



أولاً: النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى استبطن أهمية السجلات والإحصاءات في ضبط مجموعات المكتبات وعملياتها الفنية وخدماتها، بالإضافة إلى تطبيق المنهج الميداني الوصفي التحليلي لتحليل وتقييم مجموعة السجلات والإحصاءات المتاحة بأنواع المكتبات المختلفة وفقاً لحدود الدراسة مع وصفها وصفاً كاملاً لمعرفة مدى وفائها للدور الذي أنشئت من أجله.

وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: نتائج تتعلق بسجلات وإحصاءات التزويد والمجموعات بمكتبات الدراسة:

**بتحليل سجلات وإحصاءات التزويد والمجموعات بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:**

**أولاً: دار الكتب القومية**

1- تنقسم سجلات الرصيد بدار الكتب القومية إلى:

- سجلات يومية الإيداع القانوني (عربي - أجنبي).
- سجلات الفنون (عربي - أجنبي).
- سجل يومية الدوريات (عام).
- سجل يومية الدوريات (خاص).
- بطاقة المتابعات.
- سجل إيداع الخرائط.
- سجل رصيد الدار من شرائط الكاسيت المودعة بمكتبة الموسيقى.
- سجل رصيد الدار من شرائط الكاسيت الإيداع التي يتسلمها مجلس الدفاع الوطني من مكتبة الموسيقى.

2- تبين من خلال الاطلاع على سجلات الرصيد بدار الكتب في فترات مختلفة ما يلي:

- عدم الالتزام بتسجيل جميع البيانات الواردة بسجل الرصيد، حيث تخصص كل صفحتين متقابلتين لتسجيل بيانات الوعاء بصرف النظر عن المسافة المخصصة لكل بيان.
- اختلاف البيانات المسجلة بسجلات الرصيد تبعاً لاختلاف الشخص الذي يتولى عملية التسجيل.

3- سجلات الفنون هي نفسها السجلات المستخدمة لتسجيل مقتنيات المكتبات الفرعية ومن

خلال سجلات الفنون نلاحظ التزام المكتبة بتسجيل البيانات الكاملة للوعاء وذلك في

السجلات القديمة، بينما السجلات الحديثة نجد عدم الالتزام بتسديد جميع بيانات السجل.

4- تسجل مقتنيات الدار من الدوريات في ثلاثة سجلات وهي:

- أ) سجل يومية الدوريات (السجل العام): يخصص لكل سنة سجل يومية خاص بها منفصل عن السنة السابقة.

ب) السجلات الخاصة: ويتم التسجيل فيها بطريقة أكثر تفصيلاً، حيث يتم تخصيص

سجل للدوريات العربية - سجل للدوريات الأجنبية - سجل للدوريات المهداة -

سجل للدوريات التي ترد عن طريق التبادل - سجل للمطبوعات الحكومية.

ج) بطاقات المتابعة: حيث يتم عمل بطاقة متابعة لكل دورية وذلك لتسهيل عملية

حصر الأعداد الناقصة ومن ثم المطالبة بها، وكذلك لسهولة إعداد الإحصاءات.

5- يخصص قسم للدوريات بدار الكتب سجل خاص بإنجازات الشهر ومن خلاله يتم حصر:

- عدد الدوريات بالفهارس مع تسجيل مصدر الاقتناء.
- حصر الأعداد الناقصة من كل عنوان.
- حصر عدد مرات المطالبة بالدوريات المتأخرة الورود.

6- عدم ملائمة سجل إيداع الخرائط لتسجيل البيانات الخاصة بالخرائط بشكل واضح.

7- بدراسة واقع الإحصائيات الخاصة بالمقتنيات والتزويد بدار الكتب تبين أنه ليس الهدف منها تقييم المقتنيات حيث لا يوجد أهداف محددة تترجم إلي خطط عمل أو معايير للأداء ولكن بغرض استيفاء البيانات التي تطلب من الدار من خلال:

- مركز معلومات مجلس الوزراء (التي تطلب عن طريق وزارة الثقافة).
- المجلس الأعلى للثقافة والتخطيط والمتابعة.
- أكاديمية البحث العلمي.

ولهذا نجد أن بعض عناصر البيانات التي يحتاجها مركز المعلومات من الإدارات الأخرى يتم تجميعها في الحال، حيث أنها ليست مستهدفة من قبل إدارتها مما يشكل عبئاً علي المكتبة وذلك كما ورد في التقارير الإحصائية الخاصة بالدار والصادرة عن مركز المعلومات بالدار. إلي جانب عدم القيام بتحليل أو تفسير الإحصائيات التي يتم إعدادها داخل الدار. ولذلك تري الباحثة ضرورة الاستفادة الفعلية من هذه الإحصائيات والمعلومات الدقيقة التي تكون هامة وأساسية عند إعداد الخطط ورسم السياسات، حيث أن الدور الإحصائي لا يمكن إغفاله في التخطيط واستخراج النتائج التي تدعم اتخاذ القرار.

#### ثانياً: مكتبة الإسكندرية

1- تستخدم مكتبة الإسكندرية نظام فيرجينيا الفني للمكتبات بإصدارته الجديدة المعروفة Virtua في إدخال البيانات الببليوجرافية الخاصة بمقتنيات المكتبة وفي العمليات الفنية داخل المكتبة، ومن خلال النظام الفرعي للتزويد يتم القيام بجميع العمليات التي كان يقوم بها العاملين بوحدة التزويد بطريقة يدوية ولكن بطريقة آلية إلى جانب ذلك أعدت المكتبة إلى جانب قاعدة بيانات النظام قاعدة بيانات بنفس شكل السجل الورقي لتسجيل جميع مقتنيات المكتبة أيا كان مصدرها أو نوعها ، والبيانات المسجلة داخل القاعدة مستوفاة لإدخال جميع عناصر التسجيل.

2- عدم استخدام مكتبة الإسكندرية للنظام الفرعي الخاص بالتقارير والمتوافر بالنظام ولكن يوجد بالمكتبة نظام داخلي خاص بإعداد التقارير والإحصاءات.

3- عدم الحرص علي تحليل وتفسير الإحصائية الخاصة بالمقتنيات بالمكتبة من مصادر التزويد المختلفة لتحديد نقاط القوة والضعف في المجموعات وذلك لترشيد سياسة التزويد

بالمكتبة مما يؤدي إلى عدم قيام هذه الإحصائيات بالدور الذي أنشأت من أجله، حيث أن الأرقام لا بد أن يصاحبها تفسير وتأويل وتحليل وذلك للخروج بالمؤشرات والدلالات وتحديد أهم النتائج والسعي إلى تحقيقها.

#### 4- بتحليل إحصائية المقتنيات بالمكتبة تبين:

- ارتفاع إجمالي عدد المجلدات المقتناة بمكتبة الإسكندرية خلال الفترة من يوليو 2007م وحتى يونيو 2009م بمتوسط زيادة 9,2%.
- ثبات عدد مقتنيات المكتبة من الجرائد والمجلات اليومية وقواعد البيانات الإلكترونية (المتضمنة قواعد بيانات الإيداع) منذ عام 2008م.
- بدء المكتبة منذ عام 2009م في إعداد الإحصائية الخاصة بمجموعة الكتب المتوافرة في صورة إلكترونية.

#### ثالثاً: المكتبات العامة

##### أ- المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة

1- تختلف سجلات الرصيد المستخدمة في تسجيل مقتنيات المكتبات موضوع الدراسة، حيث تكتفي مكتبة مبارك العامة بالاحتفاظ بصورة من سجل الإضافة والفاتورة للكتب التي ترد للمكتبة فتعطي لكل كتاب رقماً مسلسلاً علي الفاتورة ذاتها، وبهذا فمجموعة الفواتير التي تحتفظ بها المكتبة تعتبر بمثابة سجل الرصيد لديها إلى جانب توافر مقتنيات المكتبة علي قاعدة البيانات الخاصة بنظام اليونيكورن المستخدم بالمكتبة. أما مكتبة القاهرة الكبرى، فتخصص سجلات ورقية لتسجيل مقتنياتها، إلى جانب قيام المكتبة بتسجيل الأوعية الخاصة بكل قاعة علي برنامج اكسل وذلك لتسهيل عملية الجرد ولتحديد عدد المقتنيات داخل كل قاعة وذلك لوجود أعطال دائمة في النظام الآلي المستخدم بالمكتبة.

2- تحرص مكتبة مبارك العامة علي إعداد الإحصائيات الخاصة بالتزويد داخل المكتبة، مع الاهتمام بتفسير وتحليل هذه الإحصائيات وتحديد مدي موافاتها لخطة وسياسة التزويد بالمكتبة مع استخدام النتائج في التخطيط لبناء خطة تنمية المقتنيات للسنة التي تليها والخروج بالعديد من المؤشرات فيما يخص:

- تحديد إجمالي المبالغ المطلوب إنفاقها لكل قسم في خطة التزويد الجديدة.
- إعداد خطة الإحلال للمواد التالفة والمفقودة بالمكتبة، حيث تحرص المكتبة علي إعداد إحصائيات الجرد وتحليلها بشكل مفصل.

أما عن مكتبة القاهرة الكبرى، فقد تبين عدم دقة الإحصائيات التي تقوم المكتبة بإعدادها، حيث أن الهدف من إعدادها ليس لتقييم معدل الأداء بالمكتبة وإنما بغرض استيفاء البيانات المطلوبة من الجهات الطالبة لها، ولهذا فقد وجدت الباحثة اختلافات كبيرة بين الإحصائيات التي تعدها المكتبة رسمياً وما هو موجود فعلياً داخل المكتبة.

