهيزات المكتبة كافية لتقديم الخدمات.
- أظهرت النتائج ان مواعيد المكتبة غير مناسبة للمستخدمين حيث جاءت الاجابة بنسبة (52.03%) لمواعيد المكتبة غير مناسبة ويرجع ذلك لأن المكتبة تعمل من التاسعة صباحاً حتى الساعة الواحدة ظهراً واقترح اغلبهم ان تمتد مواعيد المكتبة حتى الرابعة أوالخامسة مساء مقابل نسبة (47.9%) كانت مواعيد المكتبة مناسبة لهم.

- أوضحت النتائج أن المستخدمين ليسوا علي دراية بتعليمات وسياسة المكتبة بنسبة (94.5%) مقابل (5.4%) ويرجع ذلك لان المكتبة ليس لديها سياسة مكتوبة وواضحة.
- اشارت النتائج أن المستخدمين يجدون صعوبة في الوصول للعناوين حيث جاءت بنسبة (65.15%) مقابل (34.8%) للوصول بسهولة للعناوين وتُرجع الباحثة ذلك لعدم وجود فهرس أو تصنيف أو تكشيف للدوريات الموجودة بالمكتبة..
- أظهرت النتائج أن مجموعات المكتبة كافية بالنسبة للمستخدمين إلى حد ما في إمدادهم بما يحتاجوه من معلومات حيث جاءت بنسبة (53.3%) مقابل نسبة (24.8%) لكافية مقابل نسبة (21.7%) لغير كافية في الامداد بالمعلومات المراد الوصول إليها.
- أوضحت النتائج أن تنظيم المكتبة وعدم وجود فهرس وعدم وجود نظام الي من اكبر الصعوبات التي تواجه المستخدمين من المكتبة حيث بلغت نسبة (40.27%) تليها العاملين وعدم وجود اخصائيين متخصصين بنسبة (18.5%) ثم التجهيزات (سوء الاثاث والتهوية والاضاءة) ثم المبنى ضيق المساحة (15.3%) ثم قدم مجموعات المكتبة بنسبة (8.5%).

### 2/3 توصيات الدراسة

في ضوء ما اسفرت عنه الدراسة من نتائج يُمكننا تسجيل التوصيات التالية :

- أن تتبع المكتبة جهة مركزية تعمل على تطوير المكتبة وتقديم الدعم الكامل لها وتضع معايير محددة.
- نشر- الوعي بأهمية مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بصفتها مكتبة المطبعة الرسمية للدولة بين كافة الهيئات على اختلاف مواقعها.
- ربط موقع مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بموقع الهيئة بما يتناسب مع مكانتها واهميتها واهمية مجموعاتها ووضعها في المكانة المناسبة لاكتسابها مزيداً من المساندة والدعم.
- ان يكون لمكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية نظام وسياسة مكتوبة وتعليمات لتيسير اعمالها وفقاً للمعايير والمواصفات الدولية المعتمدة في هذا المجال.
- ضرورة اتباع مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية للانظمة العالمية في تصنيف وتنظيم مجموعاتها.
- ضرورة استخدام مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية نظام الكتروني متوافق مع المواصفات والمعايير العالمية المتبعة في مجال نظم المكتبات والمعلومات.

- تجهيز مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بجميع التجهيزات اللازمة والمتخصصة وفقاً للمعايير والمواصفات العالمية لمواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة من تطور نظم المكتبات والمعلومات التي تساعد في تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين.
- تعيين عدد من المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات ليكونوا على دراية كافية في إدارة المكتبة وتقديم الخدمات المتطورة والحديثة للمستخدمين وعقد المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة لاختصاصي المكتبات لتأهيلهم للعمل في البيئة الرقمية.

### استبيان موجه لجمهور المستخدمين والمترددین على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية

يهدف هذا الاستبيان إلى الوقوف على آراء جمهور المستخدمين والمترددین على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، بهدف قياس الرضا عن مستوى الخدمات التي تحصلون عليها. ومن خلال آرائكم ومقترحاتكم يمكن التطوير والتغيير بما يلائم ويناسب احتياجاتكم. ولا توجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة، الإجابات المطلوبة هي التي تعبر عن آرائكم بصدق ووضوح، وجميع البيانات التي ستدونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

- اسم المستخدم اختياري.....
- التخصص الموضوعي.....
- المؤهل الدراسي.....
- السن.....
- النوع.....

