

خدمات مكتبة الملك عبدالله ودورها في تعزيز جودة البحث العلمي من وجهة نظر الطلبة الدراسات العليا بكلية التربية

رنا جمعان القارحي

طالبة ماجستير، قسم إدارة تربوية وتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
rana_alqarhi@hotmail.com

وفاء عبدالعزيز محضر

أستاذ مشارك، قسم إدارة تربوية وتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت إلى تقييم جودة الخدمات المكتبية والمعلوماتية والإدارية ودورها في تعزيز البحث العلمي في المكتبة الجامعية بجامعة أم القرى ومدى تلبيتها لاحتياجات الطلبة، وتكونت العينة من طلاب وطالبات الدراسات العليا بكلية التربية (٩٠٧) طالب وطالبة، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة أداة لجمع البيانات. وتم استخدام المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج الدراسة هي: تشير النتائج إلى رضا عام عن جودة الخدمات المكتبية، خاصة في إرشادات البحث، الخدمات البحثية، والمرافق، لكن هناك حاجة إلى تحسين توافق ساعات العمل مع جدول الطلاب وتحديث المصادر العلمية بشكل أكبر. أظهرت الدراسة أن توفر المصادر الإلكترونية يحظى بقبول واسع، بينما يعاني البعض من نقص في المصادر الحديثة وعدم كفاية التحديثات. فيما يتعلق بالخدمات الإدارية، فإن عملية الاستعارة ونظام الفهرسة فعالان، لكن هناك مجال لتحسين سرعة الرد على الاستفسارات والدعم الفني. تعكس النتائج ضرورة تحسين توفر الأجهزة والطابعات وتسريع إجراءات تسجيل الاشتراك. بناءً على ذلك، يُوصى بتطوير الخدمات البحثية، تحسين بيئة المكتبة، وزيادة كفاءة الدعم الفني والخدمات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: المكتبة الجامعية، الخدمات التعليمية، جودة الخدمات المكتبية.

King Abdullah Library services and their role in enhancing the quality of scientific research from the perspective of graduate students at the College of Education

Rana Jumaan Al-Qarihi

Master's Student, Department of Educational Administration and Planning, College of Education, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia
rana_alqarhi@hotmail.com

Wafaa Abdel-Aziz Mohdar

Associate Professor, Department of Educational Administration and Planning, College of Education, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

This study aimed to evaluate the quality of library, informational, and administrative services and their role in enhancing scientific research at the university library of Umm Al-Qura University, assessing how well they meet students' needs. The sample consisted of 907 postgraduate students from the College of Education. Data was collected using a questionnaire as a research tool, and the descriptive method was applied. The study's key findings indicate overall satisfaction with the quality of library services, particularly in research guidance, research services, and facilities. However, there is a need to improve library hours to better align with students' schedules and enhance the updating of academic resources. The availability of electronic resources was widely accepted, yet some students reported a lack of modern sources and insufficient updates. Regarding administrative services, the borrowing process and cataloging system were found to be efficient, but there is room for improvement in response speed to inquiries and technical support. The results also highlight the necessity of enhancing the availability of devices and printers and expediting the registration process. Based on these findings, it is recommended to

further develop research services, improve the library environment, and increase the efficiency of technical support and administrative services.

Keywords: University Library, Educational Services, Library Service Quality.

المقدمة

تعد المكتبات الجامعية من الركائز الأساسية للعملية التعليمية، حيث تقدم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس المصادر والمراجع الضرورية لدعم دراساتهم وأبحاثهم. ولذلك، فإن تحسين جودة الخدمات المكتبية يرتبط ارتباطًا مباشرًا بتحسين جودة التعليم والبحث الأكاديمي. ومع تزايد التطورات التكنولوجية في هذا المجال، يصبح من الضروري تقييم هذه الخدمات بشكل دوري لضمان قدرتها على مواكبة أحدث الابتكارات في مجالات المعلومات والتقنية. كما أن دراسة جودة الخدمات المكتبية تساعد في التعرف على نقاط القوة والضعف فيها، مما يساهم في تحسينها وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أكثر فعالية. حيث يساهم تحسين جودة هذه الخدمات في تعزيز مخرجات التعليم والبحث الأكاديمي في الجامعات، ويعزز من قدرة المكتبات على تلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين المتجددة.

تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى تحسين أدائها من خلال تبني مفهوم الجودة في تقديم خدماتها. وقد زاد الاهتمام بمسألة الجودة في مجالات المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين، مما أدى إلى ظهور العديد من المعايير والمؤشرات التي تساهم في قياس أداء المكتبات. تتنوع هذه المعايير بين تلك التي تركز على قياس أداء الخدمات، وتلك التي تهتم بتقييم الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى المعايير التي تركز على قياس رضا المستخدمين من الخدمات. جميع هذه المؤشرات تهدف إلى تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة. (كريمة، خيرة، ٢٠٢١).

وتُعتبر مكتبة جامعة أم القرى واحدة من المؤسسات الأكاديمية الهامة التي تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المكتبية للطلاب والباحثين. لذلك، يُعدُّ قياس جودة هذه الخدمات من منظور المستخدمين خطوة أساسية لفهم مستوى الرضا والتحديات التي قد تواجههم. يهدف هذا البحث إلى دراسة جودة الخدمات المكتبية في جامعة أم القرى من خلال تحليل آراء المستخدمين واحتياجاتهم، بهدف تحسين هذه الخدمات بما يتوافق مع المعايير الحديثة ويحقق الفائدة المرجوة للمستخدمين.

مشكلة البحث

تُعَدُّ جودة الخدمات المكتبية في الجامعات إحدى الركائز الأساسية لدعم العملية التعليمية والبحث العلمي. ومع ذلك، تواجه المكتبات الجامعية تحديات متعددة تتعلق بتلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم، خاصة في ظل التغيرات السريعة في مجالات التكنولوجيا والمعلومات.

وفي ضوء ذلك، تتبع مشكلة هذا البحث من التساؤل التالي:

ما مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة في جامعة أم القرى من وجهة نظر المستخدمين؟

أسئلة فرعية:

1. ما درجة رضا المستخدمين عن جودة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة جامعة أم القرى؟
2. هل المكتبة تحتوي على مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات (كتب، دوريات، قواعد بيانات إلكترونية) تلبي احتياجات المستخدمين؟
3. ما هو مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة في المكتبة الجامعية من منظور المستخدمين؟

أهداف البحث

1. التعرف على جودة الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبة الجامعية بجامعة أم القرى من وجهة نظر المستخدمين.
2. دراسة واقع خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين.
3. تحديد مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة في المكتبة الجامعية من منظور المستخدمين.

أهمية البحث

يكتسب هذا الموضوع أهميته من تركيزه على العنصرين الأساسيين في المكتبة، وهما المستخدمون والخدمات المكتبية. يتناول كيفية تقييم جودة هذه الخدمات من وجهة نظر المستخدمين، بهدف تحديد فرص التحسين والعمل على معالجتها، بالإضافة إلى تعزيز الجوانب الإيجابية لتطوير وتحسين الخدمات المكتبية.

