
جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى: دراسة تقييمية باستخدام مقياس (LibQual)

اعداد

د/خالد بن سليمان معتوق
أستاذ علم المعلومات المشارك
جامعة أم القرى
ksmatook@uqu.edu.sa

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى، وقد تكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات بجميع المستويات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، بلغ حجم عينة الدراسة (٨٣١) مستجيباً، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التقييمي وذلك بهدف تقييم مدى جودة الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة أم القرى وذلك باستخدام مقياس LibQual، كما اعتمدت الدراسة في جزء منها على المنهج الوصفي (دراسة الحالة)، سجلت محاور الدراسة متوسطات مختلفة وجاءت بالترتيب التالي: محور الوصول للمعلومات قد سجل أعلى متوسط (٣.٥١)، يليه محور رضا المستفيدين (٣.٤٦)، ثم محور مستوى الخدمة بمتوسط (٣.١٦)، وجاء في المركزين الأخيرين كل من محور المبنى والتجهيزات (٢.٩٦) ومحور الاستخدام بمتوسط (٢.٧٣)، كشفت الدراسة عن وجود تباين بين آراء مجتمع الدراسة حول الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير التخصص، وتبين أن هناك محدودية بالبرامج التعريفية والإرشادية لكيفية استخدام المكتبة، بالرغم من حداثة مباني وتجهيزات المكتبات المركزية ومكتبات الكليات، إلا أن مجتمع الدراسة طالبوا بضرورة الاهتمام بتجديد أو تحسين تلك التجهيزات، وكذلك كشفت الدراسة عن رضا مجتمع الدراسة عن الطرق التي أتاحتها مكتبات جامعة أم القرى للوصول إلى المعلومات، ومن توصيات الدراسة: عقد ورش عمل ومحاضرات وإقامة أسابيع تعريفية (بشكل دوري) بدور المكتبة والخدمات التي تقدمها، ضرورة تعزيز مناهج أقسام علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية بمقرر دراسي عن التسويق في مؤسسات المعلومات.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، تقويم وقياس، جامعة أم القرى، جودة خدمات المعلومات، خدمات المستفيدين، مقياس (LibQual)

المقدمة:

تعد المكتبة الأكاديمية هي الركيزة الأساسية في العملية التعليمية التي من خلالها تحقق الجامعات أهدافها، بل يتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها، فالدور الذي تؤديه المكتبات الجامعية في دعم البرامج التدريسية والبحث وخدمة المجتمع جزء من رسالة الجامعة حتى أصبحت المكتبة الأكاديمية أحد أهم معايير تقييم الجامعات للاعتماد الأكاديمي والجودة الشاملة والاعتراف بها على المستوى الوطني والدولي، كما أن المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية مع دخول الألفية الثالثة تجد نفسها أمام تحد يفرض عليها التغيير بهدف تحسين مستوى خدماتها، وذلك من خلال تبني سياسة الجودة التي تعتبر استراتيجية مهمة تساعد المكتبات على توفير خدمات راقية تلبي احتياجات ومتطلبات وتوقعات المستفيدين.

وتلتزم غالبية المكتبات الأكاديمية بإنشاء فروع لها بهدف تقديم خدمات متخصصة للمستخدمين من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمقار كلياتهم، وعادة ما تكون المجموعات متخصصة في التخصصات التي تقدمها الكلية، وأما الخدمات فهي مختلفة بين كلية وأخرى وذلك حسب: المساحة، عدد الموظفين، والإمكانات التقنية.

وتحتاج مؤسسات المعلومات في الوقت الحالي أكثر من السابق إلى لتقييم خدماتها بواسطة التعرف على آراء المستخدمين، وذلك نظراً للتحديات الكبيرة والمنافسة التي تشهدها من قبل التقنيات والاتصالات، ولذلك تسعى بمختلف أنواعها إلى تقديم خدمات معلومات تلبي احتياجات المستخدمين، وفي سبيل ذلك تنتهج شتى السبل المتاحة للوصول إلى درجة مقبولة من رضا المستخدمين، وقد شهدت خدمات المعلومات تطورا ملحوظا في طريقة تقديمها، حيث عملت المكتبات على الاستفادة من تقنيات المعلومات الحديثة وتوظيفها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة.

هذا ويفرض عصر مجتمع المعلومات على مؤسسات المعلومات تبني سياسات لتقييم خدماتها بهدف الارتقاء بمستوى تلك الخدمات، وذلك بالاعتماد على المعايير العالمية التي ينتج عن تطبيقها الوقوف على مدى رضى المستخدمين عن الخدمات. وهناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي اهتمت بدراسة وتقييم خدمات المعلومات في مختلف أنواع مؤسسات المعلومات، البعض منها قام بقياس جودة الخدمات بواسطة المنهج المسحي المعتمد على الاستبانة، والبعض الآخر اعتمد على المعايير مثل: نموذج SERVQUAL أو مقياس LibQual .

ولقد شهدت جامعة أم القرى توسعا كبيرا في عدد الكليات حتى وصلت اليوم إلى (٣٧ كلية) و (١٥) عمادة مساندة، وبلغ عدد الطلاب ما يقرب من (٧٩٨٤٥ طالبا وطالبة) وعدد أعضاء هيئة التدريس ما يقرب من (٤٢٩٥ عضواً)، صاحب هذا التوسع اهتمام بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية والتي تعتبر من أضخم المكتبات الجامعية في المملكة من حيث عدد مصادر المعلومات (الإلكترونية، و الورقية). حيث بلغ إجمالي عدد العناوين (٢٦٩٥٣٥) عنواناً، كما بلغ عدد قواعد المعلومات التي تشترك بها حوالي (٢٠٠) قاعدة معلومات، وجامعة أم القرى بمكة المكرمة ثلاث مكتبات مركزية: الأولى للطلاب بالعبادية والثانية بمقر الطالبات بحي الزاهر، وأنشئت حديثاً مكتبة مركزية للعلوم الطبية، كما يوجد حالياً حوالي (٢٧) مكتبة فرعية موزعة على كليات الجامعة في مكة المكرمة وفروع الجامعة في الليث والقنفذة، بعضها للطلاب والبعض الآخر مخصص للطالبات، وتشرف عليها عمادة شؤون المكتبات، وجاري الآن التخطيط لإنشاء مكتبة مركزية جديدة بالمحور الجامعي المزمع أنشاؤه قريبا بالعبادية.

وتسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى رضا المستخدمين عن الخدمات التي توفرها المكتبات موضوع الدراسة، وذلك باستخدام المقياس المعياري (LibQual) والذي سينتج عنه التعرف على واقع الاستخدام الفعلي لمكتبات جامعة أم القرى من قبل المجتمع الجامعي، وذلك بغرض توفير معلومات واقعية للمسؤولين بإدارة الجامعة وعمادة شؤون المكتبات تساعد وتساهم في رسم الخطط المستقبلية من ناحية تنمية المجموعات وتقديم الدعم اللازم لتلك المكتبات، والتي نتطلع أن تسهم في تحقيق رؤى وتطلعات وأهداف الجامعة.

مشكلة الدراسة:

من الملاحظ من قبل المسؤولين بعمادة شؤون المكتبات أن هناك عزوف من قبل مجتمع الجامعة عن استخدام مكتباتها، وذلك على الرغم من الاهتمام الكبير الذي توليه إدارة الجامعة بقطاع المكتبات من حيث المخصصات المالية والتجهيزات الأساسية مثل المباني والأثاث، إضافة إلى مجموعات مصادر المعلومات (الإلكترونية والورقية) التي تفتنيها المكتبة، أضف إلى ذلك مشاريع الرقمنة لمصادر

المعلومات، وأخيراً زيادة انتشار المكتبات الفرعية بالكليات، وكذلك تبني عمادة شؤون المكتبات وإدارة الجامعة برامج التقويم الذاتي الصادر عن الهيئة الوطنية السعودية للاعتماد الأكاديمي، ومشاريع التطوير المستمرة والتي كان آخرها هذا العام (٢٠١٦) مشروع استبدال نظام الميكنة "Alofuq" بنظام "serea".

وعلى حسب علم الباحث فإنه لم تحظ مكتبات جامعة أم القرى بالنصيب الكافي من الدراسات والبحوث وخاصة دراسات قياس جودة خدماتها التي تتناول هذه الإنجازات والخدمات التي تقدمها للمجتمع الجامعي مما يجعل موضوع هذه الدراسة يكشف جودة عن تلك الخدمات من وجهة نظر المستفيدين. وإيماناً من الباحث بضرورة قياس جودة خدمات المعلومات وبدور المكتبة في العملية التعليمية، الأمر الذي يستدعي التعرف عن قرب على مدى رضى المستفيدين. وبالتالي تحليل أسباب هذا العزوف عن المكتبة والوقوف على أهم المعوقات والمسببات التي أدت إلى ذلك من خلال إجراء دراسة علمية يستنتج منها معلومات واقعية عن مدى الاستخدام، والعوائق التي تقف أمام الطلبة، من خلال تطبيق مقياس معياري يتم بعدها تحليل النتائج التي تسفر عن المقترحات والتوصيات التي تحقق أهداف المكتبة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس هو التعرف على مدى رضى المستفيدين من مكتبات جامعة أم القرى عن الخدمات المقدمة لهم، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية والتي تتمثل فيما يلي:

١. قياس معدل استخدام مجتمع جامعة أم القرى بمكة المكرمة للمكتبات المركزية والمكتبات الفرعية (مكتبات الكليات)،
٢. الكشف عن دوافع عزوف الطلاب عن التردد إلى المكتبة واستخدامها.
٣. قياس مدى رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة وأسباب ذلك.
٤. التعرف على الإيجابيات والسلبيات في تقديم الخدمات.
٥. قياس مدى كفاءة واستعداد أمناء المكتبة لتقديم خدمات المستفيدين.
٦. التعرف على مقترحات المستفيدين في تفعيل استخدام المكتبة لارتفاع مستوى الخدمات.

تساؤلات الدراسة:

في ضوء الأهداف السابقة فإن الدراسة تسعى للتحقق من التساؤلات التالية والإجابة عليها :

١. ما مدى رضا المستفيدين عن المباني والتجهيزات والمرافق في مباني مكتبات الجامعة؟
٢. ما هي الطرق والوسائل التي تستخدمها مجتمع الدراسة في استخدام مصادر المعلومات مدى
٣. ما مدى تلبية احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات المتوفرة؟
٤. ما مدى رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات التي تو توفرها لهم مكتبات الجامعة؟
٥. ما مدى رضا المستفيدين عن أداء موظفي المكتبات؟
٦. ما مدى استخدام طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة للمكتبات المركزية والمكتبات الفرعية؟ (مكتبات الكليات).
٧. ما المعوقات التي تمنع أو تحد من استخدام المستفيدين لمكتبات الجامعة؟
٨. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا الطلبة" تعزى إلى السمات الشخصية (العمر، الجنس، التخصص).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الاعتبارات التالية:

1. أهمية المكتبات الجامعية بما تحتويه وتتيحه من مصادر وخدمات معلوماتية، إذ أنها تمثل المحور الأول في العملية البحثية والتعليمية، وهو الدور الأساسي الذي أقيمت من أجله.
2. كما تعد هذه الدراسة هي الأولى التي تقيس مدى رضا المستفيدين من مكتبات جامعة أم القرى عن الخدمات المقدمة لهم، عن طريق تطبيق مقياس معياري، إضافة إلى التعرف على استخدام مجتمع جامعة أم القرى للمكتبات المركزية والمكتبات الفرعية إضافة إلى مكتبات الكليات بمكة المكرمة، وبالتالي فإن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة سيتمخض عنها التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات موضوع الدراسة.
3. أوصت العديد من الدراسات السابقة بأهمية إجراء دراسة حول الأغراض الفعلية لاستخدام المكتبة من قبل طلاب البكالوريوس ومنها دراسة حافظ (٢٠١٠).

مصطلحات الدراسة:

- المكتبة الجامعية: مؤسسة معلومات تنشئها مؤسسة أكاديمية بهدف دعم العملية التعليمية والبحثية وتقديم خدمات معلوماتية لمنسوبيها من أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- الخدمات: هي كافة التسهيلات والأنشطة والعمليات التي تقدمها مؤسسات المعلومات لتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات التي تلبي حاجاتهم بأسرع الطرق وأيسرها (عليان، 2010).
- المستفيدون: يطلق مصطلح المستفيدين في هذه الدراسة على مجتمع الدراسة والمكون من (طلاب وطالبات الجامعة بمرحلة البكالوريوس في مختلف تخصصاتهم ومستوياتهم التعليمية).
- الجودة في المكتبات: حسب مواصفة (الأيزو 11620) هي المواصفات والخصائص التي تتصف بها خدمات المكتبة والتي تشكل في مجموعها الوسيلة التي تمكنها من تحقيق أهدافها سواء المعلنة أو المقصودة.

محددات الدراسة:

- المحدد الموضوعي: قياس جودة خدمات المعلومات المقدمة بمكتبات جامعة أم القرى.
- المحدد المكاني: تركيز الدراسة في مجالها الجغرافي على مكتبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة (العابدية)، ومقر الطالبات (الزاهر)، إضافة إلى فرع الجامعة في مكة المكرمة (ربيع زاخر، الششة والعريزية).
- المحدد البشري: جميع طلاب وطالبات مرحلة البكالوريوس بجامعة أم القرى، وبما أن مجتمع الدراسة يعتبر مجتمعاً متبايناً من حيث: الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، فقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية التطبيقية.
- المحدد الزمني: الفصل الدراسي الثاني (١٤٣٦/١٤٣٧)، (٢٠١٥/٢٠١٦).

الإطار النظري للدراسة:

خدمات المعلومات:

تقدم مؤسسات المعلومات مجموعة من الخدمات المعلوماتية الإلكترونية بهدف تيسير وصول واستخدام المستفيدين لمصادر المعلومات، وقد عرف عليان (2010) خدمات المعلومات بأنها كافة

التسهيلات والأنشطة والعمليات التي تقدمها مؤسسات المعلومات لتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات التي تلبي حاجاتهم بأسرع الطرق وأيسرها، وأما تعريف خدمات المعلومات إجرائياً فقد عرفتها وقسمتها بامفلح (2009 ، 33): "كافة التسهيلات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها المكتبات الجامعية ، والتي يمكن تقسيمها وفقاً للغرض منها على النحو التالي:

- خدمات لتزويد المستفيدين بالمعلومات منها (الخدمة المرجعية، الإعارة).
- خدمات لتيسير وصول المستفيدين للمعلومات وإفادتهم منها (التكشيف، الاستخلاص).
- خدمات إعلام المستفيدين وإحاطتهم بمعلومات حول المواد والموضوعات التي تهمهم (الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات).
- خدمات إرشاد المستفيدين".

