

تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

حمد بن إبراهيم العمران*

التمهيد:

تتمثل المهمة الأساسية للمكتبة في تقديم خدمات المعلومات، وحتى تستطيع أن تقوم بذلك فهي تعمل على جمع مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها. وتعمل هذه الدراسة على قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من تلك الخدمات. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع التركيز على أسلوب دراسة الحالة، وذلك بغرض تحقيق الأهداف المرسومة سلفاً.

وقد توصل الباحث إلى أن المستفيدين راضون بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها لهم مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ويرون أن المكتبة وتجهيزاتها تلبي احتياجاتهم، وأنهم يستخدمون بشكل أساسي محركات البحث على الإنترنت للوصول إلى المعلومات، كما أن المكتبة أتاحت لهم الوصول للمصادر المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجونها، وأن موظفي المكتبة يتعاملون معهم بشكل متميز واحترافي، وأنهم راضون عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، وأن المكتبة تساعدهم في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصهم. كما توصلت الدراسة إلى أن متغير التخصص يؤثر في مدى استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة؛ بينما لا يؤثر متغير السنة الدراسية في ذلك.

- * بكالوريوس في المكتبات والمعلومات من جامعة الملك سعود عام ١٩٩٢ م .
- ماجستير في المكتبات والمعلومات من جامعة شمال كارولينا المركزية ، عام ٢٠٠١ م .
- دكتوراة في المكتبات والمعلومات من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، عام ٢٠٠٧ م .
- يعمل حالياً أستاذاً مساعداً في قسم دراسات المعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.

الكلمات الدالة:

المكتبات الجامعية، خدمات المعلومات، القياس،
التقويم، الجودة.

أولاً: المقدمة:

أ. تمهيد:

تعتبر المهمة الأساسية لجميع مؤسسات المعلومات هي تقديم خدمات معلوماتية متميزة، وحتى تستطيع أن تقدم هذه الخدمات فهي تعمل على جمع مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها، بل سعت معظم المكتبات الجامعية إلى تحسين خدماتها، وتقديم خدمات متميزة تلبي الاحتياجات المعلوماتية المختلفة لروادها، وبذلك أصبحت المكتبات الجامعية تحظى بالأسبقية في التطوير وتحسين خدماتها، وتحرص على التميز في مجال تقديم خدمات المعلومات.

ومن هذا المنطلق شعرت هذه المكتبات أنها بحاجة إلى التأكد من مطابقة خدماتها لاحتياجات روادها، وقياس مناسبة ما تقدمه من خدمات من خلال أدوات القياس المعيارية، التي تنطلق من رضا الرواد عن ما تقدمه المكتبة من خدمات، وموافقتها للمعايير العالمية.

ب. مشكلة الدراسة:

تقدم المكتبات الجامعية خدماتها للرواد دون أن تكون هناك أدوات قياسات لمدى رضاهم، أو تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم، ومن المؤكد أن النتائج التي تصل إليها المقاييس تساعد المكتبة على تحسين خدماتها وتطويرها، وتحديد مستوى جودة ما تقدمه من خدمات. وتأتي هذه الدراسة لتسهم

في قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، وذلك بغرض الخروج بمعطيات تقدم للمسؤولين عن المكتبة صورة صادقة تبين نقاط التميز والقوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

ج. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقويم خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس من خلال مجموعة أهداف فرعية يمكن صياغتها في شكل أسئلة، وذلك على النحو الموضح في السطور اللاحقة.

د. أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن مجموعة من الأسئلة من أهمها ما يلي:

١. هل يتناسب مبنى مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، والتجهيزات المتوفرة فيها مع احتياجات المستفيدين منها ؟
٢. ما مدى استخدام مصادر المعلومات في المكتبة ؟
٣. ما مدى توفر المعلومات والمصادر التي يحتاجها المستفيدون في المكتبة ؟
٤. ما مدى استعداد موظفي المكتبة لخدمة المستفيدين ؟
٥. ما مستوى جودة خدمات المكتبة ؟
٦. ما مدى رضا المستفيدين عن الطريقة التي تتم بها معاملتهم داخل المكتبة ؟

البعد الزمني: تم إجراء المسح الميداني في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٢٨/١٤٢٩هـ، وذلك خلال الفترة من يناير إلى مارس ٢٠٠٨م.

ز. مصطلحات الدراسة:

هناك مصطلحات كثيرة تناولتها الدراسة، وحتى لا تختلط المفاهيم ومعاني هذه المصطلحات، فإن الباحث يورد التعريفات التالية لهذه المصطلحات:

- **خدمات المعلومات:** هي الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة للمستخدمين وهي: الإعارة، والخدمة المرجعية، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والبحث في قواعد المعلومات، وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستخدمين منها.

- **القياس:** تقدير الأشياء والمستويات تقديراً كمياً؛ وفق إطار معين من المقاييس المتدرجة، وذلك بناءً على القاعدة السائدة القائلة بأن كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار، وكل مقدار يمكن قياسه (المركز الوطني للقياس والتقويم، ٢٠٠٩م).

- **التقويم:** إعطاء قيمة لشيء ما، وفق مستويات وضعت أو حددت سلفاً (المركز الوطني للقياس والتقويم، ٢٠٠٩).

ح. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال التركيز على أسلوب دراسة الحالة الميدانية، لمعرفة واقع الخدمات المقدمة من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ومدى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات.

٧. ما مدى رضا المستخدمين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة؟

٨. ما مدى رضا المستخدمين عن المكتبة بشكل عام؟

٩. هل يختلف استخدام مصادر المعلومات في المكتبة باختلاف التخصص؟

١٠. هل يختلف استخدام مصادر المعلومات في المكتبة باختلاف السنة الدراسية؟

هـ. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون نتائجها يمكن أن تساعد المسؤولين عن مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في تحديد نقاط القوة في الخدمات المقدمة في المكتبة وتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

و. مجال الدراسة وحدودها:

تتناول هذه الدراسة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، إلا أنها مثل أي دراسة علمية لا تستطيع أن تسيطر على الموضوع من جميع جوانبه، لذا فقد رسم الباحث إطاراً لدراسته، وذلك على النحو التالي:

البعد الموضوعي: يتمثل في قياس جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مع التركيز على رضا المستخدمين من تلك الخدمات.

البعد المكاني: تتمحور هذه الدراسة حول مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وفروعها، ولذا يمكن تصنيفها من الناحية المنهجية على أنها دراسة حالة (Case Study).

على مستوى الجامعة، ويقصد بالخدمات كل ما تقدمه المكتبة من خدمات وتسهيلات بهدف تيسير سبل حصول المستفيدين على المعلومات، وسنعرضها في قسمين رئيسيين هما:

(١) التسهيلات، ومنها:

• **التصوير:** وتسمح هذه الخدمة للمستفيدين بنسخ أجزاء من مصادر المعلومات إما تصويراً أو مسحاً ضوئياً، مع الالتزام بقوانين حماية الملكية الفكرية.

• **تدريب المستفيدين:** ويهدف هذا النوع من التدريب إلى تعريف المستفيدين بالمكتبة وما تحويه من مقتنيات بغية إتاحة المجال لهم للإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بالشكل الأمثل، وهو عادة ينقسم إلى مستويين: مستوى أساسي: وهو مخصص للطلبة المستجدين للتعريف بالمكتبة ومقتنياتها وسياسة الإعارة والفهرس الآلي والوصول إلى المصادر داخل المكتبة، ومستوى متقدم: وهو مخصص للباحثين وطلاب الدراسات العليا للتعرف إلى قواعد المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبة وطريقة استخدامها.

• **قاعات الاطلاع المفتوحة:** وهي قاعات موزعة بين أرجاء المكتبة، ومزودة بطاولات قراءة ومقاعد، ويستخدمها المستفيدون عادة للاطلاع على مصادر المعلومات داخل المكتبة.

• **الخلوات:** وهي على شكلين: مفتوح: وهي عبارة عن طاولة بحواجز جانبية بحيث تتيح للمستفيد البحث والقراءة دون التأثر بحركة من حوله،

• **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في المستفيدين من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. وقد تم أخذ عينة عشوائية طبقية بلغت (١٢٧) مستفيداً.

• **أدوات تجميع البيانات:** استخدم الباحث أداة قياس طورتها الدكتورة مسفرة الخثعمي بناء على مقياس (Libqual) إلا أنها عدلتها ليتلاءم مع البيئة المحلية، كما استفاد من بعض الأدوات الأخرى عند مناقشة وتحليل البيانات التي جمعها.

• **أساليب تحليل البيانات:** قام الباحث بترميز البيانات بعد جمعها، وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما استخدم بعض المعاملات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات وعرضها.

ثانياً: الإطار المفاهيمي :

سيقدم الباحث في هذا الجزء من الدراسة عرضاً للمفاهيم والرؤى المبنية على التصورات النظرية للباحثين والخبراء في مجال خدمات المعلومات، بالإضافة إلى ما يراه الباحث نفسه، وما توصل إليه بالرجوع إلى الأدب المكتوب، وسيعنى بشكل خاص بالتركيز على ثلاثة جوانب تعالج موضوع هذه الدراسة، وهي: خدمات المكتبات الجامعية، القياس والتقويم، مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

أ. خدمات المكتبات الجامعية :

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات، وذلك لدعم عمليتي التعليم والتعلم والبحث العلمي

• **الخدمة المرجعية:** تعتبر الخدمة المرجعية من أكثر الخدمات المعلوماتية التي تحرص مؤسسات المعلومات على تقديمها، وأكثرها مساساً بالمستفيدين، والهدف منها استغلال جميع إمكانيات المكتبة لتقديم يد العون للمستفيدين، وضمان وصولهم إلى المعلومات التي يسعون إليها في الوقت والقدر والشكل المناسب، ونجاح المكتبة في تقديم هذه الخدمة يعني نجاحها في جميع العمليات الفنية التي تقوم بها سواء كانت بناء أو تنمية أو تنظيم مجموعاتها.

• **الإحاطة الجارية:** تقدم المكتبات خدمة هامة للمستفيدين تهدف إلى إطلاعهم على بيانات أحدث مصادر المعلومات التي وصلت للمكتبة، وذلك بأحد الطرق التالية: البريد الإلكتروني، ولوحة إعلانات المكتبة، وموقع المكتبة على الإنترنت، والنشرات المطبوعة.

• **البث الانتقائي للمعلومات:** وتتطلب هذه الخدمة من مفهوم الإحاطة الجارية؛ إلا أنها تقوم على أساس إحاطة المستفيدين بأحدث مصادر المعلومات التي وصلت للمكتبة وتقع في مجالات اهتماماتهم العلمية، وتقدم عادة هذه الخدمة آلياً من خلال نظام المكتبة الآلي، وتقوم على أساس بناء ملفين في قاعدة بيانات المكتبة: ملف يوضح اهتمامات المستفيدين على شكل مواضيع محددة، وملف التسجيلات الببليوجرافية لمصادر المعلومات في المكتبة، ومن ثم تتم مضاهاتهما ببعض آلياً، بحيث يمكن الربط بين بيانات التسجيلة الببليوجرافية وبيانات المستفيد،

ومغلق: وهي عن غرف صغيرة مخصصة للباحثين تمكن المستفيد من العمل بهدوء بعيداً عن قاعة الاطلاع المفتوحة، وهي عادة مخصصة لخدمة طلاب الدراسات العليا بحيث تمكنهم من وضع ما يحتاجونه من مصادر معلومات وأدوات بحث في بيئة تتميز بالخصوصية.

• **معامل الحاسب الآلي:** توفر كثير المكتبات الجامعية معامل للحاسب الآلي موصولة بشبكة الإنترنت، وذلك حتى تسهل على المستفيدين الوصول لمصادر المعلومات المحلية والعالمية التي توفرها المكتبات، كما أنها مزودة ببرامج وتطبيقات خاصة بالتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد المستخدم في الجامعة، كما ترتبط بطابعات مرتبطة بالشبكة في حال الاحتياج للطباعة برسوم رمزية.

• **الشبكات:** توفر معظم المكتبات الجامعية شبكات سلكية ولاسلكية تمكن المستفيدين من الولوج لشبكة الجامعة، وبالتالي الوصول لقواعد المعلومات المحلية والعالمية التي توفرها المكتبة.

(٢) خدمات المعلومات، ومنها:

• **الإعارة:** إن الهدف الرئيس وراء نشأة المكتبات هو توفير مصادر المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة للمستفيد، وسعت من أجل ذلك إلى بناء وتنمية وتنظيم مجموعاتها من مصادر المعلومات، والهدف من تقديم خدمة الإعارة هو توسيع نطاق الاستفادة من هذه المجموعات، وتجاوز حدود مبنى المكتبة، بما يؤمن للمستفيد الاطلاع على المصادر في المكان والزمان المناسبين له .

خدمة بالمواصفات المطلوبة، ويجعل كافة العمليات فيها تحت المراقبة والضبط، إضافة إلى ذلك فإن مثل هذا النظام، يجب أن يقدم التحسينات المستمرة التي تؤدي إلى تطوير الخدمات والعمليات، فمثل هذا النظام التقييمي هو الآلية التي تستطيع المكتبة بواسطتها أن تنظم عملياتها وتدير مواردها.

والتقويم المستمر للخدمات المكتبية أمر له ما يبرره، خصوصاً إذا علمنا أنه الرأي المحايد الذي يمكن أن تعتمد عليه المكتبة في تقويم مستوى ما تقدمه من خدمات سواء كان ذلك مقارنة بالمعايير العالمية أو بالمكتبات المشابهة لها في النوع والحجم، كما أنها الأداة الأمثل لتحسين خدمات المكتبة وتطويرها.

ويهدف تقويم خدمات المعلومات إلى التأكد من تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات المستفيدين، ومن أن يكون هذا التقويم من خلال استخدام أدوات قياس رقمية مقننة أو من خلال استطلاع أراد المستفيدين.

الفرق بين القياس والتقويم:

يختلف مفهوم التقويم عن القياس كما أوضحنا سابقاً، فالتقويم هو إعطاء حكم محدد بمدى أو مستوى جودة ما يراد قياسه؛ بينما يعتمد القياس على إعطاء تقدير كمي باستخدام أدوات قياس رقمية مقننة، وبذلك يمكننا القول إن القياس أداة للحصول على حكم تقويمي.

العوامل التي تؤثر على القياس والتقويم:

هناك عوامل تؤثر على القياس، وتحتم أخذها في

وعند إدخال بيانات مصدر معلومات جديد يتوافق مع اهتمامات المستفيد يتم إرسال بيانات المصدر له باستخدام البريد الإلكتروني أو الجوال، وذلك يتم في فترات محددة من قبل إدارة المكتبة.

• **إيصال الوثائق:** تهدف هذه الخدمة إلى إرسال الوثائق أو نسخة منها للمستفيدين مقابل رسوم مالية.

• **البحث في الفهرس الآلي:** وتسمح هذه الخدمة للمستفيدين بالبحث في قاعدة بيانات المكتبة أو قواعد البيانات التي تشترك فيها سواء كانت بيانات بيبليوجرافية أو نصاً كاملاً.

• **حجز الكتب:** وتقدم هذه الخدمة على مستويين: للمستفيدين من المكتبة بشكل عام، بحيث تمكنهم من حجز الكتاب المعار لمستفيد آخر بحيث يخطر في حال عودته بتوفره ليتمكن من استعارته، لعضو هيئة التدريس فتسمح له بحجز مصدر معلومات أو مجموعة من المصادر المحددة كمراجع لمادة معينة أو لبحث معين بحيث لا تعار مما يسمح باستفادة أكبر عدد ممكن من الطلاب.

القياس والتقويم:

قياس وتقويم خدمات مؤسسات المعلومات:

لم يعد مقبولاً أن تقدم المكتبات الجامعية خدماتها دون استخدام معايير لقياس وتقويم هذه الخدمات، وإلى وجود نظام فعال للتقويم يتيح لها تحليل متطلبات المستفيد، وتحديد العمليات كافة الإنتاجية والمساعدة التي تضمن الحصول على

تتأزلياً أو تصاعدياً، حسب درجة امتلاكهم لسمة معينة.

• **مقياس الفترات (الفئوي) :** وفيه تحمل الأرقام معنىً كمياً، وتتميز وحدات القياس فيه بالتساوي، حيث تدل على الترتيب والكمية النسبية للسمة المقاسة.

أما أنواع القياسات في مجال المكتبات فمن بينها ما يأتي:

- قياس رضا المستفيدين بشكل عام عن طريق إجابة المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استخدامها، ومدى رضاه بشكل عام عند زيارتها في يوم محدد.

- إتاحة المواد واستخدامها عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد خارج المكتبة، ويتضمن الإعارة والتجديد والحجز وغيرها، والإعارة الداخلية، وإتاحة المواد عن طريق نسبة نجاح المستفيد في عملية البحث عن المواد المطلوبة أثناء زيارته للمكتبة، وأيضاً تأخر المواد المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة أو ليست موجودة على الرف. وتقاس هذه الطرق من خلال الوقت الذي ينتظره المستفيد في الحصول على المواد المطلوبة، ويمكن قياسها من خلال حساب نسبة توفر المواد المطلوبة خلال عدة أيام.

- استخدام المكتبة وإمكانياتها وتشمل عدد مرتادي المكتبة (الحضور)، والاستخدام عن بعد، ويتضمن عدد استخدامات المكتبة حينما لم يحضر المستفيد

الحسبان عند إجراء أي عملية للقياس أو التقويم، ومنها:

• **طبيعة الأشياء المراد قياسها:** فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في المكتبات ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.

• **كفاءة القائمين على القياس:** ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة، ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي، ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.

• **أساليب القياس المستخدمة:** هل هي أساليب كمية أم نوعية؟ فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق والأرقام كالإحصاءات المكتبية؛ بينما الأساليب النوعية تؤثر عليها العوامل الشخصية. (الديبان، ٢٠٠٥م).

أنواع القياسات والمقاييس:

يوجد هناك أنواع مختلفة من المقاييس والقياسات، وذلك بحسب الهدف من القياس، ومن أنواع المقاييس:

• **المقياس الاسمي:** وفيه تعطى المتغيرات أرقاماً ليس لها دلالة كمية، وإنما تقوم مقام الأسماء، كأن نعطي (١) للذكر و (٢) للأنثى .

• **المقياس الترتيبي:** وترتب فيه أفراد المجموعة

كاملاً للواقع، وبالتالي يمكن قياس الفرق بعد تقديم الخدمة، كما أنه يساعد على معرفة ظروف الواقع قبل تطبيق الخدمة، وبالتالي قدرة مقدم الخدمة على تجاوز الصعوبات وحل المشكلات.

• **التقويم التطويري:** وهذا النوع من التقويم يتم أثناء تطبيق الخدمة، ويهدف إلى معرفة آليات العمل وإجراءاته، ويفضل أن يطبق هذا الأسلوب مقدمو الخدمة، بحيث يرون تشخيص واقع تقديم الخدمة، ويطلعون على ما يعترض تقديمها من مشكلات، وما يواجهها من صعوبات، وبالتالي يستطيعون تحسين الخدمة وتطورها.

• **التقويم النهائي:** يجرى هذا التقويم بعد مضي مدة من الزمن على تقديم الخدمة، وذلك بهدف تقويم الخدمة بعد مرورها بجميع ما يمكن أن تمر به من ظروف وأحداث، وبالتالي القدرة على الحكم على نجاح التجربة من فشلها، كما تمكن القائمين على المكتبة من معرفة الصعوبات والمشكلات التي واجهت تقديم الخدمة، والاحتياجات التي يجب أن توفر لتقديمها في أحسن صورة، كما أنها تساعد متخذ القرار على اعتماد قرار المواصلة في تقديم الخدمة أو تطويرها أو إلغائها تماماً.

• **التقويم التتبعي:** يتم هذا النوع من التقويم بهدف تطوير خدمات المعلومات وتحسين أساليب تقديمها، وهو يطبق عادة بشكل دوري ومستمر، بحيث يمكن معرفة أثر الزمن على تقديم الخدمة بمقارنة نتائج التقويم الدورية، وهو يساعد بشكل

للمكتبة مثل توصيل الوثائق والدخول على فهارس المكتبة أو غيرها من قواعد البيانات المتوافرة عن طريق طرفيات خارج المكتبة أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس لطلب المواد أو الخدمات، أو نسبة الوقت عن طريق حساب معدل الوقت الذي يكون فيه المكان مشغولاً، وتتضمن الإمكانيات مقاعد المستفيدين، والمعامل، والأجهزة التي يستخدمها المستفيد، مثل أجهزة التصوير، وأيضاً يشمل هذا المقياس متوسط عدد المستخدمين لمواقع الخدمات العامة، مثل الإعارة والمراجع ومكتب المعلومات، وأيضاً استخدام المبنى ويمكن حسابه عن طريق متