



The methods used in the Tanta university college libraries to identify and analyze the information needs for library users: a survey study

Dr. Ahmed Adel Ibrahim El-Ageezy

PhD in Librarianship and Information
Faculty of Arts, Tanta University, Egypt
dr.ahmed.elageezy@gmail.com

Abstract:

The current study addresses the identification of methods used in identifying the information needs of users for a representative sample of Tanta University libraries, also the study proposed a strategy to identify and analyze the information needs for library users according to the system theory.

الأساليب المتبعة في مكتبات كليات جامعة طنطا لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين: دراسة ميدانية

د. أحمد عادل إبراهيم العجيزي

دكتورة في المكتبات والمعلومات

كلية الآداب، جامعة طنطا، مصر

dr.ahmed.elageezy@gmail.com

المستخلص:

تهتم الدراسة الحالية بالتعرف على الطرق أو الأساليب المتبعة في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين لعينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا، كما يقدم الباحث إستراتيجية مقترحة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين وفقاً لنظرية النظم.

مقدمة.

يشعر الفرد باحتياجه إلى المعلومات عند وجود مشكلة ما أو عند حدوث موقف معين يتطلب اتخاذ قراراً بشأنه، وتشير المشكلة Problem إلى " الاختلاف الذي يظهر بين الوضع الفعلي أو الحالي وبين الوضع المرغوب، أو هو الموقف الذي يشير بأن هناك عجزاً عن تحقيق الهدف".¹

وتنقسم الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين إلى فئتين أساسيتين:²

1- الحاجة إلى العثور على وثيقة معينة يُعرف اسم مؤلفها أو عنوانها والحصول على نسخة من تلك الوثيقة (الحاجة إلى وثيقة معروفة).

2- الحاجة إلى العثور على الوثائق التي تتناول موضوعاً معيناً (الحاجة الموضوعية).

وتنقسم الحاجات الموضوعية إلى الأنواع الثلاثة التالية:

1-2 الحاجة إلى المعلومات التي تساعد في حل مشكلة معينة أو تيسير اتخاذ قرار.

2-2 الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

3-2 الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

كذلك فإنه من الممكن أن يتم تقسيم الاحتياجات المعلوماتية في ضوء العناصر التالية:³

- وفقاً لكم: أي أن التقسيم هنا يعتمد على عدد الوثائق المطلوبة لتغطية الاحتياجات المعلوماتية للمستخدم؛ بمعنى هل يريد المستخدم تغطية شاملة، أم انتقائية تخضع للمعايير التالية: النوع، التاريخ، المستوى (أولي - متوسط - متقدم).
- وفقاً لنوعية السؤال: وهنا يحتاج المستخدم إلى الوثائق التي تجيب على أسئلة تتعلق بموضوع معين مثل (أين - كيف - متى - لماذا - من - كم).
- وفقاً للهدف: أي الغرض من طلب المعلومات والاحتياج لها، وتتنوع أهداف الحاجة للمعلومات ما بين المساعدة في حل مشكلات، أو اتخاذ قرارات، أو متابعة التطورات، أو زيادة المعرفة.
- وفقاً للسياق: ويتمثل في الحاجة إلى معلومات تتناول موضوعات ترفيهية، تثقيفية، تعليمية...

ويؤثر في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين العوامل أو الجوانب التالية:⁴

1. نوع المعلومات وطبيعة الغرض منها، وهذا يحتاج إلى التعرف على احتياجات المستخدم المعلوماتية، والنظر للاعتبارات النوعية والكمية التي تتحول إلى طلبات ومعرفة العوامل التي تقرر مدى الحاجة إليها.
2. قدرة المستخدم على التعبير عن احتياجاته، من حيث مدى قدرة المستخدم على تحديد احتياجاته بشكل دقيق سواء كان ذلك عن طريق المقابلة الشخصية، أو الهاتف، أو البريد الإلكتروني.
3. الإحاطة بطبيعة المعلومات المطلوبة ، وتكمن المشكلة في أن هناك بعض المستخدمين لا يتوافر لديهم المعرفة الكافية بالمعلومات المطلوبة.

4. الإنتاج الفكري الضخم والتكلفة المادية له.

أما عن الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الحصول على المعلومات فتتمثل في الآتي:⁵

1. صعوبة التعرف على مصادر المعلومات المتاحة وتزايد نموتك المصادر.
2. تعدد لغات وأنواع وأشكال مصادر المعلومات.
3. تنوع المعالجة الموضوعية والفكرية وتفاوت نوعيات المعلومات ومستويات الثقة فيها.
4. البطء في المراحل النهائية في توفير المعلومات.
5. الصعوبات المادية.

• موضوع الدراسة:

يتمثل موضوع الدراسة الحالية في التعرف على الأساليب المتبعة لدعينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، كما يقترح الباحث إستراتيجية لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وفقاً لنظرية النظم.

• أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدفين التاليين:

1. التعرف على واقع الأساليب المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.
2. تقديم خطة أو إستراتيجية مقترحة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وفقاً لنظرية النظم.

• تساؤلات الدراسة:

بناء على هدفي الدراسة السابقين، تم تحديد تساؤلات الدراسة فيما يلي:

1. ما الأساليب المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين؟
2. ما الإستراتيجية المقترحة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وفقاً لنظرية النظم؟

• حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: تغطي هذه الدراسة الأساليب المطبقة لدعينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا للتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

2. الحدود النوعية والمكانية: طبقت هذه الدراسة على كليات جامعة طنطا، واستعيض عن المسح الشامل بعينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

3. الحدود الزمنية: تم الانتهاء من جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة في نهاية شهر إبريل عام 2017 ميلادية.

• منهج وأدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على منهج البحث الميداني، وأعد استبيان يهدف إلى معرفة الطرق المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة في تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين، ويتكون الاستبيان من (15) عبارة تغطي الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة وتم تحكيم الاستبيان.

• مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كليات جامعة طنطا والتي يبلغ عددها (13) كلية وعدد (1) معهد فني للتمريض كما يتضح في الجدول رقم (1)، وتم اختيار خمس كليات أي بنسبة (38,5%) من إجمالي كليات مجتمع الدراسة. ويوضح الجدول رقم (2) هذه الكليات، وتم اختيار هذه الكليات على أساس تنوع تخصصاتها العلمية والموضوعية وبالتالي تكون عينة البحث ممثلة لأغلب موضوعات المعرفة البشرية والمجالات الوظيفية.

