بحوث مستقبلية (٣٧) ٢٠١٢
ص ص [٧٩-١٠٣]

تقييم خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية

دراسة حالة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد

منى حازم يحيى [١]

الملخص

اعتمدت في هذا البحث على منهجين في التحليل أولهما المنهج الوصفي وثانيهما المنهج التحليلي، كما اعتمدت على أدوات الاستبيان والمقابلة المباشرة مع موظفي المكتبة، وقد بلغ مجموع العينة في هذا البحث (١٧١ مستفيداً) بضمنهم (١٥٥ طالب دراسات أولية) و(١٦ طالب دراسات عليا وهو المجموع الكلي لطلبة الدراسات العليا في الكلية موقع البحث) من المجموع الكلي لطلبة الكلية بأقسامها الاربعة (التقنيات المالية والمحاسبية، تقنيات المعلوماتية، تقنيات إدارة الجودة الشاملة، تقنيات العمليات).

كشف البحث الاخفاقات الموجودة في خدمة الإعارة المقدمة من عدم رضى أغلبية المستفيدين بمدة الإعارة الخارجية وعدد المواد المعارة، والضعف الكبير في استخدام الحوسبة في جميع إجراءات الإعارة. وقدمت الباحثة مجموعة من المقترحات التي تراها مناسبة لرفع مستوى الخدمة ولتسهيل البحث والوصول إلى المعلومة من قبل المستفيد.

The Evaluation of Borrowing Services in University Libraries

Abstract

This research aims at evaluating the lending services in the library of the Managerial Technical College\ Baghdad. It inquired about the quality standards of the service and whether it satisfies the needs of the end users. The findings depended on the opinion of the end user's point of view. The end users were the postgraduate and high studies students.

A total sample of 171 users are gathered for this research from all the departments (Accounting, and Financial techniques, it Department, Comprehensive Quality Management, and Operation

(١) مدرس مساعد، الكلية التقنية الإدارية، بغداد.

الاستلام: ٢٠١١/٠٣/٠٩
قبول النشر: ٢٠١١/٠٩/١١

technique). 155 samples were postgraduate students, while another 16 were higher studies students.

The researcher stated that there is a deficiency in the lending services, this deficiency was reflected through the dissatisfaction of the end users because of the lending period and\ or the number of items lent. The researcher also shed light on the fact that the lending procedures are not computerized.

The study concluded a series of recommendations that are considered suitable for improving the service quality, facilitate the book search, and to make the user gets what he needs easily.

المقدمة

تعدّ الإعارة واحدة من اهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات فهي العصب الحيوي لهذه الخدمات، ومن خلالها يمكن قياس مدى فاعلية المكتبة وعلاقتها بالمستفيدين كافة، كما ان النجاح الحقيقي لأية مكتبة يمكن أن يقاس بما يتم تداوله بين المستفيدين وكيفية استخدامهم للمعلومات والاستعارة من اوعيتها.

يمكن القول أن إجراءات الإعارة تختلف من مكتبة لأخرى اعتماداً على نوع المكتبة وحجم مقتنياتها والمجتمع الذي تخدمه كذلك تعتمد على ما يتوفر للمكتبة من امكانيات مادية وبشرية وعدد المستفيدين الذين يرتادون المكتبة، لذا فالمكتبة الجامعية تعدّ نوعاً مميزاً من المكتبات الاكاديمية إذ تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من اجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية (تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وتشجيع النشر العلمي) بما يتلاءَم مع اهداف الكلية ذاتها.

المبحث الاول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تعدّ خدمة الإعارة هي الخطوة الاساسية لوصول المستفيد إلى ما موجود على رفوف المكتبة من مصادر المعلومات المختلفة، فلا بد من أن يراعى فيها المرونة في التعامل مع المستفيد وتوفير المصادر له بشرط أن يكون ذلك ضمن سياسة محددة وواضحة تحكم هذه الخدمة للإرتقاء بها ولابد من أن يكون هناك تقييم لإجراءاتها المختلفة وبيان مواطن الضعف والقوة مع الاخذ بنظر الاعتبار المستفيد بعدّه محور هذه العملية، وبالتالي يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

١. هل أن خدمة الإعارة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد تفي بإحتياجات المستفيدين المختلفة أم أنهم يلجؤون إلى مكتبات أخرى لتلبية احتياجاتهم المختلفة؟
٢. هل هناك سياسة واضحة ومحددة للإعارة من حيث مدة الإعارة وطبيعة المواد المعارة وحجز الكتب.. الخ، لكل من الموظف والمستفيد في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد؟

ثانياً: أهمية البحث

للمكتبة الجامعية دور مهم في عملية التطور الفكري والمعرفي من خلال اسهامها في تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، كما تساهم في البناء الفكري للمجتمع، وتعدّ مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد المكان الأول الذي يلجأ إليه المستفيدون للحصول على ما يحتاجونه من مصادر المعلومات، لذا يمكن القول أن أهمية هذا البحث تكمن في الملاحظات التي تناولت المستفيدين وإحتياجاتهم ومقترحاتهم لتطوير تلك الخدمة، والكشف عن المستوى الفعلي وماتقدمه خدمة الإعارة والكشف عن نقاط الضعف والقوة فيها وفي إجراءاتها.

ثالثاً: اهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يأتي:

١. التعرف على وجهات نظر المستفيدين من طلبة الدراسات الاولية والعليا في خدمة الإعارة المقدمة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد، ومدى تلبيتها متطلباتهم العلمية ومدى حاجتهم لتطوير تلك الخدمة او تحسين بعض جوانبها.

٢. التعرف على السياسة التي تتبعها المكتبة في تقديمها لهذه الخدمة وطبيعة إجراءاتها المقدمة فعلاً وواقعها.

رابعاً: الفرضيات

١. هناك علاقة ايجابية بين خدمة الإعارة المقدمة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد وبين وجهات نظر المستفيدين.

٢. هناك علاقة بين ضعف الخدمة في المكتبة والسياسة التي تتبعها في تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين.

خامساً: منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات عن مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد وقد تضمن المنهج ما يأتي:

١. الاستبانة التي وزعت على (١٥٥ مستفيداً) من طلبة الدراسات الاولية والعليا وتضمنت الاستبانة خمسة عشر سؤالاً كمعايير لتقييم خدمة الإعارة والتي تتضمن:

أ. طبيعة المواد المتوفرة في المكتبة.

ب. درجة تعاون موظف الإعارة مع المستعرين (طلبة الدراسات الاولية والعليا).

ج. نظام الإعارة (مفتوح، مغلق).

د. عدد الكتب المعارة.

ه. الغرامات التأخيرية المفروضة على المواد المعارة المتأخرة.

و. مدة الإعارة الخارجية للمطبوعات المكتبية.

ز. خدمة حجز الكتب والإعارة الداخلية.

