

| | |
|-------------------|---|
| العنوان: | قياس جودة خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فعالية المجموعات |
| المصدر: | المكتبات الان -مصر |
| المؤلف الرئيسي: | محمد، اسامة حامد علي |
| المجلد/العدد: | س4, ع8 |
| محكمة: | نعم |
| التاريخ الميلادي: | 2007 |
| الشهر: | يونيو |
| الصفحات: | 35 - 93 |
| رقم MD: | 44141 |
| نوع المحتوى: | بحوث ومقالات |
| قواعد المعلومات: | HumanIndex |
| مواضيع: | خدمات المكتبات، ليبيا ، ضبط الجودة، المكتبات الجامعية، التزويد ، الخدمات الفنية ، خدمات المعلومات، الاعارة (مكتبات)، مصادر المعلومات، اعضاء هيئة التدريس ، الدراسات العليا ، اخصائيو المكتبات |
| رابط: | http://search.mandumah.com/Record/44141 |

قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية:

: ودورها في تقييم فعالية المجموعات

إعداد

د. أسامة حامد على محمد

مدرس المكتبات والمعلومات

جامعة بنها - مصر

جامعة عمر المختار - ليبيا

E: eg_osama@yahoo.com

مستخلص:

تحاول الدراسة التعرف على جودة خدمة الإعارة باحدى المكتبات الجامعية الليبية من خلال التعرض الى محورين هامين أولهما يتمثل في قياس اتجاهات المستفيدين نحو سياسات الإعارة المختلفة ثانيهما يتناول تحليلا لسجلات الإعارة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بغرض تقييم فعالية المجموعات المقتناة داخل المكتبة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

خدمات المكتبات الجامعية ؛ جودة خدمة الإعارة ؛ تحليل الإعارة ؛ تقييم المجموعات

أولا: المقدمة:

تضطلع المكتبات الجامعية بدور رائد في تقديم خدماتها المعلوماتية للمستفيدين منها في وقت أصبحت فيه المعلومة أساس ومطلب كل باحث ، وتعد خدمة الإعارة من الخدمات الأساسية التي تحرص غالبية المكتبات على تقديمها ، حيث تعدها وسيلة لا غنى عنها لايصال مواد المعلومات بها للمستفيدين من خدماتها ، ذلك أن الغرض

النهائى من اقتناء مواد المعلومات داخل المكتبة هو تحقيق أقصى درجات الإفادة منها من جانب مجتمع المستفيدين، وذلك باتاحتها أمامهم لغرض استخدامها داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق الاعارة (١).

وتتميز خدمة الاعارة الخارجية باتاحتها فرصة الاحتكاك المباشر بين الكتاب وقارئه فى أى مكان يفضل القراءة فيه سواء فى منزله أو مكتبه أو أثناء سفره.. الخ . كما تساهم الخدمة فى القضاء على العديد من المشاكل التى تواجه القراء فى الاطلاع على مصادر المعلومات التى يرغبونها داخل المكتبة والتى من أبرزها عدم وجود وقت كاف للمستفيدين للمكوث طويلا داخلها ، وعدم توفر مقاعد كافية فى غالبية أوقات فتح أبواب المكتبة ، وعدم توفر الهدوء اللازم للقراءة ، عدم توفر الجو المناسب للقراءة سواء من تهوية وتدفئة وإضاءة وهدوء.. الخ.

١/١ - أهمية الدراسة وأهدافها:

تعتبر دراسة جودة وفعالية الخدمة المكتبية والمعلوماتية بالمكتبات الجامعية أمرا لا مفر منه من أجل الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستفيدين منها ، حيث أن الالتزام بالمعايير والمواصفات الخاصة بكل خدمة تقدمها المكتبة هى الفيصل فى الحكم على مدى جودة وفعالية الخدمة المكتبية ، ويعد تحقيق الجودة لخدمة الاعارة بالمكتبات الجامعية من العناصر الأساسية التى تسعى المكتبات إلى تحقيقها من خلال التعرف على المستويات المختلفة لاحتياجات المستفيدين باعتبارها أداة جيدة لتقييم الخدمة والتخطيط لها (٢).

كما اعتبرت الاعارة الخارجية إحدى الطرق التى تساهم فى تقييم فعالية المجموعات بالمكتبات ، والتحقق من مدى ملاءمتها للمستفيدين منها ، وذلك من خلال تحليل سجلات الاعارة الخاصة بالمستفيدين . حيث تتفق الآراء عن أن المؤشرات الناتجة عن تحليل سجلات أو استمارات الاعارة تظهر الاستخدام الفعلى لمواد

المعلومات التي تفتنيها المكتبة . ويؤكد مايك Mike عن أن استخدام نتائج تحليل الاعارة من المقاييس الهامة التي تستخدم في تقييم المجموعات التي تفتنيها المكتبة بغرض التعرف على احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات التي يقبلون على قراءتها ، وذلك بغرض توجيه بنود ميزانية الشراء للمجموعات الأكثر تداولاً في ضوء نتائج تحليل الاعارة (٣). وفي ضوء ذلك يمكن القول بأن نتائج تحليل الاعارة يمكن الاستفادة منها كأداة للتخطيط من جانب إدارة المكتبة في وضع سياسات تزويد المكتبة في المستقبل (٤). وعلى الرغم من الآراء التي تدعم استخدام نتائج تحليل الاعارة كمقياس في التعرف على حركة تداول مصادر المعلومات وتقييم المجموعات داخل المكتبة ، إلا أن هناك بعض الآراء ترى أنها مقياس غير جيد في أحيان كثيرة ، معللين ذلك بأنه من الممكن أن تكون مجموعات المكتبة قليلة وحركة تداول مصادر المعلومات عالية ، وهو ما لا يعنى بالضرورة قوة مجموعات المكتبة . ويستطرد أصحاب هذا الرأي بالقول بوجود مشكلة في استخدام إحصائيات الاعارة في عملية التقييم تتمثل في عدم وجود معيار معين يحدد عدد الكتب الكافية للاستعارة أو مدة الاعارة الكافية لاعارة كتاب ما .. الخ. ولذلك يرى أصحاب تلك الآراء أنه لكي تكون للمسؤولين القدرة على إعداد تقييم دقيق وفعال لمجموعات المكتبة فلا بد من التعرف على الصورة الكاملة عن المكتبة (٥).

وتأتى أهمية الدراسة الحالية في دراستها لخدمة الاعارة الخارجية من خلال التعرض لشقين رئيسيين: الشق الأول يتمثل في قياس جودة الخدمة من خلال قياس رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا نحو سياسات الاعارة المطبقة بها ومدى ملاءمتها لهم ، حيث تتأثر جودة الخدمة بمدى رضا المستفيدين عن سياساتها المطبقة داخل المكتبة ، ذلك أنه كلما ارتفعت معدلات الرضا من جانب المستفيدين نحو سياسات الاعارة انعكس ذلك ايجابياً على مستوى جودتها والعكس. أما الشق الثاني فيتناول استخدام الاعارة كاحدى الطرق في تقييم فعالية مجموعات المكتبة ، وذلك من

خلال قياس حركة تداول مصادر المعلومات داخل المكتبة بالاعتماد على الاحصائيات الناتجة عن تحليل استمارات الاعارة الخارجية الخاصة بمجتمع الدراسة ، ذلك أن الاعتماد على إحصائيات استخدام المواد من الطرق الفعالة في تقييم احتياجات المستفيدين^(١).

وفي ضوء ما سبق تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف للتعرف

على:

- ١- سياسات الاعارة التي تتبعها المكتبة في إتاحة خدمة الاعارة لمجتمع المستفيدين.
 - ٢- قياس اتجاهات رضا المستفيدين نحو الاجراءات واللوائح المنظمة لخدمة الاعارة الخارجية .
 - ٣- الاتجاهات العددية والنوعية للمستفيدين من خدمة الاعارة وعلاقتها بطبيعة الدراسة بالكليات.
 - ٤- الاتجاهات العددية والنوعية والموضوعية للمواد المعارة وعلاقتها بطبيعة الدراسة بالكليات
 - ٥- الاتجاهات العددية والنوعية والموضوعية للمواد المعارة وعلاقتها بالاتجاهات العددية والموضوعية لمجموعات المكتبة.
 - ٦- أكثر عناوين المواد تداولاً (المعارة) من جانب المستفيدين.
 - ٧- الفترات الزمنية الأكثر إقبالا في الاستعارة من جانب المستفيدين.
- ٢/١- تساؤلات الدراسة:

وضعت الدراسة مجموعة من التساؤلات تسعى للإجابة عليها أبرزها ما

يلي:

- ١- هل توجد لائحة مكتوبة للاستعارة الخارجية بالمكتبة ؟ وما أبرز عناصرها؟

٢- ما مدى رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات عن القواعد المنظمة لخدمة الاعارة؟

٣- كم يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس المسجلين للاستعارة ونسبتهم إلى اجمالي الأعضاء بالجامعة؟

٤- ما نوعيات الأعضاء المستعيرين؟ وما جنسياتهم؟ وما تخصصاتهم الموضوعية؟

٥- ما الاتجاهات العددية والنوعية واللغوية للمواد المعارة خلال الأعوام الأخيرة؟ وما نسبتها إلى مجموعات المكتبة؟ وما نسبة نموها؟

٦- ما الاتجاهات الموضوعية للكتب المعارة؟ وما علاقة ذلك بالمجموعات المقترنة داخل المكتبة؟

٧- ما أكثر عناوين المواد استعارة (تداول) داخل المكتبة؟

٨- ما أكثر الفترات الزمنية إقبالا على الاستعارة الخارجية من جانب المستفيدين خلال العام؟

٣/١- فروض الدراسة:

ارتكزت الدراسة على عدد من الفرضيات أبرزها ما يلي :

١- مثلت سياسات الاعارة بالمكتبة إحدى المعوقات التي تساهم في قلة أعداد المسجلين للاستعارة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا مقارنة بأعدادهم داخل الجامعة.

٢- تفاوت النسب في معدلات رضا المستفيدين بين الارتفاع والانخفاض نحو خدمة الاعارة متأثرة بسياسات الاعارة المطبقة .

٣- تدنى حركة تداول مصادر المعلومات داخل المكتبة عبر خدمة الاعارة نتيجة لعدم كفاية المجموعات وعدم قدرتها على تلبية متطلبات واحتياجات المستفيدين التعليمية والبحثية.

- ٤- ارتفاع نسب المواد المعارة لصالح الأعضاء التابعين للكليات النظرية نتيجة اعتماد غالبية البحوث العلمية فيها على القراءات النظرية وانخفاضها بالكليات العملية التي يعتمد إجراء البحوث فيها على المعامل .
- ٥- ارتفاع الإقبال على خدمة الاعارة من جانب مجتمع المستفيدين مرتبط ببداية العام الدراسي ونهايته.

١/٤- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتى:

١- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع جودة خدمة الاعارة الخارجية من جانبين أولهما قياس رضا المستفيدين تجاة سياسات الاعارة واللوائح المعمول بها أما ثانيهما يتناول دور خدمة الاعارة فى مجال تقييم فعالية المجموعات.

٢- الحدود المكانيّة: ستطبق الدراسة الميدانية على المكتبة المركزية بجامعة عمر المختار القاطنة بمدينة البيضاء بشعبية الجبل الأخضر بالجمهورية الليبية ، مع استثناء المكتبات التابعة لفروع الجامعة (فرع درنة- طبرق- القبة) نظرا لقلّة أعداد المسجلين للاستعارة منها وقلّة أعداد الكتب المعارة لهم ، وهو ما سيؤثر بالسلب على الخروج بنتائج تعبر عن الاستخدام الفعلى للمجموعات بالمكتبة .

٢- الحدود النوعية: يمثل مجتمع الدراسة كافة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المسجلين للاعارة الخارجية بالمكتبة ، على اعتبار أنهم يمثلون محورا هاما من محاور عملية التعليم والبحث العلمى بالجامعة ، فضلا عن أنهم الأكثر ترددا على المكتبة ، والأكثر حرصا على تداول مصادر المعلومات بصورة منتظمة. ويتكون مجتمع الدراسة من كلا الجنسين ، ومن مختلف الجنسيات ، ومن مختلف الكليات والأقسام الموضوعية . بالإضافة إلى ما سبق سوف تتناول الدراسة في تحليلها لاستمارات الاعارة تحليلا لكل مواد المعلومات التي يسمح باستعارتها من كتب ودوريات وتقارير .. وغيرها.

٣- الحدود الزمنية: ستناول الدراسة سياسات الاعارة المتبعة بالمكتبة بنهاية عام ٢٠٠٧ م. أما بالنسبة لتحليل استثمارات الاعارة ، فقد اعتمدت الدراسة على استثمارات الاعارة المتاحة في المكتبة اعتبارا من الفترة ما بين عامي ٢٠٠٤ حتى نهاية ٢٠٠٧ م .

٥/١- منهج الدراسة وأدواته: اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة مع إتباع أسلوب الوصف والتحليل للبيانات التي تم الحصول عليها . كما ستعان الباحث بأسلوب تحليل المضمون وذلك في تحليله لسجلات الاعارة الخاص بمجتمع الدراسة

١- أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على عدد من أدوات جمع البيانات تتناسب كل منها مع طبيعة العناصر المختلفة لهذه الدراسة وهي على النحو التالي:

أ- قائمة المراجعة: أعد الباحث قائمة مراجعة توجه بها إلى العاملين بقسم الاعارة بغرض التعرف من خلالها على واقع السياسات والقواعد المنظمة لخدمة الاعارة الخارجية بالمكتبة . (انظر الملحق رقم (١))

ب- الاستبيان: أعد الباحث استبيانا احتوى على مجموعة من أسئلة ، هدفت إلى قياس رضا المستفيدين نحو السياسات التي تتبعها المكتبة في الاعارة الخارجية. وقد تم توجيهها إلى عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المسجلين للاستعارة. وقد قام الباحث بتوزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة بنفسه ، وبمعاونة العاملين بقسم الاعارة بالمكتبة . (انظر الملحق رقم (٢))

ج- استثمارات الاستعارة: اعتمد الباحث على استثمارات الاستعارة لتجميع البيانات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المستعيرين (أجناسهم / جنسياتهم/كلياتهم/ أقسامهم الموضوعية/درجاتهم العلمية) ، وكذلك تجميع البيانات الخاصة بالمواد المعارة (عناوين الكتب / أسماء المؤلفين/ أرقام تسجيلها //تواريخ استعارة الكتب/ تواريخ إرجاعها).

د- المقابلة: قام الباحث باجراء مقابلات مع المسؤولين عن المكتبة ، وكذلك العاملين بقسم الاعارة للحصول على إجابات على أسئلة حول عناصر السياسة المتبعة في تقديم خدمة الاعارة بالمكتبة واللوائح التنظيمية المتعلقة بها.

٢- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من قسمين على النحو التالي :

أ- تكون مجتمع الدراسة الخاص بالمحور الخاص بتحليل استمارات الاعارة الخارجية بالمكتبة على كل أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المسجلين للاستعارة الخارجية بالمكتبة المركزية بجامعة عمر المختار والبالغ عددهم ٤٣١ عضو (٧). ويبين الجدول رقم (١) مجتمع الدراسة موزعا على الكليات داخل الجامعة ، حيث يعكس تفاوت أعداد المسجلين للاستعارة بمختلف الكليات مقارنة بأعداد الأعضاء بكل كلية ، حيث تستحوذ ثلاث كليات على النسبة الأعلى في أعداد المسجلين للاستعارة بنسبة ٨١,٩% ، وهم على التوالي كلية الآداب بنسبة ٣٢,٩% ، والزراعة بنسبة ٢٤,٦% ، والعلوم ٢٤,٤% ، يليهم الكليات الأخرى بنسب متدنية كالهندسة ٧,٩% ، والقانون ٣,٧% ، والطب البيطرى ١,٩% ، والطب البشرى ١,٤% ، والاقتصاد ١,٢% وبأقل من ١% نجد على التوالي كليات الموارد والمعلمين والصيدلة.

