

## الخدمة المرجعية بمكتبات جامعة سوهاج : دراسة ميدانية

إعداد

إسراء أحمد محمد حسين

ماجستير- جامعة سوهاج

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف علي واقع الخدمة المرجعية المقدمة بمكتبات جامعة سوهاج وواقع المراجع العامة والمتخصصة المقتناة بالمكتبات، من خلال تحليل البيانات المستقاة من الاستبانتيين اللتين تم توزيعهما علي عينة الدراسة.

الاستبانة الأولى موجهة إلي العاملين بمكتبات جامعة سوهاج حيث تهدف هذه الاستبانة إلي التعرف علي الخدمات المرجعية المقدمة في مكتبات جامعة سوهاج ومدى مساهمتها في تطوير العملية التعليمية والبحثية في الجامعة، لذلك سعت الدراسة إلي التعرف علي مكتبات جامعة سوهاج ومحتوياتها والخدمات التي تقدمها، وكيفية تقديم هذه الخدمات لمجتمع المستفيدين، ومعرفة مدى رضا العاملين عن بيئة العمل بالمكتبة والصعوبات التي تواجههم في التعامل مع المستفيدين.

والاستبانة الثانية موجهة إلي المستفيدين من المكتبات والمتمثلين طبقاً لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بجامعة سوهاج، وقد تم اختيار فئة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم لأنهم الفئة الأكثر احتياجاً للمراجع للاستعانة بها في إعداد الأبحاث العلمية سواء للحصول علي درجتي الماجستير والدكتوراه أو الحصول علي درجة الترقية، فهي توفر لهم معلومات دقيقة وواضحة.

الكلمات المفتاحية : المراجع ؛ المصادر المرجعية ؛ الخدمة المرجعية ؛ الخدمة المرجعية الرقمية

### إشكالية الدراسة:

تعد الخدمات التي تقدمها المكتبات هي المقياس الحقيقي لمدي نجاح المكتبة، ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعتبر من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية للمستفيدين منها، ولذلك تهدف هذه الدراسة إلي تسليط الضوء علي دراسة واقع الخدمات المرجعية في مكتبات جامعة سوهاج للتعرف علي كيفية تقديمها ونقاط القوة والضعف بها.

### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف علي واقع تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات.
- 2- التعرف علي الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استخدام الخدمة المرجعية.
- 3- التعرف علي الخدمة المرجعية الرقمية، والأسباب التي تحول دون تطبيقها.

### تساؤلات الدراسة:

- 1- كيف يتم تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين؟
- 2- ما الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استخدام الخدمة المرجعية؟
- 3- هل تقدم مكتبات جامعة سوهاج خدمة مرجعية رقمية، وما الأسباب التي تحول دون تطبيقها؟

### المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة علي المنهج المسحي لدراسة واقع الخدمة المرجعية بمكتبات كليات جامعة وهاج والذي يهدف إلي وصف طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة، لتحديد الواقف والوقوف علي واقعها بصورة موضوعية.

### أدوات جمع البيانات:

- 1- استبانة موجهة للعاملين بمكتبات جامعة سوهاج.
- 2- استبانة موجهة إلي المستفيدين من الخدمة المرجعية والمراجع العامة والمتخصصة المقتناة بمكتبات جامعة سوهاج والمتمثلين طبقاً لعينة الدراسة في أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم.

مجال الدراسة وحدودها:

### 1- الحدود الموضوعية:

تتناول هذه الدراسة واقع الخدمة المرجعية المقدمة بمكتبات كليات جامعة سوهاج.

### 2- الحدود المكانية:

تتناول الدراسة واقع الخدمة المرجعية بمكتبات كليات جامعة سوهاج، وهي: كلية التربية وكلية العلوم وكلية الآداب وكلية التجارة وكلية الطب البشري وكلية الزراعة وكلية التعليم الصناعي وكلية التمريض وكلية الهندسة وكلية الطب البيطري وكلية التربية الرياضية وكلية الصيدلة وكلية الحقوق وكلية الألسن وكلية الآثار.

### 3- الحدود الزمنية:

تتمثل الفترة الزمنية التي تم تجميع المادة العملية فيها من عام 2017م حتى عام 2020م.

### مصطلحات الدراسة:

#### الخدمة المرجعية:

هي جميع الوظائف التي يؤديها أخصائي المراجع بالمكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات (شخصياً أو عبر الهاتف أو إلكترونياً)، بما في ذلك الإجابة علي الأسئلة الموضوعية، وإرشاد المستخدمين في الاختيار والاستخدام من الأدوات والتقنيات المناسبة للعثور علي المعلومات، وإجراء عمليات البحث نيابة عن المستخدم، وتوجيه المستخدمين إلي موقع موارد المكتبة، والمساعدة في تقييم المعلومات، وإحالة المستخدمين إلي موارد خارج المكتبة عند الاقتضاء، والاحتفاظ بالإحصائيات المرجعية، والمشاركة في تطوير مجموعة المراجع (Reitz, 2020).

#### الدراسات السابقة:

#### الدراسات العربية:

سليمان، جمال محمد محمد مصطفى. (2008). المراجع والخدمات المرجعية بمكتبات جامعة الزقازيق: دراسة ميدانية وتخطيطية. أطروحة دكتوراه. قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة المنوفية.

تناولت هذه الدراسة المجموعات المرجعية في مكتبات جامعة الزقازيق بالإضافة إلى الخدمة المرجعية، وهي دراسة ميدانية للواقع في مكتبات جامعة الزقازيق، وقد قسم الباحث الكليات في الدراسة إلى الكليات والمعاهد النظرية، وكليات العلوم البحتة والتكنولوجية، وكليات العلوم الطبية، وكليات العلوم التربوية، وتناول أيضاً العاملين بأقسام المراجع والخدمات المرجعية بجامعة الزقازيق، وطرق اقتناء وتنظيم الكتب المرجعية بالمكتبات موضوع الدراسة، ثم تناول الدراسة العديدة للكتب المرجعية لكل كلية علي حدا، وذكر الخدمات المرجعية بالمكتبات موضوع الدراسة من حيث المفهوم والأنواع وأهميتها بالنسبة للمستخدمين، وكيفية استخدام الكتب المرجعية، وقد خرجت الدراسة بوضع خطة تنفيذية من أجل تطوير مقتنيات المكتبة المركزية ومكتبات الكليات وتطوير الخدمة المرجعية.

السيد، صفياناز محمود سامي. (2013). الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة المنوفية: دراسة تجريبية. أطروحة دكتوراه. قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة المنوفية.

تناولت الدراسة تجربة عملية تستهدف تفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة المنوفية حيث عمدت الدراسة في أربعة فصول إلى رصد الخطوات والإجراءات التي تم تنفيذها بهدف تقديم الخدمة إلى مجتمع الباحثين وقدمت نظاماً ألياً للخدمة مع شرح تفصيلي لمكوناته وطريقة استخدامه، وأخيراً تم رصد معدلات استخدام الخدمة بالإضافة إلى تقييم مدى رضا المستخدمين عن الخدمة المقدمة وكذلك رصد المشاكل التي واجهت القائمين علي الخدمة عند تقديمها وأخيراً خرجت الدراسة بمجموعة من المقترحات لتطوير الخدمة.

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها: أنه يوجد اتجاه إيجابي للمستخدمين بمجتمع الدراسة نحو استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وخصوصاً طلاب الدراسات العليا إلا أن ضعف مهارات القائمين علي تقديم الخدمة تقف حائلاً دون تقديم الخدمة بالمستوي المطلوب.

إمام، الزهراء عادل. (2014). الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبة الإسكندرية: دراسة حالة. أطروحة ماجستير. قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.

تناولت هذه الدراسة موضوع الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبة الإسكندرية: دراسة حالة حيث تناولت الدراسة النظرية من خلال أساسيات المكتبة الرقمية والخدمة

المرجعية الرقمية وتعريفها، ونماذج منها، وإشكالية مصطلحات المكتبة الرقمية ومترادفاتها من خلال مكتبات الواقع الافتراضي ونشأة المكتبات الإلكترونية ثم المكتبات الرقمية ومميزاتها وسلبياتها ثم تناولت الدراسة المكتبة الرقمية وتأثيراتها علي دراسات المكتبات والمعلومات وأشكال الخدمات الرقمية ومشروعات مكتبة الإسكندرية ثم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتبة الإسكندرية حيث تناولت تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتطلبات خدماتها، مكونات تقنيات المعلومات والاتصالات في المكتبات ودور تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمكتبات ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي مكتبة الإسكندرية، إتاحتها من خلال المواد المعرفية بمكتبة الإسكندرية ثم الدراسة الميدانية ثم خاتمة ضمت أهم النتائج التي تم التوصل إليها خلال تلك الدراسة وملاحق مدعمة للدراسة مثل استبيان خاص بالعاملين والمستفيدين.

جابر، جميلة أحمد. (2014). الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان: دراسة تقويمية. أطروحة ماجستير. قسم المكتبات وعلوم المعلومات، كلية الآداب، جامعة بيروت العربية.

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان وتقويم هذه الخدمات استناداً إلي المبادئ التوجيهية للخدمة المرجعية الرقمية الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA، واعتمدت الباحثة في دراستها علي المنهج الوصفي التحليلي عبر استخدام الملاحظة المباشرة لمواقع المكتبات الإلكترونية بهدف تقويم واجهات الخدمة، والاستبيان الموجه إلي مديري المكتبات بهدف الحصول علي بيانات وصفية إحصائية حول إدارة الخدمة، كما اعتمدت الباحثة علي المنهج التجريبي عبر استخدام التجربة المستترة بهدف تقويم ممارسات الخدمات المرجعية الرقمية، وقد تكون مجتمع الدراسة من ثلاث وأربعين مكتبة تابعة لمؤسسات التعليم العالي في لبنان، واستوفت ثمان منها شروط البحث، التي أهمها أن توفر المكتبة أي شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، وأن تعلن عن هذه الخدمة علي موقعها الإلكتروني.

الرحيلي، أروي يوسف. (2015). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية: دراسة تقويمية. أطروحة ماجستير. قسم المعلومات ومصادر التعلم، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.

تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في أربع مكتبات جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية وتحليل مواقعها والمقارنة فيما بينها وإرسال أسئلة مرجعية لها وتحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة، وإرسال استبيان لطالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وتحليل النتائج.

بودجاجة، سعيدة. (2016). الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي. أطروحة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية وأخذت كنموذج عن ذلك المكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي، لمعرفة مدى مطابقة الخدمة المرجعية المقدمة مع ما يجب أن تكون عليه، مع إبراز أهم الصعوبات التي تحول دون تطوير وتفعيل هذه الخدمة، لكن تبين أن المكتبة المركزية الجامعية بالرغم من توفرها على خدمة مرجعية تلبى إحتياجات المستفيدين لا تزال أمامها مجهودات جبارة وفعالة حتى تستطيع الإرتقاء بمستوي هذه الخدمة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الميداني، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتردد على مكتبة الجامعة بشكل دائم، وأن الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعد المستفيدين في تلبية إحتياجاتهم البحثية، وتقر أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي، وأن المعلومات التي يقدمها المكتبي لهم كافية نوعاً ما.

الدراسات الأجنبية:

**Dollah, W. A. K. W. (2010). Determining the Effectiveness of Digital Reference Services in Malaysian Academic Libraries. The Reference Librarian, 51.**

تناول الباحث في هذه الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية من خلال استطلاع واقع وجدوي تلك الخدمات في أربع مكتبات جامعية مختارة، وتمحورت أسئلة الدراسة حول الواقع الحالي للخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في ماليزيا، مدى معرفة الطلاب بتوفر الخدمة في المكتبات الأكاديمية، كيفية استخدام الخدمات المرجعية الرقمية من قبل المكتبيين والطلاب في المكتبات الأكاديمية محل الدراسة، مدى جدوي تلك الخدمات المرجعية الرقمية.

Agosto, Denise A. Rozaklis, Lily. Macdonald, Craig. Abels, Eileen G. (2011). A Model of the Reference and Information Service Process: An Educators' Perspective. Reference & User Services Quarterly, 50.

تناولت هذه الدراسة سؤالين بحثيين متعلقان بتغيير البيئة المرجعية وخدمات المعلومات وهما:

1. ما هي الإتجاهات الحالية في تقديم خدمات المراجع والمعلومات من ناحية: سلوكيات المستخدمين، سلوكيات أمناء المكتبة ومصادر المعلومات المستخدمة،
2. و ما هو النموذج الأساسي في العملية المرجعية الحالية.

وقد تم جمع البيانات عن طريق المقابلات مع مجموعة من إخصائين خدمة المراجع والمعلومات، وعن طريق مناقشات لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدكتوراه المهتمين بالخدمة المرجعية.

2 Arya, Harsh Bardhan, Mishra, J.K. (2012). Virtual Reference Services: Tools and Techniques. International Research: Journal of Library& Information Science, 2(1).

