

## خدمات المعلومات في مكتبات جامعة بيشة كجامعة ناشئة: دراسة حالة

### Information Services in Bisha University Libraries as Emerging University: A Case Study

Prof. Jumaan Abdulqader Alzahrani\*

أ.د. جمعان عبدالقادر الزهراني\*

Department of Information Science, Faculty of  
Computer and Information Systems, Umm Al-Qura  
University, Makkah, Saudi Arabia

قسم علم المعلومات كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات جامعة أم القرى،  
مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية

Received: 1/9/2019 Accepted: 6/10/2019

تاريخ التقديم: 2019/9/1 تاريخ القبول: 2019/10/6

### الملخص:

تعد وظيفة إتاحة مصادر المعلومات للمستخدمين بشكل ميسر ومنظم؛ من أبرز وظائف المكتبات، حيث تسعى المكتبات إلى جمع مصادر المعلومات المختلفة ثم تقوم بتنظيمها والعمل على إتاحتها للمستخدمين. ولغالب ما يبرز مدى كفاية وحسن تلك الخدمات وصعوبة التعرف على مدى رضى المستخدمين من تلك الخدمات والتعرف على اتجاهاتهم حيال تلك الخدمات ومحاولة التعرف على نقاط القوة والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة نقاط الضعف والعمل على إصلاحها من خلال تقييم واقع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستخدمين بمكتبة جامعة بيشة كنموذج للجامعات الناشئة من خلال التعرف على آراءهم في تلك الخدمات. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استخدام أسلوب دراسة الحالة بهدف التعرف على الواقع الفعلي للخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة بيشة المركزية والمكتبات الفرعية للمستخدمين من خدماتها كجامعة ناشئة وعمّا إذا كانت ملبية لاحتياجاتهم، وقد تم توزيع حوالي (500) استبانة عاد منها 196 وجرى استبعاد 21 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، وذلك خلال الفصلين الدراسيين الأول والثاني من العام الجامعي 1438-1439هـ. وكان من أبرز النتائج ظهور الحاجة إلى توفير وتطوير البنى التحتية والتجهيزات التقنية وكذلك توفير الكفاءات البشرية المؤهلة بأعداد كافية لخدمة المستخدمين حيث اتضحت قلة الموارد البشرية المؤهلة وكذلك عدم كفاية مصادر المعلومات، وقلة الإمكانيات التقنية.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات المعلومات، مكتبات الجامعات الناشئة، جامعة بيشة.

### Abstract:

Possibly the most prominent function of libraries is to make information resources available to users in the easiest ways possible, enabling easy access. Libraries aim to collect various sources of information, organize them, and make them accessible to users. This study attempted to identify the reality of the benefits for users from library services, assess the adequacy and efficiency of services provided, and understand users' perceptions about these services. The researcher employed an analytical descriptive method using a case study approach to determine the actual reality of information services provided by the central library of Bisha University (an emerging university) and its sub-libraries, to ascertain whether they meet users' needs. Out of approximately 500 distributed questionnaires, 196 were collected, with 21 excluded due to invalidity for analysis. One of the significant findings was the pressing need to relocate to a new library building at the university's main campus, as the current building was inadequate. Additionally, the study highlighted issues such as a lack of qualified human resources, insufficient information sources, and limited technical capabilities.

**Keywords:** Information services, Universities emerging' libraries, Bisha University.

## مقدمة

والتوصيات التي قد تسهم بفاعلية في مساعدة المسؤولين عن المكتبة في التعرف على أوجه القصور في خدماتها المناطة بما لتعمل على معالجتها وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين، وكذلك التعرف على نقاط القوة لإبرازها وتعزيزها.

## تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى ملائمة موقع ومبنى المكتبة لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستخدمين؟
- ما مدى كفاية التجهيزات الفنية لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستخدمين؟
- ما مدى توفر مصادر المعلومات المطلوبة في المكتبة؟
- ما مدى التباين في حاجة المستخدمين لاستخدام المصادر طبقاً لاختلاف التخصص؟
- ما أثر اختلاف المستوى العلمي للمستخدمين على احتياجاتهم من المصادر؟
- ما مدى قيام موظفو المكتبة بأدوارهم المناطة بهم لخدمة المستخدمين؟
- ما مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم؟

## أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها - على حد علم الباحث - أول دراسة تطبق على مكتبات الجامعات الناشئة بصورة عامة، ومكتبة جامعة بيشة بصورة خاصة. كذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على مدى ملائمة موقع ومبنى المكتبة أو المكتبات الفرعية لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستخدمين، ومدى كفاية التجهيزات الفنية لتقديم خدمات معلوماتية مناسبة للمستخدمين، ومدى توفر مصادر المعلومات المطلوبة في المكتبة، ومدى الاختلاف في احتياجات المستخدمين لاستخدام المصادر من التخصصات المختلفة، كذلك التعرف على تأثير اختلاف المستوى العلمي للمستخدمين على احتياجاتهم من المصادر، بالإضافة إلى مدى قيام موظفو المكتبة بأدوارهم المناطة بهم لخدمة المستخدمين وهل هم راضون عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم؟

## حدود الدراسة

تتناول هذه الدراسة موضوع خدمات المعلومات بمكتبة جامعة بيشة كجامعة ناشئة بمقر الجامعة في منطقة بيشة وذلك على النحو التالي:  
الحدود الموضوعية: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاية وجود خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين من مصادر المعلومات فيها ورضاهم

إن نجاح المكتبة في أداء رسالتها يعتمد في الأساس على قدرتها على توفير المعلومات المناسبة للمستخدم المناسب في الوقت المناسب، ومن ذلك تنشأ الإجراءات والعمليات الفنية المناسبة التي تتم في المكتبات، حيث إن الغرض الأساس من اقتناء المصادر وتنظيمها هو تقديم خدماتها للباحثين كونها المكان الذي تتوجه إليه الانظار للاطلاع على مختلف المصادر والحصول على خدمات المعلومات بكافة أشكالها.

وتسعى المكتبات ومراكز المعلومات في عصرنا الحاضر أكثر من أي وقت مضى للاهتمام بالمستخدمين من خدماتها؛ فهي لا تكتفي بجمع مصادر المعلومات وتنظيمها، بل تعمل على تيسير اتاحتها لهم بأفضل صورة ممكنة، وقد كان للمكتبات الجامعية النصيب الأكبر من العمل الدؤوب على تلبية احتياجات المستخدمين من مصادر المعلومات المتوفرة فيها مع محاولة تقديم خدماتها لهم بصورة متكاملة ومميزة.

ولذلك فهي تسعى دوماً إلى التحقق من استفادة روادها من الخدمات المقدمة لهم، كما تتلمس احتياجاتهم العلمية لتعمل على تلبيتها وكسب رضاهم عن خدماتها.

## مشكلة الدراسة

تعاني كثير من الجامعات السعودية الناشئة من قلة الامكانيات المادية والبشرية، وذلك قد يعود إلى البدايات المتواضعة لبعض تلك الجامعات والتي قامت على وجود بعض الكليات في مناطق الانشاء (العلياني، 1435)، وتقوم مكتبة جامعة بيشة كإحدى مكتبات الجامعات السعودية الناشئة بتقديم خدماتها المتعددة لروادها الذين يستفيدون من مصادر المعلومات المتوفرة بها، وتسعى لتلبية احتياجاتهم من خلال ما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية.

وحيث أن الباحث لم يتوافر على أي دراسة سابقة تتناول مكتبات الجامعات السعودية على وجه العموم، ومكتبة جامعة بيشة خصوصاً؛ فقد كان لغياب ما يبرز مدى كفاية وحسن الخدمات المعلوماتية المقدمة، وصعوبة التعرف على مدى رضی المستخدمين من تلك الخدمات مشجع للباحث على القيام بهذه الدراسة للتعرف على اتجاهات المستخدمين من تلك الخدمات ومحاولة التعرف على نقاط القوة والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة نقاط الضعف والعمل على اصلاحها.

## اهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى العمل على تقييم واقع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستخدمين بمكتبة جامعة بيشة كأحد الجامعات الناشئة من خلال التعرف على آراءهم في تلك الخدمات، بهدف الوصول إلى بعض النتائج

التابعة لجامعة أم القرى، ليتوالى إنشاء جامعات في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية كما في الجدول التالي :

جدول ١: الجامعات الناشئة

م	اسم الجامعة	سنة النشأة
1	جامعة الملك خالد	1419
2	جامعة طيبة	1424
3	جامعة القصيم	
4	جامعة الطائف	1425
5	جامعة جازان	1426
6	جامعة الجوف	
7	جامعة حائل	
8	جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية	
9	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	1427
10	جامعة تبوك	
11	جامعة نجران	
12	جامعة الباحة	
13	جامعة الحدود الشمالية	1428
14	جامعة الإمام عبدالرحمن الفيصل	1430
15	جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز	
16	جامعة شقراء	
17	جامعة المجمعة	
18	الجامعة السعودية الإلكترونية	1432
19	جامعة جدة	1435
20	جامعة بيشة	
21	جامعة حفر الباطن	

وهذا يدل دلالة واضحة على اهتمام هذه الدولة المباركة بنشر العلم والمعرفة وتمكين خريجي التعليم العام وطلاب الدراسات العليا من متابعة تعليمهم في مناطقهم وتخفيف العبء عن الجامعات السبع الرئيسة والتقليل من هجرة الشباب إلى المناطق الثلاث (الوسطى، الشرقية والغربية)، وتفعيل الهجرة العكسية إلى المناطق والمدن الأخرى بحث توالى إنشاء العديد من الجامعات والتي كان من آخرها جامعات جدة وبيشة وحفر الباطن عام 1435هـ.

#### جامعة بيشة

صدر الأمر السامي الكريم بإنشاء جامعة بيشة بتاريخ 1435/6/2هـ، وتضم خمسة عشرة كلية علمية في محافظات: بيشة، وبلقرن، والنماص، وثلاثية، في أكثر من أربعين تخصصاً علمياً لمرحلة البكالوريوس، وثلاثة تخصصات في مرحلة الدبلوم، إضافة إلى خمسة برامج للدراسات العليا في تخصصات مختلفة، كما تضم الجامعة تسع عمادات مساندة، في حين يبلغ عدد طلاب جامعة بيشة حالياً حوالي سبعة عشر ألف طالب وطالبة، وحوالي 1200 عضو هيئة تدريس من مختلف التخصصات العلمية والجنسيات ( ).

أنشأت الجامعة مكتباتها سعياً لتحقيق أهدافها في خدمة التعليم، وتنمية البحث العلمي وتطوره، وخدمة المجتمع، بما توفره من مصادر معلومات كافية ومتجددة، وكانت هذه المكاتب قبل صدور الأمر السامي الكريم القاضي بتحويل فرع جامعة الملك خالد في بيشة إلى جامعة مستقلة، تحت إشراف الكليات الموجودة فيها إدارياً، وتحت إدارة عمادة شؤون المكتبات في

عن تلك الخدمات .

الحدود المكانية: تتناول هذه الدراسة تحديداً مكتبة جامعة بيشة المركزية والمكتبات الفرعية في مقر الجامعة بمنطقة بيشة ومحافظاتها.

الحدود الزمانية: تم إجراء المسح الميداني وتوزيع الاستبانات وجمعها خلال شهر شعبان خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1438-1439هـ، ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

#### منهج الدراسة

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استخدام أسلوب دراسة الحالة وذلك لغرض التعرف على الواقع الفعلي للخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة بيشة وعمما إذا كانت ملبية لاحتياجات المستفيدين.

#### مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع رواد المكتبة الذين يسعون للاستفادة من خدماتها سواء كانوا من أعضاء هيئة التدريس أو طلاب المرحلة الجامعية وطلاب مرحلة الدراسات العليا أو الموظفين وأفراد مجتمع منطقة بيشة.

#### عينة الدراسة

قام الباحث بتوزيع الاستبانة على رواد المكتبة بالتعاون مع موظفي المكتبتين المركزية للطلاب والطالبات ببيشة والمكتبات الفرعية البالغ عددها 16 مكتبة، وذلك خلال فترتي الدوام الرسمية (الصباحية والمسائية)، حيث تم توزيع حوالي (500) استبانة عاد منها 196 وجرى استبعاد 21 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، ومن ثم تم ترميز بيانات تلك الاستبانات وإدخالها في الحاسوب باستخدام برنامج ( SPSS ) لعرض البيانات وتحليلها.

#### الجامعات الناشئة

هي تلك الجامعات التي استحدثت مؤخراً والبالغ عددها 21 جامعة ناشئة، وهي على النحو التالي: حيث يحوي الجدول رقم 1 قائمة بالجامعات السعودية الناشئة حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة، والتي بدأت بجامعة الملك خالد بأبها عام 1419هـ (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك سعود)، تلاها في العام التالي 1424هـ نشأة جامعة طيبة (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك عبدالعزيز)، جامعة القصيم (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك سعود)، ليتبع إنشاء جامعة الطائف 1425هـ التي كانت عبارة عن كليات تتبع جامعة أم القرى، وكذلك جامعة بيشة عام 1427هـ والتي كانت نواتها كلية المجتمع

جدول ٢: المكتبات الفرعية

المكتبة الفرعية	المكتبة الفرعية
مكتبة كلية الآداب والإدارة للبنات في بيشة	مكتبة البحوث والدراسات العليا في بيشة
مكتبة كلية العلوم والآداب للبنات في تليلث	مكتبة كلية الطب في بيشة
مكتبة كلية العلوم والآداب للبنين في بلقرن	مكتبة كلية الهندسة في بيشة
مكتبة كلية العلوم والآداب للبنات في بلقرن	مكتبة كلية العلوم الطبية التطبيقية للبنين في بيشة
مكتبة كلية العلوم والآداب للبنين في النماص	مكتبة كلية العلوم الطبية التطبيقية للبنات في بيشة
مكتبة كلية العلوم والآداب للبنات في النماص	مكتبة الكلية العلمية للبنات في بيشة
مكتبة كلية العلوم الطبية التطبيقية للبنات بالنماص	مكتبة كلية التربية للبنات في بيشة
	مكتبة كلية الاقتصاد المنزلي في بيشة

والخدمات الالكترونية التي تقدم بواسطة الكفاءات المؤهلة في مجال علوم المكتبات والمعلومات.

وللمكتبة المركزية موقع الكتروني تقدم من خلاله فهرسها الآلي وقواعد المعلومات الإلكترونية والعديد من الخدمات المتوفرة من خلال ( ) ، ولها ستة عشر مقرا؛ منها عشرة في مقر الجامعة ببيشة للطلاب والطالبات، فيما يتبعهما ستة مكتبات فرعية موزعة على أماكن ومقرات الكليات المختلفة وذلك على النحو التالي:

أولاً: المكتبات المركزية:

- المكتبة المركزية للبنين في مقر الجامعة في بيشة
- المكتبة المركزية للبنات في مقر الجامعة في بيشة

وكما يشير الجدول رقم 2 ف مكتبة جامعة بيشة المركزية بفرعها للبنين والبنات ببيشة عدة فروع تخدم شرائح المجتمع العلمي بالجامعة وكذلك المجتمع المحلي والباحثين من أي مكان من خلال التواصل الإلكتروني أسوة بمقر المكتبة المركزية الرئيس بمنطقة بيشة والمكتبات الفرعية بفروع الجامعة المنشرة في أنحاء المنطقة والبالغ عددها خمسة عشر مكتبة فرعية؛ تسعة منها للبنات فقط وستة للبنين في كليات (العلوم الطبية التطبيقية للبنات بالنماص، كليات العلوم والآداب في بيشة والنماص وبلقرن، وكليات الآداب والإدارة، الاقتصاد المنزلي، التربية، الكلية العلمية للبنات، العلوم الطبية التطبيقية للبنين والبنات، الهندسة، الطب في بيشة، كلية العلوم والآداب للبنات في تليلث، بلقرن، والنماص، وكلية العلوم والآداب للبنين في بلقرن والنماص).

وتحوي المكتبة ثلاثة أقسام وظيفية رئيسية، حيث يقدم كل قسم مجموعة من الخدمات المهمة للمكتبة ومجموعاتها وللمستفيدين، وهذه الأقسام هي على النحو التالي:

- قسم التزويد
- قسم الإجراءات الفنية.
- قسم خدمات المستفيدين

### الدراسات السابقة

دراسة (الختعمي، 2008) بعنوان "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض" التي تمثل أهميتها في قيام الباحثة بتقييم

جامعة الملك خالد، وبعد استقلال الجامعة جاءت الموافقة السامية بإنشاء عمادة شؤون المكتبات فيها، حيث باشرت مهامها في مقرها المؤقت بمبنى (أ)، ثم انتقلت بعد ذلك إلى مقرها الدائم في مبنى (ز).

وتشغل المكاتب الإدارية الجزء المخصص لها من المكتبة المركزية، وتقدم المكتبة خدماتها لكافة منسوبي الجامعة من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس، وإداريين بالإضافة إلى الباحثين، والدارسين من غير منسوبي الجامعة.

وتضم العمادة بين جنباتها التجهيزات المادية، والبرامج الملائمة لخدمة مرتادي المكتبة، حيث يتوفر بالعمادة ومكتبتها المركزية أثاث حديث من أرفف للكتب وطاولات للقراءة، وخلاوات لقراءة وأجهزة ك و مبيوت ر بها خدمة الإنترنت، وتتيح البحث في فهرس المكتبة من خلال نظام (سيررا) لإدارة المكتبات، كما توفر العمادة بوابات إلكترونية لحماية الكتب من الاستخدامات غير المسوغة أو المصرح بها.

وتشرف عمادة شؤون المكتبات فنياً وإدارياً على جميع شؤون المكتبات بمقر الجامعة الرئيس بمدينة بيشة، وكذلك في الفروع كسبت العليا، والنماص، وتليلث، بما تشتمل عليه من مكتبات، بالإضافة إلى الأقسام الفنية والإدارية والخدمات المساندة.

ويقع مبنى عمادة شؤون المكتبات والمرموز له بالحرف (ز) محاذٍ للسور الجنوبي للجامعة خلف مبنى المسرح الجديد، ويضم هذا المبنى المكاتب الإدارية للعمادة، والمكتبة المركزية للجامعة، وفيه توجد أربع قاعات لعرض الكتب بما طاولات خاصة للقراءة والاطلاع، وقاعة للكتب الدينية موجودة بالدور السفلي وثلاث قاعات أخرى في الدور الأول تشمل باقي الكتب في المجالات العلمية والنظرية، ويوجد عند مدخل المبنى مكتب الإعارة والإرجاع والمساعدة في البحث ، كذلك يوجد في المبنى معمل حاسب آلي لخدمة مستخدمي المكتبة الرقمية السعودية SDL ، وقاعة دراسية مجهزة يمكن حجزها من قبل أعضاء هيئة التدريس لاستخدامها في تدريس المواضيع التي بها جزء عملي متعلق بالبحث في المكتبات.

أما المكتبة المركزية فقد تأسست بهدف العمل على جمع مصادر المعلومات وتنميتها وتنظيمها لتمكين المستفيدين من الوصول إلى ما يحتاجه من المعلومات بأسهل الطرق وأقصر وقت ممكن، وإتاحة تلك المصادر عبر تقديم خدمات المعلومات المتعددة كإعارة، والخدمات المرجعية، وخدمات توفير الدوريات وخدمات التصوير والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات،

وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، في حين أن الدراسة الحالية سعت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Kiran, 2010) بعنوان "جودة خدمات المكتبات الأكاديمية ورضا المستخدمين: تصور من الجامعة الماليزية" فقد كانت تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس تجاه جودة خدمات المكتبة الأكاديمية في دولة ماليزيا، وتقييم أثر تلك الخدمات على نشاطهم العلمي ورضاهم عن تلك الخدمات. وقد استخدم الباحث منهج المسح حيث كان من نتائج هذه الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن نوعية خدمات المكتبة لا بأس بها وأنها أعلى من المتوسط، فيما يرى أفراد العينة أن موظفو المكتبة يقدمون خدمات جيدة ومفيدة، وأن للمكتبة تأثير إيجابي على التعليم والبحث، وأن رضاهم عن خدمات المكتبة ليس عالياً، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، والدراسة الحالية سعت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Junaida & others, 2010) بعنوان "جودة الأداء في خدمات المكتبات الأكاديمية" التي سعت إلى التعرف على جودة خدمات المكتبات شمال دولة ماليزيا، حيث اعتمدت الدراسة على نموذج servqul المعدل من قبل الباحث باراسورامان [1988]، والمتضمن خمسة عناصر رئيسة أبدى من خلالها المستفيدون رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم من خلال المكتبات الجامعية، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Carvalh & Dominguez, 2012) بعنوان "تحديات جديدة لجودة خدمات المكتبيين في البرتغال" التي سعت للتعرف على تقييم المستخدمين لمستوى جودة خدمات مكتبة مونتس البرتغالية، حيث تم توزيع الاستبانة ومن ثم تحليل نتائجها حيث تبين أن الخدمات المقدمة من المكتبة لا يعرفها كثير من المستخدمين رغم توفر التقنيات الحديثة، وأن على المكتبة العمل على تحسين جودة خدماتها، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها

جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال محاولة التعرف على وجهات نظر المستخدمين من خدماتها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتطبيق أسلوب دراسة الحالة مستخدمة لجمع البيانات مسح الإنتاج الفكري بالإضافة إلى توزيع عدد 100 استبانة، عاد منها 96 استبانة، تم تحليل بياناتها باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري والرسوم البيانية؛ حيث توصلت الدراسة إلى أن المكتبة لا توفر مصادر رقمية كافية وأن غالبية المستخدمين لا يستخدمون موقع المكتبة للحصول على المعلومات، كما أن الشريحة الكبرى من العينة لا يرون فرقاً بين توفير المصادر التقليدية أو المصادر الرقمية، وإن كان البعض يرون أن المكتبة لا توفر المصادر الإلكترونية بصورة كافية، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات في المؤسسات التعليمية، وإن كانت تختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية وقياس عامل الجودة، حيث سيتم من خلال الدراسة الحالية التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (السليمي، 2009) بعنوان "قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية" التي اهتمت بالتعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض لتحديد مواطن القوة والتقصير فيها، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي؛ فيما كان من أبرز النتائج ضعف دعم الإدارة العليا للمكتبة، وقلة العاملين في المكتبات الطبية وضعف الموارد المالية، وقد اوصت الدراسة بضرورة بناء معايير لقياس جودة الخدمات المقدمة في المكتبات، تذليل العقبات الإدارية، وتفعيل التواصل بين المكتبة والمستخدمين من خلال البريد الإلكتروني، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية وقياس عامل الجودة، في حين أن الدراسة الحالية سعت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (أحمد، 2010) بعنوان "خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات" التي تناولت خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية من خلال دراسة واقع خدمات المعلومات الرقمية المقدمة في مكتبة أكاديمية سودايل في الخرطوم بالسودان، للتعرف على نقاط الضعف والقوة والوصول إلى مجموعة من التوصيات بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية فيها، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي والتحليلي، وقد كان من أبرز النتائج أن هذه المكتبة تحوي كمية معتبرة من المصادر الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالبوابة الرقمية للمكتبة وربط جميع الخدمات الإلكترونية من خلالها، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات،

المعلوماتية.

المعلوماتية.

دراسة (خرميط، 2013)، بعنوان "أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين- وآليات التطوير" التي هدفت إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات المقدمة في مراكز المعلومات والمكتبات في جامعة واسط بالعراق، واستخدم الباحث منهج البحث الوثائقي مستخدماً المصادر والوثائق المختلفة في جمع ودراسة البيانات، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة في قطاع مراكز المعلومات والمكتبات، وأوصت الدراسة برفع مستوى الوعي بأهمية تطبيق الأسس والمواصفات التي تحث عليها الجودة والعمل على تدريب كافة العاملين بتلك المؤسسات، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في عرضها لموضوع خدمات المعلومات في مراكز المعلومات والمكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (العتابي، 2015) بعنوان "خدمات المعلومات في جامعة القادسية وسبل تطويرها" التي تناولت خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية من خلال دراسة واقع خدمات المعلومات التي تقدمها جامعة القادسية في العراق، للتعرف على طبيعة تلك الخدمات المقدمة والوقوف على أهم المشكلات التي تواجه المستفيدين واقترح بعض الحلول المناسبة، وقد استخدم الباحثان المنهج المسحي واعتمداً الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أبرزها أن الغرض الأساس من استخدام المكتبة هو الحصول على مصادر المعلومات لغرض التأليف وإعداد البحوث، وأن معظم أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا أشاروا إلى عدم كفاية المجموعات المرجعية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحديث مصادر المعلومات، وتفعيل خدمات الإنترنت، وخدمات النسخ والتصوير بالمكتبة، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في عرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، حيث أن الدراسة الحالية سعت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Hossain & Ahmed, 2014) بعنوان "دراسة توقعات الخدمة: التطوير والتحقق من صحة المهارة البديلة لتقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية" والتي سعت لمعرفة وجهة نظر طلاب الجامعة في بنغلاديش حيال جودة خدمة المكتبة، حيث تبين من تحليل نتائج الاستبانة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم ومدى جودتها، كما تم استحداث مقياس جديد بمسمى تصور المستفيد للخدمة الحقيقية، وبالتالي تحليل المعوقات لتقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في عرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (بدح وآخرين، 2015)، بعنوان "تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها" التي هدفت إلى تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر

العاملين فيها، واستخدم الباحث منهج المسح الميداني مستخدماً الاستبانة في جمع البيانات، وأظهرت النتائج أن درجة تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين جاءت مرتفعة، وأوصت الدراسة بضرورة الدعم الإداري والفني للمكتبات الجامعية، وزيادة الاعتمادات المالية لها من ميزانية الجامعة لمواكبة التطورات التقنية لتمكين من تنمية مصادرها الورقية والإلكترونية، لتتناسب مع احتياجات البحث العلمي والمواد الدراسية للمستفيدين من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع المحلي في الجامعات الأردنية، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في عرضها لموضوع خدمات المعلومات في مراكز المعلومات والمكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Ali, 2015) بعنوان "أبعاد خدمة المكتبة الرئيسية لخدمة احتياجات طلاب التعليم العالي في ناميبيا" والتي تم فيها توزيع الاستبانة على عينة من الطلاب في ناميبيا بغرض التعرف على سلوكهم في الحصول على المعلومات، ومعرفة اتجاهات الطلاب عن الخدمات المعلوماتية المقدم من المكتبة والمعوقات التي يواجهونها، وقد تبين من نتائج الدراسة عدم رضا عينة الدراسة عن الخدمات المقدمة من المكتبة، على الرغم من تفضيل جميع أفراد العينة لارتياذ المكتبة والاستفادة من خدماتها في ظل انعدام الحصول على المعلومات من خارجها، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في عرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها

دراسة (Pourahmad & others, 2016) بعنوان "استخدام نموذج LibQUAL لتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة في محافظة خراسان الشمالية، إيران" التي كان الهدف الأساس لها هو اختبار وتحليل مدى جودة خدمات

أو كتابة بعض البحوث القصيرة أو التكاليفات التي يطلبها أساتذتهم، أو قد يكون لبيئة المكتبة المنظمة والهادئة أثر في تشجيعهم على ارتياد المكتبة بصورة أكبر من غيرهم، كما أن طلاب الدراسات العليا والمتوسطة في درجتي الدبلوم والماجستير قد كان لهم إقبال ملموس على الاستفادة من المكتبة ومصادرها بنسبة 25.14% من حجم العينة؛ مما يعطي مؤشراً على توفر معظم احتياجاتهم البحثية ضمن مصادر المعلومات في المكتبة سواءً كانت مصادر تقليدية (ورقية) أو شبه تقليدية (ميكروفيلم، ميكروفيش)، أو مصادر رقمية.

جدول ٣: توزيع العينة حسب المهنة

النسبة	العدد	المهنة
56%	98	طالب جامعة
25.14%	44	طالب دراسات عليا
11.43%	20	عضو هيئة تدريس
5.14%	9	موظف
2.29%	4	غير ذلك
100%	175	المجموع

ويشير الجدول 3 أن الفئة الثالثة وهم أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم من المحاضرين والمعيرين الذين كانوا يرتادون المكتبة إما للحصول على بعض المصادر الحديثة التي يستعينون بها لتعزيز المقررات الدراسية أو لإجراء بحوثهم العلمية والاستفادة مما توفره المكتبة من مصادر معلومات وبخاصة المصادر الرقمية التي تتمثل في قواعد المعلومات التي تشترك فيها الجامعة من خلال الاشتراك الفردي أو من خلال الاشتراك الجماعي تحت مظلة وزارة التعليم مثل المكتبة الرقمية السعودية وذلك بنسبة بلغت 11.43%، فيما جاء أفراد العينة من فئة الموظفين وغيرهم من زوار المكتبة من خارج مجتمع الجامعة في مرتبة متأخرة بنسبة بلغت 7.43%، وذلك قد يعزى إلى الرغبة الشخصية من بعض أفراد هذه الفئة في الاستزادة وحب القراءة والاستطلاع، رغم عدم وجود حاجة ماسة لدى هذه الفئة لاستخدام مصادر المعلومات لمصلحة العمل .

جدول ٤: توزيع العينة حسب العمر

النسبة	العدد	العمر
53.15%	93	18 - 22
27.97%	47	23 - 30
15.96%	26	31 - 45
2.92%	3	أكثر من 45
100%	175	المجموع

وكما يتضح من الجدول رقم 4 أن أغلب عينة الدراسة هم من طلاب المرحلة الجامعية الذين تتراوح أعمارهم بين 18-22 سنة وذلك كأعلى نسبة 53.15% زادت عن نصف حجم العينة الكلي باستخدامها للمكتبة والاستفادة من مصادرها المتعددة، فيما كانت الفئة العمرية الأقل هي لمن زادت أعمارهم عن 45 سنة والذين يقعون ضمن فئة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والزوار بنسبة بلغت 2.92%، مما يؤكد بأن أغلب المستفيدين

المعلومات في أربع مكتبات جامعية في محافظة خراسان الشمالية الإيرانية، حيث ضمت العينة مجموعات من الطلاب في مختلف التخصصات، وجرى توزيع الاستبانة على العينة كأهم أدوات المنهج المسحي؛ فكان متوسط الخدمات لتلك المكتبات الجامعية سلبياً نظراً لضعف جودة تلك الخدمات، وأن تلك المكتبات لم تكن قادرة على ما يحتاجه مستخدميها، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

دراسة (Julien et al., 2018) بعنوان "مسح الممارسات التعليمية لمحو الأمية المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية الأمريكية" التي كان الهدف الأساس لها هو التعرف على ممارسات المكتبيين الذين يقومون بتعليم محو الأمية في المكتبات الأكاديمية، باستخدام منهج المسح وجرى توزيع الاستبانة الكترونياً على العينة؛ هدفت إلى التعرف على ممارساتهم والتحديات التي يواجهونها، تشمل البيانات الأساليب التربوية الحالية، ومجموعات التركيز من العملاء، والتقييم، والتسويق، والأهداف التعليمية، ودمج إطار جديد لمحو الأمية المعلوماتية للتعليم العالمي في التعليم، ودور التكنولوجيا في التعليم، وأهمية العلاقات مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين، ومجموعة من التحديات المشتركة التي يواجهها المكتبيون التعليميون، وأوصت الدراسة إلى أنه يمكن أن تساعد نتائج المسح على تحديد أفضل الممارسات، وتحسين الممارسة الحالية، ومقارنة الممارسات عبر السياقات المختلفة، وإبلاغ المختصين عن إعداد ما قبل المهني لأمناء المكتبات الذين سيصبحون مقدمي التعليم بنتائج الدراسة، وهذه الدراسة تلتقي مع الدراسة الحالية في تعرضها لموضوع خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، وتختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، فيما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في جامعة بيشة، ومدى توفر التجهيزات والمصادر المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدماتها المعلوماتية.

## عرض البيانات وتفسيرها

للوصول إلى أهداف هذه الدراسة التي عمدت إلى تقييم واقع خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الناشئة، والتي اتخذت من جامعة بيشة حالة دراسية، فقد تم توزيع الاستبانة على عينة من المستفيدين من خدماتها، حيث بلغ حجم تلك العينة 175 مستفيداً من مختلف الفئات العمرية والوظيفية والتخصصات. ويتبين من الجدول رقم 3 أن العينة من طلاب المرحلة الجامعية قد جاؤوا في المرتبة الأولى بنسبة تجاوزت نصف حجم العينة 56% كأكثر أفراد العينة ارتياداً للمكتبة والذي ربما يعود إلى حاجة هذه الفئة لمراجعة مصادر المعلومات التي تحويها المكتبة للقيام بجل الواجبات

للمكتبة والذي قد يعطي دلالة على أن طلاب هذه المرحلة يعتمدون على مذكرات وكتب محددة في مجالات محددة كالرياضيات أو اللغة الانجليزية أو مهارات التعلم والحاسوب.

جدول ٧: توزيع عينة طلاب الدراسات العليا حسب (المستوى العلمي) المرحلة الدراسية

النسبة	العدد	الكلية
88.63%	39	ماجستير
11.37%	5	دبلوم
100%	44	المجموع

جدول ٨: توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم حسب (المستوى العلمي) الرتبة العلمية

النسبة	العدد	المرتبة العلمية
10%	2	أستاذ
20%	4	أستاذ مشارك
30%	6	أستاذ مساعد
40%	8	محاضر
100%	20	المجموع

جدول ٩: توزيع عينة الموظفين حسب مسمى الوظيفة

النسبة	العدد	الكلية
0.0%	0	مدير إدارة
0.0%	0	رئيس قسم / وحدة
67%	6	موظف عام
33%	3	مسمى آخر
100%	9	المجموع

يتضح من الجدول رقم 7 أن أفراد العينة من طلاب الدراسات العليا قد بلغ عددهم 44 طالباً، وأن طلاب درجة الماجستير هم الأكثر ارتباطاً للمكتبة من طلاب درجة الدبلوم بنسبة تقارب ثمانية أضعاف 88.63%. وهذا أمر متوقع نظراً لكثرة برامج مرحلة الماجستير التي بلغت 16 برنامج هي (ماجستير التربية في القيادة التربوية، أصول التربية، المناهج وطرق التدريس (العامة، العلوم الشرعية، واللغة العربية، والدراسات الاجتماعية، واللغة الإنجليزية، والعلوم، والرياضيات، تقنيات التعليم)، علم النفس (مسار الإرشاد النفسي)، التاريخ (مسار تاريخ إسلامي)، إدارة الأعمال بمساره: (إدارة الأعمال عام، وإدارة المشروعات)، إدارة الخدمات والمرافق الصحية، ماجستير العلوم في الطاقة المتجددة)، مقابل برنامج مرحلة الدبلوم وهو (الدبلوم العالي في إدارة الأعمال).

يتضح من الجدول رقم 8 أن أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في المراتب الأولى وبخاصة في مرتبتي محاضر وأستاذ مساعد هم أكثر أفراد هذه الفئة ارتباطاً للمكتبة وذلك بنسبة بلغت 70% وذلك ربما لحاجتهم إلى الاستعانة بمختلف أنواع المصادر وكذلك الاستفادة من الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة، فيما كان من يشغل مرتبة أستاذ هم الأقل ارتباطاً وذلك بنسبة ضئيلة بلغت 10% وذلك ربما لتوفر العديد من المصادر المعلوماتية في مكتباتهم الخاصة وامتلاكهم مهارات الوصول إلى

من خدمات المكتبة هم من فئة الشباب بنسبة تفوق 80% وهذا يوجب على المكتبة ضرورة الاهتمام باحتياجات هذه الفئة وتحقيق وتوفير كل ما يمكنهم من الاستفادة المثلى من خدمات المكتبة ومصادرهم المختلفة.

جدول ٥: توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (التخصصات)

النسبة	العدد	الكلية
14.9%	26	المكتبة المركزية للبنين في بيشة
10.3%	18	المكتبة المركزية للبنات في بيشة
5.7%	10	مكتبة الدراسات العليا بيشة
4.0%	7	مكتبة كلية الهندسة في بيشة
4.6%	8	مكتبة كلية الطب في بيشة
1.7%	3	مكتبة العلوم الطبية للبنات بالناص
2.3%	4	مكتبة كلية العلوم الطبية للبنين بيشة
6.3%	11	مكتبة كلية العلوم الطبية للبنات بيشة
4.0%	7	مكتبة الكلية العلمية للبنات في بيشة
5.1%	9	مكتبة كلية التربية للبنات بيشة
3.4%	6	مكتبة كلية الاقتصاد المنزلي في بيشة
4.6%	8	مكتبة كلية الآداب للبنات في بيشة
1.7%	3	مكتبة كلية العلوم للبنات في تليلث
4.0%	7	مكتبة كلية العلوم للبنين في بلقرن
6.3%	11	مكتبة كلية العلوم للبنات في بلقرن
9.1%	16	مكتبة كلية العلوم للبنين في النماص
12.0%	21	مكتبة كلية العلوم للبنات في النماص
100%	175	المجموع

ويظهر في الجدول رقم 5 أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من طلاب الكليات الطبية والهندسية والعلوم التطبيقية وذلك كأعلى نسبة استخدام لمصادر المكتبة وذلك بنسبة بلغت حوالي 61% من حجم العينة الكلي في مختلف محافظات المنطقة، والذي قد يكون من أهم أسباب قيام المكتبة بدورها في توفير مصادر المعلومات التي تحتاجها هذه الفئة، وربما لعدم توفر القدرة الشرائية لدى طلاب الجامعة لاقتناء معظم المصادر بسبب ارتفاع أثمانها، وبالتالي فإنهم يستفيدون من مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة وكذلك من الخدمات الأخرى كالاستعارة والتصوير وغير ذلك من الخدمات.

جدول ٦: توزيع عينة طلاب الجامعة في مرحلة البكالوريوس حسب (المستوى العلمي) السنة الدراسية

النسبة	العدد	السنة
32.65%	32	الأولى
26.53%	26	الثانية
9.18%	9	الرابعة
6.12%	6	الثالثة
14.29%	14	التحضيرية
11.23%	11	أكثر من 4 سنوات
100%	98	المجموع

يتضح من الجدول رقم 6 أن طلاب السنتين الأولى والثانية هم أكثر أفراد العينة ارتباطاً للمكتبة وذلك بنسبة تقارب 60% من حجم العينة وذلك كأعلى نسبة تستخدم المكتبة وتستفيد من مصادرها المتعددة، والذي قد يكون تبعاً لطبيعة الدراسة في هاتين السنتين والتي تتسم ببناء شخصية الطالب القرائية والبحثية؛ فيما كان طلاب السنة التحضيرية قليلوا الارتباط



ليس بمستغرب نظراً لما توفره محركات البحث من وصول سريع إلى المعلومات المطلوبة وإمكانات الفرز والتحديد بدقة وبصور عديدة مثل PDF, Excel PPT, Word, وغيرها من التطبيقات؛ فيما جاء استخدام بعض أفراد العينة للمصادر التقليدية في المرتبة الثانية بنسبة 26.29% وهذا مؤشر على أن هناك العديد من الباحثين لا يزالون يعتبرون المصادر الورقية من أهم المصادر التي يحصلون على المعلومات من خلالها، بينما هناك فئة من الباحثين يبحثون في المصادر الرقمية مثل قواعد المعلومات التي توفرها الجامعة بذاتها كقاعدة بيانات الرسائل الجامعية الممنوحة من جامعة بيشة أو غيرها، أو النسخ الرقمية لبعض المصادر المتوفرة بمكتبة الجامعة كالمخطوطات أو الكتب النادرة، أو قواعد المعلومات المتوفرة من خلال المكتبة الرقمية السعودية.

فيما كان الغالبية من عينة الدراسة يستخدمون محركات البحث الشهيرة مثل جوجل، بنج، ياهو وغيرها وذلك بنسبة 55.42% وهذا أمر ليس بمستغرب نظراً لما توفره محركات البحث من وصول سريع إلى المعلومات المطلوبة وإمكانات الفرز والتحديد بدقة وبصور عديدة مثل PDF, Excel PPT, Word, وغيرها من التطبيقات؛ فيما جاء استخدام بعض أفراد العينة للمصادر التقليدية في المرتبة الثانية بنسبة 26.29% وهذا مؤشر على أن هناك العديد من الباحثين لا يزالون يعتبرون المصادر الورقية من أهم المصادر التي يحصلون على المعلومات من خلالها، بينما هناك فئة من الباحثين يبحثون في المصادر الرقمية مثل قواعد المعلومات التي توفرها الجامعة بذاتها كقاعدة بيانات الرسائل الجامعية الممنوحة من جامعة بيشة أو غيرها، أو النسخ الرقمية لبعض المصادر المتوفرة بمكتبة الجامعة كالمخطوطات أو الكتب النادرة، أو قواعد المعلومات المتوفرة من خلال المكتبة الرقمية السعودية.

يظهر الجدول رقم 12 أن ما يزيد عن 41% من حجم العينة يجدون متبغاهم مما يبحثون عنه من معلومات من خلال البحث في المصادر الرقمية التي توفرها المكتبة وذلك سواءً من خلال البحث عن المعلومات من داخل المكتبة أو من خارجها، حيث وفرت الجامعة أجهزة الحاسوب الحديثة التي تمكن الباحثين من البحث وكذلك تحقيق الاستفادة من نصائح وتوجيهات موظفي المكتبة المختصين في مجال خدمات المعلومات، بينما كانت المطبوعات التقليدية تحقق رغبات حوالي 34% من الباحثين عن المعلومات في المكتبة.

الجدول رقم 13 يوضح أن ما يزيد عن 70% من أفراد العينة يرون أن موظفو المكتبة لديهم القدرة على حل الإشكالات التي تواجه المستخدمين وتقديم الخدمات الجيدة والمفيدة لهم والتعرف على احتياجاتهم بدقة وأن رضاهم عن إمكانات وقدرات موظفي المكتبة عالياً، وهذا يتناغم مع الأهداف التي رسمتها المكتبة لنفسها والتي كان من ضمنها "التخطيط المستمر والعمل على تواجد قوى بشرية كافية و مؤهلة تأهيلاً جيداً في مجال المكتبات والمعلومات"، غير أن نسبة قليلة جداً من المستخدمين 4.5%

مصادر المعلومات الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية من منازلهم، وإن كان الباحث لا يؤكد هذه النتيجة نظراً لقلّة عدد المشاركين (فقط اثنان)، مقارنة بالفئات الأخرى .

جدول ١٠: وجهة نظر العينة حيال مبنى المكتبة

النسبة	العدد	مبنى الكلية
65%	56	مبنى المكتبة منظم ويدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم
35%	30	توفر المكتبة خلوات خاصة
100%	86	المجموع

جدول ١١: تكرار استخدام مصادر المعلومات

النسبة	العدد	استخدام مصادر المعلومات
26.29%	46	استخدام المصادر الورقية داخل المكتبة
18.29%	32	استخدام المصادر الرقمية داخل المكتبة وخارجها
55.42%	97	استخدام محركات البحث للحصول على المعلومات
100%	175	المجموع

يتبين من الجدول رقم 9 أن أفراد العينة من فئة الموظفين بجامعة بيشة هم تسعة موظفين وأن ثلثهم في مسمى موظف عام 67%، وهذا أمر متوقع حيث أن قلة أفراد العينة من هذه الفئة قد تعزى إلى قلة حاجة العمل الإداري لاستخدام مصادر المعلومات، وأن مثل هذه المهام تعتمد على مجريات العمل اليومي وما يتعلق به من الاحصائيات والإجراءات التي تتوفر في مقر العمل وبالتالي قد لا يحتاج الموظف إلى استخدام المكتبة الجامعية إلا لغرض الاستزادة الشخصية من مختلف المعارف.

يظهر الجدول رقم 10 جاءت عبارة "مبنى المكتبة منظم ويدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم" في المرتبة الأولى بنسبة 65% حيث هو عبارة عن قاعة كبيرة جرى تقسيمها إلى أقسام مخصصة كقاعات الحاسوب، المطالعة، والمستودعات، وقد تمت تهيئته بهذه الطريقة ليتم الاستفادة منه، فيما جاءت عبارة توفر المكتبة خلوات خاصة في المرتبة الثانية بنسبة 35%. حيث أن المكتبة هي وجهة الباحثين للحصول على المعلومات وإجراء الأبحاث العلمية نظراً لما توفره من مصادر وخدمات معلوماتية قد لا يجدها الباحث في غير المكتبة، كالمصادر الرقمية التي يتطلب الوصول إليها دفع مقابل مادي أو ضرورة الاشتراك في قواعد المعلومات المتخصصة؛ وهذا يوحي باهتمام الباحثين بتوفر مصادر المعلومات المطلوبة بغض النظر عن الأمور الأخرى.

أما الجدول رقم 11 أن الغالبية من عينة الدراسة يستخدمون محركات البحث الشهيرة مثل جوجل، بنج، ياهو وغيرها وذلك بنسبة 55.42% وهذا أمر

جدول ١٢: مدى توفر المطبوعات وتمكن الباحثون من الوصول للمعلومات

النسبة	العدد	الكلية
33.72%	59	المطبوعات الورقية التي أحتاجها متوفرة على الرفوف
41.15%	72	المكتبة مشتركة في المصادر الرقمية التي أحتاجها من داخل المكتبة وخارجها
7.43%	13	موقع المكتبة الإلكتروني يتوافر على التعريف بجميع الخدمات التي تفي باحتياجات الباحث
17.70%	31	وفرت المكتبة جميع التجهيزات التقنية لخدمة الباحثين
100%	175	المجموع

جدول ١٣: موظف المكتبة ودوره في أداء خدمات المعلومات داخل المكتبة

النسبة	العدد	دور موظف المكتبة
9.71%	17	موظف المكتبة يظهر تفانيه ورغبته في خدمة الباحثين
4.57%	8	موظفو المكتبة يتعاملون مع المستفيدين بأسلوب جيد
10.86%	19	يستطيع موظف المكتبة التعرف على حاجات المستفيد بدقة
45.14%	79	موظف المكتبة يمتلك القدرة على توضيح ما أشكل على المستفيدين
29.72%	52	المكتبة تقدم خدمات جيدة للمستفيدين
100%	175	المجموع

الطريقة للاستفادة منه، والواقع أن مبنى المكتبة يؤدي الغرض الأساس من وجوده وهو حفظ أوعية المعلومات بشكل مناسب وتوفير المصادر للباحثين بصورة تفي بأغراضهم الدراسية والبحثية .

أما عن التجهيزات التقنية ومدى مناسبتها لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين، فقد جاءت الاجابة عن هذا التساؤل من خلال الجدول رقم 11 حيث أشار حوالي 17% من أفراد العينة أن المكتبة قد وفرت أجهزة الحاسوب الحديثة التي تمكن الباحثين من البحث وكذلك تحقيق الاستفادة من نصائح وتوجيهات موظفي المكتبة المختصين في مجال خدمات المعلومات الرقمية والتقليدية، غير أنما قد تكون بأعداد قليلة نظراً لعدم توفر المساحة الكافية لعدد أكبر من الأجهزة، ويرى الباحث ضرورة العمل على توفير كافة الوسائل التقنية التي يتمكن من خلالها الباحث البحث عن مصادر المعلومات والاستفادة منها داخل المكتبة أو خارجها.

وفيما يتعلق بتوفر مصادر المعلومات المطلوبة في المكتبة، فقد جاءت الإجابة عنها في الجدول رقم 4، الجدول رقم 9 وذلك حينما أشار ما يزيد عن 70% من أفراد العينة أنهم يستخدمون مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة، والذي قد يكون من أهم أسباب قيام المكتبة بدورها في توفير مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين، كما أشار المستفيدين في جدول رقم 9 بأن ما يزيد عن نصف حجم العينة 50.86% يعتقد بأن المكتبة هي المكان الأمثل للحصول على المعلومات وإجراء الأبحاث العلمية نظراً لما توفره من مصادر وخدمات معلوماتية قد لا يجدها الباحث في غير المكتبة، كالمصادر الرقمية التي يتطلب الوصول إليها دفع مقابل مادي أو ضرورة الاشتراك في قواعد المعلومات المتخصصة؛ مما يشير إلى أن الباحثين يهتمهم توفير مصادر المعلومات المطلوبة، وتوفير الأماكن المناسبة للبحث والاطلاع، مع وجود كفاءات بشرية مؤهلة للإجابة عن استفسارات الباحثين وخدمتهم.

وفيما يتعلق بالحاجة لاستخدام المصادر بحسب اختلاف التخصصات فقد تمت الإشارة إلى ذلك من خلال الجدول رقم 4، الجدول رقم 6؛ حيث

أشاروا إلى أنهم يتلقون معاملة جيدة من قبل موظفي المكتبة وأن الغالبية يرون غير ذلك، وهذا قد يعود بالدرجة الأولى في نظر الباحث إلى حجم الضغط الكبير من المستفيدين وقلة عدد الموظفين .

والجدول رقم 14 يبين أن ما نسبته حوالي 36.6% من أفراد العينة يحضون بتواصل فاعل مع المكتبة الجامعية وقدرتها على تسويق خدماتها للمستفيدين بهدف تقديم خدمات متميزة، ولعل من أهم تلك الخدمات خدمة الاحاطة الجارية، حيث يحظى المستفيدين من هذه الخدمة بفرصة الاطلاع المبكر والتعرف على كل جديد تقتنيه المكتبة من مصادر المعلومات المتعلقة بتخصصهم، كما جاء في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 28% الإشارة إلى أن موظفو المكتبة وبخاصة في قسم التزويد لديهم القدرة والإمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها لاقتنائها وإتاحتها للمستفيد سواء عن طريق الاعارة، أو الاتاحة للاطلاع داخل المكتبة، أو من خلال تصوير بعض أجزاء المصادر، أو من خلال الاتاحة بالصورة الرقمية. فيما جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت حوالي 16.6% شعور المستفيدين ببعض القصور من المكتبة تجاههم في مجال تنمية مهاراتهم في موضوع البحث عن المعلومات لتمكنهم من الوصول السريع والمفيد إلى ما يريدون الحصول عليه من معلومات.

## نتائج الدراسة:

من خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ومنها:

فيما يتعلق بمبنى المكتبة وعمما إذا كان مناسباً لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين، فقد جاءت الإجابة على ذلك من خلال الجدول رقم 10 حيث أشار أفراد العينة إلى أن مبنى المكتبة تم تهيئته وتنظيمه ليدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم رغم أنه قد يكون غير مخصص ليكون مكتبة من الأساس، بل هو عبارة عن قاعة كبيرة جرى تقسيمها إلى أقسام متخصصة كقاعات الحاسوب، المطالعة، والمستودعات، والمكاتب وقد تمت تهيئته المبني بهذه

جدول ١٤: قدرة المكتبة على تنمية الوعي المعرفي للمستفيدين

النسبة	العدد	الكلية
36.57	64	تبلغني المكتبة بالمستجدات في مجال تخصصي بصورة مستمرة
18.86	33	المكتبة تمنحني الفرصة لتنمية قدراتي المعرفية المتخصصة
28	49	موظفو المكتبة لديهم القدرة على التمييز بين المصادر الجيدة وغيرها
16.57	29	المكتبة تقدم للمستفيدين دورات مستمرة لتنمية مهارات المستفيدين في البحث عن المعلومات
100%	175	المجموع

حيث أظهر الجدول رقم 12 أن ما يزيد عن 70% من أفراد العينة يرون أن موظفو المكتبة لديهم القدرة على حل المشكلات التي تواجه المستفيدين وتقديم الخدمات الجيدة والمفيدة لهم والتعرف على احتياجاتهم بدقة وأن رضاهم عن إمكانات وقدرات موظفي المكتبة عالياً، وهذا يتناغم مع الأهداف التي رسمتها المكتبة لنفسها والتي كان من ضمنها "التخطيط المستمر والعمل على تواجدهم قوياً بشريه كافية و مؤهلة تأهيلاً جيداً في مجال المكتبات والمعلومات"، غير أن نسبة قليلة جداً من المستفيدين 4.57% أشاروا إلى أنهم يتلقون معاملة جيدة من قبل موظفي المكتبة وأن الغالبية يرون غير ذلك، وهذا قد يعود بالدرجة الأولى إلى الضغط الكبير من المستفيدين وقلة عدد الموظفين، أما الجدول رقم 13 فقد أظهر أن ما نسبته 36.57% من أفراد العينة يتواصلون بفاعل مع المكتبة الجامعية وقدرتها على تسويق خدماتها للمستفيدين بهدف تقديم خدمات متميزة، كخدمة الاحاطة الجارية، والتصوير، وحجز الكتب وغير ذلك، كما جاء في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 28% الإشارة إلى أن موظفو المكتبة وبخاصة في قسم التزويد لديهم القدرة والإلمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها لاقتنائها وإتاحته للمستفيد سواء عن طريق الاعارة، أو الاتاحة للاطلاع داخل المكتبة، أو من خلال تصوير بعض أجزاء المصدر، أو من خلال الإتاحة بالصورة الرقمية.

وفيما يتعلق بالتساؤل عن رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من المكتبة، فمن خلال الجداول رقم 12، ورقم 13، فقد أشار الجدول رقم 12 أن غالبية أفراد العينة عبروا عن رضاهم عما يقدمه موظفو المكتبة من خدمات، فيما أشارت بيانات الجدول رقم 13 يبين أن معظم أفراد العينة لا يتواصلون بفاعل مع المكتبة الجامعية في إشارة إلى ضعف قدرتها على تسويق خدماتها للمستفيدين، وأن لدى موظفو المكتبة القدرة والإلمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها.

### التوصيات

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج تتمثل في حاجة الجامعة إلى مزيد من الجهود لتحقيق الاستفادة من خدمات المكتبة كما ينبغي، وذلك من حيث كفاية المباني والتجهيزات الالكترونية، وتوفير المزيد من مختلف مصادر المعلومات؛ ولذلك فإن الباحث يقترح بعض التوصيات التي تساعد على

تبين من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة وأغلبهم من طلاب الكليات الطبية والهندسية والعلوم التطبيقية بأنهم يمثلون أعلى نسبة استخدام لمصادر المكتبة بحوالي 61% من حجم العينة الكلية في مختلف محافظات المنطقة، والذي ربما يرجع إلى قيام المكتبة بدورها في توفير مصادر المعلومات التي تحتاجها هذه الفئة، حيث يصعب على الطلاب توفيرها أو الحصول عليها بأنفسهم من دور النشر الخارجية، ربما نظراً لارتفاع أثمانها وتأخر وصولها في حال الإقدام على الشراء المباشر أو الطلب من خلال المواقع الإلكترونية.

أما عن اختلاف الحاجة للمستفيدين باختلاف المستوى العلمي، فمن خلال الجداول رقم 5، رقم 6، ورقم 7، فيتضح من الجدول رقم 5 أن طلاب السنتين الأولى والثانية هم أكثر أفراد العينة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة تقارب 60% من حجم العينة وذلك كأعلى نسبة تستخدم المكتبة وتستفيد من مصادرها المتعددة، والذي قد يكون تبعاً لطبيعة الدراسة في هاتين السنتين والتي تتسم ببناء شخصية الطالب القرائية والبحثية؛ فظلاً عن أن طلاب السنة التحضيرية كانوا الأقل ارتياداً للمكتبة وذلك ربما لعدم حاجتهم إلى مصادر المكتبة حيث أن طلاب هذه المرحلة يعتمدون على مذكرات وكتب محددة في مجالات محددة كالرياضيات أو اللغة الإنجليزية أو مهارات التعلم والحاسوب، أما الجدول رقم 6 فيبين أن أفراد العينة من طلاب الدراسات العليا قد بلغ عددهم 39 طالباً، وأن طلاب درجة الماجستير هم الأكثر ارتياداً للمكتبة من طلاب درجة الدبلوم بنسبة تقارب ثمانية أضعاف 88.63%، وهذا أمر متوقع نظراً لكثرة برامج مرحلة الماجستير التي بلغت ستة عشر برنامجاً مقابل برنامج واحد لمرحلة الدبلوم، فيما أشارت بيانات الجدول رقم 7 أن أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في المراتب الأولى وبخاصة في مرتبة محاضر وأستاذ مساعد هم أكثر أفراد هذه الفئة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة بلغت 75% وذلك ربما لحاجتهم إلى الاستعانة بمختلف أنواع المصادر وكذلك الاستفادة من الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة أكثر من غيرهم في المراتب العليا، فيما كان من يشغل مرتبة أستاذ هم الأقل ارتياداً وذلك بنسبة ضئيلة بلغت 10% وذلك ربما لتوفر العديد من المصادر المعلوماتية في مكتباتهم الخاصة وامتلاكهم لمهارات الوصول إلى مصادر المعلومات الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية من منازلهم.

أما عن التساؤل السادس بشأن موظفو المكتبة وعما إذا كانوا يقومون بأدوارهم لخدمة المستفيدين؛ فمن خلال الجداول رقم 12، ورقم 13،

النهوض بأداء المكتبة وتفعيل خدماتها، ومن ذلك ما يلي:

ضرورة إجراء مزيد من البحوث على أكثر من جامعة ناشئة حديثاً، وليست امتداداً لجامعة سابقة للتعرف على احتياجاتها ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسة الحالية، وتعميم النتائج إن أمكن.

إجراء دراسات مقارنة بين عينة من الجامعات السبع القديمة وبعض الجامعات التي نشأت منفردة للتعرف على أهم الفوارق والعمل على سد الاحتياج.

دراسة أوضاع التزويد بالمصادر التقليدية والرقمية في الجامعات الناشئة ومعرفة مدى استفادتها من دعم وزارة التعليم فيما يتعلق بالاستفادة من إتاحة محتوى المكتبة الرقمية السعودية لمنسوبيها .

دراسة جدوى توفير مصادر المعلومات حسب احتياج المستفيدين الفعلي لتخفيف الأعباء المادية على موازنة المكتبات.

## الإفصاح والتصريحات

**تضارب المصالح:** ليس لدى المؤلف أي مصالح مالية أو غير مالية ذات صلة للكشف عنها. المؤلفون يعلنون عن عدم وجود أي تضارب في المصالح.

**الوصول المفتوح:** هذه المقالة مرخصة بموجب ترخيص إسناد الإبداع التشاركي غير تجاري 0.4 الدولي (CC BY-NC 0.4)، الذي يسمح بالاستخدام والمشاركة والتعديل والتوزيع وإعادة الإنتاج بأي وسيلة أو تسويق، طالما أنك تمنح الاعتماد المناسب للمؤلف (المؤلفين) الأصليين. والمصدر، قم بتوفير رابط لترخيص المشاع الإبداعي، ووضح ما إذا تم إجراء تغييرات. يتم تضمين الصور أو المواد الأخرى التابعة لمجتمعات خارجية في هذه المقالة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقالة، إلا إذا تمت الإشارة إلى خلاف ذلك في جزء المواد. إذا لم يتم تضمين المادة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقال وكان الاستخدام المقصود غير مسموح به بموجب اللوائح القانونية أو يتجاوز الاستخدام المسموح به، فسوف تحتاج إلى الحصول على إذن مباشر من صاحب حقوق الطبع والنشر. لعرض نسخة من هذا الترخيص، قم بزيارة:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

## مراجع

موقع جامعة بيشة الإلكتروني (2019) تم استردادها في (20 أبريل 2019) من الموقع الإلكتروني <https://www.ub.edu.sa/about>

موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة بيشة الإلكتروني (2017) تم استردادها في (20 أبريل 2019) من الموقع الإلكتروني <https://www.ub.edu.sa/web/dla>

الختعيمي، مسفرة دخيل الله (2008م). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 15، ع 30، يوليو 2008م. ص 289-312.

السليمي، نحلة محمد عبدالله (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، المملكة العربية السعودية.

احمد، نصرالدين حسن & الحسن، العوض احمد محمد. (2010). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سودائل للاتصالات، بحث مقدم إلى المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - بيروت: لبنان.

خرميط، فاضل عبد. (2013). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين - وآليات التطوير" مجلة كلية التربية بجامعة واسط، العراق، ع 13، ص 477-515. العلياني، غرم الله بن دخيل الله (1435) تطبيق معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعات السعودية الناشئة في ضوء الخبرات العالمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الادارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.

العتابي، راجحة كاظم حريب & الخالدي، منصور عيدان عكرب (2015)، خدمات المعلومات في. مكتبات. جامعة القادسية وسبل. تطويرها، مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية. العراق، ع2، مج. 15. بدح، أحمد محمد & أبو هزيم، طارق زياد & الأحمد، نضال إبراهيم & المصري، جمال عزات

## References

Akbar, P. A., Mehdi, N., & Reza, H. M. (2016) Using LibQUAL Model for Improving the Level of Students' Satisfaction from Quality of Services in Academic Libraries: A Case Study in North Khorasan Province, Iran. *Journal of Information & Knowledge Management*, 15:01, p 12.

De Carvalho, M. M. M., & Dominguez, C.E. (2012). New challenges for the quality of librarian ser-

- Service quality performance in academic libraries. International Conference on Science and Social Research, December 5 - 7, 2010, Kuala Lumpur, Malaysia
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59 (4), 261-273
- Shameem, A. (2015) Key library service dimensions for serving the needs of higher education students in Namibia: Performance Measurement and Metrics, 16:3, pp.263-275, <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/PMM-08-2014-0028>
- vices delivery in Portugal. *Library Management*, 33 (4/5), 272-291.
- Jaber, H.M., & Zabed, A. (2014) An Investigation of Service Expectations: Developing and Validating an Alternative Scale for Service Quality Assessment in Academic Libraries. *International Information & Library Review*, 46:1-2, 21-30.
- Julien, H., Gross, M., & Latham, D. (2018) Survey of information literacy instructional practices in U.S. Academic libraries. *College & Research Libraries*, 79 (2018), pp. 179-199. DOI: <https://doi.org/10.5860/crl.79.2.179>
- Junaida, I., Mahadir, L. A., & Sharunizam, S. (2010).