



الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية الآداب والعلوم الانسانية

قسم المكتبات والمعلومات

جودة خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية

في جامعة تشرين

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في المكتبات والمعلومات باختصاص

نظم تخزين واسترجاع المعلومات

إعداد الطالبة

ميس عبد الكريم اسماعيل

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد المجيد مهنا

٢٠١٧م

شكر وتقدير

في مثل هذه اللحظات يتوقف القلم ليفكر قبل أن يخط الحروف ويجمعها في كلمات قليلة بحق أشخاص لهم الفضل الكبير في إعداد هذه الدراسة.....لذا لا يسعني إلا أن أتقدم بفائق الشكر والتقدير إلى اللذين أرى علمهم وسط الليل والنهار....إلى رواد الفكر ومنابع العطاء الى الأستاذ الدكتور عبد المجيد مهنا لإشرافه وتوجيهاته القيّمة في إعداد وإنجاز هذه الدراسة ،والى كل أساتذة قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق اللذين ساعدوني وقدموا لي النصيحة ، ومن الله التوفيق.

الباحثة

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة مفهوم المكتبات الجامعية وأهميتها والتحديات التي تعترضها ، كما تطرقت الدراسة إلى الخدمات التي تقدم في هذه المكتبات ، وسلّطت الضوء على جودة هذه الخدمات ، ومقاييس الجودة ومتطلبات تطبيقها في هذه المكتبات ، وتمّ الانتقال بعدها إلى الدراسة الميدانية فبدأت بمقدمة عن جامعة تشرين وكلياتها ، ولهذا الغرض تمّ استخدام المنهج الميداني وأداة الاستبيان ، حيث تم توزيع استبانة تتكون من (١٢) محور وزعت على عينة قوامها (٣٠٠) عضو هيئة تدريسية .

وتنبع أهمية الدراسة من كونها ترتبط بمستوى جودة الخدمات المكتبية التي تقدم للمستخدمين (الأعضاء الهيئة التدريسية) من المكتبات الجامعية والذي يعتبر الأساس الذي يضمن التميز والنجاح والذي يحقق رضى المستخدمين، وكانت من أهم أهداف الدراسة الوقوف على واقع الخدمات في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين وتحديد نقاط الضعف فيها، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- تقدم المكتبات الجامعية في جامعة تشرين الخدمات التقليدية بشكل دائم وذلك بسبب توفر سياسة واضحة حول الخدمات التقليدية ، فهي تقدم خدمات الإعارة بشكليها الداخلية والخارجية على أكمل وجه وتقدم خدمة مرجعية لكن بشكل بسيط .
- تعتبر المكتبات الجامعية لدى قسم كبير من أعضاء الهيئة التدريسية ذات أهمية عالية لكن عدم توفر محتاجونه فيها وعدم تلبية متطلباتهم أدى ذلك إلى عدم زيارتها بشكل متكرر من هنا علينا تحديد احتياجات ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس والعمل على تنفيذها .
- أكّد أعضاء هيئة التدريس أنّ من أهم أسباب زيارة المكتبة هي التحضير للتدريس .

قائمة المحتويات

ت	العنوان	رقم الصفحة
	مستخلص الدراسة	أ
	قائمة المحتويات	ب
	قائمة الجداول	ث
	قائمة الأشكال	ح
	قائمة الملاحق	د
	المقدمة	١
	منهجية الدراسة	١
	موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	٧
أولا	الفصل الاول :المكتبات الجامعية(مفهومها وظائفها، أنواعها)	٩
١	رسالة الجامعة	٩
٢	مفهوم المكتبات الجامعية	١٠
٣	أهمية المكتبات الجامعية	١١
٤	أشكال المكتبات الجامعية	١١
٥	وظائف المكتبات الجامعية	١٢
٦	مقومات المكتبة الجامعية الناجحة	١٤
٧	التحديات التي تواجه المكتبة الجامعية الناجحة	١٧
ثانيا	الفصل الثاني: خدمات المكتبات الجامعية(مفهومها، متطلباتها، أنواعها)	٢٠
١	مفهوم خدمات المعلومات	٢٠
٢	متطلبات الخدمات في المكتبات الجامعية	٢١
٣	أنواع الخدمات في المكتبات الجامعية	٢٦
٤	مستويات تقييم خدمات المعلومات	٤٦
ثالثا	الفصل الثالث: جودة خدمات المكتبات الجامعية	٥٠

٥١	مفهوم الجودة وأهميتها.	١
٥٥	مقاييس الجودة وفوائد تطبيقها في المكتبات الجامعية .	٢
٦٨	دعائم الجودة في المكتبات الجامعية وطرق تحقيقها.	٣
٧٣	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	رابعاً
٧٣	نشأة وتطور جامعة تشرين	١
٧٣	الكليات والمعاهد التابعة لجامعة تشرين	٢
٧٨	الدراسة الميدانية	٣
١٦٣	نتائج الدراسة	
١٦٥	مقترحات الدراسة	
١٦٧	قائمة المصادر والمراجع	
١٧٣	الملاحق	
١٨٠	المستخلص باللغة الانكليزية	
١٨١	العنوان باللغة الانكليزية	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٦٢	بنود وأبعاد جودة الخدمة في مقياس (Serv Qual)	١
٧٤	تواريخ إنشاء الكليات في جامعة تشرين	٢
٧٥	توزع أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين حسب آخر إحصائية.	٣
٧٦	عدد الذكور والاناث من أعضاء الهيئة التدريسية في كل كلية من كليات جامعة تشرين	٤
٧٧	نسبة العينة من المجموع الإجمالي	٥
٧٩	عينة الدراسة	٦
٨٠	الجنس	٧
٨١	العمر والمؤهل العلمي	٨
٨٤	أهمية المكتبة	٩
٨٦	ساعات العمل في المكتبة	١٠
٨٨	مبنى المكتبة	١١
٩٠	أعداد العاملين	١٢
٩٢	أوقات الدوام	١٣
٩٤	تغطية المواد	١٤
٩٦	عدد مرّات الزيارة	١٥
٩٨	الخدمات التقليدية	١٦
١٠٠	الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا	١٧
١٠٢	الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد	١٨
١٠٤	الإعارة	١٩
١٠٦	الخدمة المرجعية	٢٠
١٠٨	خدمة الإحاطة الجارية	٢١
١١٠	البث الإنتقائي للمعلومات	٢٢
١١٢	خدمة الدوريات	٢٣
١١٤	الخدمة الإعلامية	٢٤
١١٦	الخدمة البيبليوغرافية	٢٥
١١٨	خدمة التصوير والاستنساخ	٢٦
١٢٠	خدمة الترجمة	٢٧
١٢٢	خدمة البحث بقواعد المعلومات	٢٨
١٢٤	خدمة البحث بالاتصال المباشر	٢٩
١٢٦	مستوى خدمات مكتبات جامعة تشرين	٣٠
١٢٨	أسباب تدني مستوى الخدمات في مكتبات جامعة تشرين	٣١
١٣٠	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اختيار المصادر	٣٢

٣٣	استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس لتحديد احتياجاتهم	١٣٢
٣٤	اللقاءات المباشرة مع أعضاء هيئة التدريس لتحديد متطلباتهم	١٣٤
٣٥	عقد الاجتماعات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس لمعرفة رضاهم عن الخدمات	١٣٦
٣٦	السبب الرئيسي لزيارة المكتبة (التحضير للتدريس)	١٣٨
٣٧	البحث لأغراض تنمية المعرفة	١٤٠
٣٨	القراءة للهواية والمتعة	١٤٢
٣٩	البحث للحصول على ترقية علمية	١٤٤
٤٠	الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة	١٤٦
٤١	عدم تعاون أمين المكتبة	١٤٨
٤٢	عدم توفر شبكة أنترنت داخل المكتبة	١٥٠
٤٣	عدم توفر الجو المناسب	١٥٢
٤٤	عدم توفر دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة	١٥٤
٤٥	تسويق الخدمات التقليدية	١٥٦
٤٦	تسويق الخدمات الالكترونية	١٥٨
٤٧	تسويق الخدمات كافة	١٦٠

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
١	عينة الدراسة	٧٩
٢	الجنس	٨١
٣	العمر والمؤهل العلمي	٨٣
٤	أهمية المكتبة	٨٥
٥	ساعات العمل في المكتبة	٨٧
٦	مبنى المكتبة	٨٩
٧	أعداد العاملين	٩١
٨	أوقات الدوام	٩٣
٩	تغطية المواد	٩٥
١٠	عدد مرّات الزيارة	٩٧
١١	الخدمات التقليدية	٩٩
١٢	الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا	١٠١
١٣	الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد	١٠٣
١٤	الإعارة	١٠٥
١٥	الخدمة المرجعية	١٠٧
١٦	خدمة الإحاطة الجارية	١٠٩
١٧	البث الإلكتروني للمعلومات	١١١
١٨	خدمة الدوريات	١١٣
١٩	الخدمة الإعلامية	١١٥
٢٠	الخدمة البيبليوغرافية	١١٧
٢١	خدمة التصوير والاستنساخ	١١٩
٢٢	خدمة الترجمة	١٢١
٢٣	خدمة البحث بقواعد المعلومات	١٢٣
٢٤	خدمة البحث بالاتصال المباشر	١٢٥
٢٥	مستوى خدمات مكتبات جامعة تشرين	١٢٧
٢٦	أسباب تدني مستوى الخدمات في مكتبات جامعة تشرين	١٢٩
٢٧	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اختيار المصادر	١٣١
٢٨	استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس لتحديد احتياجاتهم	١٣٣
٢٩	اللقاءات المباشرة مع أعضاء هيئة التدريس لتحديد متطلباتهم	١٣٥
٣٠	عقد الاجتماعات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس لمعرفة رضاهم عن الخدمات	١٣٧
٣١	السبب الرئيسي لزيارة المكتبة (التحضير للتدريس)	١٣٩
٣٢	البحث لأغراض تنمية المعرفة	١٤١

١٤٣	القراءة للهواية والمتعة	٣٣
١٤٥	البحث للحصول على ترقية علمية	٣٤
١٤٧	الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة	٣٥
١٤٩	عدم تعاون أمين المكتبة	٣٦
١٥١	عدم توفر شبكة أنترنت داخل المكتبة	٣٧
١٥٣	عدم توفر الجو المناسب	٣٨
١٥٥	عدم توفر دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة	٣٩
١٥٧	تسويق الخدمات التقليدية	٤٠
١٥٩	تسويق الخدمات الالكترونية	٤١
١٦١	تسويق الخدمات كافة	٤٢

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الصفحة
استمارة الاستبيان الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية	٢٤٦

مقدمه:

تعتبر المكتبة الجامعية نوعاً متميزاً من أنواع المكتبات و التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها وتتمثل أهمية المكتبة الجامعية في تشجيع البحث العلمي ودعمه بين أعضاء هيئة التدريس، وباعتبار أنّ موضوع الدراسة هو خدمات أعضاء الهيئة التدريسية اللذين يشكلون محور العملية التعليمية في الجامعة من خلال ما يقومون به من أبحاث ودراسات تساعد في رفد العملية التعليمية بأحدث هذه الدراسات والنهوض والارتقاء بها إلى أعلى المستويات وتطويره ومواكبته لأحدث التطورات وانطلاقاً من هذا الدور الهام بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية كان لابدّ من الوقوف عند أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لهم والتي تساعد في إنجاز دراساتهم و أبحاثهم كذلك كان لابد من معرفة أهم الصعوبات والمشكلات التي تحول دون تحقيق الاستفادة الممكنة والفعالة من خدمات المكتبة الجامعية ومحاولة تقديم أهم المقترحات والحلول التي تساعد على تجاوز هذه الصعوبات والمعوقات والتي تسهم في تحسين واقع خدمات المكتبات الجامعية في جامعة تشرين ورفع سويتها وتطويرها لكي تلي احتياجات مرتاديه من أعضاء الهيئة التدريسية.

منهجية الدراسة:

١ - أهمية الدراسة:

تأتي أهمية المكتبات الجامعية من أهمية الجامعة نفسها ودورها بإعداد الكوادر البشرية المؤهلة واللازمة للتنمية الشاملة بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات التي يقوم بها أعضاء الهيئة التدريسية تطبيقاً لشعار ربط الجامعة بالمجتمع من هنا كان التركيز على تأمين احتياجات ومتطلبات أعضاء الهيئة التدريسية من المعلومات وهنا الدور الأهم في ذلك الذي يكون على عاتق المكتبات الجامعية، لذا قمنا في هذا البحث بدراسة واقع الخدمات

المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين والعمل على وضع مجموعة من المقترحات التي تساعد بالنهوض في تلك الخدمات.

٢- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى:

- ١- الوقوف على واقع خدمات المكتبات الجامعية بجامعة تشرين والمقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية .
- ٢- التعرف على مواطن القوة والضعف في خدمات مكتبات جامعة تشرين.
- ٣- إبراز المعوقات التي تعترض وصول أعضاء الهيئة التدريسية لخدمات مكتبات جامعة تشرين.
- ٤- التعرف على المعايير المستخدمة لقياس جودة الخدمات في مكتبات جامعة تشرين.
- ٥- وضع مجموعة من المقترحات والحلول المناسبة للنهوض بالخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين.

٣- مشكلة الدراسة:

إنّ ارتباط البحث العلمي بمتطلبات التنمية في المجتمع في مجالات الصناعة والزراعة وغيرها يعد أحد المرتكزات الأساسية للتنمية والتقدم في عصرنا هذا الذي يحتل فيه البحث العلمي مكانة كبيرة في النواحي المختلفة حيث لا يمكن التقدم في هذا المجتمع من دون أبحاث علمية تساعدنا على هذا التطور وبالتالي على المجتمع توفير المستلزمات كافة للباحثين للقيام بهذه الأبحاث ويأتي بالدرجة الأولى المؤسسات والمنظمات والمكتبات وغيرها وعلى رأسها الجامعات و المكتبات الجامعية التي عليها أن تعمل جاهدة لتوفير خدمات جيّدة حتى يستطيع الباحثين الجامعيين من القيام بالأبحاث العلمية التي تساعد على تطوير المجتمع بمختلف قطاعاته وعدم توفر الخدمات الجيّدة للقيام بالأبحاث العلمية والدراسات والتحضير للتدريس وغير ذلك يدفع الباحثين للبحث عن أماكن أخرى تلبي احتياجاتهم وهنا تكمن مشكلة الدراسة التي تتمحور حول أسباب تدني خدمات المكتبات الجامعية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين وكيفية الارتقاء بتلك الخدمات بما يتوافق وينسجم و معايير جودة الخدمات المناطة بتلك المكتبات ،وعليه تطرح الباحثة التساؤلات التالية:

١- ماهي الخدمات الواجب تقديمها من مكاتب الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية؟

٢- ما هو واقع الخدمات بمكاتب جامعة تشرين وماهي أبرز نقاط الضعف والقوة فيها؟

٣- ما هو مستوى الرضى لأعضاء الهيئة التدريسية عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة تشرين؟

٤- ماهي معايير الجودة الضرورية للخدمات في مكاتب جامعة تشرين؟

٤- فروض الدراسة:

١- النظرة الدونية من قبل بعض أعضاء الهيئة التدريسية نحو المكتبة يمكن أن يكون سبباً في تدني وظائفها وخدماتها نحوهم.

٢- يعود تدني مستوى الخدمات المكتبية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين الى قلة الخبرات البشرية للعاملين.

٣- عزوف أعضاء الهيئة التدريسية عن المكتبة الجامعية للحصول على المعلومات بسبب عدم توفر مصادر المعلومات الضرورية لإنجاز أبحاثهم ودراساتهم.

٤- قلة الميزانية والدعم المالي يمكن أن يكون سبباً في عدم وجود تكنولوجيا معلومات لازمة لتقديم خدمات متطورة.

٥- يعود تدني مستوى الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين إلى عدم تطبيق معايير الجودة على تلك المكتبات .

٥- منهج الدراسة وأداتها:

اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني وذلك لأنه الأنسب لموضوع الدراسة وذلك للوقوف على واقع مكاتب جامعة تشرين وإجراء التحليلات اللازمة لمعرفة مواطن القوة والضعف في تلك الخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية.

أداة الدراسة : اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الاستبيان في جمع المعلومات، وقد تمّ توزيع استبيان على عينة مناسبة مكونة من (٣٠٠) عضو هيئة تدريسية من مختلف الكليات في جامعة تشرين.

٦- حدود الدراسة:

وضعت لهذه الدراسة الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: جودة خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية .

الحدود المكانية: اللاذقية ،جامعة تشرين.

الحدود الزمنية: ٢٠١٥/٢٠١٦.

٧- الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

تعددت الدراسات والأبحاث التي تطرقت لموضوع خدمات المكتبات الجامعية ،إلا أنّ قلة من هذه الدراسات التي تناولت الخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية ، وتطبيق معايير ومقاييس الجودة على هذه الخدمات ومن أهم وأبرز الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة:

١- دراسة أعدتها ايفلين شفيق جبارة.عام ٢٠١٤ .(إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السورية -دراسة ميدانية).-دمشق: جامعة (اطروحة ماجستير).

تناولت هذه الدراسة مفهوم ادارة الجودة ومبادئها وعناصرها ،ومراحل إدارة الجودة في المكتبات الجامعية وتقنياتها وأدواتها ،وكما تعرض الدراسة واقع إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السورية وتسلط الضوء على الصعوبات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر المعنيين بإدارة المكتبات الجامعية الحكومية السورية ولهذا الغرض استخدمت الباحثة المنهج الميداني ،وأداة الاستبيان المكونة من تسع محاور رئيسية ووزعت الاستبانة على عينة قوامها (١٨٩) فرداً يمثلون العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية السورية وخلصت الدراسة الى عرض أهم المشكلات التي تعيق نجاح تطبيق ادارة الجودة واقتراح

أساليب ناجحة للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة النموذجية في المكتبات الجامعية بسوريا كـمقياس لجودة أداء خدمات المعلومات فيها ولـلارتقاء بالمكتبات الجامعية نحو أفضل واقع.

٢- دراسة أعدها أمين احمد باوزير. عام ٢٠١٠. (قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية بكلية الطب والعلوم الصحية من وجهة نظر الطلاب).- عدن: جامعة عدن (دراسة قدمت للمؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن).

تناولت هذه الدراسة الواقع الفعلي لاستخدام خدمات المعلومات المتوفرة في مكتبة كلية الطب الجامعية وأوجه استفادة طلبة الكلية خدمات المعلومات وقدرة هذه الخدمات على تلبية الاحتياجات واعتمد الباحث على المنهج المسحي واستخدم الاستبيان لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة الى ضرورة وضع رؤية شاملة لهذه المكتبة حتى تتمكن من ارضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

٣-دراسة أعدها لرقط علي . عام ٢٠٠٩. (إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية).- الجزائر: جامعة الحاج خضر (اطروحة ماجستير).

هدفت هذه الدراسة الى بحث تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات في الجزائر وتكونت عينة الدراسة من ١٢٢ عضوا هيئة تدريس واداري (ذكور واناث) تم اختيارهم قصديا من مجتمع البحث والبالغ عددهم ١٨٨ عضوا وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي المناسب لهذه الدراسة الاستطلاعية وقد استخدم الباحث الاستبيان لجمع المعلومات .

٤-دراسة أعدها فيصل عبد الله حسن الحداد . عام ٢٠٠٢. (خدمات المكتبات الجامعية السعودية :دراسة تطبيقية للجودة الشاملة).- القاهرة : كلية الآداب (اطروحة دكتوراة).

تناولت الدراسة التعرف الى التطبيقات والمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ،وكذلك هدف الباحث للتعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية السعودية ،ومن خلال دمج اسلوب ادارة الجودة الشاملة معها بما يعود بالنفع على عملاء المكتبات وقد تم ذلك بالتطبيق على بعض المكتبات الجامعية السعودية بهدف قياس التوجه العام للعاملين والعملاء نحو التطبيق وذلك اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي ،وذلك لتحديد المتغيرات المؤثرة على مستوى جودة الخدمة المكتبية والتعرف على طبيعة العلاقات بينها وذلك من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية والعاملين بتلك المكتبات

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها تباين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس نحو رضاهم عن جودة خدمات المكتبات الجامعية حسب الجامعات التي يتبعونها، تتعلق بعدم الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية وعدم التدريب وعدم توفر النهايات الطرفية بعدد كاف بالإضافة الى عدم اهتمام الادارة بعقد ورش العمل اللازمة لدعم التحسين، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها التنسيق بين العاملين والاهتمام بشكاوي المستفيدين ومعالجتها، وعقد اللقاءات الدورية بين العاملين.

٨- دراسة أعدها قيس صالح. عام ٢٠٠٠. (المكتبة الجامعية في نظام خدمة البحث العلمي والنشاط الدراسي للمدرسين). -روسيا، مينسك: جامعة بيلاروسيا للثقافة (اطروحة دكتوراة).

تناولت الدراسة طرق تصنيف وترتيب المكتبات الجامعية وتحدثت عن العلاقة بين الصفات المهنية والشخصية للمدرسين وحاجاته من المعلومات وعن التحليل المنتظم للخدمة المكتبية بالنسبة للمدرسين وتحديد المقاييس النوعية للخدمة وفيها تحليل ومقارنة لمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية السورية والبيلاروسية وفيها تصور المدرسين للمكتبة والخدمة المكتبية وفيها تنظيم الخدمة المكتبية للمدرسين الجامعيين في ظروف المعلومات.

ب- الدراسات الأجنبية:

1-Wang ,Ming .The relationship between service quality and customer satisfaction :the example of (CJCU) library.2006.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضى المستفيدين، وكانت دراسة حالة مكتبية (CJCU)، وطبقت هذه الدراسة على مكتبة جامعة تشونج يونج المسيحية بدلهي في الهند لمعرفة درجة رضا مستخدمي المكتبة عن جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة وأشارت النتائج الى أن المستوى العام لجودة الخدمة له تأثير إيجابي على الرضا العام للمستفيدين من المكتبة كما جددت الدراسة أنّ أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة هي إمكانية حجز الكتب، والتجديد من خلال الأنترنت.

2-John,Heinrichs and leejeen Su and ,Sharkey Thomas. Relative influence of the libgual dimensision of satisfaction : A subgroup analysis in college Research libraries.2005.

هدف هذا البحث الى دراسة العلاقة بين مقياس جودة المكتبة، ورضا المستفيدين وذلك من خلال التطبيق على مكتبات جامعة مدينة وين بولاية ميتشجان الأمريكية وذلك بالاعتماد على المنهج الميداني، وأظهرت

الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادراك المستفيدين لجودة الخدمات باستخدام مقياس libgual ورضاهم عنها وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا المستفيدين.

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة تجد الباحثة أنّ العديد منها تناولت واقع الخدمات في المكتبات الجامعية والوضع الذي يعيشه قطاع المعلومات اليوم، وكيفية السعي للوصول إلى خدمات أفضل من خلال تطبيق الجودة ومعاييرها ومبادئها في تلك المكتبات وذلك حتى تقوم تلك المكتبات بتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين كافة والسعي لإرضائهم وكذلك تسلط الضوء على المشكلات والمعوقات التي تقف في وجه تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية، وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الاستبانة، وترى الباحثة بأنّ الدراسة الحالية اختلفت عن بقية الدراسات السابقة في كونها خصصت لمجتمع معين من مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية (لأعضاء الهيئة التدريسية) في جامعة تشرين وتحديد نقاط القوة والضعف فيها والعمل على تقويتها.

أولاً: الفصل الاول :المكتبات الجامعية(مفهومها ،وظائفها، أنواعها)

- ١ . رسالة الجامعة
- ٢ . مفهوم المكتبات الجامعية
- ٣ . أهمية المكتبات الجامعية
- ٤ . أشكال المكتبات الجامعية
- ٥ . وظائف المكتبات الجامعية
- ٦ . مقومات المكتبة الجامعية الناجحة
- ٧ . التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية

أولاً: الفصل الأول :المكتبات الجامعية(مفهومها ،وظائفها، أنواعها)

تمهيد:

خصّصت الباحثة الفصل الأول من الدراسة للتعرف على المكتبات الجامعية باعتبارها جزء لا يتجزأ عن الجامعة ،وتعمل على خدمة أعضاء الهيئة التدريسية وغيرهم من المجتمع الجامعي، لذلك تمّ تخصيص هذا الفصل للحديث عن مفهوم المكتبات الجامعية وأهميتها ،ثم تناولت أشكال المكتبات الجامعية ووظائفها وتمّ استعراض أهم مقومات المكتبة الجامعية الناجحة والتحديات التي تواجه هذه المكتبات.

١-رسالة الجامعة:

مرّت الجامعة عبر تاريخها الطويل بمراحل مختلفة تطورت فيها أهدافها وتعددت فيها رسائلها واتسعت فيها مسؤولياتها إلّا أنّها ماتزال قمة الهرم التعليمي وقمة البحث العلمي في أي دولة من دول .

فالجامعة : هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الآداب والعلوم وكليات للدراسات المهنية وتقدم الجامعة الدراسات للطلاب في المرحلة الجامعية الأولى (مرحلة البكالوريوس) كما تقوم الجامعة بالدراسات العليا والبحوث في الكليات المذكورة وعلى ذلك يمكن أن نلخص رسالة الجامعة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فيما يلي :

أ- تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمل المسؤولية في الحياة العملية .

- ب- النشر أي أنّ مهمة الجامعة لا تقتصر على قيام الباحثين بالبحوث وإنما العمل على نشر النتائج التي تصل إلى هذه البحوث عن طريق وسائل النشر والاعلام.
- ت- القيادة الفكرية وخدمة المجتمع .
- ث- حماية التراث الانساني والحفاظ على نتاج الفكر البشري.
- ج- البحث العلمي وتنمية المعرفة فلا شك ان الجامعة هي مجتمع الباحثين والعلماء اللذين يقومون بنشاط علمي مميز يهدف الى اثراء المعرفة وتقدمها.(بدر، عبدالهادي،(د، ت)، ص ١١-١٣)

٢- مفهوم المكتبات الجامعية :

تضم الجامعة أجهزة كثيرة ومتعددة وكلها توضع في خدمة الأغراض التعليمية، لكن لا يوجد جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة وليس هناك جهاز يخدمها بصورة مباشرة مثل المكتبة أيضا . (بدر، عبدالهادي، د.ت، ص ٢١)

فالمكتبة الجامعية هي من بين المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دوراً هاماً في التحسين من المستوى الجامعي من جهة وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى وقد عرفت المكتبة الجامعية بتعريفات متعددة من قبل المتخصصين في مجال المكتبات كل حسب الزاوية التي يراها منها إلا أنّ جميعها تصب إلى نتيجة واحدة.

حيث عرفها قاموس المكتبات والمعلومات بأنّها تلك المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويموّل من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات والأقسام وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية.(فريال، مليكة، ٢٠١٣، ص ١٥)

ويتفق مع هذا التعريف الدكتور سعيد أحمد حسن حيث رأى بأنّ هذا النوع من المكتبات يخدم مجتمع معين والذي يتكون من الأساتذة والطلبة والموظفين في الإدارات المحلية للجامعة.

أما Higam Norman فقد عرفها بأنّها لب الجامعة وجوهرها إذ أنّها تشغل مكان أولي ومركزي في الجامعة لأنّها تخدم جميع الوظائف للجامعة من تعليم وبحث وكذلك خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر للأجيال القادمة.(أبوعطيا، ٢٠١٠، ص ٨١)

ومن هنا نتوصل (حسب رأي الباحثة) إلى أنّ المكتبة الجامعية هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً هاماً في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، فهي تقوم على خدمة أعضاء هيئة التدريس وذلك لتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم من خلال توفير أرصدة معرفية تلبي احتياجاتهم وذلك من خلال تنظيمها وفهرستها وتكسيّفها تسهيلاً لوصولها لهم.

٣- أهمية المكتبات الجامعية:

تأتي أهمية المكتبة الجامعية من كونها عنصر أساسي في نشاط الباحث وذلك خلال قيامه بتجميع المعلومات التي تلزمه في أبحاثه ، فقد أصبحت المكتبات الجامعية مراكز اشعاع بالمعنى الحقيقي للكلمة ولا يفوقها شيء في أهميتها وتبذل الجهود الكبرى لتطويرها وتحسينها بما يتوافق مع احتياجات الباحثين ومتطلباتهم .
(حمادة، ١٩٨٣، ص ٤٥)

من هنا يمكن اعتبار أنّ المكتبة الجامعية هي المصدر المباشر في تغذية البحوث العلمية فلذلك هي مطالبة وبشكل دائم لتهيئة سبل استثمار المعلومات وما تطلبه العملية من أساليب تنظيمية، وكذلك فالمكتبة الجامعية ذات أهمية بالغة حيث تساهم إيجابياً بتحقيق أهداف الجامعة وتعتبر أحد المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية والدولية لذلك نجد أنّ نجاح الجامعة كمؤسسة تعليمية في أداء وظيفتها ورسالتها يتوقف على مدى توفيق الجامعة في اختيار مكتبة جامعية علمية حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تمكن المستفيد من الاستفادة منها واستخدام مقتنياتها بشكل ميسر. (الحداد، ٢٠٠٣، ص ٨٠)

٤- أشكال المكتبات الجامعية:

عند التحدث عن المكتبة الجامعية فإننا لانقصد في الواقع مكتبة واحدة قائمة بذاتها وإنما نقصد تشكيل المكتبات التي تعمل على خدمة مجتمع الجامعة بكل مكوناته وعلى اختلاف مستوياته ففي الجامعة تشكيلة من المكتبات وان اختلفت هياكل هذه التشكيلة وعلاقة مكوناتها ببعضها البعض من جامعة الى اخرى فهناك

أربعة أنماط لتنظيم التشكيلات المكتبية الجامعية ،لكن أخترت في هذه الدراسة النمط الذي يتشابه مع المكتبات الجامعية في جامعة تشرين وهو:

النمط المكون من مكتبة مركزية ومكتبات فرعية ،وتتعدد الآراء حول أنواع المكتبات الجامعية إلا أنها في النهاية تصب إلى نتيجة واحدة فهذا رأي الدكتور أحمد بدر فيقسم المكتبات الجامعية الى:

أ- مكتبة مركزية

ب- مكتبات الكليات

ت- مكتبات الأقسام

أ-المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة وعادة ما يكون موقعها وسط الجامعة وليس في أطرافها وتقوم بمهام الادارة العامة للمكتبات الجامعية حيث تتولى مهمة الاشراف على جميع أنواع المكتبات الاخرى الموجودة بالجامعة كونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة وذلك لان اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما أنها تتكفل بجانب التأطير (أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة)بالإضافة الى الجوانب الاخرى الفنية والتنظيمية والعلمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وادارات الكليات والاقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة :ملتقيات ، ندوات ، محاضرات معارض وغيرها بشكل عام فأن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والادارة من جهة. (عميمور، ٢٠١١، ص٢٣)

ب-مكتبات الكليات: هي المؤسسة التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقييم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث. (فريال ومليكة، ٢٠١٣، ص١٦)

ت-مكتبات الأقسام: وتنشأ هذه المكتبات على مستوى الأقسام، وتوجه لخدمة طلاب الأقسام لإعداد الدراسات فتهيء لهم المصادر والمراجع التي تساعد في تقديم بحوثهم وإجراء تجاربهم.

٥- وظائف المكتبة الجامعية:

لم يعد دور الجامعة مقصوراً على مجرد تخريج المتعلمين والمتخصصين والفنيين اللذين يعملون في المجالات المختلفة بل يجب أن يمتد دورها الى أكثر من ذلك فالمكتبة الجامعية تستمد أهدافها وطبيعتها من الجامعة نفسها. (الشريف، ١٩٨٣، ص ٨١)

من هنا حتى تستطيع المكتبة الجامعية أن تحقق أهداف الجامعة عليها القيام بالوظائف التالية التي تحددها الباحثة صفاء عبد الله ابراهيم في دراستها واقع استخدام الأنترنت في المكتبات الجامعية :مكتبة جامعة السودان العالمية كما يلي:

أ- وظيفة إدارية وتمثل: في تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير اعمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.
- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والاشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

ب- وظيفة فنية وتمثل في:

- بناء وتنمية المجموعات والمصادر
- تقويم الخدمة المكتبية للدارسين والباحثين وتيسير سبل الافادة منها. (ابراهيم، ٢٠١٢، ص ١٢-١٣)

أما الدكتور أحمد بدر فقد حددها في كتابة المكتبات ومراكز المعلومات النوعية كما يلي :

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها بمختلف الوسائل وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والميكرو فوم والافلام والخرائط وغيرها من المواد .
- تنظيم وفهرسة تلك المواد واعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد .
- تسجيل وترقيم تلك المواد لأثبات ملكيتها للجامعة ومكان وجودها ومصدر الشراء والاقتناء .
- تجليد وصيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
- إعارة المواد وإتاحة معظمها للقراء والمجتمع الاكاديمي (فيما عدا بعض المراجع والمواد الخاصة)
- تقديم خدمات للقراء بالنسبة لكيفية استخدام المواد واصدار النشرات والتعليم الفردي والجماعي للطلاب فضلا عن تقديم الوسائل التعليمية الاخرى.

- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- ارساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الاخرى التي تقتني مجموعات علمية هامة يمكن ان يستفيد منها الباحثون. (بدر، د.ت، ص٧٤)

أما قاموس ويبتر يَجل وظائف المكتبة الجامعية كما يلي :

- تزويد المكتبة بالمواد المكتبية .
- الإعداد الفني لهذه المواد.
- إعداد البيلوغرافيات.
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام و وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية .
- إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة. (ابراهيم، ٢٠١٢، ص١٥)

٦- مقومات المكتبة الجامعية الناجحة:

إنّ توافر مقومات نجاح المكتبة المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية مثل المبنى وموقعة المناسب بالنسبة لمباني الجامعة والعناصر الجمالية وتصميمه الداخلي والتجهيزات والأثاث وكافة المستلزمات وكذلك الكادر البشري المؤهل بالإضافة لتوفير الدعم المعنوي والمادي من إدارة الجامعة فإنّ ذلك سيعمل حتماً على تحقيق الأهداف المنشودة للمكتبة بكفاءة وفاعلية ولتحقق المكتبة الجامعية النجاح عليها توفير المقومات التالية:

- الموقع المتوسط والمناسب والمبنى المصمم أصلاً لمكتبة جامعية.
 - توفير الدعم المادي (الميزانية المناسبة).
 - مجموعات غنية من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة بجميع اللغات والاشكال والموضوعات وبما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين.
 - ادارة ناجحة نشطة قادرة على تيسير أمور المكتبة والقيام بالعملية الادارية من تخطيط وتنظيم وإشراف وتوجيه ورقابة وتقييم وتوزيع للموارد على أفضل وجه.
 - كادر بشري مؤهل علميا وفنيا للعمل في المكتبة للقيام بمسؤولياتها ومهامها وخدماتها.
- (أبو عطايا، ٢٠١٠، ص٨٣)

ومن هنا هناك بعض العناصر اللازمة لنجاح أهداف المكتبة الجامعية ووظائفها في خدمة البحث والتعليم والمجتمع يمكن الإشارة لها أيضا وهي:

أ- توفر مصادر المعلومات: ان وجود مصادر معلومات كافية لتحقيق أهداف الجامعة في التعليم والبحث يعتبر عنصر أساسي من عناصر نجاح المكتبة وهذه المصادر متعددة الأشكال كالكتب الدراسية والأدوات البيبليوغرافية والمراجع الأساسية والمواد السمعية والبصرية والأفلام المدججة والمخطوطات. (بدر ،و عبد الهادي، د.ت، ص ٢٥)

ب- توفر المباني والتجهيزات: إنّ تخطيط مباني المكتبات الجامعية الحديثة يجب أن يعكس إمكانية أداء الخدمات المكتبية على مستوى أعلى دون ضياع جهد العاملين، وينبغي بناء على ذلك أن نأخذ في الحسبان المساحة الواسعة المخصصة للمخازن والمساحة المخصصة للقراء وأيضا اللون وأبعاد الارتفاعات المختلفة للرفوف وللسقف وتوصيلات الإضاءة والتحكم في ضوء الشمس والتحكم في الضوضاء وأغطية الأرضيات ومعالجة الجدران والأثاث والتجهيزات والمصاعد والسلامة والتأمين ضد الحريق وينبغي أن يكون المبنى قابل للتوسع في مخازن المكتبة وخدماتها وقاعات الاطلاع. (بدر ،و عبد الهادي، د.ت، ص ٢٨، ٢٧٦، ٢٧٨)

ت- توفر ميزانية كافية: تتراوح الميزانية بين نسب متباينة من جامعة لأخرى ، وينبغي التأكيد هنا على أن البرنامج المكتبي الجامعي الناجح لن يتحقق الا بتوفير ميزانية كافية لشراء المواد اللازمة للدراسة ، فيجب ان يتاح لمدير المكتبة فرصة مناقشة هذه الميزانية مع رئيس الجامعة أو ما ينوب عنه على اعتبار أن الميزانية تعكس خطة المكتبة في التطوير والاداء كجزء من برنامج الجامعة في الدراسة والبحث ويمكن أن تأخذ الميزانية إحدى الأشكال التالية:

ميزانية عادية: حيث يتم توزيع المخصصات تحت بنود عريضة كالمرتبات والاجور والكتب والمطبوعات والمواد والتجهيزات وغيرها من أشكال الانفاق مذيلة بمبررات هذا الانفاق.

ميزانية الخطة: وتعكس هذه الميزانية المشروعات التطويرية والمستمرة لخطة المكتبة كالخدمات الفنية وخدمات القراء ومجزأة حسب الاقسام والوحدات كالتزويد والفهرسة والتصوير بالإضافة الى شرح موجز لهذه البرامج والمشروعات.

وأخيراً يجب تقسيم مخصصات الميزانية عادة بين الكتب والدوريات والتجليد والمرتبات بين المكتبة الرئيسية ومكتبات الأقسام والكليات وذلك في حالة وجود وعاء مالي واحد للمكتبة داخل إطار التشكيل المكتبي الجامعي على أن تقتطع أولاً مخصصات مناسبة للنفقات العامة والثابتة ثم توزع المبالغ المتبقية على الوحدات والأقسام المختلفة. (بدر ،عبدالهادي، د.ت، ص ٢٦، ١٥٢، ١٥٤)

ث- وجود الهيئة الوظيفية القادرة على القيام بالأعمال الموكلة إليها: إنّ نجاح أهداف المكتبة يتطلب توافر العاملين ذي الكفاءة العالية على أن يكون حجم العاملين يسمح بإدارة مصادر المكتبة وتطويرها لخدمة التدريس والبحث وليس لمجرد اختزانها ، فتتأثر طبيعة وحجم العاملين في المكتبة بعوامل عديدة من بينها عدد المجلدات والمقتنيات المضافة سنوياً للمكتبة وعدد مستوى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ورواد المكتبة اللذين يمكن أن تقدم لهم المكتبة خدماتها فضلاً عن تأثر هذا الحجم بمقدار إسهام المكتبة الجامعية الإيجابي في برامج التدريس والبحث بالجامعة هذا ويتأثر تقديرنا لعدد موظفي المكتبة بحجم المكتبة المركزية الجامعية ومبانيها وعدد مكتبات الأقسام والكليات التي تدخل ضمن مسؤولية المكتبة المركزية وعدد ساعات فتح المكتبة وغير ذلك من العوامل . (بدر ،وعبدالهادي، د.ت، ص ص ١٠٠، ٢٧)

ج- تكامل مصادر المكتبة: لا تستطيع أي مكتبة جامعية مهما كانت ميزانيتها أن تحصل على جميع ما يصدر وله أهمية للتدريب والبحث بالجامعة ومن هنا دخلت معظم مكتبات الجامعات في تكامل مع غيرها من المكتبات الأخرى داخل الدولة ،وان تدخل أيضاً كلما أمكن في نظم وشبكات المعلومات على المستوى الدولي كذلك كما يهدف هذا التعاون الى استخدام هذه الموارد وتقديم الخدمات الببليوغرافية المتبادلة فضلاً عن الاعارة المتبادلة والتصوير لمواد البحث وتدعيم الفهارس الموحدة وبنوك المعلومات.

ح- القيام بخدمات معلومات وخدمات مرجعية ممتازة: وهذه تشمل الخدمات الخاصة بالإعارة و الارشاد الى الخدمات الببليوغرافية وخدمات المعلومات الآلية ،التي تستخدم قواعد المعلومات سواء بواسطة الاقراص المكتنزة أو القيام بالبحوث على الخط المباشر أو استخدام الانترنت.

خ- تكامل سياسة المكتبة مع السياسات الادارية والتعليمية للجامعة: تكمن أهمية التكامل في أن المكتبة لا تعمل لنفسها بل هي جزء من الجامعة وينبغي ان توجه خدماتها الفنية لهذه الاغراض عن طريق فهم

العاملين بالمكتبة لسياسات الجامعة والاتصال بمختلف الأنشطة الأكاديمية ومدير المكتبة شأنه شأن مدير الجامعة فكل منهما يخدم جميع الأقسام والكليات.

د- علاقة إدارية سليمة بين المكتبة والإدارة العليا للجامعة: أي يجب أن تكون العلاقة بين إدارة المكتبة وإدارة الجامعة علاقة سليمة متعاونة وأن تكون واحدة ومحددة وحتى تكون ناجحة يجب وضع سياسة يتفق عليها لتطوير الخدمات.

ذ- تنظيم مواد المكتبة للاستخدام: أي تنظيم المواد الموجودة في المكتبة بطريقة يستطيع كل مستفيد أن يتعامل معها فالكتب التي يستخدمها طلاب المرحلة الجامعية الأولى في المكتبة يمكن أن تنظم بطريقة أبسط من تلك التي تستخدم مع مواد البحث .

ر- تنظيم مكتبي يتناسب مع ظروف الجامعة: يتخذ التنظيم المكتبي نماذج متعددة فهناك بعض الجامعات التي تخصص مكتبة الطلبة في مبنى مستقل وبعض الجامعات تخصص مكتبة مركزية على أن تحتوي على قاعات إطلاع لهم بما فيها من مجموعات مرجعية ومجموعات محجوزة وتقديم تسهيلات للطلبة . (بدر ، و عبد الهادي ، د.ت)، ص ٢٩-٣٠)

٧- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

تتعدد التحديات والمصاعب التي تواجه المكتبات الجامعية منها

أ- ثورة وتنوع مصادر المعلومات:

حيث تتوفر كم هائل من المعلومات وبأشكال عديدة فمنها الورقي ومنها الإلكتروني ومنها ما هو في شكل مواد سمعية وبصرية.

ب- تقنية المعلومات والوسائط المتعددة:

فقد أصبحت المصادر الإلكترونية حقيقية لا بد من التعامل معها حتى أن بعض الوثائق تنتج في شكلها الإلكتروني.

ت- تنوع حاجات المستفيدين :

حيث تتفاوت حاجات المستخدمين في كم ونوع المعلومات وبالتالي تتحرى المكتبة الناجحة كل ما يصدر من أوعية معلومات ذات الصلة.

ث- توافر بدائل منافسة للمكتبة الجامعية :

مثل الأنترنت . (أبو عطايا، ٢٠١٠، ص ٨٢)

بالإضافة الى هذه المشكلات هناك مشكلات أخرى مثل مشكلة تلف المطبوعات أو تقادمها أو سرقتها وأخطار الحرائق والفيضانات ومشكلة توصيل المعلومات للمستخدمين من المكتبة ومشكلة موظفي المكتبة وإعدادهم إعدادا علميا ومهنيا، ومشكلة المركزية واللامركزية بالنسبة للتخطيط والخدمات. (ابراهيم، ٢٠١٢، ص ٢٢-٢٣)

خلاصة :

نستنتج من هذا الفصل بأن المكتبات الجامعية لها دور مهم في التحسين من المستوى الجامعي من جهة وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، فالمكتبة الجامعية هي لب الجامعة ولها أهمية عالية باعتبارها المصدر المباشر لتغذية البحوث العلمية، وإن من أهم مقومات المكتبة الجامعية الناجحة هي أن تتوفر فيها مجموعات (مصادر معلومات) متنوعة وحديثة وإدارة ناجحة وميزانية مناسبة.

ثانياً - الفصل الثاني: خدمات المكتبات الجامعية (مفهومها، متطلباتها، أنواعها)

- ١ - مفهوم خدمات المعلومات
- ٢ - متطلبات الخدمات في المكتبات الجامعية
 - أ - مصادر المعلومات بمختلف أشكالها.
 - ب - الكادر البشري المؤهل.
 - ت - المتطلبات المالية (الميزانية).
 - ث - المتطلبات التكنولوجية
- ٣ - أنواع الخدمات في المكتبات الجامعية
 - أ - خدمات مباشرة (خدمات المستخدمين)
 - ب - خدمات غير مباشرة (الخدمات الفنية)
- ٤ - مستويات تقييم خدمات المعلومات
 - أ - المستوى الأول: تقييم الفعالية (اعتبارات ارضاء المستفيد)
 - ب - المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة (إرضاء المستفيد بالنسبة لكفاءة النظام في حد ذاته واعتبارات التكلفة
 - ت - المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة (اهمية النظام في مقابل تكلفة تشغيله).

الفصل الثاني: خدمات المكتبات الجامعية (مفهومها، متطلباتها، أنواعها)

تمهيد:

إنّ نجاح المكتبة الجامعية في أدا وظائفها يتوقف على قدرتها في توفير مكتبة منظمة قادرة على تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة، فهدف المكتبة الجامعية هو تقديم خدمات جيدة تلي فيها متطلبات واحتياجات أعضاء الهيئة التدريسية وغيرهم من المجتمع الجامعي وايصال المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، ومن هنا تمّ تخصيص هذا الفصل للحديث عن مفهوم خدمات المعلومات ومتطلبات هذه الخدمات وأنواعها التي تنقسم بدورها الى خدمات مباشرة وخدمات فنيّة غير مباشرة ومن ثمّ تمّ الحديث عن مستويات التقييم لهذه الخدمات.