##### ب- المكتبات العامة التابعة لدار الكتب

- 1- عدم قدرة مكاتب الدراسة علي تحديد أعداد المقتنيات المتاحة لديها وفقاً لكل سنة علي حدة من واقع سجلات الرصيد لديها، وذلك لعدم الاهتمام بتسجيل تاريخ ورود الخاص بالمقتنيات التي يتم التزود بها وذلك لعد تخصيص خانة لها داخل سجل الرصيد العربي وعدم تسجيل هذا البيان في سجل الرصيد الأجنبي.
  - 2- تحتفظ مكتبة سيده مبروك بإحصائية سنوية لمقتنياتها ومن خلال هذه الإحصائية يمكنها تحديد إجمالي الرصيد الدفترى والرصيد الفعلي والمخرجات لكل سنة علي حدة وموزعة علي اللغات.
  - 3- من خلال السجلات الفرعية التي تعدها مكتبة شبرا العامة تستطيع المكتبة إعداد إحصائية بإجمالي المقتنيات مقسماً وفقاً لتصنيف ديوى العشري وموزعاً علي اللغات.
- رابعاً: المكتبات المتخصصة**
- 1- تخصص المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة قسماً مستقلاً للدوريات، وقد توقف الاشتراك في الدوريات بالمكتبة القومية الزراعية منذ عام 2005م، وتشترك المكتبة في سبعة قواعد بيانات الكترونية، أما قسم الدوريات بالمركز القومي للإعلام والتوثيق فينقسم إلي قسمين:
    - أ- قسم الدوريات: حيث تسجل المكتبة أعداد الدوريات الخاصة بها علي بطاقات مقاس 17 سم × 20 سم، إلي جانب ذلك تشترك المكتبة في عدد من الدوريات الالكترونية
    - ب- قسم الاشتراكات: حيث يصدر المركز 20 مجلة في جميع التخصصات يتم تسويقها داخل البلاد العربية والأجنبية.
  - 2- تخصص مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق سجلاً خاصاً بقسم الاشتراكات وسجل خاص بالدوريات التي يتم التبادل بها.
  - 3- توفر مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق سجل بالمطبوعات الواردة تحت الإعداد، ولكن يقتصر تسجيل البيانات التالية عن كل وعاء: اسم الكتاب - اسم المؤلف - الثمن.
  - 4- لا تقتني المكتبة القومية الزراعية حالياً أية سجلات ورقية للرسائل حيث تم توزيعها علي محطات البحوث وذلك بعد أن تم تحويلها إلي رسائل علي الميكروفيش، من خلال شبكة المعلومات الجامعية.
  - 5- باستقصاء واقع الإحصاءات بالمكتبات المتخصصة موضوع الدراسة تبين عدم اهتمام مكاتب الدراسة بإعداد الإحصائيات الخاصة بالتزويد والمجموعات، حيث وجدت الباحثة عدم توافر إحصائية بالمقتنيات داخل المركز القومي للإعلام والتوثيق وتم الحصول علي إجمالي المقتنيات من واقع السجلات وكل ما يتم تحديده هو إجمالي المقتنيات المضافة سنوياً فقط.
- أما في المكتبة القومية الزراعية، فتم الحصول علي إحصائية بالمواد المضافة سنوياً من واقع محاضر الإضافة المتوافرة لدي مسئول التزويد بالمكتبة، ولا تقوم المكتبة

بإعداد أية إحصاءات فيما يخص التوريد والمجموعات علي الرغم من أن خطة المكتبة تتضمن إجراء عملية الجرد للقاعات كل سنتين والجرد الكلي للمكتبة كل خمس سنوات ولكن لا يتم فعلياً أي جرد بالمكتبة. هذا بالإضافة إلي عدم القدرة علي تحديد إجمالي المقتنيات من واقع النظام الآلي المستخدم بالمكتبة، ويرجع ذلك لعدم الدقة في إتمام عملية الإدخال وفقدان العديد من التسجيلات عند التحويل من نظام آلي لآخر، وقد تم الحصول علي أرقام تقريبية بالمقتنيات من واقع النظام الآلي المستخدم بالمكتبة. ويحرص قسم الدوريات علي إعداد إحصائية بإجمالي مقتنيات الدوريات الورقية الإلكترونية

6- بتحليل إحصائية الإضافات السنوية لمقتنيات المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة تبين انخفاض عدد الكتب المضافة سنوياً وعلي وجه الخصوص في مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق وذلك لارتفاع أسعار الكتب العلمية وخاصة الأجنبية منها، إلي جانب ضعف المخصصات المالية المخصصة للمكتبات حيث لم يتم تزويد مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق خلال عام 2010م وذلك لعدم توافر الميزانية.

#### خامساً: المكتبات الجامعية

1- يختلف شكل سجل الرصيد بين المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، حيث لاحظت الباحثة أن أشكال السجلات والبيانات المسجلة بها موحداً داخل المكتبة المركزية للجامعة والكليات بنفس الجامعة ويرجع ذلك إلي أن هذه السجلات تطبع بمطبعة الجامعة ويتم توزيعها على مكتبات كليات الجامعة ولكن الذي يختلف هو طريقة التسجيل داخل هذه السجلات.

2- عدم التزام المكتبات الجامعية موضوع الدراسة بتسديد جميع بيانات السجل وخصوصاً الخانات المخصصة لبيانات الورود وثمان الكتاب والخرائط والإيضاحيات والمجلدات، إلي جانب سوء الحالة المادية للسجلات المستخدمة بمكتبات الدراسة وعلي وجه الخصوص مكتبات جامعة بنها بالإضافة إلي عدم وضوح الخط والبيانات المسجلة داخل السجلات.

3- عدم اهتمام المكتبات الجامعية موضوع الدراسة بتسجيل بيانات كل خانة في المكان المخصص لها، فيتم التسجيل حسب رغبة الشخص الذي يقوم بعملية التسجيل ونجد هذه الظاهرة بوضوح في مكتبة كلية الآداب جامعة القاهرة.

4- لا يتوافر بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة سجلات للتبادل أو الإهداء، وذلك فيما عدا مكتبة كلية العلوم جامعة القاهرة حيث يتم تخصيص:

أ- سجل عام بالرصيد المهدي والمتبادل للأقسام كلها.

ب- سجل خاص بالرصيد المهدي والمتبادل لكل قسم علي حدة.

ويتم التسجيل بنفس طريقة الكتب المشتره، ولكن بجانب الرقم تضاف علامة EX ليدل علي أن الكتاب ورد عن طريق الإهداء أو التبادل.

5- تختلف طريقة تسجيل الرسائل في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة ففي مكتبات جامعة القاهرة يتم تخصيص سجل لرسائل الماجستير وسجل آخر لتسجيل رسائل الدكتوراه.

أما في مكتبات جامعة بنها فيخصص سجل واحد لقيد رسائل الماجستير والدكتوراه، وتقوم مكتبة كلية العلوم ببنها بتقسيم الدفتر علي حسب أقسام الكلية وداخل كل قسم تسجل رسائل الماجستير والدكتوراه.

6- لا تهتم المكتبات الجامعية موضوع الدراسة بإعداد الإحصائيات الخاصة بالمجموعات من واقع سجلات الرصيد الخاصة بالمكتبة، وإنما تعتمد كل مكتبة علي نتائج الجرد السنوي لتحديد إجمالي المقتنيات لديها وذلك فيما عدا المكتبة المركزية بجامعة القاهرة حيث تهتم المكتبة بإعداد الإحصائيات الخاصة بالمقتنيات الإهداءات المقدمة للمكتبة.

7- بمقارنة إحصائية الإهداءات بالمكتبة خلال عام 2010م بإحصائية الأعوام السابقة تبين الانخفاض في عدد الإهداءات بالمكتبة بمتوسط نسبة 59,8% خلال الأعوام الثلاثة السابقة.

وقد لاحظت الباحثة تناقص اهتمام المكتبة بإعداد إحصائيات الهدايا عاماً بعد العام وكذلك تناقص عدد المهددين سنوياً. ولذلك تري الباحثة ضرورة الاهتمام بإعداد الإحصائيات الخاصة بالهدايا داخل المكتبة بدقة ومعرفة الأسباب وراء تناقص المواد المهداة وعدد المهددين. بذلك نجد أن المكتبات الجامعية موضوع الدراسة لا تستفيد من إحصائيات المقتنيات المتوافرة من خلال محاضر الجرد أو التي تقوم المكتبة بإعدادها في التخطيط للمستقبل، فمن خلال إحصائية المقتنيات يمكن للمكتبة الخروج بمؤشرات دقيقة وعديدة يمكن الاسترشاد بها في بناء مجموعات المكتبة.

#### سادساً: المكتبات المدرسية

1- تخصص مكتبات الدراسة سجل يومية منفصل للكتب العربية وآخر للأجنبية، والسجلات تحتوي علي نفس البيانات مع اختلاف اللغة المسجل بها بيانات الوعاء.

2- تتميز سجلات الرصيد بمكتبات الدراسة بوجود إحصائية في بداية السجل.

3- لا تفصل مكتبة مدرسة الشهيد بين المواد المقتناة عن طريق الشراء والمواد المهداة، حيث تحدد مصدر الاقتناء في الخانة المخصصة بجهة الورود وذلك لقلّة عدد المواد المهداة بالمكتبة، بينما تخصص مكتبة المدرسة السعيدية سجل للمواد المهداة وآخر للمواد المشتراه.

4- تخصص المكتبات المدرسية موضوع الدراسة سجل دفترتي لتسجيل الدوريات، وفي ظهر صفحة الغلاف الخاصة بالسجل يتوافر فهرس بعناوين الدوريات مسجل به عنوان الدورية ورقم الصفحة الخاصة بها داخل السجل.

5- تكتفي مكتبات الدراسة بإعداد إحصائية بالمقتنيات من واقع سجلاتها تشتمل علي:

- إجمالي رصيد العام السابق.
- الكتب المخصصة (فاقد - تالف).
- إجمالي الرصيد بعد الجرد.
- الكتب المضافة.
- إجمالي الرصيد الفعلي بالمكتبة.