جدول رقم (١) (٨) أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا وفقا لدرجاتهم موزعة على الكليات وعدد المسجلين للاستعارة الخارجية (مجتمع الدراسة)

| م | اسم الكلية | دراسات عليا | الدرجة العلمية | | | | | | الاجمالي | % | عدد المسجلين للاستعارة (مجتمع الدراسة) | % |
|----|-------------|-------------|----------------|-----------|---------|---------|-----------|---------|----------|-----|--|------|
| | | | ماجستير | | | دكتوراة | | | | | | |
| | | | ليبين | غير لابين | المجموع | ليبين | غير لابين | المجموع | | | | |
| ١ | الزراعة | ١٧٦ | ٩٦ | ٥ | ١٠١ | ٦٩ | ٤١ | ١١٠ | ٣٨٧ | ٣١ | ١٤٢ | ٣٢,٩ |
| ٢ | الآداب | ٦٧ | ٨٥ | ٥ | ٩٠ | ٢٠ | ١٩ | ٣٩ | ١٩٦ | ١٦ | ١٠٦ | ٢٤,٦ |
| ٣ | العلوم | ٧١ | ٥٩ | ٧ | ٦٥ | ١٣ | ٣٨ | ٥١ | ١٨٨ | ١٥ | ١٠٥ | ٢٤,٤ |
| ٤ | موارد | ٧٠ | ١٣ | - | ١٣ | ٨ | ١١ | ١٩ | ١٠٢ | ٨ | ٣٤ | ٧,٩ |
| ٥ | الطب البشري | - | ٣٩ | - | ٣٩ | ٢٣ | ١٩ | ٤٢ | ٨١ | ٧ | ١٦ | ٣,٧ |
| ٦ | الهندسة | - | ٣٥ | - | ٣٥ | ٧ | ٢٦ | ٣٣ | ٦٨ | ٥ | ٨ | ١,٩ |
| ٧ | اقتصاد | - | ٣٠ | ٢ | ٣٢ | ٢ | ٣٢ | ٣٤ | ٦٦ | ٥ | ٦ | ١,٤ |
| ٨ | قانون | - | ١٦ | ٦ | ٢٢ | ٣ | ٢٧ | ٣٠ | ٥٢ | ٤ | ٥ | ١,٢ |
| ٩ | طب بيطري | - | ١٤ | - | ١٤ | ٥ | ٢٨ | ٣٣ | ٤٧ | ٤ | ٤ | ٠,٩ |
| ١٠ | عداد معلمين | - | ١٧ | ١ | ١٨ | ١ | ١٧ | ١٨ | ٣٦ | ٣ | ٣ | ٠,٧ |
| ١١ | صيدلة | - | ٥ | - | ٥ | - | ١٤ | ١٤ | ١٩ | ٢ | ٢ | ٠,٥ |
| | اجمالي | ٣٨٤ | ٤٠٩ | ٢٦ | ٤٣٤ | ١٥١ | ٢٧٢ | ٤٢٣ | ١٢٤٢ | ١٠% | ٤٣١ | ١٠% |

ب- أما مجتمع الدراسة الخاص بدراسة المحور الخاص بقياس رضا المستفيدين نحو خدمة الاعارة بالمكتبة فقد تكون من عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا المسجلين للاستعارة تكونت من عدد ٢١٥ عضو يمثلون نصف أعداد مجتمع الدراسة السابق الاشارة إليه. وقد اعتمدت الدراسة في تحليلها للنتائج على أعداد الاستبيانات التي تمت الإجابة عليها من جانب أفراد مجتمع الدراسة وقد بلغت عدد ١٧٦ استبياناً.

٦/١- مصطلحات الدراسة: تقوم الدراسة الحالية في ضوء مجموعة من المفاهيم على النحو التالي:

١- جودة الخدمة المكتبية: تعرف الجودة من منظور علم المكتبات والمعلومات على أنها مجموعة من المعايير والمواصفات التي تساعد المكتبات ومراكز المعلومات على تقديم العمليات الفنية وخدمات المعلومات بشكل جيد لتحقيق متطلبات المستفيدين والمتمثلة في الأداء الجيد وهو مدى قدرة المكتبات على القيام بالوظائف المطلوبة منها على الوجه الأكمل والشكل اللائق لها لخدمة المستفيد وسرعة تقديمها بشكل فعال وفي الوقت المناسب لحظة طلبها.

٢- الاعارة الخارجية: ويعنى بالاعارة الخارجية عملية تسجيل وإخراج عدد محدد من الكتب أو مصادر المعلومات الأخرى من المكتبة لاستخدامها خارج جدران المكتبة لصالح المستفيدين المسجلين للاستعارة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية تحددها المكتبة. وهي بهذا المفهوم تتيح فرصة تعامل القارئ مع مصادر المعلومات في المكان والزمان المناسبين له^(٩).

٣- تحليل الاعارة: تعد من المؤشرات التي تستخدم في التعرف على فعالية مجموعات المكتبة ، كما تستخدم كمؤشر على جودة المجموعات ومدى مقابقتها لاحتياجات المستفيدين ، كما أنها تساهم في التعرف على الاستخدام المستقبلي

المتوقع للمجموعات ، وعادة ما تستخدم تحليلات الاعارة للمقارنة بين الاستخدام والمتغيرات الأخرى مثل حداثة المواد والمجالات الموضوعية .. الخ (١٠).

٤- أعضاء هيئة التدريس: يعرفون بأنهم الأشخاص الحاصلين على درجات علمية تتمثل في الدكتوراة وأستاذ مساعد ودرجة أستاذ . ويختلف الأمر داخل ليبيا حيث تعتبر الجامعات أن عضو هيئة التدريس يبدأ من الحاصلين على درجة الماجستير ، حيث يتبعون إداريا إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ، وتتبع الدراسة الحالية هذا المفهوم المتبع داخل الجامعات الليبية في معالجتها لبيانات الدراسة.

٥- طلاب الدراسات العليا: يعرفون بأنهم المسجلين للحصول على شهادة تمهيدى الماجستير أو المسجلين للحصول على درجتى الماجستير أو الدكتوراة ، وغالبا ما ينتمون إلى فئة المعيدين والمدرسين المساعدين بالجامعات أو مسجلين للدراسات العليا من الخارج ، ويختلف الأمر في ليبيا حيث يقتصر طلاب هذه الفئة على طلاب ما قبل الماجستير ويتبعون إدارة الدراسات العليا في الجامعات الليبية.

٧/١- الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسات في تناولها لخدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ، فمنها من تناولها من جانب التعرف على واقع سياسات الاعارة في المكتبات ، ومنها من تناولها من جانب الاستخدام من جانب المستفيدين ، وهناك من تناولها من جانب تحليل سجلات الاعارة بغرض تقييم المجموعات بالمكتبات. وتتناول دراستنا الحالية كل هذه الجوانب بالنسبة للاعارة الخارجية في مكتبة جامعة عمر المختار . وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات :

أ- دراسات تناولت قياس جودة وفعالية الاعارة من زاوية الاستخدام:

تنفق هذه الدراسات مع دراستنا الحالية في تناولها لآراء المستفيدين نحو خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية سواء لغرض تقييم خدمة الاعارة ومدى مناسبة سياساتها مع احتياجات المستفيدين أو لقياس جودة الخدمة. وتختلف

هذه الدراسات عن الدراسة الحالية باعتمادها على آراء مجتمع المستفيدين من الطلاب في المراحل الجامعية الأولى إضافة إلى أعضاء هيئة التدريس ، بالإضافة إلى اختلاف هذه الدراسات في أهدافها المرجوة لدراسة خدمة الاعارة . وهو ما سيتم توضيحه على النحو التالي:

١- دراسة محمد أحمد حسن (١١) وتناولت خدمة الإعارة الخارجية لمكتبات جامعة القاهرة من وجهة نظر المستفيدين. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الآراء المختلفة من جانب المستفيدين تجاه خدمة الاعارة الخارجية . وقد هدفت إلى التعرف على عناصر لائحة الاعارة بمكتبات جامعة القاهرة ومدى مناسبتها في ضوء لوائح الاعارة في مختلف الجامعات.

٢- دراسة خالصة الهنائية وزميلة السليمانية (١٢) وتناولت قياس جودة خدمة الاعارة من وجهة نظر الطلاب بمكتبة نزوى الجامعية في دولة عمان . وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على السياسات التي تتبعها المكتبات من أجل تحقيق الجودة ، وكذلك التعرف على آراء الطلاب تجاه السياسات المطبقة ، وكذلك التعرف على مدى فاعلية نظام الاعارة الذاتية بالمكتبة ومدى رضا الطلاب عنه وتأثيره على استخدام المكتبة . وتوصلت إلى عدة نتائج أبرزها رضا المستفيدين عن موقع قسم الاعارة بنسبة ٧٩,٢% ، ورضا الطلاب عن عدد الكتب المسموح باستعارتها بنسبة ٣٦,٦% ، بينما بلغ رضاهم عن مدة الاعارة نسبة ٧٧,٣%.

٣- دراسة عبد الكريم العوامي (١٣) وتوصلت دراسته في الجزء الخاص بدراسة مدى رضا المستفيدين عن الاعارة الخارجية عن مجموعة من النتائج أبرزها: تفاوت رضا المستفيدين عن مدة الاعارة باختلاف فئاتهم فطلاب المرحلة الجامعية الأولى وطلاب الدراسات العليا أشاروا بعدم رضاهم بنسبة ٦٩,٣% ، بينما أشار أعضاء هيئة التدريس إلى رضاهم بنسبة ٩٨,٧% . وكذلك الحال بالنسبة لعدد الكتب

المسموح باستعارتها أشارت النتائج عن عدم رضا الطلاب في المرحلة الأولى بنسبة ٦٨,٤% ، والدراسات العليا ٤٢,٤% ، بينما أشار أعضاء هيئة التدريس برضاهم بنسبة ٩٧,٤%.

٤- دراسة اند يد (١٤) **Ndedde** وتناولت تأثير سياسات المكتبة تجاه تأخير المواد المستعارة من جانب المستفيدين وذلك في ثلاث جامعات نيجيرية . وقد أجريت الدراسة على جميع المسجلين للاستعارة في المكتبات المدروسة . وكانت من أبرز نتائجها تفاوت رضا المستفيدين تجاه سياسة الاعارة المطبقة في عملية الاعارة ، حيث أشارت أفراد العينة إلى ضرورة زيادة عدد ساعات فتح المكتبة بنسبة ٦٠% ، وضرورة فتح أبواب المكتبة يوم الأحد بنسبة ٧٠% حتى يمكن تجنب تأخير المواد ، كما توصلت إلى أن غالبية أفراد العينة أفادوا بضرورة تشديد العقوبات على المخالفين بنسبة ٤٠%.

ب- دراسات تتعلق باستخدام تحليل استمارات / أو سجلات الاعارة في تقييم المجموعات:

تتفق هذه الدراسات مع دراستنا الحالية في استخدامها سجلات أو استمارات الاستعارة للتعرف على تقييم فعالية مجموعات المكتبة . وتختلف هذه الدراسات مع دراستنا الحالية بتناولها تحليل لتداول مصادر المعلومات من كتب ودوريات وتقارير وغيرها ، بينما تقتصر دراستنا على تحليل للكتب المتداولة فقط ، ذلك على اعتبار أنه لا يسمح باستعارة المواد غير الكتب فقط .

١- دراسة لنتمان (١٥) **Littman** وتناولت تحليل الاعارة الخارجية لنوعين من الكتب أولهما الكتاب المطبوع وثانيهما الالكتروني . وقد تناولت الدراسة تحليل استمارات الاعارة لعدد ٧٨٨٠ عنوان كتاب متاح في شكل مطبوع والكتروني في مكتبات جامعة دوك بأمريكا **Duce University** . وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام الكتاب الالكتروني على سياسة المكتبة تجاه الكتاب الالكتروني.

٢- دراسة شريدهار (١٦) Sridhar,M.S. وهى دراسة حاله عن استخدام خدمة الاعارة الخارجية بمكتبة ISAC . وتناولت الدراسة تحليل استمارات الاستعارة الخاصة بهدف التعرف على أشكال المواد التى يقبل عليها المستفيدين في الاستعارة ، وأكثر أيام الأسبوع إقبالا على الاستعارة الخارجية . الخ . وقد توصلت إلى أن غالبية المستفيدين يقبلون على استعارة الكتب بصورة رئيسية ثم التقارير ، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن كل أيام الأسبوع تحظى بالاقبال على الاعارة من المكتبة بصورة متوازنة.

٣- دراسة داى (١٧) Day وهدفت الدراسة إلى استخدام تحليل سجلات الاعارة في تقييم المجموعات ، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الموضوعات التى تحظى بالتداول الأعلى من جانب المستفيدين ، بالإضافة إلى التعرف على العناوين الأكثر تداولاً .

٤- دراسة بروش (١٨) Brush واستخدمت تحليل سجلات الاعارة باحدى مكتبات كليات الهندسة بهدف التعرف على تداول مختصرات البحوث العلمية Approval plan المقنتاة في المكتبات . وقد أشارت الدراسة إلى أن هذه النوعية من الكتب حظيت بنسبة ٢٣% من الاستعارة مقارنة بنسبة ٦% للكتب العادية. كما أسفرت الدراسة عن أن مختصرات البحوث العلمية حظيت بالاستعارة أكثر من الكتب في مختلف المجالات الموضوعية.

٥- دراسة ساوندر (١٩) Saunders وتناولت تحليل سجلات الاعارة بمكتبات جامعة بورديو بهدف التعرف على العلاقة بين ارتفاع الاستعارات لبعض عناوين الكتب والمراجعات العلمية لهذه العناوين بالدوريات العلمية ، كما تناولت العلاقة بين ارتفاع الاستعارات لبعض العناوين وعلاقتها بأقدمية وحادثة نشرها ، كما تناولت العلاقة بين ارتفاع الاستعارات لبعض العناوين وبين قيمتها العلمية.

٦- دراسة دنكنز (٢٠) Dinkins وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين نسب الاعارة للمواد المختارة من جانب أمناء المكتبات وبين أعضاء الأقسام العلمية وذلك بمكتبة du Pont-Boll بجامعة Statson الأمريكية . وقد خرجت الدراسة بنتائج مفادها ارتفاع نسب الاعارة للمواد المختارة من جانب أمناء المكتبات بقسم التاريخ بنسبة ٥٨% ، وقسم الموسيقى بنسبة ٥٨% والفنون بنسبة ٥٤% ، بينما انخفضت في قسم اللغة الإنجليزية حيث مثلت نسبة ٢٤%. بينما انخفضت نسب الاعارة للمواد المختارة من جانب أعضاء الأقسام العلمية ، حيث مثلت قسم التاريخ نسبة ٢٨% ، والموسيقى بنسبة ٢٥% والفنون نسبة ٣٦% ، بينما ارتفعت نسبة في قسم اللغة الانجليزية بنسبة ٣١% .

ثانيا : الجانب الميداني للدراسة:

المحور الأول: قياس رضا المستفيدين نحو خدمة الاعارة :

تحرص المكتبات الجامعية على توفير خدمة الاعارة الخارجية لمجتمع المستفيدين منها سواء كانوا طلابا أو أعضاء هيئات التدريس أو إداريين . وتتفاوت المكتبات فيما بينها في سياستها المنظمة لخدمة الاعارة بها ، سواء من نظام الاعارة التي تتبعه أو من حيث فئات المستفيدين المسموح لهم بالاستعارة ، أو عدد المواد المسموح باستعارتها لكل فئة ، أو أشكال المواد المسموح باستعارتها ، ومدة الاعارة المسموح بها لكل فئة ، والجزاءات التي يتم توقيعها على المخالفين لبنود لوائح الاعارة المعمول بها. ويمثل قياس رضا المستفيدين عن العناصر السابقة أساسا في قياس جودة خدمة الاعارة وفعاليتها تجاه المستفيدين .

وتهدف الدراسة من خلال هذا المحور إلى قياس رضا المستفيدين حول السياسات والعناصر المحيطة بخدمة الاعارة بالمكتبة ، وتأثير ذلك على جودة وفعالية الخدمة المقدمة للمستفيدين . وقد أسفرت الدراسة الميدانية (٢١) عن عدم وجود لائحة مكتوبة للاعارة الخارجية بالمكتبة محل الدراسة ، حيث أشار العاملين بقسم الاعارة

إلى اعتمادهم في تقديم خدمة الاعارة بناءا على مجموعة من التعليمات الشفوية من جانب إدارة المكتبة تنظم من خلالها الخدمة ، وهذه التعليمات مثلت بالنسبة للعاملين بقسم الاعارة بديلا للاتحة الاعارة . وسوف تبين الدراسة من خلال السطور التالية عناصر هذه التعليمات ومدى رضا المستفيدين عنها من جانب أفراد مجتمع الدراسة.

١- قياس الرضا نحو موقع قسم الاعارة بالمكتبة: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن قسم الاعارة الخارجية يقع في أحد جوانب صالة المكتبة المواجه لمدخلها بالدور الأرضى . وتعكس إجابات الجدول رقم (٢) عن أن غالبية المستفيدين راضون تماما عن هذا الموقع بنسبة ٥٠% ، في حين أجابت نسبة ٢٩,٣% بأنهم غير راضين وأخيرا أجابت نسبة ٢٠,٧% بأنهم راضون إلى حد ما.