١ - مفهوم خدمات المعلومات:

تعتبر خدمات المعلومات المعيار الأساسي والحقيقي لقياس مدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها وقد ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة لخدمات المعلومات كان من أبرزها بأنّها هي النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنيّة وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم الى المعلومات. (السليمي، ٢٠٠٩، ص ٨)

ويشير مصطلح خدمات المعلومات إلى مجموع العمليات التي تهدف إلى تجميع المعلومات وتنظيمها ومن ثمّ إتاحتها لمن يحتاج إليها. (الميموني، ١٩٩٣، ص ٩)

وأيضاً تعتبر خدمات المعلومات واجهة للمكتبة أو مركز المعلومات فهي تعبّر عن قدرة أي مركز معلومات في توفير المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت المناسب. (بن الطيب، ٢٠١٢، ص٧)

وهنا نستنتج بأنّ خدمات المعلومات هي المحصلة النهائية لكافة الجهود والأنشطة التي تقوم بها المكتبة أو مركز المعلومات لتجهيز ما يحتاجه المستفيد وتلبية متطلباته واشباع احتياجاته.

٢- متطلبات الخدمة المكتبية:

عند مراجعة الأدبيات المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات تبين ان هناك تشابه بين معظم آراء المتخصصين حول المتطلبات او المقومات الاساسية التي تتركز عليها الخدمات من أجل أن تؤدي بشكل ناجح وعلى أكمل وجه ومن هذه الآراء رأي الدكتور غالب عوض النوايسة في كتابة تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات حيث يرى بأن متطلبات الخدمة المكتبية تتضمن:

أ- مصادر المعلومات بمختلف أشكالها.

ب- الكادر البشري المؤهل.

ت- المتطلبات المالية (الميزانية).

ث- المتطلبات التكنولوجية. (النوايسة، ٢٠٠٠، ص٢٤)

وهناك رأي آخر للدكتور ربحي عليان في كتابة خدمات المعلومات حيث يحدد متطلبات أخرى جديدة وهي :

أ- مصادر المعلومات بمختلف أشكالها.

ب- المتطلبات المالية.

ت- المتطلبات التكنولوجية .

ث- الكادر البشري المؤهل. (عليان، ٢٠١٠، ص٢٧٤)

وبعد مقارنتي (حسب رأي الباحثة) لآراء الباحثين الواردة سابقا نستنتج بأن متطلبات الخدمة المكتبية تتلخص فيما يلي :

أ- مجموعة واسعة من المصادر التقليدية والالكترونية منتقاة بشكل جيد .

ب- توفر الامكانيات كافة (المادية ، والتكنولوجية).

- ت - توفر الكادر الوظيفي المناسب المؤهل والمدرّب جيّدا وخاصة في التعامل مع المستخدمين بشكل لطيف.
- ث - توفر التسهيلات اللازمة من مكان واثاث وتجهيزات مريحة ومناسبة.

أ-مصادر المعلومات بمختلف أشكالها:

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الاساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها، وكلّما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعّالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها.

ومصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة يحتاجها المستخدم وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالآتي:

• مصادر المعلومات المطبوعة:

هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشتمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:

الكتب بكافة أنواعها، والكتيبات والنشرات والدوريات، و التقارير العلمية وتقارير البحوث، و وثائق المؤتمرات، و الرسائل الجامعية، و وثائق براءات الاختراع والمواصفات والمقاييس، والكشافات والمستخلصات وغيرها.

• مصادر المعلومات غير المطبوعة:

وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والاسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه.

وتقسم مصادر المعلومات غير المطبوعة الى ثلاثة أنواع هي :

❖ المواد البصرية :

وهي المواد التي تعتمد على حاسة البصر وحدها في الحصول والوصول الى المعلومات وتقسم هي بدورها الى مواد بصرية معروضة وهي المواد التي لا تحتاج الى اجهزة عرض حتى نستطيع الوصول الى المعلومات التي تحتويها ومن أمثلتها: النماذج و الكرات الأرضية والصور والملصقات ،اما المواد البصرية الغير معروضة وهي المواد التي تحتاج الى أجهزة عرض حتى يستطيع المستفيد الوصول الى المعلومات التي تحتويها ومن أمثلتها : الشرائح ،و الشرائح الفيلمية و الشفافيات والشرائح المجهرية والمصغرات الفيلية(الميكرو فيلم والميكرو فيش و الأولترافيش والميكرو كارد الخ).

❖ المواد السمعية:

وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحدها في تحصيل الأفكار ومن أمثلتها:
الإسطوانات الصوتية و الأشرطة الصوتية والأسلاك المغنطة.

❖ المواد السمعية والبصرية:

وهي المواد التي تعتمد على حاستي السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها:

الأفلام الناطقة وأفلام الفيديو والشرائح الفيلمية الناطقة و الفيلم الملفوف الناطق والشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها.

● مصادر المعلومات الالكترونية:

تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين ، وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضا الكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق منظومة الأقراص المتراصة CD/ROM وغيرها.

وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الالكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات هي :

مصادر المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر ON-LINE ، ومصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراصة CD-ROM، ومصادر المعلومات الالكترونية على الأشرطة المغنطة، ومصادر المعلومات الالكترونية الببليوغرافية وغير الببليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية، ومصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة ومصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة. (النوايسة، ٢٠٠٠، ص ٢٤-٢٥)

ب- الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي. فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها ولا بد من الإشارة الى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها:

حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة، ونوعية وأعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة، و طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها، و البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها .

لهذا لا بدّ أن تأخذ المكتبة بالاعتبار العوامل المذكورة أعلاه في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة من المتخصصين وفقاً لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها، ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات الى ثلاث فئات هي:

- العاملون الفنيون: وهم اللذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف وطلب الكتب وإرشاد القراء الخ.

- الاداريون: وتتركز طبيعة أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.

- العاملون الغير الفنيون: وهم العاملون اللذين يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية أو الكتب وإعارتها واسترجاعها، وتنظيم الكتب على الرفوف وغيرها من الأعمال، وبالإضافة إلى هذه الفئات الثلاثة هناك أيضا المتخصصين الموضوعيين ومبرمجو الحاسوب ومحللو النظم .

ومن هنا نجد أنّ القوى العاملة توفر إسهاماً كبيراً في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين إذ لا يمكن للمكتبة أو مركز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها، والكادر يجب أن يكون مؤهلاً مكتبياً وإدارياً وأن يتميز بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر مع القراء وأن يمتلك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة.

ت-التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية:

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على أكمل وجه وهذا يتم بتوفير التسهيلات التالية : مناظرة المطالعة والقراءة، والقاعات المناسبة المهيئة للقراءة والمطالعة، والأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرنا المختلفة والاضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد، و الأماكن لاستراحة الباحثين والدارسين لتناول الشاي مثلاً والمرافق الصحية المختلفة.

أما بالنسبة للمتطلبات التكنولوجية فهي :

أجهزة التصوير، والأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية، وأجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات وقواعد البيانات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية، والارشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب وخصوصاً المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة، و وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس والتلكس وغيرها.

ث- المتطلبات المالية(الميزانية):

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامة ومراكز المعلومات الى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الاجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.

- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة. (عليان، ٢٠١٠، ص ٢٧٥-٢٧٧)

٣-أنواع الخدمات في المكتبات الجامعية:

الخدمات بطبيعتها أيّاً كانت تعتبر شيئاً غير ملموس وليس لها صفات السلعة ولكنها في ذات الوقت تشبه السلعة فالخدمات لا تخزن و لا تنقل ولا يعاد بيعها بالإضافة الى أن المستفيد هو أحد عناصر انتاج وتقديم هذه الخدمات إن لم يكن هو العنصر الرئيسي ومن ثم فإن انتاج وتقديم الخدمة لا يقوم الابناء على احتياج آني أو مستقبلي لها. (الخفاف، ورفل، ٢٠٠٩، ص ٤٨٥)

ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات بشكل عام وخدمات المكتبات بشكل خاص أنّ هذه الخدمات تنقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

أ- الخدمات المباشرة (خدمات المستخدمين):

وتسمى بالخدمات العامة وتشتمل على خدمات الإعارة والخدمة المرجعية والخدمات الإعلامية وغيرها.

ب- الخدمات الغير مباشرة (الفنية):

ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون من غير أن يراهم المستخدمون مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشتمل الخدمات الفنية على الطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات فضلاً عن عمليات الفهرسة والتطبيق والإعدادات البيبليوغرافي لها (خرميط، ٢٠١٠، ص ٢٧٧)

أ- الخدمات المباشرة (خدمات المستخدمين):

• خدمات الإعارة:

تشكل الإعارة إحدى أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للجمهور المستفيد منها، وتعرف بأنها عبارة عن عقد يسلم به شخص لأخر شيئاً غير قابل للاستهلاك يستعمله بلا عوض على أن يردّه بعد

الاستعمال و لا تتم الإعارة إلاّ بمقابل (هوية شخصية بطاقة مكتبيةالخ) وتتم عادة بين المكتبة ممثلة بإدارتها من جهة وبين المستعير من جهة أخرى. (سعيد، ٢٠٠٨، ص ١٩٩)

ويقوم رئيس خدمة الإعارة بتنظيم وإدارة عمليات الإعارة تحت الإشراف العام لمدير المكتبة الجامعية وتصدر كثيراً من الجامعات بطاقة اشتراك خاصة لكل من أعضاء الهيئة التدريسية. (مهران، ٢٠٠٦، ص ١٣)

ومن هنا يمكن إجمال خدمات الإعارة بما يلي:

- **الإعارة الداخلية:** تتم من خلال إعارة المواد المكتبية داخلياً وإعادتها بعد الاطلاع عليها في المكتبة وعادة ما يطبق هذا النوع من الإعارة على الموسوعات والكتب النادرة والدوريات التي لا يمكن للمكتبة إعارتها خارج المكتبة. (عليان، والنجدادي، ٢٠٠١، ص ٢٠٤)

- **الإعارة الخارجية:** تتم من خلال السماح للمستفيدين بأخذ المواد المكتبية لفترة محدودة وفق شروط يحددها النظام الداخلي للمكتبة و لا يتمتع كل من يستخدم المكتبة الأكاديمية بنفس شروط ومميزات الاعارة وانما هناك ثلاث فئات رئيسية في هذا الصدد وهي طلاب المرحلة الجامعية الاولى، وطلاب الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس فقد ترى المكتبة مثلاً اعارة طلاب المرحلة الجامعية الاولى ستة كتب لمدة اسبوعين وطلاب الدراسات العليا اثني عشر كتاب لمدة اسبوعين أما اعضاء هيئة التدريس فتعيرهم عشرين كتاباً لفترة غير محدودة (او لفترة عام اكايمي ترد الكتب في نهايته).

- **الإعارة المتبادلة بين المكتبات:** تعتبر من أهم أشكال النشاط التعاوني ويمكن للمكتبات الجامعية في أي دولة من الدول أن تعقد فيما بينها اتفاقيات تغطي مختلف جوانب تبادل الاعارة ومن المفضل وضع دستور لتبادل الاعارة في المستوى القومي وذلك لتحديد الظروف التي تتم فيها الاعارات وأنواع المواد المسموح بإعارتها ودفع أو عدم دفع رسوم معينة ومدة الإعارة وغيرها من الشروط. (بدر، وعبد الهادي، (د.ت)، ص ٢٣٤، ٢٦٣)

- **حجز الكتب:** حيث يسمح لعضو هيئة التدريس بحجز مصادر معلومات كمراجع لمادة معينة او لبحث معين بحيث لا تعار وبالتالي يسمح باستفادة اكبر عدد من الطلاب. (العمران، ٢٠١٠، ص ١٠)

وتأخذ الاعارة شكلين رئيسيين وفق رفوف المكتبة فقد تكون رفوف مفتوحة (open shelves) وهي التي تسمح فيها لكل المستخدمين بالدخول الى رفوف المكتبة والتجول بين مطبوعاتها واختيار ما يناسب احتياجاتهم من خلال الاطلاع عليها وتصفحها بحرية ،او رفوف مغلقة (closed shelves) وفي هذا الشكل لا يسمح للمستخدمين بالدخول والتجول بين رفوف المكتبة بأنفسهم بل تتم الاعارة عن طريق الموظف المختص وبعد ان يقوم المستخدم بمليء نموذج خاص بالإعارة يشمل المعلومات الكافية عن المادة المطلوب استعارتها. (يحيى، ٢٠١٢، ص٨٧)

وأخيراً نرى (حسب رأي الباحثة) بأن خدمة الاعارة في المكتبات الجامعية تعتبر من الخدمات الرئيسية التي يجب ان تتوفر فيها ولا يمكن للمكتبة ان تقوم بدورها وخاصة بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية اللذين يحتاجون حجز مجموعة من المصادر لاستخدامها كمراجع لمادة معينة او لبحث معين ،او يحتاجون استعارة مرجع معين خارج المكتبة لعدم توفر الوقت الكافي لهم داخل الجامعة .

● الخدمة المرجعية:

يقصد بالخدمة المرجعية: بأنها هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماماً مباشراً بمساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات التي تحرص مؤسسات المعلومات على تقديمها، وأكثرها مساساً بالمستخدمين والهدف منها استغلال إمكانيات المكتبة لتقديم العون للمستخدمين وضمان وصولهم للمعلومات التي يسعون إليها في الوقت والشكل المناسب. (العمران، ٢٠١٠، ص٩)

ويعرفها كاتز"هي عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر عناصر المعلومات والمستخدم وأمين المراجع". (عليان، ٢٠١٠، ص١٣٨)

فالخدمة المرجعية تشمل كلاً من عملية التعريف بمكان كتاب أو مادة معينة بالمكتبة إلى التعريف بمعلومات علمية محددة في مرجع معين وسواء استغرق ذلك وقتاً قصيراً أو فترة طويلة كما هو الحال عند إعداد قائمة قراءة في مجال معين بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس أو إعدادات بيبليوجرافية موضوعية بحيث يوجه هيئة التدريس لنوعيات معينة من المواد (وثائق، مطبوعات حكومية، مواد مرجعية.... الخ) وعلى أي حال فإنّ هدف خدمة المراجع هو معاونة المستخدمين على إختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات التي يريدونها عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام. (بدر، عبد الهادي، د.ت)، ص٢٢٦-٢٢٧).

أما أقسام الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية فتقسم إلى قسمين رئيسين :

- **الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل:** الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر وإرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة وتعليم المستفيدين على استعمال المراجع المختلفة وتقويم المراجع المناسبة للباحث واعداد قوائم ببلوجرافية لة عند الضرورة.
- **الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل:** اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم وترتيب المراجع على الرفوف وإعادة المراجع إلى أماكنها وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المقدمة ويكثر الطلب على هذه الخدمة في رسائل الماجستير والدكتوراة والدوريات العلمية. (خرميط، ٢٠١٠، ص ٢٢٩)

وهنا بعد الحديث عن مفهوم الخدمة المرجعية وأقسامها ،لابدّ من التعرف على كيفية القيام بهذه الخدمة وتحديد الإجراءات (الخطوات) لتقديمها :

- تلقي الأسئلة:

تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع تبعاً للسائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال ويمكن تقسيم المستفيدين من قسم المراجع إلى ثلاث فئات وهي: المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد أو الهاتف، والمستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسؤول عن قسم المراجع وينتظر الإجابة، والمستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الإجابة لضيق وقتة وإنما يطلب إرسال الإجابة إليه.

ويمكن أن ترد الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية إلى قسم المراجع بعدة طرق هي:

المقابلة المرجعية ، أو البريد العادي، الهاتف، البريد الإلكتروني، شبكة الأنترنت.

لكن هنا يجب أن نعرف (حسب رأي الباحثة) بأن لكل من هذه الطرق إيجابيات وسلبيات، لذلك على المستفيد إيصال استفساره بدقة وبوضوح وحتى يتم ذلك على المستفيد أن يقوم بإرسال استفساره عبر البريد (العادي أو الإلكتروني أو الاتصال بالهاتف) ثم القيام بتحديد مقابلة مرجعية مع أخصائي المراجع حتى يوضح المستفيد أي غموض بالاستفسار وبشكل دقيق.

- المقابلة المرجعية:

تبدأ مهمة أخصائي المراجع بتلقي الاستفسار وهنا يحتاج من البداية إلى فهم الجوانب المختلفة للاستفسار ومن ثم لابد من تنظيم لقاء بين المستفيد وأخصائي المراجع لتوضيح تلك الجوانب وتهدف المقابلة إلى: التعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والزمنية والجغرافية واللغوية للاستفسار والمعلومات التي يحتاجها المستفيد، و التعرف على أهداف المستفيد ودوافعه وصفاته الشخصية، ومدى سرعة الحاجة إلى المعلومات، وتحديد الشكل الذي يتوقعه المستفيد لنتائج استفساره وهل هناك عدد معين لأوعية المعلومات التي يحتاجها وهل يحتاج نصوص كاملة أم مستخلصات وعلى هذا يكون أخصائي المراجع قد توصل إلى ما يحتاجه المستفيد ويكون توصل إلى صيغة الاستفسار النهائية.

- **استراتيجية البحث:** وعادة ما تسفر المقابلة المرجعية إلى إدخال بعض التعديلات على صيغة الاستفسار حيث تتحدد الصورة النهائية للاستفسار احتياجات المستفيد الفعلية ، وبمجرد تحديد هذه الاحتياجات يتم اعداد استراتيجية البحث لبدء البحث فقد يكتفي أخصائي المراجع بالمصادر الداخلية في المكتبة وبالبحث اليدوي وقد يرى بأن المعلومات غير كاملة فيقوم بالبحث بالمصادر الخارجية والبحث على الخط المباشر.

- **إجراء البحث:** بمجرد وضع استراتيجية البحث وتحديد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الإجابة وتحديد مداخل البحث المناسبة ، يبدأ أخصائي المراجع في اجراء البحث وحتى يتأكد أخصائي المراجع ان سير عملية البحث صحيحة يجب عرض النتائج الاولى مع المستفيد وبمجرد الانتهاء من عملية البحث تبدأ عملية تنظيم المعلومات وإعدادها لتقديمها للمستفيد.

- **تقديم الإجابة :** بعد الإنتهاء من عملية البحث عن المعلومات يجب تقديمها للمستفيد بالطريقة التي تناسبه والتي يكون قد حددها مسبقاً.

- **تسجيل الحلول المرجعية:** بعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الاجابة المطلوبة على أسئلتهم ينبغي تسجيل الاجابة المرجعية على بطاقات معينة والاحتفاظ بها وتقديمها عند تكرار لاحقاً.

(النشر، ١٩٩٢، ص ٧٠-٧٦)

● خدمة الإحاطة الجارية:

يقصد بخدمة الإحاطة الجارية ملاحقة ومعرفة التطورات الحديثة في موضوع معين وتقوم على إبقاء المستفيد متماشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدها

بين الحين والآخر ،وبعض المكتبات تصدر مجلة الإحاطة الجارية Current awareness (وهي مجلة تحتوي على جداول المحتويات لعدد من الدوريات المحلية والعربية المنتقاة ومتابعتها. (خرميط، ٢٠١٠، ص٢٢٩)

وتأتي أهمية هذه الخدمة من خلال أنها توفر الوقت المخصص لفحص الإنتاج الفكري الجاري في مجال تخصص المستفيد وتساعد على اكتشاف أوعية المعلومات التي يمكن أن يفتقدها لعدم إلمامه بكل المصادر ذات الأهمية المحتملة وتجعل موظفي المكتبة بوضع أفضل لمعرفة احتياجات المستفيدين مما ينعكس أثره إيجابيا على سياسة تنمية المقتنيات والتحليل الموضوعي والإعارة والتصوير وغيرها. (البنداري، ٢٠٠٤، ص٢٥)

وتأخذ الإحاطة الجارية أشكال مختلفة مثل التعرف على نظريات جديدة ومفترضات حديثة والتعرف على مشاكل جديدة تحتاج إلى دراسة وحلول والتعرف على طرق علمية جديدة لحل مشاكل قديمة وحديثة. (أمان، ١٩٨٥، ص١٣)

- وتتضمن هذه الخدمة النشاطات التالية:
 - استعراض الوثائق والمصادر التي تصل الى المكتبة وتصفحها .
 - اختيار المواد التي تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
 - إشعار المستفيدين ، وإعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة. (عليان ،والنجداوي
- ٢٠٠١، ص٢١٥)

ويمكن تقديم خدمات الإحاطة الجارية بعدة طرق وأساليب وذلك لتوصيل المعلومات الحديثة إلى المستفيدين منها:

- الاتصال الهاتفي بالأفراد
- الإخطارات اليومية
- تمرير الدوريات . (الميموني ، ١٩٩٣، ص٣٣-٣٥)
- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية .
- لوحة الاعلانات والعرض.
- الاشتراك في شبكات المعلومات.

- تنظيم المعارض.

وهنا نرى (حسب رأي الباحثة) بأن خدمة الإحاطة الجارية هي من الخدمات المتميزة وعلى المكتبة الجامعية توفيرها لأعضاء الهيئة التدريسية لمتابعة الأبحاث الجديدة والمتطورة والاستفادة منها في دراساتهم العلمية و البحثية وتحضير المواد الخاصة بالتدريس (المحاضرات) والاعتماد عليها في اتخاذ القرار.

• البث الانتقائي للمعلومات:

تعتبر هذه الخدمة من أهم خدمات الإحاطة الجارية وأكثر أساليبها فعالية وتهدف على إبقاء المستفيد أو الباحث متماشيا مع آخر التطورات والإنجازات في مجال تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها بنفسه .

وإنّ ما يميز خدمة البث الإنتقائي عن خدمة الإحاطة الجارية ،هو ضرورة استخدام الحاسب الألي لتقديمها وذلك بسبب انفجار المعلومات وعدم إمكانية السيطرة عليها يدوياً،دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب في مجال تخزين واسترجاع المعلومات ،فيجب ان تقدم هذه الخدمة المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب وفي المكان المناسب وبأقل جهد ووقت ممكنين ،ويتطلب نظام البث الانتقائي للمعلومات المكونات الرئيسية التالية :

- ملفات عن الباحثين أو المستفيدين (الاسم الكامل، العنوان، الدرجة العلمية،التخصص،اللغة التي يتقنها).
- ملف الوثائق (ويحتوي على معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثائق).
- المطابقة.
- الإعلام.
- تحديث الملفات.

ويتم تزويد أعضاء الهيئة التدريسية بالإضافات الجديدة في المكتبة من المصادر باستخدام إحدى الطرق التالية:

- الاتصال الهاتفي بالمستفيدين.
- تمرير الأعداد الحديثة من الدوريات مع إمكانية تمييز مقالات بعينها لإثارة الانتباه.
- استنساخ صفحات قوائم محتويات الدوريات.
- إعداد نشرة توزع على نطاق واسع على فترات منتظمة.

- الاشتراك في الخدمات التجارية للبث الانتقائي للمعلومات وغالباً ما تكون هذه الخدمات الكترونية.

(أثرتون، ١٩٩٦، ص ٢٥٧-٢٥٨)

• الخدمات الببليوغرافية:

الببليوغرافية تهتم بالكتاب كوحدة مادية سواء من حيث التاريخ والأشكال والمواد التي يصنع منها وطريقة إعدادها، بالإضافة إلى وصفة وتسجيله في قوائم منظمة وتأتي أهمية الببليوغرافيا والضبط الببليوغرافي سواء للباحثين أو للمكتبات من ضخامة الإنتاج الفكري والعلمي المنشور حالياً سواء من حيث العدد أو من حيث الشكل أو من حيث الموضوع أو من حيث اللغة. (همشري، ١٩٩٧، ص ٣٠٢)

أما من ناحية الخدمات الببليوغرافية فهي خدمات تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد لببليوجرافيا معينة إلى الإعداد لمثل هذه القائمة وتعد هذه الخدمات على درجة كبيرة من الأهمية لهذا تحرص المكتبات الجامعية على تقديمها بسبب طبيعة جمهورها وطبيعة احتياجاتهم . (سلامة، ١٩٩٧، ص ٣٤٢)

وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات الهامة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، حيث يقوم قسم المراجع بإعداد قوائم ببليوغرافية صغيرة أو مشروحة أو غير مشروحة بالمواد التي تتوافر بالمكتبة أو حتى خارجها والمتصلة بموضوع معين أو بغير ذلك من أنماط الدراسة والبحث . (بدر، وعبد الهادي، د.ت)، ص ٢٣٢)

ومن ناحية الدور الذي يمكن للمكتبة أن تقوم به في مجال الخدمات الببليوغرافية فيتلخص في النقاط التالية:

- اختيار الببليوغرافيا المختلفة (الوطنية، المتخصصة، وغيرها) والمناسبة.
- توفير الببليوغرافيا المناسبة للباحثين وإعلامهم عن توافرها .
- ارشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية التعامل مع الببليوغرافيا.
- تقديم معلومات ببليوغرافية عن المصادر التي يحتاجها الباحثون.
- إعداد قوائم ببليوغرافية عند الضرورة وتوفيرها للباحثين ويتم ذلك بالتعاون مع الاقسام الاخرى وخاصة قسم الفهرسة وقد أصبحت هذه الخدمة متقدمة جداً وسهلة مع توافر الحواسيب وقواعد البيانات الببليوغرافية وشبكات المعلومات. (عليان، وغنيم، ٢٠٠٠، ص ٢٣٨)

● خدمات تدريب المستفيدين :

إنّ من أبرز الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام كبير من قبل المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص، هي خدمات تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر وكيفية الاستفادة منها ، والتي تقدمها المكتبة لهم والتي من شأنها تطوير قدرات المستفيدين في البحث والدراسة ويقصد بالتدريب كل ما يبذله العاملون بالمكتبة لإكساب المستفيد المهارات الاساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة. (خضير، وعبد الواحد، ٢٠١١، ص ٣٠١)

فبرامج التدريب هي برامج مهمة في المكتبات الجامعية وخاصة لأعضاء الهيئة التدريسية وذلك لتعريفهم بالمكتبة وكيفية التعامل معها والاستفادة منها في أبحاثهم ودراساتهم . (اسماعيل، ٢٠٠٩، ص ١٠١)

وتتبع المكتبات الجامعية عدة طرق ووسائل لتدريب المستفيدين على التعامل مع المكتبة واكسابهم القدرة على تحقيق الافادة من مصادر المعلومات وهي:

- **الجولة الموجهة:** تنظم بعض الجامعات جولات للمستفيدين ، يمكن من خلالها أن يتعرفون على إمكانيات المكتبة ، وكيفية تنظيم المقتنيات وكيفية الاتصال المباشر بين المستفيدين والعاملين.
- **المحاضرات العامة :** تنظم بعض الجامعات محاضرات للتعريف بالمكتبات ، لكن يجب أن تكون المحاضرة مصحوبة بوسائل العرض البصري ، كذلك يتبع برنامج المحاضرات بعض الجهود الرامية لحث المستفيدين على التعامل مع المكتبة واختبار مدى نجاحهم في الإفادة من خدماتها.
- **المساق الدراسي المستقل:** تلجأ بعض الجامعات الى تخصيص قسما خاصا دورة تكوين المستفيدين على كيفية التعامل مع المكتبة .
- الإرشاد الفردي.
- أدلة المكتبات.
- الأفلام التعليمية.
- تكنولوجيا الحاسبات ونشر المعلومات. (حافظي، ٢٠٠٨، ص ٤)

• خدمات الترجمة:

خدمة الترجمة : هي وسيلة من وسائل بث المعلومات الى المستفيدين باللغة التي يفهمونها وتعني الترجمة للبحوث والدراسات والوثائق المختلفة من اللغات الاجنبية إلى اللغة المحلية واللغة المتداولة.
(العزاوي، ٢٠١٢، ص٦)

فالحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول المعلومات في الأوساط العلمية والتقنية على المستوى العلمي وغالباً ما يكون لازماً على خدمة المعلومات الحصول على الوثائق المنشورة بلغات أجنبية وتجهيز هذه الوثائق سواء كانت الترجمة الفعلية تتم في مرحلة التجهيز أو في مرحلة البث فانه من الممكن ان نتوقع من مركز المعلومات تقديم ترجمات كاملة للوثائق أو إعداد ملخصات باللغة المحلية للمواد الصادرة بلغات أجنبية ومن الممكن تقديم خدمة الترجمة اعتماداً على العاملين بالمعلومات أو اعتماداً على الجهات الحكومية أو الاتحادات المهنية أو خدمات الترجمة التجارية.(أثرتون، ١٩٩٦، ص٢٦٧)

وتتركز الحلول للتخلص من المعوقات التي تواجهها في تقديم خدمة الترجمة في مكتبات الجامعة بما يلي:

- تقوية القدرات اللغوية للمستفيدين: أي معرفة المستفيد باللغات وقدرته على قراءتها وفهمها.
- يجب إتاحة الإمكانيات المناسبة والفرص الكافية لأعضاء هيئات التدريس بالجامعات وغيرهم لتعلم اللغات الاجنبية.
- يجب أن تهتم الجامعات بإنشاء خدمات ترجمة مركزية لتقديم خدمات وترجمات شفوية موجزة حسب الطلب .
- الاهتمام بالمستخلصات الأجنبية وخاصة الإنكليزية.
- أن يكون لكل مقالة علمية مستخلصاً إعلامياً جيداً باللغة الإنكليزية. (محمد، ٢٠١٤، ص١٦٥ -

(١٦٦)

ومن هنا نتوصل إلى أنّ اللغة أصبحت في هذا العصر من المقومات الأساسية للتطور لذلك على الجامعة أن توفر الإمكانيات كافة للقيام بدورات تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية لتعلم اللغات الأجنبية في مجال تخصصهم.

• خدمات التصوير والاستنساخ:

تعتبر خدمات التصوير والاستنساخ امتداد لخدمات الإعارة فعند الحديث عن خدمات الإعارة يجزنا الحديث بشكل تلقائي إلى الحديث عن خدمات التصوير والاستنساخ وذلك نظراً لوجود رابط قوي بين هاتين الخدمتين وذلك لأنّ البديل المناسب عن المواد التي لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة هو تصويرها وبالتالي من هنا يكتسب التصوير أهميته كونه يعطي الباحث الفرصة للاستفادة من جمع مقتنيات المكتبة والحصول على نسخ خاصة بهم ويمكنهم الرجوع لها بالوقت الذي يناسبهم. (السالم، ٢٠٠٦، ص ١٢)

وعلى ذلك على المكتبة أن تقتني جهاز تصوير واحد على الأقل لكن قدرات المكتبة المالية قد لا تسمح بذلك بسبب تكلفة الأجهزة والصيانة والخامات.... الخ لذلك تختار بعض المكتبات اعتماداً على حجم التصوير لديها عدم امتلاك وصيانة أجهزة التصوير بنفسها بل عن طريق التعاقد مع باعة تكون الاعتبارات التالية مهمة في اختيار جهاز التصوير (الملائمة لاستخدام الموقع، جودة الصور، ملامح الحفظ والصيانة ودعم الاصلاح). (عليوي، داود، ٢٠١٢، ص ٢٩٥)

وقد شاعت هذه الخدمة في معظم المكتبات وذلك لتخفيف الضغط على مجموعات المكتبة وبعض المكتبات تقدم تسهيلات متعددة لاستنساخ المواد غير الورقية مثل المصغرات الفيلمية وملفات البيانات الآلية والمواد السمعية البصرية بل وأقراص الليزر أيضاً وعملية استنساخ تلك المواد قد يتم على وسيط من نفس الشكل وربما تتم على ورق حسب مقتضيات الأحوال. (خليفة، ١٩٩٧، ص ٥٧)

وعند التحدث عن خدمة التصوير والاستنساخ يجب أن نتحدث عن رسوم وتكاليف هذه الخدمة فهناك بعض المرافق تعتمد على تزويد آلات التصوير بوسيلة لإسقاط قطع العملة المعدنية لتشغيلها وبذلك يترك المستفيد وشأنه في التعامل مع هذه الآلات فعادة ما يدفع المستفيد مقابل هذه الخدمة ويتم تحديد هذا المقابل بما يضمن استمرارية الخدمة حيث تغطي تكلفة الخامات والطاقة واستهلاك الآلات وصيانتها فضلاً عن عائد يمكن استثماره في احلال الآلات بجديدة. (قاسم، ١٩٩٩، ص ١٧٩)

- أمّا من ناحية أهمية هذه الخدمات فتتلخص في المساهمة في حل الكثير من المشكلات المتعلقة بالتزويد والخرن والمحافظة على المجموعات وتيسير الاستفادة منها لاستخدامها كما تلعب دوراً كبيراً في رفع كفاءة البحث العلمي وعلية فإنّ أهمية التصوير تتلخص في :

- الحفاظ على الأصل خاصة إذا لم يكن موجوداً فيه سوى نسخة واحدة.
- يتيح أكثر من نسخة من الوثائق الأصلية.
- يسهل توزيع المصورات على أكثر من فرد أو مركز معلومات. (سلامة، ١٩٩٧، ص ١٢١)

● خدمات الدوريات:

تشكل الدوريات العمود الفقري للمكتبات ومراكز المعلومات والركيزة الأساسية في الدراسات والبحوث العلمية لحدثة معلوماتها وعمقها الموضوعي واحتوائها على معلومات لا توجد في غيرها من مصادر المعلومات وتركز خدمات الكشف والاستخلاص عليها وقد عاملتها المكتبات ومراكز المعلومات معاملة خاصة وذلك لأهميتها ومكانتها الكبيرة وقد أفردت المكتبات لها أقساماً خاصة بها تتولى وظائف اختيارها والاشتراك بها والإشراف عليها ومتابعة أمورها المالية. (عليان، ٢٠١٠، ص ٣١٨)

ويقوم قسم الدوريات بعدد من الخدمات المعلوماتية وهي:

- **تنظيم الدوريات:** فعلى قسم الدوريات أن يقوم بتنظيم الأعداد وعلية أن يعرف هل سيتم وضع الدوريات مع الكتب أم ستفصل وهل سيتم وضع الأعداد الجارية مع الأعداد القديمة أم سترتب في مكان لوحدها وكيف سترتب هل حسب نظام التصنيف المتبع في المكتبة أم هجائياً حسب العناوين أم حسب موضوعات الدوريات.
- **تداول الدوريات:** تعد من أهم خدمات الإحاطة الجارية وتعريف المستفيدين بالمعلومات الحديثة وتتركز هذه الخدمة حول تمرير الأعداد الجارية من الدوريات وتتم هذه الخدمة بعدة طرق
 - تداول دائري.
 - تداول قطري.
 - تداول حسب الطلب. (النوايسة، ٢٠٠٠، ص ١٢٣، ١٢٧)
- **عرض الدوريات:** وبخاصة الأعداد الجارية منها على رفوف ماثلة خاصة بها حتى ينتبه اليها الباحثون وتكون في متناول أيديهم أما الدوريات المجلدة فيحتفظ بها في قاعات خاصة.
- **إعارة الدوريات:** تعد إعارة الدوريات خدمة مختلفاً عليها بين المكتبات فمنها مؤيدة ومنها معارض لها.

- خدمات التكشيف والاستخلاص: بعض المكتبات تقوم بإعداد كشافات لأعداد معينة من الدوريات. (عليان، ٢٠١٠، ص ٣١٧)

• خدمات البحث بالاتصال المباشر:

تعيش المكتبات هذه الأيام عصر انفجار المعلومات وقد أصبح من الصعب جداً توفير كل ما يحتاجه المستفيدون من معلومات بالوسائل التقليدية ولغرض توفير المعلومات المطلوبة إلى المستفيدين والباحثين ييسر وسهولة فقد تأسست خدمات البحث بالاتصال المباشر وعلى الرغم من أنّ هذه الخدمة التي تقدمها المكتبات الجامعية قد تكون محدودة نوعاً ما في جامعاتنا العربية إلا أنّها تسعى لتطويرها وتعرف هذه الخدمات بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحواسيب أو المحطات الطرفية (Terminal) والمحولات (Modem) إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات القروءة آلياً .

- وتحدد خدمات البحث بالاتصال المباشر كما يلي:
- الإجابة على الاستفسارات وتزويد المستفيدين بما يحتاجونه من حقائق وأرقام ومعلومات من قواعد المعلومات التي تشتمل على إحصائيات وأدلة وأسماء وعناوين وحقائق تفيد الباحث والمستفيد.
- الإحالة إلى مصادر المعلومات وذلك باستخدام مصادر المعلومات الببليوغرافية التي تزود الباحث بمعلومات تؤشر له المقالات والكتب وأوعية المعلومات الأخرى التي وجد فيها المعلومات التي يحتاجها وغالباً ما تكون هذه القواعد مزودة بمستخلصات.
- هناك عدد من القواعد تشتمل على نصوص كاملة للمقالات والمعلومات المطلوبة وهنا الباحث يستطيع الرجوع إلى تلك المقالات والمواد مباشرة بعد حصوله على البيانات الببليوغرافية وبنفس الطريقة (أي البحث بالاتصال المباشر).
- الإحاطة الجارية والبت الانتقائي لتزود الجهات أول بأول كل ما يصدر حديثاً في المجال.
- خدمات بناء الملفات وتخزينها وإنشاء قواعد معلومات داخلية خاصة بالمكتبة إذ يمكن للحاسوب المايكروبي استيعاب قواعد لفهارس المكتبة نفسها أو قائمة الدوريات.
- خدمات إضافية (استخدام نظام البريد الإلكتروني والتراسل الإلكتروني). (السامرائي، وقنديلجي، وعليان، ٢٠٠٠، ص ٢٨٤، ٢٨٥-٢٥٤)

أما بالنسبة لخطوات تنفيذ البحث بالاتصال المباشر فيمكن تلخيصها بما يلي:

- مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث فتعتبر المقابلة الشخصية المباشرة بين اختصاصي البحث بالاتصال المباشر والمستفيد الخطوة الأولى المهمة قبل إجراء البحث وذلك لأنها ستلعب دوراً أساسياً في إنجاز العملية.
- تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبحث المباشر: يقوم هنا المستفيد بملئ نموذج يشمل جميع المعلومات الضرورية التي يحتاجها اختصاصي البحث من المستفيد ومن المعلومات التي يمكن أن يشتمل عليها النموذج (اسم المستفيد و عنوانه وأهداف البحث وأغراضه وعدد الاشارات المرجعية ومحددات البحث مثل الزمن واللغة وغيرها).
- تحديد مفاهيم البحث ومصطلحاته: بعد التعرف على حاجات المستفيد من المعلومات وموضوع البحث المطلوب يقوم اختصاصي البحث المباشر بتحديد الواصفات المطلوبة بدقة وذلك بالاستعانة بمجموعة من الأدوات المساعدة مثل المكانز وقوائم رؤوس الموضوعات.
- اختيار قاعدة البيانات المناسبة: تعتبر هذه الخطوة من أهم خطوات البحث المباشر لأنها تلعب دوراً رئيسياً في تقرير مدى نجاح البحث والوصول إلى النتائج المرضية.
- وضع استراتيجية البحث وتنفيذها : تعرف استراتيجية البحث بأنها مجموعة القرارات والإجراءات والوسائل المستخدمة طوال عملية إجراء البحث لتوجيهه وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.
- تقييم نتائج البحث : يتم في هذه المرحلة تقييم النتائج الحقيقية للبحث مع المستفيد للتأكد من أن الحاجة إلى المعلومات تم اشباعها.
- إنهاء البحث: يتم بعد تسليم نتائج البحث الى المستفيد عملية إنهاء البحث.(عليان، ٢٠١٠

ص، ٣٩٠-٣٩٥)

● الخدمات الإعلامية:

هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات الجامعية لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها، وتتبع أهمية الخدمات الإعلامية في المكتبات من قدرتها على تحقيق الأهداف التالية:

- جذب أكبر عدد من المستفيدين والقراء للاستفادة من الخدمات المكتبية على نطاق واسع.

- تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة.
- خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة في كسب مجتمع إضافي ليضاف الى مجتمعها الاصلي. (النوايسة، ٢٠٠٠، ص ١١٢)

وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم الخدمات الاعلامية وهي:

- إقامة معارض الكتب.
- عرض الكتب الجديدة.
- إقامة المحاضرات والندوات.
- صحيفة المكتبة.
- دليل المكتبة.
- قوائم الاضافات الجديدة.
- لوحة الاعلانات. (عليان، ٢٠١٠، ص ٤٥١-٤٥٤)

ب-الخدمات الغير مباشرة (الفنية):

• التزويد:

يعرف التزويد بأنه عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة وللمجتمع المستفيدين من خلال المصادر المختلفة للتزويد من أجل بناء وإثراء وتطوير مجموعات المكتبة .

أما فورد فيعرف التزويد بأنه العملية التي تهتم بتوفير الكتب وغيرها من المواد لمكتبة أو لمجموعة مكتبات ويقوم قسم التزويد بعمليتين هما اختيار المجموعات المكتبية وطلبها من مصادرها المختلفة. (النوايسة، ٢٠٠٠، ص ١٢٥)

وتتضمن خدمات التزويد سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية ولهذا تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات الفنية للمكتبات الجامعية وذلك لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة سوف يعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد أمّا هذه السلسلة من العمليات فهي :

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم المعلوماتية .

- بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
 - القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بالطرق المختلفة .
 - اختيار المناسب منها.
 - تجليد هذه المواد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.
- (عليان ،والنجداوي، ٢٠٠١، ص٢٠٣)

ويمكن اختيار المصادر مباشرة بعد فحصها وتقييمها عندما تقدم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب ويمكن للمكتبات التزود بمصادر المعلومات عن طريق أربع طرق :

- الشراء
- التبادل
- الإهداء. (اسماعيل ، والورعي، ١٩٨٩، ص٨١)

وعادة تطلب المكتبات المصادر والمواد عن طريق الهاتف أو البريد أو الفاكس.... الخ وهناك الطلب العادي أيضا وعندما تصل المواد المطلوبة الى قسم التزويد يتم تدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في السجلات الخاصة بالقسم وتجليدها إذا لزم الامر ثم تحويلها الى قسم الفهرسة ،ومن وهنا نتوصل بأن التزويد يعتبر من أهم خدمات المعلومات للمكتبات الجامعية وذلك لأن المواد التي سوف تتزود بها المكتبة الجامعية تعكس الدور المزدوج للجامعة في البحث والتدريس لذلك يجب أن تكون المواد المكتبية منتقاة جيدا وبناء على مقترحات لجنة مكونة من ممثلين عن أعضاء الهيئة التدريسية باختلاف تخصصاتهم العلمية وممثلين عن الطلاب وأمين المكتبة وإدارة المكتبة.

● الفهرسة والتصنيف:

عندما تذكر خدمات المعلومات للمكتبات ومراكز المعلومات تأتي إلى الذهن خدمات الفهرسة والتصنيف على اعتبارها من أهم هذه الخدمات وذلك لأنّ نتائجها النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات من خلال وصفة وتحليله وتقديمه بصورة منظمة للدارسين والباحثين . (عليان ،والنجداوي، ٢٠٠١، ص٢٠٥)

فيحتل التصنيف مكانة بارزة بين فروع علم المكتبات فهو العملية الأساسية الأولى من العمليات التي تقوم بها المكتبة الجامعية لتنظيم مجموعاتها حتى يصل الكتاب المناسب للقارئ المناسب ويعتبر التنظيم اساس الخدمة المكتبية الجيدة والناجحة فالمكتبة بحاجة ماسة لتنظيم مجموعاتها تنظيما فنيا وذلك يكون من خلال خطة تصنيف معينة تعتمد عليها المكتبة فالتصنيف فائدة كبيرة لكل من القارئ وأمين المكتبة:

- القارئ يسهل عليه الحصول على الكتاب بسرعة وتتيح له فرصة التعرف على مجموعة الكتب التي تعالج موضوعا معيناً.
- أمين المكتبة تسهل عليه خدمة القراء بأن تلبي طلباتهم في أسرع وقت، وكما يمكن للتصنيف المكتبي التعرف على مواطن القوة والضعف في مجموعات المكتبة. (همشري،

١٩٩٧، ص ٢١٥-٢١٦)

أما الفهرسة بأنها عملية تحديد المسؤولية عن وجود كتاب أو مادة مكتبية بعينها وبيان الملامح المادية والفكرية لها واعداد التسجيلات الخاصة بذلك وترتيبها وفق نظام معين يسهل على القارئ الوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة ويسر فهدف الفهرسة النهائي هم محاولة السيطرة على المعرفة البشرية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين والافادة منها فالفهرسة عملية أساسية وهامة وبدونها تصبح المكتبات مجرد مخازن لأوعية المعلومات والفهرسة نوعان :

- وصفية تهتم بالشكل المادي للوعاء وذلك من خلال مجموعة من البيانات.
- موضوعية تهتم بالمحتوى الفكري أو الموضوعي وتمثيلة برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف. (همشري، ١٩٩٧، ص ١٥٥-١٥٦)

أما الناتج النهائي لعمليات الفهرسة فهو الفهرس وقد يكون الفهرس:

- فهرس مؤلفين حيث ترتب البطاقات أو المداخل ترتيب هجائي حسب أسماء المؤلفين.
- فهرس عناوين حيث ترتب البطاقات أو المداخل ترتيب هجائي حسب العناوين.
- فهرس موضوعات حيث ترتب البطاقات أو المداخل ترتيب هجائي حسب الموضوعات.