• الأهمية النظرية:

تستمد الدراسة أهميتها في تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ورضا المستفيدين في الجامعات، مما يساهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتقييم وتحسين الخدمات المكتبية. كما تُبرز الدراسة كيف تؤثر التطورات التكنولوجية المستمرة في تحسين جودة الخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المستفيدين. من خلال هذا الفهم، يمكن تحسين أساليب العمل في المكتبات الجامعية وتوجيه الاستراتيجيات التي تواكب الابتكارات الحديثة، مما يساهم في تعزيز جودة الخدمات المكتبية وتوفير بيئة تعليمية وبحثية أكثر كفاءة.

• الأهمية التطبيقية:

نأمل أن تساعد هذه الدراسة في تحسين جودة الخدمات المكتبية والمعلوماتية، من خلال هذه الدراسة، يمكن لمكتبة الملك عبدالله تطوير وتحديث مصادرها المعلوماتية بشكل مستمر، بما يتناسب مع متطلبات المستفيدين من الطلاب و طالبات الدراسات العليا. كما يمكن تعزيز جودة الخدمات الإدارية في المكتبة، مثل تحسين إجراءات الوصول إلى المعلومات، وتسهيل الاستخدام الرقمي للمصادر، وتوفير دعم إداري فعال يلبي احتياجات المستفيدين.

حدود البحث

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الثاني لعام ١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤-٢٠٢٥ م.
- الحدود المكانية: تم تطبيق أداة القياس بمنطقه مكة المكرمة بجامعة أم القرى.
- الحدود البشرية: تكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات دراسات العليا بكلية التربية بجامعة أم القرى.

مصطلحات الدراسة

- المكتبة الجامعية: وتعرف بأنها "إحدى المقومات الأساسية في مجال التعليمي وهي التي يخدم المجتمع الأساتذة والطلاب والإدارة المختلفة في الجامعات والكليات، وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعظيمها وتنظيمها لجميع المستفيدين" (دياب، ١٩٩٤، ص. ٧١).

- الخدمات المكتبية: "تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقاً لاحتياجاتهم بطريقة منظمة وسريعة ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من المعلومات وبين المستفيدين منها (كريم، ٢٠٠٨، ص. ٨٥).

- الجودة الخدمات المكتبية: هي "مجموعة من المواصفات التي تسعى إلى تطوير الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين وبلوغها درجة عالية من التميز وذلك لتلبية طلباتهم" (المحياوي، ٢٠٠٦، ص. ٢٤).

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: تؤثر جودة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة جامعة أم القرى بشكل إيجابي على درجة رضا المستفيدين، حيث يتوقع أن يساهم تحسين الخدمات في رفع مستوى رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن المكتبة.

- الفرضية الثانية: عدم تحديث وتطوير مصادر المعلومات في مكتبة جامعة أم القرى بشكل مستمر يؤدي إلى عدم تلبية احتياجات المستفيدين، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المكتبية ورضا المستخدمين.

- الفرضية الثالثة: يلعب رضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة في مكتبة جامعة أم القرى دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

الإطار النظري

يشمل الإطار النظري لهذا البحث استعراضاً للمفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمات المكتبية في الجامعة يتضمن:

أولاً: المكتبة الجامعية:

- تعريف المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية مصدراً رئيسياً للعلم والثقافة بالجامعة وقاعدة أساسية لمختلف الجهود الثقافية وإحدى الركائز الأساسية لتحقيق تقدم الجامعة ومواجهتها لتحديات التربية والتعليمية المعاصرة بمختلف صورها. وتعرف المكتبة الجامعية بعدة تعاريف ومنها:

➤ وتعرف بأنها "هي النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات والأقسام بالمعلومات" (عليوي والمالكي، ٢٠٠٧، ص. ٣١).

- ويعرفها أيضاً عليوي والمالكي (٢٠٠٧) "هي المكتبة التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعات والكليات وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعظيمها وتنظيمها لمجتمع المستفيدين منها" (ص. ٣١).
- وأضاف عشيري (٢٠١٤) بأنها "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشؤه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والأبحاث والخدمات" (ص. ٤٧٣).
- مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق وسجلات والدوريات وغيرها من المواد المنظمة تنظيمياً مناسباً لخدمة طوائف معينة" (خطاب، ٢٠١٤، ص. ٢٠٥).

- أهمية المكتبات الجامعية:

وتوضح أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية كما يوضحها (كريمة وخيرة، ٢٠٢١):

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من خلال توفير مصادر علمية متنوعة مثل البحوث والدراسات والكتب.
- المساهمة في بناء الفكر المجتمعي من خلال توفير المعرفة والمعلومات الحديثة.
- توفير مجموعة شاملة وحديثة من مصادر المعلومات المرتبطة بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية.
- تنظيم مصادر المعلومات عبر الفهرسة والتصنيف والاستخلاص.
- تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية متنوعة مثل الإعارة، الدوريات، والمراجع لجميع المستفيدين.
- تدريب المستفيدين على الاستخدام الأمثل للمكتبة وخدماتها المختلفة.

- أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة نفسها، حيث تُعد جزءاً لا يتجزأ من النظام الكلي للجامعة، وتساهم في حركتها واستمراريتها. كما تعتبر من أكثر الأنظمة الفرعية ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية التي تقدمها الجامعة، ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي:

- اختيار وتوفير المواد المكتبية المناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية في الجامعات والكليات والمعاهد العليا.
 - توفير قاعات مجهزة للدراسة والبحث.
 - تجميع واكتساب وتحليل وتنظيم واسترجاع وبث المعلومات المتخصصة وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين بأسرع وسيلة ممكنة. (الخطاب، ٢٠١٤).
 - النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي من خلال رفع مستوى التقدم والابتكار لجميع ذوي الكفاءات، بما يتماشى مع متطلبات التنمية.
- أنواع المكتبات الجامعية:

تخدم المكتبات الجامعية مجتمعًا متعدد الاحتياجات والاهتمامات، مما يساهم في تنوعها واختلاف أنواعها وفقًا للجمهور المستفيد منها. في هذا السياق، سنستعرض أنواع المكتبات الجامعية حسب الفئات التي تخدمها.

- **المكتبة المركزية:** تعد المكتبة المركزية بمثابة الواجهة الأساسية لجميع المرافق التوثيقية في الجامعة، فهي تشكل حلقة وصل بين تلك المرافق والإدارة. وتعتبر المكتبة الرئيسية للجامعة المسؤولة عن الإشراف على كافة المكتبات التابعة لها في مختلف الكليات والمراكز. (مرسى، ٢٠١٥).
- على الرغم من وجود مكتبات في كليات الجامعة، إلا أن المكتبة المركزية تظل أساسًا في تنظيم الخدمات بين جميع المكتبات، حيث توفر أساليب وإجراءات التعاون بينها. وقد تحتوي مكتبة المركزية على مصادر أو مواد قد لا تتوفر في مكتبات الكليات، على سبيل المثال، قد تحتوي مكتبة الملك عبدالله في العابدية على مصادر لا يمكن العثور عليها في مكتبة كلية التربية في الزاهر.
- **مكتبة الكليات:** المؤسسات التي تقدم خدمة المناهج التعليمية في الكليات، مثل المكتبة الموجودة في كلية التربية، تختص عادة بتوفير مواد متعلقة بقسم التربية. أما المكتبة الموجودة في قسم الشريعة، فهي تركز على المصادر الخاصة بالمناهج التشريعية. ومع تطور دور هذه المكتبات، أصبحت تركز بشكل أكبر على تشجيع الطلاب على الاستفادة من مصادر تعليمية متنوعة، مما يساهم في تعزيز تجربتهم الأكاديمية ويوفر لهم أدوات متنوعة لدعم تعلمهم. (العريضي، ٢٠١٣).