جدول رقم(٢) قياس الرضا نحو موقع قسم الاعارة بالمكتبة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٨٧ | ٥٠% |
| راض الى حد ما | ٣٦ | ٢٠,٧% |
| غير راض | ٥١ | ٢٩,٣% |
| المجموع | ١٧٤ | ١٠٠% |

وتعكس هذه النتائج عن أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة يرون ملاءمة موقع قسم الاعارة الحالى الموجود بمدخل المكتبة محل الدراسة ، وهو ما يتفق مع بعض الدراسات التى تشير إلى ضرورة أن يكون موقع قسم الاعارة مواجهها لمدخل المكتبة(٢٢) . وفى حالة المكتبة محل الدراسة فانه من الضرورى توفير مكان لاستعارة المواد بالدور العلوى خاص بقاعة الكتب العربية بالإضافة للقسم الحالى الموجود بالدور الأرضى ، وذلك لتسهيل مهمة المستفيدين الراغبين في الاستعارة .

٢- قياس الرضا نحو إجراءات تسجيل الأعضاء للاستعارة: كشفت الدراسة الميدانية عن أن إجراءات تسجيل العضو للاستعارة لا يتطلب سوى موافقة الكلية التابع لها العضو على الاستعارة من المكتبة. ويعكس الجدول رقم(٣) عن أن غالبية المستفيدين

راضون عن إجراءات تسجيل للاستعارة بنسبة ٥٨,٦% ، بينما أجابت نسبة ٢٨,٧% بأنهم راضون إلى حد ما وأخيرا أجابت نسبة ١٢,٦% بأنهم غير راضين .

جدول رقم (٣) قياس الرضا نحو إجراءات التسجيل للاعارة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ١٠٢ | ٥٨,٦% |
| راض إلى حد ما | ٥٠ | ٢٨,٧% |
| غير راض | ٢٢ | ١٢,٦% |
| المجموع | ١٧٤ | ١٠٠% |

وتعكس النتائج السابقة عن ارتفاع نسبة الرضا من جانب أفراد مجتمع الدراسة نحو إجراءات التسجيل للاستعارة ، وهو ما يعنى حرص المكتبة على تيسير إجراءاتها بشأن عملية التسجيل. وترى الدراسة ضرورة اجراء تسهيلات أخرى لاجراءات التسجيل تتمثل في اعتماد المكتبة على بطاقة التعريف لعضو هيئة التدريس أو طالب الدراسات العليا دون طلب موافقة الكلية وذلك توفيراً لوقت المستخدمين وتشجيعهم على تسجيل اسمائهم للاستعارة.

٣- قياس رضا المستخدمين نحو نظام الاعارة المتبع: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن خدمة الاعارة تقدم بالمكتبة من خلال نظام تقليدى يتمثل في الاعتماد على استمارات أو بطاقات الاعارة ، حيث يخصص لكل مستعير استمارة استعارة خاصة به تحتوى على بياناته الشخصية وكذلك البيانات الخاصة بالمواد التى يرغب باستعارتها وهى العنوان واسم المؤلف ورقم تسجيل الكتاب وتاريخ الاستعارة وتاريخ ارجاع الكتاب ، ويتم الاحتفاظ بها من جانب قسم الاعارة بالمكتبة . ويعكس الجدول التالى رقم (٤) إلى أن غالبية أفراد العينة متحفظون تجاه النظام المتبع حيث أجابت نسبة ٤٤,٩% بأنهم راضون إلى حد ما ، بينما

أشارت نسبة ٣٨,١% أنهم راضون تماما وأخيرا أشارت نسبة ١٧% أنهم غير راضين عن نظام الاعارة المتبع.

جدول رقم (٤) قياس الرضا نحو نظام الاعارة المتبع بالمكتبة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٦٧ | ٣٨,١% |
| راض إلى حد ما | ٧٩ | ٤٤,٩% |
| غير راض | ٣٠ | ١٧% |
| المجموع | ١٧٦ | ١٠٠% |

وتعكس هذه النتائج عن وجود نسبة رضا محدود من جانب غالبية أفراد مجتمع الدراسة عن نظام استمارات الاعارة المتبع بالمكتبة ، وهو ما يعنى ضرورة الاعتماد على أنظمة أخرى تحظى برضا غالبية أفراد مجتمع الدراسة ويفضل أن يكون نظاما آليا للاعارة نظرا لكونه يساهم في سرعة إنهاء عمليات الاعارة لصالح المستفيدين في أقل وقت ممكن ، وتوفير الفرصة للعاملين بقسم الاعارة للتفرغ للتعامل مع المستفيدين ، فضلا عن التفرغ لأعمالهم الأخرى داخل المكتبة^(٢٣).

٤- قياس الرضا نحو الوقت المخصص للاعارة الخارجية: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن الوقت المخصص للاستعارة يتمثل في مواعيد فتح المكتبة في الفترة الصباحية والتي تبدأ من الساعة الثامنة والنصف صباحا حتى الساعة الثانية ظهرا ، وعلى الرغم من أن المكتبة تقدم خدماتها في الفترة المسائية من الساعة الرابعة عصرا حتى الساعة السادسة مساءا إلا أنها لا تسمح بالاستعارة الخارجية. ويعكس الجدول رقم (٥) عن أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة راضون تماما عن الوقت المخصص للاعارة بالمكتبة بنسبة ٤٠,٨%، بينما أجابت نسبة ٣٧,٩% بأنهم غير راضين وأخيرا أجابت نسبة ٢١,٣% بأنهم راضون إلى حد ما.

جدول رقم (٥) قياس الرضا نحو كفاية الوقت المخصص للاعارة بالمكتبة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٧١ | %٤٠,٨ |
| راض الى حد ما | ٦٦ | %٣٧,٩ |
| غير راض | ٣٧ | %٢١,٣ |
| المجموع | ١٧٤ | %١٠٠ |

وتعكس النتائج السابقة عن أن نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة ترى كفاية الوقت المخصص للاستعارة ، في حين أظهرت نسبة كبيرة أيضا عن رضاهم المحدود عن الوقت المخصص للاعارة . بينما أشارت نسبة ليست بالقليلة عن عدم رضاهم ، وهو ما يعنى ضرورة أن تسمح المكتبة بالاستعارة للمستفيدين منها طوال فترة مواعيد فتح أبواب المكتبة وهو ما أفادت به نتائج إحدى الدراسات في المجال^(٢٤).

٥- قياس الرضا نحو تعاون العاملين بقسم الاعارة : يعكس الجدول رقم (٦) عن أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة راضون تماما عن التعاون من جانب العاملين بالمكتبة بنسبة %٨١,٩ ، بينما أجابت نسبة %٩,٩ بأنهم راضون إلى حد ما ، وأخيرا أجابت نسبة %٨,٢ بأنهم غير راضين .

جدول رقم (٦) قياس الرضا نحو تعاون العاملين بقسم الاعارة بالمكتبة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ١٤٠ | %٨١,٩ |
| راض الى حد ما | ١٧ | %٩,٩ |
| غير راض | ١٤ | %٨,٢ |
| المجموع | ١٧١ | %١٠٠ |

وتعكس هذه النتائج ايجابية التعامل من جانب العاملين بقسم الاعارة مع المستفيدين مما ينعكس على إقبالهم على الاستعارة في المدى القريب.

٦- قياس الرضا نحو كفاية المجموعات بالمكتبة: يعكس الجدول رقم (٧) عن أن غالبية المستفيدين يرون عدم كفاية المجموعات بالمكتبة لسد احتياجاتهم من المجموعات التي يودون استعارتها ، حيث أن غالبيتهم أجابوا بأنهم غير راضين عن المجموعات وكفايتها بنسبة ٥٢,٨%، في حين أشارت نسبة ٣٢,٤ % بأنهم راضين إلى حد ما وأخيرا أشارت نسبة ١٤,٨ % أنهم راضين.

جدول رقم (٧) قياس الرضا نحو كفاية المجموعات

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٢٦ | %١٤,٨ |
| راض إلى حد ما | ٥٧ | %٣٢,٤ |
| غير راض | ٩٣ | %٥٢,٨ |
| المجموع | ١٧٦ | %١٠٠ |

وتتفق هذه النتائج مع واقع المجموعات داخل المكتبة حيث تتسم بضعف مجموعاتها من الكتب والدوريات وسائر أشكال مصادر المعلومات الأخرى بالمكتبة^(٢٥). ولذلك من الضروري قيام إدارة المكتبة بتزويدها بكافة أشكال مصادر المعلومات وبعده وفير من النسخ حتى يمكنها تلبية احتياجات المستفيدين .

٧- مقياس الرضا نحو أشكال المواد المسموح باستعارتها: يشير واقع الدراسة الميدانية إلى أن المكتبة تسمح باستعارة الكتب فقط دون أشكال مصادر المعلومات الأخرى كالدوريات والتقارير والنشرات وأقراص السيديروم ..الخ. ويعكس الجدول رقم (٨) عن أن غالبية المستفيدين راضون تماما بنسبة ٤٣,٤%، بينما أشارت نسبة ٣٠,٣% بأنهم غير راضين وأخيرا نسبة ٢٦,٣% بأنهم راضون إلى حد ما .

جدول رقم (٨) مقياس الرضا نحو أشكال المواد المسموح باستعارتها

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٧٦ | %٤٣,٤ |
| راض الى حد ما | ٤٦ | %٢٦,٣ |
| غير راض | ٥٣ | %٣٠,٣ |
| المجموع | ١٧٥ | %١٠٠ |

وتشير النتائج السابقة إلى تفاوت معدلات الرضا بين مجتمع الدراسة بالنسبة لأشكال المواد المسموح باستعارتها ، مما يعنى ضرورة النظر من جانب المكتبة للتوسع في أشكال المواد المسموح باستعارتها ، بحيث يمكن السماح باستعارة قصيرة الأجل لبعض أشكال المواد بالمكتبة كالتقارير والدوريات وأشكال المواد الأخرى.

٨- قياس الرضا نحو منع بعض الكتب من الاستعارة: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن تعليمات المكتبة تمنع استعارة الكتب وحيدة النسخة والكتب المرجعية والكتب القيمة والنادرة التى تحددها إدارة المكتبة. ويعكس الجدول رقم (٩) أن غالبية المستفيدين تجاه منع بعض المواد من الاعارة يتسم بعدم الرضا بنسبة %٤٥,٣، في حين أجابت نسبة %٣٠ بأنهم راضون تماما وأخيرا أشارت نسبة %٢٤,٦ بأنهم راضون إلى حد ما . وتشير هذه النتائج إلى انخفاض معدلات الرضا من جانب مجتمع الدراسة حيث يرون أن حرمانهم من استعارة بعض الكتب يمنعهم من الاستفادة القصوى منها ، وترى الدراسة أنه من الممكن التغلب على هذه المشكلة باتاحة نظام للاعارة قصيرة الأجل بحيث نضمن استعارة بعض الكتب الغير مسموح استعارتها في نهاية دوام فتح المكتبة حتى صباح اليوم التالى أو السماح باستعارة بعض هذه المواد في أيام العطلات والأجازات.

جدول رقم(٩) قياس الرضا نحو منع بعض الكتب من الاستعارة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٥١ | %٣٠ |
| راض الى حد ما | ٤٢ | %٢٤,٦ |
| غير راض | ٧٧ | %٤٥,٣ |
| المجموع | ١٧٠ | %١٠٠ |

٩- قياس الرضا نحو عدد الكتب المسموح باستعارتها خلال المرة الواحدة: تقضى سياسات الاعارة فى غالبية المكتبات الجامعية باعارة عدد ٤ كتب لطلاب المرحلة الجامعية الأولى وعدد ٦ كتب لطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس (٢٦). وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن أن تعليمات المكتبة تقضى السماح باستعارة كتابين فقط لطلاب الدراسات العليا ، وثلاث كتب فقط لأعضاء هيئة التدريس ويعتبر الباحث أن هذه الأعداد غير كافية للوفاء باحتياجات المستفيدين ، ويؤكد على ذلك ما يعكسه الجدول رقم(١٠) عن أن غالبية المستفيدين راضون إلى حد ما عن عدد الكتب المسموح باستعارتها من المكتبة بنسبة ٥٩,١% ، بينما أجابت نسبة ٢٢,١% بأنهم غير راضين، وأخيرا أجابت نسبة ١٨,٨% بأنهم راضون تماما.

جدول رقم(١٠) قياس الرضا نحو عدد الكتب المسموح باستعارتها

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٣٣ | %١٨,٨ |
| راض الى حد ما | ١٠٤ | %٥٩,١ |
| غير راض | ٣٩ | %٢٢,١ |
| المجموع | ١٧٦ | %١٠٠ |

وتشير هذه النتائج إلى انخفاض معدلات الرضا نحو عدد الكتب المسموح باستعارتها لمجتمع الدراسة ، مما يعنى ضرورة زيادة أعداد الكتب المسموح

باستعارتها للوفاء باحتياجات المستفيدين، بحيث لا تقل عن عدد (٥) كتب لكلا من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.

١٠- قياس الرضا نحو المدة المسموح بها لاستعارة كتاب ما: تسمح غالبية المكتبات الجامعية باستعارة الكتب لطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس لمدة شهر أو شهرين^(٢٧). وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن أن تعليمات المكتبة تسمح باستعارة الكتب لمدة أسبوع فقط لطلاب الدراسات العليا وتسمح بعشرة أيام فقط لأعضاء هيئة التدريس، ويعتبر الباحث أن المدة المسموح بها غير كافية إذا ما قورنت بالفترات الزمنية المسموح بها في المكتبات الأخرى. ويعكس الجدول رقم (١١) عن الرضا المحدود من جانب المستفيدين عن مدة الاستعارة المسموح بها حيث أجابت نسبة ٥٥,٧% بأنهم راضون إلى حد ما، بينما أشارت نسبة ٢٦,١% بأنهم راضون تماما وأخيرا أشارت نسبة ١٧,٦% بأنهم غير راضين.

جدول رقم (١١) قياس الرضا نحو المدة المسموح بها لاستعارة كتاب ما

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ٤٦ | %٢٦,١ |
| راض إلى حد ما | ٩٨ | %٥٥,٧ |
| غير راض | ٣١ | %١٧,٦ |
| المجموع | ١٧٦ | %١٠٠ |

وتشير هذه النتائج إلى انخفاض معدلات الرضا نحو مدة الاعارة المسموح بها، مما يعنى ضرورة النظر في تحديد مدة لاعارة الكتب تتفق ومتطلبات المستفيدين في المستقبل، بحيث لا تقل مدة الاعارة عن شهر لكل من طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس.

١١- قياس الرضا نحو السماح بتجديد الكتب المعارة: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن تعليمات المكتبة تسمح بتجديد استعارة الكتب لصالح المستفيدين في حالة

عدم طلبها من مستفيدين آخرين . و يعكس الجدول رقم (١٢) إلى أن غالبية المستفيدين راضون تماما بنسبة ٨٢,٦% عن السياسة المتبعة من جانب المكتبة تجاه تجديد الكتب المعارة ، بينما أشارت نسبة ١١,٥% بأنهم راضون إلى حد ما وأشارت نسبة ضعيفة ٥,٨% بأنهم غير راضين.

جدول رقم (١٢) قياس الرضا نحو السماح بتجديد الكتب المعارة

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ١٢٩ | ٨٢,٦% |
| راض إلى حد ما | ١٨ | ١١,٥% |
| غير راض | ٩ | ٥,٨% |
| المجموع | ١٥٦ | ١٠٠% |

وترى الدراسة ضرورة تقنين عملية التجديد بحيث لا تزيد عن مرتين للكتاب الواحد حتى يمكن استفادة أكبر عدد من المستفيدين المترددين على المكتبة.

١٢- قياس الرضا نحو سياسة المكتبة في السماح لحجز الكتب: أسفرت الدراسة الميدانية عن أن سياسة المكتبة ليس بها تعليمات خاصة بحجز كتاب ما ، ولكن تبين من خلال المقابلات التي أجريت مع العاملين بقسم الاعارة أن هذه العملية تتم بصورة ودية بين العاملين والمستفيدين الراغبين في حجز الكتب. ويعكس الجدول رقم (١٣) عن الرضا التام من جانب مجتمع الدراسة تجاه السياسة المتبعة في حجز الكتب المعارة بنسبة ٦٥,٧% ، بينما أشارت نسبة ٢٧,٧% بأنهم راضون إلى حد ما وأخيرا أشارت نسبة ٦,٦% بأنهم غير راضين.

جدول رقم (١٣) قياس الرضا نحو السياسة المتبعة في حجز الكتب

| الاختيارات | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| راض تماما | ١٠٩ | %٦٥,٧ |
| راض إلى حد ما | ٤٦ | %٢٧,٧ |
| غير راض | ١١ | %٦,٦ |
| المجموع | ١٦٦ | %١٠٠ |

وترى الدراسة أنه على الرغم من النتائج التي تشير إلى رضا غالبية مجتمع الدراسة نحو السياسة المتبعة في حجز الكتب إلا أنه يجب وضع تصور مكتوب نحو سياسة المكتبة تجاه حجز الكتب المستعارة ، بحيث يضمن السماح بحجز كتاب ما مسجل في سجل الاستعارة لصالح أحد المستفيدين الذي يرغب في استعارته حال إرجاعه إلى المكتبة.