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الأساليب والتقنيات الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ابتداء من البريد الإلكتروني والحوار المعتمد علي النص المكتوب عبر الإنترنت والمحادثة باستخدام الصوت والصورة عبر الإنترنت وصولاً إلى الريبوتات واستخدامها في الخدمة المرجعية الرقمية.

Singh, N. K. (2012). Digital Reference Service in University Libraries: A Case Study of the Northern India. International Journal of Library and Information Studies, 2(4).

وهي دراسة استطلاعية لواقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في شمال الهند، بدراسة حالة أربع مكتبات منها، وتمحورت أسئلة الدراسة حول معرفة واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات محل الدراسة، أشكال توفير الخدمات المرجعية الرقمية في تلك المكتبات، والكشف عن مواطن القوة والضعف في تلك الخدمات.

واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي باستخدام أسلوب الملاحظة لمواقع المكتبات الأربعة علي الإنترنت، وتم اعتماد مجموعة من المعايير العالمية في سبيل تقويم الخدمات المرجعية الرقمية الموفرة في تلك المكتبات. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المكتبات الأربعة توفر خدمة مرجعية رقمية، أن الخدمة المرجعية الرقمية اللاتزامنية هي الأكثر انتشاراً (مكتبة واحدة تقدم خدمة تزامنية)، أن المكتبات الأربعة توفر خدمة مرجعية تعاونية محلياً وعالمياً، وأوصت الدراسة بضرورة تقويم الخدمة بشكل دوري، واعتماد المعايير الصادرة عن IFLA و ALA من أجل توفير خدمة مرجعية رقمية ناجحة.

الدراسة الميدانية:

1/ التعرف علي و اقع الخدمات المرجعية بمكتبات جامعة سوهاج:

1/1 مجتمع الدراسة والسمات الخاصة بالعاملين بمكتبات جامعة سوهاج:

كما ذكر في المقدمة يتألف مجتمع الدراسة من 63 فرداً من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج، وفيما يلي خصائص مجتمع الدراسة من حيث: النوع، الفئة الوظيفية، مكتبة الكلية المنتهي إليها، عدد سنوات الخبرة.

1/1/1 توزيع مجتمع الدراسة حسب النوع:

تم توزيع مجتمع الدراسة الممثل في العاملين بمكتبات جامعة سوهاج حسب النوع، والجدول رقم (1) يوضح ذلك.

جدول رقم (1) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للنوع

م	النوع	العدد	النسبة المئوية
1	ذكور	23	37%
2	إناث	40	63%
	الإجمالي	63	100%

ومن خلال الجدول رقم (1) يتضح التفاوت بين نسبة العاملين الذكور والإناث بمكتبات جامعة سوهاج، حيث بلغت نسبة الذكور 37% بعدد 23، في مقابل نسبة 63% للإناث بعدد 40.



### 2/1/1 توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الوظيفية:

تم توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الوظيفية، والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

جدول رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للدرجة الوظيفية

م	الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
1	مدير	10	16%
2	أخصائي مكتبات ومعلومات	9	14%
3	أمين مكتبة	13	21%
4	أخصائي شئون تعليم	12	19%
5	أخصائي علاقات عامة	1	2%
6	كاتب شئون إدارية	12	19%
7	كاتب سكرتارية ومحفوظات	6	9%
	الإجمالي	63	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أنه لا يوجد سوى 9 أفراد متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بمكتبات جامعة سوهاج بنسبة 14% من إجمالي عدد العاملين، بينما يوجد 13 فرداً في وظيفة أمين مكتبة بنسبة 21%، و 12 فرداً في وظيفة كاتب شئون إدارية بنسبة 19%، و 12 فرداً في وظيفة أخصائي شئون تعليم بنسبة 19%، و 10 مدراء مكتبات بنسبة 16%، و 6 أفراد في وظيفة كاتب سكرتارية ومحفوظات بنسبة 9%، وأخصائي علاقات عامة بنسبة 2%.

### 3/1/1 توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للكلية المنتهي إليها:

تم توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للكلية التي ينتهي إليها أفراد المجتمع، والجدول رقم (3)

يوضح ذلك.

## جدول رقم (3) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للكلية المنتمي إليها

م	الكلية	العدد	النسبة المئوية
1	كلية الطب البشري	8	12.7%
2	كلية الآداب	8	12.7%
3	كلية التربية	7	11.1%
4	كلية الآثار	7	11.1%
5	كلية العلوم	5	7.9%
6	كلية الزراعة	4	6.3%
7	كلية التجارة	4	6.3%
8	كلية الألسن	4	6.3%
9	كلية التمريض	3	4.8%
10	كلية التعليم الصناعي	3	4.8%
11	كلية التربية الرياضية	3	4.8%
12	كلية الطب البيطري	2	3.2%
13	كلية الصيدلة	2	3.2%
14	كلية الحقوق	2	3.2%
15	كلية الهندسة	1	1.6%
	الإجمالي	63	100%

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (3) يتبين تساوي كليتي الطب البشري والآداب في عدد العاملين بالمكتبة حيث بلغ 8 أفراد بنسبة 12.7% من إجمالي عدد العاملين، تليهم كليتا التربية والآثار بعدد 7 أفراد بنسبة 11.1%، ثم كلية العلوم بعدد 5 أفراد بنسبة 7.9%، ثم كليات الزراعة والتجارة والألسن بعدد 4 أفراد بنسبة 6.3%، وكليات التمريض والتعليم الصناعي والتربية الرياضية بعدد 3 أفراد بنسبة 4.8%، وكليات الطب البيطري والصيدلة والحقوق بعدد 2 فرد بنسبة 3.2%، وفرد واحد بكلية الهندسة بنسبة 1.6%.

4/1/1 توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة:

يبين الجدول رقم (4) عدد سنوات الخبرة للعاملين بمكتبات جامعة سوهاج.

جدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

م	عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنين	26	41%
2	من 5 إلى 10 سنوات	36	57%
3	أكثر من 20 سنة	1	2%
	الإجمالي	63	100%

من تحليل بيانات الجدول رقم (4) يتضح أن نسبة 57% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج تبلغ سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات)، ونسبة 41% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنين)، ونسبة 2% فقط تبلغ سنوات خبرتهم (أكثر من 20 سنة).

2/1 أقسام المراجع ومحتوياتها:

1/2/1 مدي وجود قسم مختص بالخدمة المرجعية في المكتبة:

يعد قسم المراجع في المكتبات الجامعية من الأقسام الهامة والحيوية لما يلعبه من دور فعال في خدمة الباحثين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ويستخدم في تقديم خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية (يوسفي، 2019، ص52) ويوضح الجدول رقم (5) مدي وجود قسم مختص بالخدمة المرجعية في المكتبة أم يتم تقديمها ضمن الخدمات العامة بالمكتبة.

جدول رقم (5) الخدمة المرجعية مستقلة أم ضمن الخدمات العامة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	قسم مختص	-	-
2	ضمن الخدمات العامة	63	100%
	الإجمالي	63	100%

من خلال الجدول رقم (5) أوضح العاملين بمكتبات جامعة سوهاج أنه لا يوجد بمكتبات جامعة سوهاج قسم خاص مستقل بالخدمة المرجعية وإنما يتم تقديمها ضمن الخدمات العامة للمكتبة.

2/2/1 وضع المراجع في أماكن مخصصة لها بعيداً عن مصادر المعلومات الأخرى:  
 وضع المراجع في أماكن مخصصة لها يسهل علي العاملين الوصول إلي المرجع المطلوب  
 للاستعانة به في الخدمة المرجعية وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم توضع المراجع  
 في أماكن مخصصة لها أو لا توضع المراجع في أماكن مخصصة لها، والجدول رقم (6) يوضح  
 ذلك.

جدول رقم (6) مدى توافر أماكن مخصصة للمراجع

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	10	%16
2	لا	53	%84
الإجمالي		63	%100

كما يتبين من خلال الجدول رقم (6) وبسؤال العاملين بمكتبات جامعة سوهاج  
 مجتمع الدراسة عن مدى توافر أماكن مخصصة للمراجع بعيداً عن مصادر المعلومات الأخرى  
 أجاب نسبة 16% والبالغ عددهم 10 افراد بتوافر أماكن مخصصة للمراجع بعيداً عن مصادر  
 المعلومات الأخرى، في حين أفاد نسبة 84% والبالغ عددهم 53 فرداً بعدم توافر أماكن  
 مخصصة للمراجع بعيداً عن مصادر المعلومات الأخرى، وقد يرجع ذلك إلي وضع المراجع  
 المتخصصة في الأقسام الخاصة بها ولا يتم فصل سوي المراجع العامة.  
 3/2/1 مدى كفاية مجموعة المراجع بالمكتبة لحاجة المستفيدين:

لمعرفة مدى كفاية وتنوع مجموعة المراجع لاحتياجات المستفيدين قد تم السؤال عنه  
 بمقياس يتدرج ما بين نعم مجموعة المراجع كافية لحاجة المستفيدين أو لا مجموعة المراجع  
 غير كافية لحاجة المستفيدين، والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7) مدى كفاية مجموعة المراجع بالمكتبات

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	35	%56
2	لا	28	%44
الإجمالي		63	%100

كما يتبين من خلال الجدول رقم (7) وبسؤال العاملين بمكتبات جامعة سوهاج مجتمع الدراسة عن مدى كفاية مجموعة المراجع بالمكتبات أجاب نسبة 56% والبالغ عددهم 35 فرداً بكفاية مجموعة المراجع بالمكتبات، في حين أفاد نسبة 44% والبالغ عددهم 28 فرداً بعدم كفاية مجموعة المراجع بالمكتبة لحاجة المستفيدين، ومن أسباب ذلك زيادة أعداد الطلاب مقابل المصادر المتاحة.

3/1 كفاية تقديم الخدمات للمستفيدين:

1/3/1 خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة:

خدمات المعلومات هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية وعمليات فنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات (محمد، 2014، ص61) والجدول رقم (8) يوضح خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة سوهاج.

جدول رقم (8) أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
1	الخدمة المرجعية	24	12%
2	خدمة الإعارة	63	33%
3	خدمة التوجيه والإرشاد	45	23%
4	خدمة التصوير والاستنساخ	43	22%
5	خدمة الإحاطة الجارية	13	7%
6	خدمة البث الانتقائي للمعلومات	5	3%
	الإجمالي	193	100%

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (8) يتبين أن نسبة 12% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج يؤكدون بأن المكتبة تقوم بتقديم خدمة مرجعية للمستفيدين منها، وأفادت نسبة 33% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج بأن المكتبة تقوم بتقديم خدمة الإعارة للمستفيدين، بينما أجابت نسبة 23% بأن المكتبة تقوم بتقديم خدمة التوجيه والإرشاد، وتقدم خدمة التصوير والإستنساخ بنسبة 22%، وتقدم خدمة الإحاطة الجارية بنسبة 7%،

وتقدم خدمة البث الانتقائي للمعلومات بنسبة 3%، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من مجتمع الدراسة وذلك لأن أكثر من أخصائي اختار أكثر من إجابة.

2/3/1 كيفية تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة:

قام العاملین بمكتبات جامعة سوهاج بتحديد كيفية تقديمهم للخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة، والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9) كيفية تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
1	الإجابة على الاستفسارات الخاصة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة	37	37.4%
2	توجيه المستفيدين إلى المعلومات التي تهم تخصصاتهم	28	28.3%
3	من خلال توفير خدمات الاطلاع والتصوير	19	19.2%
4	تعليم المستفيدين المهارات الأساسية اللازمة	11	11.1%
5	أخرى	4	4%
الإجمالي		99	100%

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (9) يتضح أن نسبة 37.4% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج تقوم بتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين من المكتبة عن طريق الإجابة على الاستفسارات الخاصة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وأفادت نسبة 28.3% من العاملين بتوجيه المستفيدين إلى المعلومات التي تهم تخصصاتهم، وأجابت نسبة 19.2% بتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين من خلال توفير خدمات الاطلاع والتصوير، ونسبة 11.1% من العاملين يقومون بتعليم المستفيدين المهارات الأساسية اللازمة، بينما أجابت نسبة 4% من العاملين باتباع كل ما سبق لتقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من مجتمع الدراسة وذلك لأن أكثر من أخصائي اختار أكثر من إجابة.