جدول رقم (1)

كليات جامعة طنطا

م	الكليات
1.	كلية الطب
2.	كلية الصيدلة
3.	كلية طب الأسنان
4.	كلية العلوم
5.	كلية التمريض
6.	كلية الهندسة
7.	كلية الزراعة
8.	كلية الآداب
9.	كلية الحقوق
10.	كلية التربية الرياضية

11.	كلية التربية
12.	كلية التربية النوعية
13.	كلية التجارة
14.	المعهد الفني للتمريض

جدول رقم (2)

عينة الدراسة

م	الكليات
1.	كلية التربية
2.	كلية الحقوق
3.	كلية التجارة
4.	كلية الطب
5.	كلية الهندسة

• الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات المتعلقة بمجال المكتبات والمعلومات بدراسات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية وكيفية توظيف تلك المعلومات، ويعرض الباحث في السطور التالية بعض من هذه الدراسات على سبيل المثال لا الحصر مرتبة من الأقدم إلى الأحدث.

• Hunter, Connie. "Application of Information Skills through the Use of Integrated Curriculum".(1997)

نصف الدراسة برنامج لتطبيق المهارات المعلوماتية خلال استعمال المنهج المتكامل مع طلاب الكليات المتوسطة في إحدى مناطق ولاية شيكاغو، وقد تم ملاحظة المشكلة من خلال أخصائي المكتبة الذي وجد أن الطلاب لم يطبقوا المهارات المعلوماتية التي درسوها وأصبحت معزولة عن مهام قاعة دروسهم، ولمعرفة الأسباب المحتملة قام الباحث بإجراء استطلاع لآراء المعلمين والطلاب وتوصل إلى أن أكثر الطلاب زاروا المكتبة بشكل نادر وفي غير الوقت المحدد الأسبوعي المنتظم، وبتطبيق برنامج تدريبي على الطلاب يشمل التعاون بين المدرسين وأخصائي المكتبة كان هناك تحسن ملحوظ في قدرات الطلاب على تطبيق المهارات المعلوماتية وربطها بمهام قاعة الدروس.⁶

- **Seamans, Nancy H. Information Literacy : a study of Freshman Student's Perception ,with Recommendations .(2000)**

تناولت الدراسة موضوع كيف يحصل الطلاب على معلوماتهم وكيف يستخدمونها في تحصيلهم الدراسي، واستخدمت الباحثة معايير الكفاءة المعلوماتية للتعليم العالي (Information Literacy Competency Standards for Higher Education) وهي معايير صُممت للتعرف على مدى توافر المهارات المعلوماتية لدى طلاب التعليم الجامعي، واستخدمت الباحثة أيضاً استبيان وُزِع عن طريق البريد الإلكتروني وكذلك المقابلة الشخصية مع بعض الطلاب. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد ضعف لدى طلاب جامعة فيرجينا تك في قدرتهم على الوصول إلى المعلومات وتوظيفها بشكل صحيح.⁷

- **كمال رويح. دراسة مدى وعي مسؤولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية : دراسة ميدانية، 2004.**

تمثل الهدف من هذه الدراسة في مدى معرفة مسؤولي الشركات الكويتية بمفهوم المسح البيئي والمعلومات الإستراتيجية و ما الأسماء البديلة للمسح البيئي الأكثر رواجاً أو المستعملة في البيئة الكويتية؟ و هل يوجد اختلاف في اختيار الأسماء بين الشركات الصغيرة والكبيرة الحجم؟ ، حيث قام الباحث بتطبيق استبيان شمل 347 مسؤولاً، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: (1) أن مصطلح "المسح البيئي" و"نظام المعلومات الاحترافي" هي الأكثر استخداماً في الشركات الكويتية للإشارة إلى عملية جمع المعلومات، (2) أن معرفة مسؤولي الشركات بتلك المصطلحات متوسطة، (3) أن المعلومات الإستراتيجية المجمع قليلة، (4) توجد علاقة وطيدة بين معرفة المسح البيئي ومعرفة المعلومات الجزئية والمعلومات الإستراتيجية من جهة وبين معرفة المعلومات الجزئية وسلوك تجميعها من جهة أخرى، (5) لا توجد فروق في سلوك تجميع المعلومات بين الشركات الكبرى والصغرى. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تسيير المعلومات الإستراتيجية وتطوير أنظمة معلوماتية للمساعدة في اتخاذ القرار.⁸

- **حافظي زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات، 2008:**

تناولت الدراسة تعريف تكوين المستفيدين، وإعطاء لمحة تاريخية عن تكوين المستفيدين، ومناقشة البرامج التدريبية التي تقدم للمستفيدين وأنواعها المختلفة، وكذلك برامج التكوين بعد دورها في تكوين المستفيدين، وقدمت الدراسة تجارب ناجحة في مجال تكوين المستفيدين حيث عرضت تجربة مكتبة جامعة قطر وتجربة وزارة التربية والتعليم بالمغرب وتجربة المكتبات الجامعية بتونس والمكتبات الجامعية في الجزائر.⁹

- **مصطلحات الدراسة:**

- **الاحتياجات المعلوماتية Information Needs:**

تُعرف الاحتياجات المعلوماتية بأنها رغبة الفرد في الحصول على معلومات تساعد على حل المشكلات التي تواجهه، وقد تكون تلك الاحتياجات معلنة أي هي ما يعلن عنه المستفيد من خلال طلبات فعلية أو احتياجات كامنة وهي التي لا يصرح عنها المستفيد.¹⁰

• الأهداف Objectives:

تُعرف الأهداف بأنها الغايات المطلوب الوصول إليها والعمل على تحقيقها لأي مشروع أو نشاط أو برنامج عمل، ولا يمكن أن يقوم أي جهد فعال دون وجود أهداف واضحة ومحددة لذلك.¹¹

• المستخدم User:

يُعرف المستخدم بأنه "أي شخص يستخدم مصادر وخدمات المكتبة، وليس من الضروري أن يكون مقيد في سجلات الإعارة" ويستخدم مصطلح "User" أو "Patron" للتعبير عن الإشارة إلى المستخدم.¹²

• الإستراتيجية Strategy:

تُعرف الإستراتيجية بأنها "خطة شاملة تعكس أهداف واحتياجات وتوجهات المنظمة في الأجل الطويل وترتبط بالمستويات الإدارية العليا بصفة أساسية"، وتعد الإستراتيجية بمثابة مرشداً لعملية تخصيص الموارد المطلوبة لتحقيق الأهداف المنشودة وبالتالي فإن أي إستراتيجية يجب أن تبدأ بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها أولاً.¹³

(1) الطرق والأساليب المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة في تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين:

تتسم احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات بأنها معقدة نوعاً ما، حيث أن التعرف على اهتماماتهم الموضوعية بشكل عام غير كاف، بل يلزم أن يتم ذلك بمزيد من التفصيل. وفي المكتبات الأكاديمية لابد من معرفة الموضوعات التي تُدرّس والدرجات العلمية التي تمنحها الكليات التي تتبعها هذه المكتبات بالإضافة إلى معرفة نوع التعلم والتعليم المتبع.¹⁴

أولاً- فئات المستفيدين:

1- مدنتقديم المكتبات موضوع الدراسة خدماتها للفئات الأخرى من المستفيدين:

من المعلوم أن المكتبات الأكاديمية تقدم خدماتها للمستفيدين الأساسيين منها وهم أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب في الكليات التي تتبعها هذه المكتبات، لكن هناك فئات أخرى من المستفيدين مثل طلاب الجامعات الأخرى والعاملين بكليات الجامعة وكذلك خريجي الكليات الذين يعملون في المجالات الوظيفية المختلفة. وقد تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تقدم خدماتها للفئات الأخرى السابق ذكرها، ويوضح الجدول رقم (3) تلك الفئات بمزيد من التفصيل.

جدول رقم (3)

الفئات الأخرى للمستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة

م	المكتبة	الفئات الأخرى للمستفيدين
1.	كلية التربية	<ul style="list-style-type: none">• المدرسون والموجهون بالتربية والتعليم.• طلاب الجامعات الأخرى.• العاملون بكليات الجامعة.
2.	كلية الحقوق	<ul style="list-style-type: none">• العاملون بالهيئات القضائية.• المحامون.• طلاب الجامعات الأخرى.• العاملون بكليات الجامعة.
3.	كلية التجارة	<ul style="list-style-type: none">• مكاتب المحاسبة.• المحاسبون.• طلاب الجامعات الأخرى.• العاملون بكليات الجامعة.
4.	كلية الطب	<ul style="list-style-type: none">• الأطباء.• طلاب الجامعات الأخرى.• العاملون بكليات الجامعة.
5.	كلية الهندسة	<ul style="list-style-type: none">• مكاتب الاستشارات الهندسية.• المهندسون.• طلاب الجامعات الأخرى.• العاملون بكليات الجامعة.

2- مدى حرص المكتبات موضوع الدراسة على معرفة عضوية المستفيدين بالجمعيات المهنية أو العلمية:

تبين من الدراسة الميدانية أن مكتبة كلية الهندسة فقط هي التي تحرص على معرفة ما إذا كان المستفيد

عضو في إحدى الجمعيات المهنية أو العلمية، على العكس من المكتبات الأخرى.

وتبرز أهمية معرفة عضوية المستفيدين في الجمعيات المهنية والعلمية في أنها تساعد على تكوين إطار يوضح

احتياجات المستفيدين المعلوماتية والتي بدورها تعزز من الطرق الأخرى المتبعة في تحديد احتياجات المستفيدين.

جدول رقم (4)

مدى حرص المكتبات موضوع الدراسة على معرفة عضوية المستفيدين بالجمعيات المهنية والعلمية

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية		√
2.	كلية الحقوق		√
3.	كلية التجارة		√
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

ثانياً - اهتمامات المستفيدين:

1- جوانب تحليل الاستفسارات المرجعية لمعرفة المصادر التي تهتم المستفيدين:

يساعد تحليل الاستفسارات المرجعية الواردة من المستفيدين على تحديد احتياجاتهم المعلوماتية عن طريق تحليل تلك الاستفسارات من حيث الجوانب الموضوعية واللغوية والشكلية والنوعية من أجل توفير المصادر التي تتفق مع احتياجات المستفيدين ورغباتهم.

وقد تبين من الدراسة الميدانية أن مكتبات كليات الطب والهندسة تهتم بتحليل الاستفسارات المرجعية من جميع الجوانب السابق الإشارة إليها وذلك بنسبة (40%) من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.

جدول رقم (5)

جوانب تحليل الاستفسارات المرجعية لمعرفة المصادر التي تهتم المستفيدين

م	المكتبة	جوانب تحليل الاستفسارات المرجعية		
		الموضوعية	اللغوية	الشكلية
1.	كلية التربية	√		
2.	كلية الحقوق	√	√	√
3.	كلية التجارة	√	√	√
4.	كلية الطب	√	√	√
5.	كلية الهندسة	√	√	√

2- جوانب تحليل طلبات الإعارة لمعرفة المصادر التي تهتم المستفيدين:

يعد تحليل طلبات الإعارة أسلوباً موازاً لتحليل الاستفسارات المرجعية حيث أن تحليل طلبات الإعارة يساعد أيضاً في تحديد المصادر التي تهم المستفيدين من الجوانب الموضوعية واللغوية والشكلية والنوعية ومعرفة المصادر أكثر طلباً من قبل المستفيدين.

وقد تبين من الدراسة الميدانية أن مكاتب كليات الطب والهندسة تهتم بتحليل طلبات الإعارة من جميع الجوانب السابق الإشارة إليها وذلك بنسبة (40%) من إجمالي المكاتب موضوع الدراسة، ويتضح اتفاق مكاتب كليات الطب والهندسة في استخدام كلا الطريقتين (تحليل طلبات الاستفسارات المرجعية وتحليل طلبات الإعارة).

جدول رقم (6)

جوانب تحليل طلبات الإعارة لمعرفة المصادر التي تهم المستفيدين

م	المكتبة	جوانب تحليل طلبات الإعارة		
		الموضوعية	اللغوية	الشكلية
1.	كلية التربية	√		
2.	كلية الحقوق	√	√	√
3.	كلية التجارة	√	√	√
4.	كلية الطب	√	√	√
5.	كلية الهندسة	√	√	√

3- مدى حرص المكاتب موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستفيدين:

تحرص جميع المكاتب موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستفيدين منها، وإن كان ذلك يقتصر على المستفيدين الأساسيين فقط وهم أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بتلك الكليات التي تتبعها المكاتب.

4- الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستفيدين:

يوضح الجدول رقم (7) الوسائل المستخدمة من قبل المكاتب موضوع الدراسة في الحصول على مقترحات المستفيدين حول مصادر المعلومات، واهتمت مكتبة كلية الهندسة باستخدام وسائل متنوعة تجمع ما بين المقابلة الشخصية والاستبيان والموقع الإلكتروني لفهرس المكاتب الجامعية المصرية EULC، أما باقي مكاتب موضوع الدراسة فاعتمدت على المقابلة الشخصية وموقع EULC.

جدير بالذكر أن جميع المكاتب موضوع الدراسة لا يتوفر لها موقع مستقل على الإنترنت وإنما تعتمد على الموقع الإلكتروني لفهرس المكاتب الجامعية المصرية من أجل الوصول إلى التسجيلات البليوجرافية لمقترحات تلك المكاتب.

جدول رقم (7)

الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستخدمين

الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستخدمين			المكتبة	م
الموقع الإلكتروني لفهرس المكتبات الجامعية المصرية	الاستبيان	المقابلة الشخصية		
√		√	كلية التربية	1.
√		√	كلية الحقوق	2.
√		√	كلية التجارة	3.
√		√	كلية الطب	4.
√	√	√	كلية الهندسة	5.

5- آلية حفظ مقترحات المستخدمين:

تقوم جميع المكتبات موضوع الدراسة بحفظ مقترحات المستخدمين في سجلات مطبوعة وكذلك في سجلات إلكترونية، حيث أنه في حالة الحصول على مقترحات المستخدمين عن طريق موقع فهرس المكتبات الجامعية المصرية (EULC) يتم الاحتفاظ بهذه المقترحات إلكترونياً، أما في حالة الحصول على المقترحات عن طريق المقابلة الشخصية أو الاستبيان يتم الاحتفاظ بها في سجلات مطبوعة.

ويوضح الشكل رقم (1) نموذج تقديم اقتراح شراء مصدر معلومات من قبل المستخدمين على موقع EULC .

شكل رقم (1)

واجهة تقديم اقتراح شراء مصدر معلومات من قبل المستخدمين على موقع EULC

مكتبة: اتحاد مكتبات الجامعات المصرية

أقترح شراء

عنوان الودعاء			
المؤلف			
تدمد/تدمك	رقم الطبعة		
الناشر			
مكان النشر	سنة النشر		
السعر	عدد النسخ		
ملاحظات			

تسجيل

6- مدى توفر سياسة مستقلة للتزويد بالمكتبات موضوع الدراسة:

بلغ عدد المكتبات موضوع الدراسة التي يتوفر بها سياسة مستقلة للتزويد (3) مكتبات بنسبة (60%).

جدول رقم (8)

مدى توفر سياسة مستقلة للتزويد بالمكتبات موضوع الدراسة

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية	√	
2.	كلية الحقوق	√	
3.	كلية التجارة		√
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

ثالثاً- جمع معلومات عن سلوك المستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة:

1- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين:

حتى يتم تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بشكل دقيق والعمل على تحليل تلك الاحتياجات فيما بعد يلزم ذلك التعرف على مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيد، ويكون ذلك أولاً عن طريق تحليل طلبات الإعارة والاستفسارات المرجعية كما سبق الإشارة إليهم، وثانياً عن طريق معرفة معدل تردد المستفيدين على المكتبة ومعرفة مصادر المعلومات المستخدمة داخل المكتبة (الإعارة الداخلية)، وبذلك يكتمل الإطار الذي يوضح احتياجات المستفيدين المعلوماتية بشكل دقيق.

وقد تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تهتم بمعرفة معدل التردد الشهري للمستخدمين على المكتبة.

2- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة أكثر خدمات المعلومات استخداماً من قبل المستخدمين:

تبين من الدراسة الميدانية اهتمام جميع المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة أكثر خدمات المعلومات المستخدمة من قبل المستخدمين.

3- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة مجالات استخدام المستخدمين لمصادر المعلومات:

يوضح الجدول رقم (9) أن عدد المكتبات موضوع الدراسة التي تهتم بمعرفة مجالات استخدام المستخدمين لمصادر المعلومات بلغ (3) مكتبات بنسبة (60%). وتتوزع مجالات استخدام المستخدمين لمصادر المعلومات ما بين الدراسة والبحث العلمي واتخاذ القرارات.

جدول رقم (9)

مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة مجالات استخدام المستخدمين لمصادر المعلومات

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية		√
2.	كلية الحقوق	√	
3.	كلية التجارة	√	
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

رابعاً- تدريب المستخدمين:

1- مدى توافر برامج تدريبية للمستخدمين بالمكتبات موضوع الدراسة:

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة توفر برامج تدريبية للمستخدمين عن كيفية البحث في فهرس المكتبات الجامعية المصرية EULC وقواعد البيانات.

خامساً- الطرق والأساليب الأخرى التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين:

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تعتمد على اقتناء مصادر معلومات تغطي التخصصات العلمية بالكليات التي تتبعها المكتبات.

(2) أداة مقترحة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين وفقاً لنظرية النظم:

1/2 - مفهوم نظرية النظم:

قبل تناول مفهوم نظرية النظم تجدر الإشارة إلى توضيح مفهوم النظم Systems والذي يشير إلى " أن النظم عبارة عن مجموعة عمل مكونة من العنصر البشري والآلات والإجراءات المنظمة للعمل والمعلومات، مجموعة معاً ومرتبطة بعلاقات وقوانين محددة بحيث يكون لكل جزء من أجزاء النظام دوره ووظيفته الواضحة المحددة في سبيل تحقيق هدف معين من خلال مدخلات محددة".¹⁵ وبعبارة أخرى فإن النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعمل معاً لتحقيق الأهداف المنشودة.¹⁶

ويرجع الفضل في ظهور النظرية العامة للنظم General Systems Theory إلى العالم البيولوجي " فون برنتالانفي، Von Bertalanffy" عام 1930، حيث وجد أن مجال البحث العلمي يعاني من تشتت واضح بين العلوم، مما دعاه إلى محاولة وضع إطار موحد Frame على شكل مبادئ وقوانين ونماذج.¹⁷ ويرى العالم " فون " أن هذه النماذج والقواعد والقوانين تنطبق على كافة النظم ومكوناتها بغض النظر عن طبيعة النظام سواء كان النظام طبيعياً أو بيولوجياً أو نوعية المكونات والعلاقات المتبادلة بينها، ومهمة النظرية العامة للنظم هي تكوين واستنباط الأسس والمبادئ التي تكون قابلة للتطبيق في كافة النظم، كذلك فإنه لا يجب فقط الاهتمام بعناصر النظام، ولكن أيضاً بالعلاقات المتبادلة بين هذه العناصر، وأن النظم الأخرى تساعد في تقديم رؤية واضحة عن النظام تحت الدراسة.¹⁸