وقد أهتمت مؤسسات بتقديم خدماتها من أدوات الويب ٢.٠ وتطبيقات الأجهزة الذكية ومواقع التواصل الاجتماعية، المدونات، العمل التعاوني: الويكي؛ RSS، واليوتيوب، ومن تلك المكتبات: المكتبة العامة لولاية كولومبيا الأمريكية. DCPL Library Public Columbia of District (Nashville بالولايات المتحدة ، وفي العالم العربي بدأت بعض المكتبات العربية في إتاحة خدماتها على الهواتف الذكية ضمن تطبيق الجامعة ومنها: جامعة طيبة، وجامعة الملك فيصل.

ومن الخدمات التي يمكن للمكتبات أن تقدمها من خلال الأجهزة الذكية وعلى مواقع التواصل الاجتماعي فيما يلي:

- الدخول إلى فهرس المكتبة.
- إتاحة مصادر المعلومات: وتشمل المصادر المسموعة، والكتب الإلكترونية، والمقاطع الموسيقية وأفلام الفيديو.
- الدخول إلى قواعد البيانات. حيث بدأت أنظمة إدارة قواعد البيانات بإتاحة قواعدها على الأنظمة الذكية، حيث تتيح العديد من تطبيقات على الأجهزة النقالة والمخصصة للبحث في قواعد البيانات.
- الإشعارات باستخدام الرسائل النصية SMS ويتم فيها توفير خدمات الإحاطة الجارية أو بموعد انتهاء فترة الاستعارة أو الخدمات المرجعية.

قياس جودة الخدمات:

تهدف عملية القياس والتقييم إلى تسليط الضوء على مراكز القوة والضعف في أداء المكتبة، وبالتالي تتضح الصورة لإصحاب القرار لاتخاذ الإجراءات الضرورية لرفع وتطوير كفاءة الخدمة وقد يتخذ قرار بإيقاف بعض الخدمات، وإيماناً من كثير من مؤسسات المعلومات بأهمية القياس والتقويم أنشأت إدارات هدفها إجراء الدراسات والتطوير والتخطيط، ونتيجة لهذه الخطوة المهمة استطاعت تلك المكتبات من الوصول إلى احتياجات المستفيدين وتطوير خدماتها لهم، بل استطاعت ترشيد نفقاتها، ومن أمثلة تلك المكتبات مكتبة الملك فهد الوطنية.

أساليب وطرق قياس الجودة في مؤسسات المعلومات:

قياس جودة خدمات المعلومات موضوع قديم حديث، ويبقى مطلب كل مؤسسة معلومات مهتمة بتطوير وتقديم خدمات أكثر وأرقى وأرفع في الجودة والمستوى، وذلك من خلال التعرف على آراء المستفيدين بهدف تطوير خدماتها، وفي ضوء التحديات والمنافسة الشديدة التي تواجه مؤسسات المعلومات من جهات عدة ومنها:

- انخفاض الميزانيات، تعدد واختلاف وتعقد احتياجات المستفيدين.
- إن إعداد المكتبة الجامعية الجيدة يستلزم مراعاة احتياجات المستفيدين وقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، وعلى هذا الأساس عمليات القياس جزءاً من التطوير والتحسين الهادف إلى تحسين أداء وفاعلية المكتبة الجامعية ورفع كفاءتها، وقد تعددت أساليب قياس جودة الخدمات.

وقد حصر النجار (٢٠٠٩) الطرق المتبعة في تقييم خدمات المعلومات فيما يلي:

- المسوحات والاستبيانات.
- الملاحظة.
- المقابلات المرجعية الفردية والجماعية البورية.
- دراسة الحالة.
- التحليل الإحصائي.

وتعددت الطرق والأدوات التي تقيس جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات، ومن المهم في هذه الدراسة استعراض البعض منها:

Service Quality (SERVQUAL):

هي أول أداة لقياس الجودة في الخدمات وقد قام Parasuraman بتصميمها، وتعتمد هذه الإدارة على قياس الفجوة ومداها بين توقعات المستفيدين وبين إدراك إدارة المؤسسة من خلال خمس أبعاد (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، والتعاطف)، وتمت الاستفادة في الكثير من القطاعات المدنية والعسكرية في قياس جودة الخدمات في المكتبات، ومن أوائل مؤسسات المعلومات التي طبقت مكتبات المستشفيات العسكرية الأمريكية، كما استخدمت السلمي (٢٠٠٩) في دراستها على المكتبات الطبية بمدينة الرياض.

المواصفة الدولية لمعيار ISO برقم 11620 الخاصة بتقييم الأداء في المكتبات:

هي من إصدار المنظمة العالمية للقياس في سنة ١٩٩٨ بتقنين مؤشرات الأداء للمكتبات، ومراكز المعلومات أن تختار وتعتمد من هذه المؤشرات ما تراه نافعا لأغراضها ومتماشيا مع خدماتها بصفة عامة والتي تتلخص فيما يلي: ١٧ مؤشراً:

مؤشرات الأداء للمكتبات وفق متطلب ISO برقم 11620 والتي شملت الخدمات بصفة عامة لخصها (بلهوشات (٢٠١٤) :

١. رضى المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.
٢. عدد مرات التردد إلى المكتبة.
٣. سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة.
٤. سرعة استرجاع المعلومات.
٥. الإعارة: سرعتها وعددها.
٦. توفر الإعارة بين المكتبات .
٧. الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات.
٨. خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين).
٩. توفر خدمة البحث الورقي (أعداد الببليوغرافيات) .
١٠. توفر خدمة البحث الإلكتروني.
١١. مدى استخدام الأجهزة الإلكترونية.

١٢. الخدمات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التزويد ونسبة الإنجاز).
١٣. نسبة المخزون (المقتنيات غير المستخدمة خلال فترة محددة).
١٤. نسبة المخزون (المقتنيات) معيار النسبية الكمية ونسبة المجموعات المتوفرة فيها).
١٥. استخدام المقتنيات طبقاً لنوعية المستفيد.
١٦. الترتيب غير الصحيح على الرفوف.

معييار LibQUAL+

وهذا المعيار من إصدار جمعية المكتبات البحثية "ARL "Association of Research Libraries"، وهو أداة معيارية لقياس "مجموعة من الخدمات صممت من قبل جمعية المكتبات البحثية ARL لتمكين المكتبات من تحري وتتبع انطباعات ووجهات نظر المستفيدين إزاء جودة ما تقدمه كل منها من خدمات، ومن ثم استيعابها واتخاذ التدابير اللازمة للإرتقاء بتلك الجودة وتحسينها" (متولي، ٢٠١٥)، يتضمن عدد (٢٢) سؤالاً موزعة على خمس محاور: المبنى والتجهيزات، الخدمات، الوصول إلى المعلومات، الاستخدام، ورضا المستفيدين، وفي عام (٢٠١٥) بلغ عدد المكتبات التي طبقت LibQUAL+® ما يزيد على ألف ومائتي مكتبة على مستوى العالم.

المعايير العربية:

ساهم الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مساهمة فاعلة بإصداره مجموعة من المعايير العربية ومنها: المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.

وجمع شاهين وزملاؤه (٢٠١٣) الإسهامات العربية في مجال معايير قياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الدول العربية، ولعل من أهمها: معيار اتحاد الجامعات العربية والخاص بالمكتبات الجامعية المكون من (٩) مؤشرات.

المعيار السعودي الصادر عن الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي والمكون من (١١) معياراً، وتناول المعيار السادس "مصادر التعلم" ومنها المكتبة. وأما في مصر، فقد أصدرت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي عام (٢٠١٠)، وقد جاءت المكتبة ضمن المعيار الثاني "الفعالية التعليمية".

مكتبات جامعة أم القرى:

- تأسست المكتبة الجامعية في سنة (١٣٨٨ هـ) وذلك بتوحيد مكتبتي كليتي الشريعة والتربية في مكتبة واحدة.
- في عام ١٣٩٤ هـ شيد للمكتبة الجامعية مبنى جديد مكون من ثلاثة طوابق بمقر الجامعة بالعزيرية.
- في عام ١٣٩٦ هـ أنشئت عمادة شئون المكتبات.
- في عام ١٤٢٤ هـ تم بناء مقر المكتبة في المدينة الجامعية العابدية.
- في عام ١٤٢٥ هـ تم افتتاح المكتبة المركزية بالعابدية .

المكتبات المركزية:

يوجد حالياً بالجامعة ثلاث مكتبات مركزية هي:

مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز بالعابدية ومكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز فرع الطالبات بالزاهر، ومكتبة الكليات الطبية.

- أولاً: مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية بالعابدية (طلاب): عمادة شؤون المكتبات (١٤٣٦) ،المطرفي (١٤٣٧) ،المطرفي (١٤٣٦).

تعتبر المركز الرئيس لجميع العمليات الفنية من تزويد وتنظيم، وهي الجهة المشرفة على جميع المكتبات المركزية والمكتبات الفرعية، وتحتوي على الأقسام التالية:

- **قسم الإجراءات الفنية:** يعني بتنمية مصادر المعلومات الإلكترونية والورقية للمكتبة الجامعية والمكتبات الفرعية.
 - **قسم خدمات المعلومات:** توفر المكتبة خدمة "إسأل أخصائي المكتبة" من خلال تطبيق برنامج "Kayalo" ويهتم بخدمات المستفيدين باستقبال والإجابة على الأسئلة المرجعية والإجابة عليها، وإضافة إلى خدمات الإحاطة الجارية.
 - **قسم تقنية المعلومات والدعم الفني:** يعني بتقديم الخدمات الإلكترونية عبر موقع المكتبة على الإنترنت، وإدارة المكتبة الرقمية مع تقديم الدعم الفني لأقسام المكتبة والفروع.
 - **قسم المكتبة الرقمية:** يعني بإدارة وإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.
 - **قسم التقييم والترميم:** يهتم بترميم الوثائق والمخطوطات الورقية، وترميم مصادر المعلومات.
 - **قسم الجودة والتطوير الإداري:** يعني بإعداد البرامج التدريبية للموظفين، إضافة إلى إعداد الدراسات والتقارير السنوية.
 - **التدريب والتوعية المعلوماتية:** يهتم بإعداد وتقديم البرامج التدريبية لمختلف فئات المستفيدين من المكتبة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
 - **المستفيدون:** بلغ إجمالي عدد مرتادي المكتبة لعام (٢٠١٥) ١١٨٨١٩ زائراً
 - **المجموعات:**
- بلغ إجمالي أعداد عناوين مصادر المعلومات موزعة حسب المكتبات المركزية :

٢٠٩١٠٢	• المكتبة المركزية
٨٤٧٤٩	• مكتبة الطالبات
٦٧٥٥	• مكتبة الكليات الطبية

- **العاملون:** بلغ عدد الموظفين بالمكتبة العابدية طلاب (٤١) موظفاً، الزاهر طالبات (٣٢) موظفة، مكتبة الكليات الطبية (١) موظفاً، والجدول رقم (١) يبين توزيعهم حسب التخصص ونوع الوظيفة، والدرجة العلمية، ونلاحظ أولاً العجز في أعداد الموظفين العاملين بالمكتبات المركزية بجامعة أم القرى، توصل عاشور من عام (٢٠٠٢) في دراسته التي طبق فيها معايير جمعية المكتبات الأمريكية على الموظفين في المكتبات الجامعية السعودية أن هناك نقصاً كبيراً في عدد المكتبيين بنسبة بلغت في جامعة أم القرى (٦٧) مكتبياً.

- ثانياً: نسبة المتخصصين إلى الغير المتخصصين، وقد استنتج باصقر (٢٠٠٧) في دراسته بأن هناك ضعفاً في القوى العاملة المؤهلة والقادرة على التجاوب مع المتطلبات المتزايدة والمتطورة في جميع المكتبات الجامعية السعودية.

جدول رقم (١) توزيع موظفي المكتبات المركزية بالجامعة

المكتبة			الفئات
الكلية الطبية	الزاهر طالبات	العابدية طلاب	
١	٧	١٦	متخصص
٠	٢٥	٢٥	غير متخصص
١	٣٢	٤١	المجموع
توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي:			
٠	٨	١٥	إداري
٠	١٤	٢٦	فني
٠	١٠	٠	مساند
٠	٣٢	٤١	المجموع
توزيع الموظفين حسب المؤهل العلمي:			
٠	٣	١	ماجستير
١	١٨	١٦	بكالوريوس
٠	٠	٤	دبلوم
٠	٤	١٦	ثانوية عامة
٠	٤	٣	متوسط
٠	٣	١	ابتدائي
٠	٣٢	٤١	المجموع

خدمات المكتبات موضوع الدراسة:

تقدم مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية جميع أنواع الخدمات المعلوماتية لمرتابيها (باحثين - أعضاء هيئة التدريس - طلاب مرحلة البكالوريوس - طلاب مرحلة الدراسات العليا - موظفي جامعة أم القرى ... إلخ)

وتحرص عمادة شؤون المكتبات أن تكون محوراً لخدمات المعلومات بجامعة أم القرى وذلك عن طريق تقديمها ما يلي من خدمات:

- خدمة البحث الآلي.
- خدمة الإعارة الآلية.
- خدمة التسديد الذاتي الآلي.
- خدمة موقع المكتبة الجامعية على الإنترنت.
- خدمة الفهرس الآلي عبر الإنترنت.
- قواعد المعلومات.
- الخدمات المرجعية.
- خدمة طلب مقالة علمية من المكتبات العالمية.
- خدمة طلب شراء كتاب.

- خدمة الإنترنت.
- الخدمة المرجعية.
- خدمة التصوير.
- التدريب والتوعية المعلوماتية.
- الإحاطة الجارية.
- خدمات القاعات والمطالعة.
- خدمات الشبكة اللاسلكية.
- خدمة الشبكات الاجتماعية.
- إدارة المكتبات الرقمية DSPACE .
- مركز الكتاب الجامعي بعمادة شؤون المكتبات.
- خدمة اتصل بنا .

