

## واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب

### *The reality of the central library services at Najran University: from the students' point of view*

بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس \*

جامعة نجران (السعودية)؛ جامعة أم درمان الإسلامية (السودان)،

[badr.idres@gmail.com](mailto:badr.idres@gmail.com)

تاريخ النشر: 2021/10/15

تاريخ القبول: 2021/09/01

تاريخ الإرسال: 2021/07/31

#### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، وتقييم جودة تلك الخدمات؛ لتحديد مواطن القوة والضعف فيها، والخروج ببعض المقترحات والتوصيات لتحسينها. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال التركيز على أسلوب دراسة الحالة بتطبيق أداة الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من (190) طالباً من أربع كليات. توصلت الدراسة إلى أن تقييم ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية بصورة عامة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط المرجح لها (2.63). أما تقييم تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين بصورة عامة مرتفع، حيث بلغ المتوسط المرجح لها (2.64). وبالنسبة لتقييم الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين بصورة عامة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط المرجح لها (2.36). كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية).

الكلمات المفتاحية: خدمات المكتبات؛ خدمات المعلومات؛ المكتبات الجامعية؛ جامعة نجران؛ الوعي المعلوماتي.

## Abstract

*This study aims to identify the reality of the central library services at Najran University the students' point of view, And assess the quality of those services, To determine their strengths and weaknesses, And coming up with some proposals and recommendations for improvement. The researcher used the descriptive and analytical method by focusing on the case study method by applying the questionnaire tool, the sample of the study consisted of (190) students from four colleges. The study found that the evaluation of the opening hours of the library and its internal environment in general is high, with a weighted average of (2.63). The evaluation of the library employees 'interaction with the beneficiaries in general is high, with a weighted average of (2.64). As for the evaluation of the services provided by the library to the beneficiaries in general, it is high, with a weighted average of (2.36). The study also found that there are statistically significant differences between the averages of the study sample individuals in the terms of the questionnaire, attributable to the faculty variable (scientific, human).*

**Key words:** *Library Services; Information Services; University Libraries; Najran University; Information awareness.*

## مقدمة

شهدت المكتبات بصورة عامة والمكتبات الجامعية على وجه أخص في العصر الحديث الكثير من التطورات في مختلف عملياتها الإدارية والفنية والخدمية، وجاء ذلك التطور نتاج طبيعي لتواكب المكتبات بمختلف أنواعها هذا العصر الذي يعرف بعصر التكنولوجيا أو ثورة المعلومات. فبعد أن كانت المكتبات في الماضي مجرد مستودعات لحفظ المقتنيات أصبحت في عصر ثورة المعلومات تقوم بدور رئيسي في عمليتي التعليم والتعلم، وصارت تسعى لتقديم أفضل وأحدث أنواع الخدمات للمستفيدين. ولا زالت المكتبات الجامعية في سعيها المستمر لمواكبة التطورات التقنية مع بعض التباين والاختلاف في هذا المسعى من مكتبة إلى أخرى. ويتوقع بعض العلماء والباحثين تحول المكتبات الحالية إلى مكتبات رقمية أو مكتبات بلا جدران في المستقبل وعلى المكتبة أن تذهب إلى المستقبل وليس العكس كما هو حاصل الآن، ونظراً لهذه التطورات والتوقعات فلا بد أن تواكب المكتبات الجامعية هذا التطور وعليها أن تعزز من فاعلية خدماتها لتؤدي دورها ضمن النشاط العلمي في الجامعة، ولا شك أن حركة البحث العلمي وتقدم البحوث والاكتشافات العلمية، مرتبطة بما تقدمه المكتبات من معلومات وخدمات.

تعتبر خدمات المكتبات المرآة التي تعكس نشاط وأهداف وقدرات المكتبات الجامعية على إفادة المستفيدين منها، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبة أو فشلها في توفير المعلومات للباحث في الوقت الذي يحتاجها فيه. ومن هنا يتضح لنا أن الوصول إلى مصادر المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها الهدف منه هو تقديم الخدمة للمستفيد.<sup>1</sup>

يأتي مفهوم خدمات المكتبات من تسهيل أو تيسير وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد وتكلفة مادية. وتعنى الإدارة الحديثة للمكتبات بالارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال توظيف العديد من الأدوات، التي يأتي في مقدمتها قياس درجة رضا المستفيدين عن الخدمات؛ بغرض التأكد من تلبية احتياجات المستفيدين ومناسبتهم لرغباتهم، وتحقيقها لرضاهم، ويمكن تحقيق ذلك باستخدام الطرق العلمية والأساليب الحديثة والمعايير الملائمة لقياس درجة الرضا عن الخدمات، لأن وظيفة المكتبات هي اقتناء مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للإفادة منها، إذاً المخرج النهائي هو الخدمات المقدمة للمستفيدين، وهو ما يميز المكتبة.

## مشكلة الدراسة

خدمات المكتبات هي المبرر الرئيس لوجود المكتبات بمختلف أنواعها، وقد تحول معظمها في الدول المتقدمة إلى مراكز معلومات حتى تنسجم مع التطور التقني وتقدم خدمات فعالة للمستفيدين، وعلى هذا الأساس يتطلب من المكتبات الجامعية في العالم العربي على وجه العموم وخصوصاً في المملكة العربية السعودية-لما لها من إمكانيات مادية- ألا تكتفي بخدمات المكتبات الأساسية، بل لابد من التخطيط لتطوير خدماتها، لأن نجاح الجامعات يعتمد على نجاح مكتباتها، ويتم ذلك عن طريق تحسين خدماتها بصورة جيدة ومتطورة. وقد لاحظ الباحث قلة استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين من الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة المركزية، وربما كان ذلك بسبب ضعف جودة تلك الخدمات المقدمة للمستفيدين، أو لعدم تلبية احتياجاتهم، أو لأسباب أخرى. وجاءت هذه الدراسة لمعرفة الأسباب الحقيقية لهذه المشكلة اعتماداً على آراء الطلاب، وذلك لاقتراح حلول مناسبة لها وتقديمها للمسؤولين عن المكتبة.

## أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل يقوم الطلاب بزيارة المكتبة المركزية؟
2. هل مكان وجود المكتبة المركزية مناسب بالنسبة لطلاب؟

3. ما الأسباب التي من أجلها يزور الطلاب المكتبة المركزية؟
4. ما واقع الخدمات المقدمة للمستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة نجران، من حيث:  
أ. ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية.  
ب. تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين.
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية)؟

### أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من إنها تسعى إلى التعرف على واقع الخدمات المقدمة في مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله المركزية بجامعة نجران، على ضوء ما تمر به هذه الخدمات من تطورات متلاحقة لمواكبة عصر ثورة المعلومات وانتشار تقنيات المعلومات في شتى مناهج الحياة العلمية والفكرية. وتيسير وصول المستفيدين للمعلومات من مصادرها الأساسية على اختلاف أشكالها وأنواعها وأماكن وجودها بأقل وقت وجهد وتكلفة. وتقييم جودة تلك الخدمات من وجهة نظر الطلاب، لتحديد مواطن القوة والضعف فيها. والخروج ببعض المقترحات والتوصيات لتحسينها.

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات التي تقدمها مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله المركزية من وجهة نظر الطلاب، وذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها، واقتراح الحلول المناسبة لتطويرها، ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس من خلال عدة أهداف فرعية، هي:

1. مدى زيارة الطلاب للمكتبة.
2. مكان وجود المكتبة ومدى مناسبتها بالنسبة للطلاب.
3. الأسباب التي من أجلها يزور الطلاب المكتبة.
4. واقع الخدمات المقدمة للطلاب في مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله المركزية بجامعة نجران، من حيث: ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية، تعامل موظفو المكتبة مع المستفيدين، الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين.
5. مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية).

### حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية.

الحدود المكانية: المكتبة المركزية بجامعة نجران.

الحدود الزمانية: الفترة من سبتمبر 2019 إلى آخر فبراير 2020

## منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال التركيز على أسلوب دراسة الحالة الميدانية للوقوف على واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب من خلال تطبيق أداة الاستبانة، وذلك لمعرفة واقعها واقتراح سبل لتطويرها.

## مجتمع البحث والعينة

1. نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد لجأ الباحث إلى اختيار عينة عشوائية من المجتمع الأصلي، حيث قام بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة بناءً على ما أوضحه العساف بأن الباحث يلجأ إلى اختيار عينة من مجتمع الدراسة إذا تعذر عليه التطبيق على مجتمع الدراسة لكثرة عددهم وقلة الوقت. (العساف، 1995، 76) وبناءً على ذلك يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب المنتظمين بجامعة نجران من الذكور في مستوى البكالوريوس للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (1440/ 1441 هـ) والبالغ عددهم (3099) طالباً حسب إحصائيات عمادة القبول والتسجيل بجامعة نجران، ولتحديد عينة الدراسة تم اختيار أربع كليات اثنتين تمثل الكليات العلمية (كلية الهندسة وكلية العلوم الطبية التطبيقية)، واثنتين تمثل الكليات الإنسانية (كلية الشريعة وأصول الدين وكلية العلوم والآداب)، تم اختيار عينة عشوائية تمثل (10%) من إجمالي عدد الطلاب

2. في كل كلية من الكليات الأربع عينة الدراسة. وبذلك تصبح عينة الدراسة (190) طالباً. ويبين الجدول التالي إجمالي عدد الطلاب في الكليات الأربع بحسب نوع الكلية وعدد الطلاب عينة الدراسة:

عينة الدراسة	مجموع الطلاب	نوع الكلية	
20	196	الهندسة	علمية
35	352	العلوم الطبية التطبيقية	
71	710	الشريعة وأصول الدين	إنسانية
64	640	العلوم والآداب	
190	1898	المجموع	

جدول رقم (1) إجمالي عدد الطلاب وعينة الدراسة

## مصطلحات الدراسة

**مفهوم التقييم:** أصبح مفهوم التقييم في بعض مؤسسات دول العالم عرفاً منهجياً لا غنى عنه في عملية رسم البيانات والتخطيط والتقويم، ويعتبر التقييم أحد الوظائف المتعارف عليه في إدارة المؤسسات والمنظمات، ويقصد بالتقييم إصدار حكم لغرض ما على قيمة الأفكار والأعمال والحلول وأنه يتضمن استخدام المحكات والمستويات والمعايير لتقديم مدى كفاية الأشياء ودقتها وفعاليتها ويكون التقييم كمياً أو كيفياً،<sup>3</sup> (عبد الحي، 2007، 150) أو أنه إصدار أو إعطاء قيمة لشيء ما وفقاً لمستويات وضعت أو حددت سلفاً.

تهدف عملية تقييم خدمات المكتبات من قبل الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية إلى التحسين والتطوير المستمر لتلك الخدمات، حتى تصل إلى أحدث وأفضل وأعلى المستويات الممكنة لها، مما يساهم في تطوير مخرجات المكتبات وتعزيز قدرتها التنافسية على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.<sup>4</sup> (همشري، 2001)

خدمات المكتبات: تعرف خدمات المكتبات بأنها عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة في المكتبة والتي تهدف بدورها إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد. جامعة نجران: هي إحدى المؤسسات التعليمية التي أنشئت في منطقة نجران عام 1427 هـ وذلك لخدمة أبناء المنطقة.

المكتبة: هي عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة المطبوعة وغير المطبوعة وبالطرق المختلفة، الشراء الإهداء التبادل الإيداع، وتنظيم هذه المصادر من خلال فهرستها وتصنيفها وترتيبها وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة، القراءة، الرواد، الباحثين، بأسهل وأيسر الطرق.<sup>5</sup> (عليان، 2009، 15)

## الدراسات السابقة

تستعرض الدراسة في هذا الجانب أبرز الدراسات التي تناولت الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية بشكل عام. وكذلك التي قامت بقياس رضا المستفيدين وتقييم الخدمات بشكل خاص. وقد تم ترتيبها وفقاً لتاريخ نشرها تصاعدياً:

أ. الدراسات العربية:

1-دراسة الغانم، هند (1994)<sup>6</sup> بعنوان: الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض، والتي هدفت إلى معرفة مدى تقويم المستفيدات من طالبات الدراسات العليا للخدمات المقدمة لهن، ومدى رضاهن عن تلك الخدمات. وقد توصلت الدراسة إلى عدم رضا الطالبات العام عن مستوى تلبية مجموعات المكتبات لاحتياجاتهن المعلوماتية، إلا أن الخدمات بشكل عام تعتبر مقبولة.

2-الدراسة التي أعدها السالم، سالم (2000)<sup>7</sup> بعنوان: المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين. حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أنماط الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين في تلك المكتبات، والمشكلات التي تواجه تقديمها. توصل الباحث إلى أن هناك ضعفاً في الخدمات الموجهة للمستفيدين وخاصة الخدمات التسويقية، والبليوغرافية، والمرجعية، والإحاطة الجارية.

-الدراسة التي قام بها الحداد، فيصل (2003)<sup>8</sup> بعنوان: خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. استعرض الباحث التطورات الجذرية التي تحدثت في مجال صناعة وخدمات المعلومات وتوفر معطيات ذات آثار عميقة لم يشهدها الإنسان أو متخذ القرار من قبل، ولا شك أن المكتبات ومراكز المعلومات تتحمل العبء الأكبر في توفير خدمات المعلومات. وتبين للباحث من التحليل الإحصائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن المتغيرات المتعلقة بمحور جودة الخدمات وسهولة الحصول عليها يميل إلى الموافقة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة التدريس من حيث المرتبة العلمية وعناصر الخدمة (التسهيلات، الإدارة، المعايير، جودة الخدمة).

4-الدراسة التي أجراها العمران، حمد (2010)<sup>9</sup> بعنوان: تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. عملت الدراسة على قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من تلك الخدمات. وقد توصل الباحث إلى أن المستفيدون راضون بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة، ويرون أن المكتبة وتجهيزاتها تلي احتياجاتهم، وأنهم يستخدمون بشكل أساسي محرركات البحث على الإنترنت للوصول إلى المعلومات، كما أن المكتبة أتاحت لهم الوصول للمصادر المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجونها، وأن موظفي المكتبة يتعاملون معهم بشكل متميز واحترافي، وأنهم راضون عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، كما توصلت الدراسة إلى أن متغير التخصص يؤثر في مدى استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة، بينما لا يؤثر متغير السنة الدراسية في ذلك.

5-دراسة القحطاني، منصور. (2010).<sup>10</sup> والتي جاءت بعنوان واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وسبل تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة: تصور مقترح. أوضحت الدراسة أنه بالرغم من الجهود المستمرة التي تبذلها القيادات المعنية بالتعليم العالي في المملكة العربية السعودية عامة وفي جامعة الملك خالد على وجه الخصوص، ممثلة في عمادة شؤون المكتبات من أجل تحسين جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية، بالجامعة، إسهاماً في رفع كفاءة النظام التعليمي، تواجه المكتبات الجامعية بصفة عامة كثيراً من التحديات والمشكلات التي تعاني منها، وفي مقدمتها: نقص الأجهزة الحديثة في بعض المكتبات، إضافة إلى قلة حجم القوى العاملة المدربة في معظم المكتبات الجامعية، فضلاً عن أن عدداً كبيراً من العاملين بالمكتبات ليسوا متخصصين في علوم المكتبات. كما تواجه بعض المكتبات الجامعية قلة في أجهزة المواد السمعية والبصرية. وقاعات عرض الأفلام، والغرف الفردية، والأفلام المكتبية، وأجهزة تصوير المستندات ونحوها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف وتسجيل واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية باعتباره المنهج الملائم لمثل هذه النوعية من الدراسات، استخدم الباحث استبانة تم تطبيقها على عينة ممثلة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة الملك خالد، بلغت (509) فرداً. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها: قلة توجيه وإرشاد الأمناء لزوار المكتبة نحو كيفية استخدامها والاستفادة منها، أو امتلاك خطة محددة لتوفير المراجع العربية والأجنبية، وتوفر المكتبة الجامعية بجامعة الملك خالد المعلومات الحديثة عن محتوياتها وبرامجها عبر موقعها الإلكتروني بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب حول محاور الاستبيان المتعلقة بواقع ومعوقات وآليات تطوير الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وذلك حسب اختلاف متغيرات الدراسة (نوع الكلية- التخصص- الدرجة العلمية). ووضعت الدراسة تصور مقترح لتطوير الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد في ضوء أدبيات الدراسة النظرية الميدانية تكون من أهداف ومنطلقات وآليات تطوير للتصور المقترح.

6-الدراسة التي قدمها منصور، عوني (2011)<sup>11</sup>. والتي جاءت بعنوان: واقع خدمات المعلومات في جامعة الزرقاء الخاصة. حاول الباحث فيها التعرف إلى مدى نجاح مكتبة جامعة الزرقاء الخاصة في كسب ثقة المستفيدين بغية تحديد مسارات المستقبل البعيد والقريب. كما هدفت دراسته إلى التعريف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها ومستويات رضا المستفيدين عن جودة وملائمة ما تقدمه



من خدمات. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: نال نظام البحث الإلكتروني المستخدم في المكتبة رضا المستفيدين، تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية، تقدم المكتبة خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

7-دراسة الحربي، متعب. (2018).<sup>12</sup> بعنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي. استعرض البحث مقومات خدمات المعلومات فتتمثل تلك المقومات في مصادر المعلومات والكادر البشري المؤهل والمتطلبات التكنولوجية والمقومات المالية حيث تحتاج المكتبات عامة والمكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة وذلك لتغطية نفقات شراء مصادر المعلومات وشراء الأجهزة وصيانتها وشراء البرمجيات وغيرها من النفقات الأخرى، كما استعرض أنواع خدمات المعلومات فيمكن تقسيم خدمات المعلومات بناء على تأثير التكنولوجيا على طريقة وأسلوب تقديمها لخدمات تقليدية وغير تقليدية. ثم تطرق البحث إلى الخدمة المرجعية وخدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات والترجمة والتكشيف والاستخلاص والإعارة وخدمة تدريب المستفيدين وخدمة البحث بالاتصال المباشر حيث تُعرف أنها تعامل وإجراء متفاعل لقراءة واستعراض معلومات محوسبة تشمل قيود أو تسجيلات مقروءة آلياً لملف أو مجموعة ملفات وتكون قاعدة المعلومات هذه مخزونة عادة في حاسوب مركزي كبير. وخلص البحث إلى مزايا استخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر ومنها السرعة في إجراء عمليات البحث وظهور النتائج فوراً والفورية والوصول المباشر والمرونة في التلقي.

#### ب-الدراسات الأجنبية:

1-الدراسة التي أعتها فيتش<sup>13</sup> (Fitch, 1995). بعنوان: التقييم المستمر للمكتبات الجامعية: نموذج ودراسة حالة. والتي أكدت فيها على ضرورة تحسين خدمات المكتبات الجامعية، والتقييم المستمر لخدماتها، وأن ذلك أصبح من متطلبات الاعتماد الأكاديمي. خلصت الدراسة صياغة نموذج للتقييم اشترطت فيه: الاستمرارية في التقييم، التحليل للمدخلات، شمولية التغطية بحيث يشمل العمليات والخدمات، المعيارية، وتحسين الوضع الحالي.