ومما سبق يتضح أن نظرية النظم تساعد على تحديد الأسس المرتبطة بفهم وتكامل المعارف في المجالات المختلفة، وتعد نظرية النظم أداة هامة في حل الكثير من المشكلات المعقدة، حيث تساعد على رؤية الصورة الكاملة للمشكلة وتحديد عناصرها وأبعادها والعوامل المؤثرة فيها.¹⁹

2/2- مكونات قاعدة بيانات المستخدمين:

يتم تصميم قاعدة بيانات للمستخدمين من المكتبة أو يمكن استخدام النظام الآلي الحالي للمكتبة إذا كان يدعم إمكانية الحصول على البيانات التالية وتحليلها، ويتم إدخال البيانات من قبل المستخدمين عن طريق توفير رابط لقاعدة البيانات على الموقع الإلكتروني للمكتبة أو فهرس المكتبات الجامعية المصرية (EULC).

1/2/2 مدخلات قاعدة البيانات:

جدول رقم (10)

عناصر المدخلات المطلوبة

م	البيانات المطلوبة من المستخدمين	تصميم وسائل المدخلات
1.	فئات المستخدمين	إنشاء قائمة تضم فئات المستخدمين التالية، بحيث تتيح اختيار واحد فقط:

م	البيانات المطلوبة من المستخدمين	تصميم وسائل المدخلات
		<ul style="list-style-type: none"> • طالب. • باحث. • عضوية تدريس. • موظف في جهة حكومية. • موظف في القطاع الخاص. • صاحب عمل خاص.
.2	التخصص العلمي	<p>تعد كل مكتبة قائمة بالتخصصات العلمية للكلية التابعة لها، مثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - علم نفس. - محاسبة. - إدارة أعمال.
.3	العضوية في الجمعيات المهنية أو العلمية	<p>يصمم صندوق بيانات نصية Text box يقوم المستخدم بإدخال اسم الجمعية أو الجمعيات المشترك بها.</p>
.4	اللغات الأجنبية التي يجيدها المستخدم	<p>إنشاء قائمة تضم اللغات الأجنبية الأكثر انتشاراً، بحيث تتيح الاختيار المتعدد، على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإنجليزية. • الفرنسية. • الألمانية. • الإيطالية. • الأسبانية.
.5	معدل التردد (الشهري) على المكتبة	<p>إنشاء قائمة تضم الفئات التالية، بحيث تتيح اختيار واحد فقط:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مرة واحدة. • ثلاث مرات. • خمس مرات. • ثمان مرات. • أكثر من عشر مرات.
.6	أكثر خدمات المكتبة استخداماً	<p>إنشاء قائمة تضم الفئات التالية، بحيث تتيح الاختيار المتعدد:</p>

تصميم وسائل المدخلات	البيانات المطلوبة من المستخدمين	م
<ul style="list-style-type: none"> • خدمة الإطلاع الداخلي. • خدمة الإعارة. • الخدمة المرجعية. • خدمة الإحاطة الجارية. • خدمة توصيل الوثائق. • خدمة التصوير. 		
<p>إنشاء قائمة تضم الفئات التالية، بحيث تتيح الاختيار المتعدد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الدراسة. • البحث العلمي. • اتخاذ قرارات. • تنمية مهارات. • ثقافة ومعرفة. 	مجالات استخدام المستفيد لمصادر المعلومات	.7
<p>تصمم قائمة رؤوس موضوعات بحيث تضم رؤوس الموضوعات التي ترتبط بأهداف الكلية والتخصصات العلمية بها، وتتيح الاختيار المتعدد لرؤوس الموضوعات التي يفضلها المستفيدين من هذه القائمة.</p>	الاهتمامات الموضوعية للمستفيد	.8
<p>1. إنشاء البنود التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • آراء ومقترحات حول المكتبة بشكل عام: ويشمل ذلك، معرفة درجة رضا المستفيدين عن مدى توافر الهدوء بالمكتبة - حسن تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين - مستوى النظافة - مدى توافر الهدوء. وبعد أن يتم تحديد العناصر المطلوب الحصول على استجابة المستفيدين عنها يختار المستفيد اختيار واحد فقط يعبر عن درجة رضائه. • مثال: <p>- حدد إلى أي درجة ترى أنك تشعر بالرضا عن تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين: راضي تماماً غير راضي</p>	آراء ومقترحات المستفيد	.9

تصميم وسائل المدخلات	البيانات المطلوبة من المستخدمين	م
<p style="text-align: center;">1□2□ 3□4□5□</p> <ul style="list-style-type: none"> • آراء ومقترحات حول مصادر المعلومات بالمكتبة: من النواحي الموضوعية واللغوية والشكلية والنوعية: • مثال: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">- حدد إلى أي درجة ترى أنك تشعر بالرضا عن مصادر المعلومات بالمكتبة من الناحية الموضوعية: راضي تماماً غير راضي 1□2□ 3□4□5□</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • آراء ومقترحات حول خدمات المكتبة: مثل خدمة الاطلاع الداخلي - خدمة الإعارة -الخدمة المرجعية - خدمة الإحاطة الجارية -خدمة توصيل الوثائق - خدمة التصوير. • مثال: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">- حدد إلى أي درجة ترى أنك تشعر بالرضا عن الخدمة المرجعية بالمكتبة: راضي تماماً غير راضي 1□2□ 3□4□5□</p> </div>		
<p>إنشاء قائمة تضم الفئات التالية، بحيث تتيح الاختيار المتعدد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام الفهرس الآلي للمكتبة. • استخدام شبكة الإنترنت. • البحث في قواعد البيانات. 	<p>10.</p> <p>البرامج التدريبية التي يفضلها المستخدم</p>	

2/2/2- تحليل البيانات (المعالجة):

يتم التعامل مع البيانات التي سبق الحصول عليها من المستخدمين بالتحليل الذي يوضحه الجدول رقم (11).