٢. تم مقابلة مسؤولة مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد، وقد عززت المقابلة بأسئلة تم توجيهها إلى المسؤول المعني لمعرفة ظروف العمل وطبيعة الخدمة المقدمة بتفاصيلها في المكتبة المعنية.

٣. اعتماد الوسط الحسابي المرجح المعياري والاختبار (t)، إثبات فرضية العدم (التي توضح عدم وجود اختلافات (H0) أو وجود اختلافات في إجابات طلبة الدراسات الاولية والعليا (H1).

سادساً: مجتمع الدراسة وعينته

لقد اقتصرت العينة على فئتين من مجتمع المكتبة المعنية وهما طلبة الدراسات الاولية والعليا وبنسبة (٥٪) من مجموع المجتمع الكلي البالغ (٣١٠٣ طلاب) في الكلية اللتقنية الإدارية/ بغداد، وقد تم أخذ عينة عشوائية من المجتمع الكلي لطلبة الدراسات الاولية البالغ عددهم (١٥٥ طالباً) موزعين على الاقسام العلمية المختلفة للكلية (العمليات، المعلوماتية، الجودة، المالية) وقد بلغت العينة (١٣٩ طالباً) للدراسات الاولية. إذ تم إسترجاع (١٣٠ استمارة استبانة)، أما طلبة الدراسات العليا فقد بلغ مجموعهم (١٦ طالباً) موزعين على الاقسام لذا تم اخذ المجتمع بأكمله والبالغ (١٦ طالباً) وتم إسترجاع (١٣ استمارة استبانة).

وبهذا فإن عدد استمارات الاستبانة التي تم إسترجاعها هي (١٤٣) استمارة من مجموع (١٥٥) استمارة استبانة على موزعة عينة البحث.

عدد الاستمارات الموزعة	عدد افراد العينة	النسبة
طلبة الدراسات الاولية	١٣٠	٩٣,٥٪
طلبة الدراسات العليا	١٣	٨١,٢٪

سابعاً: مجال الدراسة وحدودها

أ. الحدود المكانية: اقتصر البحث على مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد .

ب. الحدود الزمانية: تضمن البحث دراسة حالة المستفيدين من خدمة الإعارة في المكتبة المعنية للفترة من (٢٠٠٨/١٠/١-٢٠٠٩/٥/٣١)

ج. الحدود الموضوعية: اشتمل البحث على تقييم واقع خدمة الإعارة المقدمة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد من وجهة نظر مستفيديها .

ثامناً: الدراسات السابقة

أجرت الباحثة دراسة مسحية للنتاج الفكري العربي والاجنبي ذات الصلة المباشرة بتقييم خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية ومن تلك الدراسات الآتي:

١. **دراسة بشرى كمال طه الجبوري، خدمات المعلومات في المكتبة الوطنية العراقية (رسالة ماجستير)، كلية الاداب، الجامعة المستنصرية، ١٩٨٠.** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على سمات المستفيدين باختلاف فئاتهم وحاجاتهم للمعلومات اضف إلى ذلك، معرفة أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة والواقع الحالي لهذه الخدمات كذلك التعرف على وجهات نظر المستفيدين وآرائهم حول ماتقدمه لهم المكتبة من خدمات ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم، وبالتالي التعرف على احتياجات المستفيدين وأنواع الخدمات التي يرغبون في أن تقوم المكتبة باستخدامها لتغطية احتياجاتهم.

واهم ماتوصلت اليه الدراسة هو تباين فئات المستفيدين واختلاف نسبهم المئوية، وكذلك قلة التخصيص المالي للمكتبة الوطنية الذي ادى بدوره إلى ضعف الخدمات المقدمة وعدم القدرة على مسايرة التطور التكنلوجي الحاصل في مجال خدمات المعلومات، قلة الكادر المكتبي المتخصص وضعف جهاز الاعلام في المكتبة أدى إلى ضعف تعريف المستفيدين بالخدمات المتوفرة وضعف الاستفادة منها.

٢. **دراسة بروكس Brooks، خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة الاميركية، ١٩٨٤.** كان هدف الدراسة تقييم اسلوب السلاسل الزمنية في الإعارة الشهرية لخمس عشرة مكتبة جامعية واستخدم الباحث اسلوب السلاسل الزمنية الانحداري للتوقعات الخاصة بالإعارة واسلوب السلاسل الزمنية اسلوب جديد في علم المكتبات والمعلومات لقياس التوقعات المستقبلية.

٣. **دراسة هدى محمد باطويل، خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية، مكتبة قسم الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز (دراسة تقويمية)، ٢٠٠٧.** وتهدف الدراسة إلى معرفة واقع خدمة الإعارة وتكشف بذلك مواطن القوة والضعف وأوجه الضعف من أجل تطوير هذه الخدمة، فضلاً عن تقييم إحصائيات الإعارة في مكتبة قسم الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز.

المبحث الثاني
الاطار النظري

أولاً: خدمة الإعارة

تشكل الإعارة إحدى أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية بعدّها النقطة التي يتقابل عندها كل من المستفيد والكتاب، لذا تقوم معظم المكتبات بإعداد قسم خاص يقع في مدخل المكتبة حتى يتمكن كل من يزور المكتبة عند دخوله وخروجه أن يمر بهذا القسم، وقبل كل شيء باستقبال الرواد وتقديم الخدمات اللازمة لهم بمجرد دخولهم المكتبة. (رشاد، ١٩٨٣، ١٥٦)

لذا يمكن تعريف الإعارة بأنها: "عملية تسجيل أية مادة مكتبية لغرض استخدامها داخل أو خارج المكتبة ولفترة زمنية محددة، ويقوم بهذه العملية أحد موظفي المكتبة إذ تدعو الحاجة إلى تسجيل المادة المعارة قبل إخراجها من المكتبة للتأكد من إرجاعها". (همشري، ١٩٨٨، ٢١٥)

ويمكن إجمال خدمات الإعارة بالآتي: (الصباغ، ٢٠٠٥)

١. الإعارة الخارجية للمطبوعات وفيها يتمكن المستفيد من إخراج المادة التي يحتاجها خارج المكتبة لقراءتها.
٢. المطالعة الداخلية وتكون بشكل كبير للمراجع والدوريات التي لاتعار خارجياً.
٣. حجز الكتب لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يمكن الاطلاع عليها داخلياً.
٤. الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لاتمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات اخرى قريبة، ويجب أن تكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لمستفيديها. (همشري وعليان، ١٩٩٥، ٢٨٧)
٥. متابعة تجديد الإعارة للمطبوعات التي انتهت مدة استعارتها، اضف إلى ذلك متابعة فرض الغرامات للمطبوعات المتاخرة.

ولكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال لابد من وجود سياسة واضحة ومحددة ومكتوبة للاعارة وعلى موظف الإعارة أن يتبع التعليمات والضوابط الواردة في هذه السياسة وهذه الضوابط تتمثل بالآتي: (المكتبة العربية والثقافة المكتبية، ٢٠٠١، ٢١٣)

١. تحديد المستفيدين من خدمة الإعارة.
٢. تحديد المصادر التي تعار خارج المكتبة، فالمصادر المرجعية لا تعار خارجياً وإنما يخصص لها قسم خاص للاعارة الداخلية فقط.
٣. تحديد عدد المطبوعات المسموح بإعارتها للمستفيدين من طلبة وأساتذة وموظفين.
٤. تحديد الفترة الزمنية أو مدة الإعارة، وتحديد نظام فرض الغرامات على المطبوعات المتأخرة.

وهناك عوامل تتحكم في سياسة الإعارة يمكن إجمالها بما يأتي: (الطباع، ١٩٩٨، ١٦٨)

أ. الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة.

ب. حجم المقتنيات.

ج . المجتمع المستفيد من المكتبة.

د. نوع المكتبة فيما إذا كانت مدرسية أم جامعية أم متخصصة، أوغير ذلك.

وتأخذ الإعارة شكلين رئيسين على وفق رفوف المكتبة وهما: (حسن، ١٩٩٢، ١١٢)

١. **الرفوف المفتوحة Open shelves**: التي تسمح لكل المستفيدين بالدخول إلى رفوف المكتبة والتجول بين مطبوعاتها واختيار ما يناسب احتياجاتهم من خلال الاطلاع عليها وتصفحها بحرية.
٢. **الرفوف المغلقة Closed shelves**: وفي هذا الشكل لايسمح للمستفيدين بالدخول والتجول بين رفوف المكتبة بأنفسهم، بل تتم الإعارة عن طريق الموظف المختص، وبعد أن يقوم المستفيد بملىء نموذخ خاص بالإعارة يشمل المعلومات الكافية عن المادة المطلوب استعارتها (رقم التصنيف، اسم الكتاب، اسم المؤلف، تاريخ الاستعارة والارجاع).

وفيما يتعلق بأنظمة الإعارة فتحتاج المكتبة عند تقديمها لخدمة الإعارة إلى الاحتفاظ بنوع من أنواع السجلات التي تدون فيها الإجراءات المتعلقة بالإعارة وقد ابتكرت عدة طرق لتنظيم هذه الإجراءات وتعرف هذه الطرق بأنظمة الإعارة (عباس، ٢٠٠٢، ١٢٩) تتراوح ما بين التقليدية المعروفة في المكتبات كنظام السجل (ويتم فيه تسجيل عمليات الإعارة واحدة تلو الاخرى وكذلك تسجيل تاريخ الإعارة)، ونظام الجذاذة الدائمة (إذ يخصص بطاقة جيب من الورق المقوى لكل كتاب ويثبت عليها معلومات كاملة عن الكتاب من اسم المؤلف وعنوان الكتاب ورقم التصنيف

والتخصيص واسم المستعير وتاريخ الإعارة) وأخيراً نظام براون (يستخدم هذا النظام مجموعة من الجيوب ليكون عددها بعدد الكتب المسموح للمستفيد باستعارتها ويثبت على هذه الجيوب (اسم المستعير، عنوانه، رقم هوية الاستعارة) ويتطلب أيضاً إعداد بطاقة للكتاب تحفظ داخل جيب الكتاب وتضم كل المعلومات المتعلقة بالكتاب).

أما أنظمة الإعارة الحديثة فتتمثل بالإعارة الآلية التي بدأت منذ بدايات الستينات من القرن الماضي، إذ بدأت عدة مكتبات في الولايات المتحدة الاميركية وبريطانيا بإستخدام نظم البطاقات المثقبة ونظم المعالجة بالدفعات.

وفي منتصف الستينات انتجت مكتبة الكونكرس الفهرس المقروء آلياً (MARC)(*) المصممة لتطبيقات خاصة معتمدة على تسهيلات الحاسوب من قبل بعض المكتبات في اميركا (OCLC)(**) ونظام شبكة مكتبات البحث (RLIN)(***) وغيرها، فضلاً عن ظهور الاقراص المكتنزة (CD-ROM) والنشر الالكتروني، وأهم ما يميز هذه الفترة هو انتشار استخدام الانترنيت في المكتبات ومراكز المعلومات والذي جعل من العالم قرية صغيرة في بث المعلومات. (الفريح، ١٩٨٨، ٧٤).

من كل هذه التطورات نجد اثرها الكبير وإنعكاساتها المباشرة على نظم الإعارة وحوسبتها لتقديم افضل الخدمات للمستفيدين وأينما كانو وكذلك لمواكبة النمو الهائل والمتزايد لحجم المعلومات وتنوع احتياجات المستفيدين وتغييرها بإستمرار.

ثانياً: تقييم خدمة الإعارة

لكي تؤدي المكتبات الجامعية دورها برفع مستوى الخدمات التي تقدمها وتطورها، لابد من اجراء تقييم لهذه الخدمات بعدّها معياراً جيداً لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. فالتقييم هو عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الاهداف بكل وضوح وأسلوب سهل

(*) MARC: Machine Readable Cataloging.
(**) OCLC: Online Computer Library Center.
(***) RLIN: Research Libraries Network.

مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام. (الديبان، ٢٠٠٧)

ثالثاً: معايير التقييم

إن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات على وفق معايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعر المستفيد أنه مقبول بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى أن سهولة الافادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسة التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات إذ إن خدمات المعلومات لاتكتفي فقط بالبيانات الببليوغرافية بل لابد من توفير الوثيقة كاملة. (لانكستر، ١٩٨١، ٥٢٧)

كما إن تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين منها، أي دراسة إمكانية الخدمات على تلبية طلبات واحتياجات المستفيدين. (الوردي والمالكي، ٢٠٠٢، ٣٤٣)

إن طلب التقييم المستمر للخدمات المكتبية أمر له مايبرره. وإن التقييم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الانجاز الذي تتم به الخدمة حالياً، إذ إن معظم المكتبات تستخدم بيانات التقييم لمقارنة خدماتها ومواردها بخدمات وموارد مكتبات متشابهه لها في الحجم والنوع، فالتقييم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة. (لانكستر وبيكر، ٢٠٠٠، ٦٩٩)

فالتقييم في حد ذاته ليس غاية وإنما وسيلة ينبغي أن تتم عملية التقييم بوجود اهداف محددة، فمن دون تحديد الاهداف يكون التقييم باهظ التكلفة بالنسبة للقائمين على هذا العمل. فهو عملية اساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من اجل الوصول إلى حل لمشاكلها.