ويقدم قسم الفهرسة والتصنيف خدمات واسعة للمكتبة بشكل عام وللمجتمع المستفيدين بشكل خاص بالإضافة الى قيامه بعمليات الفهرسة والتصنيف لمصادر المعلومات المتوفرة يقوم القسم بإعداد البطاقات

الفهرسة اللازمة لكل مصدر وينظمها في الفهارس والتعامل معها بشكل جيد وصحيح وقد تتسع خدماته لتصل الى إعداد الببليوغرافية وقوائم الاضافات الجديدة. (النجدوي، وعليان، ٢٠٠١، ص ٢٠٦-٢٠٧)

• التكشيف والاستخلاص:

التكشيف: لقد تجاوز عدد ما ينشر الآن من المجلات العلمية والفنية قدرة أي مكتبة على اقتناء كل هذا الكم الهائل وتكشيفه وأصبحت هذه الخدمات مهمة في المكتبات الجامعية وعلى الرغم من اختلاف أنماط العلاقة بين المكتبات وخدمات التكشيف والاستخلاص من موقف إلى آخر فإنّ هذه العلاقة في الواقع أوثق بكثير مما يتصور معظم المكتبيين ومنتجي الخدمات فخدمات التكشيف والاستخلاص امتداد للهدف الأساسي للمكتبة وهو تزويد المستفيدين بالمعلومات أو المصادر وذلك بتعريف المستفيدين بالإنتاج الفكري المتاح ، فنادرًا ما تكون محتويات المصادر الثانوية من البيانات بديلاً عن الاعمال الاصلية فالمستخلصات والمداخل الكشفية وقوائم العناوين وغيرها من أشكال التعريف بالمصادر ليست سوى أدلة تحليلية أحسن تنظيمها لإرشاد المستفيد الى الاعمال الاصلية التي ينتظر من المكتبات ومراكز المعلومات توفيرها ثم مساعدة المستفيد على تقدير قيمة الانتاج الفكري المتاح ومدى ملاءمته لمجال اهتمامه ومدى حاجته الى الاصل. (حامد، وعبدالزاق، ٢٠١١، ص ٥٦)

فالكشاف هو دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الاخرى في الدوريات، ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل التي لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر فيه المطبوع ولكن وفق نمط آخر من الترتيب (الترتيب الهجائي) يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع أو مكان كل واحدة

أما خدمات المكتبات في مجال التكشيف فتشتمل على:

- توفير الكشافات الخاصة عن طريق الشراء أو الاهداء أو التبادل وإتاحتها للمستفيدين.
- اعداد الكشافات في مؤسسات المعلومات التي تقدم خدمات التكشيف.
- تعليم المستفيدين كيفية استخدام الكشافات . (عليان، ٢٠١٠، ص ص ٢٦٢، ٢٦٩)

الاستخلاص: يدل الاستخلاص على المعلومات التي تحويها مقال في مجلة أو رسالة جامعية أو مؤتمر وغيرها، والمستخلص هو موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية بمضمون إحدى الوثائق مع أوصاف وخصائص

دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجه انتباه المستفيد إلى العنصر الذي سيكون محل اهتمامه وبصفة خاصة بالنسبة لعملية تعريف المستفيد بالمعلومات المستحدثة في مجال اختصاصه كما أنّ المستخلص يدفع الباحث أو لا يدفعه بالرجوع الى الوثيقة الاصلية طبقاً لاهتماماته.

وتتبع أهمية المستخلص من النقاط التالية:

- الإحاطة الجارية بالتطورات الهامة في مجال التخصص ولتوفير المعلومات المستحدثة وخاصة التقنية بصفة مستمرة.
- تقديم رصيد من المعلومات المرجعية التي يمكن ان توفر على الباحث الوقت والجهد
- يمكن في حالات خاصة ان يعتبر المستخلص بديل عن الوثيقة.(عودة، ٢٠٠١، ص ١٠٩)

● التجليد والصيانة:

يعرف التجليد بأنه عملية تجميع واحكام الصفحات المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى ومغطى بالجلد أو بالبلاستيك او القماش ويتم تجليد مصادر المعلومات وخاصة المطبوعة منها لحمايتها من كثرة الاستخدام ولحفظها في المستقبل بالإضافة الى ذلك فإن التجليد يجعل مصادر المعلومات أقل سمكا وأكثر سهولة في الحمل والحركة والاستخدام وتصبح عملية الكتابة على الكعب سهلة في الغاية مما يساعد في سرعة تنظيم المعلومات على الرفوف وذلك لصعوبة وقوفها على الرفوف إن لم تكن مجلدة. (همشري ، ١٩٩٧، ص ١٣٩)

فعلى الرغم من أن هناك بعض المكتبات الجامعية تمتلك ورشة خاصة مزودة بالأخصائيين في التجليد والترميم ضمنا لسرعة ودقة التجليد والترميم، إلا أنّ هناك بعض المكتبات الجامعية التي تعتمد في ذلك على مطبعة الجامعة كما ان بعضها يتعامل مع احدى مؤسسات التجليد التجارية وفي هذه الحالة لابد من وضع الترتيبات التي تتضمن اعداد المواد بطريقة سليمة والاتفاق على بعض المواصفات الخاصة بالتجليد. (بدر ، وعبد الهادي، د.ت، ص ٢٤٣)

وهناك وسائل مختلفة للمحافظة على الكتب أهمها:

- عدم وضع الكتب مزدحمة على الرفوف.
- توجيه القراء الى العادات السيئة بالتعامل مع الكتب.
- تجليد الكتب الضعيفة قبل استعمالها في حال توفرت الامكانيات المادية.
- وضع الكتب بشكل قائم على الرفوف لان تركها بشكل مائل يخرب خيوط التجليد فتتمزق مع الزمن .
- تعريض المكتبة للهواء المتجدد ولأشعة الشمس
- عدم استخدام الرفوف الخشبية بالمستودعات.(الصوفي، ٢٠٠١، ص ٢٤٧)

٤ - مستويات تقييم خدمات المعلومات :

إنّ طلب التقييم المستمر للخدمات المكتبية أمر مهم فقد أثبتت أدوات التقييم نجاحها في المجالات الاخرى كما أن كثيراً من المنظمات التي تدعم المكتبات تبنت هذه الادوات وأكثر من ذلك فأن التعقيد المتزايد للبدائل التي يواجهها أخصائيو المكتبات تلك البدائل التي جاءت في جانب منها نتيجة للإجهازات التقنية الأكثر قوة والتشكيل المتزايد لشبكات المكتبات جعلت من الصعوبة بمكان اتخاذ القرارات الحاسمة دون وجود طريقة لمراقبة ما يجري حالياً وعلى الأمناء الآ ينظروا الى التقييم باعتباره عبئاً يفرضه المسؤولون عن التمويل بل على أنه وسيلة لتحسين الخدمات من خلال توفير المعلومات التي يمكن استخدامها لحل المشكلات واتخاذ القرارات ،ويرى ويس ان معظم قرارات التقييم تدور حول ما إذا كانت المكتبة تؤدي وظائفها بشكل جيد او لا. (لانكستر ، ٢٠٠٠، ص ٢-٣)

وقد أشار لانكستر عام (١٩٨١) إلى أنّ المستخدمين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية، فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة التي يشعر المستفيد أنّها مقبولة بالنسبة لعائده فالمستفيد يرى سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات حيث أنّ

خدمات المعلومات لا تكفي فقط بالبيانات البيولوجرافية بل لابد من توفر الوثيقة كاملة وهناك مقياسان نوعيان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

● هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً؟

● ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين ،بينما المقياس الثاني من الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام من البشر واستخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح. (عليان، ٢٠١٠، ص ٤٩١)

ونورد فيما يلي المعايير المحددة التي تبدو أكثر أهمية في مجال خدمات المعلومات:

أ-المستوى الاول: تقييم الفعالية (اعتبارات ارضاء المستفيد)وتشمل:

● معايير التكلفة وتتضمن:

- التكلفة المالية: وهي التي يتحملها المستفيد لكل عملية بحث او لكل اشتراك أو لكل وثيقة .
- اعتبارات تكلفة أخرى يصعب التحكم في متغيراتها مثل: الجهد المستنفذ في تعلم سبل الإفادة من نظام المعلومات، و الجهد المستنفذ في الإفادة الفعلية،والجهد المستنفذ في استرجاع الوثائق (عن طريق النظم المساعدة لتوصيل الوثائق) ،و شكل المخرجات التي يقدمها نظام المعلومات.

● معايير الزمن وتتضمن:

- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الاشارات (البيولوجرافية).
- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.
- اعتبارات زمنية أخرى (كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لدورة في الإفادة من نظام الخط المباشر).

● الاعتبارات النوعية وتتضمن:

- تغطية مرصد البيانات.
- اكتمال المخرجات (الاستدعاء).
- صلاحية المخرجات(التحقيق).

- جودة المخرجات.
- اكتمال البيانات ودقتها.

ب-المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة (إرضاء المستفيد بالنسبة لكفاءة النظام في حد ذاته واعتبارات التكلفة وتتضمن:

- تكلفة الوحدة لكل اشارة صالحة يتم استرجاعها.
- تكلفة الوحدة بالنسبة لكل اشارة جديدة صالحة مسترجعة والجديدة هنا هي التي لم تكن معروفة من قبل.
- تكلفة الوحدة لكل وثيقة صالحة مسترجعة.

ج-المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة(اهمية النظام في مقابل تكلفة تشغيله).

ولعوامل التكلفة في تقييم خدمات المعلومات ما لها من أهمية في تقييم الخدمات والمنتجات الاخرى فلا بد من تقديم الخدمة بتكلفة يراها المستفيد اكثر من مجرد الرسوم المباشرة حيث تشمل أيضاً تكلفة وقته هو أي مقدار ما يبذله من جهد في الافادة من النظام ويرى بعض الباحثين أن أفضل معايير تقييم خدمات المعلومات هي:

- الاستدعاء :يعني قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق الصالحة المتصلة بموضوع معين .
- التحقيق: (الدقة):تعني استبعاد الوثائق غير الصالحة والمناسبة للمستفيدين بواسطة النظام ،وهذان المعياران من أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات.
- جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في اجراء البحث اما في البحث المفوض على اساس مقدار ما ينفقه المستفيد من وقت في مداولة سؤاله مع النظام ومقدار ما يحتاج من وقت لعزل المواد الصالحة عن غيرها عندما تصله نتائج البحث وهذا العنصر يتصل اتصالا مباشرا بنسبة التحقيق.
- زمن الاستجابة: يمثل هذا العنصر في البحث المفوض المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال وتلقي النتائج، أما في البحث الغير مفوض فإنه يمثل الوقت المنفذ في إجراء البحث فعلاً وهو في هذه الحالة مقياس لجهد المستفيد أيضاً.

- **الجددة:** أي نسبة الوثائق التي لم يراها المستفيد من قبل أي الوثائق التي يصادفها لأول مرة نتيجة البحث وتصلح نسبة الجدة بوجه خاص في تقييم عمليات بحث الانتاج الفكري لأغراض الاحاطة كالبث الانتقائي للمعلومات نظرا لان المهمة الرئيسية لخدمة احاطة جارية ناجحة هي احاطة المستفيدين علماً بالوثائق قبل ان تصل الى علمهم في مصادر أخرى.
- **دقة البيانات:** ويحل هذا المعيار محل الاستدعاء والتحقيق في تقييم خدمات المعلومات المصممة للإجابة على الاسئلة ذات الاجابات الحقيقية التي لا لبس فيها فالإجابة عن سؤال معين مثلاً ماهي درجة انصهار الحديد؟ أما ان تقدم كاملة وصحيحة أو لا تقدم على الاطلاق .
(لانكستر، ١٩٨١، ص ص١٥٦، ١٧٢)

خلاصة:

نستنتج من هذا الفصل بأنّ خدمات المعلومات هي النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيد والتي تأتي نتيجة تفاعل مجموعة من الأنشطة والجهود التي تقوم فيها المكتبة لتجهيز ما يحتاجه المستفيد وتلبية متطلباته، أما بالنسبة لأنواع الخدمات فهي خدمات مباشرة أو خدمات المستفيدين وخدمات غير مباشرة (خدمات فنية)، لكن حتى تكون هذه الخدمات في المستوى الذي يتوقعه المستفيد علينا إخضاع هذه الخدمات لمستويات التقييم التي تتحدد في سؤالين هامين هما :

- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً؟
- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه ؟

ثالثاً- الفصل الثالث: الجودة (مفهومها ، أهميتها ،مقاييسها، طرق تحقيقها)

١- مفهوم الجودة وأهميتها :

أ- مفهوم الجودة وتعريفها

ب- أهمية الجودة

٢- مقاييس الجودة وفوائد تطبيقها في المكتبات الجامعية

أ- متطلبات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية

ب- مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية

ت- فوائد تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية

ث- مقاييس الجودة في المكتبات الجامعية

ج- تطبيقات مقياس جودة الخدمة في المكتبات

٣-دعامات الجودة في المكتبات الجامعية وطرق تحقيقها.

أ- دعامات الجودة في المكتبات الجامعية

ب- طرق تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية

الفصل الثالث: الجودة (مفهومها ، أهميتها ،مقاييسها ، طرق تحقيقها

تمهيد:

خصصت الباحثة هذا الفصل للتعرف على الجودة في المكتبات الجامعية من حيث مفهومها وأهميتها ومراحل تطبيقها ، باعتبارها ضرورة أساسية لاستمرار المكتبة ولتكسب رضا المستفيدين وتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة ، وحيث سنتعرف في هذا الفصل على مفهوم الجودة وأهميتها في المكتبات الجامعية ، ومن ثم سنعرض أهم مقاييس الجودة ، (مقياس جودة الخدمة) ، (مقياس جودة المكتبة) ومن ثمّ استعراض دعائم الجودة في المكتبات الجامعية وطرق تحقيقها.

١ - مفهوم الجودة وأهميتها:

أ- مفهوم الجودة وتعريفها:

• مفهوم الجودة بشكل عام:

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة ، حيث يعود مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة ، فقدمتا كانت تعني الدقة والاتقان أما حديثا تغير مفهوم الجودة كثيرا.

فقد عرفت الجودة على انها قدرة المنتج او الخدمة على اشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية. (Guy L,ondoyer ,2000,p57)

أما كوان فقد صنف مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي: مدى قدرة المنظمة على انتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال ، و القدرة على تلبية احتياجات المستفيد بما يتناسب مع الاهداف المنشودة، و القدرة على اجراء التغيير في الخدمات وبما يتناسب مع الاهداف المنشودة ، والقدرة على اجراء التغيير في الخدمات وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب. (عبد الرازق، ومزيد، ٢٠١٣، ص ٤٥٣)

ومن وجهة نظر ثانية فقد عرفت بأنها: تحقيق أعلى درجة من الجودة المثالية بأقل تكلفة ممكنة في كل المراحل، وتكامل جهودات كافة الأنشطة من خلال تحسين العمليات ، كما تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها.(الدبر وخميس، ٢٠١٣، ص٢٦)

ويتفق مع هذا الرأي الراشد في مفهوم الجودة حيث يرى بان الجودة هي: (الريادة والامتياز في عمل الاشياء)، فالريادة: تعني السبق في الاستجابة لمتطلبات المستفيد أما الامتياز فيعني الاتقان(الضبط والدقة والكمال في العمل) وبالتالي الجودة تعني الوفاء بمتطلبات (المستفيد) . (الراشد، ٢٠١١، ص٣)

وأوضح الزعبي بأن الجودة هي المواصفات الشمولية لكيان ما، كأن يكون منتج فرد منظمة والتي تتصل بقدراتها على إشباع الحاجات القائمة أو المفترضة.(الزعبي، ٢٠١٣، ص١١)

وعرفت الجمعية الفرنسية للتقنين **AFNOR** "ضمن المواصفات القياسية الدولية الايزو ٩٠٠٠ على انها: قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على ارضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء. (Duret, Pillet, 2002, p21)

ونستنتج من هذه التعاريف (حسب رأي الباحثة) بأن (الجودة) تتعلق بمنظور المستفيد وتوقعاته وذلك بمقارنة الاداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور المستفيد على جودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة ، فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات المستفيد فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

• مفهوم الجودة في المكتبات:

إنّ المتتبع لفكرة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات يلاحظ ان الاهتمام لهذه الفكرة قدم جدا قدم المكتبات نفسها ، وتعتبر الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة في على قطاع المكتبات . (السعيد ، ٢٠٠٦، ص٩١).

وتعرف الجودة في المكتبات بأنها : الأداء الجيد للخدمات على مستوى المكتبات ومرافق المعلومات مع احترام المقاييس والمعاييرالموضوعة لتوجيه وتحسين الأداء ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال

الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات ويتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة ، كذلك خبرة المهنيين الممزوجة بالضمير المهني وحسن التعامل مع المستفيدين مع اعتبار إنّ اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وهذا ما يميز مهنيي المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة. (غاريث اليزا، ١٩٩٩، ص١٦)

وتعرفها الخشمة بأنها: تقديم الخدمة بالمستوى الذي يتوقعة المستفيد من المكتبة للوفاء باحتياجاته ومتطلباته العلمية. (الخشمة، ٢٠٠٨، ص٣)

وبعد الحديث عن الجودة في المكتبات بشكل عام ، فستحدث عن الجودة في المكتبات الجامعية ، حيث يعود استخدام الجودة في المكتبات الجامعية إلى صدور الأدلة والكتيبات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات الجامعية ، بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها، إقتناءً وتوفيراً وتسليماً بأقل تكلفة.

وتعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة ١٩٨٩ ثم قامت بالتطبيق الفعلي لة سنة ١٩٩٠ في مكتباتها بهدف تحسين فعاليتها خدماتها ، تلته محاولة مكتبة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام الى باقي الدول الاخرى، اما في علمنا العربي فلا يوجد أي اثر يدل على استخدام المكتبات الجامعية العربية لهذا المفهوم عدا المحاولة التي قامت بها جامعة الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق الجودة في مكتباتها. (السعيد، ٢٠٠٦، ص٩١-٩٢)

• مفهوم جودة الخدمة في المكتبات:

تتفق الدراسات على أنّ مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة ، وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية ، لكن هناك بعض التعاريف التي وردت حول جودة الخدمة ، فمنهم من عرفها بأنها : القيمة المتكاملة التي تتراكم في المنتج من خلال الاسهام المتعاقب والمتواصل لكل عامل من العوامل المؤثرة عليها ببيئة كانت أو وظيفة ادارية وتأتي هذه القيمة من جهود العاملين والمخولين بالصلاحيات المناسبة. (الديوه جي ، عبدالله، ٢٠٠٣، ص١٢).

ونظر اليها (Krajewski, Ritzman) بأنها تصميم عالي الأداء يحدد مستوى أداء العمليات المطلوبة في انتاج المنتج ، اما تطابق الجودة فيقاس بمدى مقابلة المنتج لخصائص الجودة .

(Krajewski, Ritzman, 2005, p23)

أما فرحاتي فيعرفها: بأنها مجموعة من المعايير والخصائص الواجب توافرها في جميع عناصر الخدمة وذلك فيما يتعلق بالمدخلات والمخرجات والعمليات والتي من شأنها تحقيق الاهداف المطلوبة للفرد والمجتمع والمنظمة وفقا
للامكانيات المادية والبشرية. (احمد، ٢٠١٠، ص ٦٠)

وتعرف أيضا بأنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين عن طريق إشباع رغباتهم وحاجاتهم
وتوقعاتهم. (Christopher, Wrightm2002, p18)

ويقول سعيد حول مفهوم جودة الخدمة بأنه ينعكس من خلال تقييم المستخدم لهذه الخدمة بدرجة الامتياز
والتفوق الكلي في أدائه. (سعيد، ٢٠٠٧، ص ٢٧٨)

ويرى لوفلوك بان مفهوم جودة الخدمة يرتبط بمفهوم الرضى وبالتالي تقييم الزبون ويؤكد هذا التوجه مع محاولة
التمييز بين المفهومين مع ابراز عنصر الديمومة وعنصر المعرفة فهو يعرف مفهوم جودة الخدمة بأنها: تقييم
معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة ، وأنها الدرجة التي يمكن ابتداء منها ارضاء الزبون
بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار ،الجودة المدركة هي اذن جزء من الرضا او عنصر مؤدي اليه.
(Christopher, Lovelock, 2002, p60)

وأخيراً نستنتج (ومن وجهة نظر الباحثة) بانها :تقديم خدمات معلومات على مستوى عال من الدقة، بما يضمن
الوصول للمستوى الذي يطلبه ويتوقعة المستخدم لتلبية احتياجاته وتوقعاته.

ب- أهمية الجودة :

● أهمية الجودة في المكتبات :

تتمثل أهمية الجودة في المكتبات بأنها يتوجب على المكتبات الإرتقاء بمستوى الخدمات لدرجة التميز الذي يعد
مثالاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستخدمين على حدٍ سواء إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام
العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها وتلبية متطلبات واحتياجات وتوقعات المستخدمين
من هذه الخدمات وهنا تبرز أهمية الانظمة الداخلية (ادارة المكتبة) والأنظمة الخارجية (المستخدم) والتي من شأنها
اذا استخدمت معا بالشكل الصحيح أن تحدد وتعين الفرص التنافسية والحالات المتأثرة بها وكذلك تقدم
العمل فالأنظمة الخارجية تحدد المعايير القياسية التي تهم المستخدم واقعيا فضلا عن أفكار المستخدم وملاحظات

عن المستوى النسبي لأداء المكتبة بالنسبة لتلك المعايير وإنّ هذا المنهج يعتمد في أساسه على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى المستفيد وقياس هذا المنهج الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المكتبات في تلبية احتياجات المستفيد وإشباعها، أما المنهج القائم على تحديد الجودة من وجهة نظر المستفيد (المنهج الخارجي) فيعتمد على توقعات المستفيدين وطلباتهم أي أنّ الجودة حسب هذا المنهج هي المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها هذا المفهوم يعطي مجالا واسعا للمنافسة بين المكتبات وذلك لان توقعات المستفيدين والتفوق عليها بحد ذاتة يركز تركيزا خارجيا عن الجودة.

(Frank, 1989, pp54-56)

• أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

إنّ استخدام منهج الجودة في المكتبات الجامعية يسمح بالانتقال من جودة فرعية الى جودة جماعية منظمة يؤدي الى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة الى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الاشباع لدى المستفيدين وتتلخص أهمية توافر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها :

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين.
- تحسين نوعية ومستوى الخدمات.
- دعم مصالح واطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون اليها.
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثمة تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها. (بن السبتي، ٢٠٠٢، ص ٣٠)

٢- مقاييس الجودة وفوائد تطبيقها في المكتبات الجامعية:

أ- متطلبات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية.
- ادارة فاعلة للموارد البشرية والجهاز الاداري والفني بالمكتبات الجامعية.
- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الاداء.
- قياس الاداء للجودة.
- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الافراد العاملين بالمكتبات الجامعية.

- أن تضع المكتبة أو مركز المعلومات معايير داخلية لتحسين جودة الخدمة المعلوماتية فيها والعمل على تحقيقها.

- مساندة أغراض وأهداف المستفيدين وامدادهم بما يحتاجونه بجودة عالية وبناء على معايير الجودة

(المعمول بها على الصعيد الدولي. (صادق، ٢٠١٤، ص ٣٨٠)

ب-مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

هناك صعوبات كبرى في ضبط مفهوم دقيق للجودة نظراً لتعدد المفاهيم الخاصة بتحديد ماهية الجودة لأن معنى الجودة بدأ يخرج عن قاعدته الأصلية ، فالجودة وكما تحدثنا سابقا لا تتعدى الإعداد الجيد للخدمات، بل الإيفاء بمتطلبات ورضا المستفيدين منها وتوقعاتهم، وليست أحكاما وتقنيات، فعلى مستوى الخدمات يتم داخليا أو ذاتيا من طرف المكتبة أو مرفق المعلومات فالجودة تعتبر نقداً ذاتياً وتقيماً مميزاً لمستوى الخدمات لهذا نجد أن أمناء المكتبات والمشرفين على مرافق المعلومات ملزمون بوضع تخطيطاً وأهدافاً ينبغي تحقيقها من أجل تجسيد الجودة المطلوبة وتطبيق اليات تكون في دائرة وحدود مراحل الجودة تتلخص في التخطيط والتحسين وضبط الملامح، ومن هنا فأن تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية يمر بعدة مراحل وذلك بهدف الاستغلال الكامل لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها وهي:

• التخطيط للجودة وتحديد الأهداف:

وتتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الاهداف والنقاط التي يراد الوصول اليها من خلال تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية ويمكن تشبيه ذلك برسم معالم الدراسة والاستراتيجيات التي يسير وفقها تبني منهج او فلسفة الجودة وللإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط ، فيقصد بالتخطيط تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها ، ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين والزائرين للمكتبة الجامعية وكذلك العمال في نفس الوقت ،بالإضافة على بعض الامور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة وللوصول الى الجودة الشاملة يجب ان تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير الى أبعد من تبديل الطريقة او تعديل للعملية فهو في البداية يمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل والتي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الاعمال ، كذلك العادات والتقاليد الادارية والسلوكيات التقليدية السائدة بالإضافة للمتغيرات التي تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياستها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاثة عناصر أساسية وهي :

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة ان تكون عليه.
- مجموعة من القيم التي تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها عند اجراء وتقديم الخدمات.
- رسالة وتتضمن الاهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة اكثر شمولية بواسطة رؤية المكتبة وترجمتها الى مصطلحات صريحة واقعية وعملية. (بن السبتي، ٢٠٠٢، ص ٣٠)
- تحديد احتياجات المستفيدين:

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المخططات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية وقبل التعمق في هذه المرحلة نتطرق إلى المستفيد الذي يعتبر المحور الأساسي، فالمفهوم العام للمستفيد بأنه ذلك الشخص الذي يرتاد المكتبة ويستفيد من خدماتها وهذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي أما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة ولا يستعير منها ولا يحظى بخدماتها بشكل مستمر، وإنّ تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولاً على الأفراد أو أنماط المستفيدين اللذين تمسهم هذه السياسة الجديدة وذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد وماهي سماته؟ إذ تتعدد أشكال المستفيدين وتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون الاستفادة من خدماتها أن معرفة وتحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخلياً أو خارجياً ومن جهة أخرى إنّ "التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض والطلب المعروف في الاقتصاد فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين والعرض هو الخدمات المقدمة لهم. (متعب الخرينج، ٢٠٠٥، ص ١٤٦)

ولتحقيق ذلك فمكتباتنا الجامعية مدعوة اليوم لمزيد من التركيز على هذا الجانب وذلك من خلال تكثيف دراسات احتياجات المستفيدين للكشف عن هذه الحاجات المعلنة وغير المعلنة من خدمات المعلومات بهدف محاولة فهم الاستخدام الفعلي والمحتمل للمكتبات وشرحها وتفسيرها ومن ثم استحداث سبل تطوير شاملة لهذه الخدمات وفق مايتلاءم مع التحديات التي تواجهها اليوم هذه الاخيرة خاصة في ظل التوجه أكثر نحو النظم الرقمية مما نتج عنه تغير في احتياجات المستفيدين والأسرع والأكثر تميزاً في الخدمة كماً ونوعاً. (السعيد، ٢٠٠٦، ص ٩٤)

- تطوير ملامح الخدمة:

إنّ الهدف الأول الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها ،وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل أساسية منها، العنصر البشري ومدى تأهيلة في مجال المكتبات والمعلومات وحجم المجموعات بالمكتبات أي المقتنيات فضلا عن نوعية الاجراءات داخل المكتبة ،فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها،ومن خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها وللوصول الى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تحسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة ومن ثم الدخول الى عالم الجودة من بابة الواسع وباختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيمايلي:

- الدقة ومناسبة الوقت في أداء الخدمة
- ضرورة التكامل بين المستفيد والمكتبي .
- اللطف وحسن القبول إضافة الى التوقع بحاجات الزبائن ومعرفتها.
- القيم الجمالية والشهرة.

إنّ تصور خصائص وميزات الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية يعتمد بالاساس على مدى فهم الاهمية التي يوليها المستفيدين لكل جانب من جوانب الخدمة اضافة الى كفاءة الادارة للقيام بمسؤولياتها والعاملين على حد سواء ان هذه الافكار من شأنها ان تؤدي الى احداث ثقافة خاصة بالجودة داخل المكتبة ومن ثم الوصول الى تقديم خدمات خالية من العيوب أو كما يسمى بالمبدأ المعيب الصفري لذلك فحتمية الجودة وحدها هي القدرة على تكوين فلسفة التصرف والتغير والاصلاح. (السعيد، ٢٠٠٦، ص٩٥)

وحول مدى تبني مكتباتنا الجامعية في الوطن العربي لأحد هذه الطرق فقد بينت الدراسات بان مكتباتنا الجامعية (باستثناء مكتبة جامعة الملك عبد العزيز) لم تلجأ الى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخوض في أي مم هذه المراحل وهذا مايعكس بأن مكتباتنا الجامعية لازال الطريق امامها طويل كي تركب في قطار الجودة وتضع أقدامها على طريق التطور والامتياز في كل الجوانب. (السعيد، ٢٠٠٦، ص٩١-٩٢)

ت- فوائد تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

- تحسين الروح المعنوية للعاملين.
- التأكيد على أهمية جودة الخدمة.
- تقديم الخدمات الجيدة للمستفيدين.
- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري.
- توفير الاداة لقياس الاداء في مجال خدمات المعلومات. (صادق، ٢٠١٤، ص ٣٧٩)

ث-مقاييس الجودة في المكتبات الجامعية:

اعتمد التوجه الفكري الذي حكم هذه المقاييس على قياس الفجوة أو التطابق بين توقعات المستفيدين من الخدمات المقدمة (أو آمالهم وتصوراتهم) وواقع الخدمة المقدمة فعلياً ، ومثل هذا التوجه المقياسان التاليان: مقياس جودة الخدمة. Service Quality ، ومقياس جودة المكتبة. Library Quality

• مقياس جودة الخدمة Service quality (Serv Qual):

تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل يعمل في مجال التسويق مكون من ثلاثة أعضاء (بيري، زيثامل ، وباراسورامون) واشتهر بفريق (Z,B,P) وظهر أوائل عام ١٩٨٥ وتم التطوير ١٩٨٨ ثم انتقل إلى قطاع الإعارة بين المكتبات في عام ١٩٩٤ ، ويهدف هذا المقياس إلى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة أو (التطابق) بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة (تصورهم للمستوى الذي يأملون وجودة في الخدمة) وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة أو مؤشر الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي لذا اطلق على هذا المقياس أيضاً مقياس الفجوة ولكن أحياناً قد تطابق توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة مع إدراكاتهم للمستوى الفعلي لها، وبالتالي ينعدم وجود الفجوة ويحل بدلاً منها التطابق لذا يمكن اعتبار مسمى (مقياس الفجوة أو التطابق) أكثر اتساقاً مع الواقع من التسمية السابقة.

وقد تم بناء نموذج (Serv Qual) على أساس خمس فجوات أهمها (الفجوة الخامسة) الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون من المؤسسة بشكل عام والأداء الفعلي للمؤسسة المدروسة ، فالأداء عالي الجودة حسب هذا النموذج هو الذي يفاجئ المستفيد ، أو يفوق توقعاته . (صالح، ٢٠١٤، ص ٥٤)

أما الفجوات الأربعة الأخرى فهي كما يلي :

- **الفجوة الاولى:** تنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وإدراك الادارة لتوقعات المستفيدين وهذا يعني عجز ادارة المؤسسة عن معرفة بعض توقعات المستفيدين قد لاتدركها الادارة أو لاتدرك اهميتها الصحيحة لدى الزبون.
- **الفجوة الثانية:** تنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة فعليا وادراكات الادارة لتوقعات المستفيدين وهذا يعني أنه حتى لو كانت متطلبات المستفيدين معروفة للادارة بدقة فأنه لن يتم ترجمتها الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بعدم قدرة المؤسسة على تبني سياسة الجودة او بعض القيود المادية.
- **الفجوة الثالثة:** تنتج عن الفرق بين المواصفات المحددة للجودة وبين الاداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستطبق دائما باستمرار ،فمديري المؤسسات اعربو عن تباين اداء العاملين.
- **الفجوة الرابعة:** تنتج عن الفرق بين الاداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج أي المبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لاتتم تلبية تلك الاحتياجات ،الفرق ينشأ أيضا عن اغفال المؤسسات أحيانا إظهار الجهد الذي تبذله ويبدله العاملون لتلبية رغبات الزبون إطلاع الزبائن على هذه الجهود يمكن أن ترفع بعض الافكار المسبقة أو الخاطئة ويحسن تقييمهم للخدمة.
- من بين الفجوات الخمس نالت الفجوة الخامسة النصيب الاكبر من اهتمام الباحثين ،الرسم التالي يشرح الفجوات المذكورة و تم تأثر في تكوينها. (عباس، ٢٠٠٥، ص٣٨)
- وقد شملت مؤشرات هذا المقياس خمسة أبعاد قاست ٢٢ متغير بعد تنطويعها لتماشى مع مجال المكتبات والمعلومات كما يلي:
- **الأشياء الملموسة:** وتمثلت في مدى جودة الموقع وجاذبية الاثاث و الديكور والترتيب الداخلي ونظافة المكتبة وجودة مظهر العاملين وجاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.
- **الإعتمادية:** ويقصد بها القدرة على انجاز ما وعدت به المكتبة من خدمات بدقة وقاس هذا البعد دقة التوقيت عند أداء الخدمة ودرجة الاهتمام بالمستفيدين وامكانية تقديم الخدمة بصورة صحيحة من المرة الاولى وسرعة الاستجابة واصرار العاملين على عدم وجود أخطاء.

- **الإستجابة:** يقصد بها الرغبة في مساعدة المستفيدين بإمدادهم بالخدمات فيالوقت المناسب وقاس هذا البعد دقة تقديم الخدمات وسرعة تقديم الخدمات المميزة وديمومة استعداد العاملين للاستجابة لاحتياجات المستفيدين ودرجة اتسام العاملين بلطف.
 - **الأمان:** ويقصد به المجاملة من قبل العاملين تجاه المستفيدين والقدرة على نشر الثقة بين جمهور المستفيدين، وقاس هذا البعد درجة إجابة العاملين على اسئلة المستفيدين بأمانة وثقة المستفيدين بالأمان في التعامل مع العاملين.
 - **التعاطف أو التفاني:** ويقصد به توجية الاهتمام الشخصي للمستفيدين وقاس هذا البعد مناسبة ساعات العمل للمستفيدين واهتمام العاملين بالمستفيدين وتفهم العاملين لاحتياجات المستفيدين وتلبية هذه الاحتياجات بحماس وصدق. (سلمان، ٢٠١٣، ص ١١-١٢)
- ويعتمد المقياس على استطلاع توقعات المستفيد عمّا ينبغي أن تكون عليه هذه الخصائص في الخدمة من جهة وعلى قياس إدراكات أو اتجاهات المستفيد نفسه نحو مستوى الأداء الفعلي لتلك الخصائص في الخدمة من ناحية أخرى، ويمثل الفارق بينهما مستوى جودة الخدمة المدركة، ويوضح الجدول التالي بنود وأبعاد جودة الخدمة في مقياس (Serv Qual):

جدول رقم (١) يوضح بنود وأبعاد جودة الخدمة في مقياس (Serv Qual)

بنود الملموسية:	التسهيلات المادية،التجهيزات مظهر العاملين.	Physical facillities,equipment and appwurance of personnel.	Tangibles:
بنود الإعتمادية:	القدرة على تأدية الخدمات بجدارة وعلى الوجه الصحيح.	Ability to perform the promaised service dependably and accurately.	Reliability:
بنود	الحرص على	Willingness to	Responsiven

ess:	help customers and provide prompt service.	مساعدة المستخدم وتقديم الخدمة بسرعة.	الإستجابة:
Assurance:	Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.	تحلي الموظفين بالمعرفة والمعاملة والقدرة على الإيحاء بالثقة والاطمئنان للمستخدم.	بنود الضمان:
Empathy:	Caring, individualized attention the firm provides its customers.	الاهتمام والعناية الشخصية التي توليها المؤسسة لزملائها	بنود التعاطف:

أما من ناحية التحفظات الموجهة لمقياس جودة الخدمة (ServQual) كنموذج وطريقة علمية فيمكن أن نحمل التحفظات التي وردت على مقياس جودة الخدمة (Serv Qual) في خمسة أقسام :

- تحفظات متعلقة بموضوع القياس:

بسبب اعتماد مفهوم الفجوة، يرى بعض الباحثين أن مقياس (Serv Qual) يقيس في الحقيقة رضا المستفيد وليس الجودة، وبالتالي مفهوم الرضا هو مفهوم يختلف عن الجودة من حيث الطبيعة ومن حيث الاستقرار فالرضا هو شعور ذاتي عن مدى تحقق توقعات بشأن عملية الخدمة، فهو مفهوم وجداني وعارض ومتقلب أكثر من الشعور بالجودة فالرضا يرتبط بعملية الخدمة أكثر منه بمقدم الخدمة بينما الجودة معرفية وتتسم بقدر من الثبات لكونها تتضمن تقيما على مدى اوسع.

- تحفظات متعلقة بنموذج الفجوة:

القسم الثاني من التحفظات يتعلق باستخدام مفهوم الفجوة بين التوقع والادراك استخدام هذا النموذج يتطلب قياس التوقعات مع الادراكات ومن ثم حساب الفرق بين المتغيرين أما من خلال متوسطيهما او الفرق بين البنود ،فاستخدام التوقعات يفترض ان للزبائن توقعات واضحة عن الخدمة وهذا قد لا يكون في كل الحالات ،ومن هنا فمفهوم التوقعات قد يسبب ميلا اجتماعيا ايضا في الإجابات وذلك بسبب رغبة المستجوب في الظهور بان له توقعات عالية و اشار عدد من كتاب الجودة الى ان علامات الجودة تؤثر على ثبات المقياس وصدقته وتقلصه من التباين.

- تحفظات متعلقة بجوانب عملية:

التحفظات على استخدام مفهوم التوقعات ترجع ايضا الى صعوبات عملية، تتمثل اولا في طول الاستبيان نفسه وقد لوحظ وجود ميلان لدى المستفيدين الى رفع توقعاتهم بشأن جودة الخدمة واعطاء تقييم متدني للأداء الفعلي مما يؤدي الى انحراف في النتائج يؤثر على مصداقية المقياس.

- تحفظات متعلقة بأبعاد المقياس:

مبدئيا صمم مقياس (Serv Qual) لقياس جودة الخدمة في أي قطاع خدمي، أي انه صالح لقياس جودة الخدمة عموما وليس فقط في قطاعات بعينها ،ووردت الانتقادات على انه يجب مراعاة خصوصية كل قطاع ومراعاة الخصوصيات الثقافية للبلد والواقع الاقتصادي العام والانتقادات وردت ايضا على تخفيض عدد الأبعاد وتلخيصها في خمسة أبعاد (لأن المقياس في بدايته كان عبارة عن عشرة أبعاد ثم تم تلخيصها الى خمسة فقط).

- تحفظات متعلقة بالتركيز على الجانب الوظيفي وأقل على ناتج الخدمة:

يرى البعض ان نموذج جودة الخدمة (Serv Qual) قد أصبح بسبب سوء تفسير مكوناته يركز على الجودة الوظيفية للخدمة على حساب الجودة التقنية معطيا للجوانب النفسية والاجتماعية في الخدمة وكيفية تقديمها قيمة اكبر من مضمون الخدمة (المعاملة الحسنة للطبيب لا تعوض قلة كفاءة)، وان هناك ميلا للنظر الى جودة الخدمة باعتبارها المزيد من خدمة الزبون بدلا من خدمة أحسن للزبون. (صالح، ٢٠١٤، ص

ص ٦٠-٦٥)

• مقياس جودة المكتبة (Lib Qual) Library Quality:

قامت جمعية مكتبات البحث الأمريكية (ARL) في عام ١٩٩٩ بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامها في قياس جودة أداء المكتبات وبعد مراجعة عدد من المقاييس وإجراء التعديلات عليها تم إصدارها بشكلها النهائي في عام ٢٠٠٣ تحت عنوان (Lipqual) وأطلق على المقياس مصطلح (Libqual) اختصاراً لـ (Library Quality) أو جودة المكتبة حيث قامت الجمعية وبالتعاون مع (A&M) في ولاية تكساس في تطبيق ذلك المقياس لقياس كفاءة وجودة أداء تلك المكتبات . (العادلي، ٢٠١٥، ص ٢٤٤)

ويعرف هذا المقياس بأنه مجموعة من مواصفات خدمات المعلومات المصممة لضمان جودتها، من خلال فهم احتياجات المستخدمين وتقديم أفضل الخدمات عن طريق التعرف على آراء المستخدمين من المكتبة فيما يتعلق بنوعية الخدمات. (السليمي، ٢٠٠٩، ص ٨)

ويهدف هذا المقياس في قياس جودة المكتبة الى تحديد الفجوة (أو التطابق) طبقاً للوجهة نظر المستخدم في الخدمة المقدمة- من خلال تعبير المستخدم- عن الجودة المتصورة (المأمولة) والمقدمة (الواقعية) وجودة الحد الأدنى.

وقد تم وضع هذا المقياس اعتماداً على آراء المستخدمين اللذين كانت ترسل اليهم الاستبيانات عبر البريد الالكتروني وقد تبنى المقياس ٥٥٠ مكتبة عامة وجامعية ومتخصصة منتشرة في سبع دول، وفيما يتعلق بأبعاد المقياس فقد بدأ في عام ٢٠٠٠ بأربعة أبعاد أساسية هي:

- تأثير الخدمة

- المكتبة كمكان.

- الوصول للمجموعات.

- الاعتمادية.

ثم تعيّر في إصدار عام ٢٠٠٢ ليضيف بعداً خامساً هو المجموعات في شكلها المادي ثم تغير مجدداً في عام ٢٠٠٣ ليتكون من ثلاثة أبعاد أساسية:

- تأثير الخدمة: ويقصد به مدى معرفة وكياسة ومعاملة العاملين تجاه المستخدمين وكذلك قدراتهم على

نشر الثقة بينهم وتوجيه الاهتمام الشخصي لهم وقد وضع هذا البعد في تسع عبارات شملت (غرس

الثقة في المستخدم- وإعطاء اهتمام شخصي للمستخدم- والحفاظ على المجاملة والكياسة- والاستعداد

- للأجابة على استفسارات المستفيدين- والمعرفة للأجابة عن الاسئلة- والتعامل معالمستفيدين بلباقة عالية- وفهم احتياجات المستفيدين- والرغبة في المساعدة- والاعتمادية في حل مشكلات العملاء).
- **المكتبة كمكان:** وي طرح البعد الزمني مدى مناسبة المكتبة للتعلم والبحث العلمي وطرح البعد في خمس عبارات شملت (المكتبة كمكان مناسب للتعلم والمذاكرة- ومكان هادئ للعمل الفردي-ومكان ممتع ومضيف -ومكان جيد للدراسة والتعلم والبحث-ومكان لجماعات تتعلم وجماعات تدرس).
 - **ضبط المعلومات:** ويقيس هذا البعد رضا المستفيد من خلال سبع عبارات شملت (إمكانية الوصول الى مصادر المعلومات من المنزل أوالمكتب- وتمكين موقع المكتبة من الحصول علمالمعلومات التي تخصه -وإمكانية طبع مواد المكتبة في داخلها -وإمكانية الحصول على مصادر المعلومات الالكترونية التي يريدهاالمستفيد -وتوافر الاجهزة الحديثة التي تسمح بوصول سهل للمعلومات-مع سهولة استخدام وسائلالوصول لايجاد المعلومات من خلال المستفيدنفسه- ومدتوافر الجرائد الالكترونية أو المطبوعة التي يطلبها المستفيد).

وقد اعتمد مقياس جودة المكتبة في هذه المرحلة على ٢٢ عبارة اضافة الى طرح مساحة للتعليق وابداء الاراء وتقدم التوصيات في نهاية وكان لهذه المساحة الحرة دورها الكبير في انجاز ٤٠% من المقياس في صورته الحالية يضاف الى ذلك مجموعة من الاسئلة الديموجرافية الخاصة بالسن والحالة التعليمية والجنس.

(فرحات، ٢٠٠٣، ص ١٧٢-١٧٧)

ج-تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات:

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام أساليب مختلفة لأجل الوفاء التام بحاجات المستفيد في الوقت المناسب ولأول وهلة إلا أنّ محاولة استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة في مرافق المعلومات يبدو أنه قد جاء متأخرا بعض الشيء، أما فيما يخص مقياس جودة الخدمات (Servqual) في تقييم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات فقد نجح الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والإرتقاء به بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف تلك المكتبات ومن أهم تلك المحاولات أو التطبيقات محاولة الباحثة F. Herbert في عام ١٩٩٤ حيث استخدمت مقياس الجودة لتقييم خدمة الإعارة المتبادلة في المكتبات العامة الكبيرة بكندا وقد قامت الباحثة بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة المتبادلة مع إجابات

المستفيدين وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود توافق بين القياس المكتبي لخدمة الإعارة المتبادلة والذي بني على الوقت المستنفد والمعدل أو القيمة الكاملة وبين قياس المستفيدين للجودة والذي بني على نظرية عدم التأكد وبينما ركزت دراسة هيربرت السابقة على قياس خدمة واحدة في المكتبات فقد ركزت دراسة فيكي كولمان في عام ١٩٩٤ على جودة جميع الخدمات المكتبية باستخدام مقياس جودة الخدمة (Servqual) وفي أكتوبر من عام ١٩٩٩ قامت جمعية مكنتبات البحث (ARL) بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامها في قياس جودة خدمات مكنتبات البحث وقد وجدت الدراسة ان مقياس جودة الخدمات SERVQUAL هو الاكثر ملائمة لاحتياجات المكتبات البحثية وذلك بعد اجراء بعض التعديلات عليه مما استدعى تسميته Libqual .

وفي الواقع فقد قامت الجمعية وبالتعاون مع مكنتبات جامعة A&M بولاية تكساس في تطبيق ذلك المقياس لقياس خدمات تلك المكتبات وذلك على مراحل تمتد الى عام ٢٠٠٣ واتخذت شعار ان الخضم والحكم هو المستفيد في قياس الجودة .