١٣- قياس الرضا نحو الجزاءات للمخالفين لشروط الاعارة: تشير بعض الدراسات عن أن مخالفات لائحة الاعارة تنتج عن السياسات التي تتبعها المكتبات في هذا الصدد مثل عدد الساعات التي تتيحها للمستفيدين من المكتبة للاستعارة خلال اليوم أو طوال أيام الأسبوع ، و مدى كفاية مدة الاعارة التي يسمح للمستفيدين بها وكذلك أعداد الكتب التي يسمح باستعارتها ^(٢٨) ، بالإضافة إلى أن نوعية الجزاءات المفروضة على المستفيدين ومدى مناسبتها مع حجم المخالفة يمكن أن تكون عاملا مؤثرا لدى المستفيدين في إجماعهم عن المخالفات من عدمه. وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن أن تعليمات المكتبة بالنسبة للجزاءات والغرامات التي يتم توقيعها على المخالفين لتعليمات الاعارة على النحو التالي:

- في حالة تأخير إرجاع الكتاب في موعده: إذا تأخر المستفيد عن إرجاع الكتاب لمدة ثلاثة أيام يتم إخطاره من قبل المكتبة ، ويتم منعه من الاستعارة من جانب إدارة المكتبة لمدة زمنية تتفاوت وفقا لكل حالة تأخير.

- في حالة فقد أو تلف الكتاب: يفضل إحضار نسخة بديلة من نفس الكتاب ، وان تعذر يتم دفع ثمنه الحالى في السوق أو السعر مضاعفا.

و يعكس الجدول رقم (١٤) عن تفاوت بين أفراد مجتمع الدراسة بالنسبة لمدى رضاهم عن الجزاءات والغرامات الموقعة وذلك على النحو التالى:

أ- بالنسبة لتأخير الكتاب: تبين أن غالبية المستفيدين راضون بنسبة ٨٢,١% ، في حين أشارت نسبة ٩,٧% بأنهم غير راضين وأخيرا أجابت نسبة ٨,٣% بأنهم راضون إلى حد ما .

ب- بالنسبة لفقد الكتاب: أشارت غالبية المستفيدين بأنهم راضون تماما بنسبة ٦١,٤% ، في حين أشارت نسبة ٢٨,٧% بأنهم راضون إلى حد ما ، وأخيرا أشارت نسبة ٩,٨% بأنهم غير راضين.

ج- بالنسبة لتلف الكتاب: أشارت غالبية المستفيدين بأنهم راضون تماما بنسبة ٥٧% ، في حين أشارت نسبة ٢٢,٤% بأنهم راضون إلى حد ما ، وأخيرا أشارت نسبة ١٩,٧% بأنهم غير راضين .

جدول رقم(١٤) قياس رضا المستفيدين نحو الجزاءات التى توقعها المكتبة

على المخالفين

| تلف الكتاب | | فقد الكتاب | | تأخير الكتاب | | الاختيارات |
|------------|-------|------------|-------|--------------|-------|---------------|
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | |
| ٦٥ | %٥٧ | ٧٥ | %٦١,٤ | ١١٩ | %٨٢,١ | راض تماما |
| ٣٧ | %٢٢,٤ | ٣٥ | %٢٨,٧ | ١٢ | %٨,٣ | راض إلى حد ما |
| ٣٥ | %١٩,٧ | ١٢ | %٩,٨ | ١٤ | %٩,٧ | غير راض |
| ١٣٦ | %١٠٠ | ١٢٢ | %١٠٠ | ١٤٥ | %١٠٠ | المجموع |

وتشير هذه النتائج إلى الرضا التام من جانب غالبية مجتمع الدراسة نحو سياسة الجزاءات والغرامات الموقعة على المخالفين لشروط الاعارة بالمكتبة سواء

في حالة تأخير الكتاب أو فقده أو تلفه. وتتفق هذه الدراسة مع السياسات المتبعة بالمكتبة محل الدراسة نحو الجزاءات والغرامات التي تفرضها على المخالفين لتعليمات المكتبة بشأن الاعارة الخارجية السابق الاشارة اليها ، مع إمكانية إضافة جزاء آخر يتمثل في منع المستفيد من الاستعارة لمدة لا تقل عن عام في حالة تلفه للكتاب أو فقده ، حيث أن ذلك يدل على وجود إهمال من جانب المستفيد مما يستوجب منعه من الاستفادة من هذه الخدمة لمدد طويلة ، مع الوضع في الحسبان ضرورة مراجعة هذه الجزاءات كل عام على الأقل.

نستخلص مما سبق أن عدم وجود سياسة مكتوبة للاعارة الخارجية بالمكتبة واعتماد العاملين بقسم الاعارة على التعليمات الشفوية في تقديمهم للخدمة يعد أمرا سلبيا يساهم في وجود تضارب بين العاملين في تطبيق الشروط الواجب تطبيقها لتقديم خدمة الاعارة. من ناحية أخرى نجد أن مقياس رضا المستفيدين نحو الخدمة من غالبية أفراد مجتمع الدراسة تفاوت ما بين الرضا التام والمحدود والرفض التام متأثرة بسياسات الاعارة المتبعة داخل المكتبة وهو ما يتفق مع فرضية الباحث المشار إليها في مقدمة الدراسة.

المحور الثاني دور الاعارة في تقييم فعالية المجموعات:

يهدف هذا المحور إلى قياس حركة تداول المعلومات بالمكتبة من خلال خدمة الاعارة بغرض تقييم فعالية المجموعات داخل المكتبة محل الدراسة . وللتحقق من هذا الهدف قام الباحث بتحليل استمارات الاعارة الخاصة بأعضاء مجتمع الدراسة ، وذلك للتعرف على عنصرين هامين أولهما فئات المستفيدين الأكثر تداولاً لمواد المعلومات (أعضاء هيئة تدريس/طلاب دراسات عليا) وثانيهما تحليل حركة تداول مواد المعلومات بالمكتبة بغرض التعرف على الاستخدام الفعلي للمجموعات من خلال التعرف على الاتجاهات العددية والشكلية والموضوعية لمواد المعلومات المعارة وعلاقتها بنوعية المستفيدين وطبيعة

الدراسة بالكليات داخل الجامعة بالإضافة إلى علاقتها بحجم المجموعات المقتناة بالمكتبة في الموضوعات المختلفة. وسوف تعرض الدراسة أبرز النتائج التي توصلت إليها على النحو التالي :

أولاً : فئات المستفيدين الأكثر تداولاً لمواد المعلومات (خصائص مجتمع

الدراسة): يعد التعرف على فئات المستفيدين الأكثر إقبالا على خدمة الاعارة

بمختلف أنواعهم ودرجاتهم العلمية وأقسامهم الموضوعية أمراً ضرورياً يساعد في احاطة إدارة المكتبة على نوعية المستفيدين الأكثر إقبالا على الخدمة مما يمكنهم من توفير احتياجاتهم التعليمية والبحثية في الأوقات المناسبة وهو ما ينعكس بالإيجاب على جودة خدمة الاعارة. ويهدف دراسة هذا العنصر إلى التعرف على أى الفئات الأكثر إقبالا على الاستعارة الخارجية (أعضاء هيئة التدريس/ وطلاب الدراسات العليا) ، وأى أنواع المستفيدين إقبالا على الاستعارة (ذكور / إناث) ، وأى الجنسيات الأكثر إقبالا على الاستعارة ، وأى الكليات التي يقبل أعضاؤها على الاستعارة ، وأى الأقسام الموضوعية التي يقبل أعضاؤها على الاستعارة ، وهو ما سنتبرزه النتائج التالية على النحو التالي:

١- نمو أعداد المستفيدين المسجلين للاستعارة :

أسفرت الدراسة الميدانية عن ضعف أعداد المسجلين للاستعارة الخارجية مقارنة بأعداد أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بالجامعة. ويعكس ذلك الجدول رقم (١٥) حيث أن المسجلين للاستعارة بلغ عدد ٤٣١ مستعيراً حتى نهاية عام ٢٠٠٧ يمثلون نسبة ٣٤,٧% فقط من اجمالى عدد الأعضاء بالجامعة البالغ ١٢٤٢ عضو. ويعكس الجدول المشار اليه عن تفاوت فى نمو أعداد المسجلين للاستعارة الخارجية اعتباراً من عام ٢٠٠٤ حتى ٢٠٠٧م ، حيث مثل عام ٢٠٠٥ الأعلى من حيث أعداد المسجلين للاستعارة بما يمثل نسبة ٢٧,٦% ، يليه عام

٢٠٠٤ بنسبة ٢٦,٥%، يليه عام ٢٠٠٦ بنسبة ٢٤,٨%، وكان أقل الأعوام من حيث أعداد المسجلين للاستعارة عام ٢٠٠٧ بنسبة ٢١,١%.

جدول رقم (١٥) توزيع أعداد المسجلين للاستعارة من عامي ٢٠٠٤ حتى ٢٠٠٧م

| السنة | أعداد المسجلين للاستعارة | % |
|----------|--------------------------|------|
| ٢٠٠٤ | ١١٤ | ٢٦,٥ |
| ٢٠٠٥ | ١١٩ | ٢٧,٦ |
| ٢٠٠٦ | ١٠٧ | ٢٤,٨ |
| ٢٠٠٧ | ٩١ | ٢١,١ |
| الاجمالي | ٤٣١ | %١٠٠ |

٢- توزيع أعداد المسجلين للاستعارة وفقا لجنسياتهم: يشير الجدول رقم (١٦) إلى ارتفاع أعداد المسجلين للاستعارة من الجنسية الليبية بنسبة ٧١% مقابل نسبة ٢٩% من المسجلين من الجنسيات الأخرى. ويشير الجدول التالي إلى استحواذ المستعيرين من الجنسية المصرية على نسبة ١٦,٥%، ثم الجنسية العراقية بنسبة ٨,٦%، يليهم بقية الجنسيات الأخرى بنسب ضعيفة كالسورية بنسبة ١,٦%، ثم الأردنية ١,٢%، ثم الباكستانية ٠,٧%، ثم الهندية ٠,٥%.

من ناحية نجد ارتفاع نسبة المسجلين للاستعارة من الجنسيات الأخرى مقارنة بعددهم البالغ ٢٩٨ عضو حيث يمثلون نسبة ٤١,٩%. بينما تنخفض نسبة المسجلين للاستعارة من الجنسية الليبية البالغ ٩٤٤ عضو حيث مثلوا نسبة ٣٢,٤%. والسبب في ذلك يرجع إلى أن غالبية الأعضاء يعتمدون على المكتبات في الدول الخارجية التي يسافرون إليها للحصول على درجة الدكتوراة.

قياس جودة خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية

جدول رقم(١٦) توزيع أعداد المسجلين للاستعارة موزعا وفقا لجنسياتهم

| الجنسيات | عدد الأعضاء وطلاب الدراسات | عدد المستعيرين | % | نسبة المسجلين لعدد الأعضاء |
|----------|----------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| ليبي | ٩٥٤ | ٣٠٦ | %٧١ | %٣٢,٤ |
| مصرى | ٢٩٨ | ٧١ | %١٦,٥ | %٤١,٩ |
| عراقى | | ٣٧ | %٨,٦ | |
| سورى | | ٧ | %١,٦ | |
| أردنى | | ٥ | %١,٢ | |
| باكستانى | | ٣ | %٠,٧ | |
| هندى | | ٢ | %٠,٥ | |
| اجمالى | ١٢٤٢ | ٤٣١ | %١٠٠ | %٣٤,٧ |

٣- توزيع أعداد المسجلين للاستعارة وفقا لدرجاتهم العلمية: يعكس الجدول رقم (١٧) عن انخفاض أعداد المستعيرين كلما ارتفعت الدرجة العلمية ، حيث يعكس الجدول الارتفاع الملحوظ لعدد المستعيرين من طلاب الدراسات العليا بنسبة %٤٨,٣ يمثلون نسبة %٥٤,٢ من العدد الكلى ، يليهم حملة الماجستير بنسبة %٢٧,٦ يمثلون نسبة %٢٧,٤ من العدد الكلى ، يليهم حملة الدكتوراة بنسبة %٢٤,١ يمثلون نسبة %٢٤,٦ من العدد الكلى . ويلاحظ مما سبق قلة أعداد المسجلين للاستعارة سواء من حملة الماجستير أو الدكتوراة ، ويرجع الباحث ذلك إلى أن غالبيتهم يسافرون للخارج للحصول على درجاتهم العلمية ومن ثم نجد قلة استخدامهم لخدمة الاعارة بالمكتبة.

جدول رقم(١٧) يبين أعداد المسجلين للاستعارة موزعا وفقا لدرجاتهم العلمية

| الدرجة العلمية | عدد الأعضاء | المستعيرين | % | نسبتهم إلى العدد الكلى |
|------------------|-------------|------------|-------|------------------------|
| طلاب دراسات عليا | ٣٨٤ | ٢٠٨ | %٤٨,٣ | %٥٤,٢ |
| ماجستير | ٤٣٥ | ١١٩ | %٢٧,٦ | %٢٧,٤ |
| دكتوراة | ٤٢٣ | ١٠٤ | %٢٤,١ | %٢٤,٦ |
| اجمالى | ١٢٤٢ | ٤٣١ | %١٠٠ | %٣٤,٧ |

٤- توزيع أعداد المسجلين للاستعارة وفقا للكليات ونسبتهم إلى عدد الأعضاء:

أسفرت الدراسة عن تفاوت في أعداد المسجلين للاستعارة ونسبتهم إلى عدد الأعضاء بكل كلية متأثرة بأعداد أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بكل كلية وطبيعة الدراسة بها. ويعكس ذلك الجدول رقم (١٨) ذلك على النحو التالي:

أ- يلاحظ ارتفاع أعداد المسجلين ببعض الكليات وانخفاضها بأخرى فنجد ارتفاع الأعداد بكلية الآداب بنسبة ٣٢,٩% ، ثم الزراعة بنسبة ٢٤,٦% ، ثم العلوم بنسبة ٢٤,٤% . بينما انخفضت الأعداد بكليات أخرى ويأتي في مقدمتها الكليات التابعة للقطاع الطبي المتمثلة في كليات الطب بنسبة ١,٤% ، والطب البيطري بنسبة ١,٩% ، والصيدلة ٠,٥%.

ب- ارتفاع نسبة المسجلين للاستعارة الخارجية بأكثر من ٥٠% من عدد الأعضاء وذلك في كليات الآداب بنسبة ٧٢,٢% ، ثم كلية العلوم بنسبة ٥٥,٩% ، ثم كلية الهندسة بنسبة ٥٠%.

ج- انخفاض نسبة المسجلين للاستعارة إلى عدد الأعضاء بأقل من ٥٠% في غالبية الكليات وأبرزها كليات القانون ٣٠,٨% ، ثم الزراعة ٢٧,٤% ، ثم البيطري ١٧% ، ثم الصيدلة ١٠,٥% ، ثم الاقتصاد ٧,٦% ، ثم الطب البشري ٧,٤% ، ثم إعداد المعلمين ٨,٣% وأخيرا الموارد ٣,٩%.(انظر

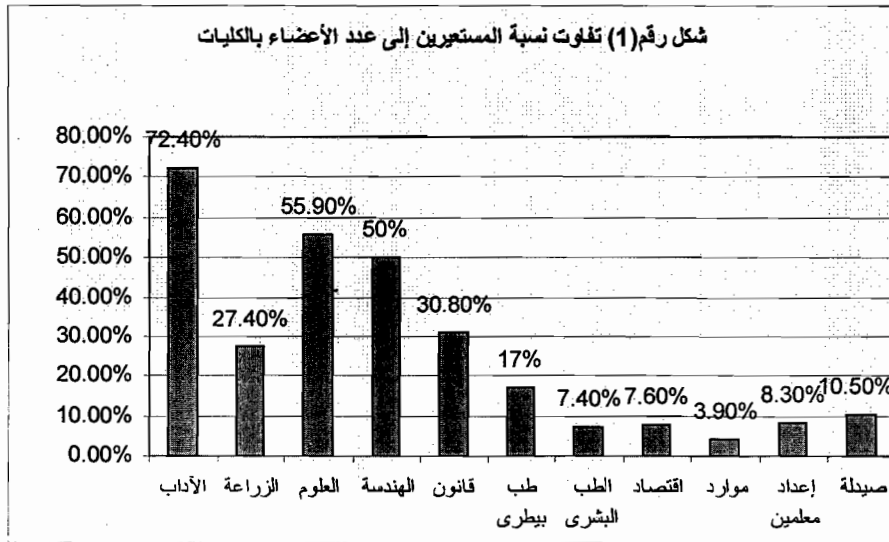
الشكل رقم (١)

جدول رقم (١٨) يبين أعداد المستعيرين ونسبتهم إلى أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات بالجامعة

| رقم مسلسل | الكليات | عدد أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا | عدد المستعيرين | % | نسبة المسجلين للاستعارة لعدد الأعضاء |
|-----------|---------|--|----------------|------|--------------------------------------|
| ١ | الآداب | ١٩٦ | ١٤٢ | ٣٢,٩ | ٧٢,٤% |
| ٢ | الزراعة | ٣٨٧ | ١٠٦ | ٢٤,٦ | ٢٧,٤% |
| ٣ | العلوم | ١٨٨ | ١٠٥ | ٢٤,٤ | ٥٥,٩% |

قياس جودة خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية

| | | | | | |
|----|--------------|------|-----|------|-------|
| ٤ | الهندسة | ٦٨ | ٣٤ | ٧,٩ | %٥٠ |
| ٥ | قانون | ٥٢ | ١٦ | ٣,٧ | %٣٠,٨ |
| ٦ | طب بيطرى | ٤٧ | ٨ | ١,٩ | %١٧ |
| ٧ | الطب البشرى | ٨١ | ٦ | ١,٤ | %٧,٤ |
| ٨ | اقتصاد | ٦٦ | ٥ | ١,٢ | %٧,٦ |
| ٩ | موارد | ١٠٢ | ٤ | ٠,٩ | %٣,٩ |
| ١٠ | إعداد معلمين | ٣٦ | ٣ | ٠,٧ | %٨,٣ |
| ١١ | صيدلة | ١٩ | ٢ | ٠,٥ | %١٠,٥ |
| | لجمالى | ١٢٤٢ | ٤٣١ | %١٠٠ | %٣٤,٣ |



٤- توزيع أعداد المسجلين للاستعارة وفقا لطبيعة الدراسة بالكليات: أسفرت الدراسة عن تفاوت أعداد المسجلين للاستعارة وفقا لطبيعة الدراسة فى الكليات، ويعكس الجدول رقم (١٩) ما يلى:

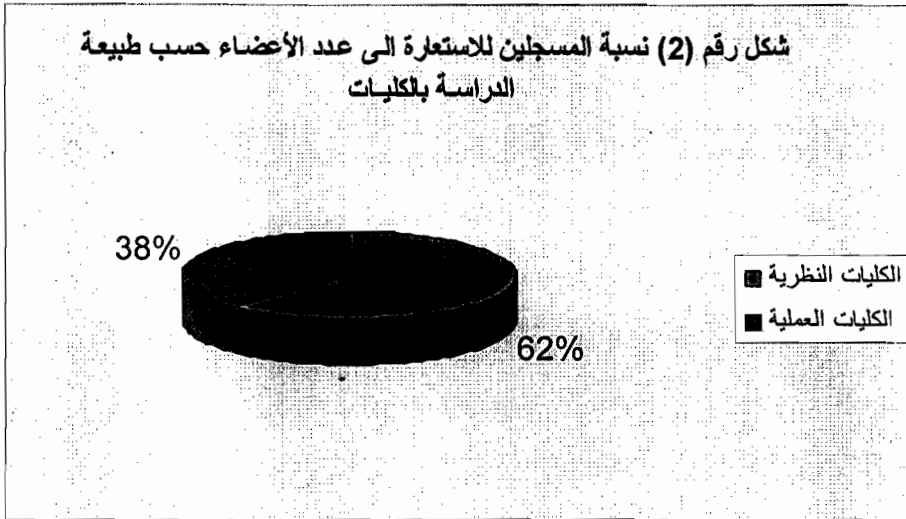
أ- ارتفاع أعداد المسجلين للاستعارة بالكليات العملية بنسبة ٦١% مقارنة بالكليات النظرية التى مثلت نسبة ٣٩%. ويرجع الباحث ارتفاع نصيب الكليات

العملية نظرا لارتفاع أعداد أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بها مقارنة بأعدادهم بالكليات النظرية فضلا عن قرب المسافة بين موقع مبنى المكتبة ومواقع مبانى الكليات العملية داخل حرم الجامعة . وهو ما يعنى أن قرب المسافة بين أماكن الأعضاء وموقع المكتبة يمكن أن يعد عاملا محفزا على الاستعارة الخارجية.

ب- انخفاض نسبة المسجلين للاستعارة بالكليات العملية بنسبة ٢٩,٤% مقارنة بالعدد الاجمالي للأعضاء البالغ ٨٩٢ عضو . وتعتبر هذه النسبة منخفضة إلى حد كبير حيث يمكن إرجاعها لطبيعة الدراسات العملية التى تعتمد في دراستها على المعامل والتجارب العملية أكثر اعتمادها على مصادر المعلومات المقروءة . من ناحية أخرى بلغت نسبة المسجلين للاستعارة بالكليات النظرية نسبة ٤٨% من العدد الاجمالي للأعضاء البالغ ٣٥٠ عضو ، وهى نسبة أعلى بمثلثاتها العملية نتيجة طبيعة الدراسات النظرية التى تتطلب الاطلاع على مصادر المعلومات بصورة مستمرة. انظر الشكل رقم (٢)

جدول رقم (١٩) توزيع المسجلين للاستعارة حسب طبيعة الدراسة بالكليات

| الكليات | ع. أعضاء هيئة التدريس | عدد المسجلين للاستعارة | % | نسبة المستعيرين إلى الأعضاء |
|-----------------|-----------------------|------------------------|------|-----------------------------|
| الكليات النظرية | ٣٥٠ | ١٦٨ | ٣٨% | ٤٨% |
| الكليات العملية | ٨٩٢ | ٢٦٣ | ٦٢% | ٢٩,٤% |
| الاجمالي | ١٢٤٢ | ٤٣١ | ١٠٠% | ٣٤,٧% |



ثانياً: تحليل حركة تداول مواد المعلومات:

تعتبر المجموعات المقتناة في أية مكتبة من أوضح ملامحها وسر قوتها ، ولا ريب في أن المحك النهائي لاختبار قوة هذه المجموعات والحكم على كفاءتها يكمن في مدى استخدامها والافادة من تلبية احتياجات المستخدمين بصورة شبه حاسمة (٢٩). ويهدف هذا العنصر إلى تحليل مجموعات المواد المعارة بغرض تقييم فعالية مجموعات المكتبة ، ذلك أن الغرض من استخدام الاعارة في تقييم المجموعات هو مساعدة المكتبيين على تحسين عمليات اختيار المواد (أى شراء الأنسب) وتحسين تقنيات الاختيار ، حتى يمكن اقتناء المواد المكتبية الأكثر استفادة للمستخدمين (٣٠) . وقد سبق الإشارة إلى أن المكتبة تسمح باستعارة الكتب دون غيرها من مصادر المعلومات داخل المكتبة ، ومن ثم تناولت الدراسة من خلال هذا العنصر تحليلاً لمجموعات الكتب المعارة بغرض التعرف على نصيب الكليات من الكتب المعارة ، والتعرف على الاتجاهات الموضوعية للكتب المعارة

في ضوء مجموعات الكتب المقتناة بالمكتبة ، والتعرف على أكثر عناوين الكتب التي تمت استعارتها ، وأخيرا التعرف على أكثر الفترات الزمنية إقبالا من جانب مجتمع الدراسة لاستعارة الكتب فيها.

١- الاتجاهات العددية للكتب المعارة وفقا لآخر أربع سنوات :

يشير الجدول رقم (٢٠) والشكل رقم (٣) إلى تفاوت أعداد الكتب المعارة ما بين الانخفاض والارتفاع من عام إلى آخر ذلك مع انخفاض نسبة الكتب المعارة إلى المستعيرين من عام إلى آخر. ويعكس ذلك الجدول على النحو التالي:

- مثل عام ٢٠٠٥ أعلى السنوات من حيث أعداد الكتب المعارة بنسبة ٣١,١% ، تلاه عام ٢٠٠٦ بنسبة ٢٩,٤%.

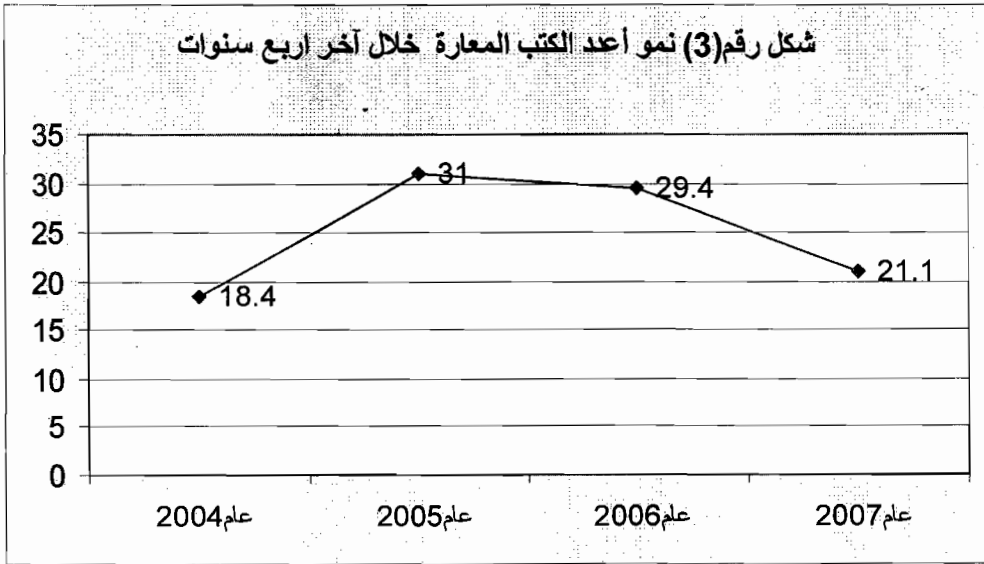
- مثل عام ٢٠٠٤ أقل الأعوام من حيث عدد الكتب المعارة بنسبة ١٨,٤% ، تلاه من حيث الانخفاض عام ٢٠٠٧ بنسبة ٢١,١% .

من ناحية أخرى يعكس الجدول رقم (٢٠) عن انخفاض نصيب المستعيرين من عدد الكتب المعارة خلال أربع سنوات حيث بلغ ٣,٩ كتاب أى ما يقرب من أربع كتب فى العام فقط . كما يعكس الجدول أيضا عن انخفاض نسبة الكتب المعارة وفقا لعدد المستعيرين عاما بعد آخر ففي عام ٢٠٠٤ بلغ نصيب المستعيرين ٢,٤ كتاب ، وفى عام ٢٠٠٥ بلغ ٢,٢ عدد كتاب ، أما فى عام ٢٠٠٦ بلغ عدد ١,٤ كتاب وأخيرا فى عام ٢٠٠٧ بلغ عدد ٠,٨ (أى أقل من كتاب) . وتشير هذه النتائج إلى ضعف إقبال المستفيدين على الاستعارة الخارجية. ولعل ذلك يمكن إرجاعه إلى مجموعة من الأسباب أبرزها: ضعف مجموعات المكتبة - وهو ما ستوضحه الدراسة فيما بعد - بالإضافة إلى أن جميع الحاصلين على درجة الماجستير بالجامعة يسافرون للحصول على درجاتهم العلمية ومن ثم يقل اعتمادهم على المكتبة .

جدول رقم (٢٠) الاتجاهات العددية للكتب المعارة ونسبتها إلى أعداد المستعيرين خلال أربع سنوات

| السنة | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | % | نسبة الكتب المعارة إلى المستعيرين | |
|-----------------------------------|----------------|-------------------|------|-----------------------------------|------|
| ٢٠٠٤ | ١١٤ | ٣٠٧ | ١٨,٤ | ٢,٦ | |
| ٢٠٠٥ | ٢٣٣ | ٥١٧ | ٣١ | ٢,٢ | |
| ٢٠٠٦ | ٣٤٠ | ٤٩٠ | ٢٩,٤ | ١,٤ | |
| 2007 | ٤٣١ | ٣٥٢ | ٢١,١ | ٠,٨ | |
| نسبة الكتب المعارة إلى المستعيرين | | | | ٣,٩ | %١٠٠ |

شكل رقم (3) نمو أعدد الكتب المعارة خلال آخر اربع سنوات



٢- الاتجاهات العديدة للكتب المعارة وفقا للنوع/أو الجنس: يعكس الجدول رقم (٢١) عن ارتفاع أعداد الكتب المعارة من جانب الذكور بنسبة ٦٧,٨% ، يليهم الاناث بنسبة ٣٢,٢% . بينما بلغت نسبة الكتب المعارة من الذكور مقارنة بأعداد المستعيرين عدد ٤,٢ كتاب ، بينما بلغت نسبة الاناث عدد ٣,٤ كتاب . وتظهر هذه النتائج تفوق من جانب الذكور في الإقبال على خدمة الاعارة . ولعل ضعف الاستعارة من جانب الاناث مقارنة بالذكور يرجع إلى طبيعة المرأة الليبية التي مازالت ترتبط بالعادات والتقاليد البدوية ، حيث أنها تعاني من ضغوط أسرية للقيام

بمهامها البحثية بالمكتبات بالصورة المرجوة نظرا صعوبة تجولها بمفردها في جميع الأوقات وفي مختلف الأماكن التي تتواجد فيها المكتبات.

جدول رقم (٢١) الاتجاهات العددية للكتب المعارة وفقا للنوع ونسبتها إلى أعداد المستعيرين

| النوع | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | نسبة الكتب المعارة إلى المستعيرين % |
|--------|----------------|-------------------|-------------------------------------|
| الذكور | ٢٧١ | ١١٢٩ | ٦٧,٨ |
| الإناث | ١٦٠ | ٥٣٧ | ٣٢,٢ |
| العدد | ٣٤١ | ١٦٦٦ | ١٠٠ |

٣- الاتجاهات العددية للكتب المعارة وفقا لجنسياتهم: تتفاوت أعداد الكتب

المعارة فيما بين الجنسيات المختلفة وهو ما يعكسه الجدول التالي رقم (٢٢) والشكل رقم (٤) من خلال النتائج التالية :

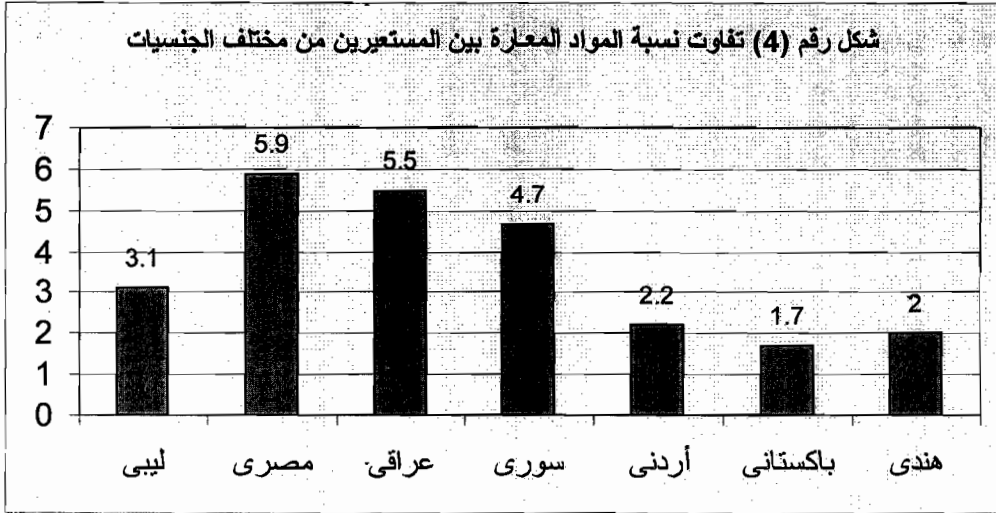
أ- تأثر ارتفاع أعداد الكتب المعارة بزيادة أعداد أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا حيث نشهد ارتفاع أعداد الكتب المعارة بالنسبة لليبيين بنسبة ٥٦,٤% ، يليهم المصريين بنسبة ٢٥% ، يليهم العراقيين بنسبة ١٢,٣% ، يليهم السوريين ٢% ، ثم الأردنيين ٠,٧% ، ثم الباكستانيين بنسبة ٠,٣% وأخيرا الهنود بنسبة ٠,٢%.

ب- ارتفاع نسبة أعداد الكتب المعارة في ضوء أعداد المستعيرين من جانب المصريين بعدد ٥,٩ كتب ، يليهم العراقيين بعدد ٥,٥ كتب ، يليهم السوريين بعدد ٤,٢ كتاب ، ثم الليبيين بعدد ٣,١ كتب ، ثم الأردنيين بعدد ٢,٢ كتابين وأخيرا الهنود بعدد (٢) كتابين وأخيرا الباكستانيين بعدد ١,٧ كتاب.