وهناك مقياسان نوعيان رئيسان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين الآتيين: (لانكستر،١٩٨١، ٥٢٧)

١. هل يحصل المستفيد على مايبحث عنه فعلاً؟
٢. ما مدى اكتمال مايحصل عليه ودقته؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر فمن الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر وأيضاً استخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على النجاح ومع هذا فإنه لاغنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على إسترجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات.

أما المعايير التي يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات فهي: (الوردي والمالكي، ٢٠٠٢، ٣٤٤)

١. الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الاجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.
٢. الانتقائية: وهي نسبة الوثائق التي لايتم إسترجاعها وليست لها صلة بالموضوع.
٣. النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة بالموضوع إلى مجموع الوثائق.
٤. نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.
٥. الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.
٦. الوقت المطلوب للاجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الاجابة، وهذا يعد مؤشراً هاماً فكلما كان الوقت قصيراً دلّ ذلك على كفاءة الإسترجاع.
٧. الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه من دون وسيط.

وعلى الرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي:

١. الاستدعاء: هو قدرة نظام إسترجاع المعلومات على إسترجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين.
٢. التحقيق (الدقة): وهي تعني استبعاد الوثائق غير الصالحة. فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداماً في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى إسترجاع المعلومات. (الوردي والمالكي، ٢٠٠٢، ٣٤٤)
٣. جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ماينفقه المستفيد من وقت اثناء عملية البحث، اما البحث المفوض فيقاس على أساس ماينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضاً مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق. من خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الانظمة.
٤. زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث. أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفذ في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياس لجهد المستفيد. (لانكستر وورنر، ١٩٩٧، ٤٥٤)

رابعاً: مستويات التقييم

هناك ثلاثة مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي:

المستوى الاول– تقييم الفعال (Effectiveness): يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين وفاءها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها. ويشمل هذا النوع:

أ. معايير التكلفة وهي التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفذ في تعلم كيفية الافادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفذ في الافادة الفعلية، الجهد المستنفذ في إسترجاع الوثائق، شكل المخرجات.

ب. معايير الوقت:

١- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال وإسترجاع البيانات الببليوغرافية.

٢- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال وإسترجاع الوثائق.

٣- اعتبارات زمنية أخرى كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لدوره في الافادة من نظام الخط المباشر.

ج. اعتبارات الجودة أو النوعية:

١- تغطية مرصد البيانات.

٢- اكتمال المخرجات (الاستدعاء).

٣- صلاحية المخرجات (التحقيق).

٤- جدة المخرجات.

٥- اكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني- تقييم فاعلية التكلفة (Cost Effectiveness): ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة، إذ يعنى بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق اغراضه. مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم التكلفة) في تحقيق اهداف المكتبة. ويشمل هذا المستوى:

١. تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية متصلة بالموضوع تم إسترجاعها.

٢. تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم إسترجاعها.

٣. تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم إسترجاعها.

من الممكن الارتفاع بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:

- المحافظة على مستوى الاداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى.
- الاحتفاظ بالتكاليف ثابتة مع الارتفاع بمستوى الاداء.

المستوى الثالث– تقويم العائد (Benefit): التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر في المستفيدين. (أي ما الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة).

المستوى الرابع– عائد التكلفة (Cost-benefit): يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.

أما أهم أغراض تقييم أية خدمة مكتبية يمكن تحديدها بالآتي: (الديبان، ٢٠٠٧)

١. فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
٢. التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير رفع مستوى الخدمة.
٣. التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
٤. وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.
٥. حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
٦. تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.
٧. التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.

خامساً: طرق التقييم

للتقييم طرق وأساليب كثيرة بإمكان العاملين في المكتبات الجامعية اتباعها لإجراء عملية التقييم وأهم هذه الاساليب والطرق الآتي: (الديبان، ٢٠٠٧)

١. **المقابلة الشخصية:** يتم مقابلة المستفيدين الحاليين للتعرف على ارائهم حول الخدمة المقدمة لهم وجودتها.
٢. **الملاحظة:** يتم استخدامها كأداة لقياس فاعلية الخدمة المقدمة للمستفيدين من دون توجيه أي سؤال أو استفسار للمستفيدين وتتم خلال اوقات العمل الرسمي.
٣. **الاستبيانات:** تعدّ أكثر الأدوات فاعلية في الحصول على المعلومات لقياس مدى الافادة من الخدمات المكتبية ومن دون أي إحراج للمستفيدين.
٤. **المنهج الاحصائي:** وهي عبارة عن مجموعة من الأساليب الضرورية لتحليل البيانات الرقمية.
٥. **دراسة الحالة:** ويهتم هذا الاسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة ويستخدم مع هذا الاسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان، ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت. (السريع والجبري، 2002)

المبحث الثالث

الاطار الميداني

أولاً: مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد

تأسست مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد في عام ١٩٩٩[*] وكانت عبارة عن غرفة تحتوي على كتب وفي عام ٢٠٠٥ تم إعداد الفهرس البطاقي لموجودات المكتبة في الكلية من قبل مسؤولة المكتبة بالتعاون مع الكادر المكتبي الحالي وبدعم وإهتمام واشراف من عمادة الكلية.

وفي ادناه جداول تمثل أعداد الكتب والكادر المكتبي.

جدول (١)

مجموعة مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد من المصادر العربية والاجنبية (٢٠٠٨-٢٠٠٩)

نوعية المواد	العربية	الاجنبية
كتب المخزن القديم	٤٤١٠ نسخة	لا يوجد
كتب المخزن الحديث	٦٥٠٠ عنوان	٣٥٠٠ عنوان
الدوريات	٣٠ عنواناً	لا يوجد
الاطاريح	١٠٠ نسخة	لا يوجد

الجداول كافة من اعداد الباحثة

جدول (٢)

الملاك الوظيفي لمكتبة الكلية التقنية الإدارية / بغداد (٢٠٠٨-٢٠٠٩)

		الشهادة			
القسم او مكان العمل	العدد الكلي	دبلوم	تخصص	بكالوريوس	تخصص
المخزن القديم	٤	٢	إدارة مكتب	٢	آداب انكليزي/ مكتبات
المخزن الحديث	٢	١	إدارة مكتب	١	مالية ومحاسبة
المجموع	٦	٣		٣	

(*) تمت مقابلة مسؤولة المكتبة في الكلية التقنية الإدارية/ بغداد الست نضال في ٢٠٠٨/١٠/٢٥.