2-الدراسة التي قام بها سيموند (Simmonds, 2001).<sup>14</sup> بعنوان: أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية. وقد هدفت الدراسة إلى بيان العوامل المؤثرة على استخدام المكتبات الأكاديمية، أجريت الدراسة على ثلاث مكتبات أكاديمية في مدينة إري بولاية بنسلفانيا الأمريكية على مدى ثلاث فصول دراسية، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين كان لها تأثير واضح على استخدام المكتبة، وأن أكثر هذه العوامل تأثيراً هو مجموعة المصادر في المكتبة والتعود عليها.

3-دراسة وانج (Wang, 2006).<sup>15</sup> والتي جاءت بعنوان: العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ومدى رضاهم عنها: مثال مكتبة جامعة تشانغ يونغ بدلبي-الهند. حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدم، وتوصلت إلى أن مستوى الجودة تأثير إيجابي على الرضا العام للمستخدمين من خدمات المكتبة، كما وجدت أن أكثر خدمات المكتبة أهمية بالنسبة للمستخدمين هي: حجز الكتب، وتجديد الإعارات من خلال الإنترنت.

### التعليق على الدراسات السابقة

تناولت بعض الدراسات السابقة التي وقعت في يد الباحث خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بصورة عامة، وكذلك نوعيات الدراسات والمناهج المتبعة في إجرائها والنقد الموجه لها، ودراسة حاجات المستخدمين ومبرراتها والتخطيط لها لإنجاح عمل المكتبات بصورة خاصة. وقد استفادت منها الدراسة الحالية في الإجراءات المتبعة فيها والإطار النظري، فهي تحاول التعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب.

### القسم الأول: الإطار النظري

#### مفهوم خدمات المكتبات

تُعرف خدمات المكتبات بأنها عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين (قاسم: 2002، 202).<sup>16</sup> وينبع مفهومها من تسهيل وصول المستخدمين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد، ويعرفها هارود (Harrold) بأنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام. (عليان: 2005، 221).<sup>17</sup> وتعد خدمات المعلومات الركن الأساسي في المكتبات، ذلك لأن جميع عمليات المكتبة بدءاً من التزويد أو تنمية المجموعات، ومروراً بالإجراءات الفنية من فهرسة وتصنيف، وانتهاء بتطبيقات

الحاسب الآلي في كافة الأنشطة التي تتم في المكتبة تهدف جميعها إلى الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستخدم، والتي تعد مقياساً لمدى نجاح وفاعلية أي مكتبة (الترتوري: 2009، 215).<sup>18</sup>

وتعتمد عملية تقديم خدمات المكتبات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم تلك الخدمات. ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة

في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات. ولعل أشهر هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت (أمان: 2000، 247).<sup>19</sup> ويتم تقسيم الخدمات في المكتبات الجامعية بشكل عام إلى قسمين:

أ. الخدمات الفنية: ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يؤديها الموظفون من تزويد، وفهرسة وتصنيف، وتكشيف واستخلاص وصيانة وغيرها من العمليات الفنية التي تيسر للمستفيد سبل الوصول إلى مصادر المعلومات.

ب. خدمات المعلومات: وهي كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيد مباشرة مثل: الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، الإحاطة الجارية وغيرها. ولكي تقدم المكتبات الجامعية هذه الخدمات بكفاءة عالية لا بد من توفر المتطلبات التالية:<sup>20</sup> (عليان: 2005، 222)

1. مخصصات مالية كافية.
2. مجموعة قوية وغنية ومتوازنة من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأنواعها وأشكالها.
3. موظفون مؤهلون ومتخصصون ومدربون على تقديم هذه الخدمات.
4. العوامل البيئية المناسبة داخل المكتبة.
5. إدارة ناجحة وفعالة ومؤثرة.

بالإضافة إلى توفير قاعات مفتوحة للاطلاع على مصادر المعلومات داخل المكتبة. والخلوات الدراسية بشكلها المفتوح المتمثل في الطاولات ذات الحواجز الجانبية، أو شكلها المغلق والتي تخصص للباحثين وطلاب الدراسات العليا، وتخصيص غرف للمناقشات أو المراجعات الجماعية، توفير معامل الحاسب الآلي الموصولة بشبكة الإنترنت حتى يسهل على المستفيد الوصول لمصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبة.

كما يمكن تفصيل خدمات المكتبات من حيث طريقة تقديم الخدمة إلى خدمات تقليدية وخدمات غير تقليدية أو إلكترونية، وقد بدأت المكتبات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي بدمج الخدمات التقليدية مع الخدمات المدعمة إلكترونياً، كخدمات المراجع والرد على الاستفسارات والإرشاد، فبعد أن كان على المستفيد الحضور شخصياً إلى مبنى المكتبة ليتمكن من الاستفادة من خدماتها، تغير الوضع الآن وأصبح بالإمكان الاستفادة من بعض هذه الخدمات دون الاضطرار لمغادرة البيت أو مكان العمل، ليس هذا فحسب بل إن السرعة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات هو ما جعل بدايات هذا القرن مختلفة بالنسبة للمكتبات، فقد غير استخدام تكنولوجيا

المعلومات الطريقة التي يتم بها توصيل هذه المعلومات إلى المستفيد، ويبقى هدف المكتبة هو توفير المعلومات بأفضل أسلوب يناسب المستخدم، واستطاعت المكتبات بفضل التكنولوجيا من القيام بذلك وبكفاءة عالية.

## القسم الثاني: دراسة الحالة

### جامعة نجران النشأة والتأسيس:

تأسست جامعة نجران عام 1427هـ، وتعد جامعة حديثة النشأة وتتكون من 14 كلية (كلية الطب، طب الأسنان، الصيدلة، العلوم الطبية التطبيقية، التمريض، الهندسة، علوم الحاسب الآلي ونظم المعلومات، الشريعة وأصول الدين، العلوم الإدارية، العلوم والآداب، التربية، اللغات، العلوم والآداب بشروره، كلية المجتمع). وتمنح الجامعة درجة الدبلوم من خلال كلية المجتمع والتي حصلت على الاعتماد الأكاديمي من هيئة الاعتماد الأمريكي (COE). وتمنح كذلك درجة البكالوريوس في شتى التخصصات والأقسام العلمية التي يحتاجها سوق العمل. كما تمنح الجامعة درجة الماجستير في سبعة تخصصات: الرياضيات، إدارة الأعمال، اللغة الإنجليزية التطبيقية، الحديث وعلومه، التربية الخاصة، رياض أطفال، المناهج وطرق التدريس. تولى الجامعة البحث العلمي عناية خاصة وقد أنشأت لهذا الغرض عمادة البحث العلمي وعدد من المراكز البحثية منها (مركز البحوث العلمية والهندسية، مركز بحوث العلوم الصحية، مركز بحوث العلوم الشرعية والتربوية والإنسانية، مركز أبحاث المواد المتقدمة وهندسة النانو، وكرسي الأمير مشعل بن عبد الله لدراسة الأمراض المستوطنة بالمنطقة). إلى جانب ذلك يوجد في الجامعة عدد من العمدات المساندة منها عمادة شؤون المكتبات. (تاريخ ونشأة) عمادة شؤون المكتبات:

تأسست عمادة شؤون المكتبات في جامعة نجران عام 1428هـ، وهي من العمدات المساندة بالجامعة، وتعني بالإشراف على المكتبات وتأمين مصادر المعلومات المختلفة، وتتطلع العمادة إلى تنفيذ خططها المستقبلية لتلبية احتياجات المستفيدين. وهي الجهة المسؤولة عن تأمين وإعداد وإتاحة أوعية المعلومات التي تخدم البرامج التعليمية للجامعة من المصادر والمراجع العلمية والمخطوطات سواء كانت كتب أو دوريات علمية أو قواعد معلومات، كما تعمل المكتبة على إطلاع العاملين والباحثين والدارسين في كليات الجامعة وأقسامها المختلفة على أحدث الإصدارات العلمية في مجال تخصصاتهم وذلك بتوفير مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها وأشكالها، وتنظيمها ومعالجتها فنياً وإلكترونياً حتى يسهل استرجاعها والإعلام عنها ببسور وسهولة.

## أهداف عمادة شئون المكتبات

تهدف عمادة شئون المكتبات إلى ما يلي: -

1. دعم العملية التعليمية.
2. تنمية مجموعات المكتبة بكل ما هو جديد في عالم المعرفة والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمناهج الدراسية والبرامج والبحوث العلمية.
3. تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.
4. تقديم الخدمات المكتبية المختلفة لجميع المستفيدين، مثل الإعارة والدوريات والمراجع ... الخ.
5. تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.
6. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها، والاستفادة من خدماتها المختلفة.
7. تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية النظيرة الداخلية والخارجية.
8. تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
9. جمع الإنتاج الفكري عن منطقة نجران خاصة، والمملكة العربية السعودية بصورة عامة. (دليل: 1434هـ)<sup>21</sup>

## موقع المكتبة

تقع المكتبة المركزية شرق البرج الإداري للجامعة، وتتكون من طابقين: الأرضي ويشتمل على الكتب المطبوعة باللغة الإنجليزية في كل التخصصات، بالإضافة إلى أقسام الإعارة، الرسائل الجامعية، الدوريات، التصوير، الإنترنت، وقاعات تدريب المستفيدين. والطابق الأول ويشتمل على الكتب المطبوعة باللغة العربية في كل التخصصات وتتوزع على قاعتين، القاعة الأولى وبها موضوعات المعارف العامة، الفلسفة وعلم النفس، والديانات. القاعة الثانية وبها بقية الموضوعات من العلوم الاجتماعية إلى الجغرافيا والتراجم والتاريخ. كما توجد بهذا الطابق عدد خمس قاعات مخصص للمحاضرات وورش العمل والمراجعة الجماعية.

## مقتنيات المكتبة:

تم تزويد المكتبة المركزية بالجامعة بمجموعة من الكتب والمصادر باللغتين العربية والإنجليزية في شتى التخصصات العلمية بناءً على اختيارات الأقسام العلمية المتخصصة. وبلغ

عدد عناوين الكتب التي زودت بها المكتبة (36.449) عنوان. بواقع (136.500) مجلد. وتوزع مقتنيات المكتبة على النحو الموضح في الجدول رقم (2) التالي:

م	نوع المقتنيات	المجموع
1	كتب علمية	136.500
2	الدوريات	264
3	المطبوعات الحكومية	236
4	الرسائل الجامعية الورقية	90
5	الرسائل الجامعية (CD)	822
6	الكتب الإلكترونية	550.000
7	المكتبة الرقمية السعودية	204 قاعدة معلومات

جدول رقم (2): مقتنيات المكتبة المركزية من مصادر المعلومات "العربية والأجنبية"

#### العمليات الفنية لأوعية المعلومات:

تحتوي المكتبة على مجموعة كبيرة من أوعية المعلومات المختلفة، وتعتمد في فهرستها وتصنيفها على القواعد العلمية المقننة دولياً، ويمكن البحث عن هذه الأوعية من خلال الفهرس الآلي والمتاح على الموقع الإلكتروني للجامعة. تستخدم المكتبة نظام سيمفوني (Symphony)، وهو نظام متكامل لجميع عمليات المكتبة الفنية والإدارية، قامت بإنتاجه ونقله للعربية شركة سيرسي داينكس (Sirsi Dynix). تفهرس أوعية المعلومات وفقاً لقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية (الطبعة المعربة الصادرة عن المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم)، ونظام تصنيف ديوي العشري (الطبعة الحادية والعشرون)، وقائمة رؤوس الموضوعات العربية لشعبان عبد العزيز خليفة، والاستناد إلى الفهرس العربي الموحد في بعض رؤوس الموضوعات، وفي مداخل أسماء المؤلفين. تتيح عمادة المكتبات على صفحتها الإلكترونية، فهرس آلي للبحث عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية (مقتنيات المكتبات الورقية)، والذي يتيح البحث باللغة العربية والإنجليزية، وذلك من خلال الرابط التالي:

<http://nulib.nu.edu.sa/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=ndYx6MuXek/MAIN/219740003/60/502/X>

والذي من خلاله يحدد موضوع البحث ثم تظهر قائمة بأسماء الكتب والمراجع المتاحة بالمكتبة وأسماء المؤلفين وعدد النسخ المتوفرة بالإضافة إلى رقم الاستدعاء الذي يدل على مكان وجود الكتاب داخل المكتبة.

### قاعات الاطلاع والقراءة:

توفر المكتبة قاعات مهيأة بأحدث أنواع الأثاث للاطلاع، ومرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب المحمولة، والخلوات المناسبة للدراسة والبحث العلمي للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، لتشجيع المستفيدين على القراءة والاطلاع والبحث، والاستفادة من مصادر المعلومات التي تغطي معظم مجالات المعرفة. ويعتبر نظام الرفوف المفتوحة هو النظام المستخدم لإتاحة أوعية المعلومات. كما جهزت المكتبة قاعات للمحاضرات والمناقشات وهي عبارة عن غرف متسعة تستخدم لعقد ورش العمل، أو إلقاء المحاضرات في العملية التعليمية الحديثة. وقد تستخدم للمذاكرة الجماعية للطلاب. كما جهزت المكتبة مجموعة من الخلوات البحثية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين توفر البيئة المناسبة للاطلاع والقراءة والبحث.

### برنامج الوعي المعلوماتي:

تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات لهم، تعد من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات الجامعية بشكل عام، كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة بهدف تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعريف بإمكانيات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات، وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الإلكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها، والمهارات المكتبية الأساسية، تقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وإمكاناتها مثل (الترتوري: 2009، 230):<sup>22</sup>

1. إعداد اللوحات الإرشادية المناسبة لمكان المكتبة ومبانيها وأقسامها ومجموعاتها منها ما هو خارج المكتبة ومنها ما يكون في مدخل المكتبة ليبين مخطط المبنى وطوبقه وأقسامه المختلفة.
2. إعداد المطويات التي تتناول التعريف بالمكتبة وموقعها ومجموعاتها وخدماتها.
3. إعداد الكتيبات والموجزات الإرشادية الموجزة والتفصيلية.

لقد أطلقت عمادة شؤون المكتبات منذ إنشائها برنامج مهارات الوعي المعلوماتي كأحد وسائل تحقيق أهداف العمادة، وتتلخص فكرة البرنامج في مساعدة كافة منسوبي الجامعة على كيفية الوصول إلى مصادر المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة ومن أماكنها المتعددة، وكيفية استخدام هذه المصادر ومهارات التعامل معها بكفاءة في ظل ثورة المعلومات والانفجار المعرفي، وبناءً على ذلك عملت عمادة شؤون المكتبات على إطلاع منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين على أحدث الاتجاهات العلمية في مجال تخصصاتهم، وذلك بتوفير مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها وأشكالها، وتنظيمها ومعالجتها فنياً وإلكترونياً، حتى يسهل استرجاعها والاستفادة منها والإعلام عنها.

#### أهداف البرنامج:

يهدف برنامج مهارات الوعي المعلوماتي إلى محاولة تحقيق الأهداف التالية:

- أن يدرك منسوبي الجامعة أهمية المعلومات في حياتهم.
- أن يتعرف منسوبي الجامعة على مصادر المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة.
- أن يجيد منسوبي الجامعة مهارات البحث عن المعلومات.
- إكساب منسوبي الجامعة مهارات التعامل مع المعلومات.
- أن يتعرف منسوبي الجامعة على أخلاقيات التعامل مع المعلومات والأمانة العلمية.
- أن يكتسب منسوبي الجامعة مهارة كيفية توثيق المعلومات من مصادرها التقليدية والإلكترونية.

#### آليات تنفيذ البرنامج:

- تنفيذ البرنامج الإرشادي للتعريف بالمكتبة وخدماتها لأعضاء هيئة التدريس والطلاب الجدد.
- إعداد مطبوعات ومطويات تعريفية بأقسام المكتبة وخدماتها وكيفية الاستفادة منها، وطريقة استخدام الفهرس الآلي ... وتوفيرها بشكل دائم عند المدخل الرئيسي للمكتبة المركزية والمكتبات الفرعية وإتاحتها إلكترونياً عبر بوابة العمادة على موقع الجامعة.
- إعداد الأدلة الإرشادية والتعريفية بمكتبات الجامعة.
- إعداد الأدلة التعريفية بقواعد البيانات الإلكترونية.
- تنظيم دورات تدريبية تتضمن الآتي:



- استخدام فهرس المكتبة.
- استخدام قواعد البيانات الإلكترونية.
- استخدام المكتبة الرقمية السعودية.
- مهارات واستراتيجيات البحث.
- كيفية صياغة الاستشهادات المرجعية في البيئة الإلكترونية.

### أنشطة العمادة في البرنامج:

- قامت العمادة بتنفيذ عدد من الأنشطة والدورات التدريبية في إطار هذا البرنامج، منها:
  - إقامة دورات وبرامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين عن كيفية استخدام فهرس المكتبة وخدمات المكتبة وقواعد المعلومات المتاحة بالمكتبة الرقمية السعودية بشكل دوري لكليات الجامعة، بمعدل لا يقل عن دورة واحدة في الفصل الدراسي لكل كلية. ويتاح برنامج تدريب المستفيدين على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الرابط: <http://portal.nu.edu.sa/web/deanship-of-libraries-affairs/84>
  - تنظيم دورات تدريبية بالتعاون مع المكتبة الرقمية السعودية – وزارة التعليم والناشرين عن كيفية استخدام قواعد المعلومات المتاحة بالمكتبة الرقمية السعودية.
  - مخاطبة جميع كليات الجامعة على حث منسوبيها لزيارة المكتبة وإقامة بعض المحاضرات بها.
  - إعداد مطبوعات ومطويات ورقية وإلكترونية للتعريف بأقسام المكتبة وخدماتها وكيفية الحصول عليها، وطريقة استخدام الفهرس الآلي والمكتبة الرقمية السعودية.
  - إعداد الأدلة الإرشادية والتعريفية بمكتبات الجامعة.
  - إعداد الأدلة التعريفية بقواعد البيانات الإلكترونية.

### خدمات المعلومات:

تقدم المكتبة الخدمات التالية: -

- 1/ خدمات الإعارة وتنقسم إلى نوعين:
- أ. الإعارة الداخلية:

خدمة الاطلاع الداخلي من خلال توفير البيئة المناسبة للاطلاع، ونظام الرفوف المفتوحة التي تتيح أمام المستفيدين فرصة الوصول إلى كافة محتوياتها بكل سهولة ويسر داخل المكتبة، وذلك

بالسماح للمستفيد الاطلاع على كافة مقتنيات المكتبة داخلياً، مثل: الكتب النادرة، والمخطوطات، والخرائط، والكتب المرجعية، وأوعية المعلومات الإلكترونية، والكتب المحجوزة لكثرة استخدامها مع قلة النسخ الموجودة منها، وغيرها من أوعية المعلومات ذات الطبيعة الخاصة.

#### ب. الإعارة الخارجية:

وتعرف بأنها مجموعة من الإجراءات تقدمها المكتبة للمستفيدين ليتمكنوا من استعارة أوعية المعلومات والاستفادة منها خارج المكتبة وفق ضوابط معينة تضعها إدارة المكتبة (الغفيلي: 1999، 9)<sup>23</sup>، وتوجد حالياً أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جداً كنظام السجل، والأنظمة المتقدمة جداً كالإعارة الآلية الذاتية عن طريق الحاسوب، وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزات الخاصة، ووضعت لتناسب أنواعاً معينة من المكتبات. كما تعتبر الإعارة الخارجية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية واحد المؤشرات المهمة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعياري جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. ويقصد بالإعارة الخارجية السماح للمستفيدين بأخذ أوعية المعلومات خارج المكتبة بشروط معينة ولمدة زمنية محددة مع إتباع كافة اللوائح المكتبية التي تتيح لهم الاستفادة القصوى من تلك الأوعية وتشمل خدمات الإعارة الخارجية في المكتبات ما يلي: (الترتوري: 2009، 220-221)<sup>24</sup>

1. الإعارة الخارجية.
2. تجديد الإعارة للمواد المستعارة.
3. حجز الكتب عند استرجاعها للمستفيدين الذين في حاجة لها.
4. متابعة المواد المتأخرة.
5. الإعارة المتبادلة بين المكتبات.

تقدم المكتبة المركزية خدمة الإعارة الخارجية لمنسوبي الجامعة بمختلف فئاتهم، وللمجتمع الخارجي وفق ضوابط محددة، وذلك عن طريق موظفي الإعارة أو جهاز الخدمة الذاتية الذي يسمح بإعارة الكتب أو إرجاعها أو تجديد الإعارة، ولجهاز شاشة تعمل بتقنية اللمس ويدعم اللغة العربية والإنجليزية، وله خيارات متعددة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة. والجدول التالي يوضح: المستفيدون من الإعارة، ومدة الإعارة، وعدد الكتب المسموح بإعارتها.

عدد الكتب المسموح بإعارتها	مدة الإعارة	المستفيد
عشرة كتب	3 شهور	أعضاء هيئة التدريس
ثمانية كتب	شهر واحد	طلاب الدراسات العليا
ثلاثة كتب	15 يوما	طلاب المرحلة الجامعية
خمسة كتب	15 يوما	موظفو الجامعة
ثلاثة كتب	15 يوما	أفراد من خارج الجامعة

جدول رقم (3): يوضح فئات المستفيدين من الإعارة ومدة الإعارة وعدد الكتب المسموح بها

## 2/ خدمات التصوير الاستنساخ:

تعتبر من الخدمات الأساسية والضرورية، وبخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعارتها. وتمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو الخزن الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي. وتستفيد المكتبة الجامعية من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق من تصويرها، وتوفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الأصل. (الترتوري: 2009، 231)<sup>25</sup>

تقدم المكتبة خدمة التصوير الورقي والمسح الضوئي بأحدث الأجهزة حيث يمكن للطلاب من خلالها تصوير ما يخص العملية التعليمية، وفقاً للضوابط التي تضعها المكتبة، حيث تتوفر بالمكتبة آلات تصوير لديها القدرة على تصوير 100 صورة في الدقيقة. وآلات المسح الضوئي التي تحول الأوراق إلى ملفات بصيغة أكروبات (pdf) يمكن إرسالها مباشرة إلى البريد الإلكتروني، أو تحويلها إلى ذاكرة خارجية (USB).

## 3/ خدمات الإحاطة الجارية:

الإحاطة الجارية بمعناها البسيط هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثاً. وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة. وتعتبر خدمة الإحاطة الجارية من خدمات المعلومات المهمة، وهي عملية استعراض المعلومات المختلفة وبأشكالها الورقية والإلكترونية الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين من أجل إحاطتهم علماً بها. وهناك أساليب وطرق مختلفة يمكن للمكتبات اتباعها من أجل تقديم هذه الخدمة، منها على سبيل المثال: البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني للمكتبة، نشرة المعلومات، نشرة الإضافات الجديدة، لوحة الإعلانات والعرض، تنظيم معارض الكتب. (مهران: 2004، 184)<sup>26</sup>

توفر المكتبة المركزية خدمة إحاطة المستفيدين بأحدث مصادر المعلومات التي وصلت إليها، عن طريق إرسال قائمة ببيوغرافية بالكتب الجديدة لعمداء الكليات لتعميمها على أعضاء هيئة التدريس، وعبر موقعها الإلكتروني وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/63>، والذي ينقسم إلى التخصصات التالية:

- كتب طبية وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/64>
- كتب هندسية وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/65>
- كتب شرعية ولغوية وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/66>
- كتب علوم بحثية وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/67>
- كتب حاسب آلي وذلك من خلال الرابط <http://dlaf.nu.edu.sa/90>

كما يتم عرض بعض الكتب التي وردت حديثاً على حوامل خاصة وصناديق زجاج مغلقة بمحيط المكتبة.

#### 4/ خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

وتأتي هذه الخدمة من مفهوم الإحاطة الجارية، إلا أنها أكثر تخصصاً لأنها تحيط المستفيدين بأحدث مصادر المعلومات التي وصلت إلى المكتبة وتقع في مجال اهتماماتهم العلمية، وتقدم هذه الخدمة آلياً من خلال النظام الآلي للمكتبة، وذلك ببناء ملفين في قاعدة بيانات المكتبة، ملف يوضح اهتمامات المستفيدين على شكل رؤوس موضوعات، وملف التسجيلات البيوغرافية لمصادر المعلومات في المكتبة، ومن ثم يتم مضاهاة الملفين آلياً حتى يتم الربط بين بيانات التسجيلات البيوغرافية واهتمامات المستفيد، ومن ثم إرسال بيانات المصادر الجديدة للمستفيد باستخدام البريد الإلكتروني أو الجوال، وفق فترات زمنية محددة من قبل إدارة المكتبة. (العمران: 2010، 10)<sup>27</sup>

توفر المكتبة المركزية خدمات البث الانتقائي للمعلومات حيث ترسل إلى أعضاء هيئة التدريس قوائم بمصادر المعلومات الحديثة في مجال تخصصاتهم، ويتم ذلك عن طريق نظام الاتصالات الإدارية، أو البريد الإلكتروني.

#### 5/ خدمات البحث بالاتصال المباشر:

ظهرت هذه الخدمة في العقد السادس من القرن الماضي، وتعرف بأنها: "عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية، التي تزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً.

(عليان: 2005، 236)<sup>28</sup> وهذه الخدمات تتفاوت من مكتبة لأخرى، فما تقدمه مكتبة ليس بالضرورة أن تقدمه مكتبة أخرى، ويرجع هذا إلى طبيعة كل مكتبة ومجتمع المستفيدين منها. وتقدم المكتبة المركزية في هذا المجال الخدمات التالية:

- البحث في الفهرس الآلي عن مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية (مقتنيات المكتبات الورقية)، والذي يتيح البحث باللغة العربية والإنجليزية، وذلك من خلال الرابط التالي:

<http://nulib.nu.edu.sa/uhtbin/cgiirsi.exe/?ps=ndYx6MuXek/MAIN/219740003/60/502/X>

- البحث في مصادر المعلومات المتاحة على المكتبة الرقمية السعودية SDL من خلال الرابط التالي:

<http://lib.nu.edu.sa/SDL.aspx> ثم <http://lib.nu.edu.sa/DigitalLibrary.aspx>

- البحث في قواعد المعلومات، الكتب الإلكترونية، الرسائل الجامعية التي تشترك فيها المكتبة من خلال الرابط التالي:

<http://portal.nu.edu.sa/web/deanship-of-libraries-affairs/databases>

- الوصول إلى المكتبة الإلكترونية المتاحة على صفحة عمادة شؤون المكتبات، والتي تحتوي على العديد من الكتب القابلة للتحميل في التخصصات العامة مثل القرآن الكريم - الثقافة الإسلامية - الكتب الطبية - كتب الهندسة - كتب الحاسب الآلي - كتب عامة باللغة العربية - كتب عامة باللغة الإنجليزية. من خلال الرابط التالي:

<http://portal.nu.edu.sa/web/deanship-of-libraries-affairs/e-libraries>

- تتيح المكتبة للمستفيدين خدمات البحث في شبكة الإنترنت بشكل مقلن، من أجل الحصول على المعلومات ومصادرها التي قد لا توجد ضمن مصادر المعلومات بمكتبة الجامعة.

6/ خدمة الإرشاد والتوجيه:

خدمة الإرشاد والتوجيه للمستفيدين، بشكل فردي أو جماعي حين تستقبل العمادة مجموعات من الطلاب بإشراف بعض أعضاء هيئة التدريس لزيارة المكتبة وتقديم لهم المعلومات حول كيفية استخدام المكتبة والخدمات التي تقدمها في إطار حرص المكتبة على تعريف منسوبي الجامعة بخدماتها.

7/ اقتراح توفير كتاب:

إمكانية اقتراح توفير كتب غير موجودة في المكتبة وذلك من خلال الرابط:

<http://portal.nu.edu.sa/web/deanship-of-libraries-affairs/77>

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتضمن هذا الجزء الإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة من حيث منهجها ومجتمعها والعينة والأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل البيانات.  
منهج الدراسة: -

للإجابة عن أسئلة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً يعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً. حيث أن الهدف من الدراسة هو "واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران والتعرف على درجة رضا الطلاب عنها".  
مجتمع الدراسة وعينتها: -

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب (بنين) في كليات جامعة نجران في المدينة الجامعية بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (3099) طالباً حسب إحصائيات عمادة القبول والتسجيل بجامعة نجران في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1440/1441 هـ. أما عينة الدراسة فتكونت من (190) طالباً اختيروا بالطريقة القصدية من المجتمع الأصلي، نظراً إلى إبداء هؤلاء الطلاب رغبتهم بالمشاركة في الدراسة والموافقة على تطبيق أداة الدراسة، وقد تم توزيعهم وفقاً لمتغيرات الدراسة، والجدول (4) يبين ذلك:

النسبة المئوية	المجموع	النسبة المئوية	التكرار	القسم	الكلية
10.5%	20	4.7%	9	العلاج الطبيعي	العلوم الطبية التطبيقية
		1.1%	2	علوم المختبرات الإكلينيكية	
		4.7%	9	العلوم الإشعاعية	
18.4%	35	7.4%	14	هندسة مدنية	الهندسة
		6.8%	13	هندسة كهربائية	
		4.2%	8	هندسة معمارية	
33.7%	64	4.7%	9	اللغة العربية	العلوم والآداب
		18.5%	35	اللغة الإنجليزية	
		2.1%	4	الفيزياء	
		8.4%	16	الرياضيات	
37.4%	71	22.6%	43	الشريعة	الشريعة وأصول الدين
		14.8%	28	أصول الدين	
%100	190	%100	190	المجموع	

الجدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها

#### أداة الدراسة:

تم في هذه الدراسة استخدام أداة واحدة، وهي الاستبانة من إعداد الباحث، وتم بنائها وفق الخطوات الآتية:

1. الرجوع إلى المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة والإفادة منها في تصميم الاستبانة، من حيث كتابة وصياغة فقرات وأسئلة تناسب أهداف الدراسة الحالية، وتحديد الأبعاد أو المجالات التي يمكن أن تعبر عن رأي الطلاب في خدمات المكتبة الجامعية.
2. إعداد أداة الدراسة (الاستبانة). وتكونت بصورتها النهائية من قسمين هما:

القسم الأول: ويهدف إلى معرفة البيانات الشخصية المتمثلة في (الاسم، الكلية، القسم) للطلاب المستفيدين من المكتبة المركزية في جامعة نجران. ثم الإجابة عن ثلاث أسئلة ويضع المستجيب إشارة (√) أمام اختياره وهي: "هل تقوم بزيارة المكتبة؟" والاختيارات هي: (دائماً)، و (أحياناً)، و(نادراً). "هل مكان وجود المكتبة مناسب لك؟" وله خياران (نعم)، (لا). "ما الأسباب التي من أجلها تزور المكتبة؟" وله أربعة خيارات وهي: (الدراسة الفردية)، (الدراسة الجماعية)، (الحصول على المراجع)، (البحث في الانترنت).

القسم الثاني: ويهدف إلى تحديد درجة رضا الطلاب (عينة الدراسة) عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية، من خلال الإجابة على (19) فقرة توزعت على ثلاثة مجالات تمثل الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية، وهي: المجال الأول: بيئة المكتبة الداخلية وساعات العمل و فقراته (1-6). المجال الثاني: تعامل موظفي المكتبة و فقراته (7-10). المجال الثالث: الخدمات التي تقدمها المكتبة و فقراته (11-19). ويضع المستجيب إشارة (√) أمام استجابته على التدرج الثلاثي، التالي:

غير راضٍ	محايد	راضٍ

ويتم تصحيح هذا القسم بإعطاء الأوزان الآتية: راضٍ (3)، محايد (2)، غير راضٍ (1) درجة. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق محتوى الأداة، عُرضت بصورتها الأولية، على عشرة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في علوم المكتبات والمعلومات، والعلوم التربوية، وموظفي المكتبة المركزية الحاصلين على مؤهلات في علم المكتبات في جامعة نجران، للإفادة من آرائهم حول مدى مناسبة الأداة لتحقيق أهداف الدراسة ومناسبتها لطلاب جامعة نجران. وفي ضوء آراء واقتراحات المحكمين التي تمثلت في إعادة صياغة بعض الفقرات لتكون أكثر وضوحاً، تم إجراء التعديلات المطلوبة، إذ تم تعديل الفقرات التي أجمع (70%) من المحكمين على أهمية تعديلها من حيث الصياغة اللغوية. وأُخرجت الأداة بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية تكونت من (30) طالباً اختيروا من خارج عينة الدراسة. وحُسب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة " ألفا كرونباخ " (Cronbach's Alpha) للأداة وبلغ معامل الثبات للأداة ككل بهذه الطريقة (0.833).



Cronbach's Alpha	N of Items
.833	19

الجدول (5): معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لمجالات أداة الدراسة

ويتضح مما سبق أن جميع معاملات الثبات لأداة الدراسة كانت مرتفعة. مما يشير إلى أن هذه القيم مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، مما يبرر الوثوق بالأداة ونتائجها.  
إجراءات الدراسة:

تمثلت إجراءات الدراسة على النحو الآتي: بعد تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها ومتغيراتها، تم إعداد أداة الدراسة بعد الاعتماد على المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة. ثم التحقق من دلالات صدقها وثباتها. ثم الاجتماع مع أفراد عينة الدراسة القصدية من طلاب جامعة نجران في أماكن دراستهم (الكليات) بعد الحصول على موافقة المسؤولين في الجامعة. وتوزيع أداة الدراسة على أفراد العينة لجمع البيانات، وتوضيح أهداف الدراسة وأغراضها وإجراءات الإجابة على أداة الدراسة. وتم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة. وبعد ذلك جُمعت الاستبانات وصححت، ودققت وأدخلت إلى ذاكرة الحاسوب واستخدم نظام (SPSS) في تحليل البيانات، ثم استخلصت النتائج ونوقشت، ثم كتبت التوصيات.  
متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية على المتغيرات الآتية:

المتغيرات التصنيفية:

الكلية، ولها أربع فئات: (كلية الشريعة وأصول الدين، كلية العلوم والآداب، كلية الهندسة، كلية العلوم التطبيقية).

القسم الدراسي، وله فئتان: (علمي، نظري).

المتغير التابع: الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للطلاب.

أساليب المعالجة الإحصائية:

اعتمدت البرمجية الإحصائية (SPSS) في تحليل نتائج الدراسة والإجابة عن أسئلتها حيث تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للطلاب المستفيدين من المكتبة المركزية للإجابة عن أسئلة القسم الأول. كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الطلاب عينة الدراسة عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للإجابة عن فقرات القسم الثاني.

المتوسط الحسابي من 1.67 – 1 منخفض  
المتوسط الحسابي من 1.68 – 2.33 متوسط  
المتوسط الحسابي من 2.34 – 3.00 مرتفع  
تحليل نتائج الدراسة: -

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات المقدمة للمستخدمين في المكتبة المركزية بجامعة نجران، ودرجة رضا الطلاب عنها. لمعرفة العوامل التي تساعد على تطويرها، والعقبات التي تعترضها أن وجدت.

وللوصول إلى حلول ونتائج لأسئلة الدراسة قام الباحث بتحليل استجابات عينة الدراسة ليتوصل إلى التالي:

من البيانات الشخصية لعينة الدراسة أتضح أنها تتكون من (190) طالباً وهم من طلاب مرحلة البكالوريوس النظاميين، جميعهم من القسم الرجالي بالجامعة، وزعت عليهم الاستبانات في قاعات المحاضرات.

فيما يتعلق بالسؤال الأول والذي يهدف إلى معرفة مدى زيارة المكتبة لأفراد عينة الدراسة، للإجابة عن هذا السؤال استخرجت النسب والتكرارات، ويتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (6) الذي يرد فيما يلي:

هل تقوم بزيارة المكتبة	التكرار	النسبة %
دائماً	43	22.6%
أحياناً	136	71.6%
نادراً	11	5.8%
المجموع	190	100%

جدول رقم (6): يوضح مدى زيارة المكتبة

يتبين من الجدول رقم (6) أعلاه أن (43) من أفراد عينة الدراسة، بلغت نسبتهم (22.6%) يقومون بزيارة المكتبة المركزية دائماً، وتعد نسبة ضعيفة، وأما الذين يقومون بزيارة المكتبة أحياناً من أفراد عينة الدراسة كان عددهم (136) وقد بلغت نسبتهم (71.6%) وتعد نسبة مرتفعة، وربما يعود ذلك لبعده مبنى المكتبة عن الكليات، أو لنظام التدريس بالجامعة حيث لا يكلف الطلاب بإعداد بحوث علمية أو أنشطة علمية تتعلق بالمكتبة. واتضح أن الذين نادراً ما يقومون بزيارة المكتبة من عينة الدراسة بلغ عددهم (11) ونسبتهم المئوية (5.8%) وتعد نسبة ضعيفة جداً.

أما فيما يتعلق بالسؤال الثاني والذي يهدف إلى معرفة مكان وجود المكتبة مناسب أو غير مناسب لأفراد عينة الدراسة، وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت النسب والتكرارات، ويتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (7) الذي يرد فيما يلي:

النسبة %	التكرار	مكان وجود المكتبة مناسب لك
97.4%	185	نعم
2.6%	5	لا
100.0%	190	المجموع

جدول رقم (7): مكان وجود المكتبة

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن (185) تبلغ نسبتهم (97.4%) من أفراد عينة الدراسة يعتبرون أن مكان وجود المكتبة مناسب لهم وهي نسبة كبيرة جداً، ومن يعارض ذلك يبلغ عددهم فقط خمسة أفراد من عينة الدراسة. لاحظ الباحث أن مبنى المكتبة يبعد عن معظم مباني الكليات ولا توجد وسائل نقل داخلية تيسر حركة الطلاب بين كليات الجامعة والمباني الإدارية.

أما فيما يتعلق بالسؤال الثالث والذي يهدف إلى معرفة الأسباب التي من أجلها تتم زيارة المكتبة لأفراد عينة الدراسة، يتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (8) الذي يرد فيما يلي:

النسبة %	التكرار	الغرض زيارة المكتبة
16.8%	32	لدراسة الفردية الهادئة
4.7%	9	لدراسة الجماعة
51.1%	97	الحصول على المراجع
27.4%	52	البحث في الإنترنت
100.0	190	المجموع

جدول رقم (8): الغرض زيارة المكتبة

من بيانات الجدول أعلاه تبين للباحث أن (97) طالباً تبلغ نسبتهم المئوية (51.1%) الغرض من زيارتهم للمكتبة هو للحصول على المراجع ومصادر المعلومات، أما البحث في الإنترنت يمثل الغرض من زيارة المكتبة لعدد (52) طالب تمثل نسبتهم (27.4%) من عينة الدراسة، أما الدراسة الفردية الهادئة فكانت الغرض من الزيارة لعدد (32) طالب بلغت نسبتهم (16.8%)، أما الدراسة الجماعية فكانت السبب لزيارة المكتبة لعدد (9) طلاب بلغت نسبتهم (4.7%) فقط من عينة الدراسة وهي نسبة ضعيفة جداً.

واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب

بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس

وفيما يتعلق بالجزء الأول من السؤال الرابع والذي يهدف إلى معرفة درجة رضا الطلاب عن واقع خدمات المكتبة المركزية التي تقدمها لهم، من حيث: مدى مناسبة ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية لأفراد عينة الدراسة، وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ويتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (9) الذي يرد فيما يلي:

العبارة	راض	محايد	غير راض	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
ساعات فتح المكتبة	139	11	40	2.52	0.82	6	مرتفع
	73.2%	5.8%	21.1%				
الإشارات الإرشادية داخل المكتبة	152	9	29	2.65	0.73	3	مرتفع
	80.0%	4.7%	15.3%				
توفر وتجهيز قاعات وطاولات للقراءة	148	3	39	2.57	0.81	5	مرتفع
	77.9%	1.6%	20.5%				
الإضاءة داخل القاعات	162	3	25	2.72	0.68	2	مرتفع
	85.3%	1.6%	13.2%				
التهوية داخل القاعات	162	6	22	2.74	0.65	1	مرتفع
	85.3%	3.2%	11.6%				
توفر الهدوء داخل القاعة	184	5	37	2.58	0.80	4	مرتفع
	77.9%	2.6%	19.5%				
المتوسط المرجح				2.63			مرتفع

جدول رقم (9): ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للتهوية داخل القاعات قد بلغ (2.74) والانحراف المعياري (0.65) تليها الإضاءة داخل القاعات بمتوسط حساب (2.72) وانحراف معياري (0.68)، ثم الإشارات الإرشادية داخل المكتبة بمتوسط حساب (2.65) وانحراف معياري (0.73)، وبعد ذلك توفر الهدوء داخل القاعات بمتوسط حساب (2.58) وانحراف معياري (0.80)، ثم توفر وتجهيز قاعات وطاولات للقراءة بمتوسط حساب (2.57) وانحراف معياري (0.81)، وأخيراً ساعات فتح المكتبة بمتوسط حسابي (2.52) وانحراف معياري (0.82). بلغ المتوسط المرجح لساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية (2.63)، ويتضح من ذلك أن الاتجاه العام للمتغير مرتفع.

أما فيما يتعلق بالجزء الثاني من السؤال الرابع والذي يهدف إلى معرفة طريقة تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ويتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (10) الذي يرد فيما يلي:

العبارة	راض	محايد	غير راض	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
يتيح موظف المكتبة للمستفيدين الاطلاع على محتويات المكتبة	155	21	14	2.74	0.58	1	مرتفع
	81.6%	11.1%	7.4%				
يتمكن المستفيد من استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة وبسهولة	149	19	22	2.67	0.67	2	مرتفع
	78.4%	10.0%	11.6%				
يتم توجيه المستفيدين من قبل موظف المكتبة إلى المراجع المطلوبة	138	20	32	2.56	0.77	4	مرتفع
	72.6%	10.5%	16.8%				
سهولة الوصول إلى أوعية المعلومات بمساعدة موظف المكتبة	145	16	29	2.61	0.74	3	مرتفع
	76.3%	8.4%	15.3%				
المتوسط المرجح				2.64			

#### جدول رقم (10): تعامل الموظفين مع المستفيدين

من بيانات الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي لإتاحة موظف المكتبة للمستفيدين الاطلاع على محتويات المكتبة بلغ (2.74)، وانحراف معياري (0.58)، والمتوسط الحسابي من تمكين المستفيد من استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة وبسهولة بلغ (2.67)، وانحراف معياري (0.67)، والمتوسط الحسابي لسهولة الوصول إلى أوعية المعلومات بمساعدة موظف المكتبة بلغ (2.61)، وانحراف معياري (0.74)، والمتوسط الحسابي لتوجيه المستفيدين من قبل موظف المكتبة إلى المراجع المطلوبة بلغ (2.56)، وانحراف معياري (0.77)، بلغ المتوسط المرجح لتعامل الموظفين مع المستفيدين (2.64)، ويتضح من ذلك أن الاتجاه العام للمتغير مرتفع.

واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب  
بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس

أما فيما يتعلق بالجزء الثالث من السؤال الرابع والذي يهدف إلى معرفة مدى رضا أفراد عينة الدراسة عن الخدمات التي تقدمها المكتبة من عدمه، يتضح ذلك من بيانات الجدول رقم (11) الذي يرد فيما يلي:

العبارات	راض	معايد	غير راض	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
تجهيزات التصوير وخدماتها	97	19	74	2.12	0.94	8	متوسط
	51.1%	10.0%	38.9%				
حدانة الكتب والمراجع والدوريات	114	33	43	2.37	0.83	6	مرتفع
	60.0%	17.4%	22.6%				
تتوافر في المكتبة المساحة الكافية للاطلاع والبحث	126	16	48	2.41	0.78	3	مرتفع
	66.3%	8.4%	25.3%				
تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية (إشعار المستفيدين بالجديد)	84	28	78	2.03	0.93	9	متوسط
	44.2%	14.7%	41.1%				
توفر المكتبة خدمة البحث على الإنترنت	158	11	21	2.72	0.65	1	مرتفع
	83.2%	5.8%	11.1%				
توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً للبحث عن المعلومات	142	26	22	2.63	0.68	2	مرتفع
	74.7%	13.7%	11.6%				
توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيد على قواعد المعلومات	87	43	60	2.14	0.87	7	متوسط
	45.8%	22.6%	31.6%				
توفر المكتبة أجهزة حاسوبية تستخدم كمناراس ألية من قبل المستفيدين	113	36	41	2.38	0.82	5	مرتفع
	59.5%	18.9%	21.6%				
قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة نفي بالعرض	144	39	37	2.40	0.80	4	مرتفع
	60.0%	20.5%	19.5%				
المتوسط المرجح				2.36			مرتفع

جدول رقم (11): الخدمات التي تقدمها المكتبة

يتضح من بيانات الجدول السابق والخاص بالخدمات التي تقدمها المكتبة أن المتوسط الحسابي لتوفير المكتبة خدمة البحث على الإنترنت بلغ (2.72) وبانحراف معياري (0.65)، والمتوسط الحسابي لتوفير المكتبة نظاماً إلكترونياً للبحث عن المعلومات بلغ (2.63) وبانحراف معياري (0.68)، كما أن المتوسط الحسابي لتوافر المساحة الكافية في المكتبة للاطلاع والبحث بلغ (2.41) وبانحراف معياري (0.78)، وبلغ المتوسط الحسابي لقواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة بأنها تفي بالغرض (2.40) وبانحراف معياري (0.80)، والمتوسط الحسابي لتوفير المكتبة لأجهزة حاسوبية تستخدم كفهارس آلية من قبل المستفيدين بلغ (2.38) وبانحراف معياري (0.82)، أما المتوسط الحسابي لحدائق الكتب والمراجع والدوريات بلغ (2.37) وبانحراف معياري (0.83)، والمتوسط الحسابي لتوفير المكتبة خدمة تدريب المستفيد على قواعد المعلومات بلغ (2.14) وبانحراف معياري (0.87)، كما بلغ المتوسط الحسابي لتجهيزات التصوير وخدماتها (2.12) وبانحراف معياري (0.94)، وبلغ المتوسط الحسابي لتقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية (إشعار المستفيدين بالجديد) (2.03) وبانحراف معياري (0.93). وأخيراً بلغ المتوسط المرجح للخدمات التي تقدمها المكتبة (2.36)، ويتضح من ذلك أن الاتجاه العام للمتغير مرتفع. للإجابة على السؤال الخامس والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية)؟

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الكلية				البعد
			إنسانية (135)		علمية (55)		
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.500	188	0.676	0.22	2.53	0.37	2.77	ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية
0.465	188	0.732	0.16	1.86	0.24	1.79	تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين
0.500	188	0.676	0.3	4.29	0.60	4.41	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين

\* عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للدرجات الحاصلة بين الطلاب بحسب متغير الكلية

من بيانات الجدول رقم (12) أعلاه يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة (ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية)، تعزو إلى متغير

الكلية (علمية، إنسانية)، لصالح الكليات العلمية حيث بلغت قيمة (ت) (0.676) وبمتوسط حسابي (2.77)، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة (تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين)، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية)، لصالح الكليات الإنسانية حيث بلغت قيمة (ت) (0.732) وبمتوسط حسابي (1.86)، كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في عبارات الاستبانة (الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين)، تعزو إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية)، لصالح الكليات العلمية حيث بلغت قيمة (ت) (0.676) وبمتوسط حسابي (4.41).

### النتائج والتوصيات:

بعد الانتهاء من التحليل الإحصائي لعبارات أداة الدراسة توصل الباحث إلى النتائج والتي جاءت في معظمها بتقدير متوسط إذا تم جمع نسبة الراضين تماماً إلى نسبة الراضين، وتفصيلها كما يلي:

1. أن (136) من أفراد عينة الدراسة، يمثلون 71.6% من أفراد عينة الدراسة يقومون أحياناً بزيارة مكتبة المركزية.
2. أن (185) فرداً من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة 97.4% يعتبرون أن مكان وجود المكتبة مناسب لهم.
3. 97 طالباً من عينة الدراسة تبلغ نسبتهم المئوية 51.1% الغرض من زيارتهم للمكتبة هو للحصول على المراجع ومصادر المعلومات.
4. أما البحث في الإنترنت فهو الغرض من زيارة المكتبة لعدد 52 طالب تمثل نسبتهم 27.4% من عينة الدراسة
5. تقييم ساعات فتح المكتبة وبيئتها الداخلية بصورة عامة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط المرجح لها (2.63).
6. تخصيص قاعات للدراسة الجماعية حتى يتوفر الهدوء في قاعات المكتبة.
7. تحسين تجهيزات التصوير وخدماتها بزيادة آلات التصوير وتعدد أشكالها.
8. عمل مراجعة دورية لتنظيم الكتب حتى يسهل الوصول إلى أوعية المعلومات.
9. العمل على تزويد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة بالشراء المباشر من معارض الكتب الدولية.
10. عمل دورات تدريبية لموظفي المكتبة في كيفية توجيه المستفيد إلى المراجع التي يطلبها.