وقد تبين من خلال تحليل إحصائية المقتنيات بالمكتبات المدرسية موضوع الدراسة:

- أ- انخفاض إجمالي الرصيد الفعلي بمكتبات الدراسة وذلك بسبب زيادة معدل المخرجات.
  - ب- ارتفاع عدد المواد المقتناة باللغة العربية عن المواد المقتناة باللغة الإنجليزية.
- وقد لاحظت الباحثة أن مكتبات الدراسة تعد الإحصائيات ولكن لا تستفيد منها لترشيد مقتنيات المكتبة.

- هذا... ويجب إعداد إحصائية تفصيلية بالمقتنيات تشمل: إجمالي المقتنيات داخل كل فرع من فروع المعرفة البشرية داخل مكتبات الدراسة حيث تساعد هذه الإحصائية في تحديد نقاط القوة والضعف في المقتنيات وعلي أساسها يتم تحديد سياسة التزويد في العام التالي:
- أ- تحديد إجمالي النفقات داخل كل فرع وتحديد متوسط أسعار المقتنيات داخل كل تخصص مما يساعد علي التخطيط للميزانية من خلال بيانات واقعية.
  - ب- إحصائية بمقتنيات المكتبة من الدوريات، مع ضرورة تسجيل مقتنيات المكتبة من الدوريات علي بطاقة مرئية وذلك لسهولة تحديد الأعداد الناقصة ومن ثم المطالبة بها.
  - ج- تحديد إجمالي المقتنيات بمكتبات الدراسة موزعاً وفقاً للغات.
  - د- إعداد إحصائية دقيقة بالجرد السنوي للمكتبة تمكن القائمون علي المكتبة من تحديد إجمالي الكتب المفقودة وموضوعاتها، إجمالي الكتب التالفة وموضوعاتها وكذلك إجمالي الكتب المستبعدة وموضوعاتها.

ثانياً: نتائج تتعلق بسجلات وإحصاءات العمليات الفنية بمكتبات الدراسة:

بتحليل سجلات وإحصاءات العمليات الفنية بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:

- 1 - تعتمد جميع مكتبات الدراسة في إعداد العمليات الفنية الخاصة بها علي قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية. وتستخدم جميع مكتبات الدراسة خطة تصنيف ديوى العشري في تصنيف مقتنياتها فيما عدا:

- مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق تستخدم خطة التصنيف العشري العالمي.
- المكتبة المركزية جامعة القاهرة تستخدم خطة تصنيف ديوى العشري مضافاً إليها جزء من تصنيف كتر (حيث يتم تحويل اسم المؤلف إلي رمز مكون من حرف واحد وأرقام).



- تستخدم مكتبة قسم الرياضيات بكلية العلوم جامعة القاهرة خطة تصنيف مكتبة الكونجرس.
- 2- تعتمد مكتبات الدراسة علي قائمة رؤوس الموضوعات العربية للأستاذ الدكتور/ شعبان خليفة في الحصول علي رؤوس الموضوعات للكتب العربية فيما عدا:
  - مكتبة كلية الآداب جامعة القاهرة فتستخدم قائمة رؤوس الموضوعات الخاصة بالدكتور محمد عوض العايدى.
  - تستخدم مكتبة الإسكندرية ومكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس.
  - تستخدم مكتبة مبارك العامة إلي جانب قائمة رؤوس الموضوعات العربية الموحدة، قائمة سيرز لرؤوس الموضوعات.
- 3- استخدمت العديد من الأنظمة الآلية داخل دار الكتب بداية بنظام شعبية الذي تم تطبيق استخدامه بالفعل عام 1999، ثم نظام الأفق في عام 2006، و يستخدم حالياً نظام السيمفوني symphony وذلك اعتباراً من منتصف عام 2008.
- 4- تقوم دار الكتب بإعداد العديد من الإحصائيات الخاصة بالعمليات الفنية حيث يتم إدراج هذه الإحصائيات ضمن التقرير السنوي الخاص برصيد حركة أنشطة وإنجازات الدار، وقد وجدت الباحثة عدم اهتمام القائمون علي إعداد الإحصائيات بتحليلها أو تفسيرها بل ويوجد تفاوت ملحوظ في هذه الإحصائيات سواء في البيانات الخاصة بإجمالي الإدخال علي الأنظمة الآلية التي استخدمت داخل الدار (بين التقارير المختلفة) أو في تجميع الإحصائيات نفسها أو حساب النسب المئوية.
- وكذلك وجدت الباحثة اختلاف في بيانات العناصر الواحدة داخل التقرير الواحد، فمثلاً ذكر في تقرير عام 2009م أن إدارة الببليوجرافيات قد قامت بفهرسة كتب الإيداع البالغ عددها 1108 كتاب ويذكر في أجزاء أخرى من نفس التقرير أن عدد كتب الإيداع التي تم فهرستها داخل إدارة الببليوجرافيا عددها 10834 كتاب وبهذا نلاحظ التفاوت الكبير بين الرقمين داخل نفس التقرير.
- 5- تبين من خلال تحليل إحصائية المقتنيات بدار الكتب ما يلي:
  - بلغ إجمالي عدد الكتب التي تم إدخالها علي النظام في الفترة من 2007-2009م عدد 79439 كتاب. تحتل إدارة الببليوجرافيا النصيب الأكبر، حيث بلغ عدد الكتب التي تم فهرستها حتي عام 2009م حوالي 36677 كتاب بنسبة 2,46% من إجمالي الكتب المفهرسة، يليها الكتب التي تم فهرستها بإدارة الفهارس العربية بنسبة 1,37% ثم كتب إدارة الفهارس الأجنبية بنسبة 3,14% وأخيراً كتب إدارة الفهارس الشرقية بنسبة 4,2%.

وبهذا نلاحظ بطء معدلات الإعداد الفني مقارنة بحجم أوعية المعلومات التي تقتنيها الدار مع التزايد المستمر لحجم هذه الأوعية.

■ بلغ إجمالي الإدخال لكتب الفنون منذ عام 2004م وحتى 2009م علي نظام الأفق عدد 200122 عنوان بنسبة 9,16% من إجمالي المقتنيات حتي نفس العام، وبهذا نجد انخفاض شديد في معدل الإدخال، وقد بلغ هذا الانخفاض ذروته في إدخال كتب الجغرافيا والخرائط حيث بلغت نسبة الإدخال من إجمالي المقتنيات 7,2% يليها كتب العلوم البحتة بنسبة 9,3% والعلوم التطبيقية بنسبة 6,6% من إجمالي المقتنيات.

6- تستخدم مكتبة الإسكندرية نظام Virtua في إجراء العمليات الفنية داخل المكتبة وقد بدأت مكتبة الإسكندرية في استخدام النظام، منذ عام 2001م.

7- تشترك مكتبة الإسكندرية في النظام الفرعي للتقارير المتاح من خلال نظام Virtua المستخدم بالمكتبة، إلا أنه لا يستخدم داخل المكتبة ولذلك فقد وجدت الباحثة عدم وجود أية تقارير أو إحصاءات خاصة بالعمليات الفنية داخل المكتبة، وذلك علي الرغم من أهمية هذه الإحصائيات في تقييم معدل الأداء داخل قسم الإعداد الفني بالمكتبة وكذلك تساعد في حساب تكاليف تشغيل العاملين داخل المكتبة حيث يتم حساب معدل الإدخال لكل مفهرس عن طريق حساب عدد المواد المفهرسة باليوم والشهر والساعة ويتم تقسيمه علي العاملين بالمكتبة وبالتالي يمكن حساب متوسط أداء الموظف الواحد في الساعة ومقارنته براتبه وحساب ما إذا كان ما يتقاضاه الموظف من المكتبة يساوي ما يؤديه من عمل داخل المكتبة.

8- تحرص مكتبة مبارك العامة علي إعداد الإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية بالمكتبة بناءً علي الإحصاءات التحليلية الصادرة من النظام حيث أمكن للمكتبة رصد معدل الإعداد الفني للأقسام شهرياً فنجد أن متوسط الإعداد الفني شهرياً يصل إلي 2358 مادة شهرياً علي متوسط عدد أيام العمل الشهري (25 يوم) فيكون متوسط الإعداد الفني يومياً هو 94 نسخة بمتوسط 13 نسخة في الساعة الواحدة، هذا علي مستوي العاملين في القطاع الفني، وإذا تم تقسيمه علي عدد العاملين سنجد أن متوسط الموظف الواحد في الساعة حوالي كتابين بخلاف الوقت المخصص لتقديم الخدمة للجمهور وتر فيف مجموعات الكتب، حيث يمثل الوقت المخصص لخدمة الجمهور نسبة 50% من وقت العمل اليومي.

9- تستخدم مكتبة القاهرة الكبرى نظام معلومات المكتبات المطورة (Alis Advanced library information system) الصادر عن مجلس الوزراء، وهو نظام معتمد لميكنة الأعمال الأساسية والفنية والإدارية التي تتعلق بتداول أوعية المعلومات بين أقسام المعالجة الفنية وخدمات المعلومات في المكتبات، وتشترك مكتبة القاهرة الكبرى في قاعدة البيانات الببليوجرافية والنظام الفرعي للبحث والاسترجاع والنظام الفرعي للتزويد والجرد، ولكن المستخدم داخل المكتبة هو قاعدة البيانات الببليوجرافية والنظام الفرعي للبحث والاسترجاع.