جدول رقم (11)

نوع المعالجة في قاعدة بيانات المستفيدين

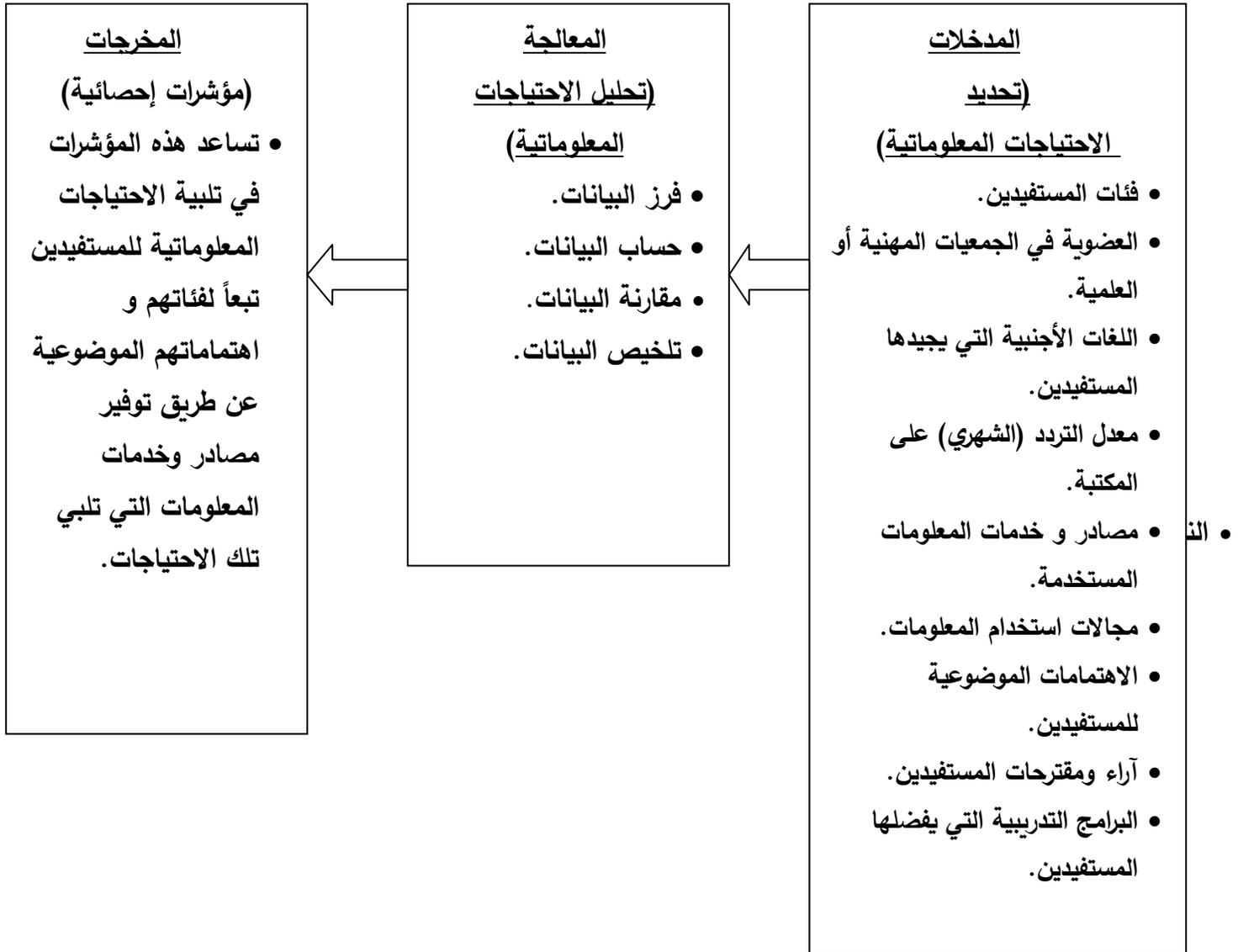
م	البيانات	نوع المعالجة (التحليل)
1.	فئات المستفيدين	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل فئة وظيفية مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
2.	التخصص العلمي	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل تخصص علمي مرتب تنازلياً من الأعلى للأقل.
3.	العضوية في الجمعيات المهنية أو العلمية	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل جمعية علمية أو مهنية مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
4.	اللغات الأجنبية التي يجيدها المستفيد	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل لغة من اللغات الأجنبية مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
5.	معدل التردد (الشهري) على المكتبة	يفضل استخدام المتوسط الهندسي Geometric Mean أو المتوسط التوافقي Harmonic Mean لأنها أكثر دقة من المتوسط الحسابي Arithmetic Mean حيث أن الأخير يكون غير دقيق مع القيم المتطرفة. ²⁰
6.	أكثر خدمات المكتبة استخداماً	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل خدمة مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
7.	مجالات استخدام المستفيد لمصادر المعلومات	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل مجال من مجالات استخدام المعلومات مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
8.	الاهتمامات الموضوعية للمستفيد	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل موضوع من الموضوعات مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
9.	آراء ومقترحات المستفيد	حساب درجات رضا المستفيدين والنسبة المئوية عن كل عنصر من عناصر التقييم (المكتبة بشكل عام - مصادر المعلومات - خدمات المكتبة).
10.	البرامج التدريبية التي يفضلها المستفيد	حساب مجموع أعداد المستفيدين ونسبتهم المئوية لكل برنامج تدريبي مرتب تنازلياً من الأعلى للأقل.

3/2/2- المخرجات (المؤشرات الإحصائية):

1. عدد ونسبة المستفيدين تبعاً لكل فئة وظيفية (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
2. عدد ونسبة المستفيدين تبعاً لكل تخصص علمي (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
3. عدد الجمعيات المهنية أو العلمية وعدد المستفيدين ونسبتهم لكل جمعية (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
4. عدد ونسبة المستفيدين فيما يخص إجادتهم للغات الأجنبية (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
5. متوسط التردد الشهري للمستفيدين على المكتبة.
6. خدمات المكتبة المستخدمة من قبل المستفيدين (مرتبة تنازلياً من الأكثر استخداماً إلى الأقل).
7. عدد ونسبة المستفيدين فيما يخص مجال استخدام مصادر المعلومات (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
8. عدد الموضوعات التي تهم المستفيدين والوزن النسبي لكل موضوع (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).
9. نسبة رضا المستفيدين عن المكتبة بشكل عام، وعن مصادر المعلومات بالمكتبة، وعن خدمات المكتبة. ويكون كل عنصر من العناصر السابقة مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل.
10. عدد البرامج التدريبية وعدد المستفيدين ونسبتهم لكل برنامج تدريبي (مرتبة تنازلياً من الأعلى للأقل).

