
تنظيم المساحة الداخلية للمكتبات الاكاديمية في ضوء الإفادة من مصادر معلوماتها الورقية والرقمية: دراسة حالة لمكتبة جامعة أم القرى.

اعداد

د. محمد محمود مصباح

استاذ المكتبات و علم المعلومات المساعد

بجامعة بنها

استاذ مشارك علم المعلومات

بكلية الحاسب الالى ونظم المعلومات

بجامعة ام القرى

m_m_mesbah@yahoo.com

المخلص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى الحاجة الى اعادة توزيع المساحة الداخلية للمكتبة محل الدراسة بحيث يكون هناك توازن بين المساحة المخصصة للمستخدمين من الالوعية والورقية وتلك المخصصة للالوعية الرقمية وذلك من خلال رصد واقع واستشراف مستقبل الاقبال على خدمة الاطلاع الداخلي على كل من الالوعية الورقية والرقمية بمكتبة جامعة ام القرى ومدى حاجتها الى التطوير والتغيير.

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، باعتبار انها تقوم على دراسة مكتبة جامعة ام القرى، واعد الباحث استبيان للتعرف من خلاله على اراء الطلاب وذلك بعد تحكيمه وعرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين في المجال، بالاضافة الى الملاحظة الذاتية والمقابلات الشخصية مع الطلاب، بالإضافة الى احصاءات المكتبة بما تمتلكه من مقومات وتجهيزات.

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

ان بيئة المكتبة الداخلية بيئة جيدة وجاذبة تشجع الطلاب على الاستفادة من خدمة الاطلاع الداخلي على الالوعية الورقية وكذلك الرقمية.

حاجة المكتبة الى زيادة المساحة المخصصة للاستفادة من المصادر الرقمية حتى وان كانت على حساب المساحة المخصصة للمصادر الورقية.

ضرورة اعادة النظر في الاساليب المستخدمة في اتاحة خدمات المكتبات الرقمية داخل المكتبة بحيث يتم زيادة عدد منافذ اتاحة هذه الخدمات.

ضرورة اهتمام المكتبة بالانشطة العلمية التي من الممكن ان تستضيفها او تقوم باعدادها. بالإضافة الى عدد اخر من النتائج تم عرضها في نهاية البحث.

هذه النتائج تتفق ونتائج دراسات خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في مختلف البلدان العربية والتي اشارت الى ان الاقبال على خدمة الاطلاع الداخلي على الالوعية الورقية يأتي في مرتبة متأخرة بين خدمات تلك المكتبات مقارنة بالإقبال على خدمات المكتبة الرقمية والخدمات الاخرى كما سيتبين من خلال عرض البحث.

مقدمة:

منذ وقت ليس بالبعيد لم يكن هناك قواعد بيانات تجمع مصادر المعلومات الصادرة باللغة العربية وتتيحها لجمهور المستخدمين من المكتبات العربية، وكان الاعتماد بدرجة اساسية على قواعد البيانات المتاحة باللغة الاجنبية سواء الانجليزية او غيرها، ولذلك فقد كانت الدراسات التي تهتم بمدى الافادة من المكتبة الرقمية تنصب بدرجة كبيرة على طلاب الدراسات العليا باعتبار انهم جمهور المستخدمين من تلك

القواعد ومن لديهم الدافع للاطلاع على الأدب المتخصص باللغات الأجنبية أما طلاب المرحلة الجامعية الأولى فإنهم يدرسون باللغة العربية في الكليات النظرية والشرعية وبالتالي فإنهم لا يجدون قواعد بيانات باللغة العربية تناسب اهتماماتهم.^(١)

الآن أصبحت المكتبة الرقمية تتيح قواعد بيانات باللغة العربية تغطي معظم التخصصات النظرية والشرعية وقواعد أخرى باللغات الأجنبية للطلاب الذين تناسبهم تلك اللغة، وقد أدى ذلك إلى زيادة الإقبال على استخدام المكتبة الرقمية من جانب طلاب المرحلة الجامعية الأولى من مختلف التخصصات، وأصبح على إدارة المكتبة أن تنظر بعين الاعتبار لتلك التغييرات وأن تنعكس على طبيعة الخدمات والتجهيزات والمساحات المخصصة بمبنى المكتبة لاستخدام أشكال مصادر المعلومات المختلفة الورقية منها والإلكترونية والاتظّل تنظر للمكتبة على أنها مجموعة من الأوعية الورقية وقاعات للاطلاع عليها، مع إتاحة عدد محدود من الأجهزة لمن يرغب في الاستفادة من المكتبة الرقمية.

لا شك أن التمايز والتفاضل بين المكتبات دائماً ما يكون على أساس جودة وتميز ما تقدمه من خدمات، والخدمات المكتبية كثيرة وهي تعتمد في الأساس على ما تمتلكه المكتبة من مصادر معلومات، فالخدمات المكتبية تعتمد بصفة أساسية على عدد من المرتكزات أهمها:

- مصادر المعلومات التي تمتلكها المكتبة وتتيحها للمستخدمين منها.
- القوى البشرية المؤهلة والمدرّبة التي تعتمد عليها في تقديم خدماتها.
- الموارد المالية التي تساعد المكتبة في تطوير قدراتها من العنصرين السابقين العنصر البشري ومصادر المعلومات بمختلف أشكالها.
- البيئة الجذابة بالمكتبة والتي تشجع المستخدمين على ارتياد المكتبة.
- والآن يمكن إضافة عناصر أخرى لا تقل أهمية عن العناصر السابقة وهي:
- عدد أجهزة الحاسب المتصلة بالإنترنت.
- سرعة الإنترنت بالمكتبة.
- كم مصادر المعلومات الإلكترونية التي تتيحها المكتبة على موقعها، فليس المهم التملك وإنما الإتاحة.^(٢)

الشعور بالمشكلة:

تسعى المكتبات باستمرار إلى رصد واقع واستشراف مستقبل خدماتها من حيث إقبال الرواد عليها ومدى حاجتها إلى التطوير والتغيير^(٣)، ومكتبة جامعة أم القرى توفر قاعات إطلاع كبيرة مخصصة للاطلاع على الأوعية الورقية تتوافر بها مقومات الراحة المتعارف عليها بين المكتبيين من الهدوء والإضاءة والتهوية وغيرها، وفي ذات الوقت تمتلك المكتبة عدد ضخم من قواعد البيانات في مختلف التخصصات تتيحها من خلال موقعها على الإنترنت ويقبل الطلاب على استخدامها، إلا أن الباحث قد لاحظ أن المساحات المخصصة للاستفادة من المصادر الرقمية أصغر بكثير من تلك المخصصة للأوعية الورقية مما أثار انتباه الباحث إلى محاولة التعرف على مدى حاجة هذا الواقع إلى التغيير أو التطوير.

والتغيير والتطوير لكي يتم بشكل صحيح فإنه يأتي تالياً لدراسات علمية ممنهجة لهذا الواقع حتى نتحقق من مدى الحاجة الفعلية إلى التغيير أو التطوير، وأنه يأتي متوافقاً مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف من خدمات المكتبة.

والحقيقة التي لفتت انتباه الباحث ان هناك عدد كبير من الطلاب مازال يحرص على الذهاب الى المكتبة ليس فقط للاطلاع على الاوعية الورقية او استعارتها وانما ايضا لاستخدام المكتبة الرقمية من داخل مبنى المكتبة على الرغم من اتاحتها على الموقع على مدار الوقت، وتعزز هذا الشعور بعد اطلاع الباحث على عدد من الدراسات التي اجريت في جامعات في مختلف الاقطار العربية وكان من اهم نتائجها تاخر ترتيب خدمة الاطلاع الداخلي بين خدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات من حيث اقبال الطلاب عليها في مصر^(٤) في السعودية^(٥) في السودان^(٦) في العراق^(٧) في الاردن^(٨).

عند اطلاع الباحث على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وجد احد المؤشرات الرئيسة بالمعيار بعنوان "تصميم المبنى وتوزيع المساحات" وقد لفت المؤشر انتباه الباحث ليس لموضوع تصميم مبنى المكتبة محل الدراسة او توزيع المساحات بها ككل وانما توزيع المساحات بين المستفيدين من الاوعية الورقية والرقمية ومدى حاجتها الى اعادة تنظيم^(١١).

١- الاطار المنهجي للدراسة:

١/١ مشكلة الدراسة:

لقد ظلت المكتبات بمختلف انواعها ومنها الاكاديمية حريصة على الالتزام بالمعايير الدولية التي تحدد مواصفات كل نوع من انواع المكتبات ومن هذه المعايير ما يختص بسعة قاعات الاطلاع الداخلي والتي يتم تحديدها على اساس عدد مقتنيات المكتبة، وعدد المستفيدين المستهدفين... الخ. الا اننا بعد التطور الحادث في شكل اوعية المعلومات واشتداد المنافسة بين الاوعية الورقية والاوعية الرقمية وحرص الطلاب على التعامل مع الاوعية الرقمية من خلال موقع المكتبة على الانترنت، اصبحنا بحاجة الى اعادة النظر في المساحات التي تخصصها المكتبات لتقديم خدمات المكتبات الرقمية، وذلك مقارنة بالمساحات المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية والتعرف على ما اذا كنا بحاجة الى نفس المساحات التي كنا حريصين عليها في وقت سابق عندما كانت الاوعية الورقية هي المترتبة على عرش مصادر المعلومات في المكتبات.

انه في الوقت الذي يقل فيه الاعتماد على الاوعية الورقية من جانب الباحثين ويسعى الغالبية العظمى منهم للاستفادة من خدمات المكتبات الرقمية نلاحظ ان خدمات المكتبة الرقمية يمكن الاستفادة منها في العديد من الاماكن خلاف مقر المكتبة الا ان هناك عدد ليس بالقليل من الطلاب بالجامعة يحرصون على استخدام المكتبة الرقمية والمصادر الرقمية من داخل مبنى المكتبة وتلك ظاهرة من وجهة نظر الباحث تستحق الدراسة والتفاعل معها بشكل جدي، حتى لا تظل اماكن الاطلاع على الاوعية الورقية خالية من الرواد ويتكسد الطلاب في الاماكن الصغيرة المخصصة للاستفادة من الاوعية الرقمية دون ان يلتفت احد الى تلك الظاهرة.

لقد انتبه العديد من المنتمين الى مجال المكتبات والمعلومات الى اهمية تطوير المكتبات لخدماتها وانشطتها وانظمتها بما يتناسب والسرعة التي تتطور بها اشكال اوعية المعلومات بحيث يمكن لهذه المكتبات ان تحقق جدوى وجودها اصلا، ولذلك فقد سعت العديد من المكتبات الى جعل المكتبة مكانا جاذبا للمستفيدين من خلال ما تقدمه من أنشطة وامكانيات لخدمة الباحثين بحيث تتحول المكتبة من مكان للاطلاع على اوعية المعلومات او الحصول عليها الى ملتقى للباحثين والموهوبين والمخترعين وتوفر لهم المكتبة الامكانيات للقيام بانشطتهم بالاضافة الى الوظيفة الاساسية وهي توفير مصادر المعلومات^(١٢).

لاحظ الباحث من خلال عمله بالجامعة ان مساحة كبيرة من المكتبة مخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية والتي لا يقبل عليها الطلاب بالشكل الذي يقتضى تخصيص كل هذه المساحة للاطلاع على الاوعية

الورقية، في الوقت الذي يوجد فيه اقبال على الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية بمبنى المكتبة نفسه وذلك بالرغم انها متاحة للاستخدام من خارج الجامعة من خلال موقع المكتبة.

هذه المساحة الكبيرة غير المستغلة يمكن استثمارها ليس فقط لدعم مساحة الاطلاع على الاوعية الرقمية وانما ايضا في دعم الانشطة التي تقدمها المكتبة، ولذلك فقد سعى الباحث لدراسة هذه الظاهرة من خلال الاجابة عن عدد من التساؤلات يعرضها في النقاط التالية.

٢/١ اسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للاجابة عن عدد من التساؤلات اهمها:

- هل تحتاج المكتبة محل الدراسة الى اعادة تصميم مساحاتها الداخلية بين خدمة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية وخدمات المكتبة الرقمية؟
- كيف اقبال الطلاب على خدمة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية بالمكتبة؟
- كيف اقبال الطلاب على خدمات المكتبة الرقمية داخل المكتبة؟
- ما اسباب اقبال الطلاب على خدمات المكتبة الرقمية داخل مقر المكتبة؟
- ما دوافع الطلاب لارتياد المكتبة والافادة من خدمات المكتبة الورقية ؟
- ما دوافع الطلاب لارتياد المكتبة والافادة من خدمات المكتبة الرقمية؟
- ما المعوقات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم للمكتبة سواء الورقية او الرقمية؟

٣/١ اهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة للتعرف على دوافع الطلاب من الذهاب الى المكتبة واستخدام الاوعية الرقمية من داخلها، والتعرف على ما اذا كانت البيئة التي توفرها لهم المكتبة لتقديم هذه الخدمة مناسبة ام لا، وهل نحن بحاجة الى اعادة النظر في توزيع المساحات داخل المكتبة بين قاعات الاطلاع على الاوعية الورقية وقاعات او اماكن اتاحة خدمات المكتبة الرقمية، وهذا يجب ان يتم من خلال التعرف على مدى اقبال الطلاب على استخدام الاوعية الورقية مقارنة باقبالهم على استخدام الاوعية الرقمية ، ومدى رضاهم عن البيئة التي توفرها المكتبة لكلا الخدمتين.

ويمكن صياغة اهداف الدراسة في عدد من النقاط كما يلي:

١. دراسة واقع توزيع المساحات الداخلية للمكتبة بين خدمات المكتبة الرقمية وخدمة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية.
٢. حصر وتوزيع مصادر المعلومات الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى
٣. حصر الخدمات التقليدية والرقمية بمكتبة جامعة أم القرى
٤. التعرف على مدى اقبال الطلاب على خدمة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية بالمكتبة.
٥. التعرف على مدى اقبال الطلاب على خدمات المكتبة الرقمية من داخل مبنى المكتبة.
٦. حصر الاجهزة والبرمجيات المخصصة لتقديم خدمات المكتبة الرقمية.
٧. تحليل دوافع الطلاب لاستخدام المكتبة الرقمية من مبنى المكتبة.
٨. قياس رضا المستفيدين عن قواعد البيانات الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى

٩. رصد المعوقات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم للمكتبة التقليدية والرقمية
١٠. التعرف على مدى تفاعل الطلاب مع الأنشطة التي تقدمها المكتبة وفضل أساليب التواصل بين المكتبة والطلاب.

٤/١ أهمية الدراسة:

- ١- ان خدمات المكتبة الرقمية خاصة بعد اضافة قواعد بيانات تتيح مصادر المعلومات باللغة العربية اصبحت تحظى باهتمام الطلاب في المرحلة الجامعية الاولى فضلا عن طلاب الدراسات العليا وبالتالي فان توفير المساحات والتجهيزات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمة لهم اصبحت من الامور المهمة قياسا على معايير خدمات المكتبات الاكاديمية العصرية.^(١٣)
٢- ان التعرف على مدى حاجة المكتبة الى تغيير وتطوير خدماتها، ومدى رضا المستفيدين عن ما تقدمه المكتبة من خدمات، ومدى نجاح الادارة في استشعار رغبات وحاجات المستفيدين من المؤسسة التي يديرونها، يعد من الامور شديدة الاهمية لتحقيق التميز والجودة العالية لمستوى الخدمة، فالمكتبات في العصر الحديث اصبحت تسعى الى تصميم خدمات المعلومات بحيث تناسب بدقة احتياجات المستفيدين منها بشكل اساسي وبغض النظر عن غيرها من المكتبات.^(١٤)
٣- تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقييم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف.^(١٥)
٤- ان تهيئة البيئة المناسبة داخل المكتبة لتعظيم الاستفادة من كافة اوعية المعلومات التي تمتلكها المكتبة يعتبر من الاولويات الرئيسة لادارة المكتبة.^(١٦)
٥- تمتلك مكتبة جامعة ام القرى مساحات داخلية كبيرة تتسع لعدد كبير من المستفيدين، ومن هنا فقد سعت هذه الدراسة الى تحقيق الاساس العلمي الذي يؤكد من خلال دراسة علمية ممنهجة حاجتها الى تعظيم الاستفادة مما تمتلكه من مقومات متاحة للاوعية الورقية وكذلك الاوعية الرقمية بحث تكون المساحات المخصصة للاستفادة من الاوعية الورقية وكذلك الاوعية الرقمية نابعة من واقع اقبال الطلاب على كلا الشكلين من الاوعية.

٥/١ منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة الذي يقوم على وصف وتحليل واقع لنموذج واحد من المكتبات الاكاديمية وهو مكتبة جامعة ام القرى. وذلك للتعرف على مدى اقبال الطلاب على خدمة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية ومقارنتها بالاقبال على خدمات المكتبة الرقمية من داخل مبنى المكتبة، وذلك على اعتبار ان ما تتوصل اليه هذه الدراسة يمكن تعميمه على النماذج المشابهة من المكتبات الاكاديمية التي لها نفس الظروف ونفس البيئة.

٦/١ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من الطلاب المترددين على المكتبة بالجامعة بحيث تشمل جميع قطاعات العلوم الانسانية والشرعية والتطبيقية وذلك اثناء خروجهم من المكتبة بحيث يقدم لنا معلومات عن تجربته في الوقت الذي قضاه بالمكتبة وما اذا كان اقبل على خدمة الاطلاع الداخلي ام المكتبة الرقمية، والجدول الآتي يوضح أعداد العينة وفق القطاعات ونسبهم المئوية.

جدول رقم (١) يبين سمات عينة الدراسة

النسبة %	العدد	القطاع
٢٢,٩%	٦٠	علوم شرعية
٣٥,١%	٩٢	علوم نظرية
٤٢%	١١٠	علوم عملية
١٠٠%	٢٦٢	المجموع

٧/١ حدود الدراسة:

شملت الدراسة طلاب المرحلة الجامعية الأولى بجامعة أم القرى من المترددين على مكتبة الجامعة بمكة المكرمة خلال الفصل الدراسي الأول العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٩.

وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من المترددين على المكتبة لمدة ساعة يوميا خلال الفصل الدراسي وفي أوقات مختلفة حتى يتم الالتقاء بمختلف أنماط المترددين.

٨/١ أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استبيان اعده الباحث لهذا الغرض وسارت خطوات إعداده كما يأتي :

• صياغة عبارات الاستبيان

في ضوء هدف البحث تم تحديد العبارات التي يتم استفتاء عينة الدراسة عليها، وبلغت عدد عبارات الاستبيان في نسخته المبدئية (٢٠) عبارة تتصل ب تجهيزات المكتبة ومبناها والأوعية وتفضيلات العينة بخصوص استخدامها ومقترحاتهم للتطوير والتغيير. وقد حددت بدائل الاستجابة على العبارات وفق طبيعة كل عبارة.

• صدق الاستبيان

تم التأكد من صدق المقياس ظاهريا عن طريق تحكيمه من عدد من الاساتذة المتخصصين والمهتمين بالموضوع، وطلب منهم ابداء الرأي حول عبارات الاستبيان وبدائل الاستجابة وقد أوصى المحكمون بحذف بعض العبارات وتعديل البعض، فأصبح عدد عبارات الاستبانة (١٣) عبارة. تم صياغتها إلكترونيا عن طريق نماذج جوجل ليتسنى للباحث جمع المعلومات ببسر من خلال عينة البحث، وتم طباعتها ورقيا أيضا ليستجيب عليها من يرغب في الاستجابة ورقيا.

وتكونت هيئة تحكيم الاستبيان من ثلاثة من الاساتذة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات

وهم:

- الاستاذ الدكتور احمد عبادة العربي استاذ علم المكتبات والمعلومات جامعة طنطا.
- الاستاذ الدكتور السيد السيد النشار استاذ علم المكتبات والمعلومات جامعة الاسكندرية.
- الاستاذ الدكتور اسامة الفلش استاذ علم المكتبات والمعلومات جامعة القاهرة.

• ثبات الاستبانة

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والجدول الآتي يوضح هذه النتائج

جدول رقم (٢) يبين معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة

عدد العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الفا كرونباخ
١٣	٤٨,٢	٩,٧	٠,٧٩٨

من خلال الجدول السابق يتضح ان معامل الفايكرونباخ بلغ ٠,٧٩٨ وهو معامل ثبات مناسب.

اعتمدت الدراسة كذلك على الملاحظة المباشرة من الباحث لسلوك الطلاب اثناء ارتيادهم للمكتبة واقبالهم على خدماتها المقصودة بالدراسة وكذلك إحصاءات المكتبة بما تمتلكه من اوعية وتجهيزات وذلك باعتبار ان هذه هي الأدوات الأمثل لمثل هذه الدراسة. (١٧)

٩/١ مصطلحات الدراسة.

خدمة الاطلاع الداخلي: اعتمد الباحث تعريفا اجرائيا لخدمة الاطلاع الداخلي بانها اتاحة الفرصة للمستخدمين من المكتبة للاطلاع على ما تتيحه من اوعية معلومات داخل المكتبة، وهي تقوم على محورين اساسيين:

- **الاول:** ان توفر المكتبة عدد كاف من اوعية المعلومات التي تناسب اهتمامات المستخدمين وتنظمها بشكل يكفل استرجاعها بسهولة.
- **الثاني:** ان توفر المكتبة اماكن للقراءة كافية ومريحة تتناسب واعداد القراء المحتملين.

المكتبة الرقمية: اعتمد الباحث تعريفا اجرائيا للمكتبة الرقمية يناسب طبيعة هذا البحث بانها مجموعة قواعد البيانات والاوعية الرقمية التي تتيحها المكتبة محل الدراسة على موقعها لخدمة المستخدمين من مكتبة جامعة ام القرى.

١٠/١ استعراض الانتاج الفكرى١/١٠/١ الدراسات العربية.

دنيا، هبة فتحي (٢٠١٨). (١٨) هدفت هذه الدراسة الى تبني اطر تحليلية وتخطيطية لتنفيذ خدمات معلوماتية مستقبلية متميزة قائمة على احتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين من مكتبات كليات جامعة طنطا. وتوصلت الدراسة الى حاجة مكتبات كليات جامعة طنطا الى تقديم خدمات اكثر تطورا من خلال تفعيل الخدمات الالكترونية المعتمدة على الانترنت وقدمت الدراسة تخطيطا لتصميم هذه الخدمات.

الشهريلي، أنعام علي توفيق، وسلام جاسم عبدالله العزى (٢٠١٨). (١٩) هدف البحث الى قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في المكتبة المركزية لجامعة ديالى من خلال دراسة واقع حال خدمات المعلومات ومقارنتها مع معايير جودة خدمات المعلومات المعتمدة على المستوى العالمي، وسعى البحث ايضا الى تمييز فجوة الاداء الحاصلة في خدمات المعلومات وتفسيرها و بيان اسباب الضعف الحاصلة في خدمات المعلومات وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وخرج البحث بمجموعة نتائج اهمها: جاءت خدمة الاستنساخ في المكتبة المركزية لجامعة ديالى فى المرتبة الاولى في واقع تطبيقها بنسبة ٨٣% وبواقع مطابقتها للمعايير بنسبة ٩١%، تلتها في ذلك خدمة الإعارة التي حظيت بنسبة ٦٦% برصد واقعها الفعلي ومدى تطبيقها للمعايير، وكانت خدمة الإجراءات الفنية ثالثا حيث مثلت ما نسبته ٥٠% وبواقعها ٤١% مدى مطابقتها للمعايير.

الهادي، اميرة ظاهر (٢٠١٦). (٢٠) هدفت هذه الدراسة الى وضع استراتيجية مقترحة لتطوير المكتبات الأكاديمية بالجامعات المصرية في ضوء متطلبات ومعايير الإرجونوميكا التطبيقية لبعض المكتبات بالجامعات الأوربية وذلك بعد رصد واقع المكتبات الأكاديمية محل الدراسة والتعرف على مدى مطابقتها لمعايير الجودة العالمية ومدى تحقق الرضا الوظيفي لعاملين بهذه المكتبات وقد شملت الدراسة مكتبة الدراسات العليا بكليات التربية والآداب والعلوم والهندسة والمكتبة المركزية في جامعات بنها والمنوفية والمنصورة وقناة السويس والفيوم وقد توصلت الدراسة الى ان المكتبات محل الدراسة حققت وفقا لمعايير الجودة مركزا متوسطا اما معدل الرضا الوظيفي فقد حقق معدلا منخفضا.

حسني، منى محمود عبدالمولى (٢٠١٦). (٢١) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع ادارة التغيير في مكتبات جامعة الملك خالد واتجاهات العاملين فيها نحو التغيير وسبل تطوير هذه المكتبات، وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها ان مكتبة جامعة الملك خالد بحاجة الى تجهيزات لتقديم خدمات حديثة ومناسبة لروادها، الثقافة التنظيمية لدى العاملين بمكتبات الجامعة غير ملائمة لادارة التغيير كما ان أغلب مديري هذه المكتبات من غير المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

الضهاري، عامر باشا (٢٠١٦). (٢٢) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المعلومات بمكتبة جامعة النيلين المركزية بالسودان وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها ان مبنى المكتبة غير مطابق لمعايير المكتبات الجامعية ولا تتوافر به التجهيزات اللازمة لحفظ درجة الحرارة والرطوبة والاضاءة... الخ، يعتمد المستفيدون على انفسهم في الوصول لاونوعية المعلومات نظرا لغياب الادوات التي يمكن الاستعانة بها في استرجاع الاوعية.

الربابعة، وفاء مطلق (٢٠١٦). (٢٣) هدفت هذه الدراسة الى بناء مقياس الخدمات المكتبية ومعرفة مدى رضا طلاب جامعة مؤتة عن مستوى الخدمة. وقد توصلت الدراسة الى ان درجة رضا طلاب جامعة مؤتة عن مستوى الخدمات جاء متوسطا ولا اثر لعامل الكلية وان كانت الخدمات في الكليات الانسانية افضل من غيرها.

فتيحة، قاسم، وقاسم ربيحة (٢٠١٥). (٢٤) عرضت هذه الدراسة الى اهم المعايير التي ينبغي توافرها في المكتبات الجامعية من حيث المبنى والتجهيزات والاونوعية وفقا لمعايير الاتحاد الدولي للمكتبات كما بينت اثر التغيير الحاصل في اشكال مصادر المعلومات على مبانى المكتبات وتوزيع المساحات بتلك المباني بين اماكن الخدمات والاونوعية الورقية والالكترونية والخدمات المختلفة.

الصومالي، ساجدة محمد احمد (٢٠١٢). (٢٥) هدفت هذه الدراسة الى تقصى اثر اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية على تصاميم المباني المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها وقد توصلت الدراسة الى ان درجة تقدير العاملين المستجيبين لدرجة تاثير مصادر المعلومات الالكترونية على مبانى المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن كانت متوسطة.

٢/١٠/١ الدراسات الاجنبية

اجرت بارلو (Barlow, 2018) (٢٦) دراسة حول مبانى المكتبات والمكتبيين هدفت الى التعرف على التغيرات التي طرأت على تصميم المكتبات الاكاديمية، وعلاقته بادوار المكتبيين المهنية. قامت الباحثة بدراسة حالة لثلاث مكتبات جامعية في الولايات المتحدة الامريكية، لمعرفة كيف تم تصميم المكتبات الاكاديمية وكيف تغيرت مع مرور الزمن استجابة للتكنولوجيا الجديدة، وكيف تغير مفهوم المكتبة عند العاملين بها، وكيف غير مبنى المكتبة ادوار المكتبيين المهنية من حيث الامتيازات والسلطة، وكيف استخدم المكتبيون مبنى المكتبة لوصف مهنتهم، وكيف تم وصف مهام المكتبات الجديدة او القديمة التي

حازت على بعض الإضافات الجديدة أو تم إعادة هيكلتها . وتوصلت الدراسة الى ان الوصف الوظيفي تغير بسبب ادخال التكنولوجيا، كما تم تعديل الهيكل التنظيمي للمكتبة، كما قامت بعض المكتبات بتصميم مباني جديدة لمواكبة التقنيات الحديثة، واوصت الدراسة بضرورة التعديل على مباني المكتبات الأكاديمية لتوفير فرص لامناء المكتبات لتأكيد وضعهم المهني وزيادة قدرتهم على القيام باعمالهم.

كما اجرى (Li,2018)^(٢٧) وآخرون دراسة لاحدى المكتبات الجامعية الصينية الكبرى تناولت تأثير مساحة المكتبة على رضا الطلاب عن المكتبة ودورها فى خدمة العملية التعليمية فى ضوء انتشار استخدام المكتبات الرقمية وتهديدها لدور المكتبة بشكلها التقليدى وانتهت الدراسة الى اهمية إعادة تصميم المكتبة لاستيعاب احتياجات الطلاب التعليمية واستعادة المكتبة لدورها الوظيفي فى الجامعة.

قام (Hajek, P,2017)^(٢٨) بدراسة سلوك المستفيد داخل المكتبة بهدف تقييم الخدمات المكتبية المقدمة لاوعية المعلومات والورقية ومقارنتها بتلك المقدمة لاوعية المعلومات الرقمية وقد توصلت الدراسة الى ان هناك قصورا فى استخدام المصادر الرقمية ناتج عن ضعف التجهيزات المتاحة لتيسير استخدام تلك المصادر بما لا يحقق عائد التكلفة من اقتناء تلك المصادر.

كما اجرى (Yi,Z., 2016)^(٢٩) دراسة لاستكشاف دور ادارة المعرفة فى تصميم مباني المكتبات الجامعية وقد توصلت الدراسة الى ان عملية تصميم مباني المكتبات عملية دائمة التطوير بحيث تناسب طبيعة الخدمات واحتياجات المستفيدين من المكتبة وادارة المعرفة تلعب دورا حيويا فى إعادة النظر باستمرار فى مدى مرونة وملاءمة التصميم الحالى للمكتبة والتطوير المستمر له.

١١/١ اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين ان هذه الدراسة تتفق مع بعضها فى عدد من الجوانب وتختلف عنها فى جوانب اخرى ويعرض الباحث لتلك الجوانب فى السطور التالية:

١/١١/١ اوجه اتفاق هذه الدراسة من الدراسات السابقة.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة فيما يلى:

- اهمية دراسة الخدمات المكتبية لأنها تمثل ثمرة العمل المكتبي.
- اهمية دراسة اثر المصادر الالكترونية على تطور الخدمات المكتبية.
- اهمية دراسة اثر المصادر الالكترونية على مباني المكتبات وتجهيزاتها.
- اهمية دراسة اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية.

٢/١١/١ اوجه الاختلاف بين تلك الدراسة والدراسات السابقة.

تعرضت الدراسات العربية السابقة للخدمات المكتبية بصفة عامة، وتعرض بعضها لمدى اقبال المستفيدين على هذه الخدمات، والبعض الآخر للتعرف على اهم الخدمات المرتبطة بالبيئة الالكترونية، واخرى تعرضت لاثر التكنولوجيا على المباني المكتبية، وبذلك نجد انها جميعا تدعو الى تطوير الخدمات المكتبية القائمة بالفعل الا انها لا تحدد الاليات التى توضح كيفية الاستفادة من المقومات المتاحة فى المكتبة لترتيب اهمية ونوعية الخدمات التى يمكن تقديمها بناء على واقع تلك المكتبات.

ولعل هذه الدراسة هدفت فى المقام الاول الى التعرض لقضية الحاجة الى إعادة النظر فى توزيع المساحة المتاحة داخل المكتبة محل الدراسة بين كل من الاوعية الورقية والرقمية والتجهيزات المخصصة

لكلنا الخدمتين وذلك سعياً لتحقيق التوازن في المساحة المخصصة للمستخدمين من المصادر الورقية وكذلك الرقمية، وقد اعتمدت هذه الدراسة في الأساس على آراء المستخدمين الفعليين ومدى رغبتهم في إعادة النظر في المساحات المخصصة للاطلاع على الأوعية الورقية والرقمية وذلك إيماناً من الباحث بأن المستخدم هو المعيار والموجه للخدمات التي تقدمها المكتبة.

الاطار النظري للدراسة:

١/٢ مكتبة جامعة أم القرى

تتمتع مكتبة جامعة أم القرى بالتنوع الواضح في مقتنياتها من مختلف المصادر الرقمية والورقية كما تتميز باقتناء نظام آلي حديث لإدارة المكتبات Sierra (السييرا) وتبنى نظام دوري لضمان إدارة الجودة وضبط المهام والأعمال فيها.

١/١/٢ توزيع المساحة الكلية للمكتبة

تبلغ مساحة المكتبة ١٠٠٠٠ م^٢ تقريباً يخصص أكثر من ثلاثة أرباع تلك المساحة للأوعية الورقية وأماكن الاطلاع عليها بينما الأوعية الرقمية لا تحظى إلا ب ٤٠٠ م^٢ تقريباً يوضع بها ٣٠ جهاز في معمل حاسب لخدمة الطلاب الراغبين في الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية.

جدول رقم (٣) يوضح توزيع المساحة على أقسام المكتبة المختلفة بصفة تقريبية.

م	القسم	المساحة	النسبة %
١	المساحة التقريبية للمكتبة	١٠٠٠٠ م ^٢	١٠٠%
٢	الأوعية الورقية وأماكن الاطلاع عليها	٨٠٠٠ م ^٢	٨٠%
٣	أماكن الاطلاع على الأوعية الرقمية	٤٠٠ م ^٢	٤%
٤	الأماكن الإدارية	١٦٠٠ م ^٢	١٦%

من خلال قراءة الجدول رقم (٣) الذي يوضح توزيع مساحة المكتبة محل الدراسة بين الأوعية الورقية والرقمية يتبين أن :

- تحظى الأوعية الورقية وأماكن الاطلاع عليها بمساحة كبيرة تصل إلى ٨٠% من مساحة المكتبة ولعل ذلك يرجع إلى ضخامة حجم المقتنيات الورقية - سوف يعرض الباحث لحجم المقتنيات في النقطة التالية- بحكم التاريخ فالمكتبة منذ نشأتها عام ١٣٣٨ هـ تفتنى أوعية المعلومات الورقية وتضيف إليها باستمرار وحتى الآن أما الأوعية الرقمية فهي من الأوعية الحديثة التي انضمت إلى مقتنيات المكتبة منذ فترة قصيرة.
- الأوعية الرقمية حظيت بمساحة صغيرة جداً من مساحة المكتبة ٤% وتتمثل في عدد من أجهزة الحاسب الآلي المتصلة بالانترنت والتي تتيح الاستفادة من خدمات الانترنت ومنها خدمات المكتبة الرقمية المتاحة على موقع الجامعة، وضعت هذه الأجهزة في الدور الأرضي قريب من مدخل المكتبة.

٢/١/٢ مقتنيات المكتبة:

يوضح الجدول التالي مقتنيات المكتبة ومعدل نموها من الأوعية الورقية والرقمية وذلك من واقع النظام الآلي للمكتبة خلال عامي ٢٠١٦ - ٢٠١٧، والذي صدر عام ٢٠١٩.

جدول رقم (٤) يبين حجم مقتنيات مكتبة جامعة أم القرى من اوعية المعلومات

أرقام فاك عام

قواعد المعلومات		
	٢٠١٧	٢٠١٦
عدد قواعد المعلومات	١٥٧	١٧٢
الكتب الالكترونية	٥٥٠٠٠٠	٥٥٠٠٠٠
المجلات العلمية	١٦٠٠٠٠	١٦٠٠٠٠
الرسائل العلمية	٧٠٠٠٠٠	٧٠٠٠٠٠
البحوث والمؤتمرات	٩٠٠٠٠٠	٩٠٠٠٠٠
الوسائط المتعددة	٧٠٠٠٠٠	٧٠٠٠٠٠
الرسائل العلمية		
	٢٠١٧	٢٠١٦
إجمالي الرسائل العلمية	٣١٥٩٧	٢٩٩٣٦
رسائل الجامعات العربية والسعودية	٧٥٨٨	٦٦٤١
عدد رسائل جامعة أم القرى	٢٤٠٠٩	٢٢٢٩٥
المحفوظات	١٣٧١٦	١٣٧١٦
مقالات المجلات	٩٦٥٠	٦٢٧٥
المحتوى الورقي		
	٢٠١٧	٢٠١٦
عدد عناوين الكتب	٤٣٤٨٤٩	٤٣٠٠٨٥
عدد الأوعية والنسخ	١٠٣٥٥٤٥	١٠١٧٥٧٩
اشتراكات الدوريات المحكمة	٢١٧-	٢١٧

ومن خلال قراءة الجدول السابق رقم (٤) الذي يوضح حجم مقتنيات المكتبة من الاوعية الورقية والرقمية يتبين ضخامة حجم المقتنيات الورقية الا ان حجم المقتنيات من الاوعية الرقمية أيضا ليس بالقليل وان كانت لا تشغل مساحة في الواقع الحقيقي للمكتبة الا ان ضخامة حجم المقتنيات الرقمية يترتب عليها زيادة في عدد المستخدمين لها خاصة وان كانت مصادر حديثة ومتنوعة من حيث المحتوى وكذلك من حيث اللغة، فقد كانت في السابق تقتصر على قواعد البيانات باللغة الانجليزية ويقبل عليها طلاب الدراسات العليا اما الان فقد اصبح هناك قواعد بيانات باللغة العربية يقبل عليها طلاب المرحلة الجامعية الاولى من مختلف التخصصات وبالتالي فانها تستحق إعادة النظر في حجم المساحة المخصصة للاستفادة من هذه الاوعية، فالعبارة بكثافة الاستخدام وقبال الرواد وليس بشكل الوعاء.

٣/١/٢ خدمات المكتبة:

بالإضافة الى الخدمات الداخلية التي تقدمها المكتبة استطاع الباحث حصر مايقارب ٢٠ خدمة الكترونية عبر الموقع الالكتروني:

٤/١/٢ الخدمات الرقمية:

خدمة اسأل اخصائي المكتبة، خدمة طلب اقتناء كتاب، خدمة حسابي، لتجديد الإعارة، خدمة البرنامج الارشادي للجولات التعريفية، خدمة طلب زيارة للمكتبة، خدمة اخلاء الطرف الالكتروني، خدمة توصيل الوثائق، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة المكتبة الرقمية، خدمة قواعد البيانات، خدمة الفهرس الالى، خدمة تجديد الإعارة، خدمة اتصل بنا، خدمة الدفع الذاتي الالى، خدمة الانترنت.

٥/١/٢ الخدمات التقليدية:

خدمة الاطلاع الداخلي، خدمة التصوير، الخدمة المرجعية، خدمة الارشاد والتوجيه، خدمة طلب شراء كتاب.

٢/٢ مصادر المعلومات الرقمية واثرها على خدمة الاطلاع الداخلي.

ان القاعات المخصصة لخدمة الاطلاع الداخلي يتم تصميمها منذ اللحظات الاولى للتفكير في انشاء المكتبة فهذه الخدمة تشكل عمودا فقاريا للخدمة المكتبية ولا يمكن الاستغناء عنها وكانت في الماضي تقتصر التجهيزات الخاصة بها على التجهيزات اللازمة للاطلاع على الاوعية الورقية وانما في ظل التطور الحادث في اشكال مصادر المعلومات وشيوع استخدام الاوعية الرقمية اصبحت هي الاخرى تحتاج الى جانب من التجهيزات اللازمة لتيسير الاستفادة منها.

فبالرغم ان موضوع مباني المكتبات ومواصفاتها من حيث الموقع ومواصفات مبنى المكتبة نفسه ومدى مناسبته لنوع المكتبة المقصودة قد حظى بالكثير من الاهتمام منذ زمن بعيد وعقدت له مؤتمرات وندوات حتى وصل العالم الى عدد من المعايير التي ينبغي ان تتوافر في مباني مختلف أنواع المكتبات، الا ان الموضوع عاد من جديد للمناقشة في الإنتاج الفكري الحديث من خلال مناقشة موضوع اثر اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية على مباني المكتبات وتصميمها، وكذلك موضوع اثر النشر الالكتروني على اقتناء المصادر المطبوعة بالمكتبات، وغيرها من الموضوعات التي ترتبط بالتغير الذي أحدثته مصادر المعلومات الرقمية في الخدمات المكتبية.^(٣٠)

ولعل ذلك يشير الى أهمية وجوهية التغيرات الحادثة في اشكال مصادر المعلومات ونمو مصادر المعلومات الرقمية بشكل ملحوظ بحيث اصبح يتطلب إعادة النظر في طبيعة المعايير ومواصفات التي سبق الاتفاق عليها حين كانت المصادر الورقية تشكل الاغلب من مصادر المعلومات في المكتبات.

ولا شك ان كل من يخطط الان لانشاء مكتبة أكاديمية يأخذ في الاعتبار التوازن بين المساحات والتجهيزات اللازمة للاستفادة من مصادر المعلومات الرقمية كما هو الحال بالنسبة للمصادر الورقية.

كانت المقصورات في الماضي تحظى باهتمام واقبال كل رواد المكتبة من الراغبين في الاطلاع الداخلي والخصوصية التي تكفل لهم انجاز ما يريدون في اماكن خاصة بهم داخل المكتبة الا انه في ظل تطور مصادر المعلومات وانتشار استخدام المصادر الرقمية وبقاء المقصورات على حالها دون تطوير او تجهيزات مناسبة، افاد الباحثون من رواد المكتبة محل الدراسة(كما سيتضح في الجانب التطبيقي من الدراسة) انه في حالة الرغبة في اقتطاع جزء من صالة الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية لضمها للاماكن المخصصة للاستفادة من مصادر المعلومات الالكترونية انه يمكن الاستغناء عن المقصورات.

والحقيقة ان هذا اثار في ذهن الباحث فكرة ضرورة إعادة النظر في التجهيزات الواجب توافرها في المقصورات في مكتبة جامعة ام القرى واهمية امدادها بوصلات انترنت تكفل لمستخدميها الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية الى جانب المصادر الورقية التي تنتجها المكتبة وفي نفس الوقت توفر لهم الخصوصية التي من اجلها اصلا نشأت فكرة المقصورات.

٣/٢ تصميم الخدمة المكتبية وفق حاجات المستفيد.

لا شك ان جذب المستفيد لارتياذ المكتبة ووصوله الى داخل المكتبة يعد انجازا كبيرا في عرف المهتمين بموضوع تسويق الخدمات المكتبية، فكل ما تبذله المكتبة من جهود لتسويق خدماتها عبر وسائل مختلفة منها التقليدي ومنها الرقمية الهدف الاساسي منها هو جذب المستفيد الى المكتبة لارتياذها والافادة

من خدماتها، ولذلك فإن مجرد وصوله الى المكتبة يعد خطوة مهمة في سبيل تعرفه على الخدمات المكتبية وتشجيعه على القراءة والارتباط فكريا ووجدانيا بالمكتبة وتقدير ما تقدمه من خدمات وانشطة، فكثير من العلماء يرون ان المستفيد هو محور الاهتمام^(٣١) ولا ينبغي ان تركز المكتبة على المقتنيات قدر تركيزها على مساعدة المستفيد ووضعوا لذلك الاهتمام عدد من المؤشرات التي ينبغي ان تحرص عليها المكتبة اهمها :

- التركيز على المستفيد عند التواصل معه وليس على المصادر التي تتيحها المكتبة.
- ان تهتم المكتبة بتسهيل وصول المستفيد الى ما يريد وتوفير المساحات المناسبة لراحته.
- ان تهتم المكتبة بمعرفة اهتمامات المستفيد الموضوعية وخصائصه المرتبطة بطبيعة عمله.
- ان تهتم المكتبة بالبيئة الداخلية للمكتبة وامكان تقديم الخدمات واتاحة اكبر قدر منها عبر موقع المكتبة تيسيرا على المستفيد.

والحقيقة ان فكرة تصميم الخدمات على حسب رغبات واحتياجات المستفيدين الفعليين من المكتبة تجعلنا نؤكد على ان فكرة اعادة توزيع المساحات لا تقتصر على مكتبة جامعة ام القرى فقط باعتبار انها تمتلك مساحات كبيرة غير مستغلة وانما تنطبق الفكرة على كل المكتبات الاكاديمية التي تسعى للاستثمار الامثل لما تمتلكه من مساحات او تلك التي في طور الانشاء.

٤/٢ الخدمات المكتبية الاكاديمية العصرية.

هناك عدد من السمات الاساسية التي اصبحت تميز الخدمات التي تقدمها المكتبات الاكاديمية في العصر الحديث^(٣٢) وهي:

- جانب من الخدمات مرتبط بالتكنولوجيا: وتشمل شبكة الانترنت والخدمات المرتبطة بها والتي يتم من خلالها التواصل مع المستفيدين مثل شبكات التواصل الاجتماعي وكذلك اتاحة خدمات المكتبة على مدار الوقت من خلال موقع المكتبة بما فيها خدمات المكتبة الرقمية.^(٣٣)
- جانب من الخدمات متعلق ببيئة المكتبة نفسها كمكان: لم يعد الاستغلال الامثل للمساحات المتاحة داخل مبنى المكتبة يتم من خلال تخصيص هذه الاماكن لقاءات الاطلاع على الاوعية الورقية او حتى اجهزة الحاسب المتصلة بالانترنت للفادة من خدمات المكتبة الرقمية وانما اصبح الاستثمار في هذه الاماكن ايضا لدعم الانشطة التي تساعد على بث الحياة داخل مبنى المكتبة من خلال توفير المساحات التي يلتقى فيها الاساتذة مع الطلاب لتنظيم اعمال وانشطة علمية ومجتمعية، بحيث اصبحت المكتبات مكانا للالتقاء والتشاور وتنظيم الانشطة المختلفة في الجامعة من جانب الطلاب والاساتذة.^(٣٤)
- جانب من الخدمات له علاقة بالتعليم والبحث العلمي والانشطة العلمية: وهي الخدمات التي تسعى من خلالها المكتبة الى دعم النشاط العلمي للطلاب والاساتذة من خلال خدمات الاحاطة الجارية واللبث الانتقائي بل ودعم المواهب والطلاب المبدعين من خلال ما يسمى "بافاب لاب" التي لاكتفى فيها المكتبة بتوفير مصادر المعلومات المناسبة للطلاب والاساتذة حسب اهتماماتهم العلمية وانما توفر لهم ايضا المكان المناسب للالتقاء ومتابعة الانشطة الابداعية لبعض الطلاب المبدعين والمبتكرين.

- الخدمات المرتكزة على المبادرات المكتبية: وتعنى الخدمات التي تسعى فيها المكتبة للوصول الى المستفيد وليس فقط تقديم الخدمات المتميزة له عند قدومه الى المكتبة، حيث تسعى المكتبة للوصول الى الطلاب في اماكن تجمعهم وان كانت خارج الجامعة في المدن الجامعية والمراكز والجمعيات العلمية التابعة للجامعة، حيث تقدم لهم المكتبة خدمات مميزة وربما بتصاميم مبتكرة تناسب حالتهم واحتياجاتهم على وجه الخصوص وربما شملت هذه الخدمات زيادة الوعي المعلوماتي والتعريف بالخدمات المكتبية وانشطتها وخلق جسور للتواصل بين المكتبة والطلاب لدعم انشطتهم العلمية وتلبية احتياجاتهم البحثية.

لقد لعبت تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات دورا هاما وحاسما في تطوير خدمات المكتبات الاكاديمية في العصر الحديث ومن اهم مظاهر هذا التطور:

- انها اتاحت للمستفيد فرصة للوصول الى فهرس المكتبة دون الحاجة الى الذهاب الى المكتبة.
- وفرت للمستفيد كما هائلا من مصادر المعلومات من مختلف انحاء العالم وبمختلف اللغات.
- وفرت للمستفيد استجابة فورية للاجابة على استفساراته.
- اتاحت مصادر المعلومات على مدار الوقت دون الارتباط بمواعيد فتح المكتبة.
- يسرت للعاملين بالمكتبة فرصة تقديم خدمات فردية وجماعية لفئات معينة من المستفيدين حسب اهتماماتهم الموضوعية.
- اتاحت الفرصة للحوارات الصوتية او المكتوبة مع العاملين بالمكتبة للاجابة عن استفسارات المستفيدين من خلال خدمة اسال اخصائى المعلومات.^(٣٥)

٥/٢ دوافع التغيير والتطوير في الخدمات المكتبية الجامعية.

تغيير او تطوير الخدمات المكتبية بصفة عامة له طريقتان: فاما ان يكون تغييرا مخططا، او تغييرا عشوائيا.

فالتغيير المخطط يقوم على التوقع المسبق لاتجاهات التغيير، فقد ثبت علميا ان المنظمات التي تشعر بالحاجة الى التغيير قبل ان تجبر عليه نتيجة دوافع داخلية او خارجية تكون عملية التغيير فيها اكثر فاعلية واكثر كفاءة.

اما التغيير العشوائي فهو عكس المخطط حيث يتم التغيير في هذه الحالة بطريقة رد الفعل ويتم على هيئة ادارة المشاكل او ادارة الازمات.^(٣٦)

هناك عدد من الدوافع التي تقف وراء فكرة ضرورة التطوير والتغيير في شكل الخدمات التي تقدمها المكتبات الاكاديمية^(٣٧) ومنها مكتبة جامعة ام القرى محل الدراسة.

اولا : التطور الهائل في اشكال مصادر المعلومات واحتياجات المستفيدين.

اشار عدد من الباحثين منذ زمن بعيد^(٣٨) الى اثر التكنولوجيا الحديثة على شكل وطبيعة مصادر المعلومات وانها تدريجيا سوف تتحول الى الشكل الالكتروني مما سيكون له اثر كبير المساحات التي تشغلها هذه الاوعية داخل المكتبة وان التطور الحاصل في نظام الاتصالات سوف يجعل المكتبة عبارة عن عدد من اجهزة الحاسبات التي تتيح المحتوى الرقمي عبر المواقع المختلفة ، ولعل هذا ما صار اليه الحال

الآن بعد انتشار الاعتماد على المكتبات الرقمية في الحصول على مصادر المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت وهو ما دفع المكتبات للاندماج في العملية التعليمية الأكاديمية حتى لا تتحول إلى مكان لحفظ التراث المطبوع ولا يرتادها إلا طلابه^(٣٩).

وقد لجأت تلك المكتبات إلى تطوير خدماتها من خلال:

- أ - دمج المكتبة في النظام التعليمي بحيث يكون لها دور أساسي في خدمة المقررات الدراسية من خلال التواصل مع الأساتذة وتوفير المراجع اللازمة لكل مقرر سواء في شكل ورقي أو الكتروني.
- ب - الاهتمام بالأنشطة البحثية بالجامعة والتعاون مع مراكز رعاية الموهوبين والمبدعين والمخترعين خصوصا في الجامعات التي تتيح إمكانية تسجيل براءات الاختراع بها أو خدمة الباحثين الذين يسجلون براءات اختراع حتى في جهات أخرى ولكنهم من طلاب أو الباحثين بالجامعة.
- ج - استثمار المساحات التي أصبحت متاحة نتيجة تقليص المساحة المخصصة للاوعية الورقية في توسيع المساحات المخصصة للاوعية الرقمية وبالتالي جذب الباحثين والطلاب على اختلاف مآربهم لارتداد المكتبة والاستفادة من خدماتها.
- د - توفير الدورات المناسبة لتطوير الذات بالنسبة للطلاب والباحثين بالجامعة وجعل المكتبة بما تمتلكه من تجهيزات مكانا جذابا لقضاء وقت مفيد وممتع بين المحاضرات وفي أوقات الفراغ أثناء اليوم الدراسي.

ثانيا: الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال التجهيزات والمباني.

كانت مباني المكتبات قديما تقوم بصفة أساسية على الجدران الخرسانية التي يصعب التعديل فيها بشكل كبير وبسهولة إلا أنه مع التطورات الحديثة في مجال العمارة والمباني أصبح الأمر أكثر سهولة ويسر وأصبحت المباني تتمتع بدرجة كبيرة من المرونة اتحت لإدارة المكتبة فرصة التغيير والتعديل في المساحات المخصصة لكل خدمة وكل إدارة بالمكتبة دون الحاجة إلى عمليات الهدم والانشاء من جديد، وقد ساعد ذلك العديد من المكتبات على إعادة التصميم الداخلي للمكتبة وإعادة توزيع المساحات بكل سهولة ويسر^(٤٠).

بالرغم من انتشار مصادر المعلومات الإلكترونية وإقبال المستفيدين من المكتبات عليها إلا أنه لا يمكن الاستغناء بها تماما عن المصادر الورقية في المكتبات الأكاديمية العربية فمازالت المصادر الورقية تمثل أهمية لنسبة كبيرة من المستفيدين وبالتالي فإن الاهتمام بخدمة الإطلاع الداخلي على الأوعية الورقية لا يمكن أن يتأثر في الوقت القصير القادم إلا أن الاهتمام بتوفير سبل الاستفادة من المصادر الإلكترونية هو الآخر ينبغي أن يزيد.

لقد تأثرت خدمة الإطلاع الداخلي بالتكنولوجيا الحديثة المستخدمة ليس فقط في مباني المكتبات في العصر الحديث والتجهيزات التكنولوجية التي تساعد على التحكم في درجة الإضاءة والرطوبة والأصوات وكذلك أمن الأوعية والحفاظ عليها وتجهيزات إجراءات الإعارة والاسترجاع^(٤١)، بل إن التكنولوجيا الحديثة أسهمت بشكل فعال في عمليات التزويد والاستبعاد بناء على إحصاءات دقيقة تساعد على تحقيق الموضوعية والسرعة في اتخاذ القرارات بزيادة أو تقليل المساحات داخل المكتبة بكل سهولة ويسر^(٤٢).

تأثر خدمة الاطلاع الداخلي سلبا وايجابا بالتكنولوجيا الحديثة لمباني وتجهيزات المكتبات.

أ- التأثيرات الايجابية.

- من اهم التأثيرات الايجابية للتكنولوجيا على مباني وتجهيزات المكتبات والتي تسهم في تسهيل عملية التغيير والتطوير والتي ربما تتطلب اعادة توزيع المساحات وتنظيمها:
- انه تم تطويع المبنى من حيث العمارة وتقنيات المعلومات فصارت مباني المكتبات تتمتع بصفات جمالية واقتصادية في ذات الوقت فصارت المباني اكثر انسيابية وعملية.
- اتاح الاعتماد على التكنولوجيا سرعة الانجاز وتقلل من استخدام الورق واجراء المراسلات الورقية داخل المكتبة وخارجها.
- عمليات التزويد اصبحت تتم بطريقة الية ابداء من استقبال العروض واختيار الاوعية وسداد المستحقات المالية واستلام الاوعية وهذه العملية كانت من العمليات المرهقة التي تستغرق وقتا وجهدا كبيرين.
- اتاحت التكنولوجيا فرصة التحكم في درجات الحرارة والبرودة والرطوبة بل والاضاءة بسهولة.
- اتاحت التكنولوجيا فرصة حفظ امن المباني والاجهزة والاعوية بل وتسهيل عملية الاستعارة واعادة الاوعية للمكتبة بطريقة الية.

ب- التأثيرات السلبية.

- اما السلبيات التي سببها الاستعانة بالتكنولوجيا في مباني وتجهيزات المكتبات.
- اعتقد البعض ان التكنولوجيا سوف تساعد في تقليل حجم المكتبة الا انه بمضى الوقت تبين انها ساعدت على زيادة حجم ونوع المعلومات واشكال الاوعية بالمكتبة والتي يحتاج كل منها الى نظام خاص في التعامل معه.
- زاد عدد الاجهزة بالمكتبة خاصة تلك التي تستخدم في اختزان واستخدام الاوعية غير الورقية.
- اضافت التقنية عبئا ثقيلًا على البيئة الداخلية للمكتبة حيث وجدت نفسها مضطرة لاعادة تصميم بيئتها الداخلية بما يتناسب ومتطلبات هذه التقنيات، فعلى سبيل المثال بالرغم من مزايا التكنولوجيا الا انها ينتج عنها ضوضاء تؤثر على البيئة الداخلية للمكتبة وتحتاج الى نظام لمعالجتها بالاعتماد على الواح الجبس والخشب والفلين وغيرها من ادوات العزل التي تحد من انتقال الضوضاء.
- من خلال الجانب التطبيقي لهذه الدراسة سوف يحاول الباحث التعرف على اثر دوافع التغيير السابقة على المكتبة محل الدراسة. (٤٢)

ثالثا : نتائج دراسات واقع الاقبال على خدمة الاطلاع الداخلي في المكتبات الجامعية العربية.

من خلال استعراض الباحث لنتائج الابحاث التي تعرضت لخدمات المكتبات في الجامعات العربية لاحظ ان ترتيب الاقبال على خدمة الاطلاع الداخلي ياتي في مرتبة متأخرة بين خدمات المكتبات وهذا يؤيد ما ذهب الية الباحث من ان بعض مكتبات الجامعات العربية بصفة خاصة تحتاج الى اعادة نظر في المساحات المخصصة لهذه الخدمة والاستفادة من المساحات المتاحة ان كانت كبيرة لتخصيص مساحة اكبر لصالح مصادر المعلومات الرقمية.

في إحدى الدراسات الحديثة^(٤٤) والتي أجريت لرصد مدى جودة الخدمات التي تقدمها إحدى المكتبات الأكاديمية أوضحت أن خدمة الإطلاع الداخلي ليست من بين الست خدمات الأكثر استخداماً في المكتبة حيث جاء ترتيب الخدمات كما يلي:

الاستئناسخ ثم الإعارة ثم الخدمة المرجعية ثم الإجراءات الفنية ثم بحث الاتصال المباشر ثم استخدام الأجهزة والمعدات.

كما أوصت دراسة أخرى^(٤٥) في إحدى جامعات المملكة بضرورة نشر ثقافة التغيير وتشجيعها حتى تتمكن المكتبات الجامعية من الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة وعصرية.

إن المساحة المتاحة داخل المكتبة تقوم عليها الكثير من الخدمات والأنشطة وما خدمة الإطلاع الداخلي إلا واحدة منها وتشاركها في هذه المساحة خدمات المكتبة الرقمية وغيرها من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ولذلك فإن المساحة المتاحة داخل المكتبة ينبغي أن تكون مصممة لتناسب جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة ولا ينبغي أن تغطي خدمة معينة على باقي الخدمات ولعل هذا هو ما تسعى هذه الدراسة لرصده في مكتبة جامعة أم القرى، وهو ما أوصت به دراسات سابقة في الموضوع^(٤٦).

إن فهم خدمة الإطلاع الداخلي على أنها توفير جو مناسب ومقاعد ومناضد مناسبة للإطلاع على الأوعية الورقية مفهوماً لم يعد يناسب روح العصر فمصادر المعلومات تنوعت ولم تعد قاصرة على الأوعية الورقية حيث إن المصادر الإلكترونية تنوعت أشكالها وأصبحت المكتبات تقتنى منها المسموع والمرئي والمقروء ومن المعلوم أن هذه النوعية من الأوعية تحتاج إلى تجهيزات مناسبة للاستفادة منها وهي تمثل روح العصر وهي الأكثر استخداماً من بين مقتنيات المكتبات.

رابعاً: حاجة المكتبات الأكاديمية إلى ابتكار أساليب جديدة لجذب المستخدمين إليها.

في ظل التحديات التي تواجه المكتبات الأكاديمية في العصر الحديث بسبب المنافسة الشديدة من الإنترنت ومصادر المعلومات الرقمية ومستودعات المعلومات وغيرها من المصادر التي توفر المعلومات لطلابها بالجودة والدقة والسهولة الشديدة، وجدت المكتبات نفسها مجبرة على ابتكار أساليب جديدة لتطوير خدماتها لتساعد على الاستمرار والبقاء^(٤٧).

وقد استشرفت بعض الدراسات أهم التغييرات التي يمكن تطورا على المكتبات الجامعية في المستقبل^(٤٨) وما يجب على تلك المكتبات أن تستعد له من خلال ابتكار أساليب واليات جديدة لخدماتها كما يلي:

- استكشاف احتياجات المستخدمين غير الملباة.
- إدخال خدمات جديدة أو إعادة صياغة الخدمات التقليدية بما يقدم مستوى جودة أفضل للرواد.
- التعاون الخلاق بين المكتبات، وبين المكتبات وغيرها من المؤسسات، بما يؤدي إلى تحسين الخدمة للمستخدمين.
- تبني تقنيات جديدة لتحسين وتوسيع الخدمات المكتبية لتلبية احتياجات الرواد.
- استكشاف مستقبل المكتبات
- الاختبار التجريبي للأفكار والخدمات غير التقليدية
- إعادة توصيف أدوار العاملين بالمكتبة لتقديم خدمة أفضل للرواد.
- تبني الأفكار التي تشجع على الابتكار التنظيمي.
- الوصول إلى شرائح مجتمعية متعددة وإشراك مستخدمي المكتبة وغيرهم بطرق جديدة ومبتكرة.

- إيجاد طرقاً جديدة لجعل مجموعات المكتبة أو مرافق المكتبة أكثر فائدة للرواد.

أما عند البحث في المحفزات التي تدفع المكتبات إلى ابتكار أساليب جديدة لتقديم خدماتها، فقد أظهرت نتائج المسح الذي أجرته شبكة المعلومات الإلكترونية للمكتبات (EIFL) في عام ٢٠١٥ أن هناك العديد من العوامل التي تحفز المكتبات على الابتكار والتي كان من أهمها:

- الرغبة في جعل المكتبة أكثر أهمية للمجتمع
- الارتياح الشخصي من كون المكتبة مفيدة للمجتمع
- تطوير البنية التحتية للمكتبة
- التمويل الإضافي للمكتبة

الجانب التطبيقي للدراسة:

تحرص المكتبات بصفة عامة والأكاديمية منها بصفة خاصة عند اجراء عملية التطوير والتغيير لاي نظام من انظمتها او تطوير خدماتها برغبات المستفيدين واراءهم وليس بناء على رغبات الادارة والنظريات العلمية السائدة وانما الاصل هو سلوك المستفيدين واقبالهم على خدمة معينة او نوعية معينة من الالوعية ، ومن هنا فقد حرص الباحث على التعرف على اراء المستفيدين فى موضوع اعاده توزيع المساحة داخل المكتبة بين المستفيدين من الالوعية الورقية والالوعية الرقمية.

وسوف يعرض الباحث لهذه النقاط من خلال التعرف على اراء رواد المكتبة والتي تم التعرف عليها من الاستبيان الذى اعده الباحث لجمع البيانات التي تلزم لهذه الدراسة.

يتناول الباحث الجانب التطبيقي للدراسة من خلال ثلاثة محاور رئيسية وهى:

- اولاً: اقبال الطلاب فى جامعة ام القرى على استخدام الالوعية الورقية داخل مكتبة الجامعة.
- ثانياً: اقبال الطلاب فى جامعة ام القرى على استخدام الالوعية الرقمية داخل المكتبة.
- ثالثاً: حاجة البيئة المكتبية الى التطوير لتقديم خدمة اطلاق داخلى مناسبة للمستفيدين من كلا الشكليين من الالوعية.

اولاً: اقبال الطلاب على الالوعية الورقية.

١- الاطلاع الداخلى على الأنواع المختلفة من الوعية معلومات.

ربما يظن البعض انه فى ظل انتشار استخدام التكنولوجيا والمكتبة الرقمية وما نتيجته من قواعد بيانات باللغة العربية والاجنبية ومع زيادة اعداد المستفيدين فى مختلف الجامعات لم يعد هناك حاجة او اقبالاً من المستفيدين على الالوعية الورقية، الا ان الدراسة اوضحت ان الالوعية الورقية مازالت تحتفظ بمكانة واهمية لدى الطلاب وما يزالون يقبلون عليها كما هو موضح فى الجدول التالى رقم (٥).

جدول رقم (٥) يوضح مدى اقبال الطلاب على استخدام الالوعية الورقية مقارنة بالالوعية الرقمية

النسبة	العدد	شكل الوعية
٤٢,٤%	١١١	الوعية ورقية
١٣,٤%	٣٥	الوعية رقمية
٤٤,٣%	١١٦	الاثنين معا
١٠٠%	٢٦٢	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٥) الذي يوضح مدى اقبال الطلاب على استخدام الاوعية الورقية والرقمية يتضح ان:

- ان اغلب الطلاب الذين يرتادون المكتبة يستخدمون الاوعية الورقية جنبا الى جنب مع الاوعية الرقمية هؤلاء يمثلون نسبة ٤٤,٣% من الرواد مما يدل على مكانة الاوعية الورقية وصمودها في مقابل الاوعية الرقمية ويدل أيضا على اهتمام المكتبة بجودة وحداثة الاوعية الورقية مما يجعل لها جمهور يحرص على استخدامها عند ارتياده المكتبة.
- ان الرواد الذين يحرصون على استخدام الاوعية الالكترونية فقط يمثلون نسبة صغيرة ١٣,٤% وهذا امر طبيعي حيث ان هذه المصادر متاحة من كل مكان خلاف المكتبة.
- يحرص نسبة كبيرة من الطلاب ٤٢,٤% على استخدام الاوعية الورقية فقط ولعل ذلك يرجع الى إمكانية الوصول للمصادر الرقمية من على موقع المكتبة من اى مكان اخر خلاف المكتبة.
- اننا لو جمعنا نسبة الطلاب الذين يحرصون على استخدام الاوعية الورقية والرقمية معا ٤٤,٣% والطلاب الذين يستخدمون الاوعية الرقمية فقط ١٣,٤% يتبين لنا ان نسبة ٥٧,٧% من الرواد يستخدمون الاوعية الرقمية وهذا يستوجب الاهتمام بها كما الاوعية الورقية وذلك على الرغم ان نسبة من يستخدمون الاوعية الورقية فقط ٤٢% ولو اضفنا عليها نسبة من يستخدمون الشكليات الورقية والرقمية ٤٤% لصارت النسبة ٨٦% الا ان هذا يعنى ان الاوعية الرقمية ينبغي ان تحظى بالاهتمام من حيث المساحة المخصصة لها حاليا.
- اذا قارنا بين عدد المقاعد المخصصة للرواد من طلاب الاوعية الورقية ٣٠٠ مقعد بعدد الأجهزة المخصصة للرواد من طلاب الاوعية الالكترونية ٥٠ جهازا نلاحظ اننسبة الأماكن المخصصة للرواد من طلاب الاوعية الرقمية تمثل سدس الأماكن المخصصة للرواد من طلاب الاوعية الورقية وهي تعتبر نسبة ضعيفة تحتاج الى إعادة نظر.

٢- طبيعة الاوعية الورقية التي يطلع عليها الطلاب داخليا.

اذا كنا في وضع مقارنة بين اشكال الاوعية التي يقبل عليها الطلاب للاطلاع الداخلى بالمكتبة محل الدراسة فانه من الطبيعي التعرف على طبيعة الاوعية الورقية التي يقبل عليها الطلاب.

جدول رقم (٦) يبين طبيعة الاوعية الورقية التي يقبل عليها الطلاب.

النسبة	العدد	طبيعة الوعاء
٦٦,٥%	١٧٤	كتب دراسية
٣٣,٥%	٨٨	اوعية مرجعية
١٠٠%	٢٦٢	المجموع

خلال قراءة الجدول رقم (٦) الذي يوضح طبيعة الاوعية الورقية التي يقبل عليها الطلاب يتضح ان:

- الكتب الدراسية تحظى بنسبة كبيرة من اهتمام الطلاب حيث اجاب ٦٦,٥% من الطلاب انهم يرتادون المكتبة طلبا للكتب الدراسية او المتعلقة بالمقررات الدراسية.
- الاوعية المرجعية تحظى باهتمام اقل من جانب الطلاب ٣٣,٥% وهذا يعتبر امرا طبيعيا في البيئة العربية التي يعتمد التعليم الجامعي فيها على الكتاب الدراسي وليس البحث العلمي كما ان الكتب الدراسية ليست متاحة في شكل رقمي بحيث يمكن الحصول عليها من المكتبة الرقمية وبالتالي فان المكتبة الجامعية الورقية تعتبر هي المكان الطبيعي للحصول على هذه الاوعية.

٣- الاطلاع الداخلى والاستعارة الخارجية.

لا شك ان جاذبية البيئة المكتبية داخل مبنى المكتبة يمكن ان تشكل عنصرا مهما لتشجيع الطلاب على ارتياد المكتبة والبقاء فيها^(٤٩) والا فان السبيل متاح لاستعارة الكتاب والاطلاع عليه فى البيت، والبيئة المكتبية في المكتبة محل الدراسة وللحقيقة مشجعة للغاية ومطابقة للمواصفات والمعايير الدولية التي لا يتسع المجال للخوض في تفاصيلها.

جدول رقم (٧) يوضح مدى اقبال الطلاب على المكوث فى المكتبة بغرض الاطلاع الداخلى

النسبة	العدد	الغرض من الاسترجاع
٦٥,٣%	١٧١	الاطلاع الداخلى
٣٤,٧%	٩١	الاستعارة الخارجية
١٠٠%	٢٦٢	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم(٧) الذى يوضح مدى اقبال الطلاب على المكوث فى المكتبة بغرض الاطلاع الداخلى يتضح ان :

أ- النسبة الأكبر من الطلاب ٦٥,٣% يقبلون على الاطلاع الداخلى والمكوث فى المكتبة بينما ٣٤,٧% يستفيدون من خدمة الاستعارة الخارجية وهذا يدل على ان البيئة المكتبية مشجعة على المكوث فى المكتبة والاطلاع على الاوعية بداخلها ولعل ذلك يشير ايضا الى وجوب الاهتمام بهذه الخدمة وتطويرها لتشجيعا لمزيد من الطلاب على ارتياد المكتبة.

ب- اسفرت نتائج بعض الدراسات فى بيانات مختلفة ان خدمة الاستنساخ والاعارة تاتى فى مقدمة الخدمات التي يقبل عليها الرواد^(٥٠) الا ان خدمة الاطلاع الداخلى تاتى فى مقدمة الخدمات التي يقبل عليها الطلاب فى جامعة ام القرى ولعل ذلك يرجع لجودة بيئة المكتبة وما توفره من مصادر معلومات ورقية ورقمية وسوف يتضح ذلك عند التعرض لتقييم الطلاب لجودة البيئة المكتبية فى نقطة لاحقة.

٤- الهدف من زيارة المكتبة.

لا شك ان اقبال الطلاب على زيارة المكتبة فى ظل التطورات التكنولوجية التى تتيح لهم الوصول لمصادر المعلومات المختلفة من المكتبة الرقمية وهم فى امكانهم ودون تحمل مشقة الذهاب لمبنى المكتبة امر يثير الفضول للتعرف على الهدف من الزيارة.

جدول رقم (٨) يوضح اغراض ارتياد المكتبة من جانب الطلاب

النسبة	العدد	الغرض من ارتياد المكتبة
١٥%	٤٥	القراءة الترفيهيه
٢٣,٨%	٧٢	التوسع فى القراءة حول احد موضوعات المقرر
٤٨,٦%	١٤٧	اعداد بحث (تكليف) بناء على طلب احد الاساتذة
١٢,٦%	٣٨	اغراض اخرى
١٠٠%	٣٠٢	المجموع

ومن خلال قراءة الجدول رقم (٨) الذي يوضح أغراض ارتياد الطلاب للمكتبة يتضح ان الهدف الاساسى من ارتياد المكتبة هو اعداد الابحاث والتكليفات التى يكلف بها الطلاب من قبل الأساتذة ٤٨,٦% وهذا يدل على:

- اننا في حاجة ما لتوعية الطلاب بمحتويات المكتبة الرقمية من الدوريات العلمية الحديثة باللغات العربية والأجنبية لكى يستعينوا بها في اعداد ابحاثهم العلمية فهى ولا شك تقدم معلومات احدث من تلك المتاحة في الكتب، الا اننا كما يبدو امام ظاهرة ثقافة الاهتمام بالكتاب الورقى وانه المصدر الاساسى للمعلومات عند اعداد الأبحاث العلمية ولعل هذه الظاهرة يلاحظها الباحث اثناء تقييمه للأبحاث العلمية التي يعدها طلابه.

- اننا مازلنا بعيدين عن الدافع الشخصى لارتياذ المكتبة او الاغراض البعيدة من الدراسة مثل القراءة الترفيهية ١٥% فلا يذهب الطلاب للمكتبة الا لاغراض تخص الدراسة.

٥- تقييم الطلاب لجودة البيئة المكتبية.

تتمتع مكتبة جامعة ام القرى بمبنى كبير يتيح مساحة كبيرة للاطلاع الداخلى عند ارتيادك للمكتبة تشعر للهولة الاولى بان المساحات الخالية كبيرة ومتنوعة يمكنك ان تختار المكان الذى تحب ان تجلس فيه بسهولة وهذا يعد من اهم مؤشرات الجودة في المكتبات وذلك بالنظر الى معايير الجودة التي تعتمدها المؤسسات المتخصصة فى هذا الشأن^(٥١).

جدول رقم (٩) يوضح مدى جودة البيئة المكتبية من وجهة نظر الطلاب

مستوى الخدمة في ضوء الوزن النسبي	الوزن النسبي	النسبة	العدد	تقييم الطلاب لجودة البيئة الداخلية للمكتبة
جيد جدا	٣,٧٥	٢٧%	٧١	ممتاز
		٣٦,٣%	٩٥	جيد جدا
		٢٤,٤%	٦٤	جيد
		٩,٢%	٢٤	غير جيد
		٣%	٨	غير جيد بالمرّة
		١٠٠%	٢٦٢	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (٩) الذى يوضح مدى جودة البيئة المكتبية من وجهة نظر الطلاب

يتضح ان:

أ- نسبة كبيرة من الطلاب راضون عن جودة البيئة الداخلية للمكتبة حيث نسبة ٣٦,٣% وهى النسبة الأعلى قيموا البيئة الداخلية للمكتبة بانها جيد جدا.

ب- ان مجموع نسب التقييم ممتاز وجيد جدا وجيد وهى التي تعبر عن الرضا هي ٨٨% وبذلك فان هذا يدل على رضا اغلب الطلاب عن مستوى جودة البيئة الداخلية للمكتبة.

ج- بلغ الوزن النسبي لاستجابات العينة لتقييم خدمة الاطلاع الداخلى المقدمة ٣,٧٥١ وهو يقابل مستوى الاستجابة جيد جدا وهو يعتبر مستوى اقبال مرتفع يدل على ان البيئة الداخلية للمكتبة تشجع الطلاب

على البقاء في المكتبة وارتياحها باعتبارها مآكنا مناسبة لقضاء الأوقات البينية للمحاضرات وغيرها من الأوقات.

د- تتفق النتائج السابقة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات التي تناولت خدمات المكتبة الجامعية من رغبة المستفيدين منها في المقام الأول توفير جو وبيئة مناسبة بالمكتبة تشجع المستفيدين على ارتياحها^(٥٢)

٦- سهولة إجراءات الإعارة.

ربما كان تعقد إجراءات الإعارة سببا في اقبال الطلاب على الاطلاع الداخلي كما هو الحال في بعض المكتبات ولذلك حرص الباحث على التعرف على رأى الطلاب في مدى سهولة إجراءات الإعارة.

لقد قدمت التجهيزات التكنولوجية الحديثة كافة التسهيلات لإعارة واسترجاع الاوعية المستعارة بكل سهولة ويسر، ونظرا لتوافر هذه التجهيزات بالمكتبة محل الدراسة فقد اعرب اغلب الطلاب عن رضاهم عن جودة وسهولة عملية الإعارة بالمكتبة محل الدراسة وبذلك فان اقبال الطلاب على خدمة الاطلاع الداخلي ليس نتيجة صعوبة إجراءات الإعارة ويتضح ذلك من الجدول رقم (١٠)

جدول رقم (١٠) يوضح مدى سهولة إجراءات الإعارة

التقييم	العدد	النسبة	الوزن النسبي	مستوى سهولة الإجراءات في ضوء الوزن النسبي
ممتاز	٧٦	٢٩%	٣,٧٤	جيد جدا
جيد جدا	٧٨	٢٩,٨%		
جيد	٨٣	٣١,٧%		
غير جيد	١٤	٥,٣%		
غير جيد بالمرّة	١١	٤,١%		
المجموع	٢٦٢	١٠٠%		

من خلال قراءة الجدول رقم (١٠) الذي يوضح تقييم الطلاب لسهولة إجراءات عملية الإعارة الخارجية يتبين ان :

- ان نسبة ٢٩% من الطلاب اشدوا بمستوى خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبة ووصفوها بالامتازة وهي نسبة عالية من المستفيدين.
- مجموع نسب الطلاب الذين اعربوا عن رضاهم عن خدمة الإعارة الخارجية واعطوها تقدير جيد وجيد جدا وممتاز بلغ ٩٠% من الطلاب وهي نسبة تقدير متميزة تعبر عن نجاح الخدمة.
- بلغ الوزن النسبي لاستجابات العينة على مستوى سهولة الإجراءات ٣,٧٤ وهو يقابل الاستجابة بجيد جدا وهذا يدل على انه لا يوجد صعوبة في إجراءات الإعارة تدفع الطلاب على البقاء في المكتبة والاطلاع داخليا بل انهم يجلس في المكتبة مستمتعا بجو المكتبة ومستفيدا من خدماتها ومقتنياتها.

١- أنماط سلوك الطلاب للوصول الى اوعية المعلومات.

ان اول خطوة من خطوات الاطلاع الداخلى بالمكتبة هي الوصول الى وعاء المعلومات المطلوب، وهذا يمكن ان يتم من خلال الاتجاه مباشرة الى الرفوف او الاتجاه الى الفهرس للتعرف على محتويات المكتبة.

ان ثقافة استخدام فهرس المكتبة للتعرف على محتوياتها ثم اتخاذ قرار استرجاع الوعاء المناسب من خلال رقم طلبه فى فهرس المكتبة تحتاج الى جهد كبير من جانب المكتبة لتوعية الطلاب بأهمية فهرس المكتبة، فالفهرس يعد من وسائل استرجاع المعلومات التي توصلت احدى الدراسات الى انه ياتي بعد محرركات البحث مباشرة ضمن وسائل استرجاع المعلومات^(٥٣) ويوضح الجدول الآتي سلوك الطلاب وطرق تعاملهم مع الفهرس داخل المكتبة.

جدول رقم (١١) يبين مدى استعانة الطلاب بفهرس المكتبة لاسترجاع الاوعية.

النسبة	العدد	مدى الاستعانة بالفهرس
٢٥,٥%	٦٧	اذهب الى الرفوف مباشرة
٥٣,٨%	١٤١	اذهب الى فهرس المكتبة اولاً
٢٠,٦%	٥٤	استعين بالفهرس من موقع المكتبة قبل الذهاب الى المكتبة
١٠٠%	٢٦٢	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (١١) الذى يبين مدى استعانة الطلاب بفهرس المكتبة في عملية استرجاع الاوعية يتبين ان:

- اغلب الطلاب ٥٣,٨% يذهبون الى الفهرس لتحديد ارقام استرجاع الاوعية التي يرغبونها ولعل ذلك يرجع الى عدم وجود زحام امام الفهرس واجراء عملية البحث بسهولة.
- ليس هناك علاقة مباشرة بين استخدام الفهرس وخدمة الاطلاع الداخلى فمن يذهب الى الرفوف مباشرة يمكن ان يحصل على الوعاء الذى يريد ويطلع عليه داخليا مثله مثل من يستخدم الفهرس ولكن الفارق الاساسى ان من يستخدم الفهرس سوف يصل اسرع للوعاء المرغوب وسوف يكون على علم يقينا بان الوعاء المطلوب موجود بالمكتبة وسوف يتعرف بشكل ادق على الاوعية قريبة الصلة بالوعاء او الموضوع الذى يبحث فيه،^(٥٤) وبالتالي فان اقبال الطلاب على استخدام الفهرس يدل على انتشار ثقافة استخدام الفهرس للوصول الى الوعاء المطلوب وهي مطلب مهم لتقديم خدمة الاطلاع الداخلى بشكل صحيح وفعال.

ثانياً: الاطلاع الداخلى على الاوعية الرقمية.

ان فكرة التوازن بين الأماكن المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية والرقمية هي الفكرة الأساسية لهذا البحث ولذا سوف يعرض الباحث في السطور التالية لفكرة اقبال الطلاب على استخدام الاوعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى محل الدراسة.

١- نوع الاوعية الرقمية الأكثر استخداماً فى المكتبة.

تحتوى مكتبة جامعة ام القرى محل الدراسة على الكثير من اشكال الاوعية الرقمية التي يقبل الطلاب على استخدامها وكان من المهم التعرف على الاوعية الرقمية الأكثر استخداماً ومدى الحاجة الى تطوير قاعات الاطلاع عليها او تخصيص مساحة إضافية لها^(٥٥).

شكل رقم (١٢) يبين اشكال مصادر المعلومات الالكترونية الأكثر استخداما في المكتبة

النسبة	العدد	أنواع الاوعية الرقمية
٣٩,٢%	١٢٤	الانترنت
٢١,٥%	٦٨	المكتبة الرقمية
٩,٢%	٢٩	الاوعية المرجعية الالكترونية
١٧,٤%	٥٥	الكتب الالكترونية
١٢,٧%	٤٠	اخرى
١٠٠%	٣١٦	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (١٢) الذي يوضح اشكال مصادر المعلومات الرقمية الأكثر استخداما في المكتبة يتبين ان:

أ- الانترنت هي أكثر مصادر المعلومات الرقمية استخداما من جانب الطلاب ٣٩,٢% ولعل هذا يعتبر من المفارقات الغربية حيث كان المتوقع ان تكون المكتبة الرقمية هي الأكثر استخداما ٢١,٥% فهذه مكتبة جامعية وروادها من الطلاب ويرتادون المكتبة من المفترض لاعداد الأبحاث العلمية الا ان المكتبة الرقمية التي تقدم الأبحاث العلمية المنشورة في مختلف المجالات جاءت في المرتبة الثانية بعد الانترنت.

ب- من خلال متابعة الباحث وبالملاحظة الشخصية لما يرتاده الطلاب خاصة اذا علمنا ان مواقع التواصل الاجتماعي واليوتيوب غير متاحة من انترنت الجامعة حتى الساعة الثانية بعد الظهر حيث لاحظ الباحث ان اغلب الطلاب يرتادون مواقع رياضية وترفيهية والقليل منهم مواقع اكااديمية وبحثية واخبارية.

٢- تفضيل الطلاب استخدام الاوعية الرقمية على الورقية.

العصر الذي نعيشه هو عصر التكنولوجيا وتحتل مصادر المعلومات الرقمية فيه مكانة متميزة بين مصادر المعلومات فهي الايسر والادق والاكفأ والاسرع وغيرها من المزايا التي جعلت من الكيانات الرقمية تهديدا للمؤسسات الأكاديمية من ناحية دورها التعليمي^(٥٦)، الا انما لفت انتباه الباحث وحاول الحصول على إجابة عنه هو سبب تفضيل الطلاب لاستخدام مصادر المعلومات الرقمية من المكتبة على الرغم انها متاحة على موقع المكتبة على مدار الوقت وفي داخل الجامعة يمكن الوصول اليها من خلال الهاتف^(٥٧) او الحاسب المحمول.

جدول رقم (١٣) يبين سبب تفضيل الطلاب استخدام مصادر المعلومات الالكترونية من المكتبة.

النسبة	العدد	سبب التفضيل لمصادر المعلومات الرقمية من المكتبة
٢٦,٣%	٨١	الجو العام في المكتبة افضل من المنزل.
٤٥,٥%	١٤٠	استثمار الوقت بين المحاضرات.
١٢,٦%	٣٩	الاستفادة من التجهيزات المتوفرة بالمكتبة.
١٠%	٣١	سرعة الانترنت افضل من المنزل.
٥,٥%	١٧	ليس لدى حاسب بالمنزل.
١٠٠%	٣٠٨	المجموع.

من خلال قراءة الجدول رقم (١٣) الذي يوضح سبب تفضيل الطلاب استخدام مصادر المعلومات الرقمية من المكتبة يتبين ان:

أ- استثمار الوقت بين المحاضرات هو السبب الاساسى لارتياح اغلب الطلاب ٤٥,٥% للمكتبة وانهم يفضلون استخدام المصادر الرقمية من المكتبة على اعتبار ان الجو العام في المكتبة افضل من المنزل حيث انه يعتبر استثمار للوقت في مكان هادئ ومريح ويتيح مصادر المعلومات الرقمية التي من الممكن الاستفادة منها في أغراض تخص الدراسة وأخرى تخص الترفيه والثقافة.

ب- نسبة قليلة من الطلاب أشاروا ٥,٥% الى انهم ليس لديهم حاسب ونسبة أخرى ١٠% أشاروا الى ان سرعة الانترنت في المكتبة افضل من المنزل وهذه النسب على صغيرها الا انها تشير الى ان هناك من بين الطلاب من ليس لديه حاسب واخرون سرعة الانترنت بالمنزل ان اتاحت ليست عالية بالقدر الكافي ولهذا فانه من الضروري التوسع في عدد منافذ اتاحة المصادر الرقمية والا يشعر الراغبون في استخدامها من المكتبة ان هناك تزامم عليها او انه ربما لا يجد مكان مناسب في المكتبة اذا رغب في استخدامها.

ج- ان زيادة اقبال الطلاب على استخدام الالوعية الرقمية بصفة مضطردة ظاهرة عالمية (٥٨) وبالتالي فليس غريبا ان ينحو طلاب جامعة ام القرى نفس المنحى.

٣- جودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية من وجهة نظر الطلاب.

تتمتع مصادر المعلومات الرقمية بالعديد من المزايا التي تميزها عن المصادر الورقية وذلك اذا ما احسن اختيارها بما يتناسب واحتياجات المستفيدين من المكتبة ولذلك فان تقييم الطلاب لجودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية يقدم مؤشرا مهما لاسباب اقبال الطلاب على استخدام المصادر الرقمية فقد اثبتت بعض الدراسات انسبب عزوف ٦٧% من المستفيدين عن ارتياح المكتبة ضعف ما بها من مصادر معلومات من جهة الحداثة والجودة سواء الورقية او الرقمية (٥٩).

جدول رقم (١٤) يبين تقييم الطلاب لقواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية

تقييم الطلاب لقواعد البيانات	العدد	النسبة	الوزن النسبي	تقييم الطلاب لقواعد البيانات في ضوء الوزن النسبي
ممتاز	٦٦	٢٥,١%	٣,٥٦	جيد جدا
جيد جدا	٦٧	٢٥,٦%		
جيد	٨٧	٣٣,٢%		
غير جيد	٣٤	١٣%		
غير جيد بالمرّة	٨	٣%		
المجموع	٢٦٢	١٠٠%		

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٤) الذي يبين تقييم الطلاب لقواعد البيانات التي تتيحها المكتبة محل الدراسة على صفحتها على الانترنت يتبين ان:

أ- اغلب الطلاب أعطوا قواعد البيانات التي تقدمها المكتبة الرقمية من خلال صفحة المكتبة محل الدراسة تقديرا مرتفعا بين الممتاز ٢٥,١% والجيد جدا ٢٥,٦% والجيد ٣٣,٢% حيث يمثل

مجموع هذه التقديرات ٨٤% وهي تعتبر نسبة مرتفعة للتعبير عن الرضا عن جودة مصادر المعلومات الرقمية التي تتيحها المكتبة.

ب- نسبة قليلة من الطلاب عبرت عن عدم رضاها عن مستوى جودة قواعد البيانات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة بين غير جيد ١٣% وغير جيد بالمرّة ٣% بإجمالي ١٦% من الطلاب وهي وان كانت نسبة قليلة إلا أنها تدل على أهمية قيام المكتبة باستطلاع رأى الطلاب ومدى رضاهم عن مستوى جودة قواعد البيانات واليات اختيارها.

ج- بلغ الوزن النسبي لاستجابة أفراد العينة من الطلاب على عبارات تقييم قواعد البيانات ٣,٥٤ وهو يقابل التقييم جيد جدا وهو تقييم مرتفع ويدل على ارتفاع مستوى وعى الطلاب بمفهوم المكتبة الرقمية ودورها في امداد الطلاب بمصادر المعلومات المناسبة لباحثهم حسب تخصصاتهم العلمية، فقد كانت تلك المكتبات تعاني من زمن ليس بالبعيد من عدم وعى الطلاب بمفهوم المكتبة الرقمية وما تقدمه من خدمات لخدمة الباحثين وكذلك عدم علمهم بوجودها أصلا بالمكتبة.

٤ - الصعوبات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم لمصادر المعلومات الرقمية بالمكتبة.

في بعض الأحيان تواجه الطلاب صعوبات في التعامل مع مصادر المعلومات الرقمية لا تكون مرتبطة بالمصادر نفسها وإنما تتعلق بالأساليب المتاحة أو وعى الطلاب وعلمهم بتلك المصادر وأحيانا يكون الطلاب بحاجة الى إتاحة فرص التدريب على استخدام تلك المصادر.

جدول رقم (١٥) يبين الصعوبات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم لقواعد البيانات

النسبة	العدد	الصعوبات
٢٩,٧%	٩٦	عدد الاجهزة غير كاف
١٥,٨%	٥١	الجو العام غير مريح
١٣,٣%	٤٣	ضعف التجهيزات المساعدة (الطابعات ... الخ)
١١,٤%	٣٧	المقاعد غير مريحة
١٣,٣%	٤٣	سرعة الانترنت غير مناسبة
١٦,٤%	٥٣	أخرى
١٠٠%	٣٢٣	مجموع التكرارات

من خلال قراءة الجدول رقم (١٥) الذي يبين الصعوبات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم لقواعد البيانات يتبين أن:

أ- النسبة الأكبر من الطلاب ٢٩,٧% تشتكى من عدم كفاية عدد الأجهزة التي تتيحها المكتبة ولعل ذلك يتفق مع ما شار إليه الباحث في صفحات سابقة عند الحديث المقارنة بين عدد المقاعد المتاحة للاطلاع على الاوعية الورقية وعدد الأجهزة المتاحة للاطلاع على الاوعية الرقمية وان هذا الموضوع يحتاج الى إعادة نظر من إدارة المكتبة.

ب- أشار ١٥,٨% الى ان الجو العام في مكان إتاحة المصادر الرقمية غير مريح فالمقاعد متقاربة بشكل يكاد يكون متلاصق ومكان الإتاحة لا يحقق الخصوصية والراحة النفسية بل ويشتت الانتباه وغيره من العناصر التي تفقد الرواد متعة البقاء في المكان وفي نفس الوقت يمكن ان تتحقق في حالة زيادة عدد المنافذ والمساحة المخصصة لإتاحة هذه المصادر أو من خلال إضافة جهاز حاسب الى على كل منضدة مخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية.

ج- أشار نسبة كبيرة ١٣,٣% من الطلاب الى ضعف التجهيزات التي تتيحها المكتبة واهمها قلة عدد الطابعات والمساحات الضوئية، وبنفس النسبة ١٣,٣% اشار الطلاب الى ضعف سرعة الانترنت، وهى أمور في غاية الأهمية ولها دور كبير في تشجيع الطلاب على ارتياد المكتبة واعتبارها من الأماكن المفضلة لديهم لقضاء الأوقات بين المحاضرات او حتى الاستمتاع بالبقاء فيها لفترات طويلة وإنجاز مالمديهم من اعمال دراسية.

د- ان اختيار نوعية المقاعد المخصصة للجلوس امام الحاسب الالى في المعامل الدراسية او قاعات الدراسة تختلف عن تلك النوعية التي تخصص للجلوس امام الحاسب في المكتبة والتي يبقى الباحث جالسا عليها لفترات طويلة حيث ينبغي ان تكون مريحة بشكل يسمح للطلاب بالانكاء والجلوس بشكل مريح، فقد عبر ١١,٤% من الطلاب عن عدم رضاهم عن نوعية المقاعد الموجودة بالمكتبة محل الدراسة.

ثالثا: حاجة البيئة المكتبية الى التطوير لتقديم خدمة اطلاع داخلى مناسبة لاحتياجات الرواد.

ان تطوير البيئة المكتبية الداخلية وتطوير ماتقدمه المكتبة من خدمات قرار ياتى في المقام الأول من إدارة واعية بالمكتبة ثم من خلال اراء الرواد في المقام الثانى (٦٠)

١- نوع اوعية المعلومات الأكثر احتياجا لمساحات إضافية فى المستقبل الورقية ام الرقمية.

عندما ترغب المكتبة في اجراء اى تعديلات على طريقة تنظيمها او ادارتها لمحتوياتها من الاوعية او تجهيزاتها المختلفة فانها من باب التقدير والاحترام للمستفيدين منها فانها تحرص على اشراكهم في قرارات التغيير فهذا السلوك يشعر المستفيد انه شريك في القرار وله دور في تطوير خدمات المكتبة تسويقها بشكل جيد (٦١).

جدول رقم (١٦) يبين نوعية الاوعية الأكثر احتياجا لاضافة مزيد من المساحات لها بالمكتبة

نوع الوعاء	العدد	النسبة
الاعوية الورقية	١١٥	٤٣,٩%
الاعوية الرقمية	١٤٧	٥٦,١%
المجموع	٢٦٢	١٠٠

من خلال قراءة الجدول رقم (١٦) الذى يبين نوعية الاوعية الأكثر احتياجا لاضافة مزيد من المساحات لها بالمكتبة يتبين ان:

أ- الاوعية الرقمية حظيت نسبة استجابة عالية ٥٨,١% من جانب الطلاب لبيان انها اكثر احتياجا لمزيد من المساحة بالمكتبة حتى يتمكنوا من استخدامها بسهولة وفاعلية من داخل المكتبة ولعل هذا يؤيد ما ذهب اليه الباحث من خلال ملاحظته الشخصية كما سبق الإشارة الى ذلك في الصفحات السابقة.

ب- ان اقتطاع جزء من المساحة المخصصة للاوعية الورقية لا ينبغي ان يتم بطريقة عشوائية او من خلال قرار ادارى غير مبنى على معلومات دقيقة عن طبيعة استخدام الباحثين لصاله الاطلاع على الاوعية الورقية وسوف يعرض الباحث لذلك بالتفصيل في النقطة التالية.

٢ - نظرة استشرافية لمستقبل توزيع المساحات بالمكتبة على الأنواع المختلفة من الاوعية

إذا رغبت إدارة المكتبة في المستقبل في إعادة النظر في توزيع المساحات على الأنواع المختلفة من اوعية المعلومات التي تقتنيها وارادت ان تقطع جزء من المساحة المخصصة للاوعية الورقية فكيف يتم ذلك^(٦٢)؟

- هل تقطع جزء من المساحة المخصصة للاوعية الورقية من خلال نقل عدد من الاوعية الورقية قليلة الاستخدام لمكان اخر واطافة هذا المساحة لاماكن الاطلاع على الاوعية الورقية؟
- ام تقطع جزء من المساحة المخصصة لصاله الاطلاع على الاوعية الورقية وتضيف هذه المساحة للمكان المخصص للاطلاع على الاوعية الرقمية؟
- الجزء المستقطع من صاله الاطلاع على الاوعية الورقية هل يكون من الصاله الرئيسة ام من المقصورات؟

للإجابة على هذه التساؤلات من وجهة النظر الطلاب اعد الباحث الجدول التالي:

جدول رقم (١٧) يبين الأماكن المقترحة لاقتطاع جزء منها من وجهة نظر الطلاب.

النسبة	العدد	مكان الاقتطاع
٤٣,٩%	١١٥	تقطّع من صالة الاطلاع
٥٦,١%	١٤٧	تقطّع من المقصورات
١٠٠	٢٦٢	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (١٧) الذى يبين الأماكن المقترحة لاقتطاع جزء منها من وجهة نظر الطلاب يتبين ان:

أ- النسبة الأعلى ٥٢,١% من الطلاب يقترحون الاستغناء عن جزء من المقصورات لصالح أماكن الاطلاع على مصادر المعلومات الرقمية ولعل ذلك يرجع الى قلة استخدام الطلاب للمقصورات وبالتالي فانهم يرون ان أماكن الاطلاع على الاوعية الرقمية اهم من أماكن المقصورات قليلة الاستخدام من جانبهم.

ب- ربما كان الاقتطاع من صاله الاطلاع على الاوعية الورقية بالرغم انه حظى بنسبة استجابة اقل من جانب الطلاب ٤٧,٩% الا انه من وجهة نظر الباحث اكثر وجاهة ان تستغنى المكتبة عن جزء من هذه الصاله سواء من المساحة المخصصة لحفظ الاوعية او الاماكن المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية ويتم تقرير ذلك بعد دراسة معمقة للاماكن الأقل استخداما من جانب رواد المكتبة وكذلك القيام بعملية تعشيب دقيقة لاستبعاد جزء من الاوعية قليلة الاستخدام.^(٦٣)

٣ - الأنشطة المكتبية كوسيلة لتشجيع الاطلاع الداخلى.

لا شك ان للمقتنيات دور اساسى في تشجيع المستفيدين على ارتياد المكتبة الا ان الأنشطة العلمية يمكن ان تكون وسيلة فعالة في تشجيع الطلاب على الاستفادة من خدمات المكتبة ومنها خدمة الاطلاع الداخلى، فالمكتبة لها دور كبير في تشجيع البحث العلمى وتوفير البيئة المناسبة لخدمة الباحثين من خلال توفير المصادر الرقمية والورقية وكذلك تفير البيئة المشجعة للباحثين ودعم انشطتهم العلمية فالمكتبة في الجامعات الحديثة تعد معامل للابتكار والبحث العلمى^(٦٤).

جدول رقم (١٨) يبين المكتبة كمكان لممارسة الأنشطة

المكتبة كمكان لممارسة الأنشطة العلمية	العدد	النسبة	الوزن النسبي	مستوى المناسبة في ضوء الوزن النسبي
مناسبة جدا	٦٨	٢٥,٩%	٣,٥٥	مناسبة
مناسبة	٨٨	٣٣,٥%		
مناسبة الى حد ما	٧٦	٢٩%		
غير مناسبة	١٧	٦,٥%		
غير مناسبة تماما	١٣	٥%		
المجموع	٢٦٢	١٠٠%		

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٨) الذي يبين رأى الطلاب في المكتبة كمكان لممارسة الأنشطة يتبين ان:

- أ- ان النسبة الاعلى لاستجابات الطلاب ٣٣,٥% تشير الى انهم يعتبرون المكتبة مكانا مناسباً لممارسة الأنشطة، ولعل هذا يتفق مع ما سبق ان وصف به الباحث البيئة الداخلية للمكتبة بانها ذات مساحة وسعة كبيرة وبها تجهيزات تسمح بتوفير جو مناسب جدا للرواد والاعوية على حد سواء.
- ب- اثار الوزن النسبي لاستجابات الطلاب الى انهم يعتبرون بيئة المكتبة مناسبة لممارسة الأنشطة، ولعل هذا يشير الى ضرورة اهتمام المكتبة بالانشطة العلمية التي تعدها المكتبة باعتبارها وسيلة تشجيعية للطلاب لارتياذ المكتبة والاستفادة من خدماتها.

اثر التخصص العلمي على خدمة الاطلاع الداخلي.١- اثار التخصص العلمي على نوع الاعوية الأكثر استخداما بالمكتبة

قبل التفكير في التوسع في المساحات الممنوحة لشكل معين من اعوية المعلومات لا بد من دراسة مدى اقبال الطلاب على الاشكال المختلفة من اعوية المعلومات حتى يكون القرار مبني على أسس علمية وواقعية. (٦٥)

جدول رقم (١٩) يبين اثار التخصص العلمي على نوع الاعوية الأكثر استخداما

الدالة	درجة الحرية	٢٤	نوع الاعوية						نوع الكلية		
			المجموع		الاثنين معا		رقمية			ورقية	
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		العدد	النسبة
غير دالة	٤	٤,١٩	١٠٠%	٩٢	٤٠	٩٢,٥%	٩,٨%	٩	٤٦,٧%	٤٣	نظرية
			١٠٠%	١١٠	٥٢	٤٧,٣%	١٧,٣%	١٩	٣٥,٥%	٣٩	عملية

الدالة	درجة الحرية	كا	المجموع		نوع الاوعية						نوع الكلية
			العدد	النسبة	الاثنتين معا		رقمية		ورقية		
					النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
			١٠٠%	٦٠	٤٠,٠%	٢٤	١١,٧%	٧	٤٨,٢%	٢٩	شرعية
			١٠٠%	٢٦٢	٤٤,٣%	١١٦	١٣,٤%	٣٥	٤٢,٤%	١١١	اجمالي

بالنظر إلى الجدول السابق رقم (١٩) الذي يبين اثر التخصص العلمى على نوع الاوعية الأكثر استخداما يتبين أن:

أ. اجمالى عدد من ارتادوا المكتبة بهدف الاطلاع على أوعية ورقية بلغ ١١١ طالب يمثلون نسبة ٤٢,٤% بينما من ارتادوا المكتبة للاطلاع على الشككين الورقى والالكترونى بلغ عددهم ١١٦ طالب يمثلون نسبة ٤٤,٣% وهى اعلى نسبة وتدل على ان اغلب الطلاب يرتادون المكتبة للاطلاع على الاوعية الورقية والالكترونية معا، بينما ان من ارتادوا المكتبة للاطلاع الاوعية الالكترونية فقط بلغ ٣٥ طالبا يمثلون نسبة ١٣,٤% وهى تعتبر النسبة الأقل وان كانت منطقية حيث ان الاوعية الورقية مازالت تتمتع بمكانة كبيرة لدى الطلاب بالرغم من انتشار وشيوع استخدام الاوعية الالكترونية والدليل على ذلك ان النسبة الأعلى بين الطلاب أشاروا الى انهم يستخدمون الشككين معا.

ب. للتأكد من وجود فروق في تفضيلات العينة باعتبار التخصص والكلية وجد أن قيم كا بلغت ٤,١٩ وهى قيمة غير دالة عند مستوى ٠,٠٥ بدرجة حرية ٤ وهذا يشير إلى تقارب وجهات النظر حول طبيعة الأوعية التي يميلون للتعامل معها والنسبة الأعلى لدى الجميع للتعامل مع فئتي الأوعية دون تفضيل، وهذا يدل على ان النسبة الأعلى من الطلاب في جميع التخصصات يقبلون على استخدام الاوعية الورقية والالكترونية معا والنسبة الأقل يستخدمون الاوعية الالكترونية فقط في جميع التخصصات، ولعل ذلك يشير الى وعى الطلاب بأهمية جميع المصادر أيا كان شكلها فلا يغنى الالكترونى عن الورقى والعكس.

٢- اثر التخصص العلمى على الاقبال على خدمة الاطلاع الداخلى.

للتعرف على ما اذا كان طلاب تخصصات معينة يقبلون على الاطلاع الداخلى واخرون يفضلون الاستعارة الخارجية لاوعية المعلومات التي يرغبون في الاستعانة بها اعد الباحث الجدول التالى:

جدول رقم (٢٠) يبين اثر التخصص العلمى على الإقبال على خدمة الاطلاع الداخلى

الدالة	الدرجة	٢٤	المجموع		نوع الاستعارة				نوع الكلية
					استعارة خارجية		استعارة داخلية		
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
غير دالة	٣	٠,٧٢٩	%١٠٠	٩٢	%٤٣,٥	٤٠	%٥٦,٥	٥٢	نظرية
			%١٠٠	١١٠	%٤١,٨	٤٦	%٥٨,٢	٦٤	عملية
			%١٠٠	٦٠	%٣٦,٧	٢٢	%٦٣,٣	٣٨	شرعية
			%١٠٠	٢٦٢	%٤١,٢	١٠٨	%٥٨,٨	١٥٤	اجمالى

من خلال قراءة الجدول السابق جدول رقم (٢٠) يبين اثر التخصص العلمى على الإقبال على خدمة الاطلاع الداخلى يتبين ان:

أ- بلغ اجمالى عدد الطلاب الذين يقبلون على ارتياد المكتبة بهدف الاطلاع الداخلى ١٥٤ طالبا يمثلون نسبة ٥٨,٨% من عينة الدراسة، بينما اجمالى عدد من يرتادون المكتبة بهدف الاستعارة الخارجية ١٠٨ طالبا يمثلون نسبة ٤١,٢% وهذا يدل على ان بيئة المكتبة بيئة جذابة ومشجعة للطلاب للبقاء في المكتبة لفترات طويلة والاستمتاع بالاطلاع داخل المكتبة حيث انه سبقت الإشارة الى سهولة إجراءات الإعارة ولذلك فان الاتجاه نحو الاطلاع الداخلى ليس ناتجا عن صعوبة إجراءات الإعارة.

ب- للتأكد من وجود فروق في تفضيلات العينة باعتبار التخصص والكلية وجد أن قيم كا ٢١ بلغت ٠,٧٢٩ وهي قيمة غير دالة عند مستوى ٠,٠٥ بدرجة حرية ٤ وهذا يشير إلى تقارب وجهات النظر حول طبيعة أنماط الاستعارة التي يميلون للتعامل معها سواء اطلع داخلى او استعارة خارجية، وهذا يدل على ان النسبة الأعلى من الطلاب في جميع التخصصات يقبلون على الاطلاع داخليا وان كان هناك نسبة غير قليلة تستفيد من خدمة الاستعارة الخارجية وذلك يشير الى جودة الخدمات واستفادة الطلاب منها جميعا كل حسب احتياجه.

علاقة التخصص العلمى بنوع الاوعية الرقمية الأكثر استخداما داخل المكتبة

أشار بعض الطلاب الى انهم يرتادون المكتبة طالبا للاوعية الرقمية والورقية معا وبعضهم طالبا للاوعية الرقمية فقط وللتعرف على طبيعة الاوعية الرقمية الأكثر استخداما من جانب التخصصات العلمية المختلفة للطلاب وما اذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات العلمية اعد الباحث الجدول التالى:

جدول رقم (٢١) يبين علاقة التخصص العلمي بالاعوية الرقمية الأكثر استخداما

الدالة	درجة الحرية	كا	المصادر الرقمية								نوع الكلية				
			المجموع		اوعية اخرى		اكثر من وعاء		الانترنت			الاعوية المرجعية		المكتبة الرقمية	
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		العدد	النسبة	العدد	النسبة
غير دالة	<	٦,٧٦	٥١	١٠٠%	٦	١١,٨%	٩	١٧,٦%	١٦	٣١,٤%	٩	١٧,٦%	١١	٢١,٦%	نظرية
			٧٣	١٠٠%	٧	٩,٦%	٢٠	٢٧,٤%	٢٥	٣٤,٢%	٧	٩,٦%	١٤	١٩,٢%	عملية
			٣٣	١٠٠%	٣	٩,١%	٤	١٢,١%	١١	٣٣,٣%	٨	٢٤,٢%	٧	٢١,٢%	شرعية
			١٥٧	١٠٠%	١٦	١٠,٢%	٣٣	٢١,٠%	٥٢	٣٣,١%	٢٤	١٥,٣%	٣٢	٢٠,٤%	اجمالي

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢١) الذي يبين علاقة التخصص العلمي بالاعوية الرقمية الأكثر استخداما يتبين ان:

ان العدد الاكبر من اجمالى عدد الطلاب ٥٢ طالبا يمثلون نسبة ٣٣,١% اشاروا الى انهم يستخدمون الانترنت اثناء وجودهم بالمكتبة بينما اشار ٣٢ طالبا يمثلون نسبة ٢٠,٤% الى انهم يستخدمون المكتبة الرقمية، بينما اشار ٣٣ طالبا يمثلون نسبة ٢١% الى انهم يستخدمون اكثر من وعاء، كما جاءت الاعوية المرجعية الرقمية فى المرتبة الرابعة ٢٤ طالبا يمثلون نسبة ١٥,٣%، وقد كان من المتوقع ان تاتى المكتبة الرقمية فى مقدمة مصادر المعلومات الرقمية باعتبار ان الطلاب يرتادون المكتبة بحثا عن مصادر معلومات تساعد فى انجاز الاعمال البحثية المكلفون بها او التى تخص دراستهم الا انه ربما بسبب اتاحتها باستمرار على مدار ٢٤ ساعة من خارج الجامعة يفضل الطلاب انجاز الاعمال المطلوبة على الانترنت اولا ثم الاتجاه الى المكتبة الرقمية بعد ذلك.

للتأكد من وجود فروق في تفضيلات العينة باعتبار التخصص والكلية وجد أن قيم كا بلغت ٦,٧٦ وهي قيمة غير دالة عند مستوى ٠,٠٥ بدرجة حرية ٨ وهذا يشير إلى تقارب وجهات النظر حول طبيعة أنماط استخدام الطلاب من التخصصات العلمية المختلفة للأشكال المختلفة من مصادر المعلومات الرقمية، وهذا يدل على ان النسبة الأعلى من الطلاب في جميع التخصصات على وعى بالأشكال المختلفة من مصادر المعلومات الرقمية ويستخدمونها كل على حسب احتياجه دون ادنى تأثير للتخصص العلمي.

العلاقة بين التخصص العلمي والرغبة فى اضافة مساحة بالمكتبة لنوع معين من الاعوية.

للتعرف على ما اذا كان هناك اثر للتخصص العلمى فى رغبة الطلاب فى اضافة مساحة جديدة لنوع معين من اعوية المعلومات اعد الباحث الجدول التالى:

جدول رقم (٢٢) يبين العلاقة بين التخصص العلمي والرغبة في إضافة مساحة بالمكتبة لنوع معين من الأوعية

الدالة	درجة الحرية	٢كا	المجموع		تفضيلات الطلاب للتوسع				نوع الكلية
					اوعية ورقية		اوعية رقمية		
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
دالة عند مستوى ٠,٠٥	٢	١١,٨٨	%١٠٠	٩٢	%٢٨,٢٦	٢٦	%٧١,٧٤	٦٦	نظرية
			%١٠٠	١١٠	%٣١,٨٢	٣٥	%٦٨,١٨	٧٥	عملية
			%١٠٠	٦٠	%٢٣,٣٣	١٤	%٧٦,٦٧	٤٦	شرعية
			%١٠٠	٢٦٢	%٢٨,٦٣	٧٥	%٧١,٣٧	١٨٧	اجمالي

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٢) الذي يبين علاقة التخصص العلمي بالرغبة في إضافة مساحة بالمكتبة لنوع معين من الأوعية يتبين ان:

نسبة كبيرة من اجمالي عدد الطلاب ١٨٧ طالبا يمثلون نسبة ٧١,٣٧% يرغبون في تخصيص مزيد من المساحة لصالح مصادر المعلومات الرقمية ولعل هذا يتفق مع ماسبق الإشارة اليه ان اغلب الطلاب يرتادون المكتبة طلبا للاوعية الورقية والرقمية معا.

بالنظر الى اثر التخصص العلمي في رغبة الطلاب في إضافة مزيد من المساحة لاوعية المعلومات الرقمية وللتأكد من وجود فروق في تفضيلات العينة باعتبار التخصص والكلية وجد أن قيم كا بلغت ١١,٨٨ وهي قيمة دالة عند مستوى ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ لصالح التخصص العلمي وهذا يشير إلى رغبة اغلب طلاب التخصص العلمي في إضافة مزيد من المساحة لمصادر المعلومات الرقمية.

نتائج الدراسة:**توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:**

- ١- تشير نتائج الدراسة الى ضخامة حجم المساحة المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية مقارنة بتلك المخصصة للاوعية الرقمية.
- ٢- اعرب ٥٦% من طلاب الدراسة عن رغبتهم في إعادة توزيع المساحات الداخلية بالمكتبة وتخصيص مساحة إضافية للاوعية الرقمية.
- ٣- الطلاب يرتادون المكتبة بهدف الاطلاع الداخلي على الاوعية الورقية بنسبة ٤٢% ويطلعون على الاوعية الورقية والرقمية معا بنسبة ٤٤% بينما ١٤% يطلعون على الاوعية الرقمية فقط.
- ٤- يقبل الطلاب على استخدام الاوعية الرقمية من داخل المكتبة نتيجة لعدد من الدوافع اهمها، ٣٩,٢% يقبلون على استخدام الانترنت، بينما ٢١,٥% يستخدمون المكتبة الرقمية، والبقية تستخدم اوعية أخرى.
- ٥- نسبة كبيرة من الطلاب ٦٦,٥% يقبلون على استخدام الاوعية الورقية متمثلة في الكتب الدراسية داخل المكتبة، بينما ٣٣% يقبلون على الاوعية المرجعية.
- ٦- من خلال تحليل دوافع الطلاب لاستخدام المكتبة، اعرب ٤٥% من الطلاب انهم يقبلون على استخدام الاوعية الرقمية من داخل المكتبة لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات بينما اعرب ٢٦% ان

الجو العام بالمكتبة افضل من المنزل وانه يشجعهم على ارتياد المكتبة والاطلاع منها على الاوعية الرقمية.

- ٧- من اهم الصعوبات التي تواجه ٢٩,٧% من الطلاب عند استخدامهم للاوعية الرقمية داخل المكتبة عدم كفاية عدد أجهزة الحاسب المخصصة لافادة من الاوعية الرقمية، ١٣,٣% ضعف التجهيزات، ١١,٤% المقاعد غير مريحة، ١٣,٣% سرعة الانترنت ضعيفة.
- ٨- أشار حصر وتوزيع مصادر المعلومات الرقمية والورقية التي تفتنيها المكتبة الى ضخامة حجم ومعدل نمو كل منهما.
- ٩- أوضح حصر الخدمات الورقية والرقمية التي تقدمها المكتبة الى ضخامة حجم الخدمات التي تم تقديمها بشكل رقمي مقارنة بتلك التي تقدمها بشكل تقليدي.
- ١٠- نسبة كبيرة من الطلاب ٦٥,٣% يرتادون المكتبة بهدف الاطلاع الداخلي بينما ٣٤,٧% بهدف الاستعارة الخارجية.
- ١١- قيم ٢٧% من الطلاب البيئة الداخلية للمكتبة بانها ممتازة، بينما ٣٦,٣% قيموها بانها جيد جدا وبحساب الوزن النسبي للاستجابات اتضح انها متميزة بنسبة جيد جدا.
- ١٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب في التخصصات العلمية المختلفة فيما يخص نوع الاوعية التي يطلعون عليها داخل المكتبة.
- ١٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب في التخصصات العلمية المختلفة فيما يخص نوع الاوعية الرقمية الأكثر استخداما.
- ١٤- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب في التخصصات العلمية المختلفة لصالح طلاب التخصصات العلمية فيما يخص الرغبة في إضافة مزيد من المساحة بالمكتبة للاوعية الرقمية.

التوصيات:

- ١- يوصى الباحث بضرورة إعادة النظر في تنظيم المساحة الداخلية للمكتبة محل الدراسة بحيث يتم زيادة المساحة المخصصة للاستفادة من الاوعية الرقمية.
- ٢- ضرورة زيادة منافذ استخدام الاوعية الرقمية داخل المكتبة من خلال زيادة المساحة المخصصة لإتاحة خدمات المكتبة الرقمية.
- ٣- ضرورة بحث امكانية اتاحة خدمات المكتبات الرقمية من خلال منافذ على مناضد استخدام الاوعية الورقية بالمكتبة.
- ٤- زيادة سرعة الانترنت داخل المكتبة سوف يسهم في زيادة الاقبال على استخدام خدمات المكتبة الرقمية داخل المكتبة.
- ٥- بحث امكانية اضافة تجهيزات ولو بمقابل لإتاحة فرصة الطباعة والمساحات الضوئية لمستخدمي المكتبة الرقمية داخل المكتبة.
- ٦- الاهتمام بتسويق خدمات المكتبة الرقمية لتشجيع باقي الطلاب لاستخدامها من داخل المكتبة وذلك بناء على بدا من نتائج الدراسة من اقبال الطلاب على استخدام المكتبة الرقمية من داخل المكتبة

- ٧- تشجيع الطلاب على ارتياد المكتبة والمكوث بها للاستفادة من خدماتها من خلال زيادة الأنشطة التي تشارك بها المكتبة.
- ٨- ضرورة إعادة النظر من جانب كل أنواع المكتبات وليس الجامعية فقط في المساحة المستخدمة لإتاحة خدمات المكتبة الرقمية داخل تلك المكتبات.
- ٩- يوصى الباحث بإجراء دراسة عن الأماكن الأقل استخداماً من جانب رواد المكتبة بحيث يمكن الاستعانة بها عند التفكير في إعادة توزيع المساحات الداخلية بالمكتبة.
- ١٠- يوصى الباحث بإجراء دراسة عن حاجة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لبعض الخصوصية لتشجيعهم على ارتياد المكتبة والمكوث فيها.
- ١١- يوصى الباحث بإجراء مزيد من الدراسة حول الأنشطة التي يمكن تستثمر المكتبة التجهيزات والمساحات المتاحة بها لخدمة المستفيدين منها وتشجيعهم على ارتياد المكتبة.

الاستشهادات:

١. مصباح، محمد محمود (٢٠١٠). معوقات استخدام الباحثين للمكتبة الرقمية في جامعة بنها وسبل علاجها. مجلة كلية الآداب، جامعة بنها. ٤٩٥ - ٥٦٦.
٢. مولاى، امحمد و احمد، بن دحو (٢٠١١). مواقع المكتبات الجزائرية على الانترنت. رسالة المكتبة، مج ٤٦ (١٤)، ص ٩٥.
٣. الأمين، صلاح الدين محمد صديق (٢٠١٨). واقع خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلىن: دراسة تقويمية. حولية المكتبات والمعلومات: جامعة إفريقيا العالمية - عمادة شئون المكتبات، ٢٤، ص ١٢٥ - ١٦٦.
٤. دنيا، هبة فتحى (٢٠١٨). تصميم الخدمات المعلوماتية وفقاً لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مج ٥ (٢٤)، ص ١٦٦ - ١٩١.
٥. معنوق، خالد بن سليمان (٢٠١٦). "جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى: دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQual". المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف مج ٣، (٤٤)، ص ٩٧ - ١٣٧.
٦. حسنين، منى محمود عبدالمولى (٢٠١٦). "واقع إدارة التغيير في مكتبات جامعة الملك خالد واتجاهات العاملين نحوها". مجلة التربية، جامعة الأزهر، مج ٤ (١٧٠٤)، ص ٥٤٠ - ٥٩٦.
٧. إبراهيم، نسرین محمد إسحق (٢٠١٥) "الإدارة الحديثة للمكتبات الجامعية في البيئة الرقمية الجديدة: دراسة حالة : مكتبات جامعة الرباط الوطني بالخرطوم" رسالة ماجستير. جامعة أم درمان الإسلامية.
٨. الشهريلي، أنعام علي توفيق (٢٠١٨). "قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية". المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات: الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات مج ٨ (٢٤)، ص ١ - ٢٢.
٩. عبد علي، نهاية محمد (٢٠١٨). "المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة التكنولوجية: الجامعة التكنولوجية انموذجاً". المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات: الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات مج ٨ (٣٤)، ص ١ - ٢٦.

١٠. الربابعة، وفاء مطلق (٢٠١٦). بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية العلوم التربوية.
١١. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. اشراف حسن عواد السريحي، اعداد شريف كامل شاهين، اسامة السيد محمود، يسرية عبدالحليم زايد. جدة:الاتحاد.
12. Li, L. H., Wu, F., & Su, B. (2018). Impacts of library space on learning satisfaction—An empirical study of university library design in Guangzhou, China. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(6), 724-737.
١٣. زيدان، عماد عبدالستار طه (٢٠١٥). تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ١٤، مج ٢، ص ٦٩-٨٣.
١٤. دنيا، هبة فتحى (٢٠١٨). "تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية". المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات- الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات- مصر، مج ٥ (٢٤)، ص ١٦٦-١٩١.
١٥. الديبان، موسى ابراهيم (٢٠٠٦). قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. مجلة المعلوماتية، (ع ١٢)، ص ١٩-٢٥.
١٦. ابراهيم، نسرین محمد إسحق، و كروم، عفاف مصطفى حامد (٢٠١٥). الإدارة الحديثة للمكتبات الجامعية في البيئة الرقمية الجديدة: دراسة حالة : مكتبات جامعة الرباط الوطني بالخرطوم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
١٧. الديبان، موسى بنت ابراهيم (٢٠٠٦). قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. مجلة المعلوماتية، ١٢٤، ص ١٩-٢٥.
١٨. دنيا، هبة فتحى (٢٠١٨). تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مج ٥ (٢٤)، ص ١٦٦-١٩١.
١٩. الشهريلي، أنعام علي توفيق، وسلام جاسم عبدالله العزى (٢٠١٨). "قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية". المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات: الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات مج ٨ (٢٤)، ص ١-٢٢.
٢٠. الهادى، اميرة طاهر (٢٠١٦). استخدام الارجونوميكا التطبيقية فى تطوير المكتبات الاكاديمية بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة بنها، كلية الاداب، قسم المكتبات والمعلومات).
٢١. حسنين، منى محمود عبدالمولى (٢٠١٦). "واقع إدارة التغيير فى مكتبات جامعة الملك خالد واتجاهات العاملين نحوها". مجلة التربية، جامعة الأزهر، مج ٤ (١٧٠٤)، ص ٥٤٠ - ٥٩٦.
٢٢. الضهارى، عامر باشا (٢٠١٦). اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة النيلين المركزية. رسالة ماجستير، جامعة ام درمان الاسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الاسلامى.
٢٣. الربابعة، وفاء مطلق (٢٠١٦). بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية العلوم التربوية.

٢٤. فتيحة، قاسم، و قاسم ربيحة (٢٠١٥). "معايير بناء و تجهيز المكتبات الجامعية". مجلة التراث: جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)- مخبر جمع دراسة وتحقيق مخطوطات المنطقة وغيرها ١٩٤، ص١٧١-١٨٥.
٢٥. الصومالي، ساجدة محمد احمد (٢٠١٢). اثر اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية على تصاميم مباني المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن من وجهة نظر العاملة فيها. رسالة ماجستير ، الجامعة الاردنية، كلية الدراسات العليا.
26. Barlow, Rachael Elizabeth(2018).Stakes in the Stacks: Library Buildings and Librarians, Professional Identities. PhD. Thesis, Indiana University, USA. AAT 3331265.
27. Li, L. H., Wu, F., & Su, B. (2018). Impacts of Library Space on Learning Satisfaction—An Empirical Study of University Library Design in Guangzhou, China. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(6), 724-737.
28. Hajek, P., & Stejskal, J. (2017). Library usage mining in the context of alternative costs: the case of the municipal library of Prague. *Library Hi Tech*, 35(4), 558-576.
29. Yi, Z. (2016). Knowledge management for library building design. *Library Management*, 37(1/2), 2-12.
٣٠. ابراهيم، محمد أحمد القلع، و حسن، حسن النور. (٢٠١٦). إدارة مصادر المعلومات الالكترونية بالمكتبات الجامعية بولاية الخرطوم: المشكلات والحلول (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
31. Harbo,k. & Hansen,T.V.(2012). Getting to Know Library Users Needs Experimental Ways to User-centered Library Innovation . *Libr Quarterly*, 21(3-4),P. 367.
32. Harris, S. (2016). Distinctive services in academic librarianship. *New Library world*,117(9/10),P.596
٣٣. زكريا، محمود شريف أحمد(٢٠١٨). مستقبل مهنة المكتبات والمعلومات في بيئة الحوسبة السحابية: المتطلبات والتحديات. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج٥، (١٠٤)، ص٤ - ٢٩.
٣٤. لمليم، معز(٢٠٠٢). اعادة هندسة المكتبات باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن البيئة الرقمية:التحديات والامكانات، مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات رقم ١٣، بيروت، اكتوبر٢٠٠٢، ص٤٠-٣١.
٣٥. الدرهبوي، محمد الهادي(٢٠١٥). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية مكتبات جامعة المستقبل في بلدان المغرب العربي". مجلة جامعة الزيتونة: جامعة الزيتونة، ١٤٤ع، ص٥٥-٦٧.
٣٦. صباحين، رياض (٢٠١٢). ادارة التغيير ترف ام ضرورة. رسالة المكتبة - الاردن، مج٤٧(٤٤)، ص ١٠٣-١٢٢.
٣٧. العاصمي ، احمد بن حمد خلفان، الحراسي، نبهان بن الحارث، الحجى، خلفان بن زهران(٢٠١٧). دوافع التغيير والتطوير بالمكتبات الاكاديمية:المكتبات الاكاديمية العمانية نموذجا. المؤتمر الثامن للجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات. مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها

- في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة: المسؤوليات..التحديات..الآليات..التطلعات. الرياض ١٠/٣١ - ٢٠١٧/١١/٢، مج ١، ص ١٦١-١٧٤.
38. Alan Barney, Alan (1996). The Impact of Technology on Library Space Requirements. *Electronic Journal* ,Vol.6,Iss.1/2June,P3.
39. Lucker,J. K. (1992). library building their current state and future development. In C. Steinke(Ed.).*Sci-tech libraries of the future*.New York:Haworth Press,P10.
40. Antwi, I. K. (1992). Focus on Abubakar Tafawa Balewa university new library building. *Library management*, 13(1), 22-26.
٤١. الهادي، اميرة ظاهر (٢٠١٦). استخدام الارجونوميكا التطبيقية في تطوير المكتبات الاكاديمية بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة بنها،كلية الاداب ، قسم المكتبات والمعلومات).
٤٢. محمد، نسيبه ميرغني علي، و كروم، عفاف مصطفى حامد (٢٠١٧). دور المكتبة الإلكترونية في تقديم خدمات معلوماتية بالجامعات السودانية في ضوء معايير المكتبة الإلكترونية الأمودج (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
٤٣. الصومالي، ساجدة محمد أحمد، و عمر أحمد همشري (٢٠١٢). "أثر اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية على تصاميم مباني المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها" رسالة ماجستير. الجامعة الأردنية، عمان.
٤٤. الشهرلي، انعام على توفيق (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية. *المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات- العراق*، مج ٨، ع ٢٤ (يناير)، ص ١-٢٢.
٤٥. حسنين، منى محمود عبدالمولى (٢٠١٦). "واقع إدارة التغيير في مكتبات جامعة الملك خالد واتجاهات العاملين نحوها". مرجع سابق.
٤٦. دنيا، هبة فتحى(٢٠١٨). تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية. مرجع سابق.
٤٧. متولى ، ناريمان إسماعيل(٢٠١٧). مدى الإفادة من إدارة المعرفة كمدخل للجودة الشاملة في دعم الإبداع المعرفي والابتكار التنظيمي بالمكتبات الجامعية. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، مج ٢٣، ع ١٤، ص ٢٥٤-٣١٧.
٤٨. ثابت، محمد أحمد. (٢٠١٨). مستقبل المكتبات الجامعية في مصر في عصر إدارة المعرفة: دراسة تقنومستقبلية. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف*، مج ٥، ع ١٤، ٩٠ - ١١٢.
٤٩. ليميم، معز(٢٠٠٢). إعادة هندسة المكتبات باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن البيئة الرقمية: التحديات و الامكانات. المؤتمر الثالث عشر: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وجمعية المكتبات اللبنانية، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، جمعية المكتبات اللبنانية، ص ٣١ - ٤٠.

٥٠. الشهريلي، انعام على توفيق و العزبي، سلام جاسم عبدالله (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، مج ٨، ٢٤، ص ١-٢٢.
٥١. زيدان، عماد عبدالستار طه (٢٠١٥). تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مرجع سابق.
٥٢. مانع، سيرينة، و ابن حجوبة، حميد (٢٠١٨). تحسين الخدمات المكتبية في الجامعات الجزائرية من منظور تطبيق فلسفة إدارة المعرفة: دراسة حالة مكتبات كليات جامعة مستغانم. مجلة دراسات وأبحاث: جامعة الجلفة، ع ٣١، ص ٢٤٠ - ٢٦٠.
٥٣. لنشترتي، مؤمن سيد (٢٠١٧). التكامل المعرفي توجهها جديدا في عمليات تنظيم المعلومات بمؤسسات المعلومات: دراسة تحليلية لفهارس المكتبات في البيئة الرقمية. المؤتمر الثامن: مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة. المسؤوليات. التحديات. الآليات. التطلعات: الجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات، مج ١، الرياض: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، ص ١١٧ - ١٤٧.
54. Martin, J., Kamada, H., & Feeney, M. (2013). A systematic plan for managing physical collections at the University of Arizona libraries. *Collection Management*, 38(3), 226-242.
٥٥. شاهين، شريف كامل محمود (٢٠١١). إدارة المكتبات الجامعية بفكر الإقتصاد القائم على المعرفة: مكتبة جامعة القاهرة نموذجاً. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات: جامعة منوبة - المعهد العالي للتوثيق، ع ٢٠، ص ٤١ - ٧٧.
٥٦. صادق، امنية مصطفى (٢٠٠٨). تهديد الكيانات الرقمية للمؤسسات الأكاديمية. علم، ع ٢، ص ٢٢٢ - ٢٣٥.
٥٧. العطاب، محمد عبدالله أحمد (٢٠١٨). التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية SMART PHONES. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج ٥، ع ٩، ص ٢ - ٢٠.
58. Cha, S. H., & Kim, T. W. (2015). What matters for students' use of physical library space?. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(3), 274-279.
٥٩. عبد على، نهاية محمد (٢٠١٨). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة التكنولوجية: الجامعة التكنولوجية انموذجاً. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، مج ٨، ع ٣، ص ١-٢٦.
٦٠. صباحين، رياض (٢٠١٢). إدارة التغيير ترف أم ضرورة. رسالة المكتبة: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج ٤٧، ع ٤٤، ص ١٠٣ - ١٢٢.
٦١. قموح، ناجية (٢٠١٢). دور العلاقات العامة في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. علم، ع ٩٤، ص ١٠، ص ١٦٢ - ١٨١.
62. Atuti, R. M. (2001). Managing adaptation of buildings to library use: a case study of community libraries in Kenya. *Library review*, 50(5), 231-236.

٦٣. عمر، عبدالعزيز جابر محمد (٢٠١٥). أثر تقنية المعلومات و الاتصالات على مباني المكتبات و معايير تصميمها. المجلة العلمية لجامعة الإمام المهدي: جامعة الإمام المهدي، ٥٤، ص ١٩٣ - ٢٢٨.

٦٤. معيمور، سهام (٢٠١٢). المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير، جامعة منتوري (قسنطينة - الجزائر)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات.

65. Odini, C. (1990). The management of change in a library service. Library Review, 39(4.)

الملاحق

جامعة ام القرى

كلية الحاسب الالى ونظم المعلومات

قسم علم المعلومات

استبيان لدراسة بعنوان

**تنظيم المساحة الداخلية للمكتبات الأكاديمية في ضوء الإفادة من مصادر معلوماتها الورقية والرقمية:
دراسة حالة لمكتبة جامعة أم القرى.**

عزيزى الطالب،،

تحية طيبة وبعد ،،،

يهدف هذا الاستبيان الى رصد واقع توزيع المساحات داخل مكتبة الجامعة على خدمات المعلومات الورقية والرقمية، ومقارنة اقبال المستفيدين على تلك الخدمات والمساحة المخصصة لكل خدمة، بهدف التحقق من مدى الحاجة الى اعادة توزيع تلك المساحات على الخدمات بما يحقق اعلى درجات الاستفادة منها واعلى مستويات الجودة فى الخدمات.

القسم الاول : البيانات الشخصية .

القسم الثانى : الاوعية الورقية.

القسم الثالث : الاوعية الالكترونية.

اجابات سيادتكم عن اسئلة هذا الاستبيان تمثل أهمية قصوى ومساهمة في اتمام هذه الدراسة ، وسوف تكون موضع تقدير وسرية ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمى فقط .
اخيرا لا يسعنى الا ان اتقدم لسيادتكم بخالص الشكر والتقدير سلفا على ما ستبدلون من وقت وجهد.

د. محمد مصباح

استاذ علم المعلومات المشارك

كلية الحاسبات ونظم المعلومات

أولاً : البيانات الشخصية.

ما القطاع الذي تنتمي إليه كليتك؟

- علوم شرعية علوم نظرية علوم عملية

١- ما سبب زيارتك للمكتبة؟

- طلب اوعية ورقية. انتقل الى ثانيا
 طلب اوعية الكترونية. انتقل الى ثالثا
 الاثنتين معا . من فضلك اكمل باقى الاسئلة

ثانيا: الاوعية الورقية.

٢- اذا كنت تستخدم الاوعية الورقية ما طبيعة استخدامك لها ؟

- اطلاع داخلى. استعارة خارجية.

٣- فى حالة الاطلاع الداخلى : ما نوع الاوعية التى تطلع عليها؟

- كتب دراسية اوعية مرجعية (مثل المعاجم ودوائر المعارف...الخ)

٤- ما الغرض من زيارتك للمكتبة؟

- غرض القراءة الترفيحية. التوسع فى القراءة حول احد موضوعات المقرر.
 اعداد بحث (تكليف) بناء على طلب احد الاساتذة. اغراض اخرى.

٥- ما مدى رضائك عن جو الاطلاع الداخلى بالمكتبة؟

- غير جيد بالمرة غير جيد جيد جيد جدا ممتاز

٦- ما مدى سهولة اجراءات الاستعارة ؟

- غير جيدة بالمرة غير جيدة جيدة جيدة جدا ممتازة

٧- عندما تدخل المكتبة تذهب الى الرفوف مباشرة ام تذهب الى الفهرس اولاً

- اذهب الى الرفوف مباشرة

- اذهب الى الفهرس بالمكتبة اولاً

- استعين بالفهرس من موقع المكتبة قبل الذهاب الى المكتبة

ثالثاً: الاوعية الالكترونية.

٨- ما نوع الاوعية الالكترونية التي تستخدمها في المكتبة

- الانترنت المكتبة الرقمية الاوعية المرجعية الالكترونية الكتب الالكترونية اخرى

٩- ما سبب حرصك على استخدام الاوعية الالكترونية من المكتبة

- الجو العام في المكتبة افضل من المنزل
 استثمار الوقت بين المحاضرات
 الاستفادة من التجهيزات المتوفرة بالمكتبة، الطابعات والماصات الضوئية... الخ
 سرعة الانترنت افضل من المنزل ليس لدى حاسب بالمنزل

١٠- كيف تقيم جودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية؟

- غير جيدة بالمرة جيدة الى حد ما جيدة جيدة جداً ممتازة

١١- ما الصعوبات التي تواجهك عند استخدامك للمصادر الالكترونية بالمكتبة

- عدد الاجهزة غير كاف.
 الجو العام غير مريح (المسافات بين المستخدمين - الاضاءة - التكييف... الخ).
 ضعف التجهيزات المساعدة من الطابعات والماصات الضوئية... الخ.
 المقاعد غير مريحة. سرعة الانترنت غير مناسبة. اخرى

١٢- هل سبق ان تواصلت مع المكتبة الكترونية

- نعم لا

١٣- ما الوسائل التي اعتمدت عليها في التواصل مع المكتبة

- موقع المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي البريد الالكتروني

١٤- ما الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة وسبق ان استفدت منها

- الخدمة المرجعية الرقمية (معلومات عن مصادر المعلومات التي تخص موضوع معين)
 استفسارات او معلومات عن موضوع معين
 ارشاد وتدريب احاطة جارية بث انتقائي اخرى

١٥- هل سبق ان شاركت في احدى الفعاليات التي تقدمها المكتبة مثل ندوة او ورشة عمل او تدريب... الخ

- نعم لا

١٦- كيف تعرفت على الفعاليات التي تقدمها المكتبة

- اثناء وجودي بالمكتبة احد الاصدقاء وسائل التواصل الاجتماعي
 البريد الالكتروني موقع المكتبة الاعلانات المكتوبة

١٧- هل ترى ان المكتبة يمكن ان تكون مكان مناسب لممارسة بعض الانشطة العلمية؟

- مناسبة جدا مناسبة الى حد ما مناسبة غير مناسبة غير مناسبة تماما

١٨- هل تفضل ان تتوسع المكتبة في المستقبل في المساحة المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية ام الالكترونية

- الاوعية الورقية الاوعية الالكترونية

١٩- من وجهة نظرك : اذا ارادت المكتبة في المستقبل ان تقتطع جزء من المساحة المخصصة للاطلاع على الاوعية الورقية لصالح اوعية اخرى.

- تقتطع من صالة الاطلاع تقتطع من المقصورات