- 10- عدم اهتمام مكتبة القاهرة الكبرى باستخراج أية تقارير من النظام لإحصاءات العمليات الفنية بالمكتبة وقد حاولت الباحثة استخراج الإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية من النظام إلا أن النظام متوقف منذ بداية عام 2009م وذلك لوجود بعض الأعطال الفنية به.
- 11- لا تهتم المكتبات العامة التابعة لدار الكتب بإعداد الإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية ولكن يتم تسجيل بيان بالأعمال الفنية في المكتبة من خلال دفتر التفتيش، كأن يتم ذكر أنه تم فهرسة جميع الكتب الواردة حديثاً للمكتبة أو فهرسة كتب العلوم الاجتماعية بالمكتبة وهكذا...
- 12- استخدمت مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق نظام الأفق Horizon لإدخال بيانات المقتنيات الخاصة بها وذلك منذ عام 2004، وقبل استكمال الإدخال توقف النظام بسبب صدور الإصدار الحديثة من النظام والمعروف بـ Symphony، وبالفعل تم استخدامها بالمكتبة ولكن بعد الاستخدام بفترة قصيرة توقف النظام بسبب بعض الأعطال الفنية.
- 13- لا تتوافر بمكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق أية إحصاءات خاصة بالعمليات الفنية، حيث يتم الإعداد الفني للمقتنيات بصورة تقليدية داخل إدارة التزويد والفهارس بالمركز.
- 14- عدم حرص العاملين داخل قسم الإعداد الفني بالمكتبة القومية الزراعية علي استخراج أية تقارير أو إحصاءات من النظام وذلك لتولي مسئولية إدارة النظام داخل المكتبة لمتخصصين في الحاسب الآلي، وبالتالي نجد عدم الحرص علي استخراج هذه الإحصائيات وذلك لعدم طلبها من الإدارة المسئولة.
- 15- تستخدم المكتبة المركزية جامعة القاهرة نظام الميليينيوم Millennium في إجراء العمليات الفنية الخاصة بها. وذلك من خلال النظام الفرعي للفهرسة والنظام الفرعي لضبط المسلسلات.
- 16- يتيح النظام الآلي المستخدم بالمكتبة (millennium) استخراج العديد من الإحصائيات الخاصة بالعمليات الفنية إلا أن المكتبة لا تستخرج هذه الإحصائيات من النظام لكي يتم تحليلها والخروج بالمؤشرات الدقيقة منها.
- 17- لا يتوافر بمكتبات كلية الآداب والعلوم بجامعة القاهرة أية إحصائيات خاصة بالعمليات الفنية سواء بعدد المواد التي تم إجراء العمليات الفنية لها أو بعدد المفهرسين داخل كل مكتبة.
- 18- تنوعت الطرق المستخدمة في إجراء العمليات الفنية داخل مكتبات جامعة بنها موضوع الدراسة، حيث قامت مكتبات كلية الآداب والعلوم بفهرسة جزء من مقتنياتها باستخدام خطة تصنيف ديوى العشري، قائمة رؤوس الموضوعات العربية للأستاذ الدكتور/ شعبان خليفة، ولكن المشروع توقف عام 2003م بسبب إعلان جامعة بنها عن بدء مشروع الفهرس المحوسب وبدء ربط مكتبات الكليات بنظام الأفق (Horizon) المطبق بالمكتبة المركزية بالجامعة، إلا أن النظام لم يتم تطبيقه في كليات الجامعة حيث أن القائمين على توفير

- النظام بالمكتبة لم يهتموا بوضع الشروط اللازمة لصيانة النظام وبالتالي توقف النظام في المكتبة المركزية، وفي حوالي عام 2007م تمت إتاحة نظام المستقبل (Future) للاستخدام داخل الجامعة وقد تم التخطيط لتنفيذ المشروع علي ثلاثة مراحل 0
- 19- بدراسة الواقع الفعلي للمكتبات الجامعية بينها موضوع الدراسة تبين عدم قيام أياً من المكتبات التي تم تشغيل النظام فعلياً فيها بالاهتمام باستخراج الإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية من النظام وذلك علي الرغم من توافرها حيث قامت الباحثة بالحصول علي نماذج من هذه الإحصائيات من خلال مسئول النظام بالجامعة.
- 20- يتولى أمناء المكتبات المدرسية موضوع الدراسة مسئولية إعداد بطاقات الفهرسة داخل مكتبات الدراسة حيث يتم إعداد أربعة بطاقات لكل كتاب بالمؤلف والعنوان والموضوع ورقم التصنيف وترتب البطاقات في أدرج ويتم استخدامها من جانب المستفيدين.
- 21- تستخدم المكتبات المدرسية موضوع الدراسة قائمة رؤوس الموضوعات العربية القياسية للأستاذ الدكتور/ شعبان خليفة، وقد لاحظت الباحثة من خلال المقابلات التي تمت مع أمناء مكتبات الدراسة أن القوائم الوزارية التي يتم الاختيار منها تشتمل على بطاقة فهرسة كاملة لكل كتاب داخل القائمة ويقوم أمناء مكتبات الدراسة بنقل هذه التسجيلات على بطاقات لكل كتاب على حده، مع إجراء التغييرات اللازمة.
- 22- لا يتوافر بالمكتبات المدرسية موضوع الدراسة أية إحصاءات للعمليات الفنية التي تتم بها.
- ثالثاً: نتائج تتعلق بسجلات وإحصاءات الخدمات بمكتبات الدراسة
- بتحليل سجلات وإحصاءات الخدمات بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:**

#### أولاً: دار الكتب

- 1- تقدم دار الكتب العديد من الكشافات الموضوعية والببليوجرافيات الموضوعية والوطنية المتمثلة في نشرة الإيداع.
- 2- لا توفر الدار سجلات للخدمات المرجعية حيث أن معظم الاستفسارات المقدمة عن أماكن تواجد كتاب معين أو عن توافر مصادر المعلومات عن أوعية محددة وكذلك لا يتوافر أي سجلات خاصة بخدمة التصوير يمكن من خلالها معرفة الاتجاهات الموضوعية للباحثين والمستفيدين من الدار ولا يتم إعداد أي إحصاءات خاصة بالخدمة منذ عام 2007م.
- 3- تحرص كل قاعة من القاعات داخل الدار على إعداد الإحصاءات الخاصة بعدد المترددين وفئاتهم سواء من داخل مصر أو خارجها وداخل كل فئة يتم تحديد عدد الذكور والإناث، وكذلك عدد الاستعارات من المخازن للقاعات وذلك من خلال الاستمارة الخاصة بطلب

#### الإعارة الداخلية

#### ثانياً: مكتبة الإسكندرية

تحرص مكتبة الإسكندرية علي إعداد التقارير والإحصاءات الخاصة بالخدمات التي تقدمها مثل: حصر شهري لزوارها، ومن ثم تجميعه وإعداد إحصاء لزوار المكتبة خلال السنة في كل مركز علي حدة.

- إعداد إحصاءات عن استخدام الجمهور للموقع الإلكتروني للمكتبة خلال فترة زمنية معينة.
- إحصاء بعدد الكتب المعارة في كل من مكتبة الطفل والنشء.
- إحصاءات بالاتجاهات الموضوعية للكتب المعارة.
- تحديد الاتجاهات القرائية للمستفيدين، مما يفيد في توجيه سياسة تنمية مقتنيات المكتبة. ووضع سياسة للاقتناء تناسب متطلبات مجتمع المستفيدين من المكتبة.
- إعداد إحصاءات باستخدام الموارد الإلكترونية، وإحصاءات باستخدام الموقع الإلكتروني بالمكتبة وتشتمل الإحصاءات علي:
  - إحصاء بعدد الجلسات/ تسجيل الدخول.
  - عدد مرات البحث/ التصفح.
  - عدد مرات استرجاع النصوص الكاملة.
  - عدد مرات استرجاع الملخصات.
  - إجمالي المقالات التي تم استرجاعها (نصوص كاملة - ملخصات).

### ثالثاً: المكتبات العامة

- 1- تحرص المكتبات العامة موضوع الدراسة علي تقديم خدمة الاطلاع الداخلي لجميع فئات المستفيدين منها. وتوفر مكتبات الدراسة سجل لإحصاء المترددين علي المكتبة ويتم إعداد إحصائيات بعدد المترددين علي مكتبات الدراسة.
- 2- تقدم خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات العامة موضوع الدراسة فيما عدا مكتبة القاهرة الكبرى، ونلاحظ ما يلي:
 

أولاً: من خلال النظام الخاص بالتقارير بمكتبة مبارك العامة يتم إصدار التقارير الخاصة بالإعارة والتي تمثل أهمية قصوى في:

  - تحليل اتجاهات المستفيدين القرائية وذلك للتعرف على الاحتياجات المستقبلية لجمهور المكتبة من المقتنيات.
  - التعرف على الكتب التي لا تلقى رواجاً أو اهتمام من المستفيدين من المكتبة، وذلك لتقليل نسبة التزويد فيها أو لتجميد المجموعات، وعمل دراسات عليها لمعرفة مدى ملاءمتها ومن ثم اتخاذ قرار فيما يخص تلك المجموعات بالاستبعاد.

بالإضافة إلى ذلك تقوم المكتبة بإعداد الإحصاءات الخاصة بعملية الإعارة من خلال النظام الآلي المستخدم:

- إحصاء بإجمالي الإعارات الخارجية للمكتبة خلال فترة معينة.
- إحصاء بالاستعارات موزعة على أقسام المعرفة حسب خطة تصنيف ديوي العشري وإظهار نسب الإعارة بين التخصصات المختلفة.
- إعداد إحصاء بمتوسط الإعارة في المكتبة خلال (اليوم/ الساعة/ الدقيقة).
- معرفة عدد المواد المعارة لمستفيد ما أو عدد المواد المعارة خلال فترة معينة وفقاً لفئاتها، موضوعاتها، حساب الغرامات، عدد طلبات التجديد وإخطار الإنفاق والمطالبات.

**ثانياً:** تحرص المكتبات العامة التابعة لدار الكتب علي إعداد إحصاءات بعدد المستعيرين وفقاً للفئات المختلفة وكذلك إحصاء بإجمالي الاستعارات بالمكتبة وذلك من واقع سجل الإحصاء اليومي للكتب المعارة خارج وداخل المكتبة.