من فوائد المكتبات أيضًا أنها تتيح للطلاب الاستفادة من أوقات فراغهم بين المحاضرات، كما تساهم في تسهيل عملية الإعارة. بالإضافة إلى ذلك، توفر المكتبات فرصًا لتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة، الفهارس، المراجع، وإعداد البحوث، مما يعزز من مهاراتهم الأكاديمية ويساعدهم في تحسين أدائهم الدراسي. (عواشية، ٢٠١٦)

● **مكتبة الأقسام:** من المعتاد في التعليم الجامعي أن تحتوي الكلية على عدة أقسام، ويعتبر وجود مكتبة في كل قسم من الطرق الفعالة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس. هذا يتيح لهم الوصول إلى المواد اللازمة بسهولة ودون الحاجة للذهاب إلى المكتبة المركزية أو مكتبة الكلية (إسماعيل، ٢٠١٢). حيث توجد مكتبات في مختلف الكليات والأقسام، مثل مكتبة في كلية التربية، وأخرى في كلية الشريعة، بالإضافة إلى مكتبة في قسم الجغرافيا. وتختلف محتويات كل مكتبة بناءً على المناهج والاحتياجات التدريسية الخاصة بكل قسم.

من خلال ما سبق، يمكننا أن نلاحظ أن المكتبات الجامعية، سواء كانت مكتبات الكليات أو الأقسام أو المكتبات المركزية، تلعب دورًا كبيرًا في توفير المصادر الأكاديمية وتسهيل الوصول إليها. كل مكتبة تعمل على تخصيص فرع خاص بها يتناسب مع تخصصها، مما يساعد في خدمة المستخدمين بكفاءة ويساهم في تسهيل عملية البحث والاستفادة من المواد التعليمية.

- وظيفة المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودها من الجامعة نفسها، وبالتالي فإن وظائفها تنبع من أهداف الجامعة ووظائفها. كما أنها تختلف عن أنواع المكتبات الأخرى في العديد من الجوانب. ويمكن تصنيف المهام التي تقوم بها المكتبة الجامعية إلى ثلاث وظائف رئيسية:

● **الوظائف الإدارية:** يقوم أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام بمجموعة من المهام الأساسية، والتي تشمل:

1. تخطيط نمو المكتبة: وضع السياسات والأنظمة والتعليمات التي توجه عمل المكتبة ومتابعة تنفيذها.

2. العمل مع إدارة الجامعة: إعداد ميزانية المكتبة وتحديد بنودها.

3. اختيار وتدريب العاملين: تعيين الموظفين وتدريبهم، الإشراف عليهم، ومتابعة تقييم أعمالهم.
4. إعداد التقارير والمراسلات: تنظيم التقارير المتعلقة بالهيئة والمراسلات الخاصة بالمكتبة (ملحم، 2011).
5. التخطيط لخدمات جديدة: دراسة وتطوير خدمات جديدة للمستفيدين.
6. تنظيم السجلات: حفظ وتنظيم السجلات المختلفة الخاصة بالمكتبة (العلي، 2005).

ثانياً: الخدمات المكتبية:

- تعريف الخدمات المكتبية:

ويعرفها النواسية (٢٠٠٠) "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام الخدمة المكتبية لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف" (ص. ٢١).

ويعرف أحمد الشامي وسيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على المدى واسع سلسلة عريضة من الخدمة مثل: الخدمات العامة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقاً لأهدافها" (كريم، ٢٠٠٨).

- متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على وجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.
- الكادر البشري المؤهل.
- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيد والقراءة والمطالعة والبحث أو هناك بعض الباحثين المتخصصين.

- أنواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين:

➤ **الخدمات المكتبية غير مباشرة:** يقصد بهذه الخدمات كافة الأنشطة المتعلقة بطلب واستلام وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، وتجهيزها لتكون متاحة لخدمة القارئ. بعبارة أخرى، تشمل هذه الخدمات جميع الإجراءات اللازمة لاقتناء المواد المكتبية وتجهيزها بما يتماشى مع احتياجات المكتبة، بالإضافة إلى تنفيذ جميع الأعمال الضرورية قبل وضع الكتاب على رفوف المكتبة. تتم هذه العمليات خلف الكواليس دون أن يلاحظها أو يتعامل معها بشكل مباشر مرتادو المكتبة.

➤ **الخدمات المكتبية المباشرة:** هي الخدمات التي تقدمها المكتبات أو مراكز المعلومات بشكل مباشر للمستخدمين لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية. وفيما يلي تعريف لكل خدمة من الخدمات المذكورة:

1. **الإعارة:** هي خدمة تتيح للمستخدمين استعارة مصادر المعلومات، مثل الكتب والدوريات والأقراص المدمجة وغيرها، لفترة زمنية محددة، بهدف استخدامها خارج المكتبة أو داخلها.

أنواع الإعارة:

- الإعارة الخارجية: تسمح بإخراج المواد خارج المكتبة.

- الإعارة الداخلية: تقتصر على استخدام المواد داخل المكتبة.

2. **الخدمات المرجعية:** خدمة تهدف إلى مساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات والإجابة على استفساراتهم، سواء كانت بسيطة (حقائق وأرقام) أو معقدة (البحث عن مصادر موسعة). (البنداوي، ٢٠٠٤).

- يتم تنفيذها من خلال أمين المكتبة أو أخصائي المعلومات.

- تشمل استخدام المصادر المرجعية مثل الموسوعات والقواميس والأدلة.

3. **الاتصال الهاتفي:** هي خدمة تقدم الدعم للمستخدمين عن طريق الإجابة على استفساراتهم أو توجيههم عبر الهاتف.

- مفيدة للوصول السريع إلى المعلومات أو تقديم الإرشادات حول استخدام المكتبة.

4. **النشرة الإعلامية:** وثيقة دورية تصدرها المكتبة أو مركز المعلومات لتزويد المستخدمين بآخر الأخبار والمستجدات المتعلقة بالموارد والخدمات الجديدة، مثل الكتب الحديثة أو الأنشطة. (حشمت، ١٩٨٤).

5. **البث الانتقائي للمعلومات:** خدمة تعتمد على تحديد اهتمامات المستخدمين وتزويدهم بالمعلومات أو المصادر التي تتوافق مع هذه الاهتمامات بشكل دوري. (البنداوي).
- مثال: إرسال مقالات بحثية أو قوائم كتب جديدة في مجالات معينة تهم المستخدم.