وهكذا يمكن التأكيد بان مقياس SERVQUAL يسهم في الكشف عن الفجوة ومداهها بين توقعات المستفيد لمظاهر جودة الخدمة بالمكنتبات وبين ادراك الادارة في هذه المؤسسات لتلك التوقعات يضاف الى ذلك ان هذا المقياس نفسه قد أسهم في الكشف عن نوع الفجوة ومداهها بين توقعات المستفيد لمظاهر جودة هذه الخدمة وبين ادراكاتهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها ومن ثم يعد هذا المقياس من الناحية العملية أحد الادوات الفعالة التي تساهم في اظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية ،و الوقوف على جوانب الضعف في الإدارة ومنها المكتبات المتمثلة في عدم قدرتها على إدراك توقعات المستفيدين نحو مستوى الخدمة المقدمة اليهم من ناحية اخرى . (سعيد، ٢٠٠٧، ص ٢٨٣-٢٨٤)

أما على الصعيد العربي فقد قامت جامعة قطر بالتعاون مع SAL/AGC المكتبات المتخصصة فرع الخليج بعقد مؤتمر تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات للفترة ما بين ١٥-١٧ ابريل ٢٠٠٧ ونوقش فيه عدة محاور منها تقييم الاداء في المكتبات (المؤشرات والمعايير ،قياس جودة خدمات المعلومات ،مؤشرات القياس في البيئة الالكترونية ، كفاءة برامج التنمية المهنية وتطوير مهارات اختصاص المعلومات ،المدخل

الجديدة للتعليم والبحث في مجال المكتبات والمعلومات وتأثيرها على جودة الخدمات .
(صادق، ٢٠١٤، ص ٣٨٢)

٣- دعاءات الجودة في المكتبات الجامعية وطرق تحقيقها:

أ-دعاءات الجودة في المكتبات الجامعية:

تواجه مؤسسات المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية موجة من التحديات متمثلة في انخفاض تأثيرها وفعاليتها ونشاطها، ونقص في الموارد المالية وتبني اساليب غير فعالة لتحقيق الاهداف المنشودة وتدني مستوى الرضى لدى المستفيدين ومستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين ويزيد من حدة هذا التحدي التغير الملفت للإنباه في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لاختيار وقبول الخدمة بغض النظر عن مصدرها هذا المؤشر الذي يحمل في طياته عدة تحولات عميقة وجذرية لمستقبل خدمات المكتبات الجامعية ومردوديتها يحتم على هذه الاخيرة اجراء عدة عمليات واستراتيجيات لمعالجة واقعها ومن ثم اكتشاف الداء واخيرا محاولة الاصلاح وتقديم الافضل للمستفيدين ومن اهم هذه العمليات التي تتخذها المكتبات كدعاءات لتأسيس ارضية صلبة شعارها الى ابعد الحدود نذكر كل من التقييم والتسويق:

• التقييم في المكتبات الجامعية:

يعتبر التقييم أحد ادوات الادارة الاستراتيجية ولقد برز الاهتمام بالتقييم لدى الكتيبين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينيات من القرن الماضي حيث ظهرت اولى الدراسات حول التقييم وتزايدت بعد استخدام الحاسوب في المكتبات وبأتي هذا الاهتمام نتيجة عوامل أهمها ازمة الشرعية والضغطات الاقتصادية اضافة الى عدم رضى المستفيدين والحيرة عند استخدام التكنولوجيا والحاجة الى رد الاعتبار لمهنة المكتبات ويعرف التقييم بأنه عبارة عن اداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين وهو ايضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة كما تقتضي عمليات التقييم تحديد مجموعة من الاهداف بحيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة النتائج التقييم بالقيم المرجعية وعموما لا بد للمكتبيين عند لجوئهم للتقييم ان يستخدموا التقييم لدراسة وجهة نظر المستفيدين من جهة وقياس الاداء من جهة أخرى وذلك للتأكد من فاعلية المكتبة.

• التسويق في المكتبات الجامعية:

لقد أصبح اليوم تبني ودخول المكتبات الجامعية عالم التسويق أمراً ضرورياً من خلال دراسة السوق أو مجتمع المستخدمين للتعرف على احتياجات هذه الفئات من المعلومات سواء التقليدية أو الالكترونية ويمكن تعريف التسويق بصفة عامة على انه أداة أنشطة الأعمال التي توجه انسياب أو تدفق الخدمات التي تقوم بها أي مكتبة إلى المستخدمين منها.

كما يعرفه سكميث: بانه عملية متصلة تمكن المنظمة من مواجهة المتطلبات الحالية لزيائنها ومن ايداع خدمات جديدة لمواجهة متطلباتهم المستقبلية والتسويق في بيئة المكتبات الجامعية لا يتوقف بمجرد تقديم الخدمة بل سيستثمر الى ما بعد ذلك من خلال ما يعرف بالتغذية المرتدة او الراجعة أي ردة فعل المستخدم نحو الخدمة المقدمة الية او المكتبة بشكل عام ومن ثم الاستفادة من تعليقاته وملاحظاته بما يسمح بتحسين الخدمة او تطويرها او انشاء خدمات جديدة مثلاً لذلك فان سلوك المكتبات الجامعية منهج التسويق سواء كان داخلياً او خارجياً يسمح لها بتحقيق عدة اهداف وغايات وتبقى المكتبات الجامعية شأنها شأن المؤسسات الاخرى اذ يتوقف نجاحها على مدى التحكم في التوازن بين العرض والطلب من حيث المعلومات والخدمات المقدمة للاستفادة منها وهذا لا يأتي الا عن طريق سياسة تسويقية تبدأ كما يقول اليابانيون بالمستفيد وتنتهي عنده. (السعيد ، ٢٠٠٦ ، ص ٩٥-٩٧)

ب- طرق تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية:

- حتى نستطيع إدراك مستوى متقدم من الأداء داخل المكتبات ،ينبغي الإعتماد على طرق وأساليب هي:
- التطوير والتحديث الداخلي لمختلف العمليات و وضع الامكانيات وتنفيذ الاستراتيجيات الموضوعة لخدمة المستعمل.
- الذهاب الى المستفيد وتشجيع سياسة المكتبة التي تذهب الى المستفيد وليس العكس باعتبارها الطريقة الكلاسيكية لأننا في عصر صناعة المعلومات وتسويقها.
- جعل المستفيد بمثابة شريك وليس مجرد متلقي.

- التفكير في الحاجيات الاخرى والخصوصيات لبعض الاطراف المشاركة في السلسلة التي تبدأ بالمنتج، الناشر، المكتبة، فالمستفيد.
- تقوية الجانب الذي يخص التعرف على الحاجيات وتطورها.
- تطوير مفهوم وفلسفة جودة الخدمات المكتبية من خلال وضع كل الامكانيات المادية والكفاءة التي يمتلكها أي مرفق لإخضاعها وتقديمها للمستفيد الذي يعتبر اساسا لكل العمليات.
- وإنّ كل هذه الخطوات تندرج في إطار تحقيق مبدأ إرضاء المستفيد، الذي يقوم على تحقيق مبادئ أخرى، وأهمها تحمل مسؤولية تحقيق الجودة من خلال :
- الإدارة هي أول معني، لأنها المحرك الذي يسيّر بقية الأطراف.
- اجتهاد جميع الوظائف في كل المستويات المتواجدة داخل المكتبة لتحقيق الجودة ولكن حتى يتم تحقيق الجودة لابد من اتباع مجموعة من الطرق أهمها:
- إشراك الإدارة، وعدم تهميشها وجعلها تختص بالجانب التسيري فقط، وتكون حاضرة في مختلف العمليات الادارية.
- تحديد وتعريف أهداف الجودة أي ليس كل عمل جيد بل ان هناك اعمال شأنها ان تضيف الجديد والافضل.
- التنسيق حيث يكون العمل، موجة وخاضع لتدابير مقررّة ومسطرة وتحت اشراف واعٍ.
- تعميم استعمال الخصوصيات وعدم تمركز القرار ومتطلبات الجودة(أوامر ومراحل وخطوات ومقاييس خاصة بالمؤسسة).
- تنمية وتطوير مفهوم الجودة. (رحايلي، ٢٠٠٥، ص ٣١-٣٢)

خلاصة:

نستنتج من هذا الفصل بأنّ الجودة في المكتبات الجامعية هي تقديم خدمات معلومات على مستوى عال من الدقة بما يضمن الوصول للمستوى الذي يطلبه ويتوقعة المستفيد لتلبية احتياجاته وتوقعاته، أما أهمية الجودة في المكتبات الجامعية تتمثل بأنّها تضمن بلوغ درجة متميزة في العلاقة مع المستفيدين وتحسين مستوى ونوعية الخدمات، أما بالنسبة لمراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية فتتمر بمراحل متعددة أولها التخطيط وتحديد الأهداف التي يراد الوصول إليها وتحقيقها ، ومن ثم تحديد احتياجات المستفيدين التي تعتبر المحور الأساسي ومن ثم تطوير ملامح الخدمة فالهدف الاول الذي تسعى المكتبات لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين .

أهم مقاييس الجودة في المكتبات الجامعية هي :

مقياس جودة الخدمة : الذي يهدف الى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وادراكاتهم للمستوى الفعلي لها ، ويعتمد المقياس على استطلاع توقعات المستفيد. أما مقياس جودة المكتبة فيهدف إلى تحديد الفجوة (أو التطابق) طبقاً لوجهة نظر المستفيد في الخدمة المقدمة من خلال تعبير المستفيد عن الجودة المتصورة أو المأمولة والمقدمة أو الواقعية وجودة الحد الأدنى .

الفصل الرابع: خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

تشرين

١- نشأة وتطور جامعة تشرين

٢- الكليات والمعاهد التابعة لجامعة تشرين

٣- الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

تشرين:

تمهيد:

خصصت الباحثة هذا الفصل للوقوف على واقع الخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية في مكتبات جامعة تشرين، فقد تمّ الحديث عن جامعة تشرين بشكل عام وعن المعاهد والكليات التابعة لها، ومن ثمّ تمّ تحليل الإجابات الواردة على استبيان أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين.

١- نشأة وتطور جامعة تشرين:

أحدثت جامعة تشرين بموجب المرسوم التشريعي ذي الرقم ١٢/الصادر بتاريخ ١٩٧١/٥/٢٠ باسم جامعة اللاذقية في مدينة اللاذقية على الساحل السوري وتعتبر من الجامعات السورية الحكومية العريقة بالإضافة الى كونها صرحا علميا ضخما وقد اتخذت الاجراءات اللازمة للبدء في ثلاث كليات في مطلع العام الدراسي ١٩٧١/١٩٧٢ وهي كلية الآداب، كلية العلوم، كلية الزراعة واتخذت لها مقرات متفرقة في مدينة اللاذقية وضمت (٩٨٣) طالبا وطالبة فقط.

وفي عام ١٩٧١ صدر القرار الجمهوري ذي الرقم ١٢٥/متضمنا تشكيل لجنة انجاز الابنية الجامعية المقرر لها منذ نشأتها فيها، وقد بدأ العمل في تنفيذ الابنية الجامعية عام ١٩٧٤ في موقعها الحالي الكائن في الناحية الشرقية من مدينة اللاذقية وعلى مساحة مليون متر مربع.

وفي عام ١٩٧٥ صدر المرسوم التشريعي رقم ١٢٥/ متضمنا اسم الجامعة فأصبح جامعة تشرين بدلا من جامعة اللاذقية وكان هذا الامر تكريما لذكرى انتصارات شعبنا في حرب تشرين التحريرية.

٢- كليات ومعاهد جامعة تشرين:

تطورت جامعة تشرين تطورا واسعا على الرغم من قصر مسيرتها الزمنية بفضل عناية القائد الخالد حافظ الاسد ، ويستمر التوسع في افتتاح كليات جديدة برعاية كريمة من السيد الرئيس بشار الاسد حيث كان عدد هذه الكليات حتى عام ٢٠٠٢ خمسة عشرة كلية اما اليوم فقد توسعت الجامعة توسعا كبيرا لتضم اضافة الى

الكلية والمعاهد التخصصية مجموعة من المنشآت كالمشافي التخصصية (مشفى الاسد والمشفى الجامعي) ومدرسة التمريض ومركز الحاسبات الالكترونية وافتتحت ايضا التعليم المفتوح متيحة فرصة جديدة لكافة الراغبين بمتابعة دراستهم الجامعية في جو أكاديمي متميز، وتسعى جامعة تشرين لتكون بين مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية منارة اشعاع علمي على سواحل البحر المتوسط محليا واقليميا وعالميا كما تسعى معتمدة معايير الجودة في برامجها التعليمية والبحثية والخدمية كافة، وقد تم افتتاح الكليات في جامعة تشرين حتى عام ٢٠٠٢، وإنّ الجدول التالي يوضّح تواريخ إنشاء الكليات في جامعة تشرين كما يلي:

جدول (٢) يوضّح تواريخ انشاء الكليات في جامعة تشرين

الكلية	تاريخ انشائها
كلية الآداب والعلوم الانسانية	١٩٧٠-١٩٧١ انتقلت الى البناء الجديد عام ٢٠٠٢
كلية الزراعة	١٩٧٢
كلية العلوم	١٩٧٢
كلية الهندسة المدنية	١٩٧٣
كلية الطب	١٩٧٥
كلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية	١٩٨١
كلية الصيدلة	١٩٨٢
كلية طب الاسنان	١٩٨٢
كلية الهندسة المعمارية	١٩٨٥
كلية الاقتصاد	١٩٨٧
كلية التمريض	١٩٩٥
كلية التربية الرياضية	١٩٩٥
كلية التربية	١٩٩٧
كلية الهندسة المعلوماتية	٢٠٠١
كلية الهندسة التقنية في طرطوس	٢٠٠٢

وقد تزايدت أعداد أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين تزايداً ملحوظاً ففي آخر إحصائية لأعدادهم، فقد تبين أنّ عدد أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين كما يلي:

وأنّ الجدول (٣) يوضّح توزيع أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين المصدر دائرة الاحصاء

والتخطيط بجامعة تشرين بتاريخ ٢٠١٦/٦/٧.

الكلية	عدد أعضاء هيئة التدريس
الآداب	١٣٩
الزراعة	١١٠
العلوم	٢٢٢

الهندسة المدنية	٩٠
الطب البشري	١٨٩
الهملك	١٢٩
الاسنان	٣٢
العمارة	٢٩
الاقتصاد بالاذقية	٧٦
الصيدلة	٢٦
التمريض	١٩
التربية الرياضية	١٧
التربية	٣٢
الهندسة المعلوماتية بالاذقية	١٢
الحقوق	٥
كلية الفنون الجميلة	—
كلية العلوم التطبيقية	—
المعهد العالي للبحوث البحرية بالاذقية	١٨
المعهد العالي لتعليم اللغات بالاذقية	١٧
المعهد العالي للبحوث البيئية بالاذقية	٩
المجموع	١١٧١

*ملاحظة: (كلية الفنون الجميلة وكلية العلوم التطبيقية من الكليات المحدثة و لا توجد إحصائية دقيقة عن عدد

اعضاء الهيئة التدريسية في كلتا الكليتين).

وَأَنَّ جَدُول رَقْم (٤) يَوْضَح عدد الذكور والإناث في كل كلية من كليات جامعة تشرين

المصدر دائرة الاحصاء والتخطيط

الكلية	العدد الاجمالي	الذكور	الاناث	نسبة الذكور	نسبة الاناث
الأداب	١٣٩	٧٣	٦٦	%٥٢,٥	%٤٧,٥
الزراعة	١١٠	٩٣	١٧	%٨٤,٥	%١٥,٥
العلوم	٢٢٢	١٧٩	٤٣	%٨٠,٦	%١٩,٤
الهندسة المدنية	٩٠	٧٥	١٥	%٨٣,٤	%١٦,٦
الطب البشري	١٨٩	١٦٠	٢٩	%٨٤,٦	%١٥,٤
الهيك	١٢٩	١٠٨	٢١	%٨٣,٧	%١٦,٣
الاسنان	٣٢	٢٨	٤	%٨٧,٥	%١٢,٥
العمارة	٢٩	١٨	١١	%٦٢,١	%٣٧,٩
الاقتصاد بالاذقية	٧٦	٤٧	٢٩	%٦١,٨	%٣٨,٢
الصيدلة	٢٦	٨	١٨	%٣٠,٧	%٦٩,٣
التمريض	١٩	٦	١٣	%٣١,٦	%٦٨,٤
التربية الرياضية	١٧	١٣	٤	%٧٦,٤	%٢٣,٦
التربية	٣٢	٨	٢٤	%٢٥	%٧٥
الهندسة المعلوماتية بالاذقية	١٢	١٢	٠	%١٠٠	٠
الحقوق	٥	٥	٠	%١٠٠	٠
كلية الفنون الجميلة	-	-	-	-	-
كلية العلوم التطبيقية	-	-	-	-	-
البحوث البحرية	١٨	١١	٧	%٦١,١	%٨٣,٩
المعهد العالي لتعليم اللغات	١٧	٥	١٢	%٢٩,٤	%٧٠,٦
البحوث البيئية	٩	٤	٥	%٤٤,٤	%٥٥,٦
المجموع	١١٧١	٨٥٣	٣١٨	-	-

أما الجدول رقم (٥) يوضح نسبة العينة من المجموع الإجمالي

الكلية	العدد الإجمالي	العينة المسحوبة	نسبة العينة
الأداب	١٣٩	٣٦	%١٢
الزراعة	١١٠	٢٨	%٩,٤
العلوم	٢٢٢	٥٧	%١٨,٩
الهندسة المدنية	٩٠	٢٣	%٢٥,٧
الطب البشري	١٨٩	٤٩	%٢٦,١
الهمك	١٢٩	٣٣	%٢٥,٦
الاسنان	٣٢	٨	%٢٥,٨
العمارة	٢٩	٨	%٢٥,٥
الاقتصاد بالادقية	٧٦	١٩	%٢٥,٥
الصيدلة	٢٦	٧	%٢٥,٢
التمريض	١٩	٥	%٢٥,٦
التربية الرياضية	١٧	٤	%٢٥,٤
التربية	٣٢	٨	%٢٥,٦
الهندسة المعلوماتية	١٢	٣	%٢٥
الحقوق	٥	١	%٢٥,٤
كلية الفنون الجميلة	-	-	-
كلية العلوم التطبيقية	-	-	-
معهد البحوث البحرية	١٨	٥	%٢٥,٦
معهد لتعليم اللغات	١٧	٤	%٢٥,٤
معهد البحوث البيئية	٩	٢	%٢٥,٩
المجموع	١١٧١	٣٠٠	%٢٥

٣- الدراسة الميدانية:

لكي يتم تحقيق أهداف الدراسة الواردة في منهجية الدراسة، تم تصميم استبانة تتوافق مع أهداف البحث، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تمكنت الباحثة من جمع البيانات التي تشتمل على كافة اجزاء الموضوع، ففي هذا الفصل تمّ تحليل إجابات أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين وذلك من خلال الأسئلة التي احتواها الاستبيان (انظر الملحق رقم ١)، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث تعرض فقرات الاستبانة على المبحوثين (أعضاء الهيئة التدريسية) ومقابل كل فقرة أو سؤال خمس احتمالات يحددون من خلالها رأيهم باختيار إحدى الاحتمالات وهنا يجب التنويه بأن الإجابات حسب الفقرات فمثلاً: موافق بشدة، موافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة تكون النتيجة الإيجابية هي الموافقة أما النتيجة السلبية هي المعارضة، أما دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً تكون النتيجة الإيجابية هي دائماً أما النتيجة السلبية هي أبداً.

أ- تحليل الاستبيان الخاص بأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين:

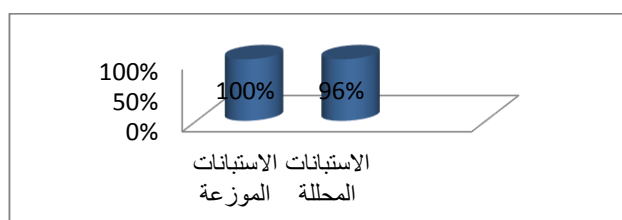
إنّ الغاية من هذا التحليل هو الوصول لإجابات عن تساؤلات البحث الرئيسية والفرعية والتأكد من صحة فروض البحث والتركيز على جودة الخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية، ويمكن تقسيم نتائج البحث الى المحاور التالية:

- المحور الاول: المعلومات الشخصية
- المحور الثاني: جودة خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين
- وقد حرصت الدراسة على أن تمثل العينة المسحوبة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين كل المجتمع الاصلي من كافة الكليات وقد بلغ عدد أعضاء الهيئة التدريسية في فترة إجراء الدراسة (١١٧١) عضو، تم سحب عينة عشوائية منتظمة مكونة من (٣٠٠) عضو من كافة الكليات في جامعة تشرين باستثناء (كليتي العلوم التطبيقية، والفنون الجميلة) أي بنسبة ٢٥,٦% من إجمالي أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة المسحوبة وتمت الإجابة على (٣٠٠) استبانة لكن تم استبعاد (١٢) استبيان وذلك لعدة أسباب :
- عدم اكتمال الإجابات عليها.
- عشوائية الإجابات عليها.

وبذلك يكون عدد الاستبيانات التي سيتم تحليلها هي (٢٨٨) استبيان أي بنسبة ٩٦% من العينة المسحوبة كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (٦) يوضح عينة الدراسة

الكلية	عدد أعضاء هيئة التدريس	عدد الاستبيانات التي تم توزيعها	عدد الاستبيانات التي سيتم تحليلها
الآداب	١٣٩	٣٦	٣٣
الزراعة	١١٠	٢٨	٢٨
العلوم	٢٢٢	٥٧	٥٥
الهندسة المدنية	٩٠	٢٣	٢٣
الطب البشري	١٨٩	٤٩	٤٢
الهملك	١٢٩	٣٣	٣٣
الاسنان	٣٢	٨	٨
العمارة	٢٩	٨	٨
الاقتصاد	٧٦	١٩	١٩
الصيدلة	٢٦	٧	٧
التمريض	١٩	٥	٥
التربية الرياضية	١٧	٤	٤
التربية	٣٢	٨	٨
الهندسة المعلوماتية	١٢	٣	٣
الحقوق	٥	١	١
البحوث البحرية	١٨	٥	٥
معهد للغات	١٧	٤	٤
البحوث البيئية	٩	٢	٢
المجموع	١١٧١	٣٠٠	٢٨٨
	١٠٠%	٢٥,٦%	٩٦%



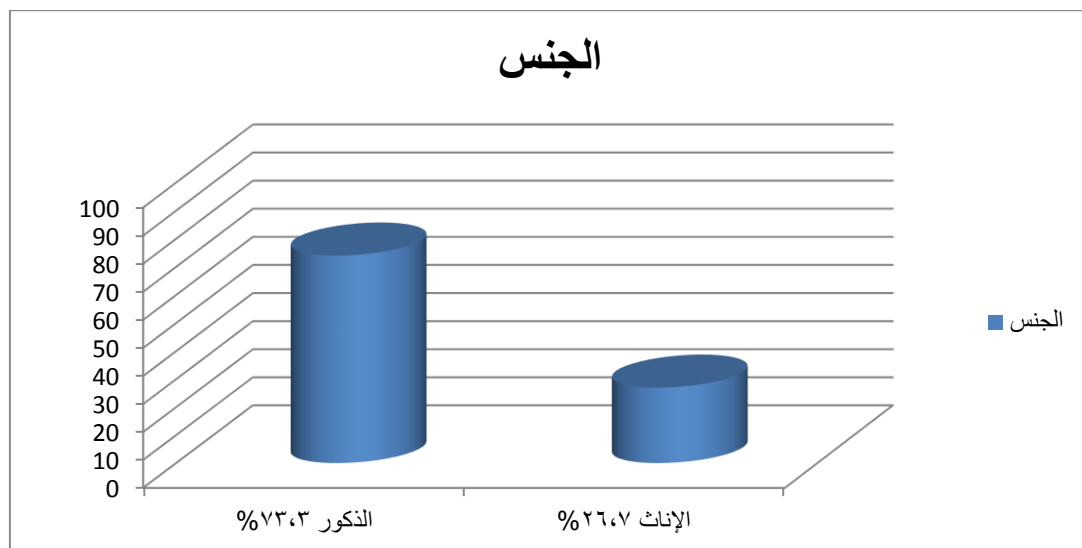
الشكل (١) عينة الدراسة

• المحور الاول: المعلومات الشخصية

وهو عبارة عن أسئلة وصفية تساعد في وصف خصائص العينة من الاسم والجنس والعمر والكلية والدرجة العلمية كما هو مبين في الجدول رقم (٧) :

جدول رقم (٧) يوضح الجنس

الجنس الكلية	الذكور	الاناث	عدد اعضاء هيئة التدريس
الآداب	١٧	١٦	٣٣
الزراعة	٢٤	٤	٢٨
العلوم	٤٥	١٠	٥٥
الهندسة المدنية	١٩	٤	٢٣
الطب البشري	٣٦	٦	٤٢
الهمك	٢٨	٥	٣٣
الاسنان	٧	١	٨
العمارة	٥	٣	٨
الاقتصاد	١٢	٧	١٩
الصيدلة	٢	٥	٧
التمريض	٢	٣	٥
التربية الرياضية	٣	١	٤
التربية	٢	٦	٨
الهندسة المعلوماتية	٣	٠	٣
الحقوق	١	٠	١
معهد البحوث البحرية	٣	٢	٥
معهد اللغات	١	٣	٤
معهد البحوث البيئية	١	١	٢
المجموع	٢١١	٧٧	٢٨٨
	%٧٣,٣	%٢٦,٧	%١٠٠



الشكل (٢) الجنس

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث بنسبة (٧٣,٣%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع الإناث التي لم تتجاوز نسبتهم (٢٦,٧%)، لكن عند مقارنة هذه النسبة مع النسب القديمة في السنوات الماضية نلاحظ الفرق ونلاحظ التطور الكبير الذي جعل المرأة أكثر تحرراً من العادات والتقاليد التي كانت تحكم المجتمع .

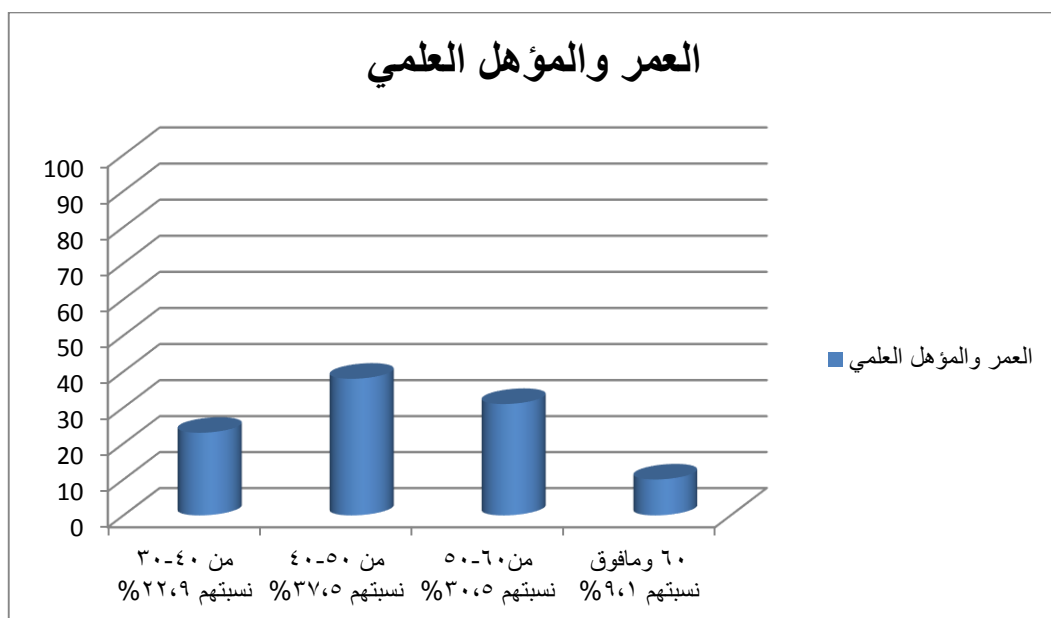
وإنّ الجدول رقم (٨) يوضح العمر والمؤهل العلمي :

جدول (٨) يوضح العمر والمؤهل العلمي

الفئة العمرية / الكلية	من ٣٠ الى ٤٠		من ٤٠ الى ٥٠	من ٥٠ الى ٦٠	٦٠ وما فوق	مج	مج
	م	أ.م	أ	م	أ.م	أ	م
الآداب	٧	٠	٠	٢	٥	٣	١٧
	٠	٠	٠	٣	٠	٠	٨
	٠	٠	٠	٥	٣	٠	٨
الزراعة	٤	٠	٠	٣	٠	٠	٧
	٠	٠	٠	٤	١	٠	٦
	٠	٠	٠	٣	٤	٠	١٥
العلوم	٨	٠	٠	٣	٢	٠	١٣
	٥	٠	٠	١٣	٨	٢	٢٨

	أ	٢	٤	٥	٣	١٤	
٢٣	م	٦	٤	٢	١	١٣	الهندسة المدنية
	أ.م	٠	٢	١	٠	٣	
	أ	٠	٠	٥	٢	٧	
٤٢	م	٠	١١	٩	٠	٢١	الطب البشري
	أ.م	٠	٥	٣	١	٩	
	أ	٠	٢	٦	٤	١٢	
٣٣	م	٦	٧	٣	٠	١٣	الحمك
	أ.م	٠	٦	٤	١	١١	
	أ	٠	٠	٥	١	٦	
٨	م	١	٣	١	٠	٥	الاسنان
	أ.م	٠	١	١	٠	٢	
	أ	٠	٠	١	٠	١	
٨	م	٥	١	٠	٠	٦	العمارة
	أ.م	٠	١	٠	٠	١	
	أ	٠	٠	٠	١	١	
١٩	م	٦	٣	٠	٠	٩	الاقتصاد
	أ.م	٠	٤	٢	٠	٦	
	أ	٠	٠	٣	١	٤	
٧	م	٠	٥	٠	٠	٥	الصيدلة
	أ.م	٠	٠	٠	٠	٠	
	أ	٠	١	١	٠	٢	
٥	م	٥	٠	٠	٠	٥	التمريض
	أ.م	٠	٠	٠	٠	٠	
	أ	٠	٠	٠	٠	٠	
٤	م	٢	١	١	٠	٤	التربية الرياضية
	أ.م	٠	٠	٠	٠	٠	
	أ	٠	٠	٠	٠	٠	
٨	م	٣	٤	٠	٠	٧	التربية
	أ.م	٠	١	٠	٠	١	
	أ	٠	٠	٠	٠	٠	
٣	م	٠	٢	٠	٠	٢	الهندسة المعلوماتية
	أ.م	٠	١	٠	٠	١	
	أ	٠	٠	٠	٠	٠	
١	م	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
	أ.م	٠	٠	١	٠	١	
	أ	٠	٠	٠	٠	٠	

٥	٥		٠		٠		٢		٣		م	المعهد العالي للبحوث البحرية
	٠		٠		٠		٠		٠		م.أ	
	٠		٠		٠		٠		٠		أ	
٤	٤		٠		٠		٢		٢		م	المعهد العالي لتعليم اللغات
	٠		٠		٠		٠		٠		م.أ	
	٠		٠		٠		٠		٠		أ	
٢	٢		٠		٠		١		١		م	المعهد العالي للبحوث البيئية
	٠		٠		٠						م.أ	
	٠		٠		٠		٠		٠		أ	
٢٨٨	%١٠٠	٢٨٨	%٩٤,١	٢٦	%٣٠,٥	٨٨	%٣٧,٥	١٠٨	%٢٢,٩	٦٦		المجموع



الشكل (٣) العمر والمؤهل العلمي

يتبين من خلال الجدول السابق إن نسبة أعضاء الهيئة التدريسية اللذين بلغو بالعمر ٤٠-٥٠ هي (٣٧,٥%) وهذا يدلنا على أنه يوجد خبرات شابة في جامعة تشرين قادرة على تلبية متطلبات العملية التعليمية والسير بها نحو الأفضل، أما نسبة اللذين بلغو من العمر ٥٠-٦٠ فنسبتهم هي (٣٠,٥%) أما اللذين بلغو من العمر ٦٠-٣٠ هي (٢٢,٩%) ، أما اللذين تجاوزت أعمارهم (٦٠) وما فوق فنسبتهم (٩,١%) .

• المحور الثاني: خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين: السؤال

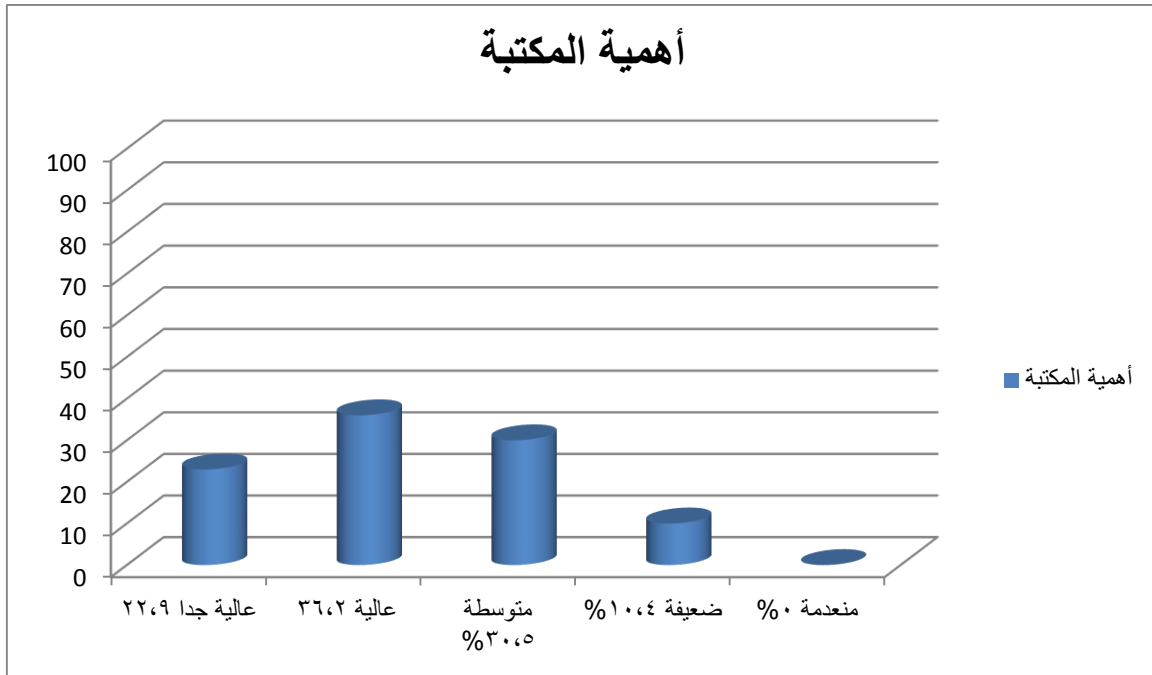
الاول: ما أهمية المكتبة الجامعية بالنسبة لكم؟

تنبع أهمية المكتبات الجامعية من كونها عنصر رئيسي في نشاط الباحث (عضو الهيئة التدريسية) ووجودها هو تلبية لاحتياجات الباحثين عن المعلومات الضرورية في أي بحث علمي ، ومن هنا جاء سؤالي عن رأي أعضاء الهيئة التدريسية في أهمية المكتبة الجامعية بالنسبة لهم فكانت الإجابات موزعة كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول (٩) يوضح أهمية المكتبة

مج	أهمية المكتبة		عالية جدا		عالية		متوسطة		ضعيفة		منعدمة	
	الكلية	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
٣٣	الآداب	١٨	٥٤,٦ %	٩	٢٧,٢ %	٦	١٨,٢ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠
٢٨	الزراعة	١١	٣٩,٣ %	١٢	٤٢,٩ %	٤	١٤,٣ %	١	٣,٥ %	٠	٠ %	٠
٥٥	العلوم	١٠	١٨,١ %	٣٢	٥٨,١ %	٨	١٤,٥ %	٥	٩,٣ %	٠	٠ %	٠
٢٣	الهندسة المدنية	٥	٢١,٨ %	١١	٤٧,٨ %	٥	٢١,٨ %	٢	٨,٦ %	٠	٠ %	٠
٤٢	الطب البشري	٣	٧,١ %	١٠	٢٣,٨ %	٢١	٥٠,٠ %	٨	١٩,١ %	٠	٠ %	٠
٣٣	الهيك	٣	٩,٠ %	٦	١٨,١ %	١٧	٥١,٥ %	٧	٢١,٤ %	٠	٠ %	٠
٨	الاسنان	١	١٢,٥ %	٢	٢٥,٠ %	٤	٥٠,٠ %	١	١٢,٥ %	٠	٠ %	٠
٨	العمارة	٢	٢٥,٠ %	٢	٢٥,٠ %	٣	٣٧,٥ %	١	١٢,٥ %	٠	٠ %	٠
١٩	الاقتصاد بالاذقية	٥	٢٦,٣ %	٦	٣١,٥ %	٦	٣١,٥ %	٢	١٠,٧ %	٠	٠ %	٠
٧	الصيدلة	١	١٤,٣ %	١	١٤,٣ %	٤	٥٧,١ %	١	١٤,٣ %	٠	٠ %	٠
٥	التمريض	١	٢٠,٠ %	١	٢٠,٠ %	٢	٤٠,٠ %	١	٢٠,٠ %	٠	٠ %	٠
٤	التربية الرياضية	٠	٠ %	٠	٠ %	٣	٧٥,٠ %	١	٢٥,٠ %	٠	٠ %	٠
٨	التربية	٤	٥٠,٠ %	٤	٥٠,٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠
٣	الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠ %	٠	٠ %	٣	١٠٠,٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠
١	الحقوق	١	١٠٠,٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠

٥	٠	٠	٠	٠	٤٠%	٢	٦٠%	٣	٠	٠	البحوث البحرية
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧٥%	٣	٢٥%	١	المعهد العالي للغات
٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٢	٠	٠	للبحوث البيئية
٢٨٨	٠	٠	١٠,٤%	٣٠	٣٠,٥%	٨٨	٣٦,٢%	١٠,٤	٢٢,٩%	٦٦	المجموع



الشكل (٤) أهمية المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ (٣٦,٢%) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين أجابوا بأنها ذات أهمية عالية ، ونسبة (٣٠,٥%) يرون بأنها ذات أهمية متوسطة ، ونسبة (٢٢,٩%) يرون بأن المكتبة ذات أهمية عالية جدا، ونسبة (١٠,٤%) يرون بأن أهمية المكتبة ضعيفة.

السؤال الثاني: جاهزية المكتبة الجامعية بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية من حيث (المبنى، الموظفين، ساعات العمل).

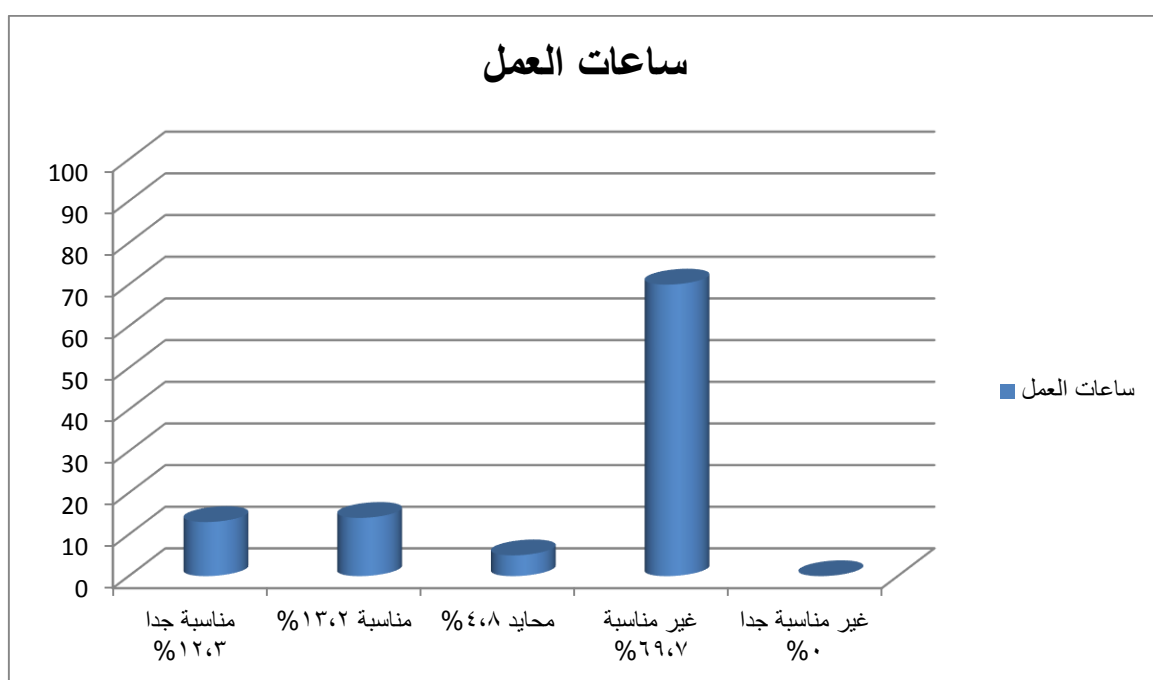
أ- عدد الساعات التي تفتح فيها المكتبة أبوابها مناسبة لاحتياجاتي.

تختلف أوقات عمل المكتبات حسب أنواعها والمستفيدين منها ، فالمكتبات الجامعية تراعي أكثر أوقات أعضاء هيئة التدريس و المجتمع الجامعي ككل ، والهدف الأساسي من هذه العبارة هو معرفة بأن عدد ساعات العمل في المكتبات الجامعية مناسبة لأعضاء الهيئة التدريسية وخصوصا لأنه يوجد عدد منهم لديه ارتباطات تعليمية وبجئية خارج الجامعة، لذلك قمت بتوجيه سؤالي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين إذا كان عدد الساعات عدد الساعات التي تفتح فيها المكتبة أبوابها مناسبة لاحتياجاتهم ، فكانت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٠) يوضح ساعات العمل

مج	مناسبة		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جدا		ساعات العمل الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٠	٠	٥٧,٦ %	١٩	٦ %	٢	٢٤,٣ %	٨	١٢,١ %	٤	الآداب
٢٨	٠	٠	٦٤,٣ %	١٨	١٠,٧ %	٣	١٤,٣ %	٤	١٠,٧ %	٣	الزراعة
٥٥	٠	٠	٨٠ %	٤٤	١,٨ %	١	٩,١ %	٥	٩,١ %	٥	العلوم
٢٣	٠	٠	٦٩,٦ %	١٦	٠	٠	٨,٧ %	٢	٢١,٧ %	٥	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٧٣,٩ %	٣١	٧,١ %	٣	١١,٩ %	٥	٧,١ %	٣	الطب البشري
٣٣	٠	٠	٦٦,٧ %	٢٢	٩,١ %	٣	١٥,١ %	٥	٩,١ %	٣	الهمك
٨	٠	٠	٧٥ %	٦	٠	٠	١٢,٥ %	١	١٢,٥ %	١	الاسنان
٨	٠	٠	٥٠ %	٥	٠	٠	٢٥ %	١	٢٥ %	٢	العمارة
١٩	٠	٠	٦٣,٢ %	١٢	٠	٠	٢١ %	٤	١٥,٨ %	٣	الاقتصاد باللاذقية
٧	٠	٠	٧١,٤ %	٥	٠	٠	١٤,٣ %	١	١٤,٣ %	١	الصيدلة
٥	٠	٠	٤٠ %	٢	٢٠ %	١	٢٠ %	١	٢٠ %	١	التمريض
٤	٠	٠	٧٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	٢٥ %	١	التربية الرياضية

التربية	١	١٢,٥ %	١	١٢,٥ %	٠	٠	٠	٦	٧٥ %	٠	٠	٨
الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	١
البحوث البحرية	١	٢٠ %	٠	٠	١	٢٠ %	٣	٦٠ %	٠	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	١	٢٥ %	٠	٧٥ %	٠	٠	٣	٧٥ %	٠	٠	٠	٤
للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %	٠	٠	٠	٢
المجموع	٣٥	١٢,٣ %	٣٨	١٣,٢ %	١٤	٤,٨ %	٢٠١	٦٩,٧ %	٠	٠	٠	٢٨٨



الشكل (٥) ساعات العمل

نستنتج من الجدول السابق بأنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين غير راضين عن ساعات فتح المكتبة (عدد الساعات التي تعمل بها المكتبة) وذلك لأنّ ساعات فتح المكتبة هي عبارة عن ست ساعات فقط وهذا لا يكفي ، وعضو الهيئة التدريسية في ذلك الوقت يكون لديه دوام في الكلية ومن هنا كانت ردود أعضاء الهيئة التدريسية على ساعات فتح المكتبة بأنها غير مناسبة بنسبة (٦٩,٧ %)، أما اللذين أجابوا ان ساعات

فتح المكتبة مناسبة بنسبة (١٣,٢%)، وقسم من العينة كانت اجاباتهم مناسبة جدا بنسبة (١٢,٣%)، أما اللذين أجابوا محايد فكانت نسبتهم ٤,٨%.

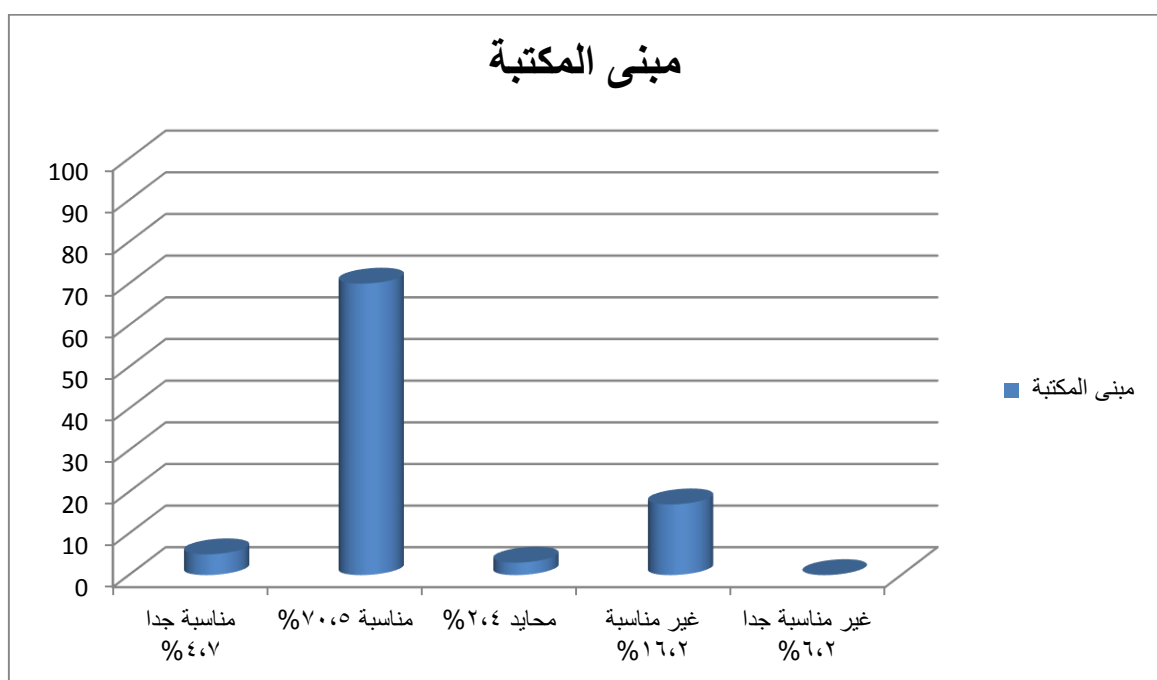
ب- مبنى المكتبة (من موقع ومقاعد وطاولات).