11. توسيع خدمة الإحاطة الجارية (إشعار المستفيد بالجديد) حتى تصل إلى المستفيد في مكانه.
12. تحديث وزيادة أجهزة الحاسب التي تخصص لخدمة البحث على الإنترنت.
13. زيادة الوعي المعلوماتي لأعضاء هيئة التدريس والطلاب للاستفادة من قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة.
14. إجراء دراسة لمعرفة أسباب عزوف أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة نجران عن الاستفادة من المكتبة.

### المصادر والمراجع

1. أمان، محمد. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000.
2. تاريخ ونشأة جامعة نجران. - [2020/10/15]. معلومات متاحة على الخط المباشر على الرابط: <http://portal.nu.edu.sa/web/guest/about-najran-university>
3. الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات / تأليف محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. - ط1. - عمان (الأردن): دار الحامد، 2009م.
4. الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003م.
5. الحربي، متعب عبد الله عبد الهادي. خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي. مجلة كلية الآداب: جامعة سوهاج - كلية الآداب-مصر. 2018، ع46، ج2، [2020/10/15]. معلومات متاحة على الخط المباشر على الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/986574>
6. دليل عمادة شؤون المكتبات - جامعة نجران: نجران (السعودية): جامعة نجران، 1434 هـ.
7. السالم، سالم بن محمد. المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-السعودية، مج5، ع2 (رجب-ذو الحجة 1420 هـ). ص. ص 5 - 39.
8. سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. - ط1. - عمان (الأردن): دار الفكر للطباعة والنشر. - (سلسلة المصادر التعليمية: 7)، 1997م.
9. عبد الحي، رمزي أحمد. تقييم أداء الإدارة الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة. - الإسكندرية: دار الوفاء، 2007م.
10. عبد الهادي، محمد فتحي / مقدمة في علم المعلومات: القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
11. العساف، صالح. مناهج البحث. - ط2. - الرياض: مكتبة العبيكان، 1995م.
12. عليان، ربيعي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات/ ربيعي عليان، أمين النجداوي. - عمان (الأردن): دار صفاء للنشر، 2005م.
13. عليان، ربيعي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي/ ربيعي عليان، حسن المومني. - عمان (الأردن): عالم الكتب الحديث، 2009م.

14. العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1 (يونيو 2010).
15. الغانم، هند. الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: قسم المكتبات والمعلومات-جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1994م.
16. الغفيلي، أيمن بن علي. خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-السعودية، مج5، ع2(1999).
17. قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. - القاهرة: مكتبة غريب، 2002م.
18. القحطاني، منصور بن عوض صالح. واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وسبل تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة: تصور مقترح. التربية: المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة -الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مج 13، ع 29 . 2010. [2021/03/03].  
معلومات متاحة على الخط المباشر على الرابط:  
<http://search.mandumah.com/Record/106124>
19. منصور، عوني. واقع خدمات المعلومات في جامعة الزرقاء الخاصة. - مجلة رسالة المكتبة - الأردن، مج 46، ع1(2011).
20. مهران، ميساء محروس أحمد. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. - الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2004م.
21. همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، 2001.
22. Fitch, Donna. K. Continuous assessment of the academic library: A model and case study. *Advances in library Administration and Organization*, 13, 1995.
23. Simmonds, Patience L. and Andaleeb, Syed Saad. Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*. Vol.49 Issue 4 (Spring 2001).
24. Wang, I-Ming. The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. *Journal of Information and Optimization Sciences*. (Jan 2006).

□ هوامش الدراسة

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي / مقدمة في علم المعلومات: القاهرة: مكتبة غريب، 1984، 143.

<sup>2</sup> العساف، 1995، (76) العساف، صالح. مناهج البحث. - ط2. - الرياض: مكتبة العبيكان، 1995.

<sup>3</sup> عبد الحي، رمزي أحمد. تقييم أداء الإدارة الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة. لإسكندرية: دار الوفاء، 2007..

- ص.150.
- <sup>4</sup> همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، 2001.
- <sup>5</sup> عليان، ربيعي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي/ ربيعي عليان، حسن المومني. – عمان (الأردن): عالم الكتب الحديث، 2009. ص.15.
- <sup>6</sup> الغانم، هند. الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: قسم المكتبات والمعلومات-جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1994.
- <sup>7</sup> السالم، سالم بن محمد. المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-السعودية، مج5، ع2 (رجب-ذو الحجة 1420 هـ). ص. ص 5 - 39.
- <sup>8</sup> فيصل الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. – الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- <sup>9</sup> العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1 (يونيو 2010). ص. ص 5 - 38.
- <sup>10</sup> القحطاني، منصور بن عوض صالح. واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وسبل تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة: تصور مقترح. التربية: المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة-الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مج13، ع29، 2010. ص.ص. 325 - 257. [03/03/2021].  
معلومات متاحة على الخط المباشر على الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/106124>
- <sup>11</sup> منصور، عوني. واقع خدمات المعلومات في جامعة الزرقاء الخاصة. - مجلة رسالة المكتبة - الأردن، مج46، ع1 (2011)، ص. ص 39 - 71.
- <sup>12</sup> الحربي، متعب عبد الله عبد الهادي. خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي. مجلة كلية الآداب: جامعة سوهاج -كلية الآداب-مصر. 2018، ع46، ج2، 496- 475. [2020/10/15]. معلومات متاحة على الخط المباشر على الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/986574>
- <sup>13</sup> Fitch, Donna. K. Continuous assessment of the academic library: A model and case study. *Advances in library Administration and Organization*, 13). 1995.
- <sup>14</sup> Simmonds, Patience L. and Andaleeb, Syed Saad (2001). Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*. Vol.49 Issue 4 (Spring 2001). P 6261.
- <sup>15</sup> Wang, I-Ming. The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. *Journal of Information and Optimization Sciences*. (Jan 2006). P 193.
- <sup>16</sup> قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. – القاهرة: مكتبة غريب، 2002م. قاسم: 2002، 202.
- <sup>17</sup> عليان، ربيعي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات/ ربيعي عليان، أمين النجاوي. – عمان (الأردن): دار صفاء للنشر، 2005م. ص. 221.
- <sup>18</sup> الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات / تأليف محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. – ط1. – عمان(الأردن): دار الحامد، 2009م. ص. 215.
- <sup>19</sup> أمان، محمد. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000. ص.247.
- <sup>20</sup> عليان، ربيعي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق. ص.222.
- <sup>21</sup> دليل عمادة شؤون المكتبات – جامعة نجران: نجران (السعودية): جامعة نجران، 1434 هـ.
- <sup>22</sup> الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات . مرجع سابق. ص. 230.

واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب  
بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس

---

- <sup>23</sup> الغفيلي، أيمن بن علي. خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-السعودية، مج5، ع2(1999). ص. ص 7 - 43.
- <sup>24</sup> الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز. مرجع سابق. ص.ص. 220-221.
- <sup>25</sup> المرجع نفسه. ص، 231.
- <sup>26</sup> مهران، ميساء محروس أحمد. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. - الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2004.
- <sup>27</sup> العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مرجع سابق. ص. ص 5 - 38.
- <sup>28</sup> عليان، ربيعي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات مرجع سابق. ص. 236.

## ملاحق الدراسة

### (استبيان)

يقوم الباحث بدراسة بعنوان (واقع خدمات مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله المركزية بجامعة نجران) وقد اعد الباحث هذه الاستبانة لهذا الغرض بعد الرجوع للعديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع، ويرغب الباحث في معرفة رأيكم السديد في تقييم عبارات الاستبانة من حيث درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة. علماً بأن البيانات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض الدراسة فقط. أرجو أن تنال الاستبانة الاهتمام والعناية منكم، وفقكم الله وجزاكم الله خيراً.

ثانياً: ما درجة رضاك عن الخدمات التي تقدمها مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله المركزية:



الخدمات المقدمة		راض	محا	غير راض
1	ساعات فتح المكتبة			
2	الإشارات الإرشادية داخل المكتبة			
3	توفر وتجهيز قاعات وطاولات للقراءة			
4	الإضاءة داخل القاعات			
5	التهوية داخل القاعات			
6	توفر الهدوء داخل القاعة			
7	يتم توجيه المستفيدين من قبل موظف المكتبة إلى المراجع			
8	يتيح موظف المكتبة للمستفيدين الاطلاع على محتويات			
9	سهولة الوصول إلى أوعية المعلومات بمساعدة موظف المكتبة			
10	يتمكن المستفيد من استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة			
11	تنوافر في المكتبة المساحة الكافية للاطلاع والبحث			
12	حدائق الكتب والمراجع والدوريات			
13	تجهيزات التصوير وخدماتها			
14	توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً للبحث عن المعلومات			
15	توفر المكتبة أجهزة حاسوبية تستخدم كقهارس آلية من قبل			
16	تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية (إشعار المستفيدين			
17	توفر المكتبة خدمة البحث على الإنترنت			
18	توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيد على قواعد المعلومات			
19	قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة تفي بالغرض			

شاكرين لكم حسن تعاونكم