جدول رقم (٢٢) الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعة على الجنسيات ونسبتهم إلى عدد المستعيرين

| الجنسية | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | % | نسبة الكتب المعارة إلى المستعيرين |
|----------|----------------|-------------------|------|-----------------------------------|
| ليبي | ٣٠٦ | ٩٣٩ | ٥٦,٤ | ٣,١ |
| مصرى | ٧١ | ٤١٩ | ٢٥ | ٥,٩ |
| عراقى | ٣٧ | ٢٠٥ | ١٢,٣ | ٥,٥ |
| سورى | ٧ | ٣٣ | ٢ | ٤,٧ |
| أردنى | ٥ | ١١ | ٠,٧ | ٢,٢ |
| باكستانى | ٣ | ٥ | ٠,٣ | ١,٧ |
| هندى | ٢ | ٤ | ٠,٢ | ٢ |
| الاجمالى | ٣٤١ | ١٦٦٦ | %١٠٠ | ٤,٩ |

شكل رقم (4) تفاوت نسبة المواد المعارة بين المستعيرين من مختلف الجنسيات



٤ - توزيع الكتب المعارة حسب اللغة: يعكس الجدول رقم (٢٣) عن انخفاض أعداد الكتب المعارة باللغة الأجنبية بنسبة ٢,٦% ، بينما مثلت الكتب العربية المعارة نسبة ٩٧,٤%. ذلك على الرغم من أن غالبية المستعيرين ينتمون إلى الكليات العملية التي يتم

فيها التدريس باللغات الأجنبية. ولعل هذه النتيجة تشير إلى ضعف المجموعات باللغات الأجنبية داخل المكتبة المركزية حيث تبلغ (١٨٨٥٢) مجلدا فقط (٣١) .

جدول رقم (٢٣) الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعا حسب اللغة

| البيانات | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | % | نسبة الكتب المعارة إلى عدد المستعيرين |
|----------------|----------------|-------------------|------|---------------------------------------|
| الكتب العربية | ٣٩٨ | ١٦٢٣ | ٩٧,٤ | ٤ |
| الكتب الأجنبية | ٣٣ | ٤٣ | ٢,٦ | ١,٣ |
| الاجمالي | ٤٣١ | ١٦٦٦ | ١٠٠% | ٣,٩ |

٥- الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعة وفقا للكليات :

أسفرت الدراسة الميدانية عن تفاوت بين الكليات في حجم الكتب المعارة من جانب أعضائها ، كما يتفاوت نصيب الفرد من الكتب المعارة بين كلية وأخرى . ويعكس ذلك الجدول رقم (٢٤) والشكل رقم (٥) على النحو التالي:

أ- ارتفاع أعداد الكتب المعارة ببعض الكليات و يأتي في مقدمتها كلية الآداب بنسبة ٤٤,٤% . يليها كلية الزراعة بنسبة ١٩,٢% ، يليها كلية العلوم بنسبة ١٨,٣% ، ويعد ارتفاع أعداد الكتب المعارة بهذه الكليات نتيجة ارتفاع أعداد المسجلين للاستعارة من الأعضاء التابعين لهما.

ب- انخفاض أعداد الكتب المعارة بغالبية الكليات وهي على التوالي كلية الهندسة بنسبة ٦,٣% ، والموارد بنسبة ٣,٩% ، وإعداد المعلمين بنسبة ٢,١% ، والاقتصاد بنسبة ٢% ، والطب البيطري بنسبة ١,٤% ، والقانون بنسبة ١,١% ، والطب البشري ١% والصيدلة ٠,٤% . وتعد هذه النتيجة طبيعية نتيجة انخفاض أعداد المسجلين للاستعارة من جانب الأعضاء التابعين لهذه الكليات.

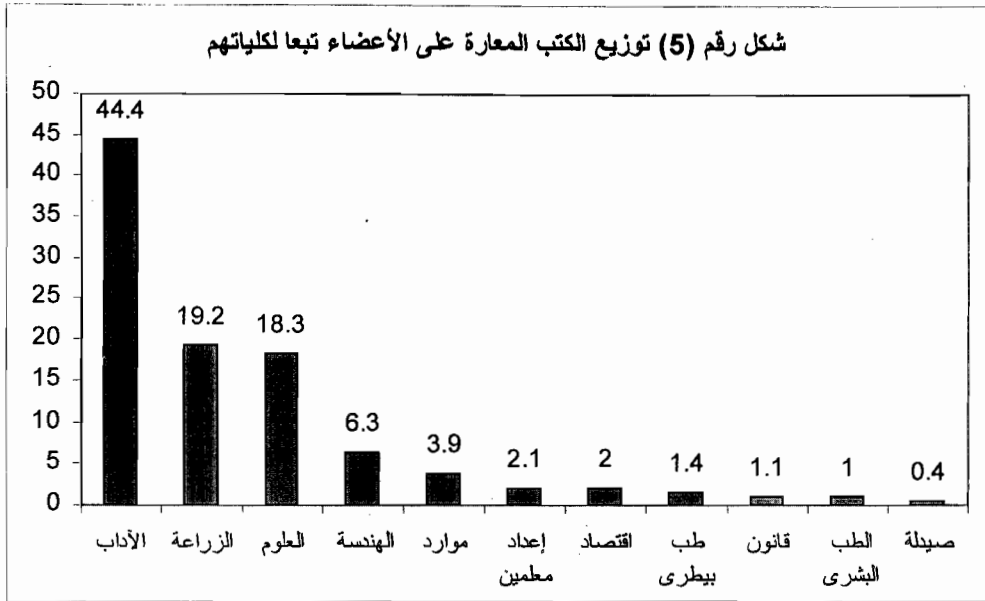
ج- يتفاوت نصيب الأعضاء من الكتب المعارة من كلية لأخرى . حيث يعكس الجدول رقم (٢٤) عن ارتفاع نصيب الفرد من الكتب في كلية إعداد المعلمين بعدد ١١,٦ كتب

قياس جودة خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية

،ويرجع هذا الارتفاع في هذه الكلية إلى قلة أعداد المسجلين للاستعارة وارتفاع أعداد الكتب المستعارة . يليها كلية الآداب بعدد ٥,٢ كتاب ، ثم كلية الاقتصاد بعدد ٤,٧ كتب ، ثم العلوم بعدد ٣,٩ كتاب ، ثم الموارد بعدد ٣,٨ كتاب ، ثم الهندسة بعدد ٣,١ كتاب ، ثم الصيدلة بعدد ٣ كتب ، ثم الزراعة بعدد ٢,٩ كتاب ، ثم القانون بعدد ٢,٤ كتاب ، ثم الطب البيطري بعدد ١,٤ كتاب وأخيرا الطب البشرى بعدد ١,٢ كتاب.

جدول رقم (٢٤) الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعة على الكليات ونسبتها إلى عدد المستعيرين

| رقم مسلسل | الكليات | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | النسبة المئوية | نصيب الأعضاء من الكتب المعارة |
|-----------|--------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------------------|
| ١ | الآداب | ١٤٢ | ٧٣٩ | ٤٤,٤ | ٥,٢ |
| ٢ | الزراعة | ١٠٦ | ٣٢٠ | ١٩,٢ | ٢,٩ |
| ٣ | العلوم | ١٠٥ | ٣٠٥ | ١٨,٣ | ٣,٩ |
| ٤ | الهندسة | ٣٤ | ١٠٥ | ٦,٣ | ٣,١ |
| ٥ | موارد | ٤ | ٦٥ | ٣,٩ | ٣,٨ |
| ٦ | إعداد معلمين | ٣ | ٣٥ | ٢,١ | ١١,٦ |
| ٧ | اقتصاد | ٥ | ٣٣ | ٢ | ٤,٧ |
| ٨ | طب بيطرى | ٨ | ٢٣ | ١,٤ | ١,٤ |
| ٩ | قانون | ١٦ | ١٩ | ١,١ | ٢,٤ |
| ١٠ | الطب البشرى | ٦ | ١٦ | ١ | ١,٢ |
| ١١ | صيدلة | ٢ | ٦ | ٠,٤ | ٣ |
| | اجمالي | ٤٣١ | ١٦٦٦ | %١٠٠ | ٣,٩ |



٦- الاتجاهات العددية للمكتبات المعارة موزعة وفقاً لطبيعة الدراسة بالكلية:

يعكس الجدول رقم (٢٥) عن تقارب نسبة الكتب المعارة فيما بين الكليات النظرية والعملية على الرغم من التفوق الملحوظ لأعداد الأعضاء المستعيرين المنتمين للكليات العملية فقد بلغت الكتب المعارة بالكليات النظرية نسبة ٤٩,٦% بينما بلغت في الكليات العملية نسبة ٥٠,٤% .

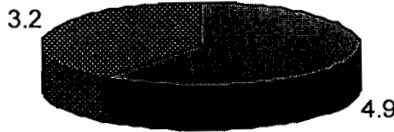
من ناحية أخرى بلغ نصيب الأعضاء المستعيرين من الكتب المعارة بالكليات النظرية عدد ٤,٩ كتاب ، بينما بلغ نصيبه في الكليات العملية عدد ٣,٢ كتاب انظر الشكل رقم (٦).

وترجع الدراسة هذه النتيجة نظراً لطبيعة البحث العلمي بالكليات النظرية التي تعتمد غالبيتها على القراءات النظرية ، وذلك على النقيض من الأعضاء المستعيرين من الكليات العملية التي يعتمد فيها البحث العلمي على التجارب والمعامل أكثر منها إلى القراءات النظرية.

جدول رقم (٢٥) توزيع الكتب المعارة وفقا لطبيعة الدراسة بالكليات

| البيانات | عدد المستعيرين | عدد الكتب المعارة | % | نصيب الأعضاء من الكتب |
|----------------|----------------|-------------------|------|-----------------------|
| الكلية النظرية | ١٦٨ | ٨٢٦ | ٤٩,٦ | ٤,٩ |
| الكلية العملية | ٢٦٣ | ٨٤٠ | ٥٠,٤ | ٣,٢ |
| المجموع | ٤٣١ | ١٦٦٦ | %١٠٠ | ٣,٩ |

شكل رقم (6) نصيب الأعضاء من الكتب المعارة من الكليات وفقا لطبيعة الدراسة فيها



٧- الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعة وفقا للموضوعات : هناك من يعتبر

أن مقارنة أعداد الكتب المتداولة من خلال الاعارة بأعداد المجموعات المقتناة في الموضوعات المختلفة داخل المكتبة تمثل مقياسا حقيقيا للجودة (٣٢) . ويهدف هذا العنصر إلى التعرف على الاتجاهات الموضوعية للكتب المعارة لأعضاء مجتمع الدراسة وذلك حسب التقسيمات الموضوعية لمجموعات الكتب وفقا لنظام تصنيف ديوى العشرى . ويعكس الجدول رقم (٢٦) والشكل رقم (٧) عن الآتى :

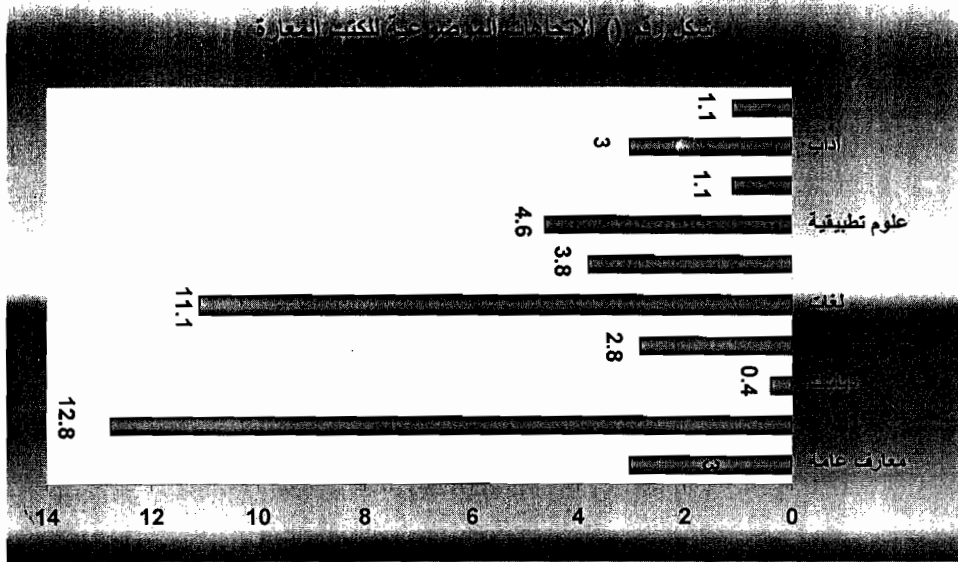
- ارتفاع أعداد الكتب المعارة في موضوعات رئيسية تتمثل في قسمي الفلسفة وعلم النفس بنسبة ١٢,٨%، ثم قسم اللغات بنسبة ١١,١%. بينما نجد انخفاض أعداد الكتب المعارة بغالبية الأقسام الموضوعية الأخرى ، حيث يمثل قسم العلوم التطبيقية نسبة ٤,٦%، ثم قسم العلوم البحتة بنسبة ٣,٨%، ثم قسمي الآداب

والمعارف العامة بنسبة واحدة ٣% ، ثم العلوم الاجتماعية بنسبة ٢,٨% وأخيرا قسّمى الفنون والجغرافيا بنسبة ١,١% لكل منهما.

- عدم ارتباط نسبة الكتب المعارة بالارتفاع أو الانخفاض بأعداد المجموعات المقتناة بالأقسام الموضوعية داخل المكتبة ، حيث يلاحظ أنه على الرغم من انخفاض أعداد مجموعات الكتب بقسّمى الفلسفة واللغات نجد ارتفاع نسبة الكتب المعارة بهما ، فنسبة الكتب المعارة بالفلسفة مثلت نسبة ١٢,٨% ، بينما مثلت باللغات نسبة ١١,١% من اجمالى المجموعات المقتناة . من ناحية أخرى يلاحظ أنه على الرغم من ارتفاع أعداد مجموعات الكتب ببعض الأقسام الموضوعية نشهد انخفاض نسبة الكتب المعارة بها ومثال ذلك قسم التاريخ حيث أنه على الرغم من أن مجموعاته الأعلى مقارنة بالأقسام الأخرى إلا أن نسبة الكتب المعارة فيه مثلت نسبة ١,١% فقط. ونفس الحال نجد قسم الديانات حيث مثلت نسبة الكتب المعارة فيه نسبة ٠,٤% فقط.

جدول رقم (٢٦) الاتجاهات الموضوعية للكتب المعارة ونسبتها إلى مجموعات الكتب المقتناة

| الأقسام الموضوعية | عدد المجموعات المقتناة بالمكتبة | عدد الكتب المعارة | % | نسبة الكتب المعارة إلى عدد المجموعات |
|-------------------|---------------------------------|-------------------|------|--------------------------------------|
| معارف عامة | ١٩٠٩ | ٥٨ | ٣ | ٣% |
| فلسفة وعلم نفس | ١١٥٦ | ١٤٨ | ١٢,٨ | ١٢,٨% |
| ديانات | ٢١٢٢٥ | ٨٥ | ٠,٤ | ٠,٤% |
| علوم اجتماعية | ٧٤٢٤ | ٢٠٧ | ٢,٨ | ٢,٨% |
| لغات | ١٦٤٢ | ١٨٣ | ١١,١ | ١١,١% |
| علوم بحثة | ٧٢٩٨ | ٢٧٥ | ٣,٨ | ٣,٨% |
| علوم تطبيقية | ٩٥٦٤ | ٤٣٦ | ٤,٦ | ٤,٦% |
| فنون | ٧٤٨ | ٨ | ١,١ | ٠,٠١% |
| آداب | ٣٨٩٤ | ١١٧ | ٣ | ٣% |
| جغرافيا وتاريخ | ١٣٨٤٥ | ١٤٩ | ١,١ | ١,١% |
| اجمالي | ٦٨٧٠٥ | ١٦٦٦ | ٢,٤ | ٢,٤% |



٨- عناوين الكتب الأكثر تداولاً:

يعكس هذا العنصر عن عناوين الكتب التي حظيت بالاقبال من جانب أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا خلال أربع سنوات، وذلك بغرض التعرف على الكتب الأكثر تداولاً من جانب المستفيدين ، ومن ثم إحاطة إدارة المكتبة بأهمية هذه العناوين من أجل التزود بنسخ أخرى لنفس العناوين وهو ما ينعكس على زيادة قدرة المكتبة في تلبية احتياجات المستفيدين وهو ما ينعكس على جودة الخدمات داخل المكتبة. ويعكس الجدول رقم (٢٧) ورقم (٢٨) عن النتائج التالية :

أ- غالبية عناوين الكتب المعارة تم تداولها مرة واحدة فقط بما يمثل نسبة ٨٩,٨% . بينما بلغت عناوين الكتب المعارة لمرتين نسبة ٥,١% فقط ، وثلاث مرات ٣% وأربع مرات نسبة ١,٦% .

ب- مثلت عناوين الكتب المعارة المتداولة ما بين ٥-١٠ مرات نسبة ضعيفة بلغت ٠,٥% ، بينما حصل عنوان كتاب فقط على نسبة تداول أكثر من ١٠ مرات بنسبة

١,٠% .ويكشف الجدول رقم (٢٨) عن قائمة بعناوين الكتب الأعلى تداولاً من جانب أعضاء مجتمع الدراسة والتي تم استعارتها لأكثر من ٤ مرات خلال الأربع سنوات من الفترة ٢٠٠٤ حتى نهاية ٢٠٠٧م.