3/3/1 مدى قيام المكتبة بتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات الأخرى:  
تساعد الخدمة المرجعية التعاونية بين المكتبات علي تحقيق أقصى استفادة من مجموعات المراجع بها، والجدول رقم (10) يوضح مدى قيام مكتبات جامعة سوهاج بتبادل المراجع والخدمات المرجعية فيما بينها.  
جدول رقم (10) مدى قيام المكتبة بتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات الأخرى

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	20	32%
2	لا	43	68%
	الإجمالي	63	100%

من خلال الجدول رقم (10) أكدت نسبة 32% من عينة الدراسة أن المكتبة تقوم بتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات الأخرى، وأجابت نسبة 68% من عينة الدراسة أن المكتبة لا تقوم بتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات الأخرى.  
4/3/1 الإجابة عن أسئلة المستفيد بشكل مباشر:

لتحديد إذا ما كان يقوم العاملین بالإجابة عن أسئلة المستفيد المرجعية بشكل مباشر قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يقوم العاملین بالإجابة عن أسئلة المستفيد بشكل مباشر أو لا يقوم العاملین بالإجابة عن أسئلة المستفيد بشكل مباشر، والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

جدول رقم (11) الإجابة عن أسئلة المستفيد المرجعية بشكل مباشر

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	60	95%
2	لا	3	5%
	الإجمالي	63	100%

من خلال الجدول رقم (11) أكدت نسبة 95% من العاملین بمكتبات جامعة سوهاج أنهم يقومون بالإجابة عن أسئلة المستفيد المرجعية بشكل مباشر، بينما أجابت نسبة 5% بتعريف المستفيد بطرق أخرى من شأنها سد حاجته المعلوماتية، ويتفاوت ذلك بين العاملین من حيث الدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة.

## 5/3/1 إرشاد المستفيد إلي المراجع التي يحتاجها من المكتبة:

تعد خدمات الإرشاد من الخدمات الضرورية التي تقدمها المكتبات فإنها تهدف إلي معاونة المستفيدين في الحصول علي المعلومات المطلوبة (محمد، 2014، ص63) ولتحديد إذا ما كان يقوم العاملین بإرشاد المستفيد إلي المراجع التي يحتاجها من المكتبة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يقوم العاملین بإرشاد المستفيد أو لا يقوم العاملین بإرشاد المستفيد، والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

## جدول رقم (12) إرشاد المستفيد إلي المراجع التي يحتاجها من المكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	61	97%
2	لا	2	3%
الإجمالي		63	100%

من خلال الجدول رقم (12) يتبين أن نسبة 97% من العاملین بمكتبات جامعة سوهاج يقومون بإرشاد المستفيد إلي المراجع التي يحتاجها من المكتبة، بينما نسبة 3% من العاملین لا يقومون بإرشاد المستفيد إلي المراجع التي يحتاجها من المكتبة.

## 6/3/1 تدريب المستفيد علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة:

معرفة إذا ما كان العاملون يقومون بتدريب المستفيد علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم العاملون يقومون بتدريب المستفيد أو لا العاملون لا يقومون بتدريب المستفيد، والجدول رقم (13) يوضح ذلك.

## جدول رقم (13) تدريب المستفيد علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	30	48%
2	لا	33	52%
الإجمالي		63	100%



ومن خلال الجدول رقم (13/3) نلاحظ أن نسبة 52% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج البالغ عددهم 33 فرداً لا يقومون بتدريب المستفيدين علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة، في مقابل نسبة 48% من العاملين البالغ عددهم 30 فرداً يقومون بتدريب المستفيدين علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة.

#### 7/3/1 تقييم المراجع الموجودة بالمكتبة وإعداد قوائم ببليوجرافية لها:

تساعد عملية تقييم المراجع وإعداد قوائم ببليوجرافية لها في عملية الجرد والتزويد وتنمية مجموعة المراجع بالمكتبة وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يقوم العاملون بتقييم المراجع وإعداد قوائم ببليوجرافية لها أو لا يقوم العاملون بتقييم المراجع وإعداد قوائم ببليوجرافية لها، والجدول رقم (14) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (14) تقييم المراجع وإعداد قوائم ببليوجرافية لها

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	17	27%
2	لا	46	73%
	الإجمالي	63	100%

يوضح الجدول رقم (14) أن 73% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج لا يقومون علي تقييم المراجع و إعداد قوائم ببليوجرافية لها، وقد يرجع ذلك إلي النقص في عدد الأخصائيين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

#### 8/3/1 ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة بالمكتبة:

يساعد ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة بالمكتبة علي سهولة الوصول إليها عند الحاجة مما يوفر وقت وجهد للأخصائي المسؤول عن تقديم الخدمة المرجعية وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يتم ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة بالمكتبة أو لا يتم ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة بالمكتبة، والجدول رقم (15) يوضح ذلك.

## جدول رقم (15) ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة بالمكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	53	%84
2	لا	10	%16
الإجمالي		63	%100

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (15) يتضح أن نسبة 84% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج والبالغ عددهم 53 فرداً يعملون علي ترتيب المراجع ووضعها في أماكنها الصحيحة بالمكتبة، في حين أفاد نسبة 16% والبالغ عددهم 10 أفراد بعدم ترتيب المراجع في أماكنها الصحيحة وذلك لعدة أسباب منها أن عدد من المكتبات الجامعية حديثة الإنشاء ولا يتوافر بها أماكن مخصصة للمراجع، وعدد المراجع قليلة لنفس السبب.

9/3/1 الأنشطة والأعمال التي يقوم بها القائمون بالخدمة المرجعية:  
حدد القائمين بالخدمة المرجعية بالمكتبات الأنشطة والأعمال التي يقومون بها في المكتبة، والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

## جدول رقم (16) الأنشطة والأعمال التي يقوم بها القائمون بالخدمة المرجعية

م	الاختيار	التكرار	%
1	ترتيب المراجع وتنظيمها وإعداد الأدلة والكشافات لها	45	%33.8
2	الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات	41	%30.8
3	التعريف بالخدمة المرجعية وتدريب المستفيدين	17	%12.8
4	تقييم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة	11	%8.3
5	ضبط الإعارة الداخلية والخارجية للمراجع	9	%6.8
6	اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم	7	%5.3
7	تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى	2	%1.5
8	أخرى	1	%0.8
الإجمالي		133	%100

من خلال الجدول رقم (16) يتبين أن نسبة 33.8% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج يعملون علي ترتيب المراجع وتنظيمها وإعداد الأدلة والكشافات لها، ونسبة 30.8% من العاملين بالمكتبات يقومون بالإجابة عن الأسئلة والاستفسارات، وتقوم نسبة 12.8% من العاملين بالمكتبات بتعريف المستفيدين بالخدمة المرجعية وتدريبهم، وتعمل نسبة 8.3% من العاملين بالمكتبات علي تقييم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببيولوجرافية له عند الضرورة، بينما تعمل نسبة 6.8% من العاملين بالمكتبات علي ضبط الإعارة الداخلية والخارجية للمراجع، وتعمل نسبة 5.3% من العاملين بالمكتبات علي اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم، ونسبة 1.5% من العاملين بالمكتبات تقوم بتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، ونسبة 0.8% من العاملين بالمكتبات تقوم ببعض الأنشطة الأخرى مثل إعداد التقارير والاحصائيات، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من مجتمع الدراسة وذلك لأن أكثر من أخصائي اختار أكثر من إجابة.

4/1 مدي قبول العاملين لبيئة العمل بالمكتبة:

1/4/1 الحصول علي دورات تدريبية:

تساعد الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملين علي تطوير وتحسين مستواهم وتنمية قدراتهم المعرفية مستقبلاً، وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم حصلت علي دورات تدريبية أو لا لم أحصل علي دورات تدريبية، والجدول رقم (17) يوضح ذلك.

جدول رقم (17) الحصول علي دورات تدريبية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	24	38%
2	لا	39	62%
	الإجمالي	63	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 62% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج البالغ عددهم 39 فرداً لم يحصلوا علي دورات تدريبية، في مقابل 38% من العاملين بمكتبات جامعة سوهاج البالغ عددهم 24 فرداً قد حصلوا علي دورات تدريبية. وبسؤال العاملين الحاصلين علي دورات تدريبية عن ماهية هذه الدورات، كانت إجاباتهم كالآتي:

- دورات بنك المعرفة.
- دورات الفهرسة والتصنيف ورفع المحتوى الرقمي علي الموقع والمستودع الرقمي علي المكتبة الرقمية.
- دورات End Note.
- دورات في الحاسب الآلي (جامعة سوهاج ومراكز خارجية).
- دورات قواعد البيانات (جامعة سوهاج).
- دورة الاتجاهات الحديثة في التطبيقات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات (جامعة القاهرة).
- دورة آليات التدريب على البحث في قواعد البيانات العالمية (جامعة سوهاج).
- دورة تدريب المستفيدين للاستفادة من المصادر المتاحة على بنك المعرفة (المجلس الأعلى للجامعات).

#### 2/4/1 مدي الرضا عن بيئة العمل بالمكتبة:

فيما يتعلق بمدى رضا العاملين عن بيئة العمل بالمكتبة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين راضٍ جداً، راضٍ، راضٍ إلي حد ما ، غير راضٍ، والجدول رقم (18) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (18) مدي الرضا عن بيئة العمل بالمكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	راضٍ جداً	4	6%
2	راضٍ	26	41%
3	راضٍ إلي حد ما	17	27%
4	غير راضٍ	16	25%
	الإجمالي	63	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (18) التفاوت بين درجات الرضا عن بيئة العمل بالمكتبة وترواحت النسب ما بين: راضٍ جداً 6%، راضٍ 41%، راضٍ إلي حد ما 27%، غير راضٍ 25%.

وبسؤال العاملين غير الراضين عن بيئة العمل بالمكتبة عن أسباب عدم رضاهم كانت إجاباتهم كالآتي:

- عدم توافر شبكة إنترنت تعمل بشكل جيد.
- عدم تناسب الموقع من حيث الإمكانيات والنظافة.
- عدم متابعة صيانة الأجهزة.

3/4/1 الصعوبات التي يواجهها العاملون عند التعامل مع المستفيدين:

يواجه العاملون بالمكتبات العديد من الصعوبات عند التعامل مع المستفيدين ومن أبرزها ما يوضحه الجدول رقم (19).

جدول رقم (19) صعوبات التعامل مع المستفيدين

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
1	عدم قدرة المستفيدين علي التعبير عن احتياجاتهم	42	47%
2	عدم معرفة المستفيدين كيفية استخدام المكتبة	40	44%
3	عدم رغبة المستفيدين في الحصول علي المزيد من مصادر المعلومات	8	9%
	الإجمالي	90	100%

من خلال الجدول رقم (19) وبسؤال العاملين بمكتبات جامعة سوهاج عن الصعوبات التي تواجههم عند التعامل مع المستفيدين أكدت نسبة 47% بعدم قدرة المستفيدين علي التعبير عن احتياجاتهم، بينما أجابت نسبة 44% بعدم معرفة المستفيدين كيفية استخدام المكتبة، ونسبة 9% لعدم رغبة المستفيدين في الحصول علي المزيد من مصادر المعلومات، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من مجتمع الدراسة وذلك لأن أكثر من أخصائي اختار أكثر من إجابة.

4/4/1 مدي الاستعانة بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية:

مع التطور المتزايد في أساليب تقديم الخدمة المرجعية وتعدد احتياجات المستفيدين دعت الحاجة إلي استخدام الأجهزة لتيسير الوصول إلي المعلومات المطلوبة، وقد تم السؤال

عنه بمقياس يتدرج بين نعم يستعين العاملین بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية أو لا يستعين العاملین بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية، والجدول رقم (20) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (20) مدي الاستعانة بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	33	52%
2	لا	30	48%
الإجمالي		63	100%

كما يتضح من خلال الجدول رقم (20) بسؤال العاملین بمكتبات جامعة سوهاج عن مدي استعانتهم بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية تبين استعانة العاملین بأجهزة بنسبة 52%، في حين أن نسبة 48% أفادت بعدم الاستعانة بأجهزة لتقديم الخدمة المرجعية، ويرجع ذلك إلى وجود نقص في عدد أجهزة الحاسب المتاحة للمكتبات.

#### 5/4/1 مدي توافر خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة:

فيما يتعلق بمدي توافر خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يتوفر بالمكتبة خدمة مرجعية رقمية أو لا يتوفر بالمكتبة خدمة مرجعية رقمية، والجدول رقم (21) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (21) مدي توافر خدمة مرجعية رقمية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	8	13%
2	لا	55	87%
الإجمالي		63	100%

من خلال الجدول رقم (21) وبسؤال العاملین بمكتبات جامعة سوهاج مجتمع الدراسة عن مدي توافر خدمة مرجعية رقمية أجاب نسبة 87% والبالغ عددهم 55 فرداً بعدم توافر مثل تلك الخدمات، في حين أفاد نسبة 13% والبالغ عددهم 8 أفراد بتوافر خدمة مرجعية رقمية

وقد وضّح العاملين بمكتبات جامعة سوهاج من وجهة نظرهم الأسباب التي تعوق تقديم خدمة مرجعية رقمية في الآتي:

- عدم وجود أجهزة كافية.
- عدم وجود أخصائي مؤهل للقيام بمثل تلك الخدمات.
- عدم دراية العاملين بماهية الخدمة المرجعية الرقمية.
- التكاليف المادية.
- عدم تقبل المستفيد للخدمات المرجعية الرقمية، ويدعم ذلك تحليل السؤال رقم (25) في استبانة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم في كليات جامعة سوهاج.