**ثالثاً:** تحرص المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة علي إعداد سجلات للخدمات المرجعية، فنجد مكتبة مبارك العامة نظراً لطبيعة تقديم الخدمة بها عن طريق البريد الإلكتروني أن جميع الأسئلة المرجعية المقدمة من قبل المستفيدين مسجلة علي البريد الإلكتروني للمكتبة، بينما نجد مكتبة القاهرة الكبرى تحتفظ بالأسئلة ذات الأهمية بتسجيلها علي ملف word. ولا تهتم مكتبة القاهرة الكبرى بإعداد الإحصائيات الخاصة بالخدمة المرجعية بينما تحرص مكتبة مبارك العامة علي استخراج الإحصائيات الخاصة بهذه الخدمة من النظام.

**رابعاً:** يقتصر تقديم الخدمات الببليوجرافية بالمكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة علي طالبي هذه الخدمة، ولا تقوم المكتبة بالإعلان عن الببليوجرافيات المتاحة لمستفيديها.

**خامساً:** تقدم خدمات التصوير بمكتبات الدراسة ولكن لا تهتم بإعداد السجلات الخاصة بالخدمة، فيما عدا مكتبة القاهرة الكبرى حيث توفر السجلات ولكن لا تعد أي إحصاءات للخدمة.

**سادساً:** تحرص مكتبة مبارك العامة علي استخراج التقارير والإحصائيات الخاصة باستخدام الخدمات الإلكترونية بالمكتبة من النظام الآلي.

#### رابعاً: المكتبات المتخصصة

1- تقدم المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة خدمة الاطلاع الداخلي، ويتم حصر المترددين من خلال سجل إحصاء الزائرين بالمكتبة. وكشفت الدراسة الميدانية عن عدم حرص المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة علي إعداد الإحصائيات الخاصة بالمترددين علي المكتبة.

- 2- يقتصر تقديم خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات المتخصصة موضوع الدراسة علي المركز القومي للإعلام والتوثيق، وتعتمد المكتبة في تسجيل الخدمة علي نظام سجل المستعير ونظام بطاقات المستعيرين، ولا يتوافر بالمكتبة أية إحصاءات خاصة بعملية الإعارة داخل المركز.
- 3- يقتصر تقديم الخدمات المرجعية داخل المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة علي مساعدة المستفيدين في الحصول علي مصادر المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم ولا تهتم مكتبات الدراسة بتسجيل الاستفسارات المقدمة من الباحثين أو إعداد أية إحصاءات بها.
- 4- تهتم كل من مكتبات الدراسة بإعداد بيبليوجرافيات في موضوعات متخصصة في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية والعلوم الزراعية وذلك بناءً علي طلب المستفيدين، ولا تستخدم مكتبات الدراسة أية سجلات خاصة بالخدمة لتسجيل عناوين وموضوعات البيبليوجرافيات التي تعدها وكذلك لا يتوافر أي إحصائيات خاصة بالخدمة.
- 5- تقدم خدمة التصوير بالمكتبات المتخصصة موضوع الدراسة ولكن لا يتوافر أي سجلات أو إحصاءات لهذه الخدمة داخل المركز القومي للإعلام والتوثيق، بينما تقوم المكتبة القومية الزراعية بحساب عدد اللقطات من خلال عداد ماكينة التصوير بالمكتبة، ويتم إعداد إحصائية بعدد اللقطات مقسمة علي أيام الشهر.
- 6- تتولي مكتبات الدراسة مهمة إمداد الباحثين بالنصوص الكاملة للوثائق المطلوبة سواء كانت هذه المقالات منشورة داخل مصر أو خارجها، ولا تعد مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق إحصائيات بهذه الخدمة، بينما تحرص المكتبة القومية الزراعية علي إعداد الإحصائيات الخاصة بهذه الخدمة وذلك من خلال استمارة مسجل بها أيام الشهر وتسجل الإحصاءات بعدد الوثائق المطلوبة يومياً.
- 7- تشترك مكتبات الدراسة في العديد من قواعد البيانات منها ما تشترك فيه المكتبة من ميزانيتها الخاصة ومنها ما يتم الاشتراك فيها تبعاً للمجلس الأعلى للجامعات. وتحرص المكتبة القومية الزراعية علي تجميع الإحصائيات الخاصة باستخدام كل قاعدة من قواعد البيانات التي تشترك فيها وذلك من خلال مورد النظام، ولكن لا تهتم مكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق بطلب هذه الإحصائيات وتحليلها للاستفادة منها داخل المكتبة.
- 8- لاحظت الباحثة عدم توافر خدمة التكشيف والاستخلاص بمكتبات الدراسة علي الرغم من أهمية هذه الخدمات للمكتبات بصفة عامة وللمكتبات المتخصصة بصفة خاصة، حيث تمثل الكشافات أدلة منهجية موضوعية منظمة للموضوعات والأفكار التي تشتمل عليها الكتب والدوريات وغيرها، وهذه الأدلة تُعرف الباحثين بالمجالات الموضوعية لتخصصاتهم وطبيعة العلاقة بين هذه الموضوعات، وخصوصاً بعد ازدياد أعداد مصادر المعلومات مما يجد الباحثين صعوبة في الإلمام بجميع هذه المصادر، فضلاً عن حاجة الباحثين في الحصول علي المعلومات في أقل وقت ممكن.

وتمكن المستخلصات المستفيد من إدراك طبيعة المصدر الذي بين يديه ويعفيه من مواصلة القراءة، حيث أنه بمجرد قراءة المستخلص يتمكن من تقييم محتوى المقال وتحديد أهميته بالنسبة له، وبالتالي توفير وقت وجهد المستفيد في تجميع واختيار مصادر المعلومات اللازمة لإجراء البحث بقدر الإمكان، ولذلك ترى الباحثة ضرورة تقديم هذه الخدمة بمكتبات الدراسة، وذلك بإنشاء قاعدة بيانات بالمستخلصات الخاصة بمقالات الدوريات وفصول الكتب وغيرها من المواد المتخصصة المقتناة بمكتبات الدراسة.

#### خامساً: المكتبات الجامعية

##### أ- مكتبات جامعة القاهرة

- 1- تتيح مكتبات جامعة القاهرة موضوع الدراسة خدمة الاطلاع الداخلي لجميع فئات المستفيدين منها، ويتم حصر عدد المترددين علي المكتبة من خلال "سجل المترددين". ويختلف شكل السجل في مكتبات الدراسة، حيث تستخدم مكتباتي كلية الآداب والعلوم شكل السجل الدفترى بينما تستخدم المكتبة المركزية استمارات مسجل بها نفس بيانات السجل، ويرجع ذلك إلي كثرة عدد المترددين علي المكتبة المركزية الجديدة، حيث يبلغ متوسط عدد المترددين في اليوم الواحد 662 مستفيد مما يصعب معه استخدام السجل الدفترى. وتبين عدم حرص مكتبات الدراسة علي إعداد إحصائيات بعدد المترددين علي المكتبة إلا في المكتبة المركزية الجديدة وبعض مكتبات الأقسام بكلية العلوم.
- 2- تقدم خدمة الإعارة الخارجية في جميع مكتبات الدراسة عدا المكتبة الرئيسية لكلية العلوم، إلي جانب أن الخدمة مازالت تحت التجربة في المكتبة المركزية الجديدة. وتتنوع أنظمة الإعارة المستخدمة بمكتبات الدراسة ما بين الأنظمة اليدوية بأشكالها المختلفة (سجلات مستعيرين - بطاقة الجيب)، والأنظمة الإلكترونية. ولا تهتم مكتبات جامعة القاهرة موضوع الدراسة بإعداد أية إحصائيات لخدمة الإعارة الخارجية عدا بعض مكتبات الأقسام بكلية العلوم، حيث يتم إعداد استمارات شهرية (في مكتبة قسم الرياضيات) وذلك لحصر أنشطة وإنجازات مكتبات الأقسام بكلية العلوم.
- 3- يتوافر بمكتبات الدراسة تقديم الخدمات المرجعية والتصوير والاستتساخ وخدمة الإنترنت والبحث في قواعد البيانات وخدمة الفئات الخاصة، ولكن لا يوجد أية سجلات أو إحصاءات لهذه الخدمات بمكتبات الدراسة.

##### ب- مكتبات جامعة بنها

- 1- تقدم مكتبات الدراسة خدمة الاطلاع الداخلي لجميع فئات المستفيدين منها، وتوفر مكتبات الدراسة سجل للمترددين علي المكتبة ولكن لا يتم إعداد أي إحصاءات بالمترددين علي



مكتبات الدراسة لعدم اهتمام المترددين علي المكتبة بتسجيل بياناتهم الشخصية في سجل المترددين.

2- تتوافر خدمة الإعارة الخارجية بمكتبات جامعة بنها موضوع الدراسة فيما عدا المكتبة المركزية، وتعتمد مكتبات الدراسة علي نظام سجلات المستعيرين في تسجيل عمليات الإعارة للفئات المختلفة. ولا تهتم مكتبات الدراسة بإعداد أية إحصاءات للإعارة الخارجية.

3- يقدم الحد الأدنى من الخدمات المرجعية داخل مكتبات الدراسة، حيث يقتصر تقديم الخدمة علي الإشارة إلي مكان المرجع المطلوب، ولا توجد أية سجلات أو إحصاءات خاصة بهذه الخدمة.

4- يقتصر تقديم الخدمات الببليوجرافية بمكتبات جامعة بنها موضوع الدراسة علي كلية الآداب، حيث يتوافر لديها قوائم بالمقتنيات المتوافرة بالمكتبة مقسمة علي حسب الموضوعات ومرتببة وفقاً لترتيب المواد علي الرفوف، ولا يتم إعداد أي سجلات أو إحصاءات للخدمة.

5- يتاح للمستفيدين من مكتبات جامعة بنها موضوع الدراسة استخدام خدمة التصوير لكن خارج الكلية لعدم توافر ماكينات تصوير بمكتبات الدراسة وذلك فيما عدا المكتبة المركزية، حيث تتوافر آلة تصوير واحدة داخل المكتبة، ولا يوجد أي اهتمام داخل المكتبة المركزية بتسجيل أية بيانات عن خدمة التصوير.

