



دليل خدمة اسأل أخصائي المعلومات

جدول الخدمة :

هي خدمة تقوم على مساعدة الباحثين بالرد على الاستفسارات الخاصة بالخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، والتفاعل مع المقترحات المقدمة من المستفيدين، بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى وحل التحديات التي تواجههم. وتعتبر هذه الخدمة نوعاً من أنواع الخدمات المرجعية، التي تقدمها المكتبات في جميع أنحاء العالم.	تعريف الخدمة
• منسوبي الجامعة من طلاب بجميع مراحلهم وأعضاء هيئة تدريس وموظفين. • عامة الباحثين والمستفيدين على مستوى العالم.	الفئة المستهدفة
• تسهيل سرعة وصول المعلومة للمستفيدين. • وضع الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجه المستفيدين في أي موضوع، والإجابة عن استفساراتهم. • رفع الوعي المعلوماتي للمستفيدين ومساعدتهم في دعم اتخاذ القرارات المبني على مصادر موثوقة. • التعرف على مصادر المعلومات ومكان وجودها في المكتبة، وتطوير استراتيجيات البحث	أهداف الخدمة
	رابط الخدمة
تستقبل الاستفسارات على مدار أيام الأسبوع، ويتم الرد عليها خلال أوقات العمل الرسمية المعتمدة، خلال (48-96) ساعة من وقت تقديم الطلب	أوقات عمل الخدمة ومدة الرد

© 2025

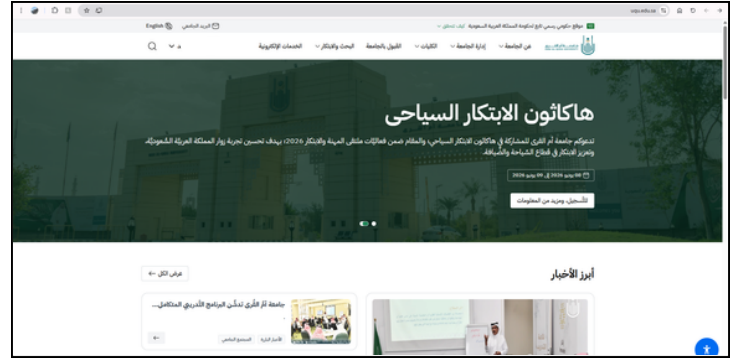
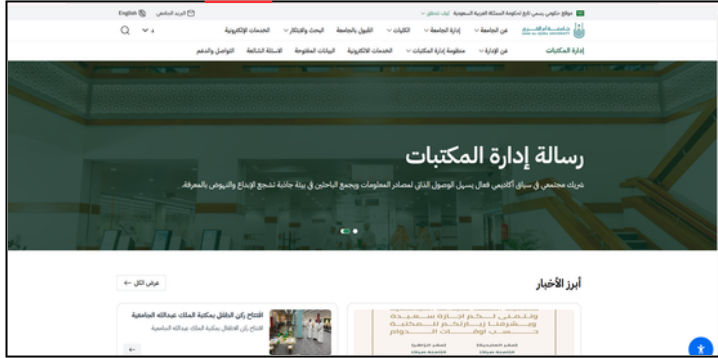
أولاً: طريقة الوصول إلى الخدمة :

أولاً قم بتسجيل الدخول على موقع جامعة
ام القرى
<https://uqu.edu.sa/>

1

ثانياً قم بالضغط على البحث والإبتكار ثم
مكتبة الملك عبدالله الجامعية
<https://uqu.edu.sa/lib>

2



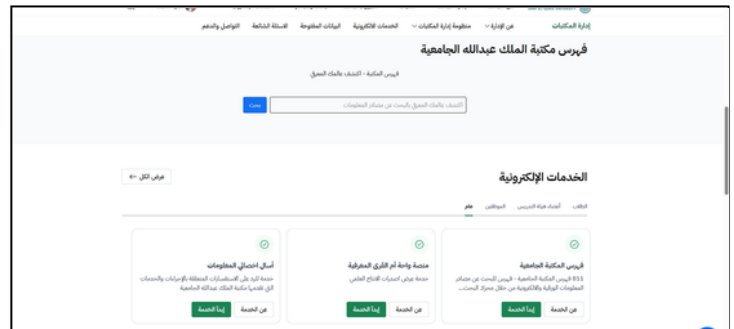
رابعاً سيظهر لك نموذج اسأل إخصائي المعلومات
قم بتعبئة البيانات المطلوبة ثم اضغط على إرسال
[https://uqu.edu.sa/lib/App/Forms/Show/8385?
ticket_cat_id=45161](https://uqu.edu.sa/lib/App/Forms/Show/8385?ticket_cat_id=45161)

4



ثالثاً قم بالذهاب لأسفل الصفحة
(الخدمات الإلكترونية) ثم قم بالضغط
على خيار اسأل إخصائي المعلومات

3



ثانياً: آلية الرد على المستفيد :

يتم الرد على المستفيد من قبل أخصائي المعلومات المعتمد، ويتم إحالة الاستفسار حسب نوع الاستفسار إلى القسم المسؤول عنه.
يتم إرفاق روابط للوصول للخدمة أو مصدر المعلومات في حال الحاجة لذلك.
يتيح النموذج إرفاق صورة أو ملف PDF من قبل المستفيد أو أخصائي المعلومات في حال دعت الحاجة للإرفاق لدعم الاستفسار.

ثالثاً: الأسئلة الشائعة :

يفضل أن يطلع المستفيد على صفحة الأسئلة الشائعة قبل استخدام خدمة "أسأل أخصائي المعلومات"، حيث تتضمن هذه الصفحة مجموعة من الاستفسارات المتكررة والإجابات عليها، والتي قد تفي بالغرض وتوفر للمستفيد الإجابة التي يبحث عنها دون الحاجة لتقديم طلب جديد
عن طريق الرابط : <https://uqu.edu.sa/lib/App/FAQ/171109>

رابعاً: الخصوصية والسرية :

جميع الاستفسارات سرية ولا يتم مشاركتها مع أي جهة خارج الجامعة، ولن تستخدم إلا لغرض تحليل وتطوير الخدمة وحساب مؤشرات الأداء ولا تستخدم لأغراض أخرى.

خامساً: نوع الاستفسارات :



سادساً: تفاصيل الاستفسارات : الاسئلة المسموح بها :



سابعاً: الأسئلة المرفوضة:

- لا تقدم إجابات على فروض جاهزة أو إعداد بحوث كاملة
- لا يتم الرد على الأسئلة الخارجة عن نطاق المكتبة والمتعلقة بجهات خارج المكتبة أو خارج الجامعة

ثامناً: التقييم:

يتم إرفاق رابط خاص بالتقييم مع كل رد يقدمه أخصائي المعلومات، وذلك لتمكين المستفيدين من تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر موقع مكتبة الملك عبد الله الجامعية. كما يتيح الرابط للمستفيدين تقديم المقترحات والملاحظات، أو تسجيل الشكاوى - إن وجدت - بما يسهم في تطوير مستوى الخدمة وتحسين تجربة الاستخدام

في الختام.. نؤكد أن خدمة "أسأل أخصائي المعلومات" تهدف إلى تعزيز الاستفادة من مصادر المعرفة وتقديم الدعم المعلوماتي اللازم للمستفيدين من خلال قنوات تواصل فعالة ومعتمدة.

نأمل أن يسهم هذا الدليل في توضيح آلية الاستفادة من الخدمة ويعزز من فعالية التواصل بين المستفيدين وأخصائي المعلومات، كما نرحب بكافة الملاحظات والاقتراحات التي من شأنها تطوير الخدمة.