6/4/1 مدي تأثير المواقع الإلكترونية علي الخدمات التي تقدمها المكتبة:

تعددت المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات مرجعية للمستفيدين مثل بنك المعرفة، ويوضح الجدول رقم (22) مدي تأثير المواقع الإلكترونية علي الخدمات التي تقدمها المكتبة.

جدول رقم (22) الاستفادة من الخدمات التي تقدمها مقابل المواقع الإلكترونية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	13	21%
2	لا	50	79%
	الإجمالي	63	100%

من خلال الجدول رقم (22) وبسؤال العاملين بمكتبات جامعة سوهاج مجتمع الدراسة عن ما إن كانت المواقع الإلكترونية مثل بنك المعرفة قد أثرت على الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة أجاب نسبة 79% والبالغ عددهم 50 فرداً بأنه لا يمكن عن الاستغناء عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، في حين أفاد نسبة 21% والبالغ عددهم 13 فرداً بأن خدمات مثل بنك المعرفة تحل محل الخدمات التقليدية بالمكتبة.

7/4/1 مقترحات لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة:

فيما يلي بعض الملاحظات والمقترحات التي قدمها العاملون لتطوير الخدمة المرجعية

بالمكتبة:

## جدول رقم (23) مقترحات تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة

م	الاختيار	النسبة المئوية
1	تطوير امكانيات المكتبة من حيث الصيانة وماكينات التصوير	19.6%
2	زيادة المخصصات المالية للمكتبات	19.6%
3	توفير شبكة إنترنت قوية	13%
4	اتاحة الخدمة المرجعية في شكلها الرقمي	12%
5	التحديث والفحص الدوري المستمر للمجموعات المرجعية	9.8%
6	تخصيص قسم مستقل بذاته للخدمات المرجعية	9.8%
7	تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبة للقيام بتلك الخدمات	7.6%
8	الاهتمام بالموقع والنظافة	6.5%
9	أخرى	2.2%
	الإجمالي	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (23) أن تطوير امكانيات المكتبة من حيث الصيانة وماكينات التصوير وزيادة المخصصات المالية للمكتبة أتت في مقدمة المقترحات التي قدمها العاملين بنسبة 19.6% لكلٍ منهما، يليهم توفير شبكة إنترنت قوية بنسبة 13%، بينما اقترحت نسبة 12% من العاملين بالمكتبات اتاحة الخدمة المرجعية في شكلها الرقمي، ونسبة 9.8% من العاملين بالمكتبات اقترحت ان يتم تحديث وفحص المجموعات المرجعية بشكل مستمر وتخصيص قسم مستقل بذاته للخدمات المرجعية. واقترحت نسبة 7.6% من العاملين بالمكتبات تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبة للقيام بتلك الخدمات، وأفادت نسبة 6.5% من العاملين بالمكتبات بضرورة الاهتمام بالموقع والنظافة، ونسبة 2.2% كانت لهم بعض المقترحات الأخرى مثل وضع اللوائح والقوانين المنظمة بما يخدم طبيعة الخدمات المقدمة والدخول في شراكة مع المؤسسات الأخرى، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من مجتمع الدراسة وذلك لأن أكثر من أخصائي اختار أكثر من إجابة.



2/ دراسة السمات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم وتأثيرها علي الخدمات المرجعية بمكتبات جامعة سوهاج:

1/2 السمات الخاصة بالمستفيدين عينة الدراسة:

1/1/2 توزيع عينة الدراسة وفقاً للكلية المنتهي إليها:

بلغ حجم العينة المختارة من مجتمع المستفيدين والمتمثلين طبقاً لعينة الدراسة في أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في كليات جامعة سوهاج (319) مستفيداً وذلك بعد تحديد العينة 15% من إجمالي عدد المستفيدين، والجدول رقم (24) يوضح عينة الدراسة وفقاً للكلية المنتهي إليها.

جدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة وفقاً للكلية المنتهي إليها

م	الكلية	العدد	النسبة المئوية
1	كلية الطب	120	37.6%
2	كلية العلوم	51	16.0%
3	كلية الآداب	42	13.2%
4	كلية التربية	22	6.9%
5	كلية الزراعة	15	4.7%
6	كلية التجارة	13	4.1%
7	كلية التمريض	9	2.8%
8	كلية الطب البيطري	9	2.8%
9	كلية الهندسة	9	2.8%
10	كلية الآثار	8	2.5%
11	كلية التعليم الصناعي	7	2.2%
12	كلية الألسن	5	1.6%
13	كلية التربية الرياضية	4	1.3%
14	كلية الصيدلة	4	1.3%
15	كلية الحقوق	1	0.3%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (24) يتضح أن كلية الطب البشري جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 37.6% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، تليها في المرتبة الثانية كلية العلوم بنسبة

16% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، وفي المرتبة الثالثة كلية الآداب بنسبة 16% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن هذه الكليات تضم أكبر عدد من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم نظراً لقدم نشأتها وتعدد وتنوع تخصصاتها.

وجاءت في المرتبة الرابعة كلية التربية بنسبة 6.9% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، تليها في المرتبة الخامسة كلية الزراعة بنسبة 4.7%، ثم كلية التجارة في المرتبة السادسة بنسبة 4.1% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة.

وجاءت كليات التمريض، والطب البيطري، والهندسة في المرتبة السابعة بنسبة 2.8% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، وجاءت في المرتبة الثامنة كلية الآثار بنسبة 2.5%، تليها في المرتبة التاسعة بنسبة متقاربة كلية التعليم الصناعي بنسبة 2.2%، ثم كلية الألسن بنسبة 1.6%، بينما تساوت كليتي التربية الرياضية، والصيدلة بنسبة 1.3% لكلٍ منهما، وجاءت كلية الحقوق في المرتبة الأخيرة بنسبة 0.3% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة. وذلك لأن هذه الكليات حديثة النشأة فهي لا تضم عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم.

وفيما يلي خصائص عينة الدراسة من حيث: النوع، الفئة الوظيفية، الدرجة العلمية.

2/1/2 توزيع عينة المستفيدين حسب النوع:

تم توزيع عينة الدراسة الممثلة في أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في كليات جامعة سوهاج حسب النوع، والجدول رقم (25) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (25) توزيع العينة وفقاً للنوع

م	النوع	العدد	النسبة المئوية
1	ذكور	143	44.8%
2	إناث	176	55.2%
	الإجمالي	319	100%

ومن خلال الجدول رقم (25) يتبين تقارب نسبة الذكور من نسبة الإناث، وإن كانت الغلبة لنسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الإناث اللذين شاركوا في الإجابة علي الاستبانة 55.2% بينما بلغت نسبة الذكور 44.8%. علي الرغم من أن غالبية أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم من الذكور حيث تشير إحصائيات مركز تكنولوجيا المعلومات بجامعة سوهاج أن إجمالي حجم

مجتمع الدراسة للعام (2018 – 2019م) قد بلغ (2124) منهم (1340) من الذكور، و (784) من الإناث، إلا أن الإناث كانوا الأكثر استجابة وتعاون في الإجابة عن أسئلة الاستبانة. 3/1/2 توزيع عينة المستفيدين حسب الدرجة الوظيفية:

تم توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية إلى خمس فئات وهي (أستاذ – أستاذ مساعد – مدرس – مدرس مساعد – معيد) والجدول رقم (26) يوضح ذلك. جدول رقم (26) توزيع العينة وفقاً للدرجة الوظيفية

م	الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
1	أستاذ	48	15%
2	أستاذ مساعد	54	17%
3	مدرس	83	26%
4	مدرس مساعد	61	19%
5	معيد	73	23%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (26) يتضح أن وظيفة مدرس هي الفئة الأكثر استجابة لاستبانة الدراسة بعدد 83 مدرساً بنسبة 26%، يليها وظيفة معيد بعدد 73 بنسبة 23%، ثم وظيفة مدرس مساعد بعدد 61 بنسبة 19%، ثم وظيفة أستاذ مساعد بنسبة 17% بعدد 54، وفي النهاية نسبة 15% من عينة الدراسة لوظيفة الأستاذية.

4/1/2 توزيع عينة المستفيدين حسب الدرجة العلمية:

تم توزيع المشاركون في الدراسة حسب الدرجة العلمية إلى (ليسانس – بكالوريوس – ماجستير – دكتوراة)، والجدول رقم (27) يوضح ذلك.

جدول رقم (27) توزيع العينة وفقاً للدرجة العلمية

م	الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية
1	ليسانس	35	10.9%
2	بكالوريوس	38	12%
3	ماجستير	61	19.1%
4	دكتوراة	185	58%
	الإجمالي	319	100%

ومن خلال الجدول رقم (27) يتبين تنوع الدرجات العلمية للمشاركين في الدراسة ما بين الليسانس، البكالوريوس، الماجستير، الدكتوراه، ويحمل العدد الأكبر من المشاركين في الدراسة درجة الدكتوراه بنسبة بلغت 58% وقد يرجع ذلك إلي حاجتهم لإعداد البحوث بغرض نيل درجة الترقية، بينما بلغت نسبة الحاصلين علي درجة الماجستير 19.1%، وبلغت نسبة الحاصلين علي البكالوريوس نسبة 12%، والحاصلين علي الليسانس نسبة 10.9% من إجمالي المشاركين في الدراسة.

2/2 مدي الاستفادة من المكتبة ومصادرهما:

1/2/2 مدي التردد علي المكتبة:

يعد التردد علي المكتبة من مدلولات فعالية خدماتها، لذلك سعت الدراسة إلي التعرف علي وتيرة تردد أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم علي مكتبة الكلية، والجدول رقم (28) يوضح ذلك.

جدول رقم (28) توزيع العينة وفقاً لمدي التردد علي المكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	غير منظم	118	37%
2	أسبوعياً	93	29%
3	أكثر من مرة بالأسبوع	70	22%
4	يوميّاً	38	12%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (28) أشار نحو 118 عضو هيئة تدريس ومعاون بنسبة 37% فقط من عينة الدراسة بعدم انتظام زيارتهم للمكتبة، ونسبة 29% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم يترددون أسبوعياً علي المكتبة، في حين أجمع نحو 22% علي الذهاب أكثر من مرة أسبوعياً للمكتبة، وأخيراً نسبة قليلة تعادل 12% من المترددين يومياً علي المكتبة، وما يقدمه معدل تردد المستفيدين علي مكتبات الجامعة يعد مؤشراً واضحاً في درجة تفاعل هذه المكتبة مع روادها وقدرتها علي تقديم الخدمات لهم وجذبهم لأنشطتها، وهو ما قد ينعكس أيضاً علي توسعها في تقديم نشاط هام مثل الخدمة المرجعية (عبد المجيد، 2012، ص106).

جدول رقم (29) علاقة النوع لعينة الدراسة بمدى التردد علي المكتبة

مستوى الدلالة	المعنوية	كا	المجموع	النوع				ما مدي ترددك علي المكتبة؟
				النسبة	إناث	النسبة	ذكور	
0.050.01	013244	10.7358	38	%17	30	%5.5	8	يومية
			70	%19	33	%26	37	أكثر من مرة بالأسبوع
			93	%28	50	%30	43	أسبوعياً
			118	%36	63	%38.5	55	غير منتظم
			319	%100	176	%100	143	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع ومدى التردد علي المكتبة، فقد تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> الذي اظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة

المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي إن المتغير (النوع) له تأثير علي مدى التردد علي المكتبة، ويتبين من خلال الجدول رقم (29) أن نسبة تردد المستفيدين الإناث أعلى من نسبة المستفيدين الذكور وقد يرجع ذلك إلي اعتماد الذكور علي مصادر أو جهات أخرى للاستعانة بها للحصول علي المعلومات بجانب مجموعة المراجع بالمكتبة.

جدول رقم (30) علاقة الفئة الوظيفية لعينة الدراسة بمدى التردد علي المكتبة

مستوى التكرار المعنوية	2كا	المجموع	الفئة الوظيفية										مدى التردد علي المكتبة	
			النسبة	معيد	النسبة	مدرس (م)	النسبة	مدرس	النسبة	أستاذ (م)	النسبة	أستاذ		
0.05	.001142	32.5385	38	%18	13	%15	9	%8.5	7	%9	4	%10.5	5	يومياً
			70	%23	17	%38	23	%17	14	%16	9	%14.5	7	أكثر من مرة بالأسبوع
			93	%23	17	%36	22	%30	25	%33	18	%23	11	أسبوعياً
			118	%36	26	%11	7	%44.5	37	%42	23	%52	25	غير منتظم
			319	%100	73	%100	61	%100	83	%100	54	%100	48	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة الوظيفية ومدى التردد علي المكتبة، فقد تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> الذي اظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي إن المتغير (الفئة الوظيفية) له تأثير على مدى التردد علي المكتبة، ويتضح من خلال الجدول رقم (30) أن فئة معيد ومدرس مساعد هي الفئات الأكثر تردداً علي المكتبة بشكل يومي وأكثر من مرة في الإِسبوع، وقد يرجع ذلك إلي احتياجهم لمصادر المعلومات للاستعانة بها في أبحاثهم العلمية.