ثانياً: قسم الإعارة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد

إن ما يهم دراستنا الحالية هو قسم الإعارة في مكتبة الكلية المعنية إذ تجدر الاشارة إلى أن مكتبة الكلية قد خصصت غرفتين منفصلتين يطلق على الأولى (مخزن الكتب القديمة) والثانية (مخزن الكتب الحديثة) وكلاهما مرتبان على وفق تصنيف ديوي العشري، ومن خلال هذه المخازن يتم تقديم خدمة الإعارة للمستفيدين ومن قبل الملاك الوظيفي الذي يعمل في هذه المخازن (الملاك الوظيفي الذي يعمل في مخزن الكتب القديمة يتكون من موظفتين أحدهما حاصلة على شهادة البكالوريوس والاخرى دبلوم فني)، (أما ملاك مخزن الكتب الحديثة فيتكون من أربعة موظفين إثنان منهما بكالوريوس آداب إحداهما آداب إنكليزي والأخرى مكتبات ومعلومات، أما الموظفان الباقيان فهما دبلوم إدارة مكتب)، وفيما يتعلق بكيفية تقديم خدمة الإعارة، فتكون من خلال سجلات مصنفة حسب الفئات الدراسية (دبلوم، دراسات أولية، دراسات عليا، اساتذة، منتسبين، مستعيرين خارجيين)، كما ينظم لكل مستعير هوية سنوية للإعارة يتم من خلالها الاستعارة، ويقدم خدمة الإعارة موظفان اثنان مسؤولان عن مخزن الكتب القديمة وهم على الملاك الدائم لكنهم غير متخصصين، وأربعة موظفين مسؤولين عن مخزن الكتب الحديثة وهما أيضاً غير متخصصين. اما فيما يتعلق بعدد المطبوعات المسموح بإعارتها خارجياً ومدة الإعارة لكل من طلبة الدراسات الاولية والعليا فالجدول (٣ و٤) يوضحان ذلك.

جدول (٣)

عدد المطبوعات المسموح بإعارتها خارجياً

الفئة	عدد الكتب
طلبة الدراسات الاولية	٢
طلبة الدراسات العليا	٥

جدول (٤)

مدة الإعارة المسموح بها خارجياً

	كتب	مجلات	رسائل جامعية	المراجع بأنواعها
دراسات اولية	٣ أيام	لا تعار للطلبة	لا تعار للطلبة	لا تعار خارجياً
درسات عليا	٧ أيام	٣ أيام	٢-٣ أيام	لا تعار خارجياً

وفيما يأتي تحليل استمارة الاستبانة على وفق تسلسل الاسئلة المطروحة:

١-جواب السؤال الأول الخاص بالمعلومات العامة أن العينة قد تضمنت (١٣ مستفيداً) من طلبة الدراسات العليا من المجموع الكلي للعينة و(١٣٠ مستفيداً) من طلبة الدراسات الاولية من المجموع الكلي للعينة.

٢-جاء السؤال الثاني لمعرفة مدى استخدام المستفيدين لمكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد من عدمه من مجموع (١٤٣ مستفيداً) ممن استرجع منهم استمارة الاستبانة وكانت الاجابة على هذا السؤال كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (٥)

مدى استخدام المستفيدين لمكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد

الإجابة	نعم	كلا	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t المحسوبة
الدراسات الأولية	١٠٥	٢٥	١٣٠	١,٨١	٠,٣٩	٩٠٪	٥,٠٠
الدراسات العليا	١٣	-	١٣	٢	٠,٠٠	١٠٠٪	

إذ بلغ متوسط الإجابة لطلبة الدراسات الاولية (١,٨١) وهو أعلى من معيار الاختبار البالغ (١,٥) وبانحراف معياري مقداره (٠,٣٩) أي إن الإجابات الايجابية كانت بنسبة ٩٠٪، أما بالنسبة لطلبة الدراسات العليا فقد بلغ متوسط الإجابات (٢) وبانحراف معياري مقداره (٠,٠٠) أي إن الإجابات الايجابية كانت ١٠٠٪.

وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين (الاولية والعليا)، اظهرت نتيجة الاختبار t (٥,٠٠) وهي وجود فروق معنوية عالية، وذلك بمقارنتها مع t الجدولية بمستوى معنوية (٠,٠١) والتي تساوي(٢,٣٢٦) أي رفض فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت متغايرة بين الفئتين.

٣-جاء السؤال الثالث للاستفسار من المستفيدين الذين أجابوا بنعم على السؤال الثاني عن طبيعة المواد التي يقومون باستعارتها، وكانت إجابتهم كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (٦)

طبيعة المواد التي يتم استعارتها من قبل المستفيدين

الإجابات	مراجع	رسائل جامعية	دوريات (مجلات علمية)	كتب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	–	–	–	١٠٥	٤,٠٠	٠,٠٠	٪١٠٠	٤,٨١
الدراسات العليا	١٣	١١	٨	١٢	٢,٤٣	١,١٨	٪٦٠,٧	

إذ أظهر طلبة الدراسات الاولية أن أعلى نسبة استخدام من المواد المكتبية التي يتم استعارتها من مكتبة الكلية هي الكتب فقد بلغ متوسط إجاباتهم (٤,٠٠) وانحراف معياري مقداره (صفر)، في حين كانت متوسط إجابات الدراسات العليا (٢,٤٣) وانحراف معياري مقداره (١,١٨). وعند اختبار مدى وجود فروق معنوية بين متوسط الإجابات ولكلا الفئتين (الاولية والعليا) اظهرت نتيجة الاختبار t (٤,٨١) وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية (٢,٣٢٦) وجود فروق معنويه عالية، أي إن الدراسات الاولية تستخدم استعارة الكتب من المواد المكتبية الموجودة في مكتبة

الكلية، أما طلبة الدراسات العليا فكانت إجاباتهم متباينة بين استعارة الكتب وبقية المواد المكتبية (موسوعات، معاجم، أدلة، مراجع، رسائل جامعية ...الخ).

وربما يعود السبب في قلة استعارة تلك المواد هو عدم معرفة المستفيدين بكيفية استخدامها أو بسبب تقادم الطبعات المتوفرة من تلك المواد، أو بسبب ضعف التوعية من قبل المكتبة بتلك المواد وبطبيعتها مما يجعل نسبة الاقبال على استعارتها متدنية.

٤. جاء السؤال الرابع بمدى تعاون موظف الإعارة مع المستعير في بحثه عن ما يحتاجه من مواد أو مطبوعات فجاءت الإجابة كما هو موضح في الجدول ادناه:

جدول (٧)

درجة تعاون موظف الإعارة مع المستفيد

	جيدجداً	جيدة	متوسطة	ضعيفة	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٣٠	٦٥	٥	٥	١٠٥	٣,٤٨	٠,٧٩	٨٧٪	٢,٠٩
الدراسات العليا	١٠	٣	–	–	١٣	٣,٧٧	٠,٤٢	٩٤٪	

إذ بلغ متوسط الاجابة لطلبة الدراسات الاولية (٣,٤٨) بانحراف معياري مقداره (٠,٧٩)، بينما كان متوسط إجابات الدراسات العليا (٣,٧٧) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٢). وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات بين الفئتين اظهرت نتيجة الاختباران قيمة t المحتسبة (٢,٠٩) وجود فروق معنوية متوسطة وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية (١,٦٤٥) بمستوى معنوية (٠,٠٥) تبين فيها رفض فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات

كانت متغايره بين الفئتين وهذا يدل على أن موظفي الإعارة كانوا كثيري التعاون مع طلبة الدراسات العليا بشكل لايقبل الشك.