وتظهر هذه النتائج عن قلة وجود عناوين هامة أو بؤرية داخل المكتبة وهو ما يمكن أن يبرر قلة أعداد الكتب المعارة من جانب أفراد مجتمع الدراسة ، كما تؤكد هذه النتائج على ضعف المجموعات المقتناة داخل المكتبة وعدم ملاءمتها لاحتياجات المستفيدين .

جدول رقم (٣٠) عدد مرات تكرار عناوين الكتب المعارة من عام ٢٠٠٤ حتى

٢٠٠٧م

| عدد مرات التكرار | العدد | % |
|------------------|-------|------|
| مرة واحدة | ١٤٩٦ | ٨٩,٨ |
| مرتان | ٨٥ | ٥,١ |
| ثلاث مرات | ٥٠ | ٣ |
| أربع مرات | ٢٦ | ١,٦ |
| ٥-١٠ | ٨ | ٠,٥ |
| أكثر من ١٠ مرات | ١ | ٠,١ |
| اجمالي | ١٦٦٦ | ١٠٠ |

جدول رقم (٢٨) قائمة بعناوين الكتب الأكثر تداولاً من جانب مجتمع الدراسة

| م | عناوين الكتب الأكثر تداولاً من جانب مجتمع الدراسة | عدد مرات الاستعارة |
|----|---|--------------------|
| ١ | خالد الكبيسي. الكيمياء الحيوية .- القاهرة: دار وائل للنشر ، ٢٠٠٢. | ٢١ |
| ٢ | نوري بن طاهر العليب . علم الأنسجة .- (د.م) : (د.ن) ، ١٩٩٣. | ٨ |
| ٣ | صلاح الجياوى . الكيمياء العضوية .- الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، ١٩٨٢ . | ٧ |
| ٤ | مهدي مجيد الشكري . علم الفطريات .- بني غازى : دار الكتب الوطنية ١٩٩٣ | ٧ |
| ٥ | مصطفى فهمي. علم النفس التربوي .- ط٢. القاهرة: مكتبة الخانجي، ١٩٩٤. | ٦ |
| ٦ | أحمد زكى صالح . علم النفس التربوي .- ط١٣. القاهرة : دار النهضة، ١٩٨٨. | ٦ |
| ٧ | محمود موسى أبو عرقوب. أمراض النبات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ١٩٩٤. | ٦ |
| ٨ | احلام رجب عبد الغفار . الرعاية التربوية .- القاهرة : دار الفجر، ٢٠٠٣. | ٥ |
| ٩ | حسين إبراهيم الحاج حسين. الألب العربي .- بيروت: الجامعة المفتوحة ، ١٩٩٣. | ٥ |
| ١٠ | إبراهيم أنيس . علم الأصوات اللغوية .- القاهرة: مكتبة الانجلو .العصرية تاريخ النشر ، ١٩٩٠. | ٤ |
| ١١ | وزارة الثقافة والارشاد القومي . إعراب القرآن .- القاهرة: المؤسسة المصرية العامة ، ١٩٦٣. | ٤ |
| ١٢ | كامل محمد المغربي . أساليب البحث العلمي .- القاهرة: دار العلمية الدولية للطباعة، ٢٠٠٢. | ٤ |
| ١٤ | عبد الفتاح محمد دويدار . مناهج البحث في علم النفس .- القاهرة: دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٩. | ٤ |
| ١٥ | نوال محمد عطية . علم النفس اللغوي .- ط٣. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٥. | ٤ |
| ١٦ | عباس محمود عوض . القياس النفسي .- القاهرة: دار المعرفة الجامعية ١٩٩٩. | ٤ |
| ١٧ | أبي محمد عبد الله بن مسلم . الشعر والشعراء .- بيروت (د.ن) ، (د.ت)، ٢٠٠٠. | ٤ |
| ١٨ | محمد زكي العشماوي. قضايا النقد الادبي .- القاهرة: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ١٩٩١. | ٤ |
| ١٩ | محمد زغول سلام . مدخل إلى الشعر الجاهلي .- الاسكندرية: منشأة المعارف ، ١٩٩٠ . | ٤ |
| ٢٠ | إبراهيم عبد الرحمن . الشعر الجاهلي .- القاهرة : مكتبة الشباب، ١٩٩٢. | ٤ |
| ٢١ | عبد علي الخفاف . أسس البحث الجغرافي .- القاهرة: دار الكندي للنشر والتوزيع، ١٩٩٧. | ٤ |
| ٢٢ | على عبد الكريم العطار، فاروق حبيب غريب . غذاء وتغذية : البصرة : (د.ن)، ١٩٨٦. | ٤ |
| ٢٣ | محمد زغول. قضايا النقد العربي : القاهرة: دار المعارف ، ١٩٩١. | ٤ |
| ٢٤ | محي الدين الفوزاني . خصوبة التربة وتغذية النبات .- ط٢. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية ، ١٩٨١. | |
| ٢٥ | محمد الهوشي . مبادئ الجبر الحديث .- القاهرة: مديرية الكتب والمطبوعات ، ١٩٨٩ . | ٤ |
| ٢٦ | محمد فاروق أحمد . أسس الفيزياء الإشعاعية .- ط٢. الرياض: جامعة الملك سعود ، النشر العلمي والمطابع ، ١٩٩٨ | ٤ |
| ٢٧ | محمد بشير حسن صالح ، محمد أمين صابر، عثمان إبراهيم عثمان . أسس ومبادئ الكيمياء .- | ٤ |

| القاهرة: الدار العربية للنشر، ٢٠٠٠. | |
|-------------------------------------|---|
| ٤ | ٢٨ بولر، ر.ل. ترجمة فوزى محمد الدومى. علم التربة - البيضاء: منشورات جامعة عمر المختار ٢٠٠٠. |
| ٤ | ٢٩ دانيال روبرت. أساسيات أمراض النبات. ط٢. القاهرة (د.ن)، ١٩٨٨. |
| ٤ | ٣٠ مصطفى محمد أبو قرين، عبد الرحمن مراد. علم الحشرات - ط١ - بيروت: (د.ن) ١٩٩٢. |
| ٤ | ٣١ عبد الحكيم طه قنديل. الكيمياء التحليلية - ط١ - القاهرة: دار الفكر العربي: ٢٠٠٢. |
| ٤ | ٣٢ رأفت كامل واصف. أسس الفيزياء - القاهرة: دار النشر للجامعات، ١٩٩٧. |
| ٤ | ٣٣ خيرى الصغير. محاصيل الحقل. طرابلس: منشورات جامعة الفاتح، ١٩٨٦. |
| ٤ | ٣٤ علي الدجوي. موسوعة النباتات الطبية والعطرية - القاهرة: مكتبة مدبولي، ١٩٩٦. |
| ٤ | ٣٥ محمود موسى أبو عرقوب. المقاومة الحيوية لأمراض النبات - القاهرة: المكتبة الأكاديمية ٢٠٠٠. |
| ٤ | ٣٦ روى هنتر فوليت. الأسمدة ومحسنات التربة - ط١ - البيضاء: منشورات جامعة عمر المختار ١٩٩٥. |

٩- الفترات الزمنية الأكثر إقبالا على الاستعارة الخارجية: يتميز المستفيدون من

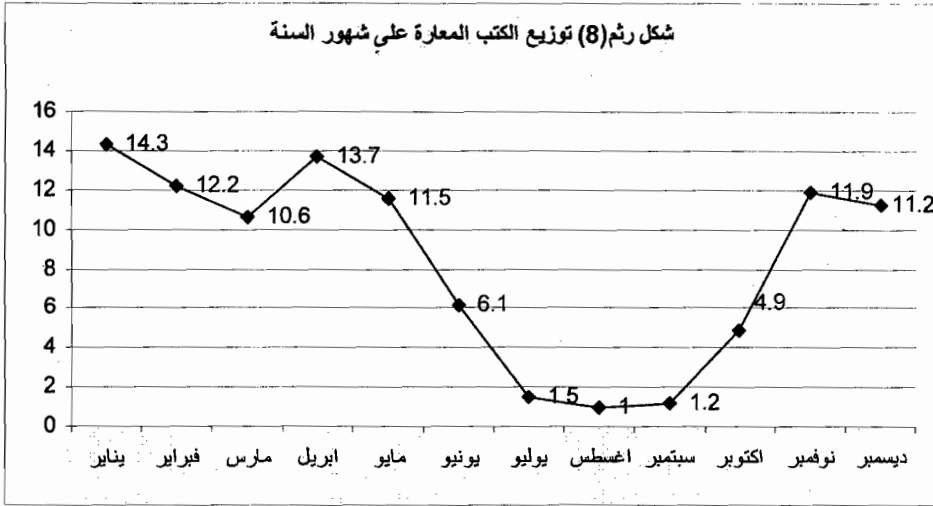
فئة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات دون غيرهم من الفئات الأخرى باستخدامهم المكتبات طوال فترات السنة نظرا لطبيعة دراستهم الممتدة عبر سنوات عديدة. ويهدف هذا العنصر إلى التعرف على الفترات الأكثر إقبالا على الاستعارة من جانب أعضاء مجتمع الدراسة، وذلك بغرض احاطة قسم الاعارة بضرورة الاستعداد للتعامل مع كثافة الإقبال خلال فترات معينة داخل المكتبة، وهو ما ينعكس على تنظيم وسرعة تقديم خدمة الاعارة بكفاءة عالية.

وقد كشفت الدراسة الميدانية عن كثافة الإقبال على الاعارة الخارجية خلال فترات الدراسة وذلك اعتبارا من شهر أكتوبر حتى يونيو، مع انخفاض الإقبال خلال فترات الامتحانات سواء في منتصف العام أو آخره، بالإضافة إلى شبه انقطاع في عملية الإقبال على الاستعارة خلال فترات الأجازات الصيفية الممتدة خلال شهور يوليو وأغسطس وسبتمبر ويعكس الجدول رقم (٢٩) والشكل رقم (٨) ذلك على النحو التالي:-

أ- ارتفاع أعداد الكتب المعارة خلال شهور يناير بنسبة ١٤,٣ % ، ثم ابريل بنسبة ١٣,٧% ، ثم فبراير بنسبة ١٢,٢% ، ثم نوفمبر بنسبة ١١,٩% ، ثم مايو بنسبة ١١,٥% ، ثم ديسمبر بنسبة ١١,٢% وأخيرا مارس بنسبة ١٠,٦%. ومثلت هذه الشهور فترة الدراسة الجامعية في الجامعات بالجمهورية الليبية ، حيث تبدأ الدراسة اعتبارا من أول شهر أكتوبر وتنتهى مع نهاية شهر يونيو.

ب- انخفاض أعداد الكتب المعارة خلال أكتوبر ٤,٦% متأثرة ببداية العام الدراسي ، بينما شهد نفس الانخفاض شهر يونيو بسبب تواجبه مع امتحانات نهاية العام .
ج- كما تشهد شهور الأجازة الصيفية انخفاضا ملحوظا في أعداد الكتب المعارة ، وهى على التوالى شهور يوليو ١,٥% ، ثم سبتمبر ١,٢% وأخيرا أغسطس ١% .
جدول رقم (٢٩) الاتجاهات العددية للكتب المعارة موزعة على الشهور من عام ٢٠٠٤ حتى نهاية ٢٠٠٧

| م | شهور العام | عدد الكتب المعارة | النسبة المئوية |
|----|------------|-------------------|----------------|
| ١ | يناير | ٢٣٩ | ١٤,٣ |
| ٢ | فبراير | ٢٠٣ | ١٢,٢ |
| ٣ | مارس | ١٧٦ | ١٠,٦ |
| ٤ | ابريل | ٢٢٨ | ١٣,٧ |
| ٥ | مايو | ١٩١ | ١١,٥ |
| ٦ | يونيو | ١٠١ | ٦,١ |
| ٧ | يوليو | ٢٥ | ١,٥ |
| ٨ | أغسطس | ١٧ | ١ |
| ٩ | سبتمبر | ٢٠ | ١,٢ |
| ١٠ | اكتوبر | ٨٢ | ٤,٩ |
| ١١ | نوفمبر | ١٩٨ | ١١,٩ |
| ١٢ | ديسمبر | ١٨٦ | ١١,٢ |
| | اجمالي | ١٦٦٦ | %١٠٠ |



نخلص مما سبق إلى أن تحليل استمارات الاعارة الخاصة بمجتمع الدراسة كشف عن نتيجة واضحة للبيان تتمثل في ضعف كبير في الإقبال على خدمة الاعارة الخارجية نتيجة ضعف المجموعات المقتناة ويظهر ذلك في ضعف أعداد الكتب المعارة خلال أربع سنوات في مختلف التخصصات الموضوعية وخاصة في التخصصات ذات الطبيعة العملية أو التطبيقية ، كما تبين ضعف أعداد الكتب المعارة بالنسبة للكتب الأجنبية مقارنة بالعربية وهو ما يكشف عن ضعف مجموعات الكتب الأجنبية المقتناة داخل المكتبة. وتتوافق هذه النتائج مع الفرضيات التي أشار اليها الباحث في مقدمة الدراسة في هذا الصدد . كما كشفت الدراسة عن قلة العناوين البؤرية المقتناة بالمكتبة والتي تجذب المستخدمين للإقبال عليها وقد ظهر ذلك جليا في قلة عدد مرات الاستعارة لعناوين كتب بعينها ، وأخيرا كشفت الدراسة عن كثافة الإقبال على خدمة الاستعارة خلال الفترة الدراسية وضعفها بصورة ملحوظة خلال فترات الامتحانات والأجازات الصيفية.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما

يلي:

أولاً: بالنسبة لمقياس الرضا من جانب المستفيدين :

١- أسفرت الدراسة الميدانية عن ارتفاع مؤشرات الرضا التام (راض تماماً) من جانب غالبية أفراد مجتمع الدراسة نحو العديد من عناصر السياسات المتعلقة بخدمة الاعارة الخاصة بملاءمة موقع قسم الاعارة داخل المكتبة بنسبة ٥٠% ، وإجراءات تسجيل للاستعارة بنسبة ٥٨,٦% ، والوقت المخصص للاستعارة بالمكتبة بنسبة ٤٠,٨% ، وتعاون العاملين مع المستفيدين بنسبة ٨١,٩% ، أشكال المواد المسموح باستعارتها بنسبة ٤٩,٥% ، السماح بتجديد الكتب المعارة بنسبة ٨٢,٦% ، السماح بحجز الكتب لصالح المستفيدين بنسبة ٦٥,٧% ، عقوبات التأخير بنسبة ٨٢,١% ، فقد الكتاب بنسبة ٦١,٤% تلف الكتاب بنسبة ٥٧% .

٢- أفادت نتائج الدراسة عن ارتفاع مؤشرات الرضا المحدود (إلى حد ما) من جانب غالبية أفراد مجتمع الدراسة نحو بعض السياسات المتعلقة بخدمة الاعارة الخاصة بملاءمة نظام الاعارة المتبع بالمكتبة حيث مثلت نسبة ٤٤,٩% ، وعدد الكتب المسموح باستعارتها في المرة الواحدة بنسبة ٥٩,١% ، ومدة الاعارة المسموح بها بنسبة ٥٢,٧% .

٣- أفادت نتائج الدراسة عن ارتفاع مؤشرات عدم الرضا (غير راض) من جانب غالبية أفراد الدراسة نحو منع بعض الكتب من الاستعارة بنسبة ٤٥,٣% ، كما أظهرت النتائج عن عدم الرضا من جانب المستفيدين نحو عدم كفاية المجموعات بما يمثل نسبة ٥٢,٨% .

ثانياً بالنسبة لاستخدام الاعارة في تقييم فعالية المجموعات.

٤- يمثل عام ٢٠٠٦ أعلى السنوات ارتفاعاً في أعداد الكتب المعارة بنسبة ٢٩,٤% .

٥- انخفاض نصيب المستفيدين من الكتب المعارة من عام إلى عام حيث بلغ نصيب المستفيد في عام ٢٠٠٤ عدد ٢,٦ كتاب ، بينما بلغ نصيبه في عام ٢٠٠٧ ٠,٨ (أى أقل من كتاب).

٦- ارتفاع نسبة الكتب المعارة لصالح الأعضاء من الذكور بنسبة ٦٧,٨% ، كما ارتفع نصيبهم من الكتب المعارة بنسبة ٤,٢ كتاب. بينما انخفضت بالنسبة للإناث بنسبة ٣٢,٢% ، فى حين بلغ نصيبهم من الكتب عدد ٣,٤ كتاب فقط.

٧- بلغ نصيب الأعضاء من الليبيين من أعداد الكتب المعارة نسبة ٥٦,٤% مقارنة بالجنسيات الأخرى. من ناحية أخرى نجد ارتفاع نصيب الأعضاء من المصريين من أعداد الكتب المعارة عدد ٥,٩ كتاب ، يليهم العراقيين بعدد ٥,٥ كتاب ، والليبيين عدد ٣,١ كتاب.