يعتبر مكان تقديم الخدمة أحد العناصر الأساسية الذي يعطي الانطباع العام لمستوى الخدمة المكتبية ، ومنه يجب على المكتبات الجامعية العمل ومنذ البداية على وضع أماكن أو نقاط وصل بين عضو هيئة التدريس والخدمات في أماكن ملائمة ومريحة تسمح بالتسيير الجيد لجميع خدمات المكتبة ، ومن هنا أتى سؤالنا الخاص بمباني المكتبات الجامعية في جامعة تشرين وقد أتت الإجابات موزعة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (١١) يوضح مبنى المكتبة

مج	مناسبة جدا		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جدا		مبنى المكتبة الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٦%	٢	٤٥,٥%	١٥	٠	٠	٤٨,٥%	١٦	٠	٠	الأدب
٢٨	١٤,٣%	٤	٢١,٤%	٦	٠	٠	٦٤,٣%	١٨	٠	٠	الزراعة
٥٥	٩%	٥	٢٥,٥%	١٤	٠	٠	٦٥,٥%	٣٦	٠	٠	العلوم
٢٣	٠	٠	١٣,١%	٣	٠	٠	٨٦,٩%	٢٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٧,١%	٣	٧,١%	٣	٨٥,٨%	٣٦	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٠	٠	٢٤,٢%	٨	٦,١%	٢	٦٩,٧%	٢٣	٠	٠	الهيك
٨	٠	٠	١٢,٥%	١	٠	٠	٨٧,٥%	٧	٠	٠	الاسنان
٨	٠	٠	٣٧,٥%	٣	٠	٠	٦٢,٥%	٥	٠	٠	العمارة
١٩	٢٦,١%	٥	٢١,١%	٤	٠	٠	٥٢,٦%	١٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٤,٣%	١	١٤,٣%	١	٠	٠	٧١,٤%	٥	٠	٠	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٥	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٤	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٢,٥%	١	٠	٠	٠	٠	٨٧,٥%	٧	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية	٠	٠	١	٣٣,٣ %	٢	٦٦,٤ %	٠	٠	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١
البحوث البحرية	٠	٠	٣	٦٠ %	٠	٠	٢	٤٠ %	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٤	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤
البحوث البيئية	٠	٠	٢	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	١٣	٤,٧ %	٢٠,٣	٧٠,٥ %	٧	٢,٤ %	٤٧	١٦,٢ %	١٨	٦,٢ %	٢٨٨



الشكل (٦) مبنى المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن مباني المكتبات والتجهيزات المتوفرة في جامعة تشرين بشكل عام مناسبة بنسبة (٧٠,٥ %) وذلك حسب الإمكانيات المادية المتاحة وحسب القدرات المتوفرة، ونسبة (١٦,٢%) يرون بأن المباني غير مناسبة وذلك لأنه توجد عدد من المكتبات القديمة التي تحتاج الى إعادة النظر فيها وتحسينها نحو الأفضل وبالتالي يضمن لها الحفاظ على مكانتها الراقية، أما خيار غير مناسبة جدا فكانت نسبة الإجابة عليها (٦,٢%)، أما خيار مناسبة جدا فكانت نسبة الإجابة عليها (٤,٧%)، خيار محايد كانت نسبة الإجابة عليه (٢,٤%).

ت- أعداد العاملين بالمكتبة كافية للقيام بأعمالهم ومتابعة المستفيدين (أعضاء الهيئة التدريسية) وتقديم الخدمات المناسبة لهم.

تعتبر المكتبة الجامعية هي المكتبة التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات ، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع المكتبة ، وحتى تستطيع المكتبة تقديم هكذا خدمات يجب ان تتوفر العاملين المؤهلين القادرين على تلبية هذه الاحتياجات وبأعداد تتناسب مع المجتمع المستفيد من المكتبة ، ومن هنا تبرز أهمية سؤالي عن اعداد العاملين بالمكتبة اذا كانت كافية أم لا وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٢) يوضح أعداد العاملين

مج	مناسبة		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جدا		أعداد العاملين الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٩,٢ %	٣	٥٧,٦ %	١٩	١٥,١ %	٥	١٨,١ %	٦	٠	٠	الآداب
٢٨	٠	٠	٤٢,٨ %	١٢	٢١,٤ %	٦	٣٥,٨ %	١٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	٧,٣ %	٤	٣٤,٥ %	١٩	٣٠,٩ %	١٧	٢٧,٣ %	١٥	٠	٠	العلوم
٢٣	٠	٠	٣٩,٢ %	٩	٤٧,٨ %	١١	١٣ %	٣	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٤,٧ %	٢	٤٧,٦ %	٢٠	٢٦,٣ %	١١	٢١,٤ %	٩	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٥,١ %	٥	٥٤,٦ %	١٨	٣٠,٣ %	١٠	٠	٠	٠	٠	الهكم
٨	٠	٠	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	٢٥ %	٢	٣٧,٥ %	٣	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	٠	٠	٣١,٦ %	٦	٥٧,٩ %	١١	١٠,٥ %	٢	٠	٠	الاقتصاد باللاذقية
٧	٠	٠	٢٨,٦ %	٢	٥٧,١ %	٤	١٤,٣ %	١	٠	٠	الصيدلة
٥	٤٠ %	٢	٦٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٥٠ %	٢	٥٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	٠	٣	٠	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية

ث-أوقات دوام المكتبة مناسبة لكم.

تقرر إدارة المكتبات الجامعية تقديم الخدمات في وقت ما ، وعلى هذا الأساس طرحت هذه العبارة للتأكد من أن أوقات تقديم الخدمات في مكتبات جامعة تشرين تناسب أعضاء الهيئة التدريسية ،من هنا قمت بطرح سؤالي حول أوقات الدوام إذا كانت مناسبة أم لا في مكتبات جامعة تشرين ،فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٣) يوضح أوقات الدوام

مج	مناسبة		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جدا		اوقات الدوام الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٩،١ %	٣	٦٠،٦ %	٢٠	٦ %	٢	٢٤،٣ %	٨	٠	٠	الآداب
٢٨	١٤،٣ %	٤	٦٠،٧ %	١٧	٣،٦ %	١	٢١،٤ %	٦	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٤،٦ %	٨	٧٢،٧ %	٤٠	٣،٦ %	٢	٩،١ %	٥	٠	٠	العلوم
٢٣	٢١،٧ %	٥	٥٦،٦ %	١٣	٠	٠	٢١،٧ %	٥	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٤،٣ %	٦	٦٦،٦ %	٢٨	٤،٨ %	٢	١٤،٣ %	٦	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٥،٢ %	٥	٦٠،٦ %	٢٠	٦ %	٢	١٨،٢ %	٦	٠	٠	الهمك
٨	٠	٠	٥٠ %	٤	٢٥ %	٢	٢٥ %	٢	٠	٠	الاسنان
٨	٢٥ %	٢	٦٢،٥ %	٥	٠	٠	١٢،٥ %	١	٠	٠	العمارة
١٩	٠	٠	٤٢،١ %	٨	١٥،٨ %	٣	٤٢،١ %	٨	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	٠	٠	٢٨،٦ %	٢	١٤،٣ %	١	٥٧،١ %	٤	٠	٠	الصيدلة
٥	٠	٠	٦٠ %	٣	٢٠ %	١	٢٠ %	١	٠	٠	التمريض
٤	٢٥ %	١	٧٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٢،٥ %	١	٧٥ %	٦	٠	٠	١٢،٥ %	١	٠	٠	التربية
٣	٠	٠	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية
١	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق

المعهد للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٠	٠	٥	٠	٠	٥	٠	٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧٥%	٠	٠	٣	٢٥%	١	٠	٠	٤
المعهد للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٠	٠	٢	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	٠	٠	٠	٥٣	١٨٠,٥ %	١٧	٥٠,٩ %	١٨٣	٦٣,٥ %	٣٥	١٢٠,١ %	٢٨٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠

الشكل (٨) أوقات الدوام

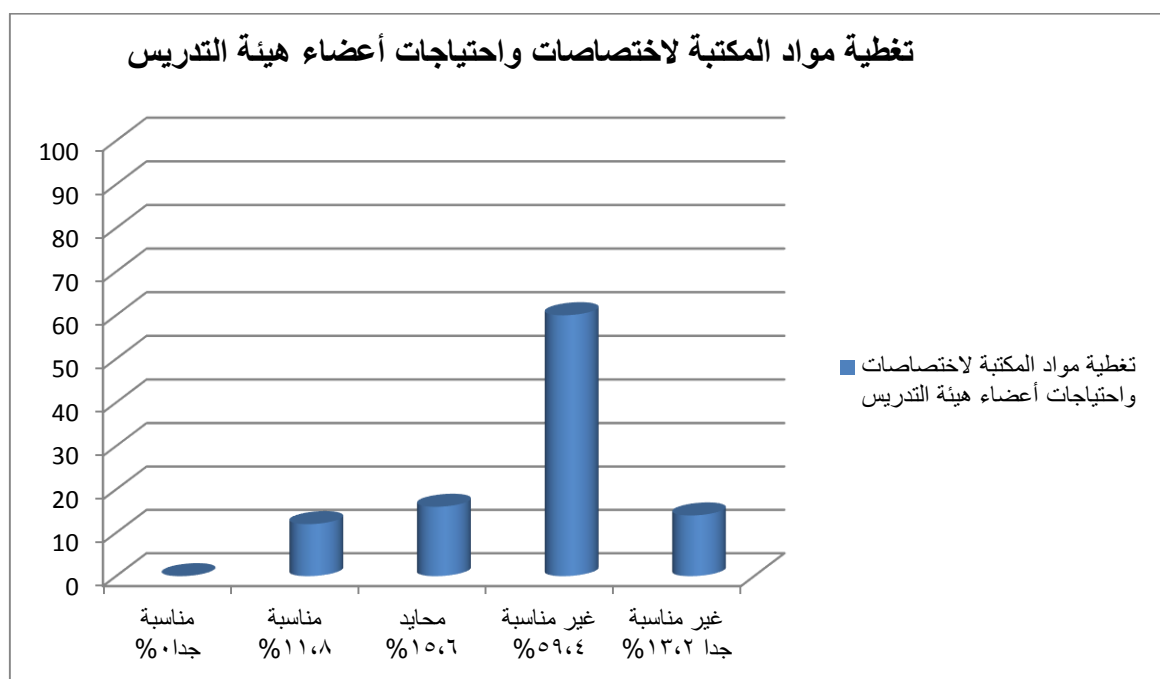
ج-تغطي مواد المكتبة لاختصاصك، واحتياجاتك.

يرغب أعضاء الهيئة التدريسية دائما بالحصول على خدمات نوعية تمكنهم من الوصول الى المعلومات التي يحتاجونها وذلك للسيطرة على بحوثهم العلمية والتحضير للتدريس وذلك من خلال محاولة التجميع والاطلاع على أكبر عدد ممكن من الاوعية الفكرية التي تقع في صلب اهتماماته ،لذلك يأملون دائما في الحصول على مصادر معلومات تدخل ضمن الاختصاص أو ضمن احتياجاتهم البحثية، ولعلّ هذا ما يبرر أهمية سؤالي عن مدى تغطية مواد المكتبات الجامعية لاختصاص واحتياجات عضو هيئة التدريس فأنت الإجابات موزعة كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم(١٤) يوضّح تغطية المواد

مج	مناسبة		غير مناسبة		محايد		مناسبة		مناسبة جدا		تغطية المواد الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٩,٢ %	٣	٥١,٥ %	١٧	٣٣,٣ %	١١	٦% %	٢	٠	٠	الآداب
٢٨	٠	٠	٦٧,٩ %	١٩	١٧,٩ %	٥	١٤,٢ %	٤	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٤,٥ %	٨	٧٦,٤ %	٤٢	٣,٦ %	٢	٥,٥ %	٣	٠	٠	العلوم
٢٣	١٧,٤ %	٤	٦٩,٦ %	١٦	١٣% %	٣	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١١,٩ %	٥	٥٢,٤ %	٢٢	١١,٩ %	٥	٢٣,٨ %	١٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٣٣,٣ %	١١	٥١,٥ %	١٧	١٥,٦ %	٥	٠	٠	٠	٠	الهكم
٨	٠	٠	٦٢,٥ %	٥	١٢,٥ %	١	٢٥% %	٢	٠	٠	الاسنان
٨	٠	٠	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	٢٦,٣ %	٥	٤٧,٤ %	٩	٢٦,٣ %	٥	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللاذقية
٧	٢٨,٣ %	٢	٧١,٤ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	٠	٠	٤٠% %	٢	٠	٠	٦٠% %	٣	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٥٠% %	٢	٥٠% %	٢	٠	٠	التربية الرياضية
٨	٠	٠	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠	١	٣٣,٣ %	٠	٠	٢	٦٦,٧ %	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	١
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٤	٨٠%	٠	٠	١	٢٠%	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٢	٥٠%	٠	٠	٢	٥٠%	٠	٠	٤
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	١	٥٠%	٠	٠	١	٥٠%	٠	٠	٢
المجموع	٠	٠	٣٤	١١,٨ %	٤٥	١٥,٦ %	١٧١	٥٩,٤ %	٣٨	١٣,٢ %	٢٨٨



الشكل (٩) تغطية مواد المكتبة لاختصاصات واحتياجات أعضاء الهيئة التدريسية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء هيئة التدريس أجابوا بنسبة (٥٩,٤%) للخيار غير مناسبة ، لكن بعض أعضاء هيئة التدريس لم يعطوا رأيهم وأجابوا بالمحايد بنسبة (١٥,٦%)، أما خيار غير مناسبة جدا فكانت نسبة الاجابة عليه (١٣,٢%)، بينما يرى (١١,٨%) بأنها مناسبة .

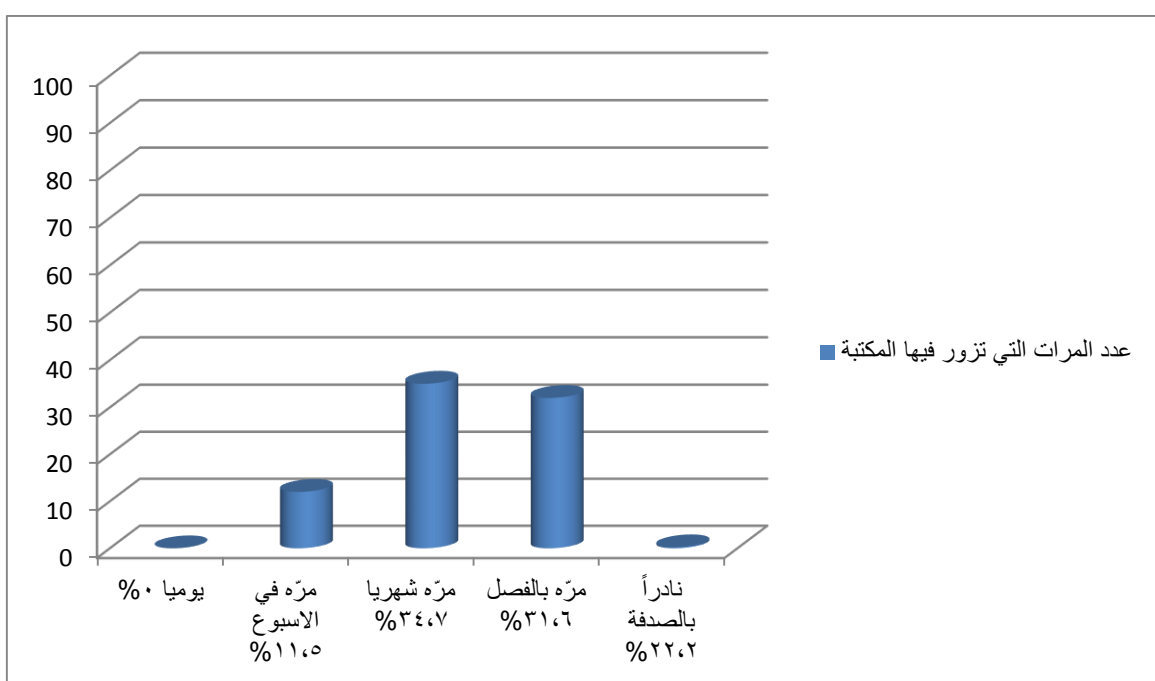
السؤال الثالث: ما عدد المرات التي تزور فيها المكتبة؟

إذا كانت المكتبة الجامعية وراء عملية تعليمية ناجحة ووراء كل باحث ناجح، فإن وراء كل مكتبة ناجحة مكتبي متخصص ومجموعات كافية وتجهيزات حديثة ، تفيد على تواصل مع المكتبة وبالتالي مكتبة جيدة قادرة على تلبية كافة متطلبات المستفيدين ومن هنا يبقى المستفيد على تواصل مع المكتبة ويقوم بزيارتها باستمرار، من هنا أتى سؤالنا لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين عن عدد المرات التي يزورون فيها المكتبة فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٥) يوضح عدد مرات الزيارة

عدد مرات الزيارة	يوميًا		مرة في الاسبوع		مرة شهريًا		مرة بالفصل		نادرا (بالصدفة)		مج
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الآداب	٠	٠	٢	٦,١%	٢٨	٨٤,٨%	٣	٩,١%	٠	٠	٣٣
الزراعة	٠	٠	٤	١٤,٣%	٩	٣٢,١%	١٠	٣٥,٧%	٥	١٧,٩%	٢٨
العلوم	٠	٠	١٠	١٨,٢%	١١	٢٠%	٢٦	٤٧,٣%	٨	١٤,٥%	٥٥
الهندسة المدنية	٠	٠	٥	٢١,٧%	٧	٣٠,٤%	٦	٢٦,٢%	٥	٢١,٧%	٢٣
الطب البشري	٠	٠	٠	٠	٢	٤,٨%	٨	١٩%	٣٢	٧٦,٢%	٤٢
الهيك	٠	٠	٤	١٢,٢%	٩	٢٧,٢%	١٧	٥١,٥%	٣	٩,١%	٣٣
الاسنان	٠	٠	٣	٣٧,٥%	٥	٦٢,٥%	٠	٠	٠	٠	٨
العمارة	٠	٠	٠	٠	٤	٥٠%	٣	٣٧,٥%	١	١٢,٥%	٨
الاقتصاد بالاذقية	٠	٠	٣	١٥,٨%	٧	٣٦,٨%	٤	٢١,١%	٥	٢٦,٣%	١٩
الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٣	٤٢,٩%	٣	٤٢,٩%	١	١٤,٢%	٧
التمريض	٠	٠	٠	٠	٣	٦٠%	٢	٤٠%	٠	٠	٥
التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٢	٥٠%	٢	٥٠%	٠	٠	٤
التربية	٠	٠	٢	٢٥	٢	٢٥%	٣	٣٧,٥%	١	١٢,٥%	٨
الهندسة المعلوماتية	٠	٠	٠	٠	١	٣٣,٣%	٢	٦٦,٧%	٠	٠	٣

الحقوق	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	%٤٠	٢	٠	٠	٠	٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	%٢٥	٣	٠	٠	٠	٠
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	%٥٠	١	٠	٠	٠	٠
المجموع	٠	٠	٠	٠	%٣٤,٧	١٠٠	١١,٥ %	٣٣	٠	٠
	٢٨٨	٢٢,٢ %	٦٤	٣١,٦ %	٩١					



الشكل (١٠) عدد المرات التي يزور فيها أعضاء هيئة التدريس المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ ٣٤,٧% من أعضاء الهيئة التدريسية يرتادون المكتبة الجامعية مرة شهرياً ويعود ذلك بسبب اعتمادهم على مصادر معلومات أخرى غير المكتبة، ونسبة ٣١,٦% يرتادونها مرة بالفصل، ونسبة ٢٢,٢% نادراً بالصدفة، ونسبة ١١,٥% مرة في الاسبوع.

السؤال الرابع: ما الخدمات التي تعتمد عليها في المكتبة الجامعية؟

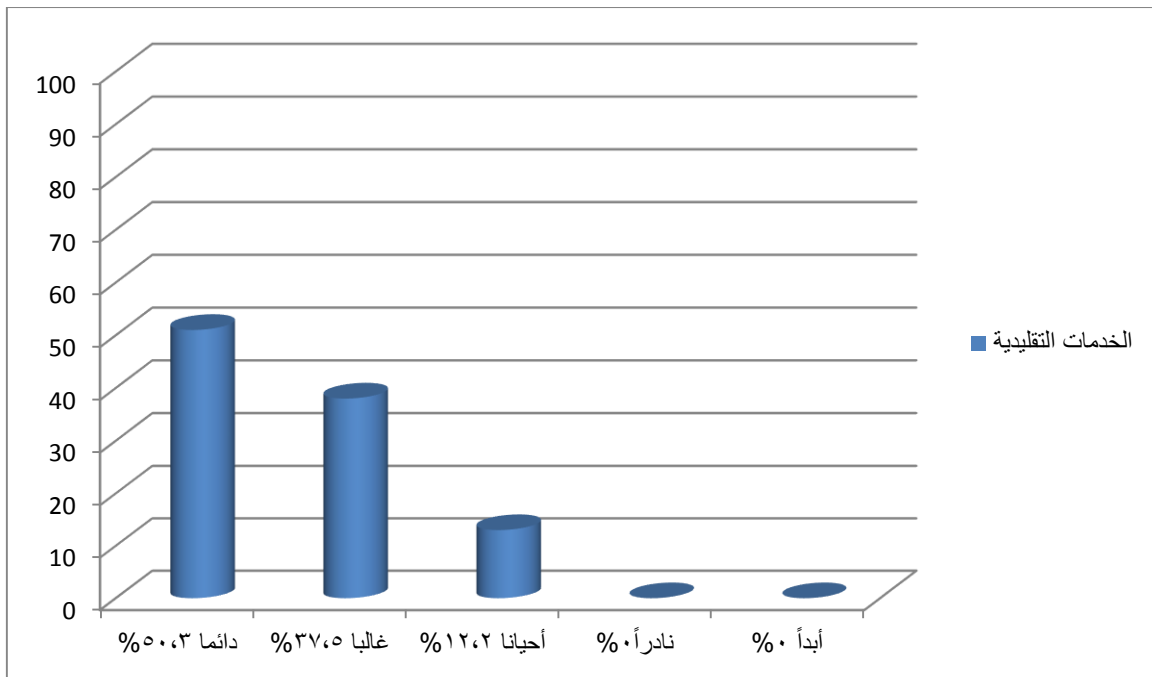
أ- الخدمات التقليدية (كالإعارة وسواها).

يقصد بالخدمات التقليدية كالإعارة مثلاً بأنها تلك الخدمات التي تتطلب الحضور الجسدي للمستفيد (عضو الهيئة التدريسية) وقد قمت بسؤال أعضاء الهيئة التدريسية عن هذه الخدمات إذا يعتمدون عليها أم لا وقد كانت النتائج موزعة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٦) يوضح الخدمات التقليدية

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		الخدمات التقليدية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الكلية
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٢,١ %	٤	٨٧,٩ %	٢٩	الأدب
٢٨	٠	٠	٠	٠	٢١,٤ %	٦	٢٥ %	٧	٥٣,٦ %	١٥	الزراعة
٥٥	٠	٠	٠	٠	١٨,٢ %	١٠	٢٩,١ %	١٦	٥٢,٧ %	٢٩	العلوم
٢٣	٠	٠	٠	٠	٨,٧ %	٢	٣٩,١ %	٩	٥٢,٢ %	١٢	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٠	٠	٧,٢ %	٣	٦٩ %	٢٩	٢٣,٨ %	١٠	الطب البشري
٣٣	٠	٠	٠	٠	٢٤,٢ %	٨	٣٩,٤ %	١٣	٣٦,٤ %	١٢	الهيك
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣٧,٥ %	٣	٦٢,٥ %	٥	الاسنان
٨	٠	٠	٠	٠	١٢,٥ %	١	٣٧,٥ %	٣	٥٠ %	٤	العمارة
١٩	٠	٠	٠	٠	٢٦,٣ %	٥	٣١,٦ %	٦	٤٢,١ %	٨	الاقتصاد بالاذقية
٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤٢,٩ %	٣	٥٧,١ %	٤	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤٠ %	٢	٦٠ %	٣	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٠ %	٢	٥٠ %	٢	التربية الرياضية
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣٧,٥ %	٣	٦٢,٥ %	٥	التربية
٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣٣,٣ %	١	٦٦,٧ %	٢	الهندسة المعلوماتية بالاذقية
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠	الحقوق

المعهد العالي البحوث البحرية	٢	٤٠%	٣	٦٠%	٠	٠	٠	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٢	٥٠%	٢	٥٠%	٠	٠	٠	٠	٠	٤
المعهد العالي البحوث البيئية	١	٥٠%	١	٥٠%	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	١٤٥	٥٠,٣%	١٠,٨	٣٧,٥%	٣٥	١٢,٢%	٠	٠	٠	٢٨٨



الشكل (١١) الخدمات التي يعتمد عليها أعضاء الهيئة التدريسية (الخدمات التقليدية)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ (٣٠,٥%) من أعضاء الهيئة التدريسية يعتمدون عليها بشكل دائم، و (٣٧,٥%) يعتمدون عليها في الغالب، و(١٢,٢%) يعتمدون عليها أحياناً ومن خلال هذه النتائج نلاحظ بأنّها الخدمات الأكثر اعتماداً من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين.

ب-الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا.

تعرف الخدمات الالكترونية بأنها كل الخدمات التي تقدمها المكتبة والتي يتطلب استعمالها توظيف وسائل وأدوات تكنولوجية مثل الحواسيب والشبكات المعلوماتية وهي تتاح بشكل محلي مثل الفهرس الالكتروني الذي يقدم داخل جدران المكتبة ، من هنا قمت بطرح سؤالي اذا كان أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين يعتمدون على الخدمات الالكترونية المتاحة محلياً ،وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٧) يوضح الخدمات الالكترونية المتاحة محليا

مج	ابدا		نادر		أحيانا		غالباً		دائماً		الخدمات الالكترونية المتاحة محليا	الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب	
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠		
٢٨	٧١,٤ %	٢٠	٢٨,٦ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة	
٥٥	٧٢,٧ %	٤٠	٢٧,٣ %	١٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم	
٢٣	٨٧ %	٢٠	١٣ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية	
٤٢	٩٥,٢ %	٤٠	٤,٨ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري	
٣٣	٨٤,٨ %	٢٨	١٥,٢ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك	
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان	
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة	
١٩	٧٨,٩ %	١٥	٢١,١ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية	
٧	٧١,٤ %	٥	٢٨,٦ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة	
٥	٨٠ %	٤	٢٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض	
٤	٧٥ %	٣	٢٥ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية	
٨	٧٥ %	٦	٢٥ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية	
٣	٣٣,٣ %	١	٦٦,٧ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية	
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق	

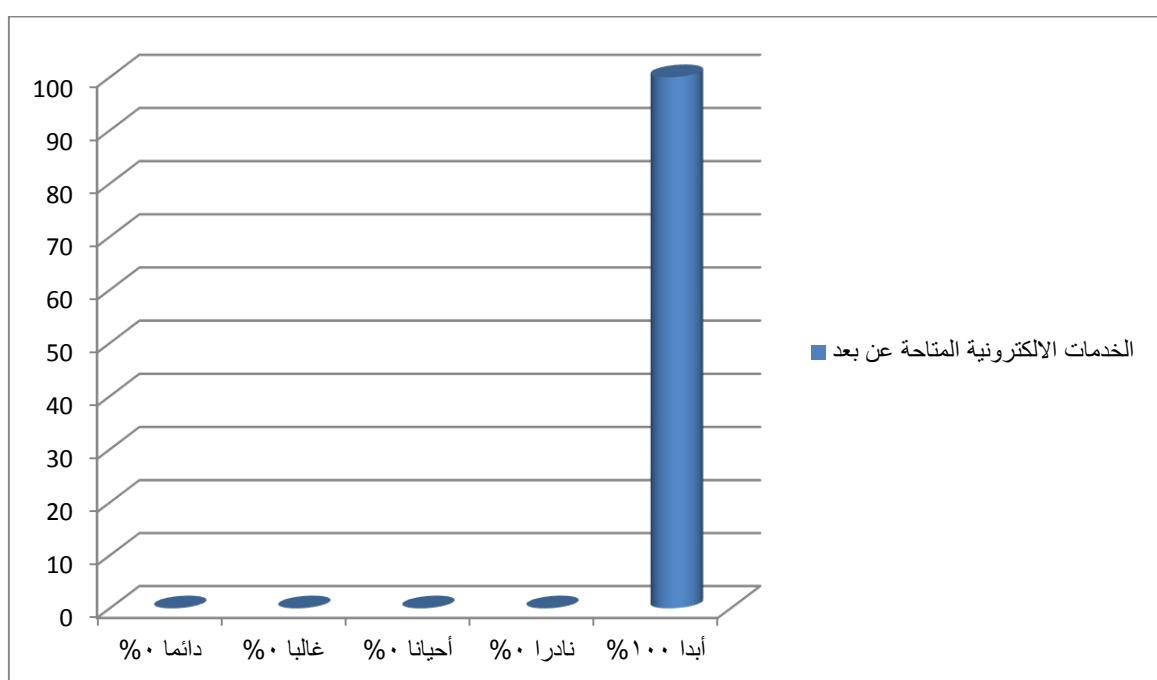
ت-الخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد.

يقصد بالخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد هي تلك الخدمات التي يتطلب استخدامها توفير وسائل اتصال وأدوات تكنولوجية وهي تتاح عن بعد مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم عبر موقع المكتبة على شبكة الأنترنت ، فعند سؤالي أعضاء هيئة التدريس عن اعتمادهم على الخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد أتت النتائج موزعة كما هو موضَّح بالجدول التالي:

الجدول رقم (١٨) يوضَّح الخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		الخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة ١
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (١٣) الخدمات التي يعتمد عليها أعضاء الهيئة التدريسية (الخدمات الإلكترونية المتاحة عن

بعد)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا عدم اعتمادهم عليها بشكل نهائي وذلك بسبب عدم توفر مثل هكذا خدمات .

السؤال الخامس: ما نوع الخدمات المتوفرة في المكتبات الجامعية؟

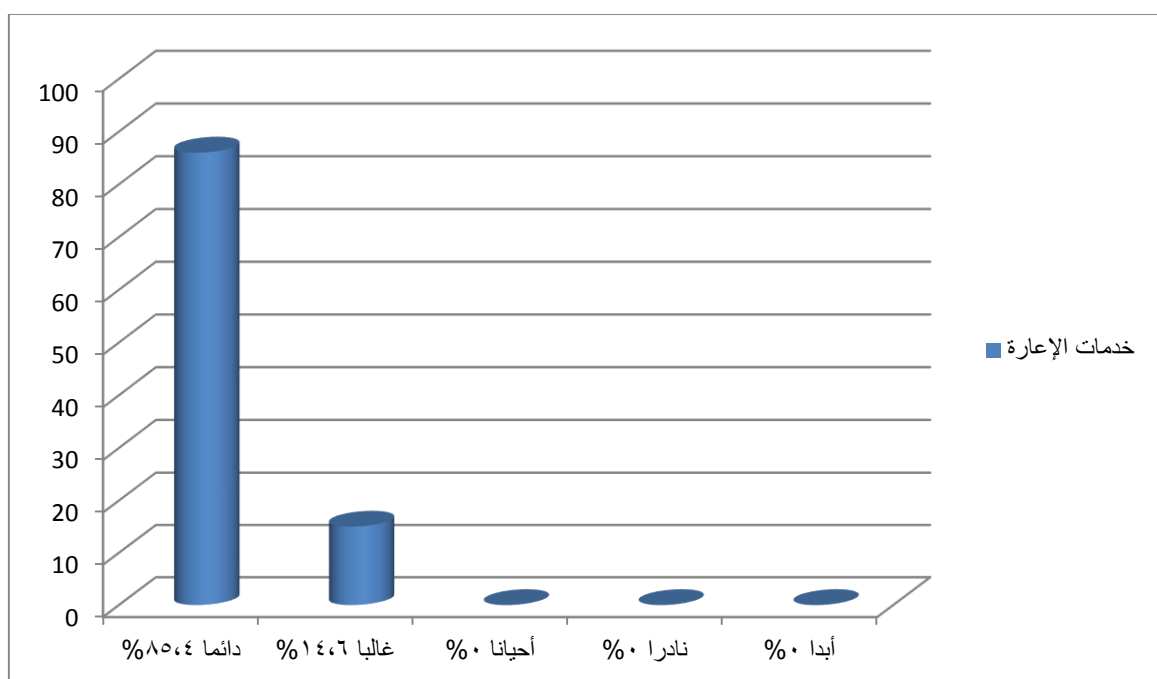
أ- الإعارة:

تشكل الإعارة الركن الأساسي والعصب الحيوي لخدمة المكتبات الجامعية بشكل عام وتعد واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ، وأحد أهم المؤشرات المهمة التي تدل على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ، ومن هنا وباعتبار خدمات الإعارة من الخدمات الأساسية في المكتبات الجامعية جاء سؤالنا إذا كانت خدمات الإعارة متوفرة في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين أم لا ، وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٩) يوضح خدمات الإعارة

مج	الإعارة الكلية		دائما		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٣٣	٢٩	٨٧,٩ %	٤	١٢,١ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٢٨	٢٣	٨٢,١ %	٥	١٧,٩ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٥٥	٤٥	٨١,١ %	١٠	١٨,٩ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٢٣	١٧	٧٣,٩ %	٦	٢٦,١ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٤٢	٤٠	٩٥,٢ %	٢	٤,٨ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٣٣	٣٠	٩٠,٩ %	٣	٩,١ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٨	٧	٨٧,٥ %	١	١٢,٥ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٨	٨	١٠٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
١٩	١٤	٧٣,٧ %	٥	٢٦,٣ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٧	٧	١٠٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٥	٥	١٠٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٤	٤	١٠٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %
٨	٦	٧٥ %	٢	٢٥ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %	٠	٠ %

الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٢	٦٦,٧ %	١	٣٣,٣ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣
الحقوق	١	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١
المعهد العالي للبحوث البحرية	٣	٦٠ %	٢	٤٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٣	٧٥ %	١	٢٥ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤
المعهد العالي للبحوث البيئية	٢	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	٢٤٦	٨٥,٤ %	٤٢	١٤,٦ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨



الشكل (١٤) خدمات الإعارة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (٨٥,٤%) أجابوا بأنها متوفرة بشكل دائم، و(١٤,٦%) أجابوا غالباً وهذا دليل على أن خدمة الإعارة من الخدمات الأساسية في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين وأعضاء الهيئة التدريسية يعتمدون عليها بشكل رئيسي.

ب-الخدمة المرجعية.

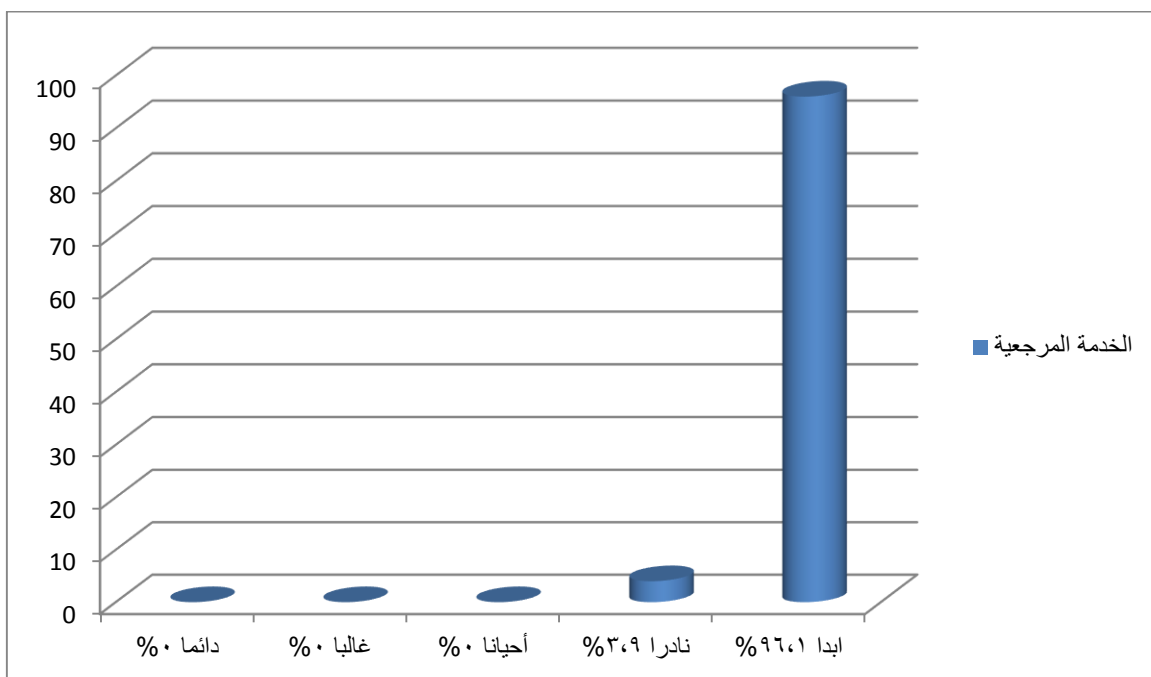
تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية ، ومن المعروف بأن أي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمه يضم قسما للمراجع يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجع، الذي يتلقى في هذا القسم أسئلة موجهة له من قبل المستفيدين ومن واجبه الإجابة عليها .

من هنا كان لابد من سؤالي لأعضاء الهيئة التدريسية عن الخدمة المرجعية إذا كانت متوفرة في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين أم لا وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٠) يوضح الخدمة المرجعية

الخدمة المرجعية	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		ابدا		مج
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الآداب	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣٣	١٠٠ %	٣٣
الزراعة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨	١٠٠ %	٢٨
العلوم	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٥	١٠٠ %	٥٥
الهندسة المدنية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٣	١٠٠ %	٢٣
الطب البشري	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٩	٢١,٤ %	٣٣	٧٨,٦ %	٤٢
الهمك	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣٣	١٠٠ %	٣٣
الاسنان	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨	١٠٠ %	٨
العمارة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨	١٠٠ %	٨
الاقتصاد باللاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٩	١٠٠ %	١٩
الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	١٠٠ %	٧
التمريض	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٥	٦٠ %	٥
التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %	٤
التربية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨	١٠٠ %	٨
الهندسة المعلوماتية باللاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %	٣

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٣٠٩ %	٢٧٧ ٩٦٠١ %
	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	



الشكل (١٥) الخدمة المرجعية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٩٦,١%) لعدم توفرها ، وهذا قد يعود إلى عدم توفر أمناء مكاتب متخصصين لتقديم مثل هكذا نوع من الخدمات بينما أجاب عدد من أعضاء هيئة التدريس أي بنسبة (٣,٩%) على توفر هذه الخدمة لكن بشكل بسيط جدا .

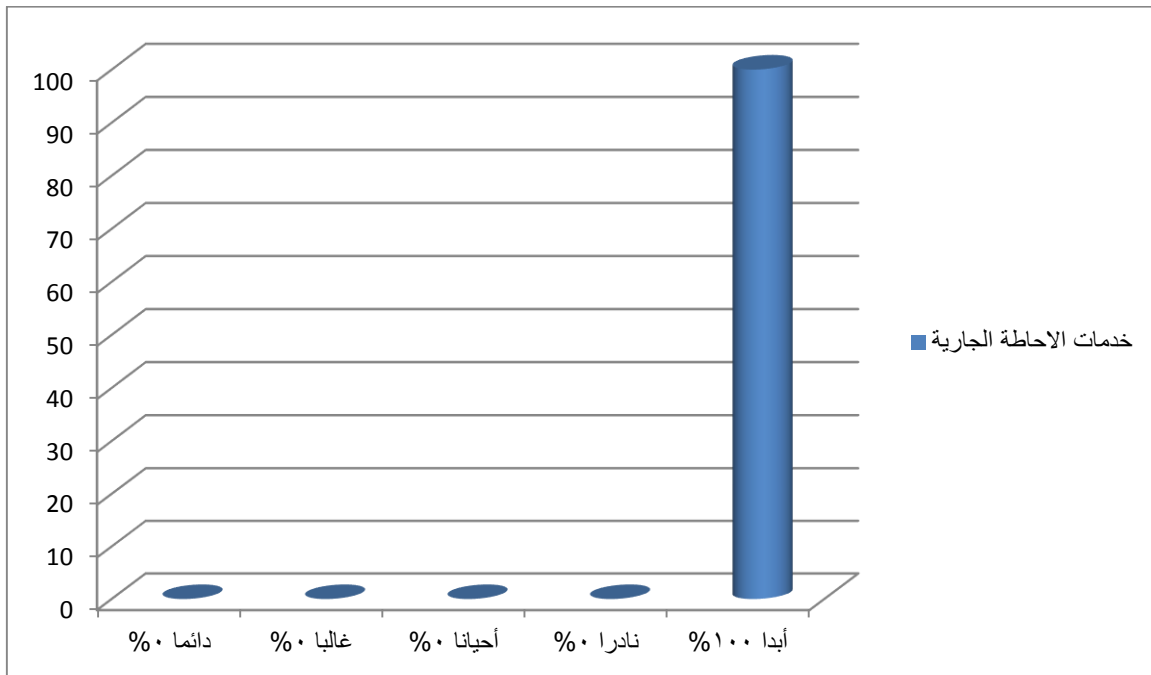
ت-خدمة الإحاطة الجارية.

تعرف الإحاطة الجارية بأنها إعلام المستفيدين بأهم الإصدارات الجديدة في المكتبة، لكن عند سؤال أعضاء الهيئة التدريسية عن توفر هذه الخدمة في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين كانت الإجابات موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢١) يوضّح خدمة الإحاطة الجارية

مج	ابدأ		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		خدمة الإحاطة الجارية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الكلية
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الآداب
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللائقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية باللائقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي

	%										للبحوث البحرية
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	١٠٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للبحوث البيئية
٢٨٨	١٠٠ %	٢٨٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المجموع



الشكل (١٦) خدمات الإحاطة الجارية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم توفر هذه الخدمة بشكل نهائي في مكتبات الجامعة بجامعة تشرين ويعود ذلك الى عدم توفر التجهيزات (الحواسيب ، شبكة الأنترنت.....الخ) التي نحتاجها لتقديم مثل هكذا نوع من الخدمات .

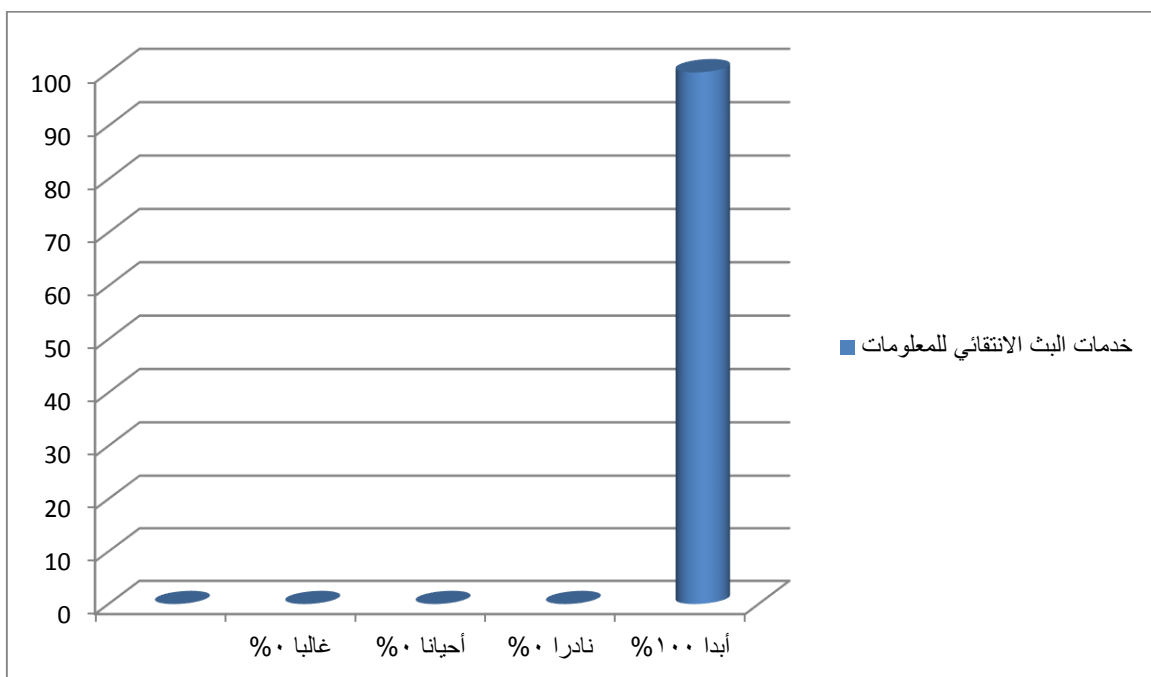
ث-البث الانتقائي للمعلومات.

تعرف خدمة البث الانتقائي للمعلومات بأنها إخطار مستفيد معين مهتم في مجال معين بأهم الإصدارات التي ترد الى المكتبة في مجال اختصاصه، ومثل هكذا نوع من الخدمات يفيد كثيرا أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجالات معينة، من هنا تعتبر من الخدمات الهامة وخاصة لأعضاء الهيئة التدريسية ومن هنا أتى سؤالنا إذا كانت هذه الخدمة متوفرة في المكتبة الجامعية أو لا ،وقد أتت النتائج موزعة كما يلي:

الجدول رقم(٢٢) يوضح خدمات البث الانتقائي للمعلومات

مج	ابدأ		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		البث الانتقائي للمعلومات الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (١٧) خدمات البث الانتقائي للمعلومات

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم توفر هذه الخدمة بشكل نهائي وأيضاً يعود السبب لعدم توفر التجهيزات المناسبة وعدم توفر أخصائي المكتبات .