٥. جاء السؤال الخامس على شكل نظام الإعارة على وفق الرفوف الذي يفضله المستعير من مكتبة الكلية وقد جاءت النتائج على وفق ما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (٨)

النظام الذي يفضله المستعيرون في الإعارة حسب الرفوف

	رفوف مغلقة	رفوف مفتوحة	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الاولية	٣٠	٧٥	١٠٥	١,٧١	٠,٤٥	٨٥,٥٪	٦,٤٨
الدراسات العليا	–	١٣	١٣	٢,٠٠	٠,٠٠	١٠٠٪	

إذ أظهر طلبة الدراسات الاولية والعليا تفضيلهم لاسلوب الرفوف المفتوحة، فكان متوسط إجابات الدراسات الاولية (١,٧١) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٥) في حين كان متوسط إجابات الدراسات العليا (٢,٠٠) وبانحراف معياري (صفر). وعند اختبار مدى وجود فروق معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين (الاولية والعليا) اظهرت نتيجة الاختبار t (٦,٤٨) وجود فروق معنوية عالية وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (٢,٣٢٦) بمستوى معنوية (٠,٠١) والتي تبين فيها رفض فرضية العدم.

والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت متغايرة بين الفئتين ويعود السبب في ذلك إلى أن المستفيد سيجد ما يبحث عنه أو البديل المناسب لما يبحث عنه عند دخوله بين رفوف الكتب وتصفحه لها والاطلاع عليها بحرية تغنيه عن الرجوع كل مرة إلى الفهرس عندما لا تتلاءم المادة المستعارة مع حاجته الفعلية وفي هذا اختصار لوقت وجهد المستفيد.

٦- تعلق السؤال السادس بعدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا ومدى ملاءمتها مع احتياجات المستعيرين وكانت النتائج على وفق ما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (٩)

مدى ملاءَمة المصادر المسموح بإعارتها خارجياً مع احتياجات المستعير

الإجابة	كلا	نعم	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٣٥	٧٠	١٠٥	١,٦٧	٠,٤٧	٨٣,٥٪	٣,٤٧
الدراسات العليا	١٠	٣	١٣	١,٢٣	٠,٤٢	٦١,٥٪	

إذ بلغ متوسط الاجابة لطلبة الدراسات الاولية (١,٦٧) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٧)، في حين كان متوسط إجابات الدراسات العليا (١,٣٢) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٢) وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين اظهرت نتيجة الاختبار t (٣,٤٧) وجود فروق معنوية عالية وبمقارنتها مع t الجدولية والتي تساوي (٢,٣٢٦) بمستوى معنوية (٠,٠١) تبين فيها رفض فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت متغايرة بين الفئتين.

وهذا يدل على أن المستعيرين من طلبة الدراسات الأولية راضين عن عدد المصادر المسموح باعارتها خارجياً بينما لايتلائم هذا العدد مع احتياجات طلبة الدراسات العليا.

٧- جاء السؤال السابع تعقيبا على السؤال السابق ممن أجابوا بأن عدد المصادر المسموح باعارتها خارجياً لايتلاءَم واحتياجاتهم فكانت النتائج كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (١٠)

عدد المصادر التي يفضلها المستعير في الإعارة الخارجية

	اكثر من ٦ مصادر	٦ مصادر	٤ مصادر	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	١٥	٥	٤٠	٦٠	٢,٤٢	٠,٨٦	٨٦,٦٪	١,٠٣
الدراسات العليا	١	٣	٩	١٣	٢,٦٢	٠,٦٢	٨٧٪	

إذ بلغ متوسط الاجابة لطلبة الدراسات الأولية (٢,٤٢) وبانحراف معياري مقداره (٠,٨٦)، في حين كانت متوسط الاجابة لطلبة الدراسات العليا (٢,٦٢) وبانحراف معياري مقداره (٠,٦٢) وعند اختبارمدى وجود فروق معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين (الأولية والعليا) اظهرت نتيجة الاختبار t (١,٠٣) وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) اظهرت عدم وجود فروق معنوية أي قبول فرضية العدم، والتي تثبت أن تفضيل الإجابات غير متغايرة بين الفئتين وهذا يدل على أن المصادر المعارة خارجياً تفي باحتياجات الطلبة لكلا الفئتين.

٨- كان السؤال الثامن عن مبالغ الغرامات المفروضة على تأخير المصادر المعارة فجاءت الاجابة كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (١١)

مدى ملائمة مبلغ الغرامات المفروضة على المستعيرين نتيجة تأخيرالمصادرالمعارة

	مرتفع جداً	مرتفع قليلاً	مناسبة	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	-	٢٥	٨٠	١٠٥	٢,٧٦	٠,٤٣	٩٢٪	١,٠٦
الدراسات العليا	٢	٢	٩	١٣	٢,٥٤	٠,٧٥	٨٤,٦٪	

يتضح من الجدول اعلاه بأن متوسط إجابات طلبة الدراسات الأولية (٢,٧٦) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٣) في حين بلغ متوسط الإجابات للدراسات العليا (٢,٥٤) وبانحراف معياري مقداره (٠,٧٥) وعند اختبار مدى وجود فروق معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين، أظهرت نتيجة الاختبار t (١,٠٦) عدم وجود فروق معنوية عند مقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) والتي تبين قبول فرضية العدم، وهذا يدل بشكل واضح أن مبلغ الغرامات المفروضة على المواد التي تجاوزت مدة الإعارة المحدد يتناسب مع إمكانيات المستعيرين المادية بشكل عام.

٩- كان السؤال التاسع عن مدى ملائمة مدة الإعارة الخارجية ومدة تجديد الإعارة مع مدة حاجة المستعير للمطبوع الذي يقوم باستعارته وجاءت النتائج على هذا السؤال كما هو موضح بالجدول الاتي:

جدول (١٢)

مدى ملاءَمة مدة الإعارة الخارجية ومدة تجديد الإعارة مع حاجة المستعير للمطبوع

	كلا	نعم	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٥٥	٥٠	١٠٥	١,٤٨	٠,٥٠	٪٧٤	١,٩٤
الدراسات العليا	١٠	٣	١٣	١,٢٣	٠,٤٢	٪٦١,٥	

يتضح من الجدول اعلاه أن متوسط إجابات الدراسات الأولية (١,٨٤) وبانحراف معياري قدره (٠,٥٠)، في حين بلغ متوسط إجابات الدراسات العليا (١,٢٣) وبانحراف معياري قدره (٠,٤٢) وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين اظهرت نتيجة الاختبار t (١,٩٤) وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) بمستوى معنوية (٠,٠٥)

تبين فيها رفض فرضية العدم والتي تثبت ان تفضيل الإجابات كان متغايراً بين الفئتين قد يعود السبب في ذلك إلى أن الطلبة لكلا الفئتين يحتاجون إلى المصادر مدة اطول وأن مدة الإعارة غير كافية لتلبية احتياجاتهم.