6. **خدمة الإنترنت والبحث في قواعد المعلومات:** تتيح للمستخدمين استخدام الإنترنت للوصول إلى مصادر إلكترونية، مثل قواعد البيانات العلمية والدوريات الإلكترونية وتشمل. (عبد الهادي وبدر، ٢٠٠١).

- إرشاد المستخدمين إلى كيفية البحث بكفاءة.

- توفير قواعد بيانات متخصصة للوصول إلى أبحاث ومقالات موثوقة.

ثالثاً: جودة خدمات المكتبية:

- مفهوم جودة خدمات المكتبية الجامعية:

"أسلوب تفكير، ومن هذا عمل، وطريقة تحديد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات" (خضير، ٢٠١٢).

- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

تتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها: (بدر الدينو عاشوراء، ٢٠١٤).

- دعم مصالحي أو إطارات المكتبات بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.

- تحقيق رضا المستخدم.

- استثمار الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثم تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.

- تحسين نوعية ومستوى الخدمات.

- العمل على تطوير الدائم للمستوى العام للمكتبة.

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين.

- متطلبات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

تلعب الجودة دورًا أساسيًا في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، حيث تسهم في تلبية احتياجات المستفيدين وضمان تقديم خدمات فعالة ومتميزة. ولتحقيق ذلك، هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية التي يجب مراعاتها، من بينها (عبد العزيز، ٢٠١٤).

1. قياس أداء الجودة: تحديد معايير وأدوات لقياس جودة الخدمات المقدمة من المكتبة الجامعية.
2. إدارة الموارد البشرية والجهاز الإداري والفني: تفعيل دور الموارد البشرية والجهاز الإداري والفني لتحسين الأداء العام في المكتبة.
3. التعليم والتدريب المستمر: توفير برامج تعليمية وتدريبية مستمرة لكافة الأفراد العاملين في المكتبة الجامعية لرفع كفاءتهم المهنية.
4. تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية: تعزيز بيئة عمل محفزة وداعمة تعزز ثقافة الابتكار والانتماء داخل المكتبة.
5. تبني أنماط قيادية داعمة للجودة الشاملة: تطبيق أساليب قيادة ملائمة لنظام الجودة الشاملة، بتوجيه من المؤسسة الأم التابعة للمكتبة.
6. مشاركة العاملين في تحسين الأداء: إشراك جميع الموظفين في الجهود الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات والعمليات بالمكتبة.
7. وضع معايير داخلية لجودة الخدمات المعلوماتية: تصميم وتنفيذ معايير داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة بالمكتبة ومتابعة تحقيقها.
8. مساندة أهداف المستفيدين: دعم أغراض وأهداف المستفيدين من المكتبة وتوفير احتياجاتهم بجودة عالية وفقًا للمعايير الدولية المعتمدة.

- نظرية مفسرة لجودة الخدمات المكتبية الجامعية:

1. نظرية الفجوة (SERVQUAL):

تنص هذه النظرية على أن جودة الخدمات تُقاس من خلال الفجوة بين توقعات المستخدمين وما يتم تقديمه فعلياً. تُركز على خمسة أبعاد (الملموسية، الثقة والاعتمادية، الاستجابة، التعاطف). تم تبني هذه النظرية في البيئة العربية لتقييم جودة المكتبات الجامعية والعامية. (النعيم، محمد، ٢٠١٨).

الجوانب الملموسة: وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة وإنتاج وتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة.

الثقة والاعتمادية: وتتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء).

الاستجابة: وتعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء.

التعاطف: ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء.

تعريف رضى المستفيدين:

فالرضى يعرف بصفة عامة بأنه معيار للحكم على جودة وبدل وقت وجهد لمقياسها في كل المجالات بما في ذلك المكتبات وخدماتها حيث بعض الكتب في مجال المكتبات بأن الرضى هو الغاية النهائية والعرض الأسمى لعملية قياس الأداء (بروقي، ٢٠٠١). المستفيد هو الشخص الذي يستخدم مواد وخدمات المكتبة، ويفضل هذا المصطلح على "القارئ" لأنه يشمل مختلف أنواع المواد (المقروءة، المرئية، والمسموعة). كما أنه أكثر دقة من "الزبائن" أو "رواد المكتبة"، حيث يبرز دور المكتبة في دعم احتياجات المعلومات لجمهورها.

التعريف الإجرائي لرضى المستفيد: هو مدى شعور المستفيدين بالقبول والارتياح تجاه الخدمات والمصادر التي تقدمها المكتبة، ومدى تحقيقها لتوقعاتهم واحتياجاتهم المعلوماتية. يُعتبر رضا المستفيدين مؤشراً أساسياً على جودة الأداء، حيث يعتمد على توافر الخدمات، جودتها، وسهولة الوصول إليها، وهو الهدف النهائي الذي تسعى المكتبات لتحقيقه لضمان استمرارية تحسين خدماتها.

تحديد فئات المستفيدين واحتياجاتهم:

يمكن تحديد الفئات المستفيدين من المكتبات الجامعية من فئات التالية:

1. أعضاء هيئة التدريس والباحثون في الجامعة.

2. الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

3. الباحثون المحليون (أفراد ومؤسسات).

4. العاملون في الدوائر الإدارية بالجامعة.

من أبرز السمات المميزة للاهتمامات المكتبية التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات التي يسعون للحصول عليها من مصادر المعلومات المتاحة. بناءً على ذلك، يُعد الاهتمام بدراسة المستفيدين عنصرًا أساسيًا في تنظيم وإدارة المكتبات. يشمل ذلك دراسة عددهم، اهتماماتهم الموضوعية، طبيعة أنشطتهم، توزيعهم الجغرافي، ومستوياتهم التعليمية، بالإضافة إلى العوامل التي قد تؤثر على احتياجاتهم من المعلومات وكيفية تعاملهم مع الخدمات المقدمة. (موسى، ٢٠٠)

العوامل التي تؤثر على رضى المستفيدين:

مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات يتأثر بالعديد من العوامل والمتغيرات النفسية، الاجتماعية، والاقتصادية. ويُعتبر رضا المستفيدين المعيار الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبات ومراكز المعلومات في تقييم جودة نشاطاتها وخدماتها، سواء كانت قوية أو ضعيفة. بناءً على ذلك، توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية المقدمة:

1. مدى إلمام المستفيدين بأنظمة المعلومات المستخدمة في المكتبة أو مركز المعلومات.

2. الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات.

3. مدى توفر التوعية والمصادر المناسبة.

4. مصطلحات البحث المفضلة لدى المستفيد.

الدراسات السابقة

- دراسة كعوش كريمة، وزكري خيرة (٢٠٢١):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الجودة وطرق قياسها بالمكتبات الجامعية، وطبقت الدراسة على عينة من طلبة بكالوريوس وماجستير العلوم الإنسانية والاجتماعية حيث بلغ عددهم (٧٠) طالب وطالبة،

واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي أظهرت النتائج ان المستفيدين راضون على الخدمات المكتبية.