ج-خدمة الدوريات.

تتميز الدوريات بجدثة معلوماتها بالإضافة الى تناولها موضوعات عديدة ومتنوعة ومنظمة الصدور وبالتالي تشكل الدوريات الركن الاساسي في المكتبات الجامعية والركيزة الاساسية في الدراسات والبحوث العلمية وبالتالي أهمية تلك الخدمات ، لكن عند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية عن خدمات الدوريات فكانت إجاباتهم موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٣) يوضّح خدمة الدوريات

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		خدمة الدوريات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الكلية
٣٣	٦٠,٦ %	٢٠	٣٩,٤ %	١٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الأدب
٢٨	٧٨,٦ %	٢٢	٢١,٤ %	٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	٦١,٨ %	٣٤	٣٨,٩ %	٢١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	٦٩,٦ %	١٦	٣٠,٤ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٨٣,٣ %	٣٥	١٦,٧ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٦٠,٦ %	٢٠	٣٩,٤ %	١٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	٦٨,٤ %	١٣	٣١,٦ %	٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	٥٧,١ %	٤	٤٢,٩ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	٧٥ %	٦	٢٥ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	٦٦,٧ %	٢	٣٣,٣ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق

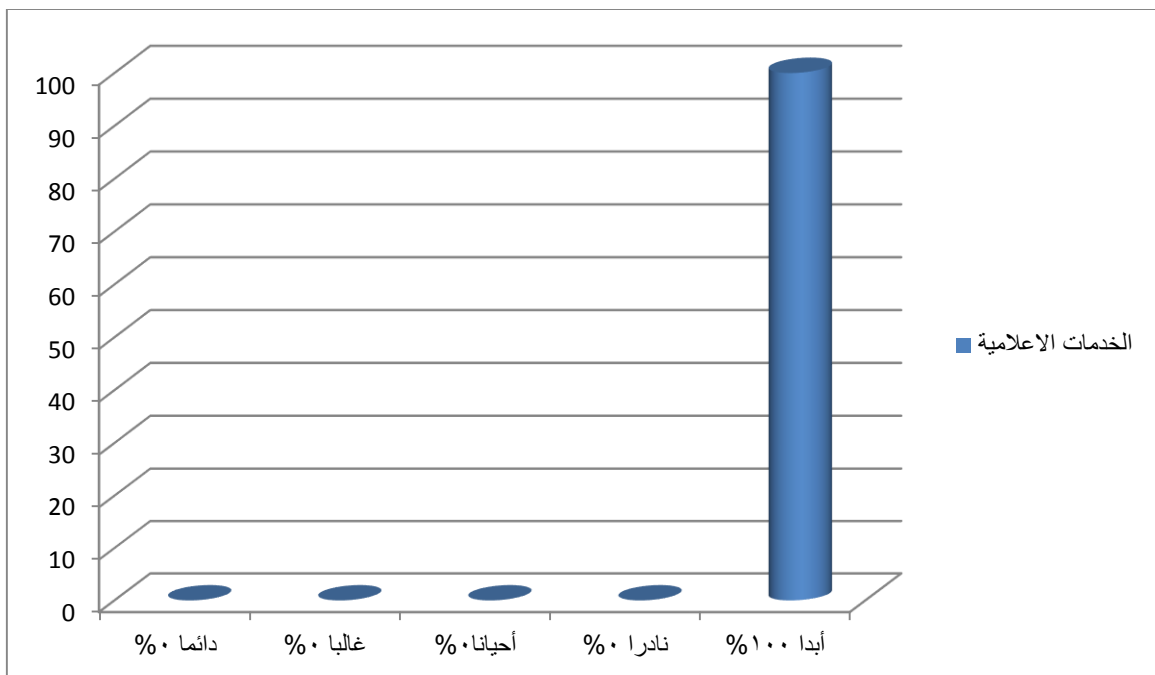
ح-الخدمة الاعلامية.

هي عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تقوم فيها المكتبة لجذب مجتمع المستفيدين وتعريفهم بسياسة المكتبة وخدماتها وبرامجها ، لكن عند سؤال أعضاء هيئة التدريس عن توفر هذا النوع من الخدمات أتت النتائج موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٤) يوضّح الخدمة الإعلامية

مج	ابدا		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		الخدمة الإعلامية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الكلية
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الأدب
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي

											للبحوث البحرية
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	١٠٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للبحوث البيئية
٢٨٨	١٠٠ %	٢٨٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المجموع



الشكل (١٩) الخدمات الإعلامية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (١٠٠ %) أجابوا بعدم توفر مثل هذا النوع من الخدمات.

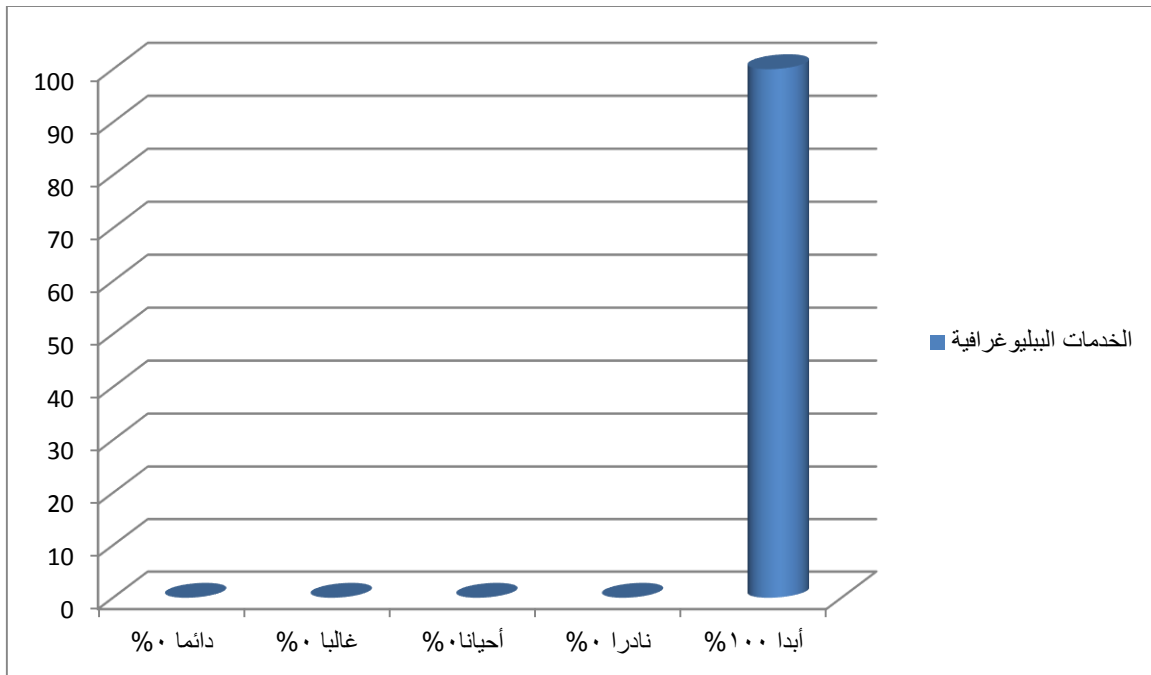
خ-الخدمة الببليوغرافية.

هي خدمة تتعدى حدود الإرشاد للببليوغرافيات معينة الى الاعداد لمثل هذه القائمة ، وعند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية عن توفر هذه الخدمات في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين أتت النتائج موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٥) يوضّح الخدمة الببليوغرافية

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		الخدمة الببليوغرافية الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	١٠٠	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي

											للبحوث البحرية
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	١٠٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للبحوث البيئية
٢٨٨	١٠٠ %	٢٨٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المجموع



الشكل (٢٠) الخدمات الببليوغرافية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا عدم توفر هذه الخدمات في المكتبات الجامعية وذلك لأنّ تقديم مثل هذه الخدمات يحتاج متخصصين لتقديمها، لكن في أمناء المكتبات الجامعية بجامعة تشرين ليسوا متخصصين في المكتبات وبالتالي غير قادرين على تقديم هذه الخدمات.

د-خدمة التصوير والاستنساخ.

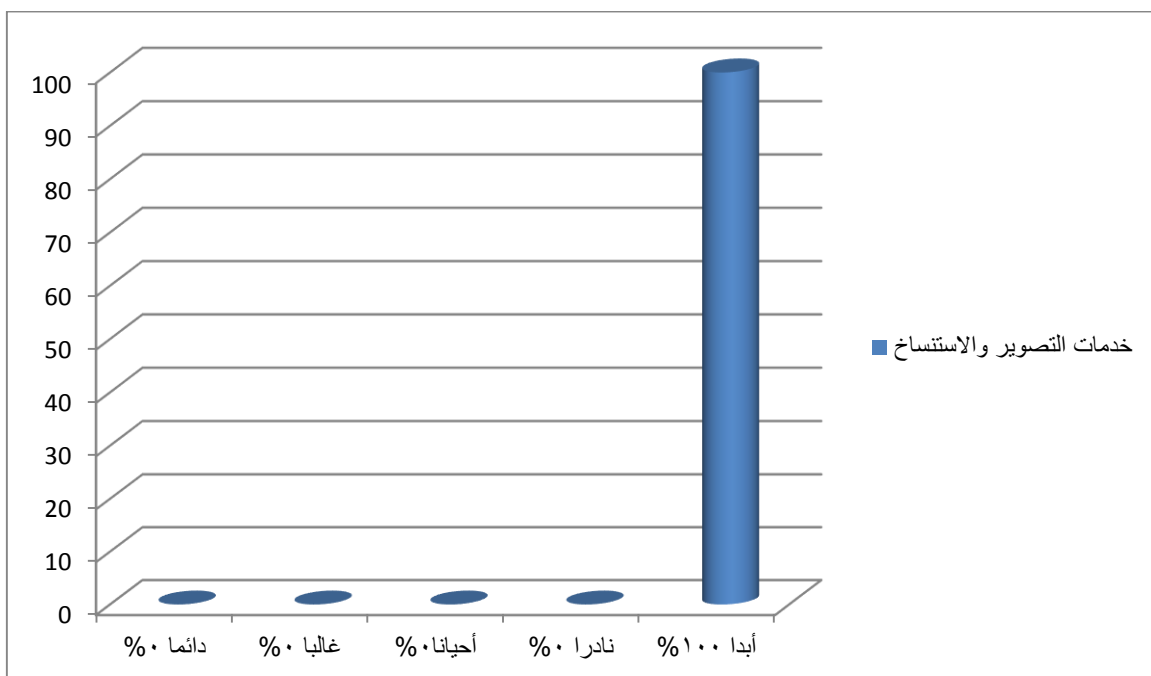
تعتبر هذه الخدمات من الخدمات الهامة وخاصة للمواد التي لا يسمح بخروجها خارج المكتبة فيكون الحل هو تصويرها، وتعتبر من الخدمات الهامة التي تساهم في حل الكثير من المشاكل المتعلقة بالمجموعات وكيفية المحافظة عليها وتيسير الإفادة منها .

عند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية عن هذه الخدمات اذا كانت متوفرة ام لا ،فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٦) يوضح خدمات التصوير والاستنساخ

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		خدمة التصوير والاستنساخ الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (٢١) خدمات التصوير والاستنساخ

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم توفر هذه الخدمات ، ويعود السبب إلى أنه يوجد آلة للتصوير والنسخ في المكتبة لكن مضى عليها سنوات وهي معطلة ولم تخضع لعملية تصليح لتصبح قادرة على العمل.

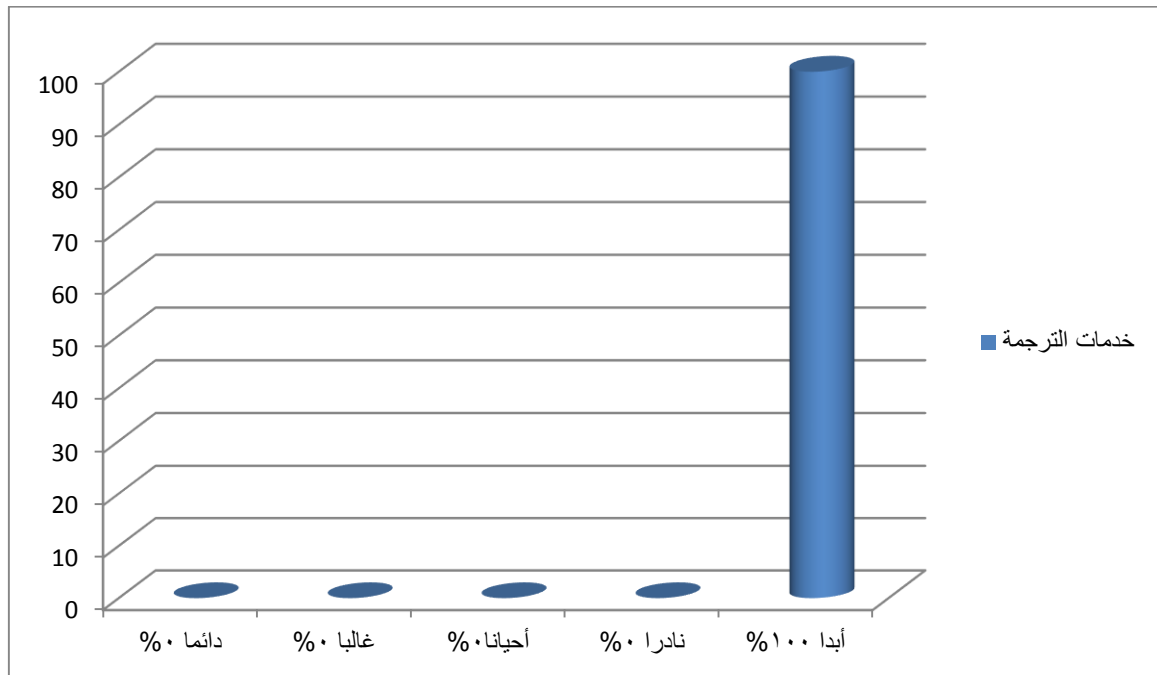
ذ-خدمة الترجمة.

تعتبر خدمة هامة أمام المستفيدين حتى يستطيعون الاطلاع على المواد المكتبية باللغات الأجنبية وعند السؤال عن إذا كانت هذه الخدمة متوفرة في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين أم لا ،فأنت النتائج موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٧) يوضّح خدمة الترجمة

مج	ابدا		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		خدمة الترجمة الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللائقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية باللائقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي

للبحوث البحرية											
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨
	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %



الشكل (٢٢) خدمات الترجمة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا عدم توفر هذه الخدمة بشكل نهائي .

ر- خدمة البحث بقواعد المعلومات.

تمكن هذه الخدمة من عملية البحث بطريقة تفاعلية تفاعلية ، وذلك عن طريق طرفي Terminal موصول بالحاسب إضافة الى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيد بإجراءات التخزين واسترجاع المعلومات المقروءة ألياً ، من هنا قمت بطرح سؤالي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين عن توفر هذه الخدمة في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٨) يوضح خدمة البحث بقواعد المعلومات

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		خدمة البحث بقواعد المعلومات	الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأدب	
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠		
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة	
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم	
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية	
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري	
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك	
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان	
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة	
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالادقية	
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة	
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض	
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية	
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية	
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية	
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق	

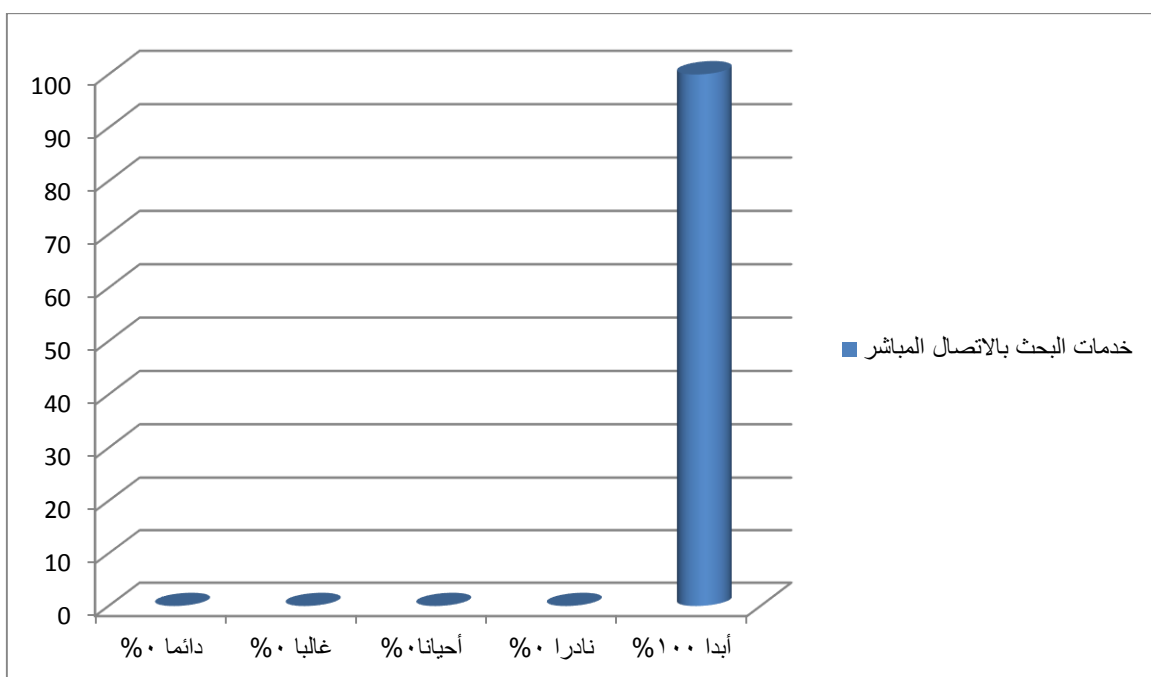
ز-خدمة البحث بالاتصال المباشر.

تعرف هذه الخدمة بأنها عبارة عن نظام استرجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر بوساطة الحاسوب التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في بنوك ونظم وقواعد المعلومات المقروءة أليا ، و عند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية عن توفر هذه الخدمة في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (٢٩) يوضح خدمات البحث بالاتصال المباشر

مج	ابدا		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		خدمة البحث بالاتصال المباشر الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الآداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللائقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية باللائقية
١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	١٠٠	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي

للبحوث البحرية											%
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (٢٤) خدمات البحث بالاتصال المباشر

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة ١٠٠% أجابوا بعدم توفر مثل هكذا نوع من الخدمات والسبب يعود إلى عدم توفر التجهيزات المناسبة والملائمة لهذا الغرض .

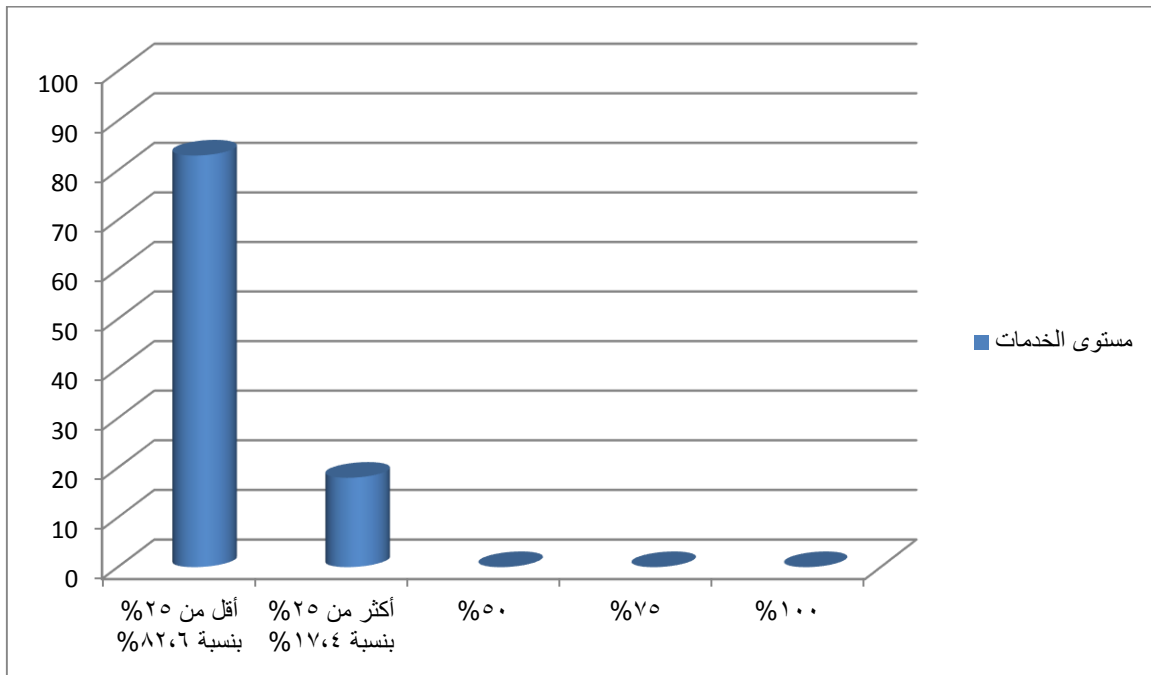
السؤال السادس: ما رأيكم كمستفيدين من المكتبة في مستوى الخدمات التقليدية والالكترونية المقدمة منها:

إنّ التغير الواضح في مهنة المكتبيين والمكتبات وضخامة الدور الذي ينهضون به في عصر المعلومات لم يسمح لأمين المكتبة بأن يكون حارس للكتب ،ولم يسمح للمكتبة أن تكون مجرد مخزن للكتب ،بل أصبح أمين المكتبة أخصائي معلومات قادر على القيام بالمهام الموكلة إليه كافة، وأصبحت المكتبة مركز معلومات تقوم بتقديم خدمات معلومات التي تقوم على تجميع المعلومات وتحليلها وتنظيمها ،وتوفر كادر متخصص له خبرة علمية وأكاديمية ووسائل اتصال وأجهزة معلومات مختلفة، من هنا أتى سؤال لى أعضاء الهيئة التدريسية عن مستوى الخدمات التي تقدم في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (٣٠) يوضح مستوى خدمات المكتبات الجامعية في جامعة تشرين

مج	٩٠%		٧٥%		٥٠%		أكثر من ٢٥%		أقل من ٢٥%		مستوى الخدمات الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٩٠,١ %	٣	٩٠,٩ %	٣٠	الآداب
٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٥%	٧	٧٥%	٢١	الزراعة
٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٨,٢ %	١٠	٨١,٨ %	٤٥	العلوم
٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٢٣	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤٢	الطب البشري
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤٢,٤ %	١٤	٥٧,٦ %	١٩	الهيك
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٨	الاسنان
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٢,٥ %	١	٨٧,٥ %	٧	العمارة
١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢١,١ %	٤	٧٨,٩ %	١٥	الاقتصاد
٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٧,١ %	٤	٤٢,٩ %	٣	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٦٠%	٣	٤٠%	٢	التمريض

٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٥%	١	٧٥%	٣	التربية الرياضية
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٨	التربية
٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٣	الهندسة المعلوماتية
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	١	الحقوق
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤٠%	٢	٦٠%	٣	معهد البحوث البحرية
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٤	المعهد العالي للغات
٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٠%	١	٥٠%	١	معهد البحوث البيئية
٢٨٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٧,٤%	٥٠	٨٢,٦%	٢٣٨	المجموع



الشكل (٢٥) مستوى خدمات المكتبات الجامعية في جامعة تشرين

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٨٢,٦%) منهم أجابوا بأنّ مستوى الخدمات المقدمة هي أقل من ٢٥% ويعود ذلك لأنّ في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين لا يتوفر إلاّ خدمة الإعارة، و (١٧,٤%) من أعضاء الهيئة التدريسية أجابوا بأن مستوى الخدمات المقدمة أكثر من (٢٥%).

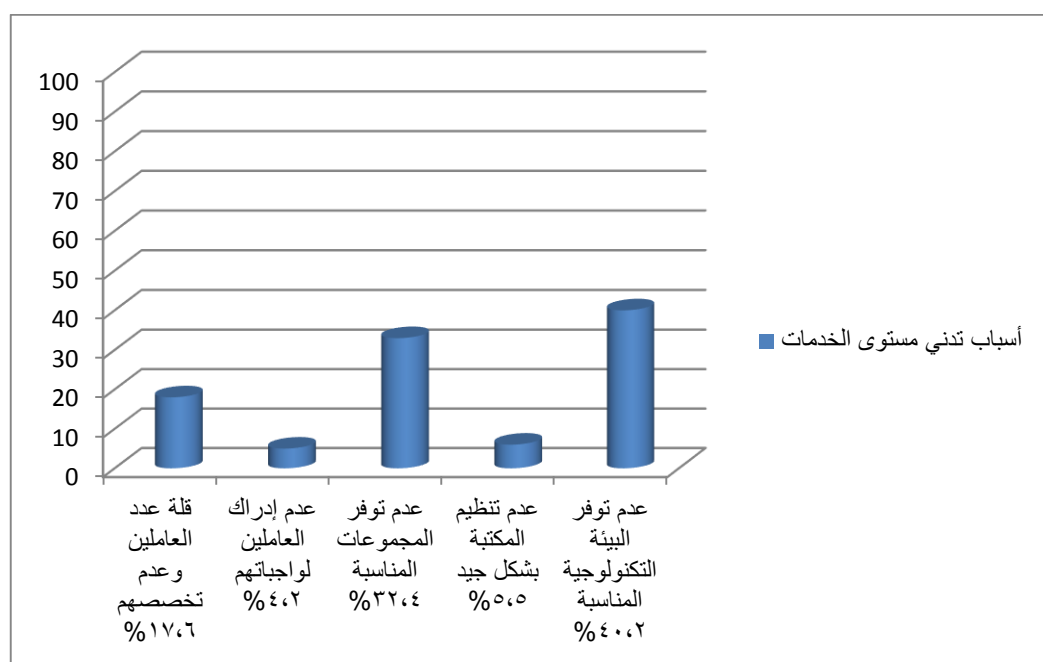
السؤال السابع: إذا كانت إجابتك عن السؤال السابق هي أقل من ٢٥% فما هي أسباب تدني مستوى الخدمات المقدمة في المكتبة؟

قد تعاني المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص من مشاكل معينة تؤدي الى عدم تقاسم خدمات جيدة ، لكن بوجود هكذا مشاكل على إدارة المكتبة تحديدها والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها ، وهنا وبعد السؤال السابق عن مستوى الخدمات وتوصلنا الى أنّ (٨٢,٦%) من أعضاء الهيئة التدريسية يرون بأنّ مستوى الخدمات هو أقل من (٢٥%) كان لابد من تحديد المشاكل التي تعاني منها المكتبات الجامعية بجامعة تشرين وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (٣١) يوضح أسباب تدني مستوى الخدمات في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين

مج	أسباب تدني الخدمات		قلة عدد العاملين في المكتبة وعدم تخصصهم.		عدم ادراك العاملين لواجباتهم		عدم توفر المجموعات المناسبة		عدم تنظيم المكتبة بشكل جيد		عدم توفر البيئة التكنولوجية	
	الكلية	الاداب	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٣٠		١٣	٤٣,٣%	٠	٠	٠	٨	٢٦,٧%	٠	٠	٩	٣٠%
٢١	الزراعة	٥	٢٣,٨%	٢	٩,٥%	٩	٤٢,٩%	١	٤,٨%	٤	١٩%	٢١
٤٥	العلوم	٧	١٥,٦%	٥	١١,١%	٨	١٧,٨%	٥	١١,١%	٢٠	٤٤,٤%	٤٥
٢٣	الهندسة المدنية	٢	٨,٧%	٣	١٣%	١٠	٤٣,٥%	٣	١٣%	٥	٢١,٧%	٢٣
٤٢	الطب البشري	٥	١١,٩%	٠	٠	١٢	٢٨,٦%	٠	٠	٢٥	٥٩,٥%	٤٢
١٩	الهمك	١	٥,٣%	٠	٠	٥	٢٦,٣%	٢	١٠,٥%	١١	٥٧,٩%	١٩
٨	الاسنان	٢	٢٥%	٠	٠	٢	٢٥%	٠	٠	٤	٥٠%	٨
٧	العمارة	٢	٢٨,٦%	٠	٠	٢	٢٨,٦%	٠	٠	٣	٤٢,٨%	٧
١٥	الاقتصاد باللاذقية	٠	٠	٠	٠	٩	٦٠%	٠	٠	٦	٤٠%	١٥
٣	الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٦٦,٧%	١	٣٣,٣%	٣
٢	التمريض	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠%	٠	٠	٠	٠	٢
٣	التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠%	٣
٨	التربية	٢	٢٥%	٠	٠	٤	٥٠%	٠	٠	٢	٢٥%	٨

الهندسة المعلوماتية	٢	٦٦,٧ %	٠	٠	١	٣٣,٣ %	٠	٠	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٣
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٢	٥٠ %	٠	٠	٠	٢	٥٠ %
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	١
المجموع	٤٢	١٧,٦ %	١٠	٤,٢ %	٧٧	٣٢,٤ %	١٣	٥,٥ %	٩٦	٤٠,٢ %	٢٣٨



الشكل (٢٦) أسباب تدني مستوى الخدمات في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (٤٠,٢%) تدني مستوى خدمات المكتبات الجامعية بجامعة تشرين بسبب عدم توفر البيئة التكنولوجية (حواسيب، وشبكة انترنت .. الخ)، ونسبة (٣٢,٤%) منهم أكدوا ان المشاكل التي تعاني المكتبات منها بسبب عدم توفر المجموعات المناسبة، ونسبة (١٧,٦%) أكدوا ان المشاكل بسبب قلة عدد العاملين في المكتبات وعدم تخصصهم في المكتبات وبالتالي عدم قدرتهم على تقديم خدمات متطورة و(٥,٥%) عدم تنظيم المجموعات بشكل جيد، و(٤,٢%) عدم ادراك العاملين لواجباتهم.

السؤال التاسع: ما هو الأسلوب الذي تتبعه المكتبة لفهم احتياجاتكم وقياس رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم:

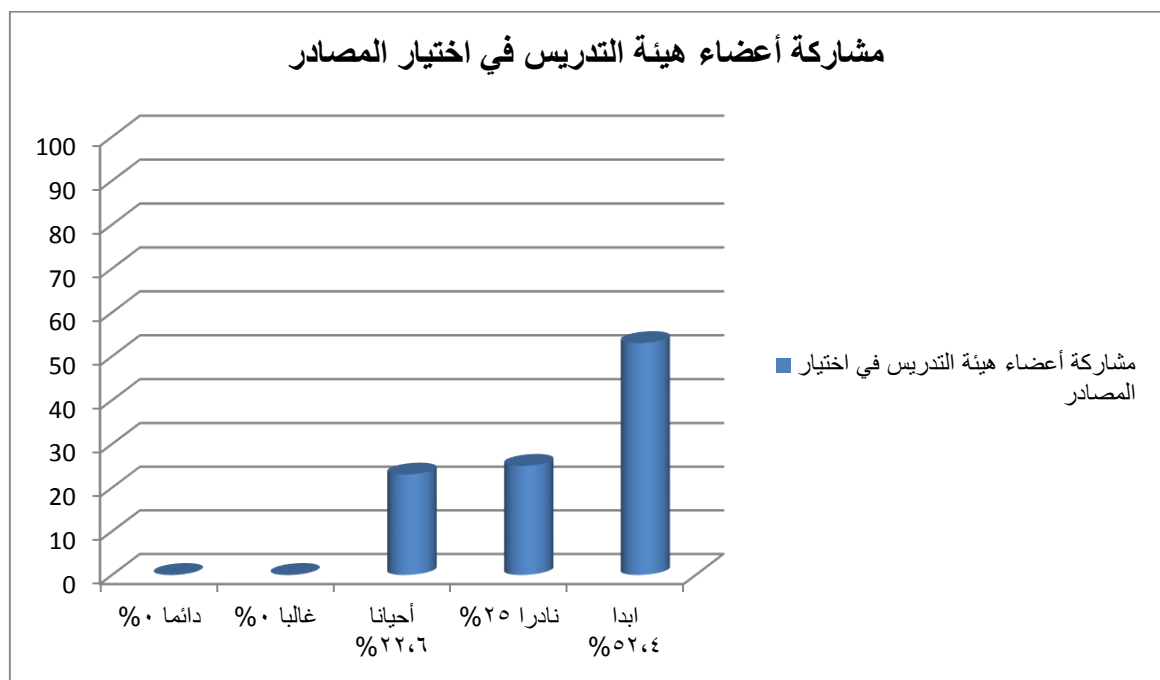
أ- تشارك في عملية اختيار مصادر المعلومات لتزويد المكتبة بها.

يستطيع أعضاء الهيئة التدريسية أن يلعبوا دوراً مهماً في بعض إجراءات المكتبة فهم يستطيعون أن يشاركوا في عملية اختيار الكتب والدوريات ومواد المكتبة الأخرى، باعتبار إنهم يمثلون اختصاصات وأقسام مختلفة في الجامعة، من هنا سؤالي عن مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين في اختيار المصادر، فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (٣٢) يوضح مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اختيار المصادر

مج	اختيار المصادر الكلية		دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٣	٣٩,٤ %	٨	٢٤,٢ %	١٢	٣٦,٤ %
الزراعة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠,٧ %	٥	١٧,٩ %	٢٠	٧١,٤ %
العلوم	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٥	٢٧,٣ %	١٣	٢٣,٦ %	٢٧	٤٩,١ %
الهندسة المدنية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	٣٠,٤ %	٨	٣٤,٨ %	٨	٣٤,٨ %
الطب البشري	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	١٦,٧ %	١٠	٢٣,٨ %	٢٥	٥٩,٥ %
الهيك	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٩	٢٧,٣ %	٩	٢٧,٣ %	١٥	٤٥,٤ %
الاسنان	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٢٥ %	٣	٣٧,٥ %	٣	٣٧,٥ %
العمارة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٢,٥ %	٣	٣٧,٥ %	٤	٥٠ %
الاقتصاد باللائقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٦	٣١,٦ %	٣	١٥,٨ %	١٠	٥٢,٦ %
الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٤٢,٩ %	٤	٥٧,١ %
التمريض	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٠	٠	٣	٦٠ %
التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
التربية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٣٧,٥ %	٥	٦٢,٥ %

الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٣	٦٠ %	٥	
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٥٠ %	٢	٥٠	٤	
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %	٢	
المجموع	٠	٠	٠	٦٥	٢٢,٦ %	٧٢	٢٥ %	١٥١	٥٢,٤ %	٢٨٨	



الشكل (٢٧) مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اختيار المصادر

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأنّ على الرغم من أهمية دور أعضاء الهيئة التدريسية في اختيار مواد المكتبة إلا أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين لا يشاركون في الاختيار بنسبة (٥٢,٤%) بشكل نهائي، ونسبة (٢٥%) منهم يشاركون لكن نادرا أو بالصدفة، و(٢٢,٦%) يشاركون أحيانا وذلك عن طريق تقديمهم مقترحات يتم رفعها الى إدارة المكتبة المركزية بجامعة تشرين

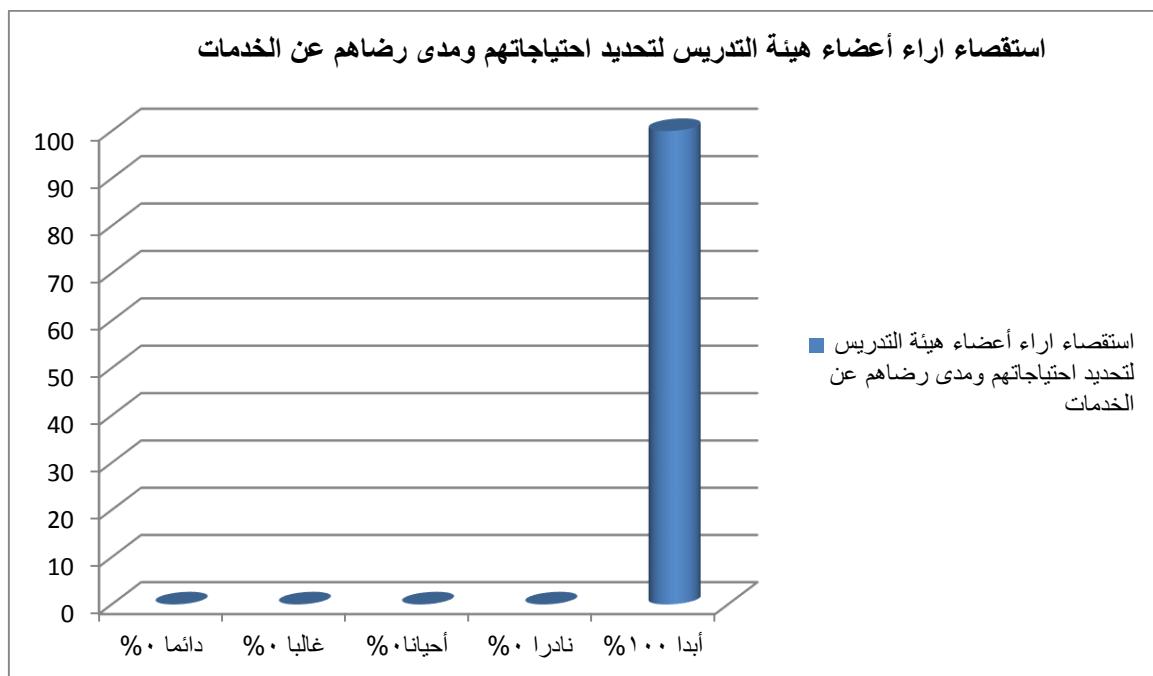
ب-تحرص المكتبة على استقصاء ارائك عن طريق توزيع الاستبيانات بشكل دوري لمعرفة احتياجاتك الحالية والمتوقعة ومستوى رضاك.

حتى نضمن استمرارية دأمة للمكتبة بتقديمها خدمات جيدة عليها أن تتبع اسلوب معين لفهم احتياجات المستفيدين واستقصاء آراءهم وتحديد مدى رضاهم عن الخدمات الحالية والعمل على رفع جودة الخدمات بشكل يتناسب معهم، من هنا كان لابد من سؤالي إذا كانت المكتبة تحرص على استقصاء آراء أعضاء الهيئة التدريسية لمعرفة احتياجاتهم فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(٣٣) يوضح استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس لتحديد احتياجاتهم

مج	ادبا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		استقصاء آراء أعضاء الهيئة التدريسية الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الآداب
٣٣	١٠٠%	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠%	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠%	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠%	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠%	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠%	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠%	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالادقية
٧	١٠٠%	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠%	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠%	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠%	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية

بالاذقية											
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	%١٠٠
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	%١٠٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	%١٠٠
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	%١٠٠
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	%١٠٠



الشكل (٢٨) استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس لتحديد احتياجاتهم

ومدى رضاهم عن الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم قيام المكتبة بشكل نهائي بتوزيع أية استبيانات عليهم لمعرفة احتياجاتهم ومن هنا نلاحظ بأن المكتبات الجامعية في جامعة تشرين لا تهتم باستقصاء آراء أعضاء الهيئة التدريسية حول الخدمات، على الرغم من أهمية هذه الوسائل للتعرف على نقاط الضعف والعمل على حلها.

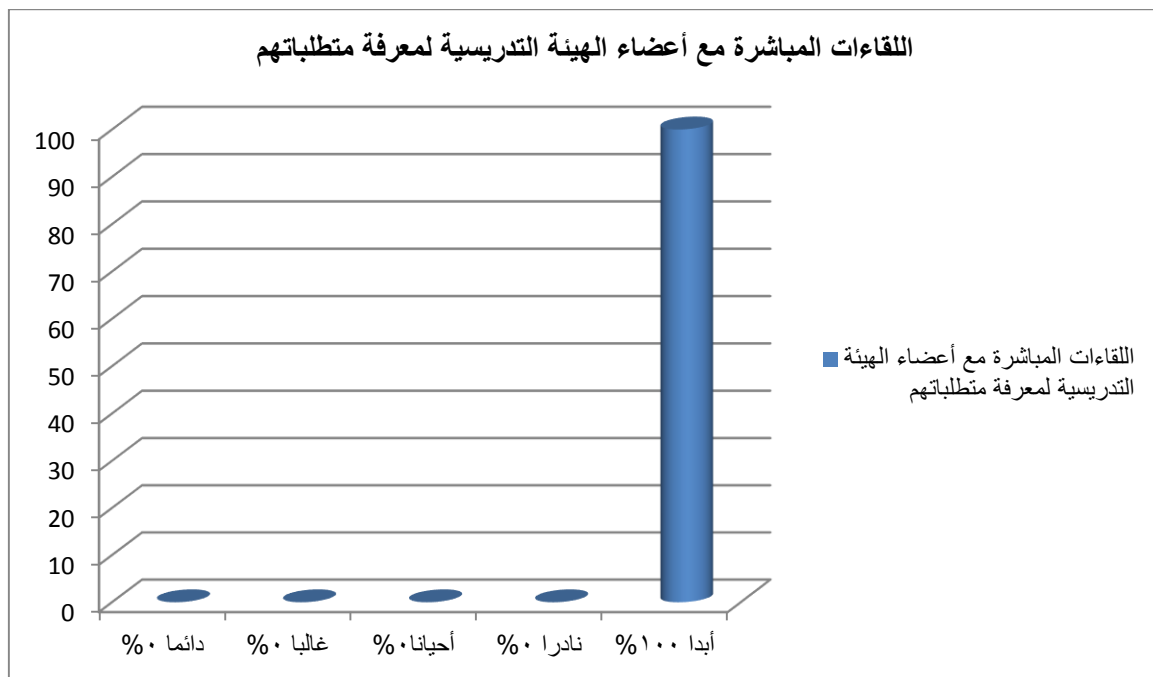
ت-اللقاءات المباشرة معك لمعرفة متطلباتك.

قد يواجه أعضاء الهيئة التدريسية بعض الصعوبات والمشاكل عند استخدامهم المكتبة تستدعي تدخل الإدارة لحلها وفضها على أحسن درجة بما يترك انطبعا حسناً عند عضو هيئة التدريس عن المكتبة ونظامها بشكل عام من هنا على إدارة المكتبة ان تقوم بتنسيق لقاءات مع أعضاء الهيئة التدريسية في فترات معينة لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، لكن عند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية عن ذلك أتت إجاباتهم موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الشكل (٣٤) يوضح اللقاءات المباشرة مع أعضاء الهيئة التدريسية لمعرفة متطلباتهم

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		اللقاءات المباشرة مع أعضاء الهيئة التدريسية الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠%	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠%	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠%	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠%	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠%	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠%	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠%	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	١٠٠%	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠%	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠%	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠%	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	١٠٠%	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	%١٠٠
المعهد العالي للبحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	%١٠٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	%١٠٠
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	%١٠٠
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	%١٠٠



الشكل (٢٩) اللقاءات المباشرة مع أعضاء الهيئة التدريسية لمعرفة متطلباتهم

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم قيام ادارة المكتبة بأية لقاءات معهم لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم وهذا يدل على عدم اهتمام ادارة المكتبة بآراء أعضاء الهيئة التدريسية على الرغم من أنهم العمود الفقري في الجامعة .

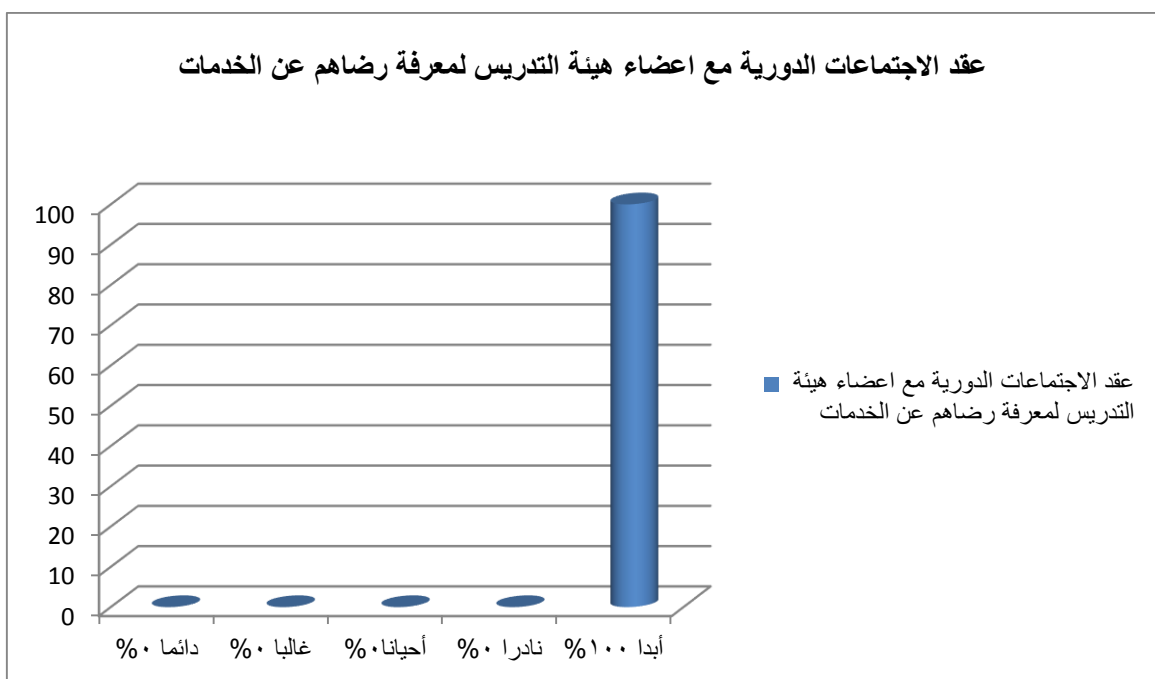
ث- عقد الاجتماعات الدورية معك لمعرفة رضاك عن الخدمات.

على إدارة المكتبة القيام بعقد اجتماعات دورية مع أعضاء الهيئة التدريسية لمعرفة رضاهم عن الخدمات المقدمة وهل تلبي احتياجاتهم سواء في (التدريس ، البحث العلمي أو غير ذلك) وعند سؤالي أعضاء الهيئة التدريسية اذا كانت تقوم بعقد اجتماعات دورية معهم ام لا ، فأنت الإجابات موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٣٥) يوضح عقد الاجتماعات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس لمعرفة رضاهم عن الخدمات

مج	ابدأ		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		عقد الاجتماعات الدورية مع أعضاء الهيئة التدريسية الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الآداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهمك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد باللاذقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية بالاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (٣٠) عقد الاجتماعات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس لمعرفة

رضاهم عن الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا عدم قيام إدارة المكتبة بذلك بشكل نهائي.