١٠- جاء السؤال العاشر تعقيباً على السؤال السابق لمن اجابوا بأن المدة المخصصة للاعارة الخارجية غير متلائمة مع احتياجاتهم وحول المدة التي يفضلونها في الإعارة الخارجية للمصادر والمطبوعات كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (١٣)

المدة التي يفضلها المستعير في الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات

	شهر واحد	٣ اسابيع	اسبوعان	١٠ ايام	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٥	١٠	٢٥	١٥	٥٥	٢,٩١	٠,٩٠	٧٢,٧	١,٥٥
الدراسات العليا	-	١	٦	٣	١٠	٣,٢٠	٠,٦٠	٦٠٪	

تبين في الجدول اعلاه أن متوسط إجابات طلبة الدراسات الأولية (٢,٩١) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٠)، في حين كان متوسط الإجابات لطلبة الدراسات العليا (٣,٢٠) وبانحراف معياري قدره (٠,٦٠) وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين اظهرت نتيجة الاختبار t (١,٥٥) عدم وجود فروق معنوية وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) تبين فيها قبول فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت غير متغايرة بين الفئتين.

١١- أما السؤال الحادي عشر فهو عن مدى استخدام المستعيرين لخدمة حجز الكتب والمطبوعات في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد، وقد جاءت النتائج بأن هذه الخدمة غير متاحة أو مقدمة في المكتبة المعنية فقد بلغت النسبة في كلا الفئتين من طلبة الدراسات الأولية والعليا.

١٢- جاء السؤال الثاني عشر حول إمكانية مكتبة الكلية التقنية/ بغداد من تقديم كل ما يحتاج إليه المستعير من مصادر أو مطبوعات أم أنه يلجأ للاستعارة من مكتبات أخرى، وقد جاءت نتائج الاجابة على هذا السؤال كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (١٤)

مدى ملائمة خدمة الإعارة في مكتبة الكلية بالنسبة للمستعير ومدى رضاه عن ما تقدمه له من مصادر المعلومات

	كلا	نعم	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٦٠	٤٥	١٠٥	١,٤٣	٠,٤٩	٧١,٥٪	٤,٥٥
الدراسات العليا	٨	٥	١٣	١,٠٦	٠,٢٤	٦١,٥٪	

أظهر طلبة الدراسات الأولية ان متوسط إجاباتهم (١,٤٣) وبانحراف معياري مقداره (٠,٤٩) في حين كان متوسط إجابات الدراسات العليا (١,٠٦) وبانحراف معياري مقداره (٠,٢٤). وعند أختيار مدى وجود فروق معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين اظهرت نتيجة الاختباران قيمة t المحتسبة (٤,٥٥) وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (٢,٣٢٦) وبمستوى معنوية (٠,٠١) تبين فيها رفض فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت متغايرة بين الفئتين وهذا يدعو إلى التنوع وزيادة عدد المصادر المقدمة للمستفيدين بما يتناسب واحتياجاتهم وتخصصهم.

١٣- جاء السؤال الثالث عشر تعقيباً على السؤال السابق لمن أجابوا بأن خدمة الإعارة في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد لا تقدم كل مايحتاجونه من مصادر المعلومات وكانت نتائج الاجابة على هذا السؤال كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (١٥)

اسباب ضعف ملائمة مصادر المعلومات التي تقدمها خدمة الإعارة في مكتبة الكلية لمستعيريها

	تقادم المجموعة	ضعف الخدمة	أخرى	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٣٥	٢٥	–	٦٠	١,٥٨	٠,٤٩	٥٢,٦٪	٠,٥٧
الدراسات العليا	٤	٤	–	٨	١,٥٠	٠,٥٠	٥٠٪	

تبين في الجدول أعلاه أن متوسط إجابات طلبة الدراسات الأولية (١,٥٨) وبانحراف معياري قدره (٠,٤٩) في حين كان متوسط إجابات طلبة الدراسات العليا (١,٥٠) وبانحراف معياري (٠,٥٠) وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين، اظهرت نتيجة الاختبار t (٠,٥٧) عدم وجود فروق معنوية عالية وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) تبين فيها قبول فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت غير متغايرة بين الفئتين وفي هذه النتائج دليل واضح على أن لتقادم المجموعة المكتبية أثراً سلبياً في جذب المستعير إلى مكتبة الكلية.

١٤- جاء السؤال الرابع عشر عن تقييم خدمة الإعارة المقدمة في مكتبة الكلية وكانت الاجابة على هذا السؤال كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (١٦)

تقييم خدمة الإعارة المقدمة في مكتبة الكلية التقنية/ بغداد

	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدجداً	مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي (الاهمية النسبية)	قيمة t
الدراسات الأولية	٥	٢٠	٧٠	١٠	١٠٥	٣,٤٣	٠,٩٥	٨٥,٧٪	٠,١٣
الدراسات العليا	١	–	٤	٨	١٣	٣,٤٦	٠,٨٤	٨٦,٥٪	

تبين في الجدول اعلاه ان متوسط إجابات طلبة الدراسات الأولية (٣,٤٣) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٥) في حين كان متوسط إجابات طلبة الدراسات العليا (٣,٤٦) وبانحراف معياري (٠,٨٤) وعند اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط الإجابات لكلا الفئتين، اظهرت نتيجة الاختبار t (٠,١٣) عدم وجود فروق معنوية عالية وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية والتي تساوي (١,٦٤٥) تبين فيها قبول فرضية العدم والتي تثبت أن تفضيل الإجابات كانت غير متغايرة بين الفئتين، وقد يعود السبب في ذلك التباين إلى ميل كفاءة درجة تقديم الخدمة وتعاون موظف الإعارة بشكل أكبر نحو طلبة الدراسات العليا والبحوث التي تجريها ومدة الدراسة المحددة بها فهي تحتاج إلى جهد أكبر من قبل المكتبة وموظف الإعارة على وجه الخصوص لابداء المساعدة ومد يد العون كما أن للعلاقات الشخصية بين موظف الإعارة وطلبة الدراسات العليا أثر كبير في ذلك مما يجعل موظف الإعارة اكثر تحيزا في هذه المسألة نحو طلبة الدراسات العليا.