- دراسة بشططو مروة ودراجي وفاء (٢٠٢٢):

هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع تطبيق الجودة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وطبقت الدراسة على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة ١ وبلغ عددهم (٣٩) فرداً، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلة أدائه لجمع المعلومات، وأظهرت النتائج أن اهتمام كل مكتبي بعمله ونشاطه يسهل من تحقيق أهداف المكتبة دون استثناء وتحقيق نظام الجودة من بين هذه الأهداف والأخذ بعين الاختيار أنهم قادرون على الاهتمام بعملهم شأنهم شأن اختصاصي المعلومات لا فرق بينهم.

- دراسة عطية كوثر، ومحرز بثينة (٢٠٢٣):

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، وطبقت الدراسة على عينة من (١٤٣٠) فرداً من مستفيدين من مكتبة الحقوق والعلوم السياسية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة والمقابلة والملاحظة كإدارات لجمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود تدني في مستوى كل الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة قيد الدراسة وكلها تحتاج لتطوير.

- دراسة مصطفى حسنين (٢٠٢٤):

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة (SQ) التي تقدمها المكتبات المركزية بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية (كفو KFU) من وجهات نظر المستخدمين، وطبقت الدراسة على عينة من (١٣٣) مستجيباً، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التقييمي وجزء منه المنهج الوصفي (دراسة حالة)، وأظهرت النتائج أن جودة خدمات المكتبة الملموسة للمستخدمين أقل من المستوى المطلوب المتوقع.

- دراسة تشيه-شيو، يا-شن، سانغ بين Chih-Hsiu, Ya-Hsin, Shang-Bin (2020):

هدف الدراسة إلى تحسين جودة خدمات المكتبية باستخدام نموذج DEMATEL لفهم العوامل الأساسية التي تؤثر في خدمات التي تقدمها المكتبات، وطبقت الدراسة على مستخدمين المكتبات، اعتمدت الدراسة

على المنهج تحليلي كنب باستخدام نموذج DEMATEL الذي يساعد في تحديد العلاقات السببية بين العوامل المختلفة المرتبطة بجودة الخدمة، أظهرت الدراسة أن هناك علاقات سببية بين عدة عوامل تتعلق بجودة الخدمة، وأن تحسين بعض العوامل الرئيسية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في جودة الخدمات المكتبية.

- دراسة فاساراج باييني (٢٠٢٢) Valsaraj Payini (2022):

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة خدمات المكتبة باستخدام نموذج LibQUAL+®، وطبقت الدراسة على عينة من (٤٩٥) طالباً وطالبة من طلاب الهندسة في معهد خلص رائد في الهند، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد أظهرت النتائج إلى أن بعض الخدمات التي كانت مهمة بالنسبة للمستخدمين كانت تظهر أداءً ضعيفاً مما يستدعي تحسينات مستهدفة في هذه المجالات لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.

- دراسة همانتا كومار (٢٠٢٤) Hemanta Kumar (2024):

هدفت الدراسة هو تقييم تجربة المستخدم ورضاه عن خدمات المكتبات في كليات الحقوق في مدينة ميسور، تم استخدام عينة تضم الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين. استخدم الباحث المنهج المختلط لجمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات. النتائج أظهرت رضا عن الموارد المادية ولكن هناك نقص في البنية التحتية الرقمية واتساق الخدمات، مع الحاجة لتحسينات في تحديث الموارد وتكامل التكنولوجيا وإدارة المساحات.

التعقيب على الدراسات السابقة

- ركزت الدراسات على تقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية وطرق قياسها، مع الاهتمام بتجربة المستخدم ورضاه عن الخدمات المقدمة. كما تناولت العوامل المختلفة التي تؤثر في جودة الخدمات المكتبية وسبل تحسينها.
- أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في بناء الإطار النظري، وتصميم أداة الدراسة، وتحديد الإجراءات المنهجية المتبعة فيها. كما كانت هذه الدراسات مرجعاً مهماً في مناقشة نتائج الدراسة الحالية، إذ تم الرجوع إليها لمقارنة الاتفاق أو الاختلاف مع تلك النتائج. بالإضافة إلى ذلك، أسهمت هذه الدراسات

في تقديم المراجع المناسبة التي تدعم موضوع الدراسة، وكذلك في بناء الفرضية التي توجه البحث وتساعد في تحقيق أهدافه.

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من كعوش كريمة وزكري خيرة (2021)، بشططو مروة ودراجي وفاء (2022)، فاساراج باييني (2022)، عطية كوثر ومحرز بثينة (2023)، همانتا كومار (2024) الذين اعتمدوا على أداة الاستبانة لجمع البيانات.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل كعوش كريمة وزكري خيرة (٢٠٢١) ودراسة همانتا كومار (٢٠٢٤) في مجتمع الدراسة وهو طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من كعوش كريمة وزكري خيرة (2021)، بشططو مروة ودراجي وفاء (2022)، فاساراج باييني (2022)، عطية كوثر ومحرز بثينة (2023) في منهج الدراسة حيث اتبعت الدراسات المنهج الوصفي.
- تختلف الدراسة الحالية مع دراسة تشيه-شيو، يا-شن، سانغ بين (2020) في أداة جمع المعلومات حيث اعتمدت على نموذج DEMATEL (التحليل باستخدام النموذج) لجمع المعلومات.
- تختلف الدراسة الحالية مع دراسة مروة ودراجي وفاء (٢٠٢٢)، همانتا كومار (٢٠٢٤) حيث اعتمد في دراستك على المنهج المختلط.
- تختلف الدراسة الحالية مع كل من همانتا كومار (٢٠٢٤)، كوثر ومحرز بثينة (٢٠٢٣)، حيث تم استخدام المقابلة في جمع المعلومات.

منهج البحث

اقتضت طبيعة المشكلة الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، حيث يُستخدم هذا المنهج لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بظاهرة معينة، بهدف تحليل واقعها الحالي، وتحديد نقاط القوة والضعف المرتبطة بها، مع توظيف أداة الاستبانة في عملية جمع البيانات.

وعرفه عباس، وآخرون (2006) "بأن البحث الوصفي هو البحث الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التمييز الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة".

مجتمع الدراسة

طلاب وطالبات الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة أم القرى.

عينة الدراسة

تكون عينة الدراسة من جميع الطلاب وطالبات طلبة الدراسات العليا بجامعة أم القرى بكلية التربية البالغ عددهم (٩٠٧) خلال العام الدراسي ١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٥ م.

أداة البحث

بناءً على طبيعة البيانات والمنهجية المعتمدة في البحث، تم تحديد أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث هي (الاستبانة). وقد تم تطوير الأداة بالاعتماد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. والتي تطرقت إلى جودة الخدمات المكتبية في الجامعات.

والتي كانت موزعة على ثلاث محاور رئيسية هي: المحور الأول: تقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية لدى طلاب وطالبات الدراسات العليا بكلية التربية وتضمنت ثلاثة مفردات. المحور الثاني: معرفة جودة الخدمات المعلوماتية ومصادرها وشملت ثلاثة مفردات. المحور الثالث: تقييم مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة في المكتبة الجامعية من منظور طلاب وطالبات الدراسات العليا. ويتضمن على عدد من متغيرات المرتبطة منها (الجنس، التخصص، المستوى التعليمي).

دراسة نتائج الاستبانة:

• خاص الجنس:

- الذكور: حيث بلغ عددهم ٢١.٧ ٪

- الإناث بلغ عددهم: ٧٨.٣ ٪

• المؤهل العلمي:

- ماجستير: ٧٨.٣ ٪

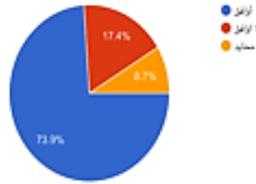
- الدكتوراه: ٢١.٧ ٪

• التخصص:

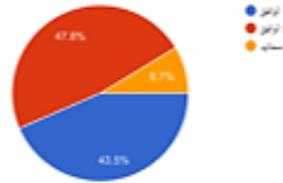
- الإدارة التربوية: ٥٦.٥ ٪

- مناهج وطرق التدريس: ٣٤.٨٪
- التربية الخاصة: ٢٪
- علم النفس: ٣٪
- جودة الخدمات المكتبية:

يتم توفير إرشادات واضحة حول استخدام نظام البحث داخل المكتبة:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٧٣.٩٪ ومحور لا أوافق ١٧.٤٪ ومحور محايد ٨.٧٪.
تتوافق ساعات المكتبة مع ساعات الجدول الدراسي:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٤٣.٥٪ ومحور لا أوافق ٤٧.٨٪ ومحور محايد ٨.٧٪.
تسهم الخدمات التي تقدمها المكتبة في تحسين التجربة البحثية:



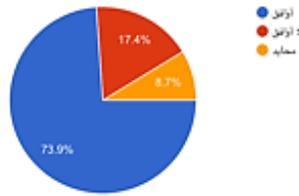
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٦٥.٢٪ ومحور لا أوافق ١٣٪ ومحور محايد ٢١.٧٪.

تلي المرافق والتجهيزات المتوفرة في المكتبة الاحتياجات:



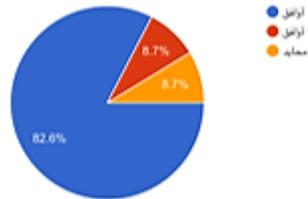
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٦٩.٦٪ ومحور لا أوافق ١٣٪ ومحور محايد ١٧.٤٪.

تقدم المكتبة خدمات الإرشاد والدعم الفني بفعالية:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٧٣.٩٪ ومحور لا أوافق ١٧.٤٪ ومحور محايد ٨.٧٪.

توفر المكتبة بيئة هادئة ومريحة للقراءة والبحث:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٨٢.٦٪ ومحور لا أوافق ٨.٧٪ ومحور محايد ٨.٧٪.

توفر المكتبة أجهزة (الكمبيوتر والطابعات):



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٦٠.٩٪ ومحور لا أوافق ٢١.٧٪ ومحور محايد ١٧.٤٪.

المحور الثاني: تنوع مصادر المعلومات:

تحتوي المكتبة على مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات (كتب، دوريات، قواعد بيانات إلكترونية) تلبى احتياجات المستخدمين:



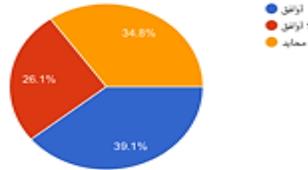
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٧٣.٩٪ ومحور لا أوافق ٨.٧٪ ومحور محايد ١٧.٤٪.

تلبى مصادر المكتبة المتطلبات البحث العلمي بشكل كافي:



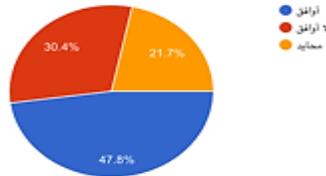
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٦٠.٩٪ ومحور لا أوافق ٢١.٧٪ ومحور محايد ١٧.٤٪.

يتم تحديث الكتب والدوريات بشكل منتظم لتلبية المتطلبات البحثية:



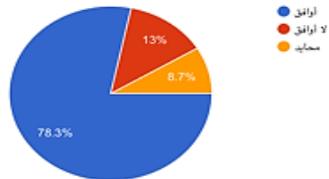
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٣٩.١٪ ومحور لا أوافق ٢٦.١٪ ومحور محايد ٣٤.٨٪.

تحتوي المكتبة على مصادر حديثة تواكب متطلبات التطورات البحثية:



حيث أخذ المحور أوافق بنسب ٤٧.٨٪ ومحور لا أوافق ٣٠.٧٪ ومحور محايد ٢١.٧٪.

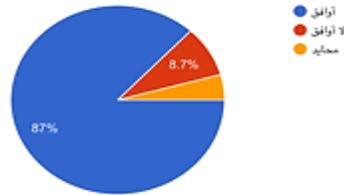
تقدم المكتبة مصادر إلكترونية يمكن الوصول إليها عن بُعد وبسهولة:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٧٨.٣٪ ومحور لا أوافق ١٣٪ ومحور محايد ٨.٧٪.

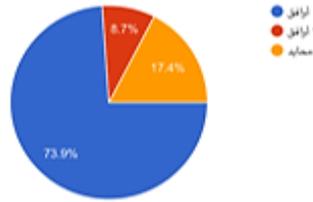
الخدمات الإدارية:

تمت عملية استعارة الكتب بسرعة ودقة:



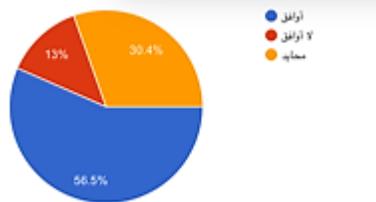
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٨٧٪ ومحور لا أوافق ٨.٧٪ ومحور محايد ٤.٦٪.

يساعد نظام الفهرسة الإلكترونية على الوصول إلى المعلومات بسهولة:



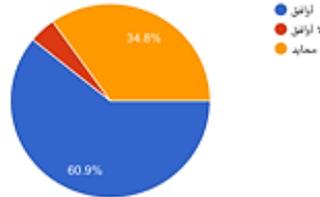
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٧٣.٩٪ ومحور لا أوافق ١٧.٤٪ ومحور محايد ٨.٧٪.

يتم الرد على الاستفسارات بسرعة وفعالية:



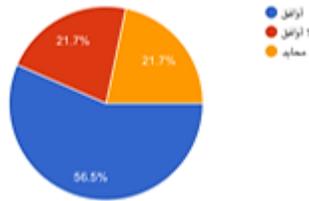
حيث أخذ المحور أوافق بنسبة ٥٦.٥٪ ومحور لا أوافق ١٣٪ ومحور محايد ٣٠.٤٪.

توفر المكتبة الدعم اللازم عند مواجهة أي صعوبة تقنية:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة 60.9% ومحور لا أوافق 3% ومحور محايد 34.8%.

تم إجراء تسجيل الاشتراك في المكتبة بسهولة وسريعة:



حيث أخذ المحور أوافق بنسبة 56.5% ومحور لا أوافق 21.7% ومحور محايد 21.7%.

تفسير النتائج للمحاور الرئيسية:

تحليل وتفسير نتائج جودة الخدمات المكتبية:

1. توفير إرشادات واضحة حول استخدام نظام البحث داخل المكتبة:

- نسبة الموافقة (73.9%) تشير إلى أن معظم المستخدمين يجدون الإرشادات المقدمة كافية وسهلة الفهم.

- نسبة عدم الموافقة (17.4%) تدل على أن هناك شريحة تحتاج إلى توضيح أكثر أو طرق إرشاد بديلة.

- نسبة الحياد (8.7%) قد تعكس عدم استخدام البعض لنظام البحث أو عدم الحاجة إليه بشكل متكرر.

2. توافق ساعات المكتبة مع الجدول الدراسي:

- نسبة الموافقة (43.5%) مقابل نسبة عدم الموافقة (47.8%) توضح أن هناك مشكلة فعلية في توافق أوقات عمل المكتبة مع أوقات الطلاب، مما قد يؤثر على الاستفادة منها.
- نسبة الحياد (8.7%) قد تشير إلى أن البعض لا يعتمد كثيرًا على المكتبة أو لم يواجه مشكلة مع ساعات العمل.
- الحل الممكن: إعادة تقييم الجدول الزمني للمكتبة لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

3. إسهام الخدمات المقدمة في تحسين التجربة البحثية:

- نسبة الموافقة (65.2%) تعكس رضا عام عن الخدمات البحثية.
- نسبة عدم الموافقة (13%) قد تشير إلى عدم توفر بعض المصادر أو الحاجة إلى تطوير الأدوات البحثية.
- نسبة الحياد (21.7%) قد تدل على أن البعض لم يستخدم هذه الخدمات بشكل كافٍ للحكم عليها.

4. مدى تلبية المرافق والتجهيزات لاحتياجات المستخدمين:

- نسبة الموافقة (69.6%) تدل على أن التجهيزات مرضية إلى حد كبير.
- نسبة عدم الموافقة (13%) تشير إلى وجود بعض النواقص أو عدم كفاية بعض التجهيزات.
- نسبة الحياد (17.4%) قد تعكس تجربة متوسطة أو عدم استخدام المرافق بشكل متكرر.

5. فعالية خدمات الإرشاد والدعم الفني:

- نسبة الموافقة (73.9%) تعكس رضا واضحًا عن مستوى الدعم الفني المقدم.
- نسبة عدم الموافقة (17.4%) قد تدل على أن البعض لم يجد الاستجابة المطلوبة في بعض الحالات.
- نسبة الحياد (8.7%) قد تشير إلى عدم الحاجة إلى هذه الخدمة من قبل البعض.

6. توفر بيئة هادئة ومريحة للقراءة والبحث:

- نسبة الموافقة (82.6%) هي الأعلى في التقييم، مما يدل على أن المكتبة توفر بيئة مناسبة للدراسة والبحث.

- نسبة عدم الموافقة (8.7%) قد تكون بسبب وجود ضوضاء أحياناً أو عدم توفر أماكن كافية.
- نسبة الحياد (8.7%) قد تدل على أن البعض لم يواجه مشاكل واضحة أو لم يستخدم المكتبة كثيراً.
- 7. توفر أجهزة الكمبيوتر والطابعات:**
- نسبة الموافقة (60.9%) تعكس رضا غالبية المستخدمين، لكن هناك نسبة لا بأس بها من عدم الموافقة (21.7%)، مما يشير إلى إمكانية تحسين توفر الأجهزة أو جودتها.
- نسبة الحياد (17.4%) قد تشير إلى عدم الحاجة إلى هذه الأجهزة أو قلة استخدامها من بعض الطلاب.
- محور: تنوع مصادر المعلومات:**
- 1. تنوع مصادر المعلومات (كتب، دوريات، قواعد بيانات إلكترونية):**
- نسبة الموافقة (73.9%) تدل على رضا غالبية المستفيدين عن تنوع المصادر المتوفرة.
- نسبة عدم الموافقة (8.7%) منخفضة، مما يشير إلى أن بعض المستخدمين يجدون نقصاً في أنواع معينة من المصادر.
- نسبة الحياد (17.4%) قد تعكس تجربة متوسطة أو عدم استخدام البعض لكل أنواع المصادر المتاحة.
- 2. مدى كفاية المصادر لتلبية متطلبات البحث العلمي**
- نسبة الموافقة (60.9%) تشير إلى أن الأغلبية راضون إلى حد ما عن توفر المصادر البحثية.
- نسبة عدم الموافقة (21.7%) تدل على أن هناك فجوات في تلبية احتياجات البحث العلمي لبعض المستخدمين.
- نسبة الحياد (17.4%) قد تعكس تجربة غير واضحة أو عدم احتياج البعض لهذه المصادر بشكل مباشر.
- 3. تحديث الكتب والدوريات بشكل منتظم:**
- نسبة الموافقة (39.1%) منخفضة نسبياً، مما يعني أن عدداً كبيراً من المستخدمين غير راضين عن وتيرة تحديث المصادر.
- نسبة عدم الموافقة (26.1%) تُظهر أن هناك حاجة فعلية لزيادة التحديثات.

- نسبة الحياد (34.8%) قد تدل على أن البعض لم يلاحظ التحديثات أو لم يتأثر بها بشكل مباشر.

4. احتواء المكتبة على مصادر حديثة تواكب التطورات البحثية:

- نسبة الموافقة (47.8%) تشير إلى أن المكتبة توفر بعض المصادر الحديثة، لكن النسبة ليست عالية بما يكفي.

- نسبة عدم الموافقة (30.7%) تدل على وجود نقص واضح في المصادر الحديثة.

- نسبة الحياد (21.7%) قد تعكس عدم إدراك البعض لتحديثات المصادر أو عدم استخدامها.

5. توفر مصادر إلكترونية يمكن الوصول إليها عن بُعد بسهولة:

- نسبة الموافقة (78.3%) تدل على رضا كبير عن الخدمات الإلكترونية، وهو مؤشر إيجابي على التحول الرقمي للمكتبة.

- نسبة عدم الموافقة (13%) تشير إلى بعض الصعوبات التي قد تكون متعلقة بسهولة الوصول أو محدودية بعض المصادر.

- نسبة الحياد (8.7%) تعكس أن بعض المستخدمين لم يحتاجوا لهذه الخدمة أو لم يجربوها بعد.

تحليل وتفسير نتائج محور: الخدمات الإدارية:

1. سرعة ودقة عملية استعارة الكتب:

- نسبة الموافقة (87%) عالية، مما يدل على رضا واسع عن سرعة ودقة عملية الاستعارة.

- نسبة عدم الموافقة (8.7%) منخفضة، وتدل على قلة التجارب السلبية.

- نسبة الحياد (8.7%) قد تعكس تجربة غير حاسمة لبعض المستخدمين أو عدم استخدام خدمة الاستعارة بشكل منتظم.

2. فعالية نظام الفهرسة الإلكترونية في الوصول إلى المعلومات:

- نسبة الموافقة (73.9%) تشير إلى رضا جيد عن فعالية النظام في تسهيل الوصول إلى المعلومات.

- نسبة عدم الموافقة (8.7%) قليلة، مما يعكس قلة المشاكل في هذا المجال.

- نسبة الحياد (17.4%) قد تدل على أن البعض لم يستخدم النظام بشكل كافٍ أو لا يحتاج إليه دائماً.

3. الرد على الاستفسارات بسرعة وفعالية:

- نسبة الموافقة (56.5%) تشير إلى رضا متوسط عن سرعة وفعالية الردود.

- نسبة عدم الموافقة (13%) تشير إلى وجود بعض الشكاوى بشأن تأخر الردود أو عدم كفايتها.

- نسبة الحياد (30.4%) قد تعكس أن البعض لم يحتاج إلى التواصل أو لم يتعامل مع الاستفسارات بشكل كبير.

4. توفر الدعم عند مواجهة صعوبة تقنية:

- نسبة الموافقة (60.9%) تدل على أن الدعم الفني متاح ولكن قد يحتاج إلى مزيد من التحسين لتلبية كافة احتياجات المستخدمين.

- نسبة عدم الموافقة (3%) منخفضة، مما يعني أن الدعم الفني يعمل بشكل جيد للغالبية.

- نسبة الحياد (34.8%) قد تشير إلى أن البعض لم يحتاجوا إلى الدعم الفني أو لم يواجهوا مشاكل تقنية.

5. سهولة وسرعة إجراءات تسجيل الاشتراك في المكتبة:

- نسبة الموافقة (56.5%) تشير إلى رضا متوسط عن عملية التسجيل، لكنها قد تحتاج إلى تحسين لتسريع الإجراءات.

- نسبة عدم الموافقة (21.7%) تشير إلى وجود بعض المعوقات أو التعقيدات في عملية التسجيل.

- نسبة الحياد (21.7%) قد تعكس أن بعض المستخدمين لم يتعاملوا مع إجراءات التسجيل بشكل متكرر أو لم يواجهوا مشاكل كبيرة.

الخلاصة والتوصيات العامة

- تحسين الإرشادات حول كيفية استخدام المصادر الإلكترونية وزيادة الترويج لها بين المستخدمين.

- زيادة الاستثمار في المصادر الحديثة لضمان مواكبة التطورات البحثية.

- تعزيز تحديث المصادر التركيز على تحديث الكتب والدوريات بشكل مستمر لتلبية متطلبات البحث العلمي.
- زيادة المصادر الحديثة توفير المزيد من الكتب والمراجع التي تواكب التطورات البحثية في مختلف المجالات.
- تحسين الوصول إلى المصادر الإلكترونية التأكد من سهولة الوصول إلى المصادر الإلكترونية ومعالجة أي تحديات تواجه المستخدمين.
- تحسين عملية تحديث الكتب والدوريات وإبلاغ المستخدمين بها لتعزيز فائدتها.
- الترويج للمصادر المتاحة تعريف الطلاب والباحثين بالمصادر الحديثة والمتوفرة إلكترونياً لضمان استفادتهم القصوى.
- تحسين توافق ساعات عمل المكتبة مع الجدول الدراسي ليتمكن عدد أكبر من الطلاب من الاستفادة منها.
- تطوير خدمات البحث والإرشاد لتكون أكثر وضوحاً وسهولة في الوصول.
- زيادة توفر الأجهزة والتجهيزات خاصة الحواسيب والطابعات لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أكبر.
- الحفاظ على البيئة الهادئة داخل المكتبة، مع تعزيز التنظيم لتجنب أي مصادر إزعاج.
- سرعة الرد على الاستفسارات: يحتاج فريق الدعم الإداري إلى زيادة فاعليته في الرد على الاستفسارات لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- مواصلة تحسين نظام الفهرسة الإلكترونية: تعزيز القدرة على الوصول إلى المعلومات باستخدام الفهرسة الإلكترونية وضمان استفادة جميع المستخدمين منها.
- تحسين إجراءات التسجيل في المكتبة: تسريع وتحسين إجراءات التسجيل لتكون أكثر سلاسة ومرونة.
- تعزيز الدعم الفني: توفير دعم تقني أكبر ليشمل جميع التحديات التي قد يواجهها المستخدمون.

المراجع العربية

- عباس، محمد الخليل، نوفل، محمد بكر، عواء، فريال محمد آية، العيسى، محمد مصطفى. (٢٠٠٦). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العلي، أحمد عبدالله. (2005). أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة-المجالات-الوظائف-المصطلحات. دار الكتاب الحديث.
- العريضي، جمال توفيق. (2013). أنواع المكتبات الحديثة (ط. 1). الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- عليوي، محمد عوده، المالكي، مجبل لازم. (2006). المكتبات النوعية الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية (ط. 1). مؤسسة الوراق.
- عشري، نجلاء عبد الفتاح طه. (2014). التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات (ط. 1). دار وفاء لدنيا للطباعة والنشر.
- خطاب، السعيد مبروك. (2014). الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات (ط. 1). الوراق للنشر والتوزيع.
- خضير، علي عبد الصمد. (2012). الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، (79)، 588.
- كريمة، كعوش، زكري، خيرة. (2021). قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون [أطروحة ماجستير منشورة]. جامعة ابن خلدون.
- كوثر، عطية، بثينة، محرز. (٢٠٢٣). قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي باستخدام مقياس LIBQUAL [أطروحة ماجستير منشورة]. جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة.
- كريم، مراد. (2008). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية [رسالة دكتوراه منشورة]. جامعة منتوري-قسنطينة الجزائرية.
- مروة، بشططو، وفاء، دراجي. (٢٠٢٢). اختصاصي المعلومات ودوره في تحقيق جودة الخدمات المكتبية الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية [أطروحة ماجستير منشورة]. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- ملحم، عصام توفيق أحمد. (2011). مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية (ط. 1). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- موسى، غادة عبد المنعم. (2000). المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: أهميتها-إدارتها-خدماتها-تسويقها. دار المعرفة الجامعية.
- موسى، نجلاء محمد جابر. (2015). تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث. دار الوفاء.
- النعيم، محمد، محمد، شريفة. (٢٠١٩). استخدام نظريات الجودة في تقليص فجوات جودة خدمات الإلكترونية. ورقة بحثية من جامعة بورسعيد قسم العلوم السياسية والإدارة.
- عواشيرة، عفاف. (2016). مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي [أطروحة ماجستير منشورة]. جامعة العربي التبسي.
- قاسم، حشمت محمد علي. (1984). خدمات المعلومات وأشكالها. دار الغريب للطباعة.
- قاسم نايف علوان المحياوي. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. دار الشروق.

المراجع الأجنبية

1. Hih-Hsiu, Y., Ya-Hsin, L., & Shang-Bin, L. (2020). Improving library service quality using the DEMATEL model: Understanding the critical factors affecting library services. *Journal of Library Management*, 45(3), 235-250.
2. Payini, V. (2022). Evaluation of library service quality using the LibQUAL+® model: A case study of engineering students in India. *Library and Information Science Research*, 48(1), 57-65.
3. Kumar, H. (2024). User experience and satisfaction with library services in law colleges of Mysore: A mixed-methods study. *Journal of Academic Libraries*, 50(2), 120-135.