1) هل تتردد على مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية باستمرار؟

- نعم
- لا

2) اذا كنت تتردد باستمرار ما معدل ترددك على المكتبة

- مرة أسبوعياً
- أكثر من مرة أسبوعياً
- مرة كل شهر
- أكثر من مرة في الشهر
- أخرى برجاء ذكرها

3) هل هناك فترات بعينها تكثر فيها من استخدام المكتبة والتردد عليها

- نعم في حالة الإجابة "نعم" انتقل إلى سؤال رقم 4
- لا في حالة الإجابة "لا" انتقل إلى سؤال رقم 5

4) برجاء ذكر الأسباب التي يكثُر فيها ترددك على المكتبة

(5) هل توفر لك المكتبة الخدمات التي تحتاجها؟

○ نعم ( )

○ لا ( )

(6) هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

○ راضي جدا

○ راضي

○ راضي إلى حد ما

○ غير راضي

○ غير راضي تماماً

(7) ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

(8) هل تناسبك مواعيد عمل المكتبة؟

○ نعم في حالة الإجابة "نعم" انتقل إلى سؤال رقم 10

○ لا في حالة الإجابة "لا" انتقل إلى سؤال رقم 9

(9) ما أفضل مواعيد عمل للمكتبة من وجهة نظرك ؟

.....

(10) ما أسباب ترددك علي المكتبة يمكنك اختيار أكثر من إجابة

• الاطلاع على الكتب

• الاطلاع على الدوريات

• الحصول على قوانين بعينها

• طلب أعداد من الجريدة الرسمية

• أسباب أخرى برجاء ذكرها

(11) من وجهة نظرك ما مدى كفاية مجموعات المكتبة في إمدادك بما تحتاجوه من معلومات

○ كافية جداً

○ كافية

○ كافية إلى حد ما

○ غير كافية

(12) ما هي الموضوعات التي تحتاج المكتبة إلى إضافتها إلى مجموعاتها

13) ما أكثر أوعية المعلومات استخداماً من جانبك؟ يمكنك اختيار أكثر من إجابة

- الكتب
- الدوريات
- المراجع
- التقارير
- أعمال المؤتمرات
- الوقائع المصرية
- الجريدة الرسمية

14) كيف تصل للعناوين التي تبحث عنها؟

-----

-----

15) ما مدى رضاك عن نظام الترتيب المتبع في المكتبة؟

- راضي جداً
- راضي
- راضي إلى حد ما
- غير راضي
- غير راضي تماماً

16) ما مدى رضاك عن مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لك المكتبة؟

غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الخدمات
			الإطلاع الداخلي
			الإعارة الخارجية
			خدمات المراجع والرد على الاستفسارات
			التصوير
			الإحاطة الجارية

17) ما أكثر هذه الخدمات طلباً من جانبك؟

18) هل هناك قيود تفرضها المكتبة على بعض هذه الخدمات؟

- نعم في حالة الإجابة "نعم" انتقل إلى سؤال رقم 19
- لا

19) برجاء ذكر القيود التي تفرضها المكتبة على بعض الخدمات

## (20) ما أوجه مساعدة أخصائي المكتبة لك

- الرد على الاستفسارات
- استخدام الفهرس
- استخدام المراجع
- إعداد قائمة بأهم المراجع
- الإحاطة بما يكتنيه من عناوين وأعداد مجلات جديدة
- الوصول لبعض العناوين على الرفوف
- تهيئة الجوالمناسب للاطلاع
- مساعدات أخرى يرجى ذكرها

## (21) ما الصعوبات التي تواجهها عند استخدامك المكتبة يمكنك اختيار أكثر من إجابة

- مواعيد عمل المكتبة
- عدم وجود إخصائي متخصص
- قدم مجموعات المكتبة
- عدم وجود فهرس
- عدم وجود نظام آلي للمكتبة
- المكان سيئ التهوية والإضاءة
- ضيق المساحة
- سوء الأثاث
- أخرى برجاء ذكرها

## (22) مقترحات أوآراء تود إضافتها لتحسين العمل بالمكتبة

.....