١٥- جاء السؤال الخامس عشر حول مقترحات المستفيدين لتطوير خدمة الإعارة، وكانت أغلب الإجابات على هذا السؤال كالآتي:

أ- زيادة مدة الإعارة.

ب- استخدام الحاسوب في استعارة الكتب أي العمل على ادخال التقنيات الحديثة في خدمة الإعارة لتقليل الكثير من الوقت والجهد في البحث في الفهرس اليدوي من قبل المستعير.

ج- توفير كتب ومصادر (مجلات ومراجع) حديثة.

د.السماح لطلبة الدراسات العليا بالدخول إلى رفوف الكتب للبحث عما يحتاجون إليه.

هـ- تطوير الفهرس الموجود في مكتبة الكلية التقنية الإدارية/ بغداد مع عمل فهرس خاص للاطاريح والرسائل الجامعية.

و- توفير اكثر من نسخة واحدة من الكتب والمصادر التي يكون عليها طلب كبير ليتسنى لمن يحتاج نسخة من الكتاب وهو معار لشخص اخر ان يستعير النسخة الاخرى من الكتاب نفسه.

النتائج والتوصيات

ومن خلال هذه الدراسة استنتجت الباحثة عدة **نتائج** أبرزها ما يأتي:

١. هناك قلة اقبال على استعارة المواد من غير الكتب خاصة ما يتعلق بالمصادر المرجعية، وربما يرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود قسم خاص بالمراجع وهذا يؤدي إلى عدم معرفة المستفيدين بكيفية استخدام تلك المصادر، فضلاً عن ذلك أن المراجع المتواجدة في المكتبة المعنية ذات طبعات قديمة وهذا ما يجعل معلوماتها قديمة وغير مجدية، أما السبب الآخر فهو ضعف التوعية من قبل المكتبة وموظفيها بتلك المصادر وطبيعتها مما يجعل نسبة الاقبال على استعارة مثل هذه المصادر متدنية.

٢. هناك حاجة ملحة لزيادة عدد الكتب المسموح بإعارتها خاصة لطلبة الدراسات العليا وطلبة الدراسات الأولية (الصفوف المنتهية) بحكم طبيعة دراساتهم وحاجاتهم للمصادر لإجراء بحوثهم ..

٣. هناك تباين في درجة رضى المستعيرين عن خدمة الإعارة في تقديمها لكل ما يحتاجونه من مصادر بين طلبة الدراسات الأولية وطلبة الدراسات العليا.
٤. البدء باستخدام الحوسبة في إجراءات الإعارة من خلال نظام من اعداد موظفي الإعارة، إلا إن تقديم خدمة حجز الكتب في المكتبة المعنية غير موجود.

أما أهم **المقترحات** التي يقترح الباحث ان تقوم بها مكتبة الكلية المبحوثة لرفع مستوى خدمة الإعارة فيها فهي كالآتي:

١. تقديم البرامج الارشادية للمستفيدين بهدف تعريفهم بكيفية استخدام رفوف المكتبة والنظام المتبع في ترتيب الكتب فيها وهذا ما يساعد على استخدام الرفوف المفتوحة خاصة لطلبة الدراسات العليا وطلبة الدراسات الأولية المنتهية.
٢. توفير سياسة واضحة ومكتوبة للإعارة يلتزم بها كل من الموظف والمستفيد من حيث الإعارة الداخلية ومدة الإعارة الخارجية وعدد وطبيعة المواد المسموح بإعارتها والاشعارات بمبالغ الغرامات على المتأخرين .. الخ
٣. ادخال الحوسبة في إجراءات الإعارة وإستحداث خدمة حجز الكتب واعتماد ملفات بالأوعية المعارة والمحجوزة.
٤. توفير كادر متخصص بالمعلومات والمكتبات مؤهل للعمل بالمكتبة لكي يتسنى للمكتبة رفع مستوى الخدمة المقدمة في المكتبة ولإبراز دورها العلمي في توفير المعلومة المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.
٥. استحداث قسم خاص بالفهرسة والتصنيف وآخر للمراجع وهذا ينعكس على نوعية المعلومات المقدمة للمستفيدين.

قائمة المصادر

١. الدوريات والمجلات

١. السريع، سريع محمد والجبري، خالد والفريح، فهد (٢٠٠٢)، "**خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها**"(**بحث ميداني**)، الرياض، معهد الإدارة العامة.

٢. الفريح، فريال (١٩٨٨)، "**الخدمات المكتبية للمستفيدين في المكتبات في الجمهورية العربية السورية**"، المجلة العربية للمعلومات، المجلد٩، العدد٢.

٣. المؤتمر التاسع لاخصائي المكتبات والمعلومات في مصر بالتعاون بين كل من الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ومكتبة مبارك العامة ببورسعيد في الفترة من ٢٨-٣٠ يونيه ٢٠٠٥.

٤. الديبان، موضي بنت ابراهيم (٢٠٠٧)، "**قياس اداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه**" المعلوماتية، العدد١٢، (http://informatics.gov.sa/details.php?id=122)

٥. الصباغ، محمد سعيد محمد (٢٠٠٥)، "**النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعي**"، (http://www.alyseer.net)

٢. الكتب

١. رشاد، حسن (١٩٨٣)، **المكتبة رسالتها**، دار الفكر العربي، عمان.

٢. حسن، سعيد محمد (١٩٩٢)، **المكتبة الجامعية: نشأتها وتطورها واهدافها ووظائفها**، دار الجيل، بيروت.

٣. عباس، طارق محمود (٢٠٠٢)، **المكتبات العامة: تنظيمها في ضوء الانترنيت**، القاهرة.

٤. الطباع، عبدالله انيس (١٩٩٨)، **علم المكتبات: الإدارة والتنظيم**، دار الكتب اللبنانية، بيروت.

٥. لانكستر، ولفرد (١٩٨١)، **نظم إسترجاع المعلومات**، دار غريب، القاهرة.

٦. لانكستر، ف. و. وورنر، أ. ج (١٩٩٧)، **أساسيات إسترجاع المعلومات (نظم إسترجاع المعلومات)**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

٧. لانكستر، ولفرد. ف وبيكر، شارون ل. (٢٠٠٠)، **خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها**، ترجمة: حسني الشيمي وجمال الفرماوي، مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض.

٨. همشري، عمر احمد (١٩٩٠)، **أساسيات علم المكتبات والمعلومات**، الجامعة الاردنية، عمان.

٩. همشري، عمر احمد وعليان، ربحي (١٩٩٥)، **المرجع في علم المكتبات والمعلومات**، دار الشروق، عمان.

١٠. الوردي، زكي والمالكي، مجبل لازم (٢٠٠٢)، **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.