6- تستخدم خدمة الإنترنت والبحث في قواعد البيانات في مكتبات الدراسة من خلال المكتبة الرقمية بالمكتبة المركزية للجامعة وذلك لعدم توافر الأجهزة الكافية داخل مكتبات الدراسة، ولا يتم إعداد أية إحصاءات لهذه الخدمة.

#### سادساً: المكتبات المدرسية

1- تحتفظ المكتبات المدرسية موضوع الدراسة بسجل للمترددين علي المكتبة يتم من خلاله حصر عدد المترددين علي المكتبة يومياً، ثم تسجيله شهرياً في سجل إحصاء النشاط الشهري. ولا تهتم مكتبات الدراسة بإعداد الحصر خلال كل شهر السنة.

2- تتيح مكتبات الدراسة خدمة الإعارة الخارجية لجميع أعضاء المجتمع المدرسي من مدرسين وطلاب وإداريين وتستخدم مكتبات الدراسة نوعان من نظم الإعارة هما:

أ- نظام السجلات: سجل استعارات المدرسين بمكتبات الدراسة، سجل استعارة الطلبة بمكتبة الشهيد وسجل الاستعارة الداخلية للطلبة بمكتبة السعيدية.

ب- نظام البطاقات للمستعيرين والمواد المعارة: البطاقة المخصصة لاستعارة الطلبة بالمكتبة السعيدية.

وتحرص مكتبات الدراسة علي تجميع إحصائيات الاستعارة الخارجية وذلك من واقع سجلات الإعارة بمكتبات الدراسة وذلك ضمن الإحصاءات الشهرية التي تعدها المكتبة لأنشطتها، ويتم تجميع هذه الإحصاءات داخل سجل إحصاء النشاط المكتبي.

وقد كشفت الدراسة التحليلية للسجلات بالمكتبات المدرسية موضوع الدراسة عن عدم اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بتسديد إحصاءات جميع الشهور وذلك إما نتيجة لعدم الاهتمام بتفريغ البيانات داخل هذا السجل من السجلات الأخرى داخل المكتبة أو لعدم استخدام الكريون أثناء التسجيل مما يسفر عن وجود نسخة واحدة فقط يتم إرسالها للإدارة مع عدم الاهتمام بالاحتفاظ بنسخة للمكتبة داخل السجل.

3- تقدم المكتبات المدرسية موضوع الدراسة الخدمات المرجعية والبيبلوجرافية وخدمة تدريب المستفيدين، ولكن لا يتم إعداد أية سجلات أو إحصاءات لهذه الخدمات داخل مكتبات الدراسة.

رابعاً: نتائج تتعلق بالمقارنة بين أنواع المكتبات فيما يخص سجلات وإحصاءات التزويد والعمليات الفنية والخدمات:

**أولاً: مقارنة سجلات وإحصاءات التزويد والمجموعات بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:**

1- نلاحظ الاختلاف الواضح في شكل ونوعية سجلات الرصيد المستخدمة بالمكتبات موضوع الدراسة وكذلك الاختلاف في طريقة التسجيل نفسها، وترى الباحثة ضرورة توافر السجلات الورقية إلى جانب السجلات الإلكترونية مع الالتزام باستيفاء عناصر التسجيل البيبلوجرافية للوعاء داخل السجلات.

2- بمقارنة إحصاءات التزويد والمجموعات التي يتم إعدادها داخل مكتبات الدراسة تبين عدم حرص المكتبات الجامعية والمتخصصة موضوع الدراسة على إعداد أية إحصاءات للمجموعات والتزويد، بينما تعد المكتبة القومية ومكتبة الإسكندرية ومكتبة القاهرة الكبرى والمكتبات المدرسية إحصاءات للمجموعات ولكن... دون أن يصحبها أي تفسير أو تحليل لهذه الإحصاءات مما يؤدي إلى عدم قيام هذه الإحصاءات بالدور الذي أنشئت من أجله.

أما مكتبة مبارك العامة فنجد أنها أكثر مكتبات الدراسة حرصاً على إعداد الإحصاءات الخاصة بالمجموعات، مع الاهتمام بتفسير وتحليل هذه الإحصائيات وتحديد مدى موافقتها لخطة وسياسة التزويد بالمكتبة، مع استخدام النتائج في التخطيط لبناء خطة تنمية المقتنيات للسنة التي تليها والخروج بالمؤشرات العديدة منها.

**ثانياً: اتضح من خلال مقارنة سجلات وإحصاءات العمليات الفنية بمكتبات الدراسة ما يلي:**

1- اعتماد جميع مكتبات الدراسة على الأنظمة الآلية المختلفة في إجراءات العمليات الفنية الخاصة بها وذلك فيما عدا المكتبات العامة التابعة لدار الكتب ومكتبة كلية العلوم جامعة القاهرة والمكتبات المدرسية حيث يتم إجراء العمليات الفنية بالطرق التقليدية.

2- عدم حرص جميع مكتبات الدراسة على إعداد أية إحصاءات للعمليات الفنية وذلك فيما عدا مكتبة دار الكتب ومكتبة مبارك العامة، إلا أنه تبين بتحليل إحصائية العمليات بدار الكتب وجود تفاوت ملحوظ في هذه الإحصائيات سواء في البيانات الخاصة بإجمالي الإدخال على الأنظمة الآلية التي استخدمت داخل الدار بين التقارير المختلفة، أو في تجميع الإحصائيات نفسها أو حساب النسب المئوية، وكذلك الاختلاف في بيانات العناصر الواحدة داخل التقرير الواحد، أما مكتبة مبارك العامة فحرصت على إعداد

الإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية بالمكتبة بناءً على الإحصاءات التحليلية الصادرة من النظام.

### ثالثاً: بمقارنة واقع سجلات وإحصاءات الخدمات بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:

1- أن مكتبة مبارك العامة بالجيزة هي أكثر مكتبات الدراسة حرصاً على إعداد سجلات وإحصائيات للخدمات المقدمة لديها، وعلى تحليل هذه الإحصائيات والخروج بالمؤشرات العديدة منها.

2- تحرص جميع مكتبات الدراسة على إعداد سجلات وإحصائيات للمتريدين على المكتبة وذلك فيما عدا المكتبات المتخصصة موضوع الدراسة، حيث كشفت الدراسة الميدانية على عدم حرص المكتبات المتخصصة على إعداد إحصائيات للمتريدين على المكتبة.

■ تبين من خلال الدراسة الميدانية عدم اهتمام مكتبات الدراسة بتحليل إحصائية المتريدين للخروج بالمؤشرات والنتائج منها، وذلك فيما عدا مكتبة مبارك العامة.

### 3- بمقارنة سجلات وإحصائيات الإعارة بمكتبات الدراسة تبين ما يلي:

■ عدم تقديم الخدمة في كل من مكتبة دار الكتب (المكتبة القومية) والمكتبة القومية الزراعية ومكتبة القاهرة الكبرى.

■ حرص كل من مكتبة الإسكندرية والمكتبات العامة التابعة لدار الكتب والمكتبات المدرسية موضوع الدراسة على إعداد سجلات وإحصاءات الإعارة الخارجية ولكن دون تحليل لهذه الإحصائيات، على الجانب الآخر يتوافر بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة ومكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق بسجلات للإعارة الخارجية ولكن دون إعداد أي إحصائيات للخدمة.

■ تقدم مكتبة مبارك العامة خدمة الإعارة الخارجية من خلال النظام الآلي المستخدم بالمكتبة، ومن خلال النظام الفرعي للتقارير يتم إصدار العديد من إحصائيات الإعارة ويتم تحليلها للتعرف على اتجاهات المستفيدين القرائية وذلك لتحديد الاحتياجات المستقبلية لجمهور المستفيدين من المكتبة.

4- تحرص مكتبة الإسكندرية والمكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة على إعداد سجلات وإحصائيات للخدمات المرجعية. وذلك فيما عدا مكتبة القاهرة الكبرى حيث يتم إعداد السجلات ولا يتم إعداد أية إحصائيات للخدمة داخل المكتبة.

5- يقتصر تقديم باقي الخدمات بمكتبات الدراسة على تقديم الخدمة فقط، دون إعداد أي سجلات أو إحصائيات لهذه الخدمات.

### ثانياً: التوصيات

1- ضرورة التزام القائمون على عملية التسجيل بدار الكتب بتسديد البيانات الخاصة بالوعاء في جميع خانات السجل وذلك لأن سجل الرصيد يعتبر أداة أساسية لضبط الرصيد داخل المكتبة ويعتبر بمثابة أداة أساسية لإعداد الإحصاءات اللازمة للمقتنيات داخل المكتبة،