جدول رقم (31) علاقة الفئة العلمية لعينة الدراسة بمدى التردد علي المكتبة

مستوى الدلالة	المعنوية	نكا	المجموع	الفئة العلمية							التردد علي المكتبة	
				النسبة	دكتوراه	النسبة	ماجستير	النسبة	بكالوريوس	النسبة		ليسانس
0.05	.000265	31.2844	38	%9	16	%15	9	%18	7	%17	6	يوميًا
			70	%16	30	%38	23	%26	10	%20	7	أكثر من مرة بالأسبوع
			93	%29	54	%36	22	%24	9	%23	8	أسبوعياً
			118	%46	85	%11	7	%32	12	%40	14	غير منتظم
			319	%100	185	%100	61	%100	38	%100	35	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العلمية ومدى التردد علي المكتبة، فقد تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> الذي اظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي إن المتغير (الفئة العلمية) له تأثير على مدى التردد علي المكتبة، ويتبين من خلال الجدول رقم (31) أن هناك ارتباط طردي كلما ارتفعت الدرجة العلمية زاد معدل التردد علي المكتبة فأعضاء هيئة التدريس الحاصلين علي درجة الدكتوراه أكثر تردداً علي المكتبة وذلك يرجع إلي خبرتهم ومعرفتهم بمحتوي المكتبة والخدمات التي تقدمها ويمكنهم الاستفادة منها بالإضافة إلي احتياجهم المتزايد لمصادر المعلومات لمساعدتهم في إنجاز أبحاثهم العلمية والترقي.

2/2/2 الهدف من التردد علي المكتبة:

توضح أهداف أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم من التردد علي المكتبة من خلال

الجدول رقم (32).

## جدول رقم (32) توزيع العينة وفقاً للهدف من التردد علي المكتبة

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	للاطلاع العام	212	62%	1
2	لإعداد بحث علمي	150	37%	2
3	كلاهما معاً	4	1%	3
--	الإجمالي	366	100%	--

من خلال الجدول رقم (32) يتبين أن الاتجاه العام لأقل من ثلثي العينة تقريباً لزيارة المكتبة بهدف الاطلاع العام علي مصادر المعلومات الموجودة بها، يلجأ إليها إعداد البحوث العلمية بنسبة 37%، وبصورة عامة يمكن القول إن الذين يستخدمون المكتبة من أجل الاطلاع العام أعلي نسبة من الذين يستخدمونها من أجل إعداد البحوث العلمية، وقد يرجع ذلك إلي ضعف مجموعة المراجع بالمكتبة أو عدم معرفة المستفيدين بكيفية استخدام المكتبة أو استخدامهم للإنترنت كبديل عن المكتبة، ويلاحظ أن التكرارات أكبر من عينة الدراسة وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

## 3/2/2 الخطوة الأولى للحصول علي أوعية المعلومات بالمكتبة:

وفيما يتعلق بالخطوة الأولى التي يقوم بها أفراد عينة الدراسة للحصول علي أوعية المعلومات بالمكتبة كانت اختياراتهم كما هي موضحة في الجدول رقم (33).

## جدول رقم (33) الخطوة الأولى للحصول علي أوعية المعلومات بالمكتبة

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	سؤال أخصائي المكتبة	136	41%	1
2	الاستعانة بالأصدقاء	72	22%	2
3	البحث الذاتي	106	32%	3
4	أخرى	16	5%	4
--	الإجمالي	330	100%	--

من خلال الجدول رقم (33) تعد الخطوة الأولى للمتريدين علي المكتبة نحو الحصول على مصادر المعلومات هي بسؤال أخصائي المكتبات والمعلومات بها حيث أفاد بذلك نحو 136



فرداً من عينة الدراسة بنسبة 41%، تلى ذلك البحث الذاتي للمستفيد بنفسه مؤكداً ذلك عدد 106 من أفراد العينة بنسبة 32%، ويعتقد الباحث أن هذه الفئة في الغالب تحتاج إلى معلومات علمية دقيقة قد لا توفرها الطرق الأخرى تأتي بالفحص الدقيق لمتن مصدر المعلومات، إلى جانب تأكيد 22% من العينة بالاعتماد على الأصدقاء في الحصول على مصادر المعلومات، في حين أفاد نحو 5% من عينة الدراسة بوجود خطوات أولية أخرى منها الاطلاع المباشر على الكشافات والفهارس وأدلة البحث التي توفرها المكتبة.

4/2/2 الخدمات التي تقدمها المكتبة ويمكنك الاستفادة منها:

لمعرفة أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبة أشار أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم إلى الخدمات التي يعرفونها ويمكنهم الاستفادة منها، والجدول رقم (34) يوضح ذلك.

جدول رقم (34) الخدمات التي تقدمها المكتبة ويمكنك الاستفادة منها

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	الخدمة المرجعية	84	23%	1
2	الإعارة	99	27%	2
3	التصوير	80	22%	3
4	البث الانتقائي للمعلومات	55	15%	4
5	الإحاطة الجارية	26	7%	5
6	خدمات أخرى	22	6%	6
--	الإجمالي	366	100%	--

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (34) أكدت نسبة 23% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم البالغ عددهم 84 عضواً باستفادتهم من الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة وهذه النسبة قليلة قد يرجع ذلك إلى عدم معرفة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها المكتبة أو عدم وجود قسم مختص بتقديم الخدمة المرجعية، وأن الخدمة المرجعية تقدم ضمن الخدمات العامة بالمكتبة كما أفاد العاملون بالمكتبات في الجدول رقم (5)، في حين أشارت نسبة 27% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم البالغ عددهم 99 عضواً باستفادتهم من خدمات الإعارة التي تقدمها المكتبة، أما عن خدمات كالبث الانتقائي للمعلومات جاءت بنسبة 15% والإحاطة الجارية بنسبة 7% وهي نسب ضعيفة تدعو إلى ضرورة الاهتمام بمثل هذه الخدمات وان توضع الأولويات لذلك، وأخيراً خدمات أخرى 6% مثل: الخدمات التعريفية

والتدريبية والرد على التساؤلات والبحث سواء للحصول على موقع المصادر أو في قواعد البيانات.

5/2/2 مدي الرضا عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة:

تسعى المكتبة دائماً إلى تلبية احتياجات المستفيدين والعمل على رضاهم، لذلك سعت الدراسة إلى معرفة مدي رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة، والجدول رقم (35) يوضح ذلك.

جدول رقم (35) مدي الرضا عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	راض جداً	60	19%
2	راض	96	30%
3	محايد	67	21%
4	غير راض	80	25%
5	غير راض تماماً	16	5%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (35) يتضح تفاوت درجات الرضا عن الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات حيث بلغت النسبة الكلية للرضا العام 49% ما بين 19% لدرجة راض و 30% لدرجة راض جداً، في حين أعرب 30% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم عن عدم الرضا العام وهي نسبة ليست بقليلة تدل على عدم مواكبة الخدمات المرجعية المقدمة من المكتبات لحاجة المستفيدين للمعلومات لتتنقسم إلى 25% لعدم الرضا و 5% لعدم الرضا التام، في حين أكتفى 21% من عينة الدراسة بالحيادية.

6/2/2 أسباب عدم الرضا عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة:

بلغت نسبة عدم رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة 30% كما هو موضح بالجدول رقم (35)، لذلك اقترحت الدراسة مجموعة من الأسباب لعدم رضا عينة الدراسة عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة، والجدول رقم (36) يوضح اختيارات عينة الدراسة.

جدول رقم (36) أسباب عدم الرضا عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	ضعف التنظيم لمجموعات المكتبة	41	42%	1
2	ضعف مجموعة المراجع بالمكتبة وعدم تحديثها بصورة مستمرة	37	39%	2
3	قلة عدد الموظفين المؤهلين للقيام بإرشاد المستفيدين	18	19%	3
4	أخرى	0	0%	4
--	الإجمالي	96	100%	--

من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (36) انحصرت أسباب عدم الرضا العام عن الخدمة المرجعية ما بين:

- 42% ضعف التنظيم لمجموعات المكتبة.
- 39% ضعف مجموعة المراجع بالمكتبة وعدم تحديثها بصورة مستمرة.
- 19% قلة عدد الموظفين المؤهلين للقيام بإرشاد المستفيدين.

مع التأكيد على المسؤولين ضرورة الاهتمام بتلك الأسباب لرفع كفاءة الخدمات المرجعية المقدمة للباحثين.

7/2/2 مدي تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية:

معرفة مدي فعالية الخدمة المرجعية التي توفرها المكتبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم عينة للدراسة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم تليبي الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية أو لا تليبي الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية، والجدول رقم (37) يوضح ذلك.

جدول رقم (37) مدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	206	%64.5
2	لا	113	%35.5
	الإجمالي	319	%100

من خلال الجدول رقم (37) وبسؤال عينة الدراسة عن مدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية أجاب نسبة %64.5 والبالغ عددهم 206 عضو هيئة تدريس ومعاون بتلبية الخدمة المرجعية لاحتياجاتهم البحثية وهذا يدل علي مدى فعالية الخدمة المرجعية، في حين أفاد نسبة %35.5 والبالغ عددهم 113 بعدم تلبية الخدمة المرجعية لاحتياجاتهم البحثية، وهذه النسب تتفق مع دراسة (بودجاجة، 2016) التي توصلت إلي أنه يرجع أسباب عدم تلبية الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة للاحتياجات البحثية إلي وجود نقص في عدد الأوعية المرجعية أو نقص في عدد الأخصائيين المؤهلين للقيام بالخدمة المرجعية.

جدول رقم (38) علاقة النوع لعينة الدراسة بمدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة

#### للاحتياجات البحثية

مستوى الدلالة	المعنوية	Z	المجموع	النوع				هل الخدمة المرجعية المقدمة تساعدك في تلبية احتياجاتك البحثية؟
				النسبة	إناث	النسبة	ذكور	
0.050.01	.580983	0.3046	206	%66	116	%63	90	نعم
			113	%34	60	%53	53	لا
			319	%100	176	%100	143	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع ومدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية، فقد تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات

الاجتماعية أي إن المتغير (النوع) ليس له تأثير على مدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية.

جدول رقم (39) علاقة الفئة الوظيفية لعينة الدراسة بمدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية

مستوى الدلالة	المعنوية	Z	المجموع	الفئة الوظيفية									هل الخدمة المرجعية المقدمة تساعدك في تلبية احتياجاتك البحثية؟	
				النسبة	معيد	النسبة	مدرس (م)	النسبة	مدرس	النسبة	أستاذ (م)	النسبة		أستاذ
0.05	.770647	1.81	206	%64	47	%67	41	%63	52	%59	32	%71	34	نعم
			113	%36	26	%33	20	%37	31	%41	22	%29	14	لا
			319	%100	73	%100	61	%100	83	%100	54	%100	48	المجموع

ولتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة الوظيفية ومدى

تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية، فقد تم إجراء اختبار كا2 الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي إن المتغير (الفئة الوظيفية) ليس له تأثير على مدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية.

جدول رقم (40) علاقة الفئة العلمية لعينة الدراسة بمدى تلبية الخدمة المرجعية  
المقدمة للاحتياجات البحثية

مستوى	المعنوية	كا	المجموع	الفئة العلمية						هل الخدمة المرجعية المقدمة تساعدك في تلبية احتياجاتك البحثية؟		
				النسبة	دكتوراه	النسبة	ماجست	النسبة	بكالوريوس		النسبة	ليسانس
0.05	.962003	0.2894	206	%64	118	%67	41	%63	24	%66	23	نعم
			113	%36	67	%33	20	%37	14	%34	12	لا
			319	%100	185	%100	61	%100	38	%100	35	المجموع

ولتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العلمية ومدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية، فقد تم إجراء اختبار كا2 الذي اظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي إن المتغير (الفئة العلمية) ليس له تأثير على مدى تلبية الخدمة المرجعية المقدمة للاحتياجات البحثية.

8/2/2 كيفية تلقي ردود الاستفسارات:

توصلت الدراسة من خلال هذا السؤال إلى معرفة كيفية تلقي المستفيدين الردود علي استفساراتهم، وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين البريد، المقابلة الشخصية، البريد الإلكتروني، الهاتف، أو طريقة أخرى، والجدول رقم (41) يوضح ذلك.

جدول رقم (41) كيفية تلقي ردود الاستفسارات

م	الاختبار	العدد	النسبة المئوية	الترتيب
1	عن طريق البريد	22	%7	1
2	عن طريق المقابلة الشخصية	265	%83	2
3	عن طريق البريد الإلكتروني	19	%6	3
4	عن طريق الهاتف	13	%4	4
--	الإجمالي	319	%100	--

من خلال الجدول رقم (41) يتبين أن المقابلة الشخصية هي أكثر الطرق استخداماً من قبل الأخصائي في الإجابة عن استفسارات المستفيدين حيث بلغت نسبتها 83%، يليها البريد بنسبة 7%، والبريد الإلكتروني بنسبة 6%، ثم الهاتف بنسبة 4%.