وتشرف عمادة شؤون المكتبات فنياً على عدد (٢٥) مكتبة فرعية، ويوضح الجدول رقم (٢) وصف لحال تلك المكتبات الفرعية:

جدول رقم (٢) حالة المكتبات الفرعية بجامعة أم القرى

مواعيد العمل	الحالة	الموظفون		عدد المجلدات الكتب	عدد عناوين الكتب	اسم المكتبة
		المؤهل	العدد			
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصص	١	١٤٥٥١	٩٧٤٢	كلية الشريعة والدراسات الإسلامية (طلاب)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصين	٢	١٦٣٣٧	٨٤٢٢	كلية الدعوة
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصين	٣	١٣٩٢٨	٩٥١٢	كلية اللغة العربية (طلاب)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصين	١	١٢٣٧٤	٩٥٤١	كلية التربية (طلاب)
	مغلقة	-	لا يوجد	٦٥٩٥	٥٢٦٠	كلية العلوم الاجتماعية (طلاب)
	مغلقة	-	لا يوجد	١٧٠١	١٣٦٥	كلية إدارة الأعمال (طلاب)
	مغلقة	-	لا يوجد	٤٠٢٢	٢٤٣٣	كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات (طلاب)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	-	لا يوجد	٦٧٤٦	٤٧٥٦	كلية الهندسة والعمارة الإسلامية (طلاب)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصص	١	٧٧٩٦	٦٨١٥	كلية العلوم التطبيقية (طلاب)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	متخصص	١	١٤٧٠٩	٦٧٥٥	كلية الطب (طلاب وطالبات)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	متخصص	١	٣٧٩٢	٢٣٧٣	معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي (طلاب)

مواعيد العمل	الحالة	الموظفون		عدد المجلات الكتب	عدد عناوين الكتب	اسم المكتبة
		المؤهل	العدد			
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصة	١	١٩٤٧	١٤٧٤	كلية العلوم التطبيقية-العزيزية-بنات
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصة	١	١٩٨٤	١٣٧١	كلية التصاميم شارع المنصور- طالبات
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصة	١	١١٧٥٠	٥٣٧٥	كلية الآداب والعلوم الإدارية-ريع ذاخر-طالبات
	غير مفعلة	-	لا يوجد	٧٢٨٢	٤٩٨٥	الكلية الجامعية بالليث (طلاب)
	غير مفعلة	-	لا يوجد	١٤٥٥٦	٩٠٤٧	الكلية الجامعية بالليث (طالبات)
٢-٨ ظهراً	مفعلة	-	لا يوجد	٢٣٨	١٢٢	كلية العلوم الصحية بالليث
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصص	١	٢١٨	١٦٢	كلية الهندسة بالليث
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصص	١	٢١١	١٠٦	كلية الحاسب الآلي بالليث
	غير مفعلة	-	لا يوجد	١٤٤٢١	٨٩٣٩	الكلية الجامعية بالقنفذة-طالبات
٢-٨ ظهراً	مفعلة	غير متخصصين	٣	٢٤٦٥٧	١٥٣٠	الكلية الجامعية بالقنفذة-طلاب
	غير مفعلة	-	لا يوجد	٧٨٣	٣٧٦	كلية العلوم الصحية بالقنفذة
	غير مفعلة	-	لا يوجد	٢٣٩	١٢٩	كلية الحاسب الآلي بالقنفذة-طلاب
	غير مفعلة	-	لا يوجد	١٥٩٣٦	٨٣٤٩	كلية الحاسب الآلي بالقنفذة- طالبات
	غير مفعلة	-	لا يوجد	٥٢	٤٨	كلية الهندسة بالقنفذة

الدراسات السابقة:

من خلال البحث في قائمة الإنتاج الفكري العربي في المكتبات والمعلومات، و قواعد المعلومات مثل المنهل، المعرفة، وغيرها، (edusearch, Eric, Lisa)، أستنتج الباحث أن هناك غزارة في الإنتاج الفكري في موضوع الدراسة باللغتين العربية والإنجليزية، وقد أبانت نتائج البحث توفر عدد جيد من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة " قياس جودة خدمات المعلومات" وتحت الكلمات المفتاحية: دراسات المستفيدين، خدمات المعلومات، خدمات المستفيدين، المكتبات الجامعية. وقد أبانت نتائج البحث أن موضوع الجودة وقياس الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات خلال هذه السنوات الأخيرة قد حظي

بالعديد من الدراسات العربية، وسوف نذكر البعض من هذه الدراسات بهدف إثراء البحث الحالي. وقد حاول الباحث أن ينتقي ما هو قريب جدا من الدراسة، وعلى هذا فإن الدراسة الحالية تركز في استعراض الإنتاج الفكري في موضوع قياس خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وهذه بعض من تلك الدراسات حسب التسلسل التاريخي لها من الأحدث إلى الأقدم كالتالي:

قيم صادق (٢٠١٤) خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الآداب بجامعة بغداد من وجهة مجتمع الدراسة طلاب الكلية، وذلك بواسطة أدوات جمع البيانات (الاستبانة والمقابلة الشخصية)، وفقاً لأداة (SERVQUAL)، وبعد تحليل نتائج عينة الدراسة التي تألفت من (١٥٠) مستجيباً، توصلت الدراسة إلى أن تقييم المستفيدين للخدمة كان سلبياً بسبب أنها لم ترق إلى مستوى توقعاتهم، وسجلت متغيرات جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات والنشرات، وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين، إعلام المستفيدين بوقت تأدية الخدمة أعلى فرق بين بقية متغيرات الدراسة، وقد أوصت الدراسة بتكثيف البرامج التدريبية للمستفيدين، والاهتمام بالمعايير الخاصة بالجودة.

أجرى السويط (٢٠١٤) دراسة عن مدى استخدام طلبة جامعة الكويت للمكتبة الرقمية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (١٨٠) من طلاب جامعة الكويت، (٩٠ طالباً) من الكليات العلمية، (٩٠ طالباً) من الكليات الأدبية، ومن نتائج الدراسة: أن طلاب جامعة الكويت من القسمين العلمي والأدبي يميلون إلى المكتبة الرقمية ويشعرون بأهميتها وقيمتها، مع وجود معوقات تحول دون استخدام طلاب جامعة الكويت للمكتبة الرقمية، أبرزها أن المكتبة الرقمية تعوق عملية الاتصال بين القارئ والكتاب المطبوع.

درس السردى (٢٠١٤) جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن، من خلال الإجابة على سؤال الدراسة "ما واقع قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية في الأردن في الجامعات الحكومية من وجهة نظر العاملين ومجتمع المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة التدريس وهيئة الإدارة وسبل التطوير والتحسين"، ومن خلال عينة قدرها (162) مكونة من العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والطلاب، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية بشكل عام ما زالت في بداية طريقها نحو توظيف معايير جودة المعلومات الرقمية، وأن معظم العاملين في المكتبات الجامعية (79.3%) يؤيدون تطبيق معايير قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في حين أن هناك قلة لا تؤيد، كما توصلت الدراسة إلى وجود صعوبات في كيفية استخدام خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية لدى الموظفين والطلبة، وبناء على تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة إشراك الموظفين في المكتبات الجامعية في اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص جودة خدمات المعلومات الرقمية، كما أوصت بضرورة إنشاء قسم خاص بالمكتبة يكون من أهدافها الرئيسة تحقيق مؤشرات مقاييس الجودة.

وفي نفس السياق أجرت قموح وزملاؤها (٢٠١٤) دراسة عن جودة أداء المكتبات الجامعية الجزائرية بهدف التعرف على مدى كفاءة وفعالية خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية، ومن خلال عينة بلغت (٣٦) مستجيباً من مجتمع الدراسة الذي أشتمل على طلبة الدراسات العليا بمعهد علم المكتبات والتوثيق بجامعة قسنطينة، توصلت الدراسة إلى أن هناك ارتياح للمستفيدين عند استخدام موقع مكتبة الجامعة وإقبالهم على استخدامه والاستفادة من خدماته الإلكترونية وما تنتجها المكتبة من معلومات وخاصة قواعد المعلومات العالمية والمستودعات الرقمية للرسائل الجامعية، كما بينت عينت الدراسة أن استخدام موقع المكتبة وفر لهم الوقت وأحاطهم بمعلومات جديدة وأهم التطورات في تخصصاتهم، كما طالبت عينة الدراسة بتوفير خدمات "إسأل أخصائي المكتبة".

قام المحجوب (٢٠١٤) بإجراء دراسة بهدف التعرف على مراكز مصادر التعلم الجامعية ودورها في العملية التعليمية والبحثية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بالودامي بجامعة شقراء في المملكة العربية السعودية، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات؛ حيث تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (٤٠) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، كما تم إجراء مقابلات مع أمناء مراكز مصادر التعلم الجامعية، بجانب استخدام أسلوب الملاحظة أثناء عمل الباحث بالمكتبة، ومن نتائج الدراسة حاجة أعضاء هيئة التدريس لوجود مركز متكامل للمصادر التعليمية، وكذلك الحاجة إلى تزويد المكتبة بالكتب والمراجع اللازمة للعملية التعليمية والبحثية، وتشترك المكتبة الرقمية للجامعة في عدد كبير من قواعد البيانات العربية والأجنبية. محدودة الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية للجامعة على الأنترنت، ومحدودة الخدمات التي توفرها المكتبة.

درس إدريس (٢٠١٣) مستقبل خدمات المعلومات بمكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران، من خلال تطبيق أسلوب دلفي على عدد (١٦) خبيراً توصلت الدراسة إلى ترتيب خدمات المعلومات حسب أهميتها من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة والأخيرة على النحو التالي:

- ١- خدمات البحث بالاتصال المباشر.
- ٢- خدمات الإحاطة الجارية.
- ٣- خدمات الإعارة.
- ٤- الخدمات المرجعية والإرشادية.
- ٥- خدمة تدريب المستفيدين.
- ٦- خدمات التكشيف والاستخلاص.
- ٧- خدمات التصوير لمصادر المعلومات.
- ٨- خدمات الترجمة.

كما استنتج الباحث أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معاً في المستقبل، مع ظهور الغلبة لبعض أنشطة خدمات المعلومات التي تقدم بطريقة إلكترونية مما ينبئ عن تميزها في المستقبل عن الأنشطة التي تقدم بطريقة تقليدية، وأوصت الدراسة الاهتمام بالبنية التحتية لخدمات المعلومات الإلكترونية.

وفي دراسة Odera-Kwach (٢٠١٣) تحققت من تأثير قياس الجودة في المكتبات الجامعية في كينيا، وقد تكون مجتمع الدراسة عن الجامعات الخاصة في كينيا، تم اختيار أربعة أمناء مكتبات كينية قصدية تم إجراء مقابلات شخصية معهم. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن أمناء المكتبات الجامعية مهتمون بالعرض من إجراء قياس الجودة والاعتماد الأكاديمي، كما أظهرت النتائج أن هنالك مفاهيم مختلفة سلبية وإيجابية لدى أمناء المكتبات حول علمية الاعتماد، وأن غالبية أمناء المكتبات (86%) يرون أن الغرض الرئيس من الاعتماد هو ضمان الجودة. ومن أهم التوصيات أنه يجب على وزارة التعليم العالي بكينيا إنشاء أساليب جديدة لقياس الجودة.

قام الخوالدة والخياط. (٢٠١٣) بإجراء دراسة لمعرفة مدى تطبيق مكتبات جامعة البلقاء في الأردن بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، ومن خلال إعداد مقياس يتكون من (74) فقرة (خدمة)، تم تحليل إجابات عينة الدراسة التي بلغت (380) مستخدماً لتلك المكتبات، جاءت النتائج بأن أكثر المكتبات استخداماً هي المكتبة الرئيسية في الجامعة وهذا يدل على تركيز إدارة الجامعة على هذه المكتبة لزيادة استخدام الطل لها، وبينت النتائج عدم تقييد مكتبات الجامعة بتطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المستخدمين أنفسهم، كذلك عن رضا المستخدمين عن أوقات فتح المكتبات لأبوابها، وعدم اهتمام المكتبات

بتلبية حاجات المستخدمين المختلفة من مصادر المعلومات، وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع تقنين لقياس الجودة الشاملة في الكليات الجامعية؛ وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها.

وفي دراسة عن أداء المكتبات. في ليتوانيا قام بها (Rudzioniene، 2012) ناقش وضع تقويم. تلك المكتبات باستخدام أداة المعيار العالمي (ISO) 11620 لمؤشرات أداء المكتبات، طبقت الدراسة على العاملين وطلاب مرحلة الماجستير في علوم المعلومات بجامعة فيلينيوس (Vilnius)، مثلت عينة الدراسة المكتبات الجامعية والعامية، وأهم نتائج الدراسة أكدت أن مجتمع الدراسة يرون أن معيار (ISO) ومؤشراته تناسب أداء المكتبات كوسيلة لتقويم أدائها، وهو مطلوب من بداية التدريس والتعليم في المستوى الجامعي الأول.

وفي دراسة أجرتها أمل وجيه (٢٠١٢) تعرفت فيها على آراء عدد (٢٥) من المكتبات التي استخدمت أداة لبيب كوال بلس من خلال استبانة وزعت على تلك المكتبات، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة إجماع العينة أن استخدام لبيب كوال بلس كان له تأثيراً إيجابياً على العلاقة بين المكتبة والإدارة العليا في المؤسسة الأم من حيث الدعم والمساندة والمساعدة في الميزانيات والموظفين. كذلك كان لاستخدام لبيب كوال بلس تأثيراً متبادلاً على علاقة المكتبة بالمستفيدين حيث شعروا أن لهم رأي وأن أصواتهم مسموعة لدى إدارة المكتبة، كما أشارت عينة الدراسة إلى الفوائد التي تحققت في تطوير الخدمات وتنفيذ ما يتطلع له المستفيدون. وأوصت الدراسة بضرورة إتاحة نسخة عربية من الأداة، وأن تدرس موضوع القياس وأدواته في مدارس علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية.