- كما يعتبر كذلك أداة للمقارنة بين مختلف المصادر التي تأتي منها المواد المكتبية وبالتالي إمكانية التنسيق فيما بينها.
- 2- الاهتمام بتوزيع بيانات سجل الخرائط بدار الكتب علي صفحتين متقابلتين وذلك لإعطاء المساحة الكافية لتسجيل كل البيانات بوضوح.
- 3- ضرورة حرص القائمون علي قسم الدوريات بدار الكتب علي تجديد الاشتراكات بصفة منتظمة وكذلك الحرص علي إعداد الإحصائيات الخاصة بمعدل الاستخدام لكل عنوان وذلك لتقديم المبررات الواضحة لطلب الاشتراك في بعض الدوريات وإلغاء الاشتراك في البعض الآخر، وبالتالي سيحرص المسؤولون علي تقديم الميزانية الكافية للاشتراك في الدوريات إلي جانب ضرورة الاهتمام بإحصاءات التبادل والإهداء داخل القسم وذلك بإعداد إحصائيات بعدد النسخ المكررة التي يمكن التبادل بها وتقديمها للجهات المختلفة التي يمكن للدار الحصول منها علي دوريات لها أهمية للمستفيدين داخل الدار، وكذلك تحديد الأسباب الكامنة لانخفاض عدد الدوريات المهداة.
- 4- تكثيف العمل داخل قسم الإعداد الفني بالدار مع الاهتمام بزيادة عدد العاملون المسؤولون عن عملية الإدخال، وكذلك الحرص علي تدريبهم جيداً علي كيفية استخدام النظام في عملية الإدخال وذلك لملاحقة التزايد المستمر في حجم الأوعية المكتتاة بالدار، مع الحرص علي إعداد إحصائيات دقيقة للعمليات الفنية داخل الدار حيث تساعد هذه الإحصائيات علي تقييم معدلات سير العمل داخل قسم الإعداد الفني ومن ثم تحديد مواطن الضعف وتقويمها.
- 5- ضرورة الاستفادة الفعلية من الإحصائيات التي يتم إعدادها بدار الكتب و التي تكون هامة وأساسية عند إعداد الخطط ورسم السياسات، حيث أن الدور الإحصائي لا يمكن إغفاله في التخطيط واستخراج النتائج التي تدعم اتخاذ القرار.
- 6- اهتمام مكتبة الإسكندرية باستخراج التقارير والإحصاءات الخاصة بالعمليات الفنية من النظام وخصوصاً أن النظام يتيح العديد من التقارير الخاصة بـ:
- معدلات الإدخال خلال فترة معينة.
  - عدد المفهرسين الذين قاموا بعملية الإدخال.
  - معدل إدخال كل مفهرس خلال فترة معينة.
  - عدد التسجيلات التي تم إدخالها والتي تمت مراجعتها وتعديلها داخل النظام، إلي غير ذلك من الإحصاءات التي تساعد في ضبط الإعداد الفني داخل المكتبة.
- 7- أهمية قيام كل من مكتبتي القاهرة الكبرى ومبارك العامة بالاستفادة من النظام الفرعي للتزويد المتاح من خلال الأنظمة الآلية المستخدمة بالمكتبة وخصوصاً أن مكتبة مبارك العامة مشتركة بالفعل في النظام الفرعي للتزويد ولكن لا تستخدمه على الرغم من أن النظام الفرعي للتزويد بنظام اليونيكورن والمستخدم بمكتبة مبارك العامة يغطي جميع

إجراءات الوظائف الإدارية والمالية والبيبلوجرافية المرتبطة بتزويد الأوعية المختلفة (كتب - دوريات - أشرطة فيديو .... الخ)، إضافة إلى إجراءات التعامل مع الموردين وأساليب الشراء والشحن والاستلام والدفع المتفق عليه بين المكتبة والمورد، وغيرها من الوظائف مع إتاحة النظام للإجراءات المرتبطة بالاعتمادات المالية وربط الفهرس المتاح على الخط المباشر بالنظام للتعرف على المواد المطلوبة، كما يتاح من خلال النظام استخدام أدلة الناشرين والبيبلوجرافيات والكشافات وقواعد بيانات النص الكامل المتاحة على الخط المباشر.

8- إعداد سياسة لتنمية المجموعات داخل مكتبة القاهرة الكبرى مع توضيح بنودها والالتزام بتنفيذها وذلك بالاعتماد على الإحصائيات الخاصة بالمقتنيات.

9- إعادة تشغيل النظام الآلي المستخدم بمكتبة القاهرة الكبرى مع استخدام جميع التقارير المتاحة من خلال النظام وذلك لما لهذه التقارير من أهمية بالغة في تقييم معدلات الأداء بالمكتبة والخروج بمؤشرات دقيقة تساعد على تقييم الوضع الراهن والتخطيط للمستقبل للارتفاع بمستوي الأداء بالمكتبة حتي تؤدي الدور الذي أنشئت من أجله المكتبة على الوجه الأكمل.

10- قيام مكتبة القاهرة الكبرى بإعداد الإحصائيات الدقيقة فيما يخص المقتنيات و التزويد والحرص على تحليلها ومقارنتها بأعوام سابقة وذلك لتحديد وتقييم معدلات سير العمل داخل المكتبة.

11- مشاركة المكتبات العامة موضوع الدراسة، وغيرها من المكتبات العامة فيما يعرف بـ "الخدمة المرجعية التعاونية" وهي نموذج أو نمط من المراجع الإلكترونية يهدف إلى تجميع الأسئلة المرجعية التي ترسل إلى أخصائي المراجع من مؤسسات مختلفة وذلك سيؤدي إلى:

- تكوين مجتمع كبير من المساهمين والمشاركين في تقديم الخدمة.
- الاستفادة من سمات الكثرة والتنوع في مقتنيات المكتبات المتعاونة.
- ضمان فعالية التكلفة، حيث أن أكثر من مكتبة واحدة تملك برنامجاً منفرداً تقوم بتدريب كل الموظفين عليه مما يؤدي إلى فقدان الكثير من الوقت.
- تقديم المزيد من المشاركة في عمليات التقييم.

12- إمكانية تقديم المكتبات العامة موضوع الدراسة "خدمة البحث الراجع" من خلال الإنترنت وذلك لبحث الإنتاج الفكري الراجع في مجال موضوعي معين لمعرفة كثير مما هو متراكم داخل الشبكة عن موضوع معين، مثل المكتبات العامة في الولايات المتحدة أو معلومات عن المكتبات العامة بوجه عام.

13- سرعة تشغيل النظام الآلي "السيمفوني" (Symphony) المستخدم بدار الكتب في المكتبات الفرعية التابعة له، وخصوصاً أنه بالفعل قد تم البدء في توفير الأجهزة

- بالمكتبات، مع ضرورة الاهتمام بتنسيق عملية الإدخال للأوعية داخل كل مكتبة وذلك لكي يتم استخراج التقارير والإحصاءات من النظام بسهولة ويسر.
- 14- ضرورة اهتمام المكتبات المتخصصة بموضوع الدراسة بإعداد الإحصائيات اللازمة لضبط المقتنيات والتزويد داخل المكتبات، حيث أن غياب الإحصاءات داخل المكتبات دليل على الفوضى والعبث، لذلك يجب على مكتبات الدراسة إعداد إحصائية تفصيلية بالمقتنيات من حيث إجمالي المكتبة مع تحديد أعداد المقتنيات وفقاً للتخصصات المختلفة بالمكتبة ووفقاً لأنواع المصادر المختلفة، مع إعداد إحصاءات بالمواد المهداة والمواد التي يتم التبادل بها، إلى غير ذلك من الإحصاءات التي تساعد على تقييم المجموعات وترشيد سياسة التزويد.
- 15- إعادة تشغيل وصيانة نظام السيمفوني المستخدم بالمكتبة المركز القومي للإعلام والتوثيق وذلك لما يوفره النظام الآلي داخل المكتبة من دقة في إنجاز الأعمال المكتبية واستخراج التقارير الإحصائية المختلفة بسهولة ويسر.
- 16- ضرورة ضبط عملية التسجيل داخل المكتبات الجامعية موضوع الدراسة والالتزام بضرورة استيفاء جميع عناصر التسجيل الخاصة بالوعاء، مع سرعة إدخال وتشغيل نظام المستقبل (Future) بمكتبات جامعة القاهرة موضوع الدراسة حيث أنه من المقرر توحيد استخدامه في جميع الجامعات الحكومية المصرية من قبل المجلس الأعلى للجامعات وذلك حتى يتم الربط بين المكتبات الجامعية بشبكة واحدة.
- 17- الاهتمام بإعداد إحصائيات الهدايا بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة مع ضرورة حرص المكتبة المركزية جامعة القاهرة على تقييم وتحليل إحصاءات الهدايا المتاحة لديها وتحديد الأسباب وراء تناقص الهدايا والمهدين عاماً بعد عام.
- 18- توفير أجهزة الحاسب داخل المكتبات الجامعية موضوع الدراسة وربطها بشبكة الإنترنت حتى يتم استخدام قواعد البيانات من داخل الكليات والاستفادة من الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت مثل الاطلاع على الدوريات الإلكترونية والبحث والاستنساخ منها، الاطلاع على النشرات الإلكترونية في مختلف المجالات والتخصصات والإفادة منها، مع إمكانية الاتصال بوكلاء وموزعي مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية وغيرها من الخدمات المتاحة من خلال شبكة الإنترنت، مع الحرص على إعداد الإحصائيات الخاصة بعدد المستخدمين لشبكة الإنترنت وقواعد البيانات وكذلك إحصائيات باستخدام كل قاعدة على حدة في خلال فترة معينة. إلى غير ذلك من الإحصائيات التي يمكن استخراجها من خلال النظام الفرعي للتقارير داخل نظام المستقبل المستخدم بالجامعة.
- 19- اهتمام مكتبات جامعة بنها بموضوع الدراسة باستخراج التقارير الإحصائية من النظام الآلي وعدم التوقف عند هذا الحد لأن هذه الإحصائيات والأرقام لا يمكن تحقيق الاستفادة منها إلا إذا صاحبها تحليل وتفسير وتأويل ووصف الواقع وتحديد نقاط الضعف به ومن ثم معالجتها وتدعيم مواطن الضعف، ويمكن لمكتبات الدراسة استخراج التقارير الإحصائية الخاصة بالعمليات الفنية بطريقة شهرية وحساب عدد ساعات العمل

الفعلية خلال الشهر واستخراج متوسط معدل الإدخال خلال فترة ولتكن لمدة عام مالي وذلك كما ورد في معايير الأيزو الخاصة بإحصاءات المكتبات بأن تكون فترة تجمع الإحصاءات لمدة عام دون حساب الفترة الفاصلة بين التقارير الإحصائية المختلفة. وهذا يتطلب من مكتبات الدراسة توفير ما يلي:

- مفرسون متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات مدربين ومؤهلين علي استخدام النظام الآلي بالمكتبة.
- توفير الأجهزة المتصلة بالإنترنت.
- تخصيص مهندس مسئول عن صيانة النظام بكل مكتبة وذلك لتجنب حدوث الأعطال الفنية بالنظام وسرعة معالجتها في حالة حدوثها.