3/2 المراجع ومدى كفايتها:

1/3/2 أنواع المراجع التي يستعين بها المستفيدين عند البحث في المكتبة:

تعد مجموعة المراجع بمختلف أشكالها وأنواعها من المجموعات الهامة داخل المكتبة، لذلك من الضروري معرفة أنواع المراجع التي يستعين بها أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم عينة الدراسة، والجدول رقم (42) يوضح ذلك.

جدول رقم (42) أنواع المراجع التي تستعين بها العينة عند البحث في المكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية	الترتيب
1	القواميس والمعاجم	98	25%	1
2	دوائر المعارف والموسوعات	73	19%	2
3	البليوجرافيات	63	16%	3
4	الخرائط والأطالس	57	15%	4
5	الكشافات	49	12%	5
6	المستخلصات	29	7%	6
7	الأدلة	19	5%	7
8	أخرى تذكر	5	1%	8
--	الإجمالي	393	100%	--

من خلال الجدول رقم (42) نلاحظ أن أكثر أنواع المراجع استخداماً بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم هي القواميس والمعاجم بنسبة 25%، وتعد هذه النسبة منطقية نظراً لدقة المعلومات التي تحتويها وشمولها في ضبط المصطلحات ووضع الحدود الفاصلة بين المفاهيم المتداخلة، وتستخدم المعاجم في الإجابة على التساؤلات المتعلقة بمفردات اللغة من حيث المعاني التي تحملها كلمة من الكلمات وتقديم المترادفات والأضداد للكلمات والألفاظ، وتعمل المعاجم بكفاءة على تعليم النطق الصحيح للكلمات في حالة الالتباس والاشتباه، وبيان الاشتقاق والصيغ المختلفة للكلمة، وتساعد في الحصول على الهجاء السليم للكلمات، وتساعد المعاجم ثنائية اللغة ومتعددة اللغات في الحصول على مقابلات المفردات بين لغتين أو

أكثر وتساعد في الترجمة ونقل النص من لغة إلى لغة أخرى (خليفة، 2016، ص 197)، تليها دوائر المعارف والموسوعات بنسبة 19%، ثم الببليوجرافيات بنسبة 16%، والخرائط والأطالس بنسبة 15%، وجاءت الكشافات بنسبة 12%، ثم المستخلصات بنسبة 7%، والأدلة بنسبة 5%، وأخيراً أنواع أخرى من المراجع بنسبة 1%، ويرجع ذلك إلى طبيعة البحوث العلمية التي تحتاج أنواع معينة من المراجع للاستعانة بها.

2/3/2 مدى كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين:

معرفة مدى كفاية مجموعة المراجع الموجودة بالمكتبة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم المعلوماتية والبحثية قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم المراجع الموجودة بالمكتبة كافية للحاجة المعلوماتية للمستفيدين أو لا المراجع غير كافية للحاجة المعلوماتية للمستفيدين، والجدول رقم (43) يوضح ذلك.

جدول رقم (43) مدى كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	167	52.4%
2	لا	152	47.6%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (43) أفادت نسبة 52.4% من العينة لعدد 167 عضواً بكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية له، ويمكن تفسير ذلك أن المكتبة تعمل علي توفير كل ما يلزم لخدمة الباحثين والباحث العملي، في حين أفادت النسبة المتبقية 47.6% بعدم كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة لاحتياجاتهم المعلوماتية، ويمكن أن يرجع ذلك إلى وجود نقص في عدد المراجع المتنوعة التي تغطي كافة التخصصات، مما يعني أنه ينبغي الأخذ في الاعتبار ضرورة توفير العدد الكافي من المراجع لتناسب كافة التخصصات.



جدول رقم (44) علاقة النوع لعينة الدراسة بكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين

مستوى الدلالة	المعنوية	كا	المجموع	النوع				هل المراجع الموجودة بالمكتبة كافية لحاجتك المعلوماتية؟
				النسبة	إناث	النسبة	ذكور	
0.050.01	.845923	0.0378	167	%53	93	%52	74	نعم
			152	%47	83	%48	69	لا
			319	%100	176	%100	143	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع وكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (النوع) ليس له تأثير علي كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين.

جدول رقم (45) علاقة الفئة الوظيفية لعينة الدراسة بكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين

مستوى الدلالة	المعنوية	كا	المجموع	الفئة الوظيفية								هل المراجع الموجودة بالمكتبة كافية لحاجتك المعلوماتية؟		
				النسبة	معيد	النسبة	مدارس (م)	النسبة	مدارس	النسبة	أستاذ (م)		النسبة	أستاذ
0.05	.623652	2.6179	167	%55	40	%54	33	%53	44	%43	23	%56	27	نعم
			152	%45	33	%46	28	%47	39	%57	31	%44	21	لا
			319	%100	73	%100	61	%100	83	%100	54	%100	48	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة الوظيفية وكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا2 الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (الفئة الوظيفية) ليس له تأثير علي كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين.

جدول رقم (46) علاقة الفئة العلمية لعينة الدراسة بكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين

مستوى الدلالة	المنوية	كا2	المجموع	الفئة العلمية							هل المراجع الموجودة بالمكتبة كافية لحاجتك المعلوماتية؟	
				النسبة	دكتوراه	النسبة	ماجستير	النسبة	بكالوريوس	النسبة		ليسانس
0.05	.902364	0.574	167	%51	94	%54	33	%53	20	%57	20	نعم
			152	%49	91	%46	28	%47	18	%43	15	لا
			319	%100	185	%100	61	%100	38	%100	35	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العلمية وكفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا2 الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (الفئة العلمية) ليس له تأثير علي كفاية المراجع الموجودة بالمكتبة للحاجة المعلوماتية للمستفيدين.

3/3/2 أنواع المراجع المراد تزويدها بالمكتبة في حال عدم كفايتها:

في حالة عدم كفاية المراجع لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم قامت عينة الدراسة بالاختيار من بين المقترحات الأنواع التي يجب علي المكتبة تزويدهم بها، والجدول رقم (47) يوضح ذلك.

جدول رقم (47) أنواع المراجع المراد تزويدها بالمكتبة في حال عدم كفايتها

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	القواميس والمعاجم	43	17.7%	1
2	دوائر المعارف والموسوعات	35	14.4%	2
3	الخرائط والأطالس	32	13.2%	3
4	المستخلصات	29	11.9%	4
5	الأدلة	19	7.8%	5
6	الببليوجرافيات	15	6.2%	6
7	الكشافات	15	6.2%	7
8	أخري تذكر	55	22.6%	8
	الإجمالي	243	100%	

ومن خلال الجدول رقم (47) الذي يوضح أنواع المراجع التي تحتاجها عينة الدراسة والمراد من المكتبة تزويدها، يتبين ضرورة مراعاة أن تكون الأولوية للقواميس والمعاجم حسب اختيار 43 عضواً بنسبة 17.7%، يليها دوائر المعارف والموسوعات بنسبة 14.4%، ثم الخرائط والأطالس بنسبة 13.2%، ثم المستخلصات بنسبة 11.9%، والأدلة بنسبة 7.8%، وأخيراً الببليوجرافيات والكشافات بنسبة 6.2%، وأخيراً المراجع في شكلها الرقمي حسب اختيار 55 عضواً بنسبة 22.6% ممن أفادوا بعدم كفاية المراجع والبالغ عددهم 152 عضواً، ويمكن تفسير كل هذه النسب التي جاءت في الزيادة أن عينة الدراسة تحتاج فعلاً لهذه الأنواع من الأوعية المرجعية حسب تخصصاتهم واحتياجاتهم البحثية (بودجاجة، 2016).

4/3/2 مدي تافر المراجع الحديثة بشكل مستمر:

فيما يتعلق بمدى توفير المكتبة للمراجع الحديثة قد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم توفر المكتبة المراجع الحديثة أو لا توفر المكتبة المراجع الحديثة، والجدول رقم (48) يوضح ذلك.

## جدول رقم (48) مدى توافر المراجع الحديثة بشكل مستمر

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	188	59%
2	لا	131	41%
الإجمالي		319	100%

ومن خلال الجدول رقم (48) أكدت نسبة 59% من عينة الدراسة بعدد 188 عضواً بتوافر المراجع الحديثة بشكل مستمر، في حين ان النسبة المتبقية 41% أكدت بعدم توافر المراجع الحديثة بشكل مستمر وهي نسبة كبيرة، وقد يرجع ذلك إلى إرتفاع أسعار المراجع والاتجاه إلى استخدام المراجع الإلكترونية بجانب المراجع التقليدية، وهذه النسبة تتفق مع دراسة (محمد زين، 2014) التي توصلت إلى أن المكتبة لا توفر المصادر الحديثة بشكل مستمر بحسب ما أفادت نسبة 38% من عينة الدراسة.

5/3/2 مدى إيجاد جميع المعلومات التي يبحث عنها المستفيدين:

جدول رقم (49) مدى إيجاد جميع المعلومات التي يبحث عنها المستفيدين

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	192	60.2%
2	لا	127	39.8%
الإجمالي		319	100%

من خلال الجدول رقم (49) أكدت نسبة 60.2% من العينة بعدد 192 عضواً بإيجاد جميع المعلومات التي يبحثون عنها بالمكتبة، في حين ان النسبة المتبقية 39.8% أكدت بعدم إيجاد جميع المعلومات المطلوبة عنها، وقد يرجع ذلك إلى عدم تحديث مجموعة المراجع المقتناة بالمكتبة بشكل مستمر.

6/3/2 توفير المعلومات من مصدر أو مكتبة أخرى:

إقامة علاقات تعاونية بين المكتبات تساعد الأخصائي علي توفير المصادر التي تهم المستفيدين وغير متوفرة بالمكتبة، وقد أوضحت الدراسة من خلال الجدول رقم (49) أن نسبة 39.8% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم عينة الدراسة أفادت بعدم إيجاد جميع المعلومات

التي يبحثون عنها بالمكتبة، والجدول رقم (50) يوضح إذا ما كان الأخصائي يعمل علي توفير المعلومات من مصدر أو مكتبة أخرى.

جدول رقم (50) مدى توفير الأخصائي للمعلومات من مصدر أو مكتبة أخرى

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	119	94%
2	لا	8	6%
الإجمالي		127	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (50) طبيعة تعامل أخصائي المعلومات في حالة عدم إيجاد المعلومات الكافية الخاصة بالاستفسار، حيث أشارت نسبة 94% من عينة الدراسة عن توفير الأخصائي للمعلومات الخاصة بالاستفسار من مصدر أو مكتبة أخرى، مما يوضح اهتمام الأخصائي بالقيام بواجبه علي أكمل وجه تجاه المستفيدين من المكتبة.

4/2 العاملون بالمكتبة ودورهم في تقديم الخدمات المرجعية:

1/4/2 مدى تقييم أداء العاملين بالمكتبة:

ينعكس مدى تعاون العاملين بالمكتبة بشكل مباشر علي آراء المستفيدين نحو خدمات المكتبة، ويوضح الجدول رقم (51) آراء أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في أداء العاملين بالمكتبة.

جدول رقم (51) مدى تقييم أداء العاملين بالمكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	ممتاز	66	21%
2	جيد جداً	70	22%
3	جيد	87	27%
4	مرضى	80	25%
5	ضعيف	16	5%
الإجمالي		319	100%

من خلال الجدول رقم (51) يتبين تفاوت درجات التقييم لأداء العاملين بالمكتبة حيث تبين وجود درجات قبول عالية لأداء العاملين وتراوحت النسب ما بين: ممتاز 21%، جيد جداً 22%، جيد 27%، مرضى 25%، لذلك يمكن القول أن العاملين بالمكتبة يعملون علي تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة متميزة، وأجابت نسبة 5% بأن أداء العاملين بالمكتبة ضعيف.

2/4/2 مدي اهتمام الأخصائي بسرعة تقديم الخدمة المرجعية وإنجازها:

من الخصائص الواجب توافرها في أخصائي المراجع قدرته علي تقديم الخدمة المرجعية علي تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين في الوقت المحدد، وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يهتم الأخصائي بسرعة تقديم الخدمة المرجعية أو لا يهتم الأخصائي بسرعة تقديم الخدمة المرجعية، والجدول رقم (52) يوضح ذلك.

جدول رقم (52) مدى اهتمام الأخصائي بسرعة تقديم الخدمة المرجعية وإنجازها

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	230	72%
2	لا	89	28%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (52) يتبين اهتمام أخصائي المعلومات بجودة وسرعة تقديم الخدمة المرجعية وإنجازها حيث أجابت نسبة كبيرة بوجود اهتمام بتقديم خدمة مرجعية سريعة بنسبة 72%، في مقابل 28% أجابوا بعدم اهتمام الأخصائي بسرعة تقديم الخدمة المرجعية وإنجازها.

3/4/2 مدي كفاية المعلومات التي يقدمها أخصائي المكتبة لتلبية الاحتياجات البحثية:

تتنوع احتياجات عينة الدراسة بتنوع تخصصاتهم ومع النقص في عدد العاملين بالمكتبة قد يكون الأخصائي غير قادر علي تلبية كافة احتياجاتهم وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين كافية، كافية إلي حد ما، غير كافية، والجدول رقم (53) يوضح ذلك.