وأجرى كلاً من الأحمد، والعض (٢٠١٢) دراسة تهدف إلى التعرف على نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم والتعرف على أوجه الضعف والقصور، كما هدفت إلى إبراز التغييرات التي حدثت في خدمات المعلومات نتيجة لاستخدام التقنيات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوثائقي للجانب النظري، والمنهج المسحي للجانب التطبيقي. وتكون مجتمع الدراسة من عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب. توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً واضحاً في طرق تقديم خدمات المعلومات التقليدية مع عدم التركيز على خدمات مهمة مثل: التسويق والتعاون بين المكتبات. أما بالنسبة إلى خدمات المعلومات المقدمة فإن هناك تدن واضح في تقديمها، وتوصلت الدراسة بضرورة الاهتمام بدراسة احتياجات المستفيدين مع تذليل العقبات التي تواجههم في سبيل الاستفادة من المصادر والخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة.

وبحث الحربي (٢٠١٢) في رسالته لمرحلة الدكتوراه مدى رضى أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب نحو استخدام ثلاث مكتبات جامعية بالكويت، ومن خلال تحليل أدوات جمع البيانات: الاستبانة والمقابلات الشخصية، أسفرت نتائج الدراسة إلى أن انطباعات الأكاديميين والإداريين شبه إيجابية بالرغم من ذكر بعض الملاحظات مثل (مجموعات المكتبة لا ترتقي باحتياجات أعضاء هيئة التدريس، عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي بالمكتبة، عدم توفر مصادر معلومات حديثة)، وأما الطلاب فكانوا غير راضين عن بعض خدمات المكتبات الأكاديمية مثل: التنظيم وحدائث المجموعات، وأما أكثر أشكال مصادر المعلومات استخداماً كانت المصادر الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، كذلك أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المكتبة بإتاحة مصادر المعلومات.

كما أجرى النيل (٢٠١٢) دراسة عن اتجاهات طلاب جامعة الجزيرة نحو استخدام المكتبة ، وذلك من خلال متغيرات: المبنى والتجهيزات والأثاث ، القوى العاملة ، مصادر المعلومات ، خدمات المعلومات ، وتدريب المستفيدين. وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد مكتبة مركزية بجامعة الجزيرة وإنما يوجد مكتبات أقسام، كما أن عدد العاملين بتلك المكتبات غير كاف وغير مؤهل، وأما من حيث المجموعات فهي لا تتناسب مع حجم عدد طلاب جامعة الجزيرة، إضافة إلى وجود ضعف في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، مع محدودية الاستفادة من التقنيات الحديثة بمكتبات جامعة الجزيرة.

وفي إيران أجرى Ghanbarabadi ،Modiramani (٢٠١١) دراسة لقياس مستوى خدمات المعلومات في (١٣) مكتبة طبية جامعية بمدينة مشهد الإيرانية، وذلك باستخدام نسخة (٢٠٠٤) من LibQUAL، تكون مجتمع الدراسة من (٤٠٢) مستجيباً من العاملين بتلك المستشفيات، وتوصلت الدراسة إلى إن معدل رضا العينة في عناصر "مستوى الخدمات" أعلى متوسط، و أدنى متوسط سجل لعناصر " المكتبة كمكان " وعناصر "السيطرة على المعلومات" هذا من وجهة نظر المستخدمين، ومن خلال تحليل جميع أبعاد أداة القياس أتضح أن معدل الرضا هو الغالب بين جميع أفراد عينة الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون عمليات القياس والتقييم مستمرة، مع ضرورة تدريب العاملين بالمكتبات على تطبيق أدوات القياس.

درس ضوا البيت (٢٠١١) معوقات استخدام المكتبات الجامعية في السودان من خلال التعرف على مدى استخدامهم لها أو عزوفهم عن الاستخدام، وشمل مجتمع الدراسة (٥٨٥) مستجيباً ، شملت طلاب الدراسات العليا وعددهم (84) مستجيباً ،أعضاء هيئة التدريس وعددهم (34) مستجيباً، ومن طلاب المرحلة الجامعية (٥٣٣) مستجيباً، وأظهرت نتائج الدراسة أن الكتب والأترنت هما الأكثر استخداماً من قبل عينة الدراسة، (٨٠%) يرون أهمية المكتبة للبحث العلمي والتدريس، (٤٨%) من العينة يلجأون إلى الإنترنت كبديل لزيارة أو استخدام المكتبة، ومن النتائج الهامة أن (٨٦%) موافقون بأن هناك عزوفاً ظاهراً من الطلاب عن استخدام المكتبات وذلك بسبب المجموعات المكتبية والمناهج الدراسية، وأوصت الدراسة إلى أهمية توفير دورات تدريبية للمستفيدين مع الاهتمام بإنشاء الفهرس الآلي، مع ضروره ربط المناهج الدراسية بالمكتبة.

وأجرى الدبس (٢٠١٠) دراسة عن واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بكل من الجامعة الأردنية وجامعة البلقان التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة (23.17%) من مجموع الموظفين المؤهلين والمتخصصين في علم المكتبات والمعلومات وهذا يؤثر بشكل مباشر على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، هذا مع قلة اشتراك الموظفين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في دورات تدريبية متخصصة في مجال خدمات المعلومات الحديثة، وأما من حيث خدمات المعلومات المتاحة فهي محدودة حيث لا تقدم المكتبات خدمة الإحاطة الجارية. ومن النتائج المهمة يتضح أن نسبة استثمار تقنيات المعلومات الحديثة تعتبر ضعيفة، محدودية المخصصات المالية، وقد أوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام بعقد دورات لإعداد كوادر فنية قادرة على التعامل مع النظم الآلية والارتقاء بمستوى الأداء، والاهتمام بتطوير خدمات المعلومات بالشكل الذي يرضي المستفيدين وذلك من خلال الأخذ بالتوصيات التي نتجت عنها الدراسة.

وباستخدام المقياس المعياري LibQUAL درس السلمي (٢٠٠٩) جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج عدم وجود خطط مكتوبة في المكتبات موضوع الدراسة تساعد في تطبيق مقاييس الجودة، وأما عن العقبات التي تواجههم في سبيل تطوير خدمات المعلومات، أهمها عدم وعي مجتمع الدراسة بأساليب القياس، تليها عدم دعم الإدارة وقلة عدد الموظفين. كما توصلت الدراسة إلى تفوق بعض المكتبات عن الأخرى من حيث الخدمات المقدمة.

وبحثت دراسة Whitmire (٢٠٠١) العوامل التي تؤثر على استخدام المكتبة الأكاديمية للطلاب الجامعيين "خلال السنوات الثلاث الأولى من الكلية. وتوقع استخدام مكتبة الطلاب الجامعيين، والتفاعلات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والتعلم النشط والتشارك في استخدام المكتبة لجميع السنوات الدراسية الثلاثة. وكان هناك علاقة مثيرة للاهتمام بين استخدام المكتبة الجامعية وبين طرق التفكير النقدي الذاتي. وتعتبر نتائج هذه الدراسة مفيدة لإعادة تصميم خدمات المكتبة الأكاديمية الحالية والبحوث والدراسات في المستقبل على سلوك المستفيدين نحو استخدام خدمات المعلومات.

أجرى اليوسف (٢٠٠٠) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء الأهلية في الأردن لمصادر وخدمات المعلومات في مكتبة الجامعة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس المتفرغين للعمل، وقد أظهرت النتائج أن نسبة الاستخدام مرة واحدة أسبوعياً بلغت (٤١,٨%)، تليها مرة في الشهر (٣١,٦%)، أو نادراً (١٦,٤%). وأما فيما يتعلق بالغرض من الاستخدام فقد دلت النتائج على أن المرتبة الأولى جاءت لأغراض التدريس، ثم الاستخدام لأغراض البحث والدراسات، وجاء الاستخدام لغرض الإلمام بما يستجد من معلومات في المرتبة الثالثة. وبينت النتائج أيضاً أن الكتب والدوريات العلمية والمراجع المطبوعة هي أكثر المصادر استخداماً.

دراسة سلون Slone (٢٠٠٠) قامت الباحثة بالتعرف على سلوك المستفيدين نحو استخدام الفهارس الآلية في المكتبات العامة، وقياس مدى ارتياح المستفيدين لنتائج البحث في الفهارس الآلية. واستخدمت ثلاث طرق لجمع البيانات: الاستبانة، والمقابلات، والملاحظة، وتكون مجتمع الدراسة من (٢٣) مستخدماً من كلا الجنسين، توصلت الدراسة إلى أن شعور المستفيدين بالارتياح من نتائج البحث مختلفة على حسب طريقة البحث نفسها، وحددتها بثلاث طرق هي: البحث عن مواد غير معروفة في الفهارس، السرعة والارتياح عند البحث عن كلمات في التخصص الدقيق للمستفيد. تميز البحث عن المواد المعروفة بالبساطة والسهولة. وخلصت الباحثة إلى أن المستفيدين الذين يبحثون في الفهارس الآلية عن مواد لا يعرفونها يواجهون مشاكلًا وإحباطاً شديدين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض للدراسات السابقة، تبين تنوع أدوات قياس مستوى الخدمات:

- استخدام معايير (SERVQUAL) في دراستين: صادق (٢٠١٤)، السلمي (٢٠٠٩).
- استخدم أسلوب دلفي لقياس الخدمات في دراسة إدريس (٢٠١٣).
- المعيار العالمي (ISO) 11620 لمؤشرات أداء المكتبات طبق في ودراسة (Rudzioniene، 2012).
- مقياس LibQUALI استخدم في دراسة (Ghanbarabadi، Modiramani، ٢٠١١).
- أداة المعيار العالمي (ISO) 11620 لمؤشرات أداء المكتبات، استخدم في دراسة قام بها (Rudzioniene، 2012).
- بقية الدراسات اعتمدت على تصميم أدواتها لقياس مستوى الخدمات.
- تكون مجتمع أكثر الدراسات على مجتمع الدراسة الذي أشتمل على طلبة الدراسات العليا وطلبة المرحلة الجامعية الأولى.
- وقد استفاد الباحث من الاطلاع على الدراسات السابقة في التعرف على المنهجية العلمية والأساليب الإحصائية.
- ويتضح أن جميع الدراسات السابقة مرتبطة بالدراسة الحالية في تقييم خدمات المعلومات بمؤسسات المعلومات.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة في الأساس على المنهج التقييمي بهدف تقييم مدى جودة الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة أم القرى وذلك باستخدام مقياس LibQual ، كما اعتمدت الدراسة في جزء منها على المنهج الوصفي (دراسة الحالة)، حيث يتضح للباحث من خلال استقراء الدراسات السابقة، أنه هو المنهج الغالب ومنها: دراسات السويط (٢٠١٤)، المحجوب (٢٠١٤)، العمران (٢٠١٠)، الخثعمي (٢٠٠٨)، والسالمي (٢٠٠٨)، Whitmire (٢٠٠١).

أدوات جمع البيانات:

تمت الاستعانة بمقياس جودة الخدمات LibQUAL (هو عبارة عن استبانة مقننة مصممة مسبقاً يتم من خلالها قياس آراء المستفيدين عن واقع خدمات المعلومات، وقد استرشد الباحث بدراسات كل من الخثعمي (٢٠٠٨) والعمران (٢٠١٠) والتي اعتمدت في تصميم استبانتها على مقياس جودة خدمة المكتبة العالمي "LibQUAL"، مع إجراء بعض التعديلات عليها حتى تتناسب مع مجتمع الدراسة الحالية. وتكونت الأداة من ست محاور رئيسية:

- المحور الأول: المعلومات العامة:
 - المحور الثاني: مبنى المكتبة والتجهيزات: ويحتوي على (٧) أسئلة.
 - المحور الثالث: الاستخدام: ويحتوي على (٤) أسئلة.
 - المحور الرابع: الوصول إلى المعلومات: ويحتوي (١٠) أسئلة.
 - المحور الخامس: الخدمة: خصص لذلك (٧) أسئلة تدور حول مدى الاستعداد لتوفير الخدمات المطلوبة، ومدى تعاون العاملين بالمكتبة.
 - المحور السادس: رضا المستفيدين: ويحتوي على (٦) أسئلة.
 - و تضمنت إلى سؤال مفتوح للمستجيبين لإضافة أي تعليقات عن خدمات المكتبة.
- كما اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على ما يلي:
- الاستبانة الإلكترونية.
 - الملاحظة المباشرة: يتم اختيار فتره زمنية خلال مدة إجراء الدراسة ليتم فيها جمع بيانات عن استخدام المستفيدين للمكتبة ومصادر المعلومات، وسيتم فيها تناولها عند مناقشة النتائج.
 - مصادر المعلومات: الإنتاج الفكري المنشور في موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة (العابدية، والزاهر)، وفروع الجامعة بمكة المكرمة، والذي بلغ عددهم (١٠٠.٠٠٠) طالبة وطالبة في مختلف المستويات الدراسية، (بكالوريوس، دراسات عليا).

عينة الدراسة:

من الصعب السيطرة على جميع مفردات مجتمع الدراسة لكونه مجتمع كبير، وبما أن مجتمع الدراسة يعتبر مجتمعاً متبايناً من حيث: الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، وبناءً على ذلك فقد استخدم أسلوب العينة العشوائية الطبقية.

وقد أورد بدر (٢٠١٣) جدولاً لتحديد حجم العينة والذي يفيد بأنه في حالة كان حجم مجتمع الدراسة أكثر من (١٠٠٠.٠٠٠)، وبمستوى مصداقية (٩٥) مرة لكل (١٠٠) مستجيب، فتكون حجم عينة الدراسة (٣٨٤). ولكن استطاع الباحث أن يحصل على عدد (٨٣١) مستجيب.

خطوات إجراء الدراسة:

تم اتباع الخطوات التالية في إجراء هذه الدراسة:

- ١- تم حصر أعداد مجتمع الدراسة والمكون من طلبة مرحلة البكالوريوس.
- ٢- تم تصميم أداة جمع البيانات (الاستبانة) على موقع (servymonky).
- ٣- تم التأكد من مصداقية وثبات الأداة.

الإطار التقييمي للدراسة:

▪ صدق الأداة وثباتها:

- أولاً: صدق الأداة:

قام الباحث للتأكد من صدق المقياس بطريقتين:

(١) لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (40) طالباً من مجتمع الدراسة، حيث أن معامل الارتباط هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية لكل محور، ويبين لنا الجدول رقم (٢) معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور، وأن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

(٢) تم استخدام معامل ارتباط Cronbach's Alpha لقياس العلاقة بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور المنتمية إليه كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى أقل من (٠.٠١). وهذا يدل على أن جميع عبارات الاستبانة كانت صادقة، وتقيس الهدف الذي وضعت من أجله.

جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لكل محور

رضا المستفيدين		الخدمة		الوصول إلى المعلومات		الاستخدام		مبنى المكتبة والتجهيزات	
معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة
.85(**)	35	.70(**)	28	.58(**)	18	.79(**)	14	.66(**)	7
.75(**)	36	.90(**)	29	.81(**)	19	.73(**)	15	.72(**)	8
.80(**)	37	.86(**)	30	.64(**)	20	.84(**)	16	.82(**)	9
.86(**)	38	.75(**)	31	.77(**)	21	.57(**)	17	.62(**)	10

رضا المستفيدين		الخدمة		الوصول إلى المعلومات		الاستخدام		مبنى المكتبة والتجهيزات	
معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة
.71(**)	39	.75(**)	32	.67(**)	22			.79(**)	11
.72(**)	40	.89(**)	33	.53(**)	23			.67(**)	12
		.81(**)	34	.73(**)	24			.68(**)	13
				.77(**)	25				
				.74(**)	26				
				.56(**)	27				

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

- ثانياً: ثبات الاستبانة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (٤٠) طالباً حسب معادلة " (Cronbach's Alpha)، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة، وهي قيم مرتفعة، مما يطمئن أن الاستبانة تتمتع بقدر مرتفع من الثبات.

جدول رقم (٤) معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الاستبيان

المحور	الاتساق الداخلي
مبنى المكتبة والتجهيزات	0.83
الاستخدام	0.69
الوصول إلى المعلومات	0.87
الخدمة	0.91
رضا المستفيدين	0.87

■ تحليل ومناقشة النتائج:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي (Likert item) لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وهي تمثل رقمياً (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

- من ١.٠٠ - ٢.٣٣ منخفضة
- من ٢.٣٤ - ٣.٦٧ متوسطة
- من ٣.٦٨ - ٥.٠٠ مرتفعة

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (٥) - الحد الأدنى للمقياس (١)	١-٥ = ١.٣٣
عدد الفئات المطلوبة (٣)	٣

مفردات وخصائص مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (٥) خصائص عينة الدراسة بحسب المتغيرات

المتغير	الفئة والسمات	ت	%
الجنس	ذكر	215	25.9
	أنثى	616	74.1
الجنسية	سعودي	804	96.8
	غير سعودي	27	3.2
العمر	٢٢-١٨ سنة	505	60.8
	٣٠-٢٣ سنة	323	38.9
	٤٥-٣١ سنة	3	.4
مقر الدراسة	العابديه	223	26.8
	الزاهر	563	67.7
	شارع المنصور	45	5.4
التخصص	الكلية الشرعية	167	20.1
	الكلية الاجتماعية والإنسانية	523	62.9
	الكلية الطبية والعلمية	141	17.0
المكتبة التي تستخدمها عينة الدراسة	المكتبة المركزية بالعابديه	189	22.7
	المكتبة المركزية بالزاهر	532	64.0
	مكتبة الكليات	110	13.2
المجموع		831	100.0

- النوع:

يبين جدول رقم (٥) ارتفاع نسبة المستجيبين من الطالبات حيث بلغت (٧٤.١%) وأما نسبة استجابة الطلاب بلغت (٢٥.٩%)، علماً بأن الاستبانة كانت إلكترونية ووزع الرابط على الجميع، ولكن في أغلب الدراسات السابقة يسجل الطالبات نسبة إجابة أكثر من الطلاب ومن تلك الدراسات (كليب، ٢٠١٠)، (حنا وغفر، ٢٠١٠)، وقد يرجع ذلك إلى درجة الاهتمام لدى الطالبات بصورة أفضل.

- المكتبة التي يستخدمونها:

يوجد بجامعة أم القرى بمكة المكرمة حالياً ثلاث مكتبات مركزية وعدد من مكتبات الكليات الفرعية وهي: مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز بالعابديه و مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز فرع الطالبات

بالزاهر، والمكتبة المركزية للكليات الطبية، وكما هو مبين بالجدول (٥) أن مكتبة الجامعة بالزاهر سجلت أعلى نسبة استخدام عن بقية مكتبات الجامعة بنسبة (٦٤.١%)، تليها المكتبة المركزية بالعابدية بنسبة (٢٢.٧%)، وأخيراً مكتبات الكليات بنسبة (١٣.٣%)، وكما تم توضيحه في الخلفية النظرية للدراسة عن وضع مكتبات الكليات حيث أن بعضها مغلق وأخرى مجموعاتها ضعيفة، ولهذا يكون اعتماد الطلبة على المكتبات المركزية بالعابدية والزاهر والتي تتوفر فيها كل الخدمات مثل الإعارة والتصوير إضافة إلى ساعات الدوام التي تمتد إلى الساعة (٨) مساءً.

- الأعمار:

وأما فيما يتعلق بأعمار عينة الدراسة فقد تركزت في الأعمار الطبيعية لطلاب مرحلة البكالوريوس ما بين (١٨-٢٢ سنة) وبنسبة (٦١.١%)، تليها الأعمار ما بين (٢٣-٣٠) سنة وبنسبة (٣٨.٩%).

- التخصصات:

قسم الباحث التخصصات بالجامعة على النحو التالي:

- التخصصات العلمية والطبية وتشمل كليات: الطب، التمريض، الأسنان، العلوم الطبية التطبيقية، الصيدلة، كلية الهندسة، الحاسب الآلي، العلوم التطبيقية، إدارة الأعمال، التصميم (هذا حسب نظام السنة التحضيرية بالجامعة).
 - تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية وتشمل كليات: العلوم الاجتماعية، اللغة العربية، التربية، العلوم الاقتصادية.
 - التخصصات الشرعية وتشمل كليات: الشريعة، الدعوة، الدراسات القضائية، المعهد العالي للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
- وكما هو موضح بالجدول رقم (٥) فإن طلاب التخصصات الاجتماعية والإنسانية سجلوا أعلى نسبة مشاركة (٦٧.٣%)، وتفسير ذلك يرجع إلى تعاون أعضاء هيئة التدريس بهذه الكليات مع الباحث في بحث الطلاب على الإجابة على أسئلة الاستبيان، يليهم طلاب الكليات الشرعية بنسبة (١٩.٩%)، وأخيراً طلاب الكليات العلمية بنسبة (١٢.٨%).

- الجنسية:

يدرس بجامعة أم القرى عدد من الطلاب غير السعوديين ولكن بنسبة بسيطة جداً وغالباً أنهم من طلاب معهد اللغة العربية الوافدين لدراسة اللغة العربية، كذلك هناك منح لبعض الطلب في كليات معينة مثل الشريعة والدعوة، ولهذا فمن الطبيعي أن تكون غالبية عينة الدراسة من السعوديون حيث بلغوا (٩٦.٧%) مقابل (٣.٣%) من غير السعوديين.

- البعد الثاني:

شملت أداة جمع بيانات الدراسة خمس محاور لقياس رأي مجتمع الدراسة في الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى، وهي:

- محور مبنى المكتبة والتجهيزات.
- محور الاستخدام.
- محور الوصول إلى المعلومات.
- محور مستوى الخدمة.
- محور رضا المستفيدين.

وللتعرف على المتوسطات الحسابية بين تلك المحاور الخمس، يتبين من الجداول رقم (٦، ٧، ٨، ٩) أن محور الوصول للمعلومات قد سجل أعلى متوسط (٣.٥١)، يليه محور رضا المستفيدين (٣.٤٦)، ثم محور مستوى الخدمة بمتوسط (٣.١٦)، وجاء في المركزين الأخيرين كل من محور المبنى والتجهيزات (٢.٩٦) ومحور الاستخدام بمتوسط (٢.٧٣)، وفيما يلي سيتم عرض ومناقشة كل محور على حده حسب ترتيبها في الاستبانة:

• أولاً: المبنى والتجهيزات

يتضح من الجدول رقم (٦) والمتعلق برأي عينة الدراسة حول مبنى المكتبة وتجهيزاتها أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.75-3.12)، حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعلم" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.12)، بينما جاءت الفقرة رقم (11) ونصها "توفر المكتبة مساحات للاستراحة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.75). وبلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (2.97)، وجميع المتوسطات جاءت بدرجة تقدير متوسطة، ولكنها متباينة فيما بينها فكانت بمتوسطات مرتفعة فكل من عبارات (تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعلم، توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية، توفر المكتبة أماكن مريحة وهادئة للعمل الجماعي ويمكن الوصول إلى موقع المكتبة بسهولة)، فهذه النتيجة طبيعية جداً لأن طبيعة المكتبات الجامعية يغلب عليها الهدوء ومع وجود عدد لا بأس به من الطاولات والخوات الدراسية يعطي الطالب نوعاً من الخصوصية، كذلك ملائمة موقع المكتبة الجامعية حيث أنه من المهم أن يكون موقعها في وسط المدينة الجامعية ليسهل على المستفيدين الوصول إليها وتكون في موقع ومسافة قريبة من جميع الكليات، وكما أشير في الخلفية النظرية للدراسة فإن موقع مكتبة الجامعة بالعابدية تأتي في وسط المحور الأكاديمي للكليات والمعاهد والعمادات العلمية، وأما موقع مكتبة المركزية بمقر الطالبات بالزاهر يقع كذلك وسط المباني الأكاديمية، وبما أن تصميم مباني الكليات بالعابدية موحد فإن مكتبات الكليات جميعها يقع في مدخل الدور الأرضي لمبنى الكلية، وحسب آراء مجتمع الدراسة فالنتائج تؤكد رضاهم عن موقع المكتبة.

وجاءت عبارة "توفر الأثاث والمساحات الحرة للاستراحة" مثل (وجود كافيتيريا) بمتوسط منخفض في هذا المحور وكما يلاحظ أن عينة الدراسة غير راضية عن التجهيزات وقد يقدسون بها التجهيزات التقنية مثل النهايات الطرفية للبحث في الفهارس وقواعد المعلومات فهي محدودة فمثلاً عند الطالبات (هذا حسب إفادة الطالبات) عددها فقط (٤) وحدات طرفية، وأما الأثاث وبما أن كل مباني المكتبات سواء كانت في المكتبة المركزية بالعابدية أو بالزاهر وكذلك مكتبات الكليات فإنها المباني حديثة الإنشاء وبالتالي يعتبر أثاثها جديد، فيما عدا فرع الجامعة بشارع المنصور فهي من المباني التي ضمت إلى الجامعة من "الرئاسة العامة لتعليم البنات وتصميمها يدخل ضمن فئات تصميم المدارس الثانوية.

تواجه غالبية مؤسسات المعلومات مشكلة في المساحة نظراً للزيادة المضطردة في أعداد مصادر المعلومات المطبوعة، الأمر الذي أدى إلى إما لتقليص المساحات الحرة أو إلى إلغائها، وقد أظهرت نتائج تحليل بيانات عنصر المساحات الحرة فقد سجلت أقل متوسط في هذا المحور (٢.٧٥)، وبالفعل لا يوجد مساحات حرة والمقصود هنا بالمساحات الحرة هي التي تخصص للاستراحة والاسترخاء وأماكن لتناول المشروبات والمأكولات الخفيفة، وهذه النتيجة تؤكد الملاحظات التي دونتها عينة الدراسة في الاستبيان فطالبوا بتوفير كافيتيريا أو مكان للاستراحة يسمح فيها بتناول بعض الوجبات الخفيفة وبالذات لدى الطالبات حيث يمنع دخولهن بحقائبهن اليدوية إلى داخل المكتبة، وهذا في اعتقاد الباحث عائق يجعل طالبة إما أن تدخل للمكتبة للاستعارة والخروج أو عدم دخول المكتبة، بسبب عدم وجود مكان مهياً لترك حقائبهن

فالمتوفر الآن وحسب رواية الطالبات أنفسهن عبارة عن خزائن (مفتوحة) بدون درف فهي بهذا الشكل معرضة للعبث أو السرقة.

وأما مواعيد فتح المكتبة فهي تختلف كما ذكر في الخلفية النظرية بأن كل مكتبات الكليات تعمل من ٨ صباحاً إلى ٢ ظهراً، فيما عدا المكتبة المركزية بالعابدية فتستمر إلى الساعة التاسعة مساءً، علماً بأن المحاضرات لدى الطلاب تستمر حتى الساعة العاشرة ليلاً وعند الطالبات تستمر إلى السادسة مساءً.

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مبنى المكتبة والتجهيزات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
متوسطة	1.236	3.12	تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعلم	7	١
متوسطة	1.256	3.11	توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية	8	٢
متوسطة	1.215	3.03	توفر المكتبة أماكن مريحة وهادئة للعمل الجماعي	9	٣
متوسطة	1.210	3.00	يمكن الوصول إلى موقع المكتبة بسهولة	10	٤
متوسطة	1.148	2.91	مواعيد فتح المكتبة مناسبة	13	٥
متوسطة	1.176	2.87	توفر المكتبة الأثاث المريح والمناسب	12	٦
متوسطة	1.147	2.75	توفر المكتبة مساحات للاستراحة	11	٧
متوسطة	.862	2.97	المتوسط العام للمحور		

• ثانياً: الاستخدام

يتاح للطالب الجامعي العديد من الخيارات للحصول على مصادر المعلومات، وأصبحت الإنترنت هي مصدره الأسهل والأقرب فيعتمد على مصادره المتاحة على محركات البحث في المركز الأول وقد يكون ذلك بعلمة بالقيمة العلمية لتلك المعلومات وما مدى مصداقيتها وأهميتها وقد يكون بدون علم ويظن أن المتوفر في تلك المحركات هو الأفضل ولا يوجد غيره.

وقد توصلت دراسة (شريف ويوسف، ٢٠١٣) إن ارتفاع نسبة استخدام طلبة جامعة الموصل لمحرك البحث (Google) كانت لأسباب تتعلق بسهولة التعامل معه، ويؤكد هذه النتيجة المشار إليها في الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.35-3.80)، حيث جاءت معدلات استخدام محركات البحث وقواعد البيانات مثل: (Google)، المكتبات الرقمية وطرق أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وبدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاء استخدام قواعد المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.35)، وبدرجة متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (2.74)، وبدرجة تقدير متوسطة، وهذا يبين أن استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة واستخدام قواعد المعلومات ضعيف مقارنة باستخدام محركات البحث، وتعتبر هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (الخنمي، ٢٠٠٨) والتي بينت نتائج دراستها أن أغلب عينة الدراسة (طالبات جامعة الأميرة) يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات، ومن خلال تحليل بنية محاور نتائج الدراسة سيتضح الأسباب وراء هذه النتيجة، ولكن يتضح غياب دور المكتبة في توعية وتدريب الطلاب على كيفية الاستفادة من مصادر المعلومات، علماً بأنه قد بلغ عدد زوار المكتبة المركزية للطلاب بالعبدية خلال عام (٢٠١٥) (١١٨٨١٩) زائراً، وتمت

إعارة عدد (٣٥٥١٦) عنواناً وكان نصيب طلاب المرحلة الجامعية (١٧٨٨١) عنواناً، كما بلغ عدد مستخدمي جامعة أم القرى لقواعد المعلومات عن طريق المكتبة الرقمية السعودية قد بلغ (337,368) مستخدماً في عام (٢٠١٥)، ويبقى السؤال " هل سنتيح مؤسسات المعلومات فهارسها قريباً على محركات البحث؟"

جدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الاستخدام مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	17	كم مرة تستخدم محركات البحث مثل: (Google) أو قواعد المعلومات، المكتبات الرقمية طرق أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات؟	3.80	1.317	مرتفعة
٢	14	كم مرة تستخدم مصادر المعلومات داخل مبنى المكتبة؟	2.45	1.033	متوسطة
٣	15	كم مرة تقوم بالدخول على مصادر المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت؟	2.35	1.186	متوسطة
٤	16	كم مرة تستخدم قواعد المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت	2.35	1.101	متوسطة
		المتوسط العام للمحور	2.74	.834	متوسطة

• ثالثاً: الوصول إلى المعلومات

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة طريقة وصول مجتمع الدراسة إلى المعلومات، وقد سجل هذا المحور أعلى متوسط حسابي بين بقية محاور الاستبانة (3.51) وقد شمل العبارات التي تبين كيفية وصول عينة الدراسة إلى المعلومات، حيث جاءت الفقرة رقم (27) والتي تنص على "تعتبر المكتبة بوابة للدراسة والتعلم والبحث" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.93)، وبدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (20) تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماتها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.20)، وبدرجة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (3.51)، وبدرجة تقدير متوسطة.

وفي اعتقاد الباحث أن هذه النتيجة طبيعية من خلال استخدامه للخدمات التي توفرها المكتبة للمستفيدين من خلال البوابة الإلكترونية للمكتبة التي سجلت نسبة (93.93%) في حالات الأداء المتاحة لمقاييس أداء البوابات الإلكترونية (الصباحي والسليمان، ٢٠٠٩)، وقد شهدت الأنظمة التي توفرها المزيد من التطورات المتلاحقة، وأخرها تغيير نظام الميكنة (Sierra) والذي يعتبر من أحدث الأنظمة المعربة، كذلك طورت الجامعة بوابتها الإلكترونية وشمل هذا التطوير موقع المكتبة (Web.3)، وفي آخر تقارير عمادة شؤون المكتبات التي بينت أن عدد مستخدمي موقع المكتبة خلال عام (٢٠١٥) قد بلغ (٣٦,٧٦٨) مستخدماً وعدد جلسات العمل بلغت (٧٨,٥١٣) جلسة، وعدد مشاهدي الموقع (١٩٩.٤٢٤) مشاهداً (عمادة شؤون المكتبات، ٢٠١٥).

هذا وقد أحتلت جامعة أم القرى المرتبة السادسة بين المكتبات الجامعية السعودية في استخدام المكتبة الرقمية السعودية حسب إحصائيات (المكتبة الرقمية السعودية، ٢٠١٥) ، و تسمح سياسة عمادة شؤون المكتبات باستخدام طلاب مرحلة البكالوريوس لقواعد المعلومات والتي بلغ عددها (٢١٢) قاعدة معلومات في مختلف تخصصات الجامعة، كما يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسطات بين العبارات متقاربة فتبدأ من (٣.٩٣-٣.٢٠) ولكن نلاحظ عدم موافقة نسبة كبيرة من عينة الدراسة على عبارة " تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماتها" وهذا يدل على ضعف تعريف المستفيدين بالخدمات التي تقدمها المكتبة، ويعني هذا أن المستفيدين افتقدوا المهارات اللازمة للتعلم الذاتي والتي أصبحت هامة في ظل خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتطور بصفة مستمرة وسريعة مما يتطلب برامج إرشاد وتعريف مستمر لجميع فئات المستفيدين، خاصة عندما تقوم المكتبة بتغيير أو تطوير خدمة من الخدمات، وبالفعل فقد قامت عمادة شؤون المكتبات هذا العام (٢٠١٦) بتغيير نظام الميكنة وهذا يتطلب منها تكثيف البرامج الإرشادية والتعريفية بالخدمات المتاحة على هذا النظام حتى تمكن المستفيدين من استخدامه والاستفادة من إمكانياته.

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الوصول إلى المعلومات مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	27	تعتبر المكتبة بوابة للدراسة والتعلم والبحث	3.93	.995	مرتفعة
٢	22	توفر المكتبة أدوات ووسائل سهلة الاستخدام تتيح لي العثور على ما أريده بمفردتي (مثل الفهرس الآلي)	3.62	1.074	متوسطة
٣	18	تتيح المكتبة لي الوصول للمصادر المطبوعة التي أحتاجها	3.60	.957	متوسطة
٤	23	تيسر المكتبة الوصول إلى المعلومات بغرض الاستخدام الفردي المستقل	3.60	1.002	متوسطة
٥	19	تتيح المكتبة لي الوصول لمصادر المعلومات الإلكترونية المفتوحة التي أحتاجها	3.50	.993	متوسطة
٦	21	توفر المكتبة التجهيزات الحديثة التي تتيح الوصول بسهولة إلى المعلومات المطلوبة	3.48	1.061	متوسطة
٧	26	يساعد موقع المكتبة على الإنترنت في تحديد المعلومات التي أريدها من مكاني	3.46	1.066	متوسطة
٨	25	موقع المكتبة على الإنترنت سهل الاستخدام	3.39	1.096	متوسطة
٩	24	تتيح المكتبة لي الوصول للمصادر الإلكترونية من منزلي أو مكتبي	3.35	1.133	متوسطة
١٠	20	تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماتها	3.20	1.138	متوسطة
المتوسط العام للمحور			3.51	.777	متوسطة

• رابعاً: مستوى الخدمة

يتنامى دور أخصائي المعلومات بمؤسسات المعلومات في اكتساب رضا المستفيدين نحو الخدمات التي تقدمها المكتبة، فالعنصر البشري المتخصص والمؤهل علمياً وعملياً يستطيع أن يقدم خدمات بمستويات متقدمة لأن المعرفة والخبرة توفر الوقت والجهد على المستفيد وتقدم خدمة أفضل، وبالذات في مجال المعرفة وفي الخدمات الإلكترونية، وقد أكدت العديد من الدراسات هذا الدور ومنها (الرضي، ٢٠١٥ العمران، ٢٠١٠).

وركز هذا المحور على التعرف على آراء عينة الدراسة عن مستوى تعامل موظفي وموظفات المكتبات موضوع الدراسة، وبلغت المتوسطات الحسابية ما بين (3.08-3.22)، حيث جاءت الفقرة رقم (31) والتي تنص على "موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.22)، بينما جاءت الفقرة رقم (33) ونصها "موظفو المكتبة يحرصون الثقة لدى المستفيدين" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.08). وبلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (3.16)، وجميع المتوسطات جاءت بدرجة تقدير متوسطة، وبمقارنة تعليقات العينة التي وردت في الاستبيان ومن خلال تحليلها والتي أظهرت عدم رضاهم عن مستوى تعامل الموظفين مع المستفيدين ومنها على سبيل المثال: (يجب أن يتعاون الموظفات مع المستفيدات، لا تعجبنني أسلوب الموظفات في التعامل مع المستفيدات، تعاون بعض الموظفين غير مرضي)، وفي دراسة (الطيبار، ٢٠٠٩) التي توصل فيها إلى (٨٢%) من العاملين بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة أم القرى لهم الرغبة في ترك وظائفهم بسبب: الأجور، المسار الوظيفي، وفي اعتقاد الباحث أن درجة رضى المستفيدين مرتبط بمستوى رضى العاملين وهذا يتطلب من عمادة شؤون المكتبات زيادة وعي الموظفين والموظفات بدورهم تجاه المستفيدين، وبكيفية اكتساب رضاهم.

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	31	موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين	3.22	1.097	متوسطة
٢	28	موظفو المكتبة يشعرونني برغبتهم في خدمتي	3.19	1.163	متوسطة
٣	32	موظفو المكتبة لديهم الاستعداد والمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين	3.19	1.105	متوسطة
٤	34	مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة متميزة	3.19	1.108	متوسطة
٥	29	موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راقى	3.15	1.129	متوسطة
٦	30	موظفو المكتبة يبدون اهتماماً خاصاً بكل مستفيد	3.12	1.133	متوسطة
٧	33	موظفو المكتبة يحرصون الثقة لدى المستفيدين	3.08	1.131	متوسطة
		المتوسط العام للمحور	3.16	0.944	متوسطة

• خامساً: رضا المستفيدين

يذكر (بيتر بورفي، ٢٠٠٨) أن مؤسسات المعلومات ذهبت للبحث عن مستوى "بهجة المستفيدين"، والفرق بين الرضا والبهجة يكمن في درجة الخدمات فكما تمكنت مؤسسة المعلومات من تحقيق كل متطلبات المستفيدين تكون قد حققت البهجة، وأما الرضا فهو مستوي إحساس العميل الناتج عن المقارنة بين أداء الخدمة المتاحة وبين توقعات المستفيد. كما يعرف الرضا بأنه الفرق بين مستوى ما يحصل عليه الفرد والمستوى الذي يتوقع الفرد الحصول عليه.

ويعتبر التعرف على رضا المستفيدين من معايير القياس التي يمكن لمؤسسات المعلومات الاعتماد عليها، وتركز على زيادة درجة الرضا لدى المستفيد، وقد نصت كل معايير الجودة على قياس مدى رضا المستفيدين من مجمل الخدمات التي تقدمها لهم المكتبات ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن هناك رضا عاماً من قبل عينة الدراسة عن مستوى خدمات المكتبات موضوع الدراسة حيث بلغت المتوسطات الحسابية ما بين (3.36-3.58)، حيث جاءت الفقرة رقم (38) والتي تنص على "تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات استخدام المعلومات التي احتاجها في مجال عملي أو دراستي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.58)، بينما جاءت الفقرة رقم (39) ونصها "تساعدني المكتبة في مواكبة التطورات المستجدة في مجالات اهتمامي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.36). وبلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (3.47)، وجميع المتوسطات جاءت بدرجة تقدير متوسطة، ويدل هذا إلى أن عينة الدراسة مقتنعة بهذا المستوى من الخدمات، وهذه النتيجة في رأي الباحث متوقعة إذا ما راجعنا المستوى الحالي للمكتبات المركزية وخاصة الإتاحة الإلكترونية لمصادر المعلومات، وإذا ما أردنا أن نناقش خدمات المعلومات التي يجب أن توفرها تلك المكتبات للمستفيدين مثل خدمات الإحاطة الجارية والربط الانتقائي للمعلومات وخدمات الوصول الحر للمعلومات (بحكم أن الباحث أحد المستفيدين من مكتبة الملك عبد الله بن عبدالعزيز الجامعية) تعتبر ضعيفة أو محدودة ولكن في ظل عدم توفر برامج الوعي المعلوماتي المناسب لطالب الجامعة يجعله يعتقد أن خدمات المعلومات تنحصر في توفير مصادر المعلومات والفهارس وخدمات الاستنساخ، ولهذا فهو راض عن هذا المستوى من الخدمات.

جدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رضى المستفيدين مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	38	تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات استخدام المعلومات التي احتاجها في مجال عملي أو دراستي	3.58	.985	متوسطة
٢	37	تساعدني المكتبة في الاختيار بين مصادر المعلومات	3.56	.971	متوسطة
٣	36	تساعدني المكتبة لأكون أكثر كفاءة في مجال تخصصي	3.53	1.014	متوسطة
٤	40	بشكل عام أنا راضٍ عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة	3.39	1.112	متوسطة
٥	35	تساعدني المكتبة في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصي	3.38	1.070	متوسطة
٦	39	تساعدني المكتبة في مواكبة التطورات المستجدة في مجالات اهتمامي	3.36	1.058	متوسطة
		المتوسط العام للمحور	3.47	.853	متوسطة

• الفروقات الإحصائية بين المتغيرات:

يهدف لإجابة على سؤال الدراسة المتعلق بأثر المتغيرات (الجنس، التخصص، مقر الدراسة، المكتبة التي يستخدمونها) فقد تم حساب الفروقات الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" تبعاً لمتغير الجنس، وتحليل التباين الاحادي لكل من التخصصات، ومقر الدراسة، والمكتبة التي يستخدمونها:

أولاً: الفروق بين عينة الدراسة حسب النوع

يلاحظ من الجدول رقم (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر النوع في محاور مبنى المكتبة والتجهيزات، والاستخدام، ورضاء المستفيدين، وجاءت الفروق لصالح الذكور، بينما لم تظهر فروق في محور الوصول إلى المعلومات، والخدمة، وهذا يدل على أن مستوى مكتبات الطلاب سواء كانت المكتبات المركزية أو مكتبات الكليات وضعها أفضل من مكتبات الطالبات من ناحية المباني والتجهيزات ورضاء المستفيدين عن الخدمات، فهذه النتيجة ليس غريبة إذا ما قورنت بظروف مقر الطالبات من ناحية تأمين الطالبات والمستلزمات واتخاذ القرار.