20- يتحتم علي القائمون إعداد الإحصائيات بمكتبات جامعة بنها موضوع الدراسة، وضع فترة الإدخال التي تمت ضمن مشروع ميكنة مكتبات جامعة بنها في الاعتبار، حيث لا يمكن تقييم معدل الإدخال خلال هذه الفترة لاشتراك العديد من الأفراد (غير موظفي المكتبات) في إنجاز عملية الإدخال لكي يتم ميكنة المكتبات في الفترة المحددة لها من قبل القائمون علي النظام.

21- تفعيل استخدام النظام الفرعي الخاص بالإعارة داخل نظام المستقبل المستخدم بمكتبات جامعة بنها مما يسهل إتمام عملية الإعارة والوصول إلى معلومات حول المادة المعارة والمستعيرين ومواعيد الإعارة بسرعة ودقة متناهية، مع ضرورة الاهتمام باستخراج الإحصائيات الخاصة بعملية الإعارة من النظام والاهتمام بتحليلها تحليلًا دقيقًا وذلك لما لهذه الإحصائيات من أهمية في الخروج بالعديد من المؤشرات التي تساعد علي تقييم الأداء بالمكتبة، مع الاهتمام بزيادة عدد النسخ للأوعية التي يزيد الطلب عليها من قبل المستفيدين و إتاحة الخدمة للباحثين من خارج الكلية وكذلك للطلاب، مع وضع الضمانات الكافية وذلك لأنهم أشد الفئات احتياجاً لهذه الخدمة.

22- توحيد استخدام نظام آلي للمكتبات المدرسية حتي يمكن إنشاء شبكة تربط بين جميع المكتبات المدرسية (في المنطقة التعليمية الواحدة) لتحقيق أقصى استفادة ممكنة وكذلك لتوحيد الإجراءات الفنية بالمكتبات المدرسية مع ضرورة تفعيل استخدام النظام الفرعي للإعارة والنظام الفرعي للتقارير داخل مكتبات الدراسة.

23- حرص المكتبات المدرسية موضوع الدراسة علي التزام الدقة في إعداد الإحصائيات مع أهمية تحليلها والخروج بمؤشرات تساعد علي تقييم الأداء بالمكتبة، ويمكن لمكتبات الدراسة إعداد إحصائيات بـ:

أ) إجمالي المقنتيات داخل كل فرع من فروع المعرفة البشرية داخل مكتبات الدراسة حيث تساعد هذه الإحصائية في تحديد نقاط القوة والضعف في المقنتيات وعلي أساسها يتم تحديد سياسة التزويد في العام التالي.

(ب) إحصائية بمقتنيات المكتبة من الدوريات، مع ضرورة تسجيل مقتنيات المكتبة من الدوريات علي بطاقة مرئية وذلك لسهولة تحديد الأعداد الناقصة ومن ثم المطالبة بها.

(ج) تحديد إجمالي المقتنيات بمكتبات الدراسة موزعة وفقاً للغات.

(د) إعداد إحصائية دقيقة بالجرد السنوي للمكتبة تمكن القائمون علي المكتبة من تحديد إجمالي الكتب المفقودة وموضوعاتها، إجمالي الكتب الناقصة وموضوعاتها وكذلك إجمالي الكتب المستبعدة وموضوعاتها.

(هـ) عدد الاستعارات الخارجية وفئات المستفيدين من المكتبة، مع توزيع المواد المعارة على فروع المعرفة البشرية حيث يتم تحديد العدد الإجمالي للطلبة والمدرسين بالمدرسة ويتم حساب نسبة المستفيدين منهم إلى غير المستفيدين، وبذلك تكون المكتبة على علم بالاتجاهات الموضوعية لمستفيديها مما يساعد على تحديد جوانب القوة والضعف في مجموعاتها.

(و) إحصائية بإجمالي عدد النشاطات الأخرى بالمكتبة وذلك من خلال السجلات الفرعية للمكتبة مثل: إحصاء بعدد الندوات - المسابقات - الأبحاث - المعارض - حصص المكتبة - المجلات - كلمات الإذاعة.. الخ.

24- ضرورة تعديل بيانات سجل الاعارة بالمكتبات المدرسية لتشمل إلى جانب البيانات الأساسية بالمستعير البيانات التالية:

الرقم العام للكتاب - عنوان الكتاب - تاريخ الاستعارة - توقيع المستعير لاستلامه الكتاب - تاريخ إعادة الكتاب - توقيع الأمين عند إعادة الكتاب - ملاحظات ويتم تسجيل أي ملاحظات تطرأ على الوعاء المستعير في خانة الملاحظات مثل ملاحظات عن تأخير الكتاب - الاخطارات - الغرامات وهكذا وذلك حيث أن هذه البيانات لن تتكرر مع كل كتاب، إلا في حالات نادرة.

25- ضرورة اهتمام مكتبات الدراسة بتسجيل جميع البيانات الواردة في سجل المترددين علي المكتبة وذلك:

- للخروج بمؤشرات تفيد في تحديد وحصر عدد المترددين علي المكتبة.
- تحديد فئات المترددين وذلك لمعرفة الفترات التي يزيد أو يقل فيها عدد المترددين وتحديد الأسباب الكامنة وراء هذه الظاهرة، بالإضافة إلي ضرورة إضافة خانة خاصة بالتخصص الموضوعي الذي سيتم البحث فيه داخل سجل المترددين وذلك حتي يمكن تحديد الاتجاهات الموضوعية للباحثين من خلال هذه الخدمة.

26- إعداد وتدريب العاملين بالمكتبات موضوع الدراسة على تقديم الخدمات المرجعية وإكسابهم مهارة التعامل مع المصادر المرجعية سواء التقليدية أو الورقية.



1/26- الاهتمام بتسجيل جميع الاستفسارات المرجعية التي ترد إلى المكتبة وكذلك تسجيل الرد على هذه الاستفسارات، وذلك للاستفادة منها مستقبلاً عند تكرار السؤال وكذلك لتقييم الإجابة لمعرفة مدى مناسبة وإشباعها لحاجة الباحثين.

2/26- إعداد إحصائيات لتقييم الخدمات المرجعية بمكتبات الدراسة مثل:

- إحصائيات بتسجيل الدخول للمكتبة.
- الشخص أو الجهة الطالبة للخدمة.
- موضوع الخدمة.
- الوقت المستغرق في إنجازها.

ويجب أن تحرص المكتبات على حفظ هذه الوثائق لفترات زمنية من أجل إجراءات التقييم من جهة والتعرف على المستفيدين من الخدمات، حيث تشكل هذه البيانات حججاً قوية إذا ما تم تقديمها إلى الجهات الممولة للخدمات والتي تطالب دائماً بأدلة موثقة عن تكاليف المجموعة المرجعية، وتكاليف الاشتراك في قواعد البيانات، نسبة تكلفة كل إجابة مرجعية منفردة.. الخ، فهذه المقاييس لها أهميتها في تحديد القيمة الفعلية لكل خدمة وبالتالي تساهم في تحديد المصروفات والتغلب على ضعف الميزانيات.

3/26- إمكانية إتاحة أرشيف كامل للأسئلة الأكثر تداولاً على موقع المكتبة على الإنترنت، حيث تقوم المكتبة بأرشفة الإجابات والأسئلة الأكثر شيوعاً في موضوع معين وإتاحتها في ملف نصي يتاح على الخط المباشر أو في الشكل المطبوع وهذه الخدمة تعرف بخدمة (FAQ) Frequently Asked Questions)، ويتم تحديث هذه الأسئلة بشكل منظم عند الحاجة لذلك.

27- ضرورة تقديم الخدمات الببليوجرافية بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، مع الحرص على تقديم هذه الخدمة في شكل إلكتروني بحيث يمكن إتاحتها على شبكة الإنترنت من خلال موقع الجامعة، وذلك لتحقيق أقصى استفادة ممكنة للباحثين، مع التنوع في موضوعات وأنواع الببليوجرافيات التي تقوم المكتبات بإعدادها، مع الحرص على إعداد الإحصائيات الخاصة بالخدمة سواء بعدد الببليوجرافيات أو موضوعاتها مع إعلام المستفيدين بالببليوجرافيات المتاحة داخل المكتبة حتى يتم تحقيق أقصى استفادة منها.

28- ضرورة توفير الأعداد الكافية من ماكينات التصوير داخل مكتبات جامعة بنها مع وضع ضوابط للخدمة، والاهتمام الدائم بعمليات الصيانة، وذلك لأن عدم توافر التصوير للطلاب من الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى سرقة المصادر أو أجزاء منها.

1/ 28- تحديد مكافأة من عائد التصوير للقائمين على العمل بمكتبات الدراسة حتى تكون حافزاً لهم ولغيرهم ممن يتهبون من القيام بهذا العمل للالتزام بالقواعد المنظمة لعملية التصوير وكذلك الحفاظ على مجموعات المكتبة وحمايتها

2/28 - الاحتفاظ بسجلات لهذه الخدمة يسجل بها بيانات عن: اليوم - التاريخ -

عنوان الكتاب - اسم مؤلفه - موضوعه - اسم طالب التصوير - الفئة التي ينتمي إليها - عدد الصفحات المراد تصويرها.

3/28 - ومن خلال هذه السجلات تقوم مكتبات الدراسة ب:

- إعداد إحصائيات لخدمة التصوير مع الحرص علي تحليلها لاستخراج الاتجاهات الموضوعية للمستفيدين علي حسب الفئات المختلفة.
- تقييم لخدمة التصوير وقياس معدل هذه الخدمة في الفترات المختلفة.
- تحديد أكثر الأوعية استخداماً من قبل المستفيدين مع تحديد أسباب ذلك.