جدول رقم (53) مدى كفاية المعلومات التي يقدمها أخصائي المكتبة لتلبية الاحتياجات البحثية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	كافية	113	35.4%
2	كافية إلى حد ما	129	40.4%
3	غير كافية	77	24.2%
الإجمالي		319	100%

من خلال الجدول رقم (53) وبسؤال عينة الدراسة عن مدى كفاية المعلومات التي يقدمها أخصائي المكتبة لتلبية الاحتياجات البحثية تبين عدم كفاية المعلومات التي يقدمها أخصائي المكتبة لتلبية الاحتياجات البحثية بنسبة 24.2%، في حين أكدت نسبة 35.4% بكفاية المعلومات التي يقدمها الأخصائي ونسبة 40.4% بكفايتها إلى حد ما وهذا يدل علي كفاءة الأخصائي وقدرته علي الوصول إلي ما يحتاجه المستفيد من معلومات.

4/4/2 تنظيم المكتبة لورش أو ندوات لتعريف المستفيدين بخدماتها:

بعض المستفيدين من المكتبة ليس لديهم علم بجميع الخدمات التي تقدمها، لذلك يجب علي المكتبة العمل علي إقامة ورش عمل لتعريف المستفيدين بالخدمات التي يمكنهم الاستفادة منها، وتم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم تقوم المكتبة بتنظيم ورش عمل لتعريف المستفيدين بخدماتها أو لا تقوم المكتبة بتنظيم ورش عمل لتعريف المستفيدين بخدماتها، والجدول رقم (54) يوضح ذلك.

جدول رقم (54) تنظيم المكتبة لورش أو ندوات لتعريف المستفيدين بخدماتها

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	108	34%
2	لا	211	66%
الإجمالي		319	100%

نلاحظ من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (54) أن 211 من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بنسبة 66% أفادوا بأن المكتبة لا تقوم بتنظيم ورش عمل أو ندوات لتعريف المستفيدين بخدماتها، في حين أن 108 من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بنسبة 34% أفادوا بأن المكتبة تعمل علي تنظيم ورش عمل وندوات لتعريف المستفيدين بخدماتها، لذلك يجب علي المكتبة تنظيم بعض ورش العمل والندوات لتعريف المستفيدين بخدماتها والجهود المبذولة من أجل الإجابة عن كافة استفساراتهم وتلبية جميع احتياجاتهم البحثية.

5/4/2 مدى إتاحة المكتبة خدمة مرجعية رقمية:

تسعي المكتبات في العصر الحالي إلي ربط أقسامها وخدماتها بشبكة الإنترنت، وقد يكون من غير المقبول أن تكون هناك خدمات في المكتبات الجامعية مثل الخدمة المرجعية لا تستفيد من الإنترنت وخدماتها (عبد المجيد، 2012)، ويوضح الجدول رقم (55) إذا ما كانت المكتبة تقوم بتقديم خدمة مرجعية رقمية أم لا.

جدول رقم (55) مدى إتاحة المكتبة خدمة مرجعية رقمية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	119	37%
2	لا	200	63%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (55) وبسؤال عينة الدراسة عن مدى إتاحة المكتبة خدمة مرجعية رقمية تبين عدم إتاحة المكتبة خدمة مرجعية رقمية بنسبة 63%، في حين أكدت النسبة الباقية بإتاحة المكتبة خدمة مرجعية رقمية، وقد يرجع عدم توفر خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة إلي عدم توفر بيئة مناسبة لذلك والنقص في ميزانية المكتبة.

6/4/2 دعم المستفيدين لفكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في المكتبة:

من الضروري معرفة آراء المستفيدين في فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة أم لا، لأن المستفيدين هم أصحاب الحاجة الفعلية للمعلومات، والجدول رقم (56) يوضح ذلك.



جدول رقم (56) دعم المستفيدين لفكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في المكتبة

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	299	94%
2	لا	20	6%
الإجمالي		319	100%

من خلال الجدول رقم (56) نلاحظ أن نسبة 94% من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم يدعمون فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة، نظراً لما توفره هذه الخدمة من مرونة وسهولة وتوسعة آفاق البحث للحصول علي احتياجاتهم البحثية، وهذه النسب تتفق مع دراسة (الرحيلي، 2016) التي توصلت إلي أن نسبة 95% من عينة الدراسة يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلاً من المصادر المرجعية التقليدية، في مقابل نسبة 5% لا يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية.

7/4/2 أسباب تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في مكتبات جامعة سوهاج:

كان لابد من معرفة الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في مكتبات جامعة سوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم لمعرفة كيفية معالجتها فيما بعد، والجدول رقم (57) يوضح اختيارات عينة الدراسة.

جدول رقم (57) أسباب تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في مكتبات جامعة سوهاج

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	استخدامها المعقد	76	24%
2	التكاليف الباهظة	99	31%
3	عدم وجود أخصائي مراجع مؤهل	73	23%
4	أخرى	71	22%
الإجمالي		319	100%

ويتضح من خلال الجدول رقم (57) أنه توجد العديد من الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في المكتبات موضوع الدراسة نذكر منها أن استخدام الخدمة المرجعية معقد بنسبة 24%، ثم ارتفاع التكاليف بنسبة 31%، وعدم توافر أخصائي مراجع مؤهل

بنسبة 23%، وأخيراً وجود أسباب أخرى تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة بنسبة 22% منها عدم توافر الاستمرارية للتطوير، الطابع المركزي في الإدارة الجامعية، اللوائح والتشريعات... إلخ.

جدول رقم (58) علاقة النوع لعينة الدراسة بالأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة

### المرجعية

مستوى الدلالة	المعنوية	كا	المجموع	النوع				ما الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة؟
				%	إناث	%	ذكور	
0.05	.217524	4.442	76	%22	39	%26	37	استخدامها المعقد
			99	%30	53	%32	46	التكاليف الباهظة
			73	%27	48	%17	25	عدم وجود أخصائي مراجع مؤهل
			71	%20	36	%24	35	أخرى
			319	%100	176	%100	143	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع والأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية الرقمية، فقد تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> الذي أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي أن المتغير (النوع) ليس له تأثير على الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية.

جدول رقم (59) علاقة الفئة الوظيفية لعينة الدراسة بالأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية

مستوى الدلالة	المعنوية	كا	المجموع	الفئة الوظيفية									اسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة	
				النسبة	معيد	النسبة	مدرس (م)	النسبة	مدرس	النسبة	أستاذ (م)	النسبة		أستاذ
0.05	0.00001	57.5751	76	%27	20	%36	22	%23	19	%15	8	%15	7	استخدامها المعقد
			99	%55	40	%25	15	%29	24	%26	14	%13	6	التكاليف الباهظة
			73	%12	9	%25	15	%27	22	%24	13	%29	14	عدم وجود أخصائي مراجع مؤهل
			71	%5	4	%15	9	%22	18	%35	19	%44	21	خرى
			319	%100	73	%100	61	%100	83	%100	54	%100	48	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة الوظيفية بالأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية الرقمية، فقد تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (الفئة الوظيفية) له تأثير علي الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية، ويتضح من خلال الجدول رقم (59) أن الفئات مدرس مساعد ومعيد تري أن الاستخدام المعقد والتكاليف الباهظة هي التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة.

جدول رقم (60) علاقة الفئة العلمية لعينة الدراسة بالأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية

مستوى الدلالة	المعنوية	ZK	المجموع	الفئة العلمية							أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة	
				النسبة	دكتوراه	النسبة	ماجستير	النسبة	بكالوريوس	النسبة		بلسانس
0.05	0.00001	47.2852	76	%18	34	%36	22	%32	12	%23	8	استخدامها للمعقد
			99	%24	44	%25	15	%50	19	%60	21	لتكاليف الباهظة
			73	%26	49	%25	15	%13	5	%11	4	عدم وجود أخصائي مراجع مؤهل
			71	%31	58	%15	9	%5	2	%6	2	أخرى
			319	%100	185	%100	61	%100	38	%100	35	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العلمية بالأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية الرقمية، فقد تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (الفئة العلمية) له تأثير علي الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية، ويتضح من خلال الجدول رقم (60) أن أعضاء هيئة التدريس الحاصلين علي درجة الدكتوراه تؤيد تلك الأسباب التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة.

8/4/2 مقترحات تطوير الخدمة المرجعية وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة سوهاج:

وقد ذكر أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم مقترحاتهم لتطوير وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة من خلال الجدول رقم (61).

جدول رقم (61) مقترحات تطوير الخدمة المرجعية وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة سوهاج

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	الاعتماد علي الحلول التكنولوجية الحديثة	93	29%
2	توفير أخصائي مراجع مؤهل	82	26%
3	تدريب للمستفيدين علي الاستخدام الامثل للخدمة المرجعية	73	23%
4	أخرى	71	22%
	الإجمالي	319	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (61) وبسؤال عينة الدراسة عن وجود اقتراحات لتطوير الخدمة المرجعية وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة سوهاج وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات موضوع الدراسة تم الإفادة بالاعتماد علي الحلول التكنولوجية الحديثة لعدد 93 عضواً بنسبة 29%، والاقتراح الثاني توفير أخصائي مراجع مؤهل أحد خريجي أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية لعدد 82 عضواً بنسبة 26%، والاقتراح الثالث تدريب المستفيدين علي الاستخدام الامثل للخدمة المرجعية لعدد 73 عضواً بنسبة 23%، وأخيراً نسبة 22% لديهم اقتراحات أخرى نذكر منها ضرورة توفير الدعم المؤسسي والمالي الكافي لتطوير الخدمة المرجعية، وكذلك التحديث المستمر ومواكبه مستجدات الامور.

9/4/2 اختيار وتوفر المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين:

تسعي المكتبات لتحقيق أهدافها والقيام بوظائفها المتعددة من خلال تجميع وحفظ المصادر والمراجع التي تلي احتياجات المستفيدين ونجاح المكتبة يقاس بمدى تلبية مجموعاتها

وخدماتها لاحتياجات المستفيدين منها (صالح، 2004)، وقد تم السؤال عنه بمقياس يتدرج ما بين نعم يتم اختيار المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين أو لا يتم اختيار المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين، والجدول رقم (62) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (62) اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	203	64%
2	لا	116	36%
	الإجمالي	319	100%

من خلال الجدول رقم (62) أجابت نسبة 64% من عينة الدراسة بأن المكتبة تعمل علي اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتهم، وأجابت نسبة 36% من عينة الدراسة أن المكتبة لا تعمل علي اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتهم، وهذه النسب تتفق مع دراسة (عواشيرة، 2016) التي توصلت إلي أن نسبة 62.06% من عينة الدراسة ترى أن مصادر المعلومات المتوفرة مناسبة لمتطلباتهم البحثية والعلمية، وترى نسبة 31.34% ان مصادر المعلومات المتوفرة بمكتبتهم غير مناسبة لمتطلباتهم.

#### جدول رقم (63) علاقة النوع لعينة الدراسة بمدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين

مستوى الدلالة	المعنوية	كا <sup>2</sup>	الاجمعي	النوع			هل يتم اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتك؟	
				%	إناث	%		ذكور
0.05	.814956	0.0548	203	63%	111	64%	92	نعم
			116	37%	65	36%	51	لا
			319	100%	176	100%	143	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع ومدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> الذي اظهر عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي أن المتغير (النوع) ليس له تأثير علي مدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين.

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة الوظيفية ومدى

اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات

المستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا2 الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى (0.05) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الاجتماعية أي أن

المتغير (الفئة الوظيفية) له تأثير علي مدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات

المستفيدين، ويتبين من خلال الجدول رقم (64) أن فئة معيدي هي أكثر الفئات التي تعمل

المكتبة علي اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتهم، ويرجع ذلك إلي احتياجهم للمراجع

لمساعدتهم في أبحاثهم العلمية.

جدول رقم (64) علاقة الفئة الوظيفية لعينة الدراسة بمدى اختيار وتوفير المراجع

المناسبة لاحتياجات المستفيدين

مستوى الدلالة	المعنوية	كا <sup>2</sup>	المجموع	الفئة الوظيفية								هل يتم اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتك ؟		
				%	معيد	%	مدرس (م)	%	مدرس	%	أستاذ (م)		%	أستاذ
0.05	.000018	27.1547	203	%84	61	%70	43	%45	37	%61	33	%60	29	نعم
			116	%16	12	%30	18	%55	46	%39	21	%40	19	لا
			319	%100	73	%100	61	%100	83	%100	54	%100	48	المجموع

جدول رقم (65) علاقة الفئة العلمية لعينة الدراسة بمدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين

مستوى الدلالة	المعنوية	كا <sup>2</sup>	المجموع	الفئة العلمية						هل يتم اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجاتك؟		
				%	دكتوراه	%	ماجستير	%	بكالوريوس		%	ليسانس
0.05	.000028	23.7538										
			203	%54	99	%70	43	%76	29	%91	32	نعم
			116	%46	86	%30	18	%24	9	%9	3	لا
			319	%100	185	%100	61	%100	38	%100	35	المجموع

ولتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العلمية ومدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين، فقد تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) وهو مستوي الدلالة المقبول إحصائياً في الدراسات الإجتماعية أي أن المتغير (الفئة العلمية) له تأثير علي مدى اختيار وتوفير المراجع المناسبة لاحتياجات المستفيدين، ويتبين من خلال الجدول رقم (65) أن هناك ارتباط طردي كلما ارتفعت الدرجة العلمية زادت احتياجات المستفيدين من المراجع لذلك تعمل المكتبة علي توفير المراجع المناسبة لتلبية احتياجاتهم، ويرجع ذلك إلي احتياجاتهم للمراجع لمساعدتهم في أبحاثهم العلمية.