شكل رقم (2)

إستراتيجية تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين وفقاً لنظرية النظم



• نتائج الدراسة:

1. تهتم جميع المكتبات موضوع الدراسة بتقديم خدماتها إلى الفئات الأخرى من المستفيدين مثل طلاب الجامعات الأخرى والعاملين بكليات الجامعة وخريجي الكليات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة والذين يعملون في المجالات الوظيفية المختلفة.
2. تحرص مكتبة واحدة وهي مكتبة كلية الهندسة على معرفة ما إذا كان المستفيد عضواً في الجمعيات المهنية أو العلمية وذلك على العكس من المكتبات الأخرى.
3. تهتم مكتبة كلية الطب ومكتبة كلية الهندسة بتحليل الاستفسارات المرجعية وطلبات الإعارة من جميع الجوانب الموضوعية واللغوية والنوعية والشكلية وذلك بنسبة (40%) من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.
4. تحرص جميع المكتبات موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستفيدين منها، وإن كان ذلك يقتصر على المستفيدين الأساسيين وهم أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بتلك الكليات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة.
5. تعتمد جميع المكتبات موضوع الدراسة على الموقع الإلكتروني لفهرس المكتبات الجامعية المصرية (EULC) في الحصول على مقترحات المستفيدين منها بشأن شراء مصادر المعلومات.
6. بلغ عدد المكتبات موضوع الدراسة التي يتوفر بها سياسة مستقلة للتزويد (3) مكتبات بنسبة (60%) وهي مكتبات كليات التربية والحقوق والهندسة.
7. جميع المكتبات موضوع الدراسة تهتم بمعرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين على المكتبة، وكذلك معرفة أكثر خدمات المعلومات المستخدمة من قبل المستفيدين.
8. بلغ عدد المكتبات موضوع الدراسة التي تهتم بمعرفة مجالات استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات (3) مكتبات بنسبة (60%) وهي مكتبات كليات الحقوق والتجارة والهندسة.
9. جميع المكتبات موضوع الدراسة توفر برامج تدريبية للمستفيدين عن كيفية البحث في فهرس المكتبة الإلكتروني وقواعد البيانات.
10. جميع المكتبات موضوع الدراسة تعتمد على اقتناء مصادر معلومات تغطي التخصصات العلمية بالكليات التي تتبعها المكتبات.
11. توصلت الدراسة إلى تقديم إستراتيجية مقترحة تساعد على تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وتلبيتها، حيث تم استخدام النظرية العامة للنظم في إعداد تلك الإستراتيجية، ويمكن تطبيق هذه الإستراتيجية في المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.

• التوصيات:

1. الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية والتي من ضمنها تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وكذلك تحقيق رضا المستخدمين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية.
2. يرى الباحث أهمية قيام المكتبات الأكاديمية بالحصول على آراء فئات المستخدمين الأخرى والتي سبق عرضها في الدراسة، وعدم الاقتصار على الحصول على آراء المستخدمين الأساسيين من هذه المكتبات.
3. يساعد توفر سياسة مستقلة للتزويد وبناء المقتنيات على التوسع في عرض البنود الهامة بشكل مفصل مثل بيان: (21)

➤ التغطية الموضوعية واللغوية والشكلية والنوعية لمصادر المعلومات.

➤ معايير اختيار مصادر المعلومات المطبوعة والرقمية.

➤ سياسة الإيداع القانوني لنسخ الرسائل العلمية وبحوث أعضاء هيئة التدريس.

➤ سياسة التبادل والإهداء.

➤ معايير وآليات الاستبعاد.

4. ينبغي للمكتبات موضوع الدراسة والمكتبات الأكاديمية بشكل عام أن توفر لها موقع خاص بها على الإنترنت يضم بيانات عن المكتبة ومقتنياتها وخدماتها ومواعيد العمل والدورات التدريبية المقدمة، وكذلك رابط لقاعدة بيانات المستخدمين يوفر صفحة المدخلات بحيث يقوم المستخدم بإدخال البيانات المطلوبة ويمكن الاسترشاد بالأداة المقترحة في هذه الدراسة، بالإضافة إلى توفير رابط للفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية، وأن لا تعتمد المكتبات الأكاديمية فقط على الموقع الإلكتروني للفهرس الموحد (EULC).
5. الاهتمام بالتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين بصفة دورية منتظمة، حيث أن هذه الاحتياجات تتسم بالتغير وعدم الثبات، ومع تطبيق استراتيجيات وأدوات قياس وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين تستطيع المكتبات الأكاديمية ومراكز المعلومات تحقيق أهم أهدافها والتمثلة في تلبية الاحتياجات المعلوماتية المتنوعة للمستخدمين على اختلاف فئاتهم واهتماماتهم الموضوعية.

- ¹- طارق طه. الإدارة. - ط 4، مزيدة و منقحة . - الإسكندرية: منشأة المعارف، 2004. - ص 45.
- ²- لانسكر، ف. و، وورنر، أ. ج. أساسيات استرجاع المعلومات: نظم استرجاع المعلومات/ تأليف: ف. و. لانسكر، أ. ج. وورنر؛ ترجمة: حشمت قاسم. - ط 2، مزيدة و منقحة. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997. - ص 21.
- ³- المصدر السابق. - ص 105.
- ⁴- عبد الحافظ محمد سلامة. مصدر سابق. - ص 35.
- ⁵- المصدر السابق. - ص 35.
- ⁶ - Hunter, Connie. "Application of Information Skills through the Use of Integrated Curriculum".(1997).[Online available]<www.eric.ed.gov>
- ⁷Seamans,Nancyh."InformationLiteracy : a study of Freshman Student's Perception ,with Recommendations" . (2000).[Online]available<www.eric.ed.gov>
- ⁸- كمال رويج. دراسة مدى وعي مسئولو الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية : دراسة ميدانية. - المجلة العربية للعلوم الإدارية. - مج 11، ع 2(2004). - ص 1-33.
- ⁹- حافظي زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات .- cybrarians journal .- ع 16 (يونيو، 2008).
[<http://www.cybrarians.info/journal/no16/edu.htm>] متاح على الخط المباشر
- ¹⁰- عبد الحافظ محمد سلامة. خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية. - عمان: دار الفكر، 1997. ص 34.
- ¹¹- محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية: للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات. - ط 2 (مزيدة و منقحة). - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. - ص 104.
- ¹²- M .Reitz, Joan."Patron".ODLIS. - Libraries Unlimited,2007.[Online available]:<<http://lu.com/odlis/>>
- ¹³- طارق طه.مصدر سابق . - ص 364.
- ¹⁴- ناريمان إسماعيل متولي. الاتجاهات الحديثة في إدارة و تنمية مقتنيات المكتبات و مراكز المعلومات . - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. - ص 152.
- ¹⁵- يحيى مصطفى حلمي. أساسيات نظم المعلومات. - القاهرة: مكتبة عين شمس، 1988. - ص 11، 12.
- ¹⁶- حسناء محمود محبوب، نها محمد عثمان. إجراءات تحليل و تصميم النظم في المكتبات و مراكز المعلومات. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2010. - ص 18.