غير ذلك يرجى التحديد ، لم ترد أي اجابة على هذا البند.

السؤال التاسع: ما السبب الرئيسي لزيارتكم المكتبة؟

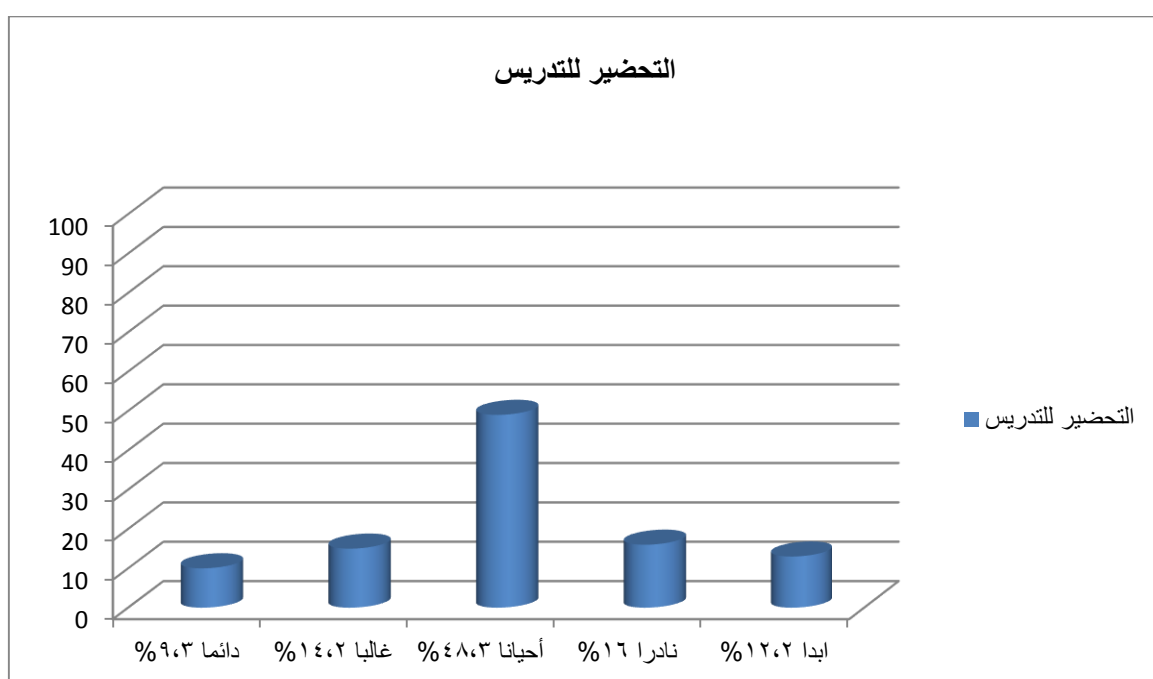
أ- البحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية أي التحضير للتدريس.

مما لا شك فيه أنّ المناهج التعليمية تصبح عقيمة ما لم توجد وسائل أخرى تدفع بعملية التعليم مما أدى الى نشوء المكتبات الجامعية فكل جامعة تمتلك مكتبة تساعد في دعم المناهج التعليمية وتساعد أعضاء الهيئة التدريسية في البحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية أي التحضير للتدريس من هنا جاء سؤالنا عن السبب الرئيسي لزيارة أعضاء هيئة التدريس المكتبة فكانت الإجابات موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٣٦) يوضح السبب الرئيسي لزيارة أعضاء الهيئة التدريسية المكتبة هي التحضير للتدريس

التحضير للتدريس الكلية	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		ابدا		مج
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الآداب	٤	١٢,١ %	٦	١٨,٢ %	١٣	٣٩,٤ %	٤	١٢,١ %	٦	١٨,٢ %	٣٣
الزراعة	٧	٢٥%	٥	١٧,٩ %	٦	٢١,٤ %	٦	٢١,٤ %	٤	١٤,٣ %	٢٨
العلوم	٦	١٠,٩ %	٧	١٢,٧ %	٢٩	٥٢,٨ %	٨	١٤,٥ %	٥	٩,١ %	٥٥
الهندسة المدنية	٣	١٣%	٤	١٧,٤ %	١١	٤٧,٨ %	٥	٢١,٧ %	٠	٠	٢٣
الطب البشري	٠	٠	٥	١١,٩ %	٢٦	٦١,٩ %	٤	٩,٥ %	٧	١٦,٧ %	٤٢
الهيك	٥	١٥,٢ %	٦	١٨,٢ %	١٣	٣٩,٣ %	٥	١٥,٢ %	٤	١٢,١ %	٣٣
الاسنان	٠	٠	٠	٠	٥	٦٢,٥ %	٣	٣٧,٥ %	٠	٠	٨
العمارة	٠	٠	٠	٠	٧	٨٧,٥ %	١	١٢,٥ %	٠	٠	٨
الاقتصاد باللاذقية	٢	١٠,٥ %	٦	٣١,٦ %	٩	٤٧,٤ %	٢	١٠,٥ %	٠	٠	١٩
الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٥	٧١,٤ %	٢	٢٨,٦ %	٠	٠	٧
التمريض	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	٢٠%	٤	٨٠%	٥
التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %	٤
التربية	٠	٠	٢	٢٥%	٦	٧٥%	٠	٠	٠	٠	٨
الهندسة المعلوماتية	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٣

باللغة											
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
المجموع	٢٧	٩٠٣	٤١	١٤٠٢	١٣٩	٤٨٠٣	٤٦	١٦	٣٥	١٢٠٢	٢٨٨



الشكل (٣١) السبب الرئيسي لزيارة أعضاء الهيئة التدريسية المكتبة

التحضير للتدريس

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (٤٨,٣%) أجابوا بأنهم يزورون المكتبة أحياناً، و (١٦%) نادراً، و (١٤,٢%) يزورون المكتبة غالباً، و (١٢,٢%) لا يرتادونها أبداً، و (٩,٣%) دائماً.

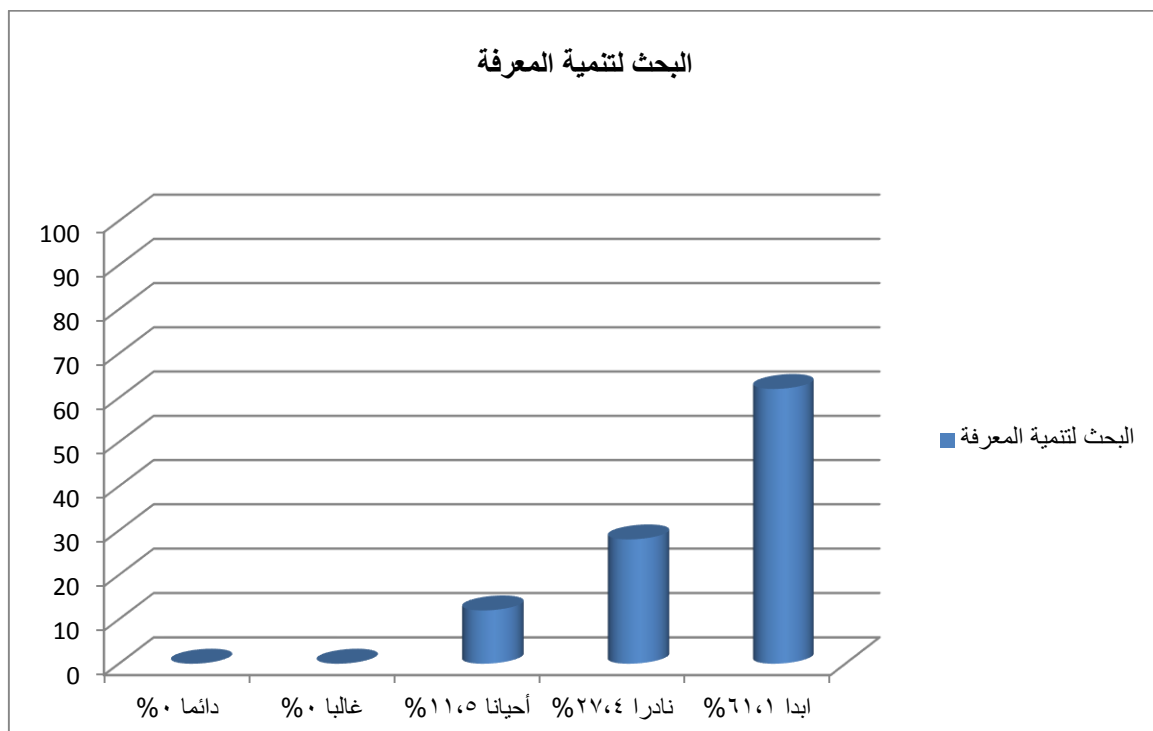
ب- البحث لأغراض تنمية المعرفة.

يدخل المستفيدين المكتبة بأغراض متعددة ومنها قد تكون البحث لأغراض تنمية المعرفة لذلك أتى سؤالي لأعضاء هيئة التدريس إذا كانوا يزورون المكتبة لأغراض تنمية المعرفة ، فكانت الإجابات كما يلي:

الجدول (٣٧) يوضح سبب زيارة أعضاء هيئة التدريس المكتبة (البحث لأغراض تنمية المعرفة)

مج	الكلية		البحث لتنمية المعرفة		دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		ابدا	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٢,١ %	١٣	٣٩,٤ %	١٦	٤٨,٥ %
٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٢	٤٢,٩ %	١٦	٥٧,١ %
٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٦	١٠,٩ %	٢٢	٤٠ %	٢٧	٤٩,١ %
٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٧,٤ %	٢	٨,٧ %	١٧	٧٣,٩ %
٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٧,١ %	٣٩	٩٢,٩ %
٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	٢١,٢ %	٢٦	٧٨,٨ %
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٢٥ %	٣	٣٧,٥ %	٣	٣٧,٥ %
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٢٥ %	١	١٢,٥ %	٥	٦٢,٥ %
١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨	٤٢,١ %	٤	٢١,١ %	٧	٣٦,٨ %
٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٢٨,٦ %	٣	٤٢,٨ %	٢	٢٨,٦ %
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٠	٠	٣	٦٠ %
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٣٧,٥ %	٣	٣٧,٥ %	٢	٢٥ %
٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٦٦,٧ %	١	٣٣,٣ %
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٣	٦٠ %

المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	١	٢٥%	٣	٧٥%	٤
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	١	٥٠%	١	٥٠%	٢
المجموع	٠	٠	٠	٣٣	١١,٥%	٧٩	٢٧,٤%	١٧٦	٦١,١%	٢٨٨



الشكل (٣٢) البحث لأغراض تنمية المعرفة

نلاحظ من الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (٦١,١%) أجابوا أبداً وهذا دليل على عدم توفر مصادر المعلومات الحديثة والتي تحت أعضاء الهيئة التدريسية على زيارة المكتبة لتلبية احتياجاتهم، وأجابوا بنسبة (٢٧,٤%) بنادراً، و١١,٥% أحياناً.

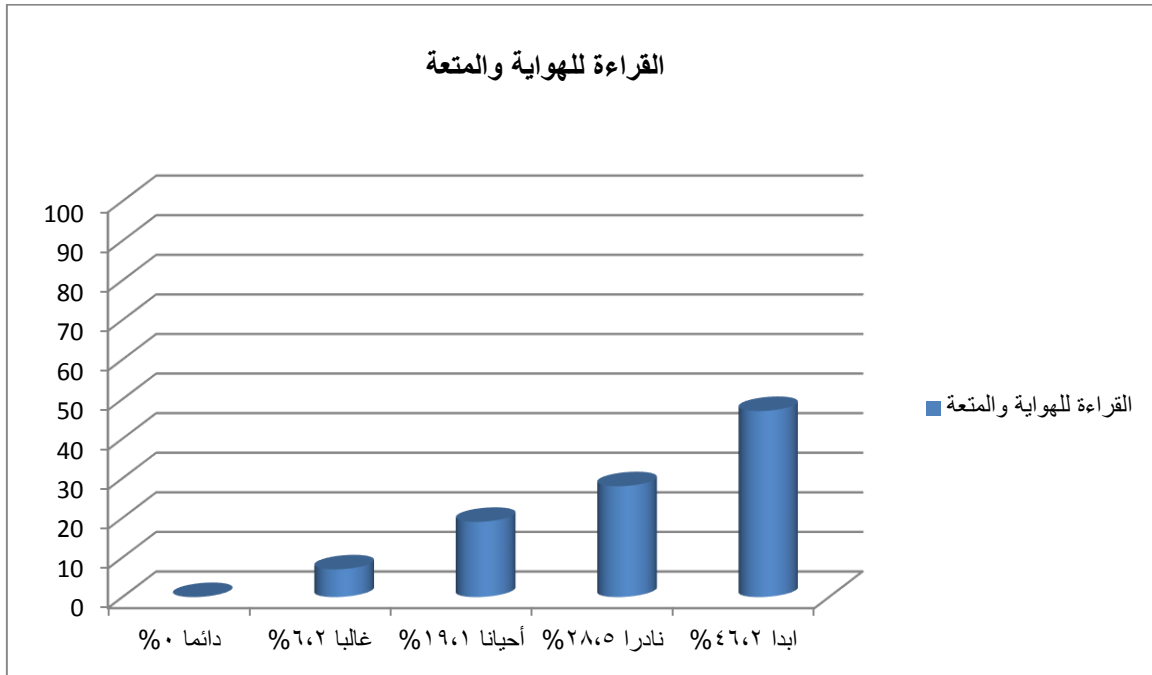
ت-القراءة للهواية والمتعة.

قد يزور عضو الهيئة التدريسية المكتبة الجامعية بهدف القراءة للهواية والمتعة فقط ، من هنا أتى سؤالنا عن السبب الرئيسي لزيارة المكتبة هل هو القراءة للهواية والمتعة فأنت الإجابات موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول(٤٢) يوضّح السبب الرئيسي لزيارة أعضاء هيئة التدريس المكتبة القراءة للهواية والمتعة

مج	الكلية		القراءة للهواية والمتعة		دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		ابدا	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
٣٣	٣٩,٤ %	١٣	٣٠,٣ %	١٠	٢١,٢ %	٧	٩,١ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٢٨	٣٩,٣ %	١١	٢٨,٦ %	٨	١٤,٣ %	٤	١٧,٩ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٥٥	٤٥,٥ %	٢٥	٣٢,٧ %	١٨	٢١,٨ %	١٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٢٣	٤٣,٥ %	١٠	٢٦,١ %	٦	٣٠,٤ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٤٢	٨٨,١ %	٣٧	١١,٩ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٣٣	٥١,٥ %	١٧	٢٧,٣ %	٩	٦,١ %	٢	١٥,٤ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٨	٦٢,٥ %	٥	١٢,٥ %	١	٢٥ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٨	٠	٠	٥٠ %	٤	٥٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
١٩	٢٦,٤ %	٥	٧٣,٧ %	١٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٧	٢٨,٦ %	٢	٢٨,٦ %	٢	٤٢,٩ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٥	٤٠ %	٢	٢٠ %	١	٤٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٨	٠	٠	٠	٠	٥٠ %	٤	٥٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٣	٠	٠	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٥	٤٠ %	٢	٢٠ %	١	٤٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠

للبحوث البحرية											
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٤
المعهد العالي للبحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	٠	٠	١٨	٦,٢ %	٥٥	١٩,١	٨٢	٢٨,٥ %	١٣٣	٤٦,٢ %	٢٨٨



الشكل (٣٣) السبب الرئيسي لزيارتكم المكتبة

(القراءة للهواية والمتعة)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (٤٦,٨ %) أجابوا أبداً، و(٢٨,٥ %) منهم أجابوا نادراً، و(١٩,١ %) أحياناً، و(٦,٢ %) غالباً ولعل السبب يعود في ذلك الى عدم توفر الوقت الكافي لدى أعضاء الهيئة التدريسية للقيام بهذه القراءات.

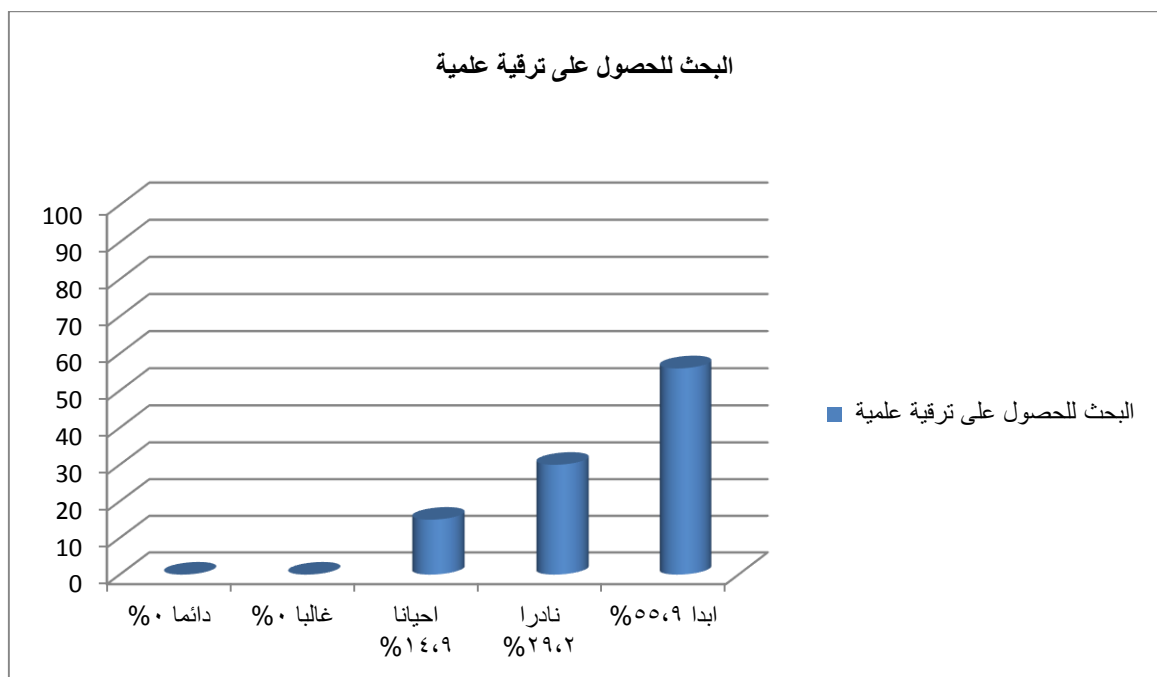
ث- البحث للحصول على ترقية علمية.

يعتمد المستفيدون في المكتبات الجامعية على المصادر التي توفرها حتى يقومون بالأبحاث العلمية التي يحتاجونها للحصول على ترقية علمية ومن هنا أتى سؤالنا لأعضاء الهيئة التدريسية عن سبب زيارة المكتبة اذا كان للبحث للحصول على ترقية علمية فأنت الإجابات موزعة كما هو موضَّح في الجدول التالي:

جدول رقم (٣٩) يوضح السبب الرئيسي لزيارة أعضاء هيئة التدريس المكتبة (البحث للحصول على ترقية علمية)

البحث للحصول على ترقية علمية الكلية	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		ابدا		مج
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الأدب	٠	٠	٠	٠	٧	٢١,٢ %	٩	٢٧,٣ %	١٧	٢٧,٣ %	٣٣
الزراعة	٠	٠	٠	٠	٧	٢٥ %	٣	١٠,٧ %	١٨	٦٤,٣ %	٢٨
العلوم	٠	٠	٠	٠	٢٠	٣٦,٤ %	١٣	٢٣,٦ %	٢٢	٢١,٨ %	٥٥
الهندسة المدنية	٠	٠	٠	٠	٦	٢٦,١ %	٨	٣٤,٨ %	٩	٣٩,١ %	٢٣
الطب البشري	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٢٦,٢ %	٣١	٥٢,٤ %	٤٢
الهيك	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٣٣,٣ %	٢٢	٣٩,٤ %	٣٣
الاسنان	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٣٧,٥ %	٥	١٢,٥ %	٨
العمارة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٥٣,٧ %	٥	٢٥ %	٨
الاقتصاد بالاذقية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	٢١,١ %	١٥	٢٦,٣ %	١٩
الصيدلة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	٥٧,١ %	٧
التمريض	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %	٠	٠	٥
التربية الرياضية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٥٠ %	٢	٥٠ %	٤
التربية	٠	٠	٠	٠	٣	٣٧,٥ %	٣	٣٧,٥ %	٢	٢٥ %	٨
الهندسة المعلوماتية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	١

٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	معهد البحوث البحرية
٤	٢٥ %	١	٧٥ %	٣			٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	٠	٠	١٠٠ %	٢	٠		٠	٠	٠	٠	معهد البحوث البيئية
٢٨٨	٥٥,٩ %	٧٧	٢٩,٢ %	٨٤	١٤,٩ %	٤٣	٠	٠	٠	٠	المجموع



الشكل (٣٤) السبب الرئيسي لزيارتكم المكتبة

(البحث للحصول على ترقية علمية)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٥٥,٩%) أجابوا أبدا وذلك لأنّ الأبحاث العلمية يجب أن تكون معلوماتها تتميز بالحدّثة ، ومصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة لا تتوفر فيها هذه المميزات ، ونسبة (٢٩,٢%) منهم أجابوا بنادرا، و بنسبة (١٤,٩%) من أعضاء الهيئة التدريسية يرتادون المكتبة الجامعية للحصول على ترقية علمية.

السؤال العاشر: ما الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام المكتبة؟

أ- عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة:

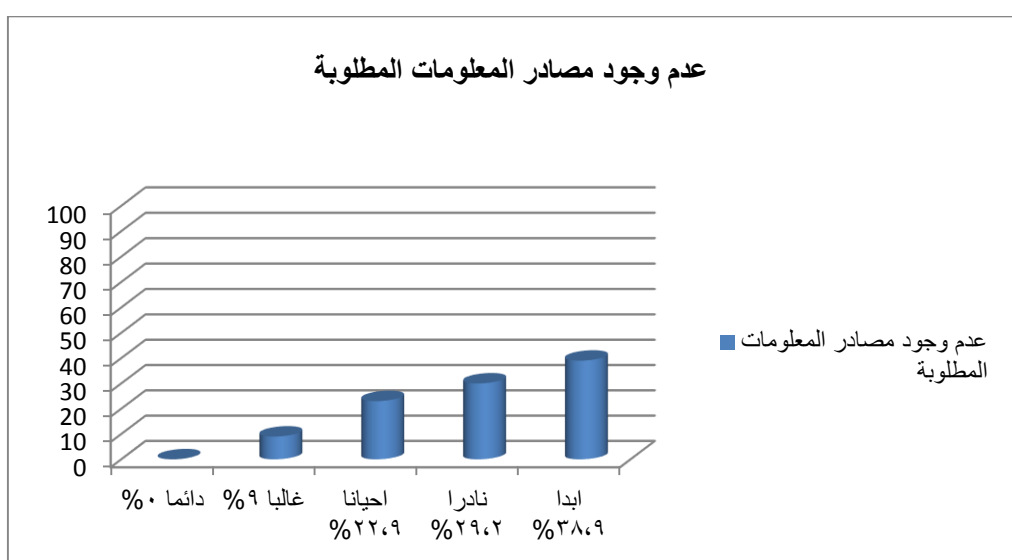
إنّ من أهم مميزات المكتبة الجيدة هي أن تتوفر فيها المجموعات الجيدة التي تدخل في كل التخصصات وتلبي جميع احتياجات المستفيدين، وعند سؤالي أعضاء هيئة التدريس إذا كانوا يواجهون صعوبات في عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة من المكتبة أتت إجاباتهم موزعة كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (٤٠) يوضح الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام المكتبة عدم وجود مصادر

المعلومات المطلوبة

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٣٣,٣ %	١١	٣٠,٣ %	١٠	٢١,٢ %	٧	١٥,١ %	٥	٠	٠	الأدب
٢٨	٠	٠	٣٢,١ %	٩	٦٧,٩ %	١٩	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	٢٩,١ %	١٦	٢٧,٣ %	١٥	١٤,٥ %	٨	٢٩,١ %	١٦	٠	٠	العلوم
٢٣	٦٠,٩ %	١٤	٢٦,١ %	٦	١٣ %	٣	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٦١,٩ %	٢٦	٢٣,٨ %	١٠	١٤,٣ %	٦	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٤٢,٤ %	١٤	٣٠,٣ %	١٠	٢١,٢ %	٧	٦,١ %	٢	٠	٠	الهيك
٨	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	٥٠ %	٤	١٢,٥ %	١	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	٢٦,٣ %	٥	٢١,١ %	٤	٣٦,٨ %	٧	١٥,٨ %	٣	٠	٠	الاقتصاد باللائقية
٧	٥٧,١ %	٤	٢٨,٦ %	٢	١٤,٣ %	١	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	٤٠ %	٢	٦٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	٣٧,٥ %	٣	٢٥ %	٢	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية	٠	٠	٠	٢	٦٦,٧ %	١	٣٣,٣ %	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %	١
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٣	٦٠ %	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٢	٥٠ %	٢	٥٠ %	٤
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %	٢
المجموع	٠	٢٦	٩ %	٦٦	٢٢,٩ %	٨٤	٢٩,٢ %	١١٢	٣٨,٩ %	٢٨٨



الشكل (٣٥) الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام المكتبة

عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٣٨,٩%) أجابوا أبداً أي عدم توفر المواد التي يحتاجونها بشكل نهائي، و(٢٩,٢%) أجابوا بنادراً، و(٢٢,٩%) أجابوا أحياناً أي من الممكن توفر ما يحتاجونه لكن بشكل بسيط، و٩% فقط من أعضاء هيئة التدريس أجابوا غالباً أي تتوفر ما يحتاجونه من مواد، لكن تعتبر نسبة قليلة جداً ولعل ذلك يعود إلى أنه لا يوجد استقلال مادي للمكتبات الجامعية بجامعة تشرين بالإضافة إلى أن مهمة رفد المكتبات بالمواد المكتبية، ومصادر المعلومات تقع على عاتق المكتبة المركزية.

ب-عدم تعاون أمين المكتبة .

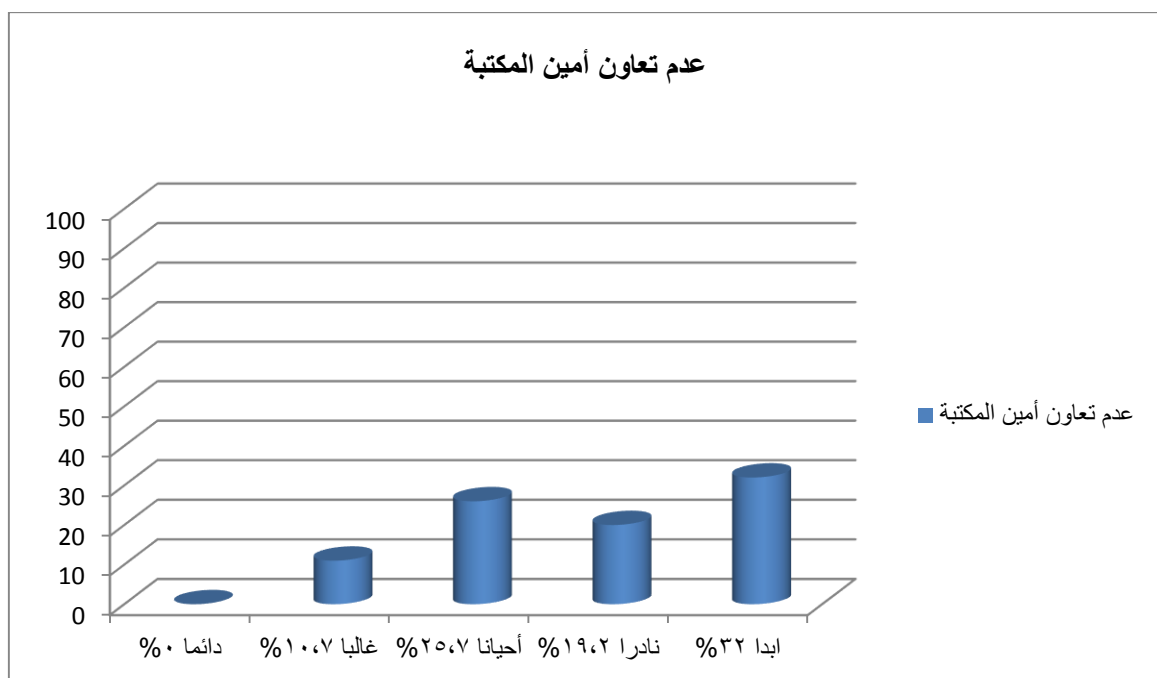
يعد تقييم أعضاء الهيئة التدريسية لهذه العبارة من بين عوامل تحديد ما إذا كان أمناء المكتبات الجامعية لديهم استعداد دائم ورغبة في معاونتهم عند مواجهتهم أي مشكلة أو صعوبة مثلاً صعوبة في (البحث، أو التوجيه أو الارشاد وبحوثهم عن إجابات لبعض الاستفسارات.....الخ) .

أتت الإجابات على هذه العبارة موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤١) يوضح عدم تعاون أمين المكتبة

مج	أبداً		نادرًا		أحيانًا		غالبًا		دائمًا		عدم تعاون أمين المكتبة	الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب	
٣٣	٢١,٢ %	٧	٣٠,٣ %	١٠	٢٧,٣ %	٩	٢١,٢ %	٧	٠	٠		
٢٨	٢٥ %	٧	٢٥ %	٧	٥٠ %	١٤	٠	٠	٠	٠	الزراعة	
٥٥	٥٤,٥ %	٣٠	٣٠,٩ %	١٧	١٤,٥ %	٨	٠	٠	٠	٠	العلوم	
٢٣	٥٢,٢ %	١٢	٣٤,٨ %	٨	١٣ %	٣	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية	
٤٢	٥٩,٥ %	٢٥	٢٨,٦ %	١٢	١١,٩ %	٥	٠	٠	٠	٠	الطب البشري	
٣٣	٠	٠	٣٩,٤ %	١٣	٤٥,٤ %	١٥	١٥,٢ %	٥	٠	٠	الهمك	
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٨	٠	٠	الاسنان	
٨	٠	٠	٠	٠	٦٢,٥ %	٥	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	العمارة	
١٩	٢٦,٣ %	٥	٢١,١ %	٤	٣٦,٨ %	٧	١٥,٨ %	٣	٠	٠	الاقتصاد باللائقية	
٧	٥٧,١ %	٤	٢٨,٦ %	٢	١٤,٣ %	١	٠	٠	٠	٠	الصيدلة	
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٥	٠	٠	التمريض	
٤	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية	
٨	٣٧,٥ %	٣	٦٢,٥ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية	
٣	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية باللائقية	

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٢	٤٠ %	٣	٦٠ %	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %	٠	٠	٤
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	٠	٣١	١٠٠,٧ %	٧٤	٢٥,٧ %	٨٩	٣٠,٩ %	٩٤	٣٢ %	٢٨٨	



الشكل (٣٦) الصعوبات التي تواجهكم عند زيارة المكتبة

عدم تعاون أمين المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأنّ الإجابات أتت موزعة على هذه العبارة كالتالي : (٣٢%) أجابوا أبداً ، و(٣٠,٩%) أجابوا نادراً ، و(٢٥,٧%) أجابوا أحيانا ، و(١٠,٧%) منهم أجابوا غالبا ولعل السبب يعود في ذلك الى عدم وضع أمناء مكتبات متخصصين قادرين على القيام بالمهام المكتبية وذلك لتقديم خدمات جيدة ترضي أعضاء هيئة التدريس وقادرين على التعاون معهم وتوجيههم وإرشادهم.

ت-عدم توفر شبكة أنترنت داخل المكتبة.

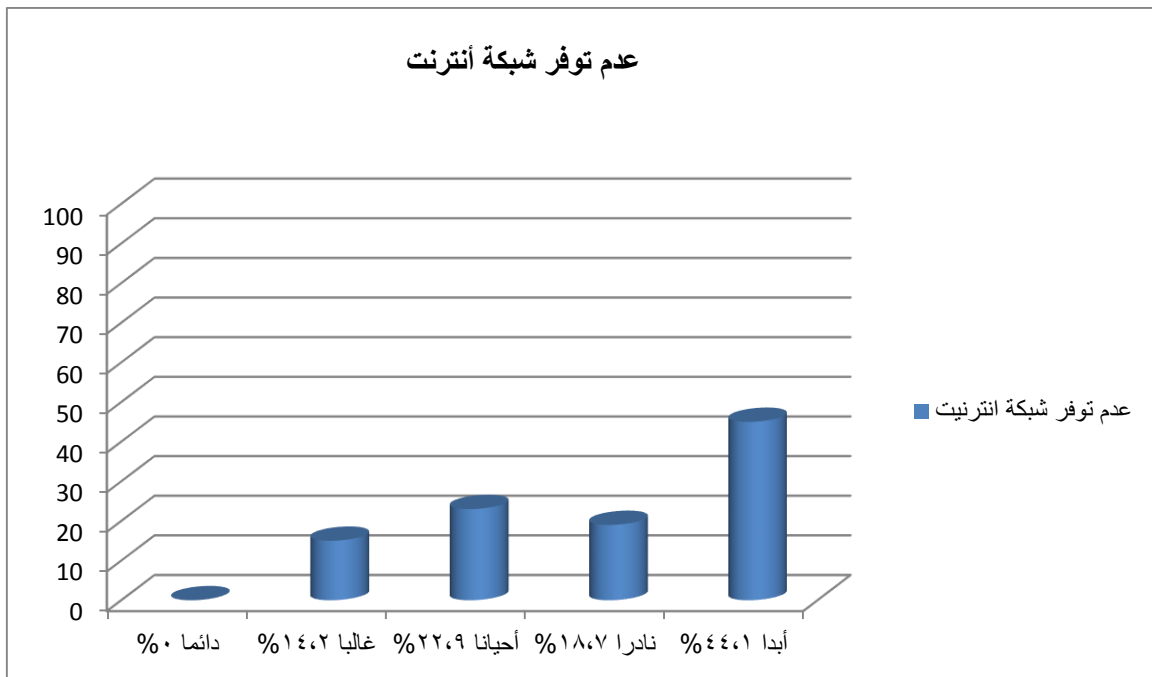
يتوجب على المكتبات الجامعية أن تسعى جاهدة لتوفير الأجهزة المكتبية المناسبة المتمثلة بأجهزة الحاسب الالى وشبكة الانترنت ذلك حتى يستطيعون الوصول الى المعلومات بسهولة وسرعة أكثر من هنا أتى سؤالي إذا كانت شبكة الانترنت متوفرة داخل المكتبات الجامعية في جامعة تشرين ام لا ،فأتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(٤٦) يوضح الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عند استخدامهم المكتبة (عدم توفر

شبكة انترنت)

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		عدم توفر شبكة أنترنت الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٦٠,٦ %	٢٠	٣,٠ %	١	٢١,٢ %	٧	١٥,١ %	٥	٠	٠	الآداب
٢٨	٢٥,٠ %	٧	٧,١ %	٢	٦٧,٩ %	١٩	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	٢٩,١ %	٢٥	٢٧,٣ %	٦	١٤,٥ %	٨	٢٩,١ %	١٦	٠	٠	العلوم
٢٣	٤٧,٨ %	١١	٢١,٨ %	٥	١٣,٠ %	٣	١٧,٤ %	٤	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٦١,٩ %	٢٦	٢٣,٨ %	١٠	١٤,٣ %	٦	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٤٢,٤ %	١٤	٣٠,٣ %	١٠	٢١,٢ %	٧	٦,١ %	٢	٠	٠	الهمك
٨	٢٥,٠ %	٢	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	الاسنان
٨	٥٠,٠ %	٤	١٢,٥ %	١	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	٢٦,٣ %	٥	٢١,١ %	٤	٣٦,٨ %	٧	١٥,٨ %	٣	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	٢٥,٠ %	٢	٢٥,٠ %	٢	١٤,٣ %	١	٢٥,٠ %	٢	٠	٠	الصيدلة
٥	٤٠,٠ %	٢	٦٠,٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	التربية الرياضية
٨	٣٧,٥ %	٣	٢٥,٠ %	٢	٣٧,٥ %	٣	٠	٠	٠	٠	التربية
٣	٠	٠	٣٣,٣ %	١	٦٦,٧ %	٢	٠	٠	٠	٠	الهندسة المعلوماتية

١	١٠٠ %	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الحقوق
٥	%٢٠	١	%٤٠	٢	٠	٠	%٤٠	٢	٠	٠	معهد لبحوث البحرية
٤	%٥٠	٢	%٥٠	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	١٠٠ %	٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	معهد البحوث البيئية
٢٨٨	٤٤,١ %	١٢٧	١٨,٧ %	٥٤	٢٢,٩ %	٦٦	١٤,٢ %	٤١	٠	٠	المجموع



الشكل (٣٨) الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام المكتبة

عدم توفر شبكة أنترنت

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن عدد من أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين أجابوا بنسبة (٤٤,١%) أبداً، و(٢٢,٩%) أحيانا ، و(١٨,٧%) نادراً، و(١٤,٢%) غالباً وهنا تكمن المشكلة بأن المكتبات الجامعية في جامعة تشرين لا ترتبط في شبكة واحدة بالإضافة الى عدم توفر البنية التحتية الجيدة واللازمة للشبكات لذلك نؤكد هنا على أهمية متابعة الاجراءات اللازمة لنوفر شبكة انترنت جيدة تسمح لأعضاء الهيئة التدريسية كافة الإستفادة منها.

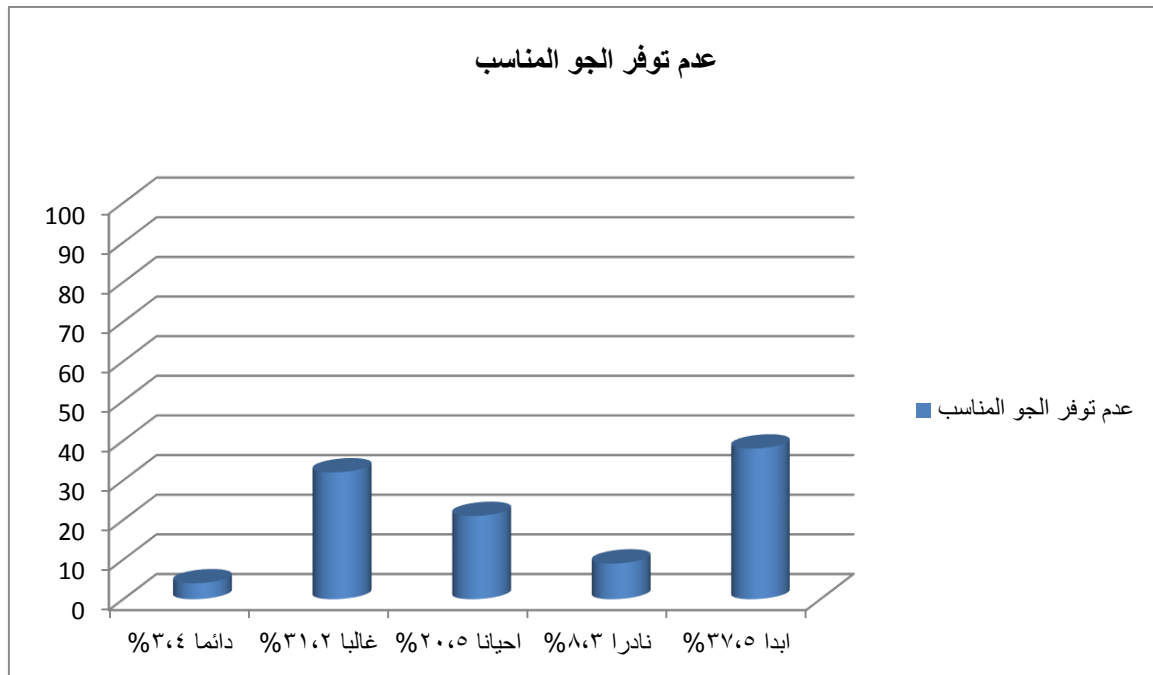
ث-عدم توفر الجو المناسب.

من مميزات المكتبة الجيدة هي توفير الجو المناسب والمهادئ للمستفيدين منها ، من هنا أتى سؤالنا إذا كانت المكتبات الجامعية بجامعة تشرين تتوفر فيها الجو المناسب أم لا فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(٤٣)الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عند زيارتهم المكتبة (عدم توفر الجو المناسب)

مج	ابدأ		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		عدم توفر الجو المناسب	الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٣٣	٢٧,٣ %	٩	٦,١ %	٢	٣٦,٣ %	١٢	٣٠,٣ %	١٠	٠	٠		الأدب
٢٨	٥٧,١ %	١٦	٠	٠	٤٢,٩ %	١٢	٠	٠	٠	٠		الزراعة
٥٥	٦٩,١ %	٣٨	٠	٠	٣٠,٩ %	١٧	٠	٠	٠	٠		العلوم
٢٣	٠	٠	١٣ %	٣	١٧,٤ %	٤	٦٩,٦ %	١٦	٠	٠		الهندسة المدنية
٤٢	٤٧,٦ %	٢٠	٤,٨ %	٢	١١,٩ %	٥	٣٥,٧ %	١٥	٠	٠		الطب البشري
٣٣	٠	٠	١٥,١ %	٥	٠	٠	٨٤,٨ %	٢٨	٠	٠		الهيك
٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٨	٠	٠		الاسنان
٨	٠	٠	٧٥ %	٦	٢٥ %	٢	٠	٠	٠	٠		العمارة
١٩	٥٢,٦ %	١٠	٣١,٦ %	٦	٠	٠	١٥,٨ %	٣	٠	٠		الاقتصاد باللائقية
٧	٨٥,٧ %	٦	٠	٠	١٤,٣ %	١	٠	٠	٠	٠		الصيدلة
٥	٦٠ %	٣	٠	٠	٠	٠	٤٠ %	٢	٠	٠		التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٠ %	٢	٥٠ %	٢		التربية الرياضية
٨	٧٥ %	٦	٠	٠	٢٥ %	٢	٠	٠	٠	٠		التربية
٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٦٦,٧ %	٢	٣٣,٣ %	١		الهندسة المعلوماتية
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠		الحقوق

معهد البحوث البحرية	٢	٤٠%	١	٢٠%	٢	٤٠%	٠	٠	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٢	٥٠%	٢	٥٠%	٠	٠	٠	٠	٤
معهد لبحوث البيئية	٢	١٠٠%	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	١٠	٣٤٤%	٩٠	٣١٢%	٥٩	٢٠٥%	٢٤	٨٣%	١٠٨	٣٧٥%	٢٨٨



الشكل (٣٨) الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عند زيارتهم المكتبة

(عدم توفر الجو المناسب)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٣٧,٥%) أجابوا أبداً، و (٣١,٢%) أجاب غالباً، (٢٠,٥%) منهم أجاب أحياناً و (٨,٣%) منهم أجاب نادراً، و (٣,٤%) أجاب دائماً ونلاحظ هنا أنّ النتائج متقاربة وهذا دليل على توفر جو مناسب داخل المكتبة .

د- عدم وجود دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة.

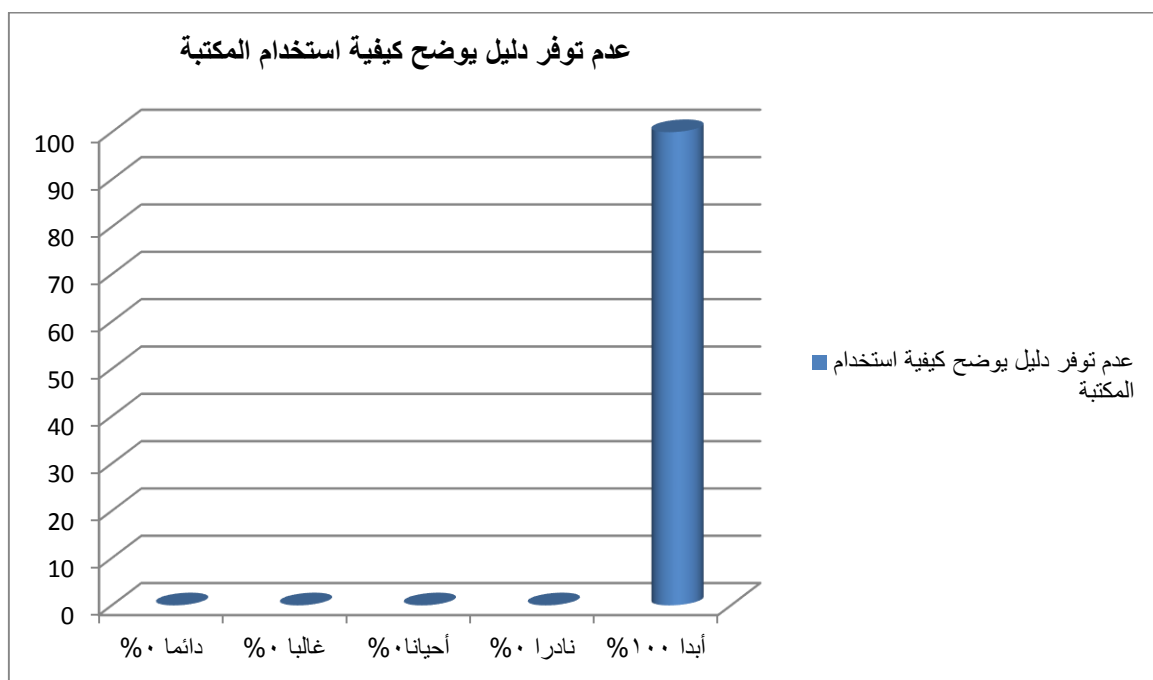
عند استخدام أعضاء الهيئة التدريسية المكتبة الجامعية قد يعانون من صعوبة عدم معرفة كيفية استخدام المكتبة للحصول على ما يحتاجون لذلك من الضروري توفر دليل يساعد في توضيح كيفية استخدام المكتبة ، من هنا قمت بسؤال أعضاء هيئة التدريس عن الصعوبات التي تواجههم عند استخدام المكتبة ، هل هي عدم توفر دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضَّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤٤) يوضح الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عند استخدامهم المكتبة

(عدم توفر دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة)

مج	ابدا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		عدم وجود دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الأداب
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
٢٨	١٠٠ %	٢٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الزراعة
٥٥	١٠٠ %	٥٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العلوم
٢٣	١٠٠ %	٢٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	١٠٠ %	٤٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الطب البشري
٣٣	١٠٠ %	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيك
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاسنان
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	العمارة
١٩	١٠٠ %	١٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الاقتصاد بالادقية
٧	١٠٠ %	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصيدلة
٥	١٠٠ %	٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التمريض
٤	١٠٠ %	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٠٠ %	٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	التربية

الهندسة المعلوماتية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	١٠٠ %
الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	١٠٠ %
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥	١٠٠ %
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٠ %
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠٠ %
المجموع	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٨٨	١٠٠ %



الشكل (٣٩) الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عند استخدامهم المكتبة

(عدم توفر دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية بنسبة (١٠٠%) أجابوا بعدم توفر دليل يساعدهم في معرفة كيفية استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها.

السؤال الحادي عشر: ما هو موقفكم من تسويق (تسعير) خدمات المكتبة الجامعية؟

أ- تسويق (تسعير) الخدمات التقليدية.

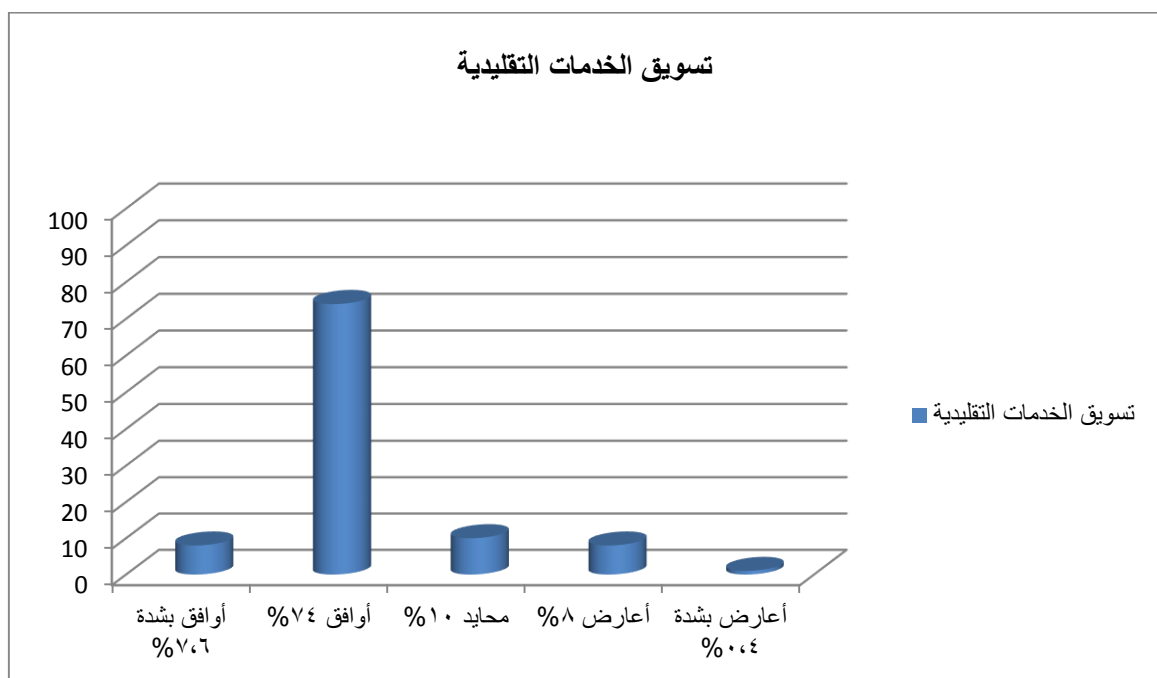
لقد كانت للظروف الصعبة والتحديات الكبيرة التي تواجهها المكتبات في الوقت الحاضر وخاصة فيما يتعلق بالانخفاض المستمر في ميزانيتها ومواردها المالية مقرونا بالارتفاع المطرد في تكاليف المواد والمصادر والاجهزة والكوادر البشرية كان لها الدور المهم في اتجاه المكتبات الى تسويق الخدمات التقليدية وغيرها من الخدمات الى تسويق خدماتها ومعلوماتها، من هنا جاء اقتراحي حول تسويق الخدمات التقليدية في المكتبات الجامعية فأنت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤٥) يوضح موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية (تسويق

الخدمات التقليدية)

مج	أعراض بشدة		أعراض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		تسويق الخدمات التقليدية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الكلية
٣٣	٠	٠	٠	٠	١٥,١ %	٥	٧٥,٨ %	٢٥	٩,١ %	٣	الآداب
٢٨	٠	٠	١٠,٧ %	٣	١٨,٨ %	٥	٦٤,٣ %	١٨	٧,١ %	٢	الزراعة
٥٥	٠	٠	٥,٥ %	٣	١٨,١ %	١٠	٦٥,٥ %	٣٦	١٠,٩ %	٦	العلوم
٢٣	٠	٠	٨,٧ %	٢	٠	٠	٨٧,٠ %	٢٠	٤,٣ %	١	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٧,١ %	٣	٠	٠	٨٥,٨ %	٣٦	٧,١ %	٣	الطب البشري
٣٣	٠	٠	٢١,٢ %	٧	٦,١ %	٢	٦٩,٧ %	٢٣	٣,٠ %	١	الهمك
٨	٠	٠	١٢,٥ %	١	٠	٠	٨٧,٥ %	٧	٠	٠	الاسنان
٨	٠	٠	١٢,٥ %	١	٢٥,٠ %	٢	٦٢,٥ %	٥	٠	٠	العمارة
١٩	٠	٠	٥,٣ %	١	١٥,٨ %	٣	٥٢,٦ %	١٠	٢٦,٣ %	٥	الاقتصاد بالاذقية
٧	٠	٠	١٤,٣ %	١	٠	٠	٧١,٤ %	٥	١٤,٣ %	١	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٥	٠	٠	التمريض

٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٢,٥ %	١	٠	٠	٠	٠	٨٧,٥ %	٧	٠	٠	التربية
٣	٠	٠	٠	٠	٦٦,٧ %	٢	٣٣,٣ %	١	٠	٠	الهندسة المعلوماتية باللائقية
١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	١	٠	٠	الحقوق
٥	٠	٠	٢٠ %	١	٠	٠	٨٠ %	٤	٠	٠	معهد البحوث البحرية
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	المعهد العالي للغات
٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٢	٠	٠	معهد البحوث البيئية
٢٨٨	٠,٤ %	١	٨ %	٢٣	١٠ %	٢٩	٧٤ %	٢١٣	٧,٦ %	٢٢	المجموع



الشكل (٤٠) موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية

(تسويق الخدمات التقليدية)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٧٤%) أجابوا أوافق ، و(١٠%) منهم قرر الاحتفاظ برأيه فكانت إجاباتهم محايد، و (٨%) أعارض، و(٧,٦%) أوافق بشدة ، و(٤,٠%) أعارض بشدة .

ب-تسويق(تسعير) الخدمات الالكترونية.

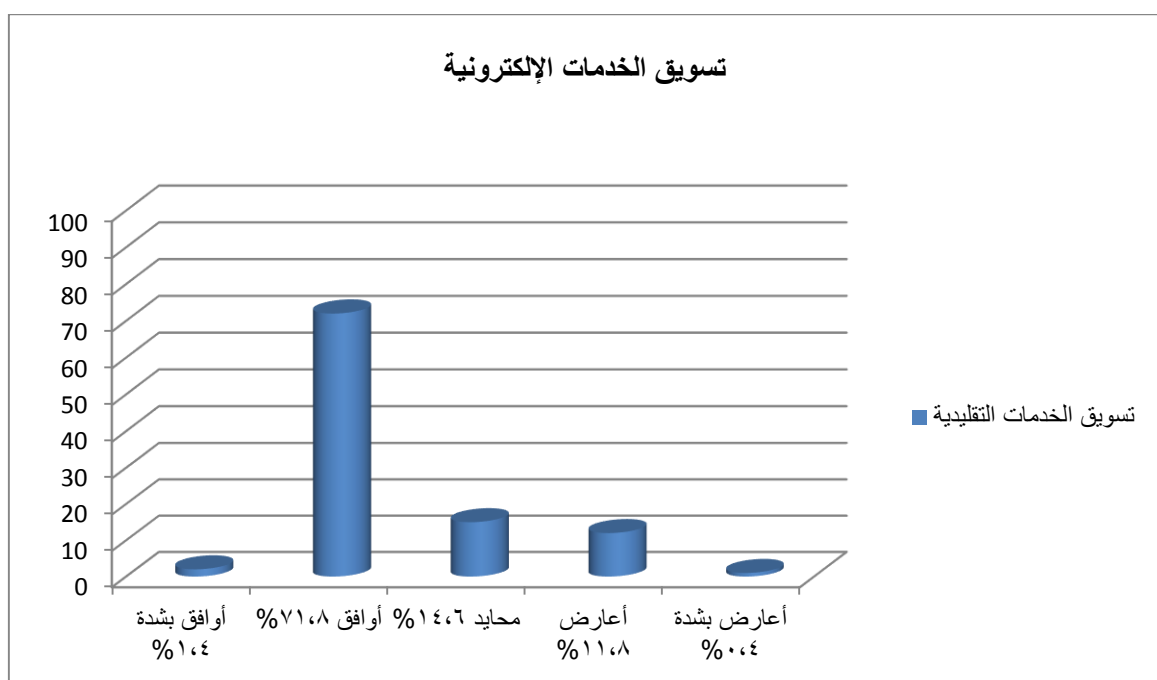
إنّ الهدف من تسويق خدمات المكتبات الجامعية الالكترونية هو سد الفجوة بينها وبين مجتمع المستخدمين وإيجاد تطوير للعلاقات التي تربط بينها وبين المستفيد، من هنا جاء اقتراحي لأعضاء الهيئة التدريسية بتسويق الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية في جامعة تشرين فأنت النتائج موزعة كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤٦) يوضّح موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية (تسويق

الخدمات الإلكترونية)

مج	أعارض بشدة		أعارض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		تسعير الخدمات الإلكترونية الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٠	٠	٠	٠	٢٤,٢ %	٨	٧٥,٨ %	٢٥	٠	٠	الأدب
٢٨	٠	٠	٢٨,٦ %	٨	٧,١ %	٢	٦٤,٣ %	١٨	٠	٠	الزراعة
٥٥	٠	٠	١٤,٥ %	٨	١٤,٥ %	٨	٦٥,٥ %	٣٦	٥,٥ %	٣	العلوم
٢٣	٠	٠	١٣ %	٣	٤,٤ %	١	٨٢,٦ %	١٩	٠	٠	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٤,٨ %	٢	١٦,٧ %	٧	٧٨,٦ %	٣٣	٠	٠	الطب البشري
٣٣	٠	٠	١٢,١ %	٤	١٥,٢ %	٥	٦٩,٧ %	٢٣	٣ %	١	الهمك
٨	٠	٠	١٢,٥ %	١	٠	٠	٨٧,٥ %	٧	٠	٠	الاسنان
٨	٠	٠	١٢,٥ %	١	٢٥ %	٢	٦٢,٥ %	٥	٠	٠	العمارة
١٩	٠	٠	٢١,١ %	٤	٢٦,٣ %	٥	٥٢,٦ %	١٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	٠	٠	١٤,٣ %	١	١٤,٣ %	١	٧١,٤ %	٥	٠	٠	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٥	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	التربية الرياضية
٨	١٢,٥ %	١	٠	٠	٢٥ %	٢	٦٢,٥ %	٥	٠	٠	التربية
٣	٠	٠	٣٣,٤ %	١	٣٣,٣ %	١	٣٣,٣ %	١	٠	٠	الهندسة المعلوماتية بالاذقية

الحقوق	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠٥	٠	٠	٠
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨٠%	٤	٠	٠
المعهد العالي للغات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٤	٠	٠
معهد البحوث البيئية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠%	٢	٠	٠
المجموع	٤	١٤٠%	٢٠٧	٧١٨%	٤٢	١٤٦%	٣٤	١١٨%	١	٠٤%	٢٨٨



الشكل (٤١) موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية

(تسويق الخدمات الإلكترونية)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين بنسبة (٧١,٨%) أجابوا أوافق وهذا دليل على رغبتهم بتطوير المكتبة والمساعدة على نهوضها ، و(١٤,٦%) محايد، و(١١,٨%) أعارض، و (١,٤%) أوافق بشدة ، و(٠,٤%) أعارض بشدة.

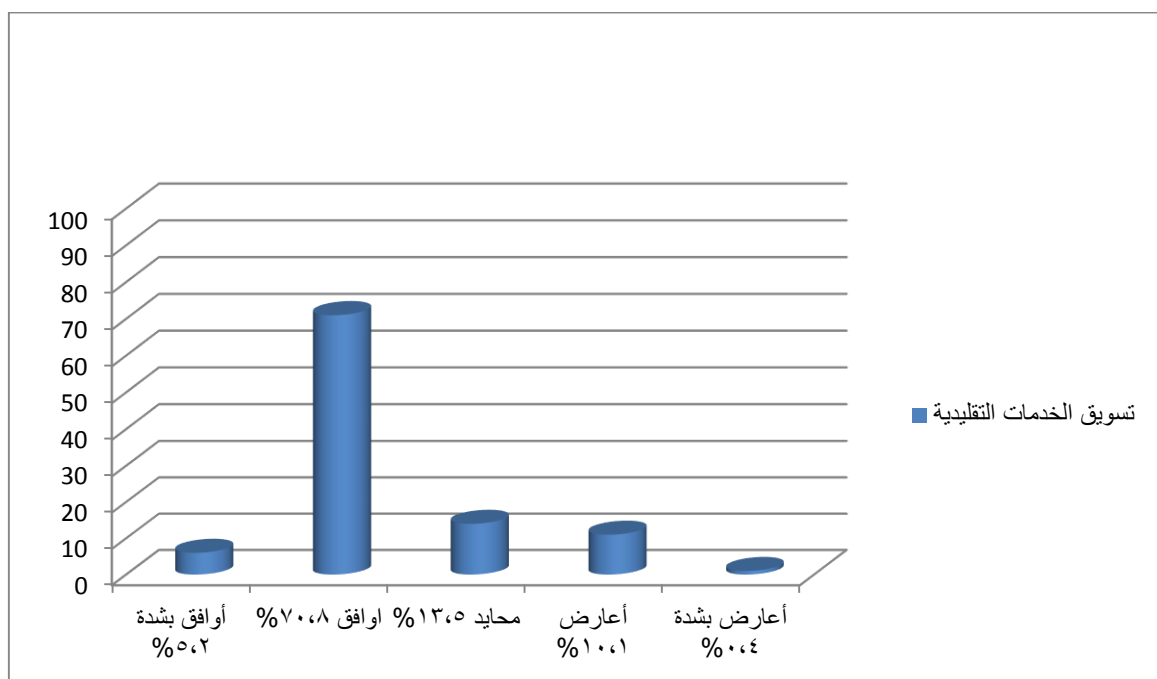
ت-تسويق (تسعين) الخدمات كافة.

إنّ لتسويق الخدمات دور هام في بيئة المكتبة ، لأنه يعمل على تعزيز موقعها في المجتمع في حالة نجاحها، وعلى تحقيق رغبات المستفيدين وبالتالي تقوم المكتبة بالتركيز على المكتبة ذاتها، أي عندما تقوم المكتبة بممارسة أعمالها من تزويد وبناء مجموعات وفهرسة..... الخ ، تكون هذه الأعمال موجهة لخدمة مصلحة المستفيدين والمجتمع الذي تخدمه المكتبة ، وليس لمصلحة المكتبة ذاتها، من هنا وباعتبار تطبيق التسويق على كافة الخدمات يساعدنا على تحقيق رغبات المستفيدين بشكل أفضل اقترحت تسويق الخدمات في المكتبات الجامعية بجامعة تشرين وقد أتت النتائج موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(٤٧) يوضح موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية تسويق الخدمات كافة(التقليدية، والالكترونية)

مج	أعراض بشدة		أعراض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		تسويق الخدمات كافة الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣٣	٠	٠	٠	٠	١٥,١ %	٥	٧٥,٨ %	٢٥	٩,١ %	٣	الأدب
٢٨	٠	٠	٢١,٤ %	٦	٧,١ %	٢	٦٤,٣ %	١٨	٧,١ %	٢	الزراعة
٥٥	٠	٠	١٤,٥ %	٨	١٤,٥ %	٨	٦٥,٥ %	٣٦	٥,٥ %	٣	العلوم
٢٣	٠	٠	٤,٣ %	١	٤,٣ %	١	٨٢,٧ %	١٩	٨,٧ %	٢	الهندسة المدنية
٤٢	٠	٠	٤,٨ %	٢	١٦,٧ %	٧	٧١,٤ %	٣٠	٧,١ %	٣	الطب البشري
٣٣	٠	٠	١٢,١ %	٤	١٥,٢ %	٥	٦٩,٧ %	٢٣	٣ %	١	الهمك
٨	٠	٠	١٢,٥ %	١	٠	٠	٨٧,٥ %	٧	٠	٠	الاسنان
٨	٠	٠	٠	٠	٢٥ %	٢	٦٢,٥ %	٥	١٢,٥ %	١	العمارة
١٩	٠	٠	٢١,١ %	٤	٢٦,٣ %	٥	٥٢,٦ %	١٠	٠	٠	الاقتصاد بالاذقية
٧	٠	٠	١٤,٣ %	١	١٤,٣ %	١	٧١,٤ %	٥	٠	٠	الصيدلة
٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٥	٠	٠	التمريض
٤	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠ %	٤	٠	٠	التربية الرياضية

التربية	٠	٠	٥	٦٢,٥ %	٢	٢٥ %	٠	٠	١	١٢,٥ %	٨
الهندسة المعلوماتية	٠	٠	١	٣٣,٣ %	١	٣٣,٣ %	١	٣٣,٤ %	٠	٠	٣
الحقوق	٠	٠	١	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١
معهد البحوث البحرية	٠	٠	٤	٨٠ %	٠	٠	١	٢٠ %	٠	٠	٥
المعهد العالي للغات	٠	٠	٤	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤
معهد للبحوث البيئية	٠	٠	٢	١٠٠ %	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢
المجموع	١٥	٥,٢ %	٢٠,٤	٧٠,٨ %	٣٩	١٣,٥ %	٢٩	١٠,١ %	١	٠,٤ %	٢٨٨



الشكل (٤٢) موقف أعضاء هيئة التدريس من تسويق خدمات المكتبة الجامعية

تسويق الخدمات كافة (التقليدية، والإلكترونية)

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بنسبة (٧٠,٨%) أجابوا أوافق وهذا دليل على رغبتهم بأن تكون الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية جيدة ومتميزة ، ومحايد بنسبة (١٣,٥%) حيث قرر عدد من أعضاء هيئة التدريس الاحتفاظ برأيه ، و(١٠,١%) أعارض، (٥,٢%) أوافق بشدة ، و (٠,٤%) أعارض بشدة.

النتائج والمقترحات

النتائج والمقترحات

أولا - النتائج:

١. تقدم المكتبات الجامعية في جامعة تشرين الخدمات التقليدية بشكل دائم وذلك بسبب توفر سياسة واضحة حول الخدمات التقليدية ،فهي تقدم خدمات الاعارة بشكليها الداخلية والخارجية على أكمل وجه وتقدم خدمة مرجعية لكن بشكل بسيط وتسمح بعض هذه المكتبات للمستخدمين منها بالبحث في الفهارس التقليدية .
٢. أدى عدم وضع المكتبة ضمن أولويات الإدارة إلى عدم توفر الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد ويعود ذلك وبشكل رئيسي إلى عدم توفر البيئة التكنولوجية المناسبة من شبكة أنترنت دائمة وحواسيب بالإضافة الى الإمكانيات البشرية القادرة على التعامل مع هذه التكنولوجيا.
٣. تعاني المكتبات الجامعية في جامعة تشرين من نقص في الموارد المالية أي نقص في ميزانية المكتبات وهذا ينعكس سلبيا على تزويد المكتبة بالمجموعات والتجهيزات التي تحتاجها المكتبة.
٤. إنّ المكتبات الجامعية في جامعة تشرين لا تقوم بأي أسلوب لفهم احتياجات أعضاء هيئة التدريس وقياس رضاهم وتحديد متطلباتهم على الرغم من أهمية ذلك لتطوير المكتبة نحو الأفضل .
٥. يرى أعضاء الهيئة التدريسية أنّ أعداد العاملين غير كافية للقيام بكافة المهام المكتبية فالمكتبات الجامعية في جامعة تشرين تعاني من نقص في عدد العاملين المتخصصين في مجال المكتبات القادرين على التعامل مع المكتبة ومع خدماتها ومع أعضاء الهيئة التدريسية والعمل على تلبية متطلباتهم .
٦. تعتبر المكتبات الجامعية لدى قسم كبير من أعضاء الهيئة التدريسية ذات أهمية عالية لكن عدم توفر محتاجونه فيها وعدم تلبية متطلباتهم أدى ذلك الى عدم زيارتها بشكل متكرر من هنا علينا تحديد احتياجات ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس والعمل على تنفيذها .
٧. عدم توفر أدلة إرشادية توضح كيفية استخدام المكتبة بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية اللذين ليس لديهم معرفة بكيفية (استخدام الفهارس) و مثلاً ، كيفية التعامل مع المكتبة للحصول على ما يحتاجونه.
٨. أكّد أعضاء هيئة التدريس أنّ من أهم اسباب زيارة المكتبة هي التحضير للتدريس .
٩. لم يكن هناك اعتراض من قبل أعضاء هيئة التدريس حول مبنى المكتبة أو المقاعد او الطاولات وذلك بحسب الإمكانيات المادية المتاحة وحسب القدرات المتوفرة وعلى العكس برأيهم استخدام هذه

الامكانيات لتحسين المجموعات المتوفرة في المكتبة وتحديثها وتطوير الخدمات بشكل يجعل المكتبة متطورة أكثر.

١٠. يعتبر عدد ساعات العمل وأوقات الدوام للمكتبات الجامعية في جامعة تشرين غير مناسب وذلك لسبب أنّ أوقات الدوام هي في الصباح وفي تلك الفترة يكون لدى أعضاء هيئة التدريس محاضرات في الكليات .

١١. موافقة أعضاء هيئة التدريس على تسويق الخدمات في المكتبات الجامعية على شرط أن تتطور هذه الخدمات وهذه المكتبات لصالح المستفيدين فمن خلال دراستي يتبين أنّه وجد موافقة من قبل أعضاء هيئة التدريس على تسويق الخدمات وهذا دليل على رغبة أعضاء هيئة التدريس بأن تكون الخدمات المقدمة في المكتبات جيدة ومتميزة وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم.

ثانياً-المقترحات:

في ضوء النتائج السابقة عن الدراسة الميدانية توصلت الباحثة الى مجموعة من المقترحات التي من شأنها رفع جودة الخدمات المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية وكسب رضاهم عن المكتبات الجامعية في جامعة تشرين ويمكن إجمالها في النقاط التالية:

١. ضرورة منح المكتبات الجامعية في جامعة تشرين اهتمام أكبر من قبل الإدارة ووضعها ضمن أولوياتها ودعمها المباشر للمكتبات وذلك عن طريق وضع خطة واضحة حول تطوير المكتبة وتحديثها بما يتوافق مع احتياجات ومتطلبات أعضاء الهيئة التدريسية.
٢. العمل على تعيين موظفين بشكل عام وموظفين متخصصين في مجال المكتبات إن أمكن الأمر للقيام بالأعمال المكتبية على أكمل وجه، لكن إذا لا يسمح الوضع فيتوجب إخضاع أمناء المكتبات الجامعية الحاليين بجامعة تشرين إلى دورات تدريبية تؤهلهم للقيام بالأعمال المكتبية على أكمل وجه.
٣. إيجاد آلية للتواصل مع أعضاء الهيئة التدريسية والوقوف عند متطلباتهم واحتياجاتهم (وذلك من خلال تشكيل لجنة مكونة من ممثل (عضو هيئة تدريسية) عن كل قسم في الجامعة ويتم اجتماع هذه اللجنة بشكل دوري للوقوف على متطلبات واحتياجات كل قسم والعمل على تلبيتها).
٤. العمل على تشجيع أمناء المكتبات من قبل الإدارة وذلك من خلال الحوافز المادية والمعنوية وذلك حتى يتم إنجاز الأعمال على أكمل وجه والسعي لعمل أفضل.
٥. تسويق خدمات المكتبات الجامعية بعد تطويرها وإدخال خدمات جديدة عليها ، واستخدامها في تلبية احتياجات ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس.
٦. توفير الميزانية المناسبة لتجهيز المكتبة بما تحتاجه وإعادة تأهيل الاجهزة التي هي في حالة تعطل وإعادتها إلى العمل" (مثل آلات التصوير والحواسيب) بالإضافة الى تزويد المكتبات بالمجموعات المختارة جيداً والمنتقاة بما يتناسب مع اختصاصات أعضاء هيئة التدريس والتي تلبي احتياجاتهم.
٧. العمل على توفير البيئة الالكترونية الجيدة لتقديم خدمات متطورة والعمل على توفير شبكة الانترنت وربطها بشبكات محلية وعالمية.

٨. العمل على توفير البنى التحتية اللازمة لإنشاء شبكة تربط كل المكتبات الجامعية التابعة لكليات الجامعة مع المكتبة المركزية ومع فهرس متاح على الخط المباشر حتى يتمكن أعضاء الهيئة التدريسية من الاستفادة من الخدمات المكتبية المتاحة عن بعد.

٩. العمل على تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة تشرين ، وذلك لتحديد الثغرات(نقاط الضعف) في الخدمات التي تقدمها والعمل على التخلص منها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- المصادر والمراجع العربية:

- ١- ابراهيم، صفاء عبد الله احمد، (٢٠١٢) " واقع استخدام الانترنت في المكتبات الجامعية مكتبة جامعة السودان العالمية (بحث أعد لنيل درجة البكالوريوس)".-جامعة الخرطوم :كلية الآداب والعلوم الانسانية.
- ٢- أبو عطايا، حسن رجب،(٢٠١٠) " تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين :دراسة تطبيقية على الجامعة الاسلامية(رسالة ماجستير)". -الجامعة الاسلامية في غزة.
- ٣- أثرتون، بولين،(١٩٩٦) " مراكز المعلومات تنظيمها وإدارتها وخدماتها"، ترجمة حشمت قاسم.-القاهرة: دارغريب.
- ٤- اسماعيل، حسن صالح ،الورعي، ابراهيم امين،(١٩٨٩)"الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف".- الطبعة الاولى.- عمان .
- ٥- اسماعيل ،سعد احمد،(٢٠٠٩)"الانترنت وخدماتها المعلوماتية والمرجعية في المكتبات الجامعية".-مجلة آداب الرفادين ،عدد ٢٥.
- ٦- أحمد، بثينة لقمان، (٢٠١٠)"الابداع وانعكاساته على تطوير الجودة لخدمات المعلومات بالتطبيق في المكتبة المركزية بجامعة الموصل".- مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ،مج ٦، ع ٢٠٤.
- ٧- أمان، محمد محمد،(١٩٨٥)"خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية".- الرياض :دار المريخ.
- ٨- بدر، أحمد انور،(د.ت)" المكتبات ومراكز المعلومات النوعية".- الاسكندرية :دار الثقافة العلمية.
- ٩- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي ،(د.ت)"المكتبات الجامعية دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة". _ الطبعة الثانية، مزيدة ومنقحة.-القاهرة :دار غريب.
- ١٠- بن السيتي، عبد المالك،(٢٠٠٢)" تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التسويقية".- مجلة المكتبات والمعلومات ،مج ٢، ع ٢٤، قسنطينة :قسم علم المكتبات .

- ١١- بن الطيب، زينب، (٢٠١٢) "مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية (المكتبة المركزية لجامعة ام البواقي نموذجاً). -قسنطينة :جامعة قسنطينة .
- ١٢- البنداري، ابراهيم، (٢٠٠٤) "البث الانتقائي للمعلومات: المقومات والخدمات". - الاسكندرية ،دار الثقافة العلمية.
- ١٣- حامد، شيماء ،عبد الرازق، جنان، (٢٠١١) "أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات". - جامعة بابل، مجلة كلية التربية ،العدد خمسة .
- ١٤- الحداد، فيصل عبد الله حسن، (٢٠٠٣) "خدمات المكتبات الجامعية السعودية :دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ". - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ١٥- حمادة، محمد ماهر، (١٩٨٣) "علم المكتبات والمعلومات ". -الطبعة الاولى .لبنان :مؤسسة الرسالة.
- ١٦- الخفاف، سمية يونس،الخيرو، رفل نزار، (٢٠٠٩) "تسويق خدمات المعلومات :مفهومه أساليبه في المكتبات". مجلة آداب الرافيدين ، العدد ٥٣.
- ١٧- الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله، (٢٠٠٨) "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامي". -السعودية: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
- ١٨- الخرينج، ناصرمتعب، (٢٠٠٥) "تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات مكتبات كلية التربية الأساسية ومصادرها وإمكانياتها بدولة الكويت". -مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٢٥ ، ٣٤، الرياض.
- ١٩- خرميط، فاضل عبد علي، (٢٠١٠) "وسائل قياس اداء خدمات المكتبات الجامعية ومعايير تقييم المهام :دراسة نظرية ". -مجلة واسط للعلوم الانسانية، العدد ١٣.
- ٢٠- خضير، علي عبد الصمد، عبد الواحد، أمال عبد الرحمن، (٢٠١١) "دور المكتبات الجامعية في توجيه المستفيدين للدراسة والبحث". - مجلة آداب البصرة، مجلد ١، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الثاني لكلية الآداب .
- ٢١- خليفة، شعبان عبد العزيز، (١٩٩٧) "المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات ". - الطبعة الاولى. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

- ٢٢- الدبر، عمار، خميس، عبد الله، (٢٠١٣) "ادارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس". -المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.
- ٢٣- الديوه جي، ابي سعيد، عبد الله، عادل، (٢٠٠٣) "النوعية والجودة في الخدمات، دراسة تحليلية للآراء عينة من المستشفى العام". -مجلة تنمية الرافدين، العدد (٨٣)، المجلد ٢٧.
- ٢٤- الراشد، محمد بن عبد العزيز، (٢٠١١) "ادارة الجودة الشاملة (دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في المكتبة الملك فهد الوطنية)". -مجلة مكتبة الملك فهد، مج ١٧، ع ٢٤.
- ٢٥- رحايلي، محمد، بن السبتي، عبد المالك، (٢٠٠٥) "الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية". -الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة (رسالة ماجستير).
- ٢٦- الزعبي، علي، (٢٠١٣) "دور ادارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية)". -المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مج ٦، ع ١١.
- ٢٧- زهير، حافظي، (٢٠٠٨) "تكوين المستفيدين في مجال المعلومات". -Cybrarians Jornal، عدد ١٦.
- ٢٨- سعيد، سمير مدحت، (٢٠٠٧) "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)". -مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج ١٤، ع ٢٤.
- ٢٩- سعيد، سمير مدحت، (٢٠٠٨) "الاطار القانوني للإعارة في المكتبات". -مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج ١٥، ع ٤٤.
- ٣٠- السعيد بوعافية، (٢٠٠٦) "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات". -الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة (رسالة ماجستير).
- ٣١- سلمان، محمد ابراهيم، (٢٠١٣) "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة". -مجلة جامعة الاقصى (سلسلة العلوم الانسانية) مج ١٧.
- ٣٢- السليمي، نهلة بنت محمد بن عبد الله، النملة، علي بن ابراهيم، (٢٠٠٩) "قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية". -الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية (رسالة دكتوراة).

- ٣٣- السالم، سالم محمد، (٢٠٠٦) "المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين". -الرياض: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٥، ع ٢.
- ٣٤- السامرائي، ايمان، وقنديلجي، عامر، وعليان، رنجي، (٢٠٠٠) "مصادر المعلومات من عصر المخطوطات الى الانترنت". -الطبعة الاولى. -عمان: دار الفكر.
- ٣٥- سلامة، عبد الحافظ محمد، (١٩٩٧) "خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبة". -عمان: دار الفكر.
- ٣٦- الشريف، عبد الله محمد، (١٩٨٣) "مدخل الى علم المكتبات والمعلومات". -الطبعة الاولى. -الاسكندرية: المنشأة العامة للنشر والتوزيع.
- ٣٧- صادق، مصطفى عبد العزيز، (٢٠١٤) "قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الاداب في جامعة بغداد". -مجلة الاستاذ، المجلد الثاني، العدد ٢١٠.
- ٣٨- العادلي، اميمة حميد، (٢٠١٥) "تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية العراقية: مكتبة الدراسات العليا بكلية الادارة والاقتصاد: جامعة كربلاء أنموذجا". -مجلة جامعة كربلاء العلمية، مجلد الثالث عشر، العدد الثاني.
- ٣٩- عباس، هشام عبد الله، (٢٠٠٥) "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة". -مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١١، ع ١٤.
- ٤٠- عبد الرازق، جنان صادق، ومزيد، رشيد حميد، (٢٠١٣) "قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد". -مجلة كلية التربية الاساسية (جامعة بابل)، ع ١٠، (كانون الثاني).
- ٤١- العزاوي، اكرام محمود داود، (٢٠١٢) "واقع الخدمات التي تقدمها مكتبات البحوث". -مجلة آداب المستنصرية، عدد ٥٦.
- ٤٢- العمران، حمد بن ابراهيم، (٢٠١٠) "تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن". -الرياض: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٦، ع ١٤.
- ٤٣- عليوي، محمد عودة، وداود، سلمان جودي، (٢٠١٢) "قياس رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة في البصرة". -مجلة آداب البصرة، عدد (٥٤)، مجلد (٢)، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الثاني لكلية الآداب.

- ٤٤- عميمور، سهام، (٢٠١١) "المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية لجامعة جيجل". - الجزائر :جامعة منتوري قسنطينة في الجزائر(رسالة ماجستير).
- ٤٥- عليان، ربحي مصطفى، والنجدادي، أمين، (٢٠٠١) "مقدمة في علم المكتبات والمعلومات". - الطبعة الاولى. - عمان :دار الفكر .
- ٤٦- عليان، ربحي مصطفى، (٢٠١٠) "المكتبات المدرسية". - الطبعة الاولى. - عمان :دار صفاء .
- ٤٧- عليان، ربحي مصطفى، (٢٠١٠) "خدمات المعلومات". - الطبعة الاولى. - عمان :دار صفاء.
- ٤٨- عليان، ربحي مصطفى، وغنيم، عثمان، (٢٠٠٠) "مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق". - الطبعة الاولى. - عمان :دار صفاء النشر والتوزيع.
- ٤٩- عودة، ابو الفتوح حامد، (٢٠٠١) "المدخل الى علم المكتبات". - الاسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- ٥٠- غاريت اليزا، موراليس، (١٩٩٩) "تدابير الجودة في اسبانيا: الوضع الراهن"، ترجمة عبد اللطيف عبيد. - المجلة العربية للمعلومات، مجلد ٢٠، ١٤، تونس.
- ٥١- فرحات، ثناء، (٢٠٠٣) "ادارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات". - مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٢٣، ٢٤.
- ٥٢- قاسم، حشمت، (١٩٩٩) "مدخل لدراسة علم المكتبات والمعلومات". القاهرة: مكتبة الغريب.
- ٥٣- لانكستر، وفرد، (١٩٨١) "نظم استرجاع المعلومات"، ترجمة حشمت قاسم. - القاهرة: دار غريب.
- ٥٤- لانكستر، ف. ويلفرد، (٢٠٠٠) "خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقويمها"، ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي، جمال الدين محمد الفرماوي. - الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- ٥٥- محمد، هاني، (٢٠١٤) "خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات". - الطبعة الاولى. دسوق: دار العلم والايمان .
- ٥٦- مليكه، أوسعيد، وبوزياني فريال، (٢٠١٣) "سياسة الإقتناء في المكتبة الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة خميس مليانة". - الجزائر: جامعة خميس مليانة(رسالة ماجستير).

- ٥٧- الميموني، محمد خلف، (١٩٩٣) "خدمات المعلومات المرصمة". - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الثانية؛ ١٧).
- ٥٨- مهران، ميساء محروس احمد، (٢٠٠٦) "خدمات المعلومات في المكتبات". - الاسكندرية: مركز الاسكندرية للمكتبات.
- ٥٩- النوايسة، غالب عوض، (٢٠٠٠) "تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات". - الطبعة الاولى. - عمان: دار الفكر.
- ٦٠- همشري، عمر أحمد، (١٩٩٧) "المرجع في علم المكتبات والمعلومات". - عمان : دار الشروق .
- ٦١- يحيى، منى حازم، (٢٠١٢) "تقييم خدمات الاعارة في المكتبات الجامعية". -مجلة بحوث مستقبلية ، ع ٣٧.

ثانيا -المصادر والمراجع الأجنبية:

- 1-Christopher,Loveloce and Lauren Wrightm(2002) . Principles of Service Marketing and Management,(New Jersey :prentice –Hall International .
- 2- Daniel Duret, Maurice Pillet .(2002).quality en production: de Iso 9000 a six sigma ,2 edition ,edition d ,organization ,Paris.
- 3-Frank K , Souneuberg .(1989). Service Quality :Forethought not Afterthought .The journal Business strategy ,September October.
- 4-Guy Londoyer. (2000). Ia Certification ISO 9000,un moteur pour Ia qualite,edition d, organisation .
- 5-Krajewski, Lee J. ,and Larry p. Ritzman .(2005).Operations Management : processes and value chains , 7th ed, prentice Hall,U.S.A.

الملاحق



ملحق رقم (١)

السادة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين

يهدف هذا الاستبيان الى جمع معلومات حول واقع الخدمة المكتبية في مكتبات جامعة تشرين من وجهة نظر المستفيدين (أعضاء الهيئة التدريسية) ومستوى جودتها.

دراسة تقوم بها الطالبة: ميس اسماعيل في قسم المكتبات والمعلومات جامعة دمشق كمتطلب أساسي لنيل درجة الماجستير في اختصاص نظم تخزين واسترجاع المعلومات بعنوان **جودة خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين تحت اشراف الاستاذ الدكتور عبد المجيد مهنا.**

يرجى التكرم بالإجابة على اسئلة هذا الاستبيان حيث يشكل الركن الأساسي لهذه الدراسة وذلك خدمة للبحث العلمي ، مع فائق التقدير والامتنان.

المحور الاول: المعلومات الشخصية

١- الاسم (اختياري):

٢- الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

٣- السن:

٤- الدرجة العلمية:

☐ مدرس

☐ استاذ مساعد

☐ استاذ

الباحثة

المحور الثاني: خدمات المكتبات الجامعية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين يرجى التكرم بوضع علامة

X امام الخيار المناسب.

١ - ما أهمية المكتبة الجامعية بالنسبة لكم؟

☐ عالية جدا

☐ عالية

☐ متوسطة

☐ ضعيفة

☐ منعدمة

٢ - جاهزية المكتبة الجامعية بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية من حيث (المبنى، الموظفين، ساعات العمل).

البنود	مناسبة جدا	مناسبة	محايد	غير مناسبة	غير مناسبة جدا
عدد الساعات التي تفتح فيها المكتبة أبوابها مناسبة لاحتياجاتي					
مبنى المكتبة (من موقع و مقاعد وطاولات وأماكن)					
أعداد العاملين بالمكتبة كافية للقيام بأعمالهم ومتابعة المستفيدين (أعضاء الهيئة التدريسية) وتقديم الخدمات المناسبة لهم.					
أوقات دوام المكتبة مناسب لكم .					
تغطي مواد المكتبة لاختصاصك ، واحتياجاتك .					

٣ - ما عدد المرات التي تزور فيها المكتبة الجامعية؟

☐ يوميا

☐ مرة في الاسبوع

☐ مرة شهريا

☐ مرة بالفصل

☐ نادرا(بالصدفة)

٤ - ما الخدمات التي تعتمد عليها في المكتبة الجامعية؟

البنود	دائما	غالباً	أحيانا	نادرا	ابدا
الخدمات التقليدية					
الخدمات الالكترونية المتاحة محليا					
الخدمات الالكترونية المتاحة عن بعد					

٥- ما نوع الخدمات المتوفرة في المكتبة الجامعية؟

البنود	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	ابدا
الاعارة					
الخدمة المرجعية					
خدمة الاحاطة الجارية					
البث الانتقائي لمعلومات					
خدمة الدوريات					
الخدمة الاعلامية					
الخدمة البيبليوغرافية					
خدمة التصوير والاستنساخ					
خدمة الترجمة					
خدمات البحث بقواعد المعلومات					
خدمة البحث بالاتصال المباشر					

ملاحظة (١): المقصود بالخدمات التقليدية (كالإعارة والاستنساخ.... الخ) هي تلك الخدمات التي تتطلب الحضور الجسدي للمستخدم أما الخدمات الالكترونية هي كل الخدمات التي تقدمها المكتبة والتي تتطلب استعمالها توظيف وسائل وأدوات تكنولوجية مثل الحواسيب والشبكات المعلوماتية وهي تتاح أما بشكل محلي مثل الفهرس الالكتروني الذي يقدم داخل جدران المكتبة وأما عن بعد مثل الفهرس الالكتروني الذي يقدم عبر موقع المكتبة على شبكة الانترنت.

ملاحظة (٢): الاحاطة الجارية: اعلام المستخدمين بأهم التحديثات والاصدارات الجديدة في المكتبة.

البث الانتقائي للمعلومات: إخطار مستفيد معين مهتم في مجال معين بأهم الاصدارات التي ترد الى المكتبة في مجال اختصاصه.

٦- ما رأيكم كمستفيدين من المكتبة في مستوى الخدمات التقليدية والالكترونية المقدمة منها:

☐ أقل من ٢٥ %

☐ أكثر من ٢٥ %

☐ ٥٠ %

☐ ٧٥ %

☐ ٩٠ %

٧- اذا كانت اجابتك عن السؤال السابق هي اقل من (٢٥ %) فما هي أسباب تدني مستوى الخدمات المقدمة في المكتبة؟ هل:

- ☐ • قلة عدد العاملين في المكتبة.
- ☐ • عدم ادراك العاملين لواجباتهم ومسؤولياتهم وعدم تجاوبهم مع المستفيدين منها.
- ☐ • عدم توافر المجموعات المناسبة من الكتب وغيرها.
- ☐ • عدم تنظيم المكتبة بأسلوب جيد .
- ☐ • عدم توفر البنية التكنولوجية (حواسيب، انترنت) لتقديم خدمات متطورة.

٨- ما هو الأسلوب الذي تتبعه المكتبة لفهم احتياجاتكم وقياس رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم:

البنود	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا
تشارك في عملية اختيار مصادر المعلومات لتزويد المكتبة بها.					
تحرص المكتبة على استقصاء آرائك عن طريق توزيع الاستبيانات بشكل دوري لمعرفة احتياجاتك الحالية والمتوقعة ومستوى رضاك.					
اللقاءات المباشرة معك لمعرفة متطلباتك.					
عقد الاجتماعات الدورية معك لمعرفة رضاك عن الخدمات.					

	غير ذلك (يرجى التحديد).
--	-------------------------

٩ - ما السبب الرئيسي لزيارتكم المكتبة؟

البنود	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	ابدا
البحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية أي التحضير للتدريس.					
البحث لأغراض تنمية المعرفة.					
القراءة للهواية والمتعة					
البحث للحصول على ترقية علمية.					

١٠ - ما الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام المكتبة؟

البنود	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	ابدا
عدم وجود مصادر المعلومات المطلوبة.					
عدم تعاون امين المكتبة.					
عدم توفر شبكة انترنت داخل المكتبة					
عدم توفر الجو المناسب.					
عدم وجود دليل يوضح كيفية استخدام المكتبة.					

١١ - ما هو موقفكم من تسويق (تسعير) خدمات المكتبة الجامعية .

البنود	اعارض بشدة	اعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
تسويق (تسعير) الخدمات التقليدية.					
تسويق (تسعير) الخدمات الالكترونية .					

					تسويق (تسعير) الخدمات كافة .
--	--	--	--	--	------------------------------

١٢ - اذا كان لك بعض الآراء والمقترحات التي تراها مناسبة لتحسين عمل المكتبة وخدمة أعضاء الهيئة التدريسية بشكل افضل يرجى ذكرها .

.....

.....

ملاحظة: تسويق (تسعير) الخدمات :أي تقوم المكتبة بتقديم الخدمات مقابل سعر مادي بسيط يستخدم في تطوير المكتبة والخدمات.

شاكرين تعاونكم.

Abstract

The study dealt with the concept of university libraries and their importance and the challenges they face. The study also touched upon the services offered in these libraries, and has also been talking about the quality of these services, quality standards and the requirements of their application in these libraries, and then moved to the field study began with an introduction from October, colleges and for this purpose has been to use the field method and tool questionnaire, which was distributed the first questionnaires consisting of (12) axis and distributed to a sample of (300) faculty member composed.

The importance of the study stems from the fact that it is related to the level of quality of the office services provided to the beneficiaries , (to the faculty members)from the university libraries ,which is the basis for ensuring excellence and success that satisfies the satisfaction of the beneficiaries . The main objectives of the study were to evaluate the reality of services in the university libraries in Tishreen University, and the study concluded that a set of results was the most important:

- provide permanent university libraries at the University of Tishreen traditional services due to the availability of a clear policy on traditional services, it provides services Loan internal and external Epeshkilleha to the fullest and provide reference service, but in a simple, and the adoption of faculty members when they visit the library on traditional services.

- university libraries considered among a large section of the faculty of high importance, but the lack of need and the failure to meet the requirements frequently led to the failure of here, we had to identify the needs and requirements of faculty members and work to implement them.

- faculty members stressed that the most important reasons for visiting the library is preparing to teach.

Syrian Arab Republic

Damascus university

Faculty of Arts and Humanities

Department of Libraries and Information



**The quality of the university library
services to faculty members at Tishreen
University**

**Introduction thesis for a master's degree in library and
information Tzmcompetence of the storage and retrieval
of information**

Preparation student:

Mays Abdul Karim Ismail

Supervision:

Assistant professor Dr. Abdul Majid Muhanna

2017