٨- ارتفاع أعداد الكتب المعارة باللغة العربية بنسبة ٩٧,٤% ، والكتب الأجنبية بنسبة ٢,٦% .

٩- ارتفاع أعداد الكتب المعارة لصالح الأعضاء التابعين للكليات العملية بنسبة ٥٠,٤% . بينما بلغ نصيب الأعضاء بالكليات النظرية نسبة ٤٩,٦%.

١٠- ارتفاع نصيب الأعضاء من الكتب المعارة بالكليات النظرية بعدد ٤,٦ كتاب ، بينما نجد انخفاض نصيبهم بالكليات العملية بنسبة ٣,٢ كتاب.

١١- انخفاض نسبة الكتب المعارة مقارنة بأعداد المجموعات المقتناة داخل المكتبة حيث مثلت نسبة ٢,٤% من حجم المجموعات.

١٢- ارتفاع أعداد عناوين الكتب المستعارة لمرة واحدة حيث بلغت نسبة ٨٩,٨% . وانخفاض أعداد عناوين الكتب المستعارة لأكثر من مرة وهو ما يعنى ضعف مجموعات المكتبة وعدم مناسبتها للمستفيدين.

١٣- ارتفاع أعداد الكتب المعارة خلال العام الدراسى ، حيث شهد شهر يناير نسبة ١٤,٣% ثم ابريل ١٣,٧% ، ثم فبراير ١٢,٢% . بينما شهدت فترة الأجازة

الصيفية انخفاضا ملحوظا في أعداد الكتب المعارة حيث مثل شهر يوليو نسبة ١,٥% ، وأغسطس ١% وأخيرا سبتمبر ١,٢%.

توصيات الدراسة:

ستقدم الدراسة لائحة مقترحة للاعارة الخارجية بالمكتبة محل الدراسة بغرض الارتفاع بجودة خدمة الاعارة الخارجية ويمكن باتباعها تحقيق مستويات أعلى في رضا المستفيدين عن الخدمة بالإضافة إلى مساهمتها في زيادة الإقبال على الاستعارة من جانب أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات مما سينعكس على زيادة الاستخدام الفعلي للمجموعات المقتناة بالمكتبة . وقد راعت الدراسة في إعداد بنود لائحة الاعارة الخارجية الاستعانة باقتراحات المستفيدين المجيبين على الاستبيان المرفق للدراسة تجاه بعض عناصر اللائحة المتبعة بالإضافة إلى الاستعانة بعدد من لوائح الاعارة المتبعة ببعض المكتبات العربية والأجنبية^(٣٣) بما يتناسب وواقع خدمة الاعارة داخل المكتبة محل الدراسة. وفيما يلي عرض لعناصر اللائحة المقترحة على النحو التالي:

لائحة مقترحة للاعارة الخارجية

(بشأن أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا)

أولاً: فئات المستفيدين : يتم السماح باستعارة المواد للفئات التالية:

- ١- أعضاء هيئة التدريس .
- ٢- طلاب الدراسات العليا(المعيدين / المسجلين لدرجة الماجستير) من داخل الجامعة.
- ٣- طلاب الدراسات (المعيدين / المسجلين لدرجة الماجستير و الدكتوراة) من خارج الجامعة.

ثانيا: المواد الغير مسموح باستعارتها:

- لا يسمح فيها بإعارة المواد التالية: الدوريات، المراجع، أمهات الكتب، الأطالس والخرائط والقواميس، دوائر المعارف، الأدلة، التقاويم، الكتب التي لا يعاد طباعتها أو نشرها (الكتب النادرة)، النسخ الوحيدة، الكتب التي لم يتم الانتهاء من تصنيفها وفهرستها، الرسائل الجامعية والمخطوطات ويكتفي بالتصوير منها أو النسخ عدا المخطوطات يكتفي بنسخها حتى لا تتلف .
- كما يمنع استعارة الوسائط المتعددة (أقراص CD-ROM و DVD والميكرو فيلم ..الخ) ويكتفى بإمكانية النسخ منها.

ثالثا: مدة الإعارة و عدد الكتب المسموح باستعارتها :

- تتحدد مدة الإعارة و عدد الكتب المسموح باستعارتها في المرة الواحدة طبقا لفئات المستفيدين وذلك على النحو التالي :-

| فئات المستفيدين | عدد الكتب | مدة الإعارة |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| طلاب الدراسات العليا (داخل الجامعة) | ٦ | شهر |
| طلاب دراسات (خارج الجامعة) | ٣ | ١٥ يوم |
| طلاب حاصلون على ماجستير | ٥ | شهر |
| أعضاء هيئة تدريس | ٥ | شهر |

رابعا: تجديد الكتب المعارة : يسمح بتجديد الكتب المعارة مرتين هاتفيا وقبل انتهاء مدة الإعارة بيوم على الأقل. على ألا يتجاوز ذلك فترة ٤٥ يوما وذلك لإعطاء الفرصة للأخريين للاطلاع على الكتب.

خامسا: حجز الكتب: يجوز حجز الكتب المعارة والتي تلقى إقبالا بحيث تعار بأسبقية الحجز لمدة محددة تحددها المكتبة ، مع إخطار الشخص المعني عند إرجاع الكتاب.

سادسا : الجزاءات: تنقسم الجزاءات إلى قسمين على النحو التالي:

١- التأخر في إرجاع المواد المكتبية:

إذا تأخر المستفيد في إرجاع ما بحوزته من مواد مكتبية في الوقت المحدد فإنه يتعرض

للعقوبات التالية :-

- أ. لا يستطيع المستفيد استعارة أي مادة مكتبية حتى يقوم بإعادة المواد الموجودة بحوزته.
- ب. يدفع المستفيد غرامة مالية مقدارها ٥٠ درهم عن كل يوم تأخير لكل كتاب من الكتب العادية .
- ج- للمكتبة الحق في أن تحرم من الاستعارة كل من يتأخر من المستعيرين في رد الكتاب الى المكتبة في حالة تكرار تأخير الكتب لأكثر من مرة.

٢- فقدان أو تلف الكتاب:

- في حالة فقدان أو تلف الكتاب من الكتب المعارة يدفع المستعير ثلاث أضعاف الكتاب أو ثمنه في سوق النشر أيهما أكثر وهذا في حالة عدم توفر نسخة منه في سوق النشر

سابعاً : قواعد عامة : يراعى القواعد التالية:

- أ. الكتاب المكون من عدة أجزاء لا يسمح بإعارة أكثر من جزأين وفي حالة فقدان جزء فعلى المستعير دفع ثمن النسخة كاملة أو استعاض الأجزاء المفقودة حيث لا تباع النسخ مجزأة .
- ب. كتب المجموعات الممنوعة من قبل المكتبة لا تعار إلا بتصريح من مدير المكتبة لمن يجده مؤهلاً للاطلاع على هذه الكتب .
- ج. ينبه على المستعير بعدم كتابة التعليقات على هوامش الكتب أو على الأغلفة .
- د. بطاقة المستعير شخصية ولا يسمح لأي شخص آخر بالاستعارة عليها إلا في حالة وجود المستعير الأصلي للتوقيع على بطاقة الاستعارة .

قائمة المصادر والمراجع

- ١- زكى حسين الوردى، مجبل لازم المالكي . مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية . ط١- عمان : مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢. ص٢٢١.
- ٢- Chapman, Karen; Ragsdale, Kate W. improving service quality with a library service assessment program at the University of Alabama. *Library Administration & Management* v. 16 no. 1 (Winter 2002) p. 8-15.(Library Lit & Inf Full Text- Wilson)
- ٣-Day, Mike. "Towards the active collection : The use of circulation analyses in collection evaluation".(abstract) In "*Journal of librarianship and information science* "Vol 27,No3 (1995).pp149-157.Available:<http://Lis.sagepub.com/cqi/content/abstract/27/3/49>.
- ٤- حسن محمد عبد الشافى. المعلومات التربوية : طبيعتها ومصادرها وخدماتها ومجالات الإفادة منها .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٢. ص٩٩.
- ٥-Fialkoff, Francine(ed)."The circulation trap". In "*Library journal*". (August 2002). available : (Library Lit & Inf Full Text- Wilson).
- ٦- Dinkins, Debbi." Circulation as Assessment: Collection Development Policies Evaluated in Terms of Circulation at a Small Academic Library : Stetson University" . In "*College & Research Libraries*" v. 64 no. 1 (January 2003) p. 46-53 . available : (Library Lit & Inf Full Text- Wilson)
- ٧- تم الحصول على أعداد المسجلين للاستعارة من واقع استمارات الاعارة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بالمكتبة المركزية.
- ٨- تم تجميع بيانات الجدول المشار اليه من واقع السجلات بإدارة أعضاء هيئة التدريس وإدارة الدراسات العليا بالجامعة.
- ٩- نجيب الشوربجي. الاعارة: فلسفتها وإجراءاتها.- رسالة المكتبة.- مج١٨، ع٢٤ (جزيران ١٩٨٢). ص٨.
- ١٠-Littman, Justin, and Connaway, Lynn Silipigni. "A Circulation Analysis Of Print Books And e-Books In An Academic Research Library" . In "*Library Resources & Technical Services*" 48,4 (October 2004):256-262.available : <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2004/littman-connaway-duke.pdf>
- ١١- محمد أحمد حسن. خدمة الاعاره الداخلية والخارجية بمكتبات جامعة القاهرة : دراسة تقييمية من وجهة نظر المستفيدين (ماجستير) قسم المكتبات ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٦.
- ١٢- خالصة الهنانية ، زميلة السلمانية . قياس جودة خدمة الاعارة بمكتبة جامعة نزوى من وجهة نظر طلبة مرحلة البكالوريوس متاحة على الموقع التالي: <http://www.qu.edu.qa/html/conf.docs/sla/thepaper.doc>.
- ١٣- عبدالكريم عبدالرحيم محمد العوامي . مكتبات جامعة المسيرة الكبرى: دراسة تقييمية (ماجستير) ، قسم المكتبات، كلية الآداب ، جامعة قاريونس. ٢٠٠٤. ٢٤٥ ص.
- ١٤-Ndedde, Christina "The Effect of Library Policies on Overdue Materials in University Libraries in the South-South Zone, Nigeria," In "*Library Philosophy and Practice*" (August 2007) .Available: <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolinudoumoh-okoro.pdf>
- ١٥- Littman, Justin, and Lynn Silipigni Connaway. 2004. "A Circulation Analysis Of Print Books And e-Books In An Academic Research Library."In "*Library Resources & Technical Services*" 48,4 (October):256-262.available : <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2004/littman-connaway-duke.pdf>
- ١٦- Sridhar,M.S."Acase study of lent out use of a special library" In "*Lib sc*" 22;March ,1985.and In "*Library Science With a Slant to Documentation*" 22(1) 1985. pp. 19-34.

available: <http://eprints.rclis.org/archive/00011680/> &
<http://eprints.rclis.org/archive/0001168001J16.pdf>

17- Day, Mike.op.cit.

18 -Brush,Denise "circulation analysis of an engineering monograph Approval plan" in -
"Collection building" Vol 26 No (2)2007.pp.59-62.(abstract)

19 - Saunders , E. Stewart." The Effect of Quality on Circulation in an Aging Collection" .
In

"Collection Management", 20(1996) .pp. 149-156. Available:

http://docs.lib.purdue.edu/lib_research/7

²⁰ - Dinkins, Debbi.op.cit.

²¹ - تم الحصول على البيانات الميدانية لواقع خدمة الاعارة بالمكتبة محل الدراسة بالاعتماد على أدوات جمع البيانات
المتمثلة في قائمة المراجعة والمقابلات الشخصية والملاحظة .

²² - خالصة الهنانية ، زميلة السليمانية . مصدر سابق.

²³ - Minnich.NancyP.Automated circulation building the database .In "Library computing"
(November 1986).pp.5-11 .Available:

²⁴ - Nndeed, Kristina. Op.cit

²⁵ - انظر دراسة : أسامة حامد على .المكتبة المركزية بجامعة عمر المختار : دراسة حالة : المقومات المادية والبشرية
والمجموعات ومدى مطابقتها للمعايير (بحث قيد النشر).

²⁶ - Edoka, B. E. (2000). *Introduction to library science*. Onitsha : Palma and Links
Company

Ltd. 119.and Ndedde, Christina. Op.cit.

²⁷ -Ibid. p.119.

²⁸ - Ibid.

²⁹ - حشمت قاسم . مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات . - ط ٣ . - القاهرة : دار

غريب ، ١٩٩٥ . ص ٤٠٢ .

³⁰ - Dinkins, Debbi. Op.cit.

³¹ - أسامة حامد على. مرجع سابق.

³² - Francine ,Fialkoff (ed).Op.cit. p. 68.

³³- Available:

- http://www.shjlib.gov.ae/library_circ.htm

- <http://home.birzeit.edu/librarya/circpolicy.htm>

-<http://www.mans.edu.eg/libr/inls.htm>

- <http://www.Lib.polyu.edu.hk>.

ملحق رقم (١) قائمة مراجعة

(موجهه الى العاملين بقسم الاعارة بالمكتبة محل الدراسة)

- ١- اسم المكتبة:
- ٢- عدد العاملين بقسم الاعارة:
- ٣- إجراءات الاعارة:
- جيب الكتاب
- سجل الاستعارة.
- استمارات الاستعارة.
- الاعارة الآلية.
- ٤ - قواعد الاعارة بالمكتبة.

| |
|---|
| أ - فئات المستفيدين |
| - طلاب دراسات عليا. |
| - أعضاء هيئة تدريس. |
| - طلاب. |
| - إداريين. |
| ب- أشكال المواد المسموح باستعارتها . |
| ج- الكتب غير المسموح استعارتها. |
| د- عدد الكتب المسموح باستعارتها لكل فئة |
| - أستاذ |
| - طلاب دراسات عليا |
| - أستاذ مساعد |
| - أستاذ مشارك |
| هـ- مدة الاعارة. |
| و- عقوبات المخالفين للوائح: |
| - في حالة تأخير الكتاب |
| - في حالة فقد الكتاب |
| - في حالة تلف الكتاب |

هـ- الصعوبات والمقترحات:

- الصعوبات التي تواجه العاملين في قسم الاعارة.
- الاقتراحات التي تساهم في تطوير خدمات الاعارة.

ملحق رقم (٢)

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

أولا : بيانات عامة:

- ١- الاسم: (اختياري).....
 ٢- النوع : ذكر () أنثى ()
 ٣- الجنسية:.....
 ٢- الكلية:.....
 ٣- القسم العلمي:.....
 ٤- التخصص الموضوعي:.....
 ٥- الدرجة العلمية:.....
 ٦- الوظيفة التابع لها:.....

ثانيا قياس الرضا عن سياسات وإجراءات الاعارة بالمكتبة المركزية:

- من فضلك ضع علامة (/) أمام الخانة المناسبة:

| م | العناصر | راض تماما | راض إلى حد ما | غير راض |
|---|--|-----------|---------------|---------|
| ١ | موقع قسم الاعارة داخل المكتبة | | | |
| ٢ | إجراءات تسجيل اسمك للاستعارة من المكتبة | | | |
| ٣ | نظام استمارات الاعارة المتبع بالمكتبة | | | |
| ٤ | الوقت المخصص للاستعارة خلال اليوم | | | |
| ٥ | التعاون الجيد من جانب العاملين بقسم الاعارة | | | |
| ٦ | كفاية المجموعات لسد احتياجاتك من المواد التي تود استعارتها | | | |
| ٧ | أشكال المواد المسموح لك باستعارتها | | | |
| ٨ | منع بعض المواد من الاستعارة | | | |

| | |
|----|--|
| ٩ | عدد الكتب المسموح باستعارتها خلال المرة الواحدة |
| ١٠ | مدة الاعارة المسموح لك باستعارة كتاب ما |
| ١١ | السماح بتجديد الكتب التي تود تجديدها |
| ١٢ | السماح بحجز الكتب التي تود استعارتها بعد إرجاعها |
| ١٣ | الجزاءات في حالة التأخير في رد الكتاب المستعار |
| ١٤ | الجزاءات في حالة فقد الكتاب المستعار |
| ١٥ | الجزاءات في حالة تلف الكتاب المستعار |

ثالثا المقترحات:

- اذكر مقترحاتك بشأن العناصر التالية الخاصة بتنظيم خدمة الاعارة بالمكتبة؟

| | |
|---|---|
| ١ | عدد الكتب المسموح باستعارتها..... |
| ٢ | مدة الاعارة المسموح باستعارتها..... |
| ٣ | الجزاءات التي يتم توقيعها في الحالات التالية: |
| ٤ | تأخير رد الكتاب..... |
| ٥ | تلف الكتاب..... |
| ٦ | فقد الكتاب..... |
| ٧ | حجز كتاب..... |
| ٨ | الوقت المخصص للاستعارة..... |