¹⁷ - فاروق مصطفى. تحليل البيانات و تصميم النظم = Data Analysis and Systems Design . - بيروت: دار الراتب الجامعية، 1993. - ص 47.

¹⁸ - يحيى مصطفى حلمي. مصدر سابق. - ص 13.

¹⁹ - Aronson, Daniel. Overview of Systems Thinking, 1999. [Online available]:
<http://www.thinking.net/Systems_Thinking/systems_thinking.html>

²⁰ - فتحي عبد العزيز أبو راضي. مقدمة في الأساليب الكمية في الجغرافيا. - الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011.

²¹ - مشروع لائحة مكتبة الأمانة العامة لجامعة الدول العربية. جامعة الدول العربية. [متاح على الخط المباشر]:
<http://www.lasportal.org/ar/library/Documents>

ملاحق الدراسة

ملحق رقم (1)

أسماء السادة المحكمين للاستبيان

م	الاسم	الوظيفة
1.	أ.د. / سعاد شاهين	أستاذ المناهج وتكنولوجيا التعليم - كلية التربية - جامعة طنطا
2.	أ.د. / مصطفى عبد الخالق	أستاذ المناهج وتكنولوجيا التعليم - كلية التربية - جامعة طنطا
3.	أ.د. / حمدي كشك	أستاذ المناهج وتكنولوجيا التعليم - كلية التربية - جامعة طنطا
4.	أ.د. / عبد الملك طه	أستاذ المناهج و طرق تدريس العلوم - كلية التربية - جامعة طنطا
5.	أ.د. / ناجي ديسقورس	أستاذ المناهج و طرق تدريس الرياضيات - كلية التربية - جامعة طنطا
6.	أ.م.د. / فاتن فودة	أستاذ المناهج و طرق تدريس التجاري المساعد - كلية التربية - جامعة طنطا

ملحق رقم (2)
استبيان

السيد الأستاذ مدير مكتبة كلية /
تحية طيبة وبعد،،،

في إطار الدراسة التي يقوم بها الباحث والتي تتناول موضوع طرق وأساليب تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين من مكتبات الكليات، أرجو من سيادتكم الاهتمام بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بما يساعد على دراسة الجوانب المختلفة لهذا الموضوع، مع ملاحظة أن جميع البيانات التي سترد ستحاط بالسرية و لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير،،،

الباحث

أولاً: فئات المستفيدين:

1. هل تقتصر خدمات المكتبة على الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية التي تتبعها المكتبة فقط: نعم لا

2. في حالة تقديم المكتبة خدماتها لفئات أخرى غير المذكورة في البند السابق، من فضلك حدد هذه الفئات:

..... ✓

..... ✓

..... ✓

..... ✓

..... ✓

3. تقوم المكتبة بالتعرف على ما إذا كان المستفيد عضو في الجمعيات المهنية أو العلمية: نعم لا

ثانياً: اهتمامات المستفيدين:

4. تقوم المكتبة بتحليل الاستفسارات المرجعية لمعرفة مصادر المعلومات التي تهتم المستفيدين من النواحي التالية:

▪ الموضوعية: نعم لا

▪ اللغوية: نعم لا

▪ الشكلية: نعم لا

▪ النوعية: نعم لا

5. تقوم المكتبة بتحليل طلبات الإعارة لمعرفة مصادر المعلومات التي تهتم المستفيدين من النواحي التالية:

▪ الموضوعية: نعم لا

▪ اللغوية: نعم لا

▪ الشكلية: نعم لا

▪ النوعية: نعم لا

6. تقوم المكتبة بالحصول على آراء و مقترحات المستفيدين فيما يخص مجموعات المكتبة من مصادر المعلومات:

نعم لا

7. في حالة الإجابة بنعم على السؤال السابق، ما الوسائل المستخدمة في ذلك:

▪ المقابلة الشخصية: نعم لا

▪ الاستبيان: نعم لا

▪ موقع المكتبة على الانترنت: نعم لا

▪ وسائل أخرى (تذكر):

8. البيانات التي تجمعها المكتبة عن اهتمامات المستخدمين الموضوعية واقتراحاتهم يتم الاحتفاظ بها في: سجلات مطبوعة سجلات إلكترونية (قاعدة بيانات)

9. هل توجد سياسة مستقلة للتزويد: نعم لا

ثالثاً: جمع معلومات عن سلوك المستخدمين من المكتبات موضوع الدراسة:

10. تقوم المكتبة بمعرفة معدل التردد الشهري للمستخدمين على المكتبة: نعم لا

11. تقوم المكتبة بمعرفة أكثر خدمات المعلومات استخداماً من قبل المستخدمين: نعم لا

12. تهتم المكتبة بمعرفة مجالات استخدام المستخدمين لمصادر المعلومات مثل (الدراسة - البحث العلمي - اتخاذ القرارات): نعم لا

رابعاً: تدريب المستخدمين:

13. توفر المكتبة برامج تدريبية للمستخدمين عن كيفية البحث في فهرس المكتبة الإلكتروني نعم لا

14. توفر المكتبة برامج تدريبية للمستخدمين عن كيفية البحث في قواعد البيانات: نعم لا

خامساً: في حالة وجود طرق أو أساليب أخرى تتبعها المكتبة في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين، من فضلك أذكرها:
