الآية 3
الإهداء 4
الشكر والتقدير 5
قائمة المحتويات 7
قائمة الجداول 10
قائمة الأشكال 13
المستخلص 14
Abstract 15
المقدمة 16
الخطة والإطار العام 19
1. مشكلة الدراسة 21
2. أهمية الدراسة 22
3. أهداف الدراسة 22
4. تساؤلات الدراسة 23
5. مفاهيم ومصطلحات الدراسة 24
6. المنهج المستخدم في الدراسة 29
7. عينة الدراسة 29
8. أدوات جمع البيانات 30
9. حدود الدراسة ومجالها 31
10. الدراسات السابقة 32
الفصل الأول : المكتبات العامـــة 45
1/1 مفهومها 47
2/1 أنواعها 49
3/1 أهميتها 50
4/1 أهدافها 51
5/1 الموقع والمبنى 56
6/1 الأثاث والتجهيزات 60
7/1 القوى العاملة 62

8/1 الإجراءات الفنية 65
1/8/1 الاختيار والتزويد 66
2/8/1 الفهرسة والتصنيف 70
3/8/1 التكشيف والاستخلاص 73
4/8/1 الجـــرد 77
9/1 المكتبات العامة وتكنولوجيا المعلومات 78
الفصل الثاني : خدمات المعلومات في المكتبات العامة 83
1/2 مفهوم خدمات المعلومات 85
2/2 مقومات خدمات المعلومات 86
3/2 أنواع خدمات المعلومـــات 91
1/3/2 خدمة التوجيه والإرشاد 93
2/3/2 الخدمة المرجعية 94
/3/3/2 خدمات الإعارة 96
4/3/2 خدمة التصوير والاستنساخ 99
5/3/2 الخدمات الببليوغرافية 100
6/3/2 خدمات التكشيف 102
7/3/2 خدمات الاستخلاص 104
8/3/2 خدمة الترجمة العلمية 105
9/3/2 خدمة الإحاطة الجارية 107
10/3/2 خدمة البث الانتقائي للمعلومات 109
11/3/2 خدمة البحث بالاتصال المباشر 113
12/3/2 خدمة الانترنت 116
4/2 العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات 120
الفصل الثالث : المستفيدون من المكتبات العامة 123
1/3 التعريف بالمستفيدين 125
2/3 فئات المستفيدين 126
3/3 احتياجات المستفيدين للمعلومات 129
4/3 تدريب المستفيدين 137
1/4/3 أهداف تدريب المستفيدين 138
2/4/3 مبررات تدريب المستفيدين 139
3/4/3 طرق تدريب المستفيدين 140
5/3 دراسات المستفيدين 142
6/3 طرق دراسات المستفيدين 147
7/3 رضا المستفيدين 179

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية 153
1/4 المكتبة القومية المركزية 155
1/1/4 نبذة تاريخية 155
2/1/4 الموقع والمبنى 162
3/1/4 الأثـــاث 164
4/1/4 التجهيزات 168
2/4 الإدارة في المكتبة موضوع الدراسة 169
3/4 الميزانية في المكتبة موضوع الدراسة 171
4/4 القوى العاملة في المكتبة موضوع الدراسة 171
5/4 الإجراءات الفنية في المكتبة موضوع الدراسة 173
6/4 مصادر المعلومات في المكتبة موضوع الدراسة 176
7/4 استخدام التقنية في المكتبة موضوع الدراسة 178
8/4 خدمات المعلومات في المكتبة موضوع الدراسة 179
الفصل الخامس : الدراسة التحليلية 183
1/5 إجراءات الدراسة 185
1/1/5 صدق الأداة 185
2/1/5 ثبات الأداة 186
2/5 طريقة تطبيق الاستبيان 187
3/5 المعالجة الإحصائية 188
4/5 خصائص العينة 188
5/5 تحليل إجابات المستفيدين 190
6/5 الخلاصة 226
النتائج والتوصيات والمقترحات 229
النتائج 231
التوصيات والمقترحات 234
قائمة المصادر و المراجع 239
الملاحق 259