#### 10/4/2 تطور أساليب تقديم الخدمة المرجعية:

مع تطور الخدمة المرجعية وتعقدتها كان لزاماً علي المكتبات أن تعمل علي تطوير أساليب تقديمها للخدمة المرجعية لكي تستطيع مواكبة العصر وتلبية احتياجات المستفيدين البحثية، والجدول رقم (66) يوضح ذلك.



جدول رقم (66) تطور أساليب تقديم الخدمة المرجعية

م	الاختيار	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	211	66%
2	لا	108	34%
الإجمالي		319	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (66) أن المكتبة تعمل علي تطوير أساليب تقديم الخدمة المرجعية حسب ما أفادت نسبة 66% من عينة الدراسة، وفي المقابل أفادت نسبة 34% من عينة الدراسة أنه لا يوجد تطور في أساليب تقديم الخدمة المرجعية.

11/4/2 صعوبات تواجه المستخدمين أثناء استخدام الخدمة المرجعية:

تبين الصعوبات التي تعوق المستخدمين وتصرفهم عن استخدام الخدمة المرجعية بالمكتبة أو تقلل من استخدامها، ويوضح الجدول رقم (67) اختيارات عينة الدراسة.

جدول رقم (67) صعوبات تواجه المستخدمين أثناء استخدام الخدمة المرجعية

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	مجموعة المراجع غير كافية	152	46%	1
2	عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية	130	39%	3
3	عدم قدرتك علي البحث عن المعلومة في المرجع	43	13%	2
4	أخرى	7	2%	4
الإجمالي		332	100%	--

من خلال الجدول رقم (67) وبسؤال عينة الدراسة عن الصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام الخدمة المرجعية تبين عدم كفاية مجموعة المراجع المتاحة للحاجة المعلوماتية لهم بعدد 152 من العينة بنسبة 46% من إجمالي عدد المستخدمين البالغ عددهم 332، ثم عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية متخصص ومستقل فقط لهذه المهام بعدد 130 بنسبة 39%، ثم عدم امتلاك المهارة اللازمة للبحث عن المعلومة في المرجع بنسبة 13% وذلك لاختلاف طبيعة

الترتيب للمراجع، وأخيراً أشارت نسبة 2% إلى وجود صعوبات أخرى تمثلت في طبيعة المعلومات المراد استرجاع معلومات عنها إذا كان الموضوع مستحدث وطبيعة الترتيب المستخدمة من كونها موضوعية أو رقمية واللوائح التي لا تسمح بإستعارة مراجع بعينها، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الضهاري، 2016) التي توصلت إلى أن معظم الصعوبات التي تواجه المستفيدين ترجع لعدم توفر الأجهزة وقلة الخبرة من بعض المستفيدين وعدم تعاون العاملين في بعض الأحيان خاصة في ساعات الذروة، وتتفق هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (أحمد، 2017) التي توصلت إلى أن أهم الصعوبات التي تعوق أعضاء هيئة التدريس والباحثين في المكتبات والمعلومات وتصرفهم عن استخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها عدم ثراء مجموعات المكتبة في مجال التخصص وعدم حداثة المعلومات بالمكتبة، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من عينة الدراسة وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

م	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	مواعيد المكتبة	144	43%	1
2	نقص المراجع	122	37%	2
3	الالتزام بقواعد المكتبة	55	17%	3
4	العاملون ذو المؤهلات المناسبة والخبرة	11	3%	4
--	الإجمالي	332	100%	--

نلاحظ من خلال الجدول رقم (68) تعدد وجهات نظر العينة عن نواحي النقص بالمكتبة كان أبرزها مراعاة وتناسب مواعيد المكتبة بعدد 144 مستفيداً بنسبة 43% وتتفق هذه النسبة مع دراسة (الضهاري، 2016) التي توصلت إلى أن مواعيد فتح المكتبة غير مناسبة جداً وتتعارض مع مواعيد المحاضرات حسب ما أفادت نسبة 49% من عينة الدراسة، ونقص

المراجع بنسبة 37%، الالتزام بقواعد المكتبة بنسبة 17% يرجح أن تكون لعدم الإلمام الكافي باللوائح المعتمدة لسير العمل، العاملون ذو المؤهلات المناسبة والخبرة بنسبة 3% وهو طبيعي لقلة العاملين الحاصلين علي تخصص مكتبات ومعلومات بالمكتبات، ونلاحظ أن التكرارات أكبر من عينة الدراسة وذلك لأن أكثر من مستفيد اختار أكثر من إجابة.

#### 13/4/2 مقترحات لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة:

من أهم المقترحات التي ذكرها أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم عينة الدراسة لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة:

- الإعتماد علي الحلول التكنولوجية الحديثة.
- توفير أخصائيين مؤهلين للقيام بالخدمة المرجعية.
- إقامة دورات تدريبية وندوات لتدريب المستفيدين علي استخدام مصادر المكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها، وكيفية البحث والوصول إلي المعلومات.
- الاهتمام بتدعيم وجود خدمة مرجعية رقمية في المكتبة.
- توفير مجموعة أكبر وأكثر تنوعا من المراجع لتلبية احتياجات المستفيدين البحثية.
- مراعاة الجودة في تقديم خدمات المعلومات.
- تطوير خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة ومتابعة الحديث منها.
- تفعيل الخدمة المرجعية التعاونية بين مكتبات كليات جامعة سوهاج.

#### النتائج:

- 1- يقوم الأخصائي بمساعدة المستفيدين من خلال توفير خدمات الاطلاع والتصوير، وتوجيه المستفيد إلي المعلومات التي تهم تخصصه، والإجابة علي الاستفسارات الخاصة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- أشار نسبة 48% من العاملين بالمكتبات بأنهم يقومون بتدريب المستفيدين علي كيفية استخدام أنواع المراجع المختلفة الموجودة بالمكتبة، ونسبة 84% من العاملين يعملون علي ترتيب المراجع ووضعها في أماكنها الصحيحة.

- 3- تعددت الصعوبات والمعوقات التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام الخدمة المرجعية بالمكتبة من أبرز هذه الصعوبات عدم كفاية مجموعة المراجع المتاحة لحاجتهم المعلوماتية، وعدم وجود أخصائي خدمة مرجعية متخصص ومستقل فقط لهذه المهام، وعدم امتلاك المهارة اللازمة للبحث عن المعلومة في المرجع.
- 4- أوضح نسبة 63% من المستخدمين بعدم إتاحة خدمة مرجعية رقمية بالمكتبات، وهذا ما أكدته نسبة 87% من العاملين بالمكتبات بعدم توافر خدمة مرجعية رقمية، ويدعم نسبة 94% من المستخدمين فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبات حيث يري المستخدمين أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية هي الاستفادة من المصادر المرجعية المتاحة من طرف أعداد كثيرة من المستخدمين في وقت واحد، إضافة إلى توسعة آفاق البحث، ونظراً لما توفره من مرونة وسهولة.
- 5- أرجع المستخدمين الأسباب التي تحول دون تطبيق الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات إلى أن استخدامها معقد، وتكاليفها باهظة، وعدم توفر أخصائي مراجع مؤهل للقيام بهذه الخدمة، وعدم توافر الاستمرارية للتطوير، والطابع المركزي في الإدارة الجامعية، واللوائح والتشريعات، ويرى العاملون بالمكتبات من وجهة نظرهم أن الأسباب التي تعوق تقديم خدمة مرجعية رقمية هي عدم وجود أجهزة كافية، وعدم وجود أخصائي مؤهل للقيام بمثل تلك الخدمات، وعدم دراية العاملين بماهية الخدمة المرجعية الرقمية، والتكاليف المادية، وعدم تقبل بعض المستخدمين للخدمات المرجعية الرقمية.

#### التوصيات:

- 1- استغلال الإمكانيات المتوفرة لدى المكتبات حالياً وتدعيمها بوسائل أكثر فعالية.
- 2- توفير عدد كافي من الأخصائيين المتخصصين والمؤهلين لتقديم الخدمة المرجعية.
- 3- وضع قسم خاص بالمراجع والخدمة المرجعية.
- 4- ضرورة ربط المكتبات بشبكة إنترنت قوية.
- 5- تعريف المستخدمين بقواعد البيانات المتاحة من خلال اتحاد مكتبات الجامعات المصرية وبنك المعرفة المصري، وطرق البحث والوصول للمراجع الإلكترونية من

خلالها، وذلك لمساعدتهم في الوصول إلى المعلومات التي يبحثون عنها إن لم تكن متوفرة بالمكتبة.

6- العمل علي تحسين الخدمات المقدمة من المكتبات بصفة عامة والخدمة المرجعية بصفة خاصة، وذلك من خلال إرشاد المستخدمين إلي وجود مثل تلك الخدمة في المكتبة.

7- ضرورة العمل علي إزالة العوائق والصعوبات التي تحول دون الاستفادة الجيدة للمستخدمين بالمكتبة، وتطوير الخدمة المرجعية الرقمية وإتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية علي معرفة جيدة لسلوكيات المستخدمين.

## المصادر والمراجع

- 1- أحمد، عبد الفتاح قسم السيد بشير. (2017، يناير). *مدى إفادة أعضاء هيئة التدريس والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات من مصادر المعلومات بالسودان*. حولية المكتبات والمعلومات. ع1. تم الاسترجاع في 2021/8/4. علي الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/793272>
- 2- الرحيلي، أروي يوسف. (2015). *الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية (دراسة تقويمية)*. أطروحة ماجستير. كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
- 3- الزهاري، عامر باشا. (2016). *اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة النيلين المركزية*. أطروحة ماجستير. معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان. <http://search.mandumah.com/Record/787339>
- 4- بودجاجة، سعيدة. (2016). *الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي*. أطروحة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
- 5- خليفة، شعبان عبد العزيز. (2016). *المراجع العامة والخدمة المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات في العصر الرقمي*. القاهرة: دار تحوت- حتحور.
- 6- صالح، عبد القادر قسم السيد محمد. (2004). *خدمات المكتبات العامة بالسودان: دراسة حالة مكتبة البشير الريح العامة*. أطروحة ماجستير. كلية الآداب، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان. <http://search.mandumah.com/Record/753595>
- 7- عبد المجيد، ضمرة حسبو عبد الدائم. (2012). *واقع الخدمة المرجعية في مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية: دراسة تطبيقية*. أطروحة ماجستير. كلية الآداب، جامعة أم درمان، السودان. <http://search.mandumah.com/Record/560218>
- 8- عواشيرة، عفاف. (2016). *مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية*. أطروحة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

- 9- محمد، وائل رفعت علي. (2014). نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء.
- 10- محمد زين، مصطفى محمد أبكر. (2014). واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الولائية: دراسة تقييمية لمكتبات جامعة الفاشر. أطروحة ماجستير. كلية الآداب، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان. تم الاسترجاع في 2020/2/11. علي الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/787334>
- 11- يوسف، خديجة؛ يوسف، أنيسة. (2019). المراجع والخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لدي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البلدية 2. أطروحة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة، الجزائر.
- 12- Reitz, Joan M. (2020). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*. Accessed (21/3/2020): Retrieved from [https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_r.aspx](https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx)

## The Reference service in Sohag University Libraries: a field study

Israa Ahmed Hussain

### Abstract:

The study aims to identify the reality of the reference services provided in Sohag University libraries and the reality of general and specialized references acquired in the libraries, by analyzing the data obtained from the two questionnaires that were distributed to the study sample.

The first questionnaire is directed to the employees of Sohag University libraries, where this questionnaire aims to identify the reference services provided in the libraries of Sohag University and the extent of their contribution to the development of the educational and research process at the university, and to know the extent of staff satisfaction with the work environment in the library and the difficulties they face in dealing with the users.

The second questionnaire is directed to the users of libraries, who are represented according to the study sample of faculty members and their assistants at Sohag University. The category of faculty members and their assistants was chosen because they are the category most in need of references for use in preparing scientific research, whether to obtain the master's and doctoral degrees or to obtain the degree of promotion. It provides them with accurate and clear information.

**Keywords:** References; Reference sources; Reference service; Digital reference service.