- أولاً: مكتبات الطالبات مرتبطة إدارياً بعمادة شؤون المكتبات وهذا يجعل كل طالبات تلك المكتبات مركزية بيد إدارة عمادة شؤون المكتبات وهذه تقتضي فترة زمنية طويلة إلى حد ما إلى أن يتم تأمين الطالبات،
- ثانياً: يصعب إجراء عمليات الترميم والصيانة للمباني إلا في أوقات الإجازات الدراسية الطويلة لعدم إمكانية دخول العنصر الرجالي إلى مقر الطالبات،
- ثالثاً: من خلال حوار الباحث مع طالبته عن مستوى الخدمات التي توفرها مكتبة الجامعة اتضح أن هناك نظرة لدى موظفات المكتبة سلبية من ناحية الطالبات نشأ من خلالها حالة من النفور لدى الطالبات من تلك المعاملة وأولها عدم السماح لهن بدخول الحقائق الشخصية، عدم توفر أماكن للاستراحة، محدودية عدد النهايات الطرفية، محدودية عدد النسخ من الكتب، تعطل دائم لأجهزة النسخ، عدم توفر خدمات الإرشاد، وهذا يؤكد تحليل تعليقات عينة الدراسة من الطالبات في مستوى الخدمة التي تقدم لهن لأن معظم تعليقاتهن كانت تصب في مستوى الخدمة والتعامل معهن من قبل موظفات المكتبة.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-Test) لأثر النوع على محاور الدراسة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	الجنس	العدد	المحور
3.10	.801	2.506	829	.012	ذكر	215	مبنى المكتبة والتجهيزات
2.93	.878				أنثى	616	
2.89	.832	3.081	829	.002	ذكر	215	الاستخدام
2.68	.829				أنثى	616	
3.58	.700	1.524	829	.128	ذكر	215	الوصول إلى المعلومات
3.49	.801				أنثى	616	
3.23	.956	1.145	829	.253	ذكر	215	الخدمة
3.14	.940				أنثى	616	

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
رضا المستفيدين	ذكر	215	3.59	.827	2.381	829	.018
	أنثى	616	3.43	.859			

ثانياً : الفروق بين عينة الدراسة حسب التخصص.

وزع الباحث التخصصات العلمية التي تدرس بجامعة أم القرى إلى ثلاث فئات هي:

- التخصصات العلمية والطبية وتشمل كليات: الطب، التمريض، الأسنان، العلوم الطبية التطبيقية، الصيدلة، الهندسة، الحاسب الآلي، العلوم التطبيقية، إدارة الأعمال، التصاميم (هذا حسب نظام السنة التحضيرية بالجامعة).
- تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية وتشمل كليات: العلوم الاجتماعية، اللغة العربية، التربية، العلوم الاقتصادية
- التخصصات الشرعية وتشمل كليات: الشرعية، الدعوة، الدراسات القضائية، المعهد العالي للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

ويتبين الجدول رقم (١٢) يتبين أن هناك تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوَر الدراسة بسبب اختلاف فئات متغير التخصص، وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (١٣) والذي يبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى للتخصص في جميع المحاور باستثناء محور الاستخدام، وليبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe' Test) كما هو مبين في جدول رقم (١٤) الذي بين الفروقات التالية:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين التخصصات العلمية والتخصصات الشرعية، وجاءت الفروق لصالح التخصصات الشرعية في محور مبنى المكتبة والتجهيزات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين التخصصات العلمية من جهة وكل من تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية و التخصصات الشرعية من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية و التخصصات الشرعية في محور الوصول إلى المعلومات .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية والتخصصات الشرعية، وجاءت الفروق لصالح التخصصات الشرعية في محور الخدمة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين التخصصات العلمية من جهة وكل من تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية و التخصصات الشرعية من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية و التخصصات الشرعية، و بين تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية و التخصصات الشرعية، وجاءت الفروق لصالح التخصصات الشرعية في محور رضا المستفيدين.

ويلاحظ من هذه النتائج أن معظم الفروق جاءت لصالح التخصصات النظرية (الشرعية والاجتماعية) في محور الخدمة، محور الوصول إلى المعلومات، ومحور رضا المستفيدين، وقد يرجع السبب في ذلك أن هذه التخصصات أكثر استخداماً للمكتبة وقد يعود السبب إلى ميلهم لاستخدام مصادر المعلومات الورقية، وأما المستفيدون في التخصصات العلمية حيث يوجد مكتبة مركزية للكليات نلاحظ أن نسبة الطلبة في التخصصات العلمية (١٥%) من نسبة الطلبة بالتخصصات الإنسانية والاجتماعية.

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوَر الدراسة حسب متغير التخصص

المحور	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مبنى المكتبة والتجهيزات	التخصصات العلمية	141	2.83	.930
	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	523	2.98	.827
	التخصصات الشرعية	167	3.07	.898
	المجموع	831	2.97	.862
الاستخدام	التخصصات العلمية	141	2.63	.881
	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	523	2.75	.833
	التخصصات الشرعية	167	2.79	.795
	المجموع	831	2.74	.834
الوصول إلى المعلومات	التخصصات العلمية	141	3.26	.972
	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	523	3.54	.718
	التخصصات الشرعية	167	3.65	.721
	المجموع	831	3.51	.777
الخدمة	التخصصات العلمية	141	3.21	.933
	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	523	3.07	.949
	التخصصات الشرعية	167	3.40	.900
	المجموع	831	3.16	.944
رضا المستفيدين	التخصصات العلمية	141	3.25	.987
	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	523	3.45	.846
	التخصصات الشرعية	167	3.71	.678
	المجموع	831	3.47	.853

جدول رقم (١٣) تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص على محاور الدراسة

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مبنى المكتبة والتجهيزات	بين المجموعات	4.497	2	2.249	3.043	.048
	داخل المجموعات	611.825	828	.739		
	الكل	616.323	830			
الاستخدام	بين المجموعات	2.026	2	1.013	1.457	.233
	داخل المجموعات	575.647	828	.695		

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الوصول إلى المعلومات	الكلية	577.673	830			
	بين المجموعات	12.410	2	6.205	10.526	.000
	داخل المجموعات	488.092	828	.589		
الخدمة	الكلية	500.502	830			
	بين المجموعات	13.906	2	6.953	7.929	.000
	داخل المجموعات	726.061	828	.877		
رضا المستفيدين	الكلية	739.967	830			
	بين المجموعات	17.119	2	8.559	12.082	.000
	داخل المجموعات	586.568	828	.708		
	الكلية	603.687	830			

جدول رقم (١٤) المقارنات البعدية بطريقة Scheffe' Test لأثر التخصص على درجة محاور الدراسة

المحور	التخصصات	المتوسط الحسابي	التخصصات العلمية	تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية	التخصصات الشرعية
مبنى المكتبة والتجهيزات	التخصصات العلمية	2.83			
	تخصصات العلوم الاجتماعية الإنسانية	2.98	.15		
	التخصصات الشرعية	3.07	*.24	.09	
الوصول إلى المعلومات	التخصصات العلمية	3.26			
	تخصصات العلوم الاجتماعية الإنسانية	3.54	*.28		
	التخصصات الشرعية	3.65	*.39	.11	
الخدمة	التخصصات العلمية	3.21			
	تخصصات العلوم الاجتماعية الإنسانية	3.07	.14		
	التخصصات الشرعية	3.40	.19	*.33	
رضا المستفيدين	التخصصات العلمية	3.25			
	تخصصات العلوم الاجتماعية الإنسانية	3.45	*.20		
	التخصصات الشرعية	3.71	*.47	*.26	

ثالثاً: اختبار ف للتعرف على الفروق بين عينة الدراسة حسب مقر الدراسة.

جامعة أم القرى عدد (٦) مقرات بمدينة مكة المكرمة للدراسة: مقر العابدية ويدرس به جميع الطلاب بالكليات العلمية إضافة إلى طالبات الكليات الطبية، مقر الزاهر وهو مخصص لطالبات، ومقر شارع منصور وبه كلية واحدة وهي كلية التصاميم للطالبات، ومقر الجموم وبه كلية واحدة للطلاب وهي الكلية الجامعية بالجموم، وأخيراً كلية إدارة الأعمال بالشيشة، وبغرض التعرف على الفروقات الإحصائية لمتغير مقر الدراسة عن رضا المستفيدين فقد تم سؤال عينة الدراسة عن مقر دراستهم.

وللتعرف على الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات رأي عينة الدراسة في خدمات المكتبات التي قد تُعزى إلى المعدل مقر الدراسة، فقد تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وبينت النتائج بجدول رقم (١٥) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة بسبب اختلاف فئات متغير مقر الدراسة، و حسب الجدول (١٦) الذي يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى لمقر الدراسة في جميع المحاور باستثناء محوري الاستخدام، و الخدمة، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفية كما هو مبين في الجدول (١٧) أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المقارنات التالية:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين شارع المنصور من جهة وكل من العابدية والزاهر من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من العابدية والزاهر في محوري مبنى المكتبة والتجهيزات والوصول إلى المعلومات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين العابدية وشارع المنصور، وجاءت الفروق لصالح العابدية في رضا المستفيدين.

وللدلالة على الفروقات بين المقر والمكتبة التي تستخدمها عينة الدراسة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة بسبب اختلاف فئات متغير المكتبة المستخدمة، ويوضح جدول رقم (١٨) تبايناً ظاهراً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة بسبب اختلاف فئات المقر والمكتبة التي تستخدمها، ولتفسير هذا التباين ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وحسب الجدول رقم (١٩) الذي يوضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى إلى المكتبة التي تستخدمها في جميع المحاور باستثناء محوري الاستخدام، والوصول إلى المعلومات، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe' Test) كما هو مبين في الجدول (٢٠) يتبين الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المكتبة المركزية بالعابدية والمكتبة المركزية للطالبات بالزاهر، وجاءت الفروق لصالح المكتبة المركزية بالعابدية في الاستخدام.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر ومكتبة الكلية وجاءت الفروق لصالح المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر في الوصول إلى المعلومات.

جدول رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة حسب متغير مقر الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	المحور
.816	3.03	223	العابدية	مبنى المكتبة والتجهيزات
.866	2.97	563	الزاهر	
.956	2.61	45	شارع المنصور	
.862	2.97	831	المجموع	
.828	2.84	223	العابدية	الاستخدام
.812	2.71	563	الزاهر	
1.073	2.59	45	شارع المنصور	
.834	2.74	831	المجموع	
.765	3.47	223	العابدية	الوصول إلى المعلومات
.733	3.56	563	الزاهر	
1.180	3.15	45	شارع المنصور	
.777	3.51	831	المجموع	
.955	3.19	223	العابدية	الخدمة
.930	3.17	563	الزاهر	
1.037	2.89	45	شارع المنصور	
.944	3.16	831	المجموع	
.875	3.52	223	العابدية	رضا المستفيدين
.801	3.47	563	الزاهر	
1.246	3.17	45	شارع المنصور	
.853	3.47	831	المجموع	

جدول رقم (١٦) تحليل التباين الأحادي لأثر مقر الدراسة على محاور الدراسة

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	المحور
.011	4.539	3.342	2	6.683	بين المجموعات	مبنى المكتبة والتجهيزات
		.736	828	609.639	داخل المجموعات	
			830	616.323	الكلي	
.065	2.750	1.906	2	3.812	بين المجموعات	الاستخدام
		.693	828	573.862	داخل المجموعات	
			830	577.673	الكلي	
.002	6.396	3.808	2	7.615	بين المجموعات	الوصول إلى المعلومات
		.595	828	492.887	داخل المجموعات	
			830	500.502	الكلي	

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدالة الإحصائية
الخدمة	بين المجموعات	3.547	2	1.774	1.994	.137
	داخل المجموعات	736.419	828	.889		
	الكلية	739.967	830			
رضا المستفيدين	بين المجموعات	4.788	2	2.394	3.310	.037
	داخل المجموعات	598.899	828	.723		
	الكلية	603.687	830			

جدول رقم (١٧) المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe' Test) لأثر مقر الدراسة

المحور	المقر	المتوسط الحسابي	العابدية	الزاهر	شارع المنصور
مبنى المكتبة والتجهيزات	العابدية	3.03			
	الزاهر	2.97	.06		
	شارع المنصور	2.61	*.42	.36*	
الوصول إلى المعلومات	العابدية	3.47			
	الزاهر	3.56	.09		
	شارع المنصور	3.15	*.32	.41*	
رضا المستفيدين	العابدية	3.52			
	الزاهر	3.47	.05		
	شارع المنصور	3.17	.36*	.30	

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

جدول رقم (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوَر الدراسة حسب متغير المكتبة التي تستخدمها

المحور	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مبنى المكتبة والتجهيزات	المكتبة المركزية بالعابدية	189	3.05	.800
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	532	2.97	.864
	مكتبة الكلية	110	2.81	.937
	المجموع	831	2.97	.862
الاستخدام	المكتبة المركزية بالعابدية	189	2.89	.818
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	532	2.70	.789
	مكتبة الكلية	110	2.66	1.031
	المجموع	831	2.74	.834

المحور	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الوصول إلى المعلومات	المكتبة المركزية بالعابدية	189	3.52	.711
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	532	3.56	.734
	مكتبة الكلية	110	3.29	1.018
الخدمة	المكتبة المركزية بالعابدية	189	3.11	.982
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	532	3.15	.932
	مكتبة الكلية	110	3.31	.928
رضا المستفيدين	المكتبة المركزية بالعابدية	189	3.52	.855
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	532	3.47	.818
	مكتبة الكلية	110	3.39	1.002
	المجموع	831	3.47	.853

جدول رقم (١٩) تحليل التباين الأحادي لأثر المكتبة التي تستخدمها على محاور الدراسة

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مبنى المكتبة والتجهيزات	بين المجموعات	4.065	2	2.032	2.749	.065
	داخل المجموعات الكلي	612.258	828	.739		
		616.323	830			
الاستخدام	بين المجموعات	5.578	2	2.789	4.037	.018
	داخل المجموعات الكلي	572.095	828	.691		
		577.673	830			
الوصول إلى المعلومات	بين المجموعات	6.518	2	3.259	5.463	.004
	داخل المجموعات الكلي	493.984	828	.597		
		500.502	830			
الخدمة	بين المجموعات	2.944	2	1.472	1.654	.192
	داخل المجموعات الكلي	737.022	828	.890		
		739.967	830			
رضا المستفيدين	بين المجموعات	1.179	2	.590	.810	.445
	داخل المجموعات الكلي	602.508	828	.728		
		603.687	830			

جدول رقم (٢٠)

المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe' Test) لأثر المكتبة التي تستخدمها على درجة محاور الدراسة

المحور	المكتبة	المتوسط الحسابي	المكتبة المركزية بالعابدية	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	مكتبة الكلية
الاستخدام	المكتبة المركزية بالعابدية	2.89			
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	2.70	.19(*)		
	مكتبة الكلية	2.66	.22	.04	
الوصول إلى المعلومات	المكتبة المركزية بالعابدية	3.52			
	المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر	3.56	-.04		
	مكتبة الكلية	3.29	.23	.27(*)	

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

رابعاً: اختبار ف للتعرف على الفروق بين عينة الدراسة حسب العمر.

بلغ حجم العينة وفقاً لمتغير العمر كما هو موضح بالجدول رقم (٢١) الذي يبين أن ثلثي عينة الدراسة (٦١%) من أصحاب الأعمار ١٨-٢٢، وهي الأعمار الطبيعية لمرحلة الدراسة الجامعية، ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة وبتغير العمر، وتبين من خلال النتائج المعروضة بالجدول رقم (٢١) أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$). تعزى لأثر العمر في جميع المحاور.

جدول رقم (٢١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر العمر على محاور الدراسة

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مبنى المكتبة والتجهيزات	18-22	508	2.93	.821	-1.849	829	.065
	٢٣ فأكثر	323	3.04	.920			
الاستخدام	18-22	508	2.70	.849	-1.531	829	.126
	٢٣ فأكثر	323	2.79	.809			
الوصول إلى المعلومات	18-22	508	3.53	.787	.808	829	.420
	٢٣ فأكثر	323	3.49	.760			
الخدمة	18-22	508	3.17	.946	.380	829	.704
	٢٣ فأكثر	323	3.15	.942			
رضا المستفيدين	18-22	508	3.48	.857	.408	829	.683
	٢٣ فأكثر	323	3.45	.847			

النتائج والتوصيات:

بعد تحليل ومناقشة نتائج الدراسة، خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج تتلخص في الآتي:

١. سجلت محاور الدراسة متوسطات مختلفة وجاءت بالترتيب التالي: محور الوصول للمعلومات قد سجل أعلى متوسط (٣.٥١)، يليه محور رضا المستفيدين (٣.٤٦)، ثم محور مستوى الخدمة بمتوسط (٣.١٦)، وجاءت في المركزين الأخيرة كل من محور المبنى والتجهيزات (٢.٩٦) ومحور الاستخدام بمتوسط (٢.٧٣).
٢. كشف الدراسة عن وجود تباين بين آراء مجتمع الدراسة حول الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير التخصص، العمر، ومقر الدراسة.
٣. تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\square = ٠.٠٥$) بين المكتبة المركزية بالعابدية والمكتبة المركزية للطالبات بالزاهر، وجاءت الفروق لصالح المكتبة المركزية بالعابدية في الاستخدام.
٤. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\square = ٠.٠٥$) بين المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر ومكتبة الكلية وجاءت الفروق لصالح المكتبة المركزية للطالبات بالزاهر في الوصول إلى المعلومات.
٥. وسجلت المكتبة المركزية بالعابدية ومكتبة الطالبات بالزاهر فروق لصالحهما ذات دلالة إحصائية ($\square = ٠.٠٥$) مع مكتبة كلية التصميم بشارع المنصور في محاور مبنى المكتبة والتجهيزات والوصول إلى المعلومات، ورضا المستفيدين.
٦. كما سجلت كل من التخصصات الشرعية والعلوم الاجتماعية والانسانية فروق لصالحهم ذات دلالة إحصائية ($\square = ٠.٠٥$) بينها وبين التخصصات العلمية في محور مبنى المكتبة والتجهيزات و محور الوصول إلى المعلومات
٧. سجل استخدام محركات البحث على الإنترنت متوسط حسابي مرتفع (3.80)، في حين جاء استخدام مصادر المعلومات داخل مبنى المكتبة واستخدام قواعد المعلومات من خلال موقع المكتبة بمتوسط الحسابي منخفض (٢.٣٥).
٨. تبين أن هناك محدودية بالبرامج والأنشطة التعريفية والإرشادية لكيفية استخدام المكتبة.
٩. بالرغم من حداثة مباني وتجهيزات المكتبات المركزية ومكتبات الكليات، إلا أن مجتمع الدراسة طالبوا بضرورة الاهتمام بتجديد أو تحسين تلك التجهيزات.
١٠. كشفت الدراسة عن رضا مجتمع الدراسة عن الطرق التي أتاحتها مكتبات جامعة أم القرى كوسائل للوصول للمعلومات.

وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- من المهم جداً أن تعمل عمادة شؤون المكتبات بجامعة أم القرى على عقد ورش عمل ومحاضرات وإقامة أسابيع تعريفية (بشكل دوري) بدور المكتبة والخدمات التي تقدمها.
- ضرورة الاهتمام بتحسين الخدمات التي لم تلقى رضا من قبل المستفيدين، ومنها مواعيد فتح المكتبات، توفير أماكن للاستراحة، توفير أماكن لبيع الأطعمة والمشروبات الخفيفة أو توفير مكائن البيع الذاتي.
- ضرورة العمل على إعادة إجراء دراسات تقييم جودة خدمات المعلومات بشكل دوري، وذلك للتعرف على درجات الاختلاف في آراء مجتمع الدراسة، وللتأكد من أن المكتبة أخذت بنتائج الدراسة السابقة وعملت على معالجتها.

- زيادة اهتمام أقسام علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية بموضوع الجودة والقياس ضمن المناهج الدراسية، ويمكن أن تضاف من ضمن مفردات مقرر خدمات المعلومات.
- على الاتحادات والجمعيات المهنية المتخصصة الاهتمام بإصدار إدارة لقياس الجودة لمختلف قطاعات مؤسسات المعلومات العربية.
- إجراء المزيد من الدراسات حول تطبيقات معايير الجودة على مخلف أنواع مؤسسات المعلومات.
- العمل في عمادة شؤون المكتبات بجامعة أم القرى على وضع خطط وبرامج تهدف الى تسويق خدماتها بين مجتمع الجامعة.
- ضرورة تعزيز مناهج أقسام علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية بمقرر دراسي عن التسويق في مؤسسات المعلومات".

المراجع:

- اتحاد الجامعات العربية. (2008). دليل التقييم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء اتحاد الجامعات العربية. -عمان: مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية.
- بامفلح , فاتن (2009). خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية , القاهرة :الدار المصرية اللبنانية.
- باصقر, محمد أحمد. (٢٠٠٧). القوى البشرية في المكتبات الجامعية السعودية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية، مج ١٣، ع ١، 143. - 126(مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/34400>) تاريخ الزيارة (٢٠١٦/٦/٢).
- بدر, أحمد أنور ومتولي, ناريمان إسماعيل و عبد المنعم، عادة. (٢٠١٣). مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات في القرن الحادي والعشرين، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، (٢٨٠) ص.
- بن السبتي، عبد المالك. (٢٠٠٦). تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. مج (٢)، ع(١)، صص (٣٠-٤٤).
- بلهوشات، الزبير و رحايلي، محمد (٢٠١٤). معيار إيزو ISO 11620 وتقييم أداء المكتبات: دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية وال عمران جامعة قسنطينة ٣ بالجزائر، ورقة عمل مقدمة المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) .
- بروفي، بيتر ، ترجمة العقلاء، سليمان بن صالح (٢٠٠٨) . قياس أداء المكتبة: المبادي والأساليب، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية: السلسة الثانية (٦١).
- الدبس، محمد، (٢٠١٠). خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في الأردن: تجربة الجامعة الأردنية وجامعة البلقاء التطبيقية، اعلم -السعودية، ع (٤)، صص (٢٠٧-٢٣٧).
- ديسلر، جاري. (٢٠٠٧). ترجمة محمد سيد عبد المتعال، إدارة الموارد البشرية، الرياض: دار المريخ، ٣٢٣ص.
- حافظ، عبدالرشيد (٢٠١٠). اتجاهات طلاب المرحلة الجامعية الأولى نحو استخدام المصادر الإلكترونية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج (١٦)، ع (١)، صص (٣٩-٦٤).
- حمدي، أمل وجيه. (٢٠١٢). ليب كوال بلس®+ LIBQUAL أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س (٣٢)، ع (٤)، صص (١٠٢-٥١).

- الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله. (٢٠٠٨). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات مج (15)، ع(30) صص(289-313).
- الخالوده، محمود عبدالله، و الخياط، ماجد محمد. (٢٠١٣)، تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية -شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، مج(٢١)، ع(١)، صص (533 - 501)، مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/649129>، تمت الزيارة في ٢٠١٦/٢/٥.
- السردى، محمد الدبس (٢٠١٤). قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية، من أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- سعد، وحيد موسى (٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (٣٢٧)ص.
- السلمي، نهلة (٢٠٠٩)، قياس جودة المعلومات في المكتبات الطبية في مدينة الرياض: دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- السويط، عبدالعزيز. (٢٠١٤). استخدام الطلبة لمصادر المعلومات الرقمية : دراسة وصفية. مجلة العلوم الاجتماعية -الكويت ، مج ٤٢، ع ١، صص (١٤٥ - ١٦٦).
- شريف، رقية سامي ويوسف، بسام عبدالرحمن. (٢٠١٣). دور استخدام محركات البحث في تحقيق الإبداع الفردي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من طلبة الدراسات العليا في كلية الإدارة والاقتصادي، جامعة الموصل. تنمية الرافدين -العراق، مج٣٥، ع١١٤٤، 68 - 49مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/625212>، تمت الزيارة في (٢٠١٦/٦/٢١).
- الصبحي، حميدة و السليمانى، عبدالله. (٢٠٠٩). بوابة الإدارة الإلكترونية بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة. أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، ٣٣٧ - ٣٦٥. مستر 062C ع من <http://search.mandumah.com/Record/480621>، تمت الزيارة في (٢٠١٦/٦/٢١).
- ضوايب، حمد احمد رايح. (٢٠١١)، معيقات استخدام المستخدمين للمكتبات الجامعية في السودان رسالة ماجستير الآداب، بجامعة كردفان.
- الطيار، سليمان بن عبدالله. (٢٠٠٩). القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها ورؤية لمستقبلها، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية: السلسلة الأولى (٥٥).
- عاشور ، محمد صالح (٢٠٠٢). المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: حاضرها ومستقبلها، دار المريخ: الرياض.
- عبد العاطي، أسامة غريب. (٢٠١٤). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة، بحث مقدم للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس

- عبدالهادي، محمد فتحي (٢٠١٢). مقدمة في علم المعلومات: نظرة جديدة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص (٢٨٥).
- العمران، حمد بن إبراهيم. (٢٠١٠). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج (١٦)، ع (١)، صص (٣٨-٥).
- قاسم، حشمت (١٩٨٤م). خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، القاهرة: مكتبة غريب.
- قموح، ناجية وعز الدين، بودربان و بن الطيب، زينب. (٢٠١٤). قياس جودة أداء المكتبات الجامعية الجزائرية ومدى استجابتها لمعطيات العصر الرقمي: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- الرضي، الحاج، وعطا المنان، محمد البخيت. (٢٠١٥). السمات المعرفية لأخصائي المعلومات كعمال للمعرفة وارتباطها بإدارة المعرفة: دراسة استطلاعية لأراء العاملين بمكتبات جامعة الجزيرة - السودان. أعمال المؤتمر السادس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: إختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة -الأردن، الأردن: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، ٣٩٩ - ٤٢٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/678022>
- الزاحي، سمية. (٢٠١٤)، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات تطوير التعليم العالي: دراسة ميدانية جامعات عنابة، قسنطينة وسكيكدة، مجلة اعلم -السعودية، ع (١٣)، صص (٢٢٥) (١٩٩)، مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/650402>) تمت الزيارة في ٢٠١٦/٢/٥.
- شاهين، شريف، وآخرون (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة.
- متولي، عبدالله حسين، (٢٠١٥). LibQual+ أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات كميًا، (<http://blog.naseej.com/libqual>)، تمت الزيارة في (٢٠١٦/٦/١٩).
- محجوب، مزمل عباس. (٢٠١٤). مراكز المؤتمر الدولي الأول بعنوان المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة -جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية - الأردن- عمان، صص : ٢٧٩ - ٣٠٧.
- المكتبة الرقمية السعودية. (٢٠١٥). التقرير الإحصائي للمكتبة الرقمية السعودية (٢٠١٣-٢٠١٥)، إصدار خاص بجامعة أم القرى.
- النيل , عصمت عبد الرحمن أحمد حمد. (٢٠١٢). اتجاهات طلاب جامعة الجزيرة نحو استخدام المكتبة. جامعة أم درمان الإسلامية، <http://e-marifah.net/kwc/f?p=102:43:14912090576628::NO> تم الاطلاع ١٩/٢/٢٠١٤هـ
- الهيئة الوطنية للتقييم والاعتماد الأكاديمي-معايير الاعتماد الأكاديمي وتأكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي، (<http://www.ncaaa.org.sa/cmsspage.aspx?id=3>)
- Asogwa, Brendan E. BEA. (2014). Use of ServQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. Library Philosophy and Practice, (e-journal). Available (<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1146>), visited (8/3/2016).

- Alharbi, Awadh. (2012). The relationship between academic library usage and perceived personal performance in Kuwait, PhD thesis, Queensland University of Technology.
- Derfert, Wolff, L, Gorski M. & Marcinek M.(2005). Quality of academic libraries –funding bodies, librarians and users perspective: a common project of Polish libraries on comparable measures. Proceeding of the World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council, August 14 – 18th, Oslo, Norway.
- Hossain, Muhammad Jaber .(2014) . A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country, Journal of Library Administration,vol54.n6,pp 462-482.
- LibQUAL Survey <https://www.libqual.org/home>
- Slone, Debra J. (2000) Encounters with the OPAC: on-line searching in public libraries. Journal of the American Society for Information Science archive, vol. 51, Issue 8, P 757- 773.<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=341834>
- The ALA Glossary of Library and Information Science. (1983). Chicago: ALA and Winston
- Rudzioniene, Jurgita. (2012). Establishing Culture of Performance Evaluation: seeking the ways of better quality library management and university teaching methodology. Tiltai. No.(1). Available (journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/download/.../368), visited (20/3/2016).
- Pedramnia, P and Ghanbarabadi, Ghavami. (2011). An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale
- Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries, Library Management, Vol. (33) no. (3), pp. (159-167).
- Whitmire, Ethelen (2001). The Relationship between Undergraduates' Background Characteristics and College Experiences and Their Academic Library Use. College & research libraries. vol. 62 NO. 6, pp 528 -540. <http://crl.acrl.org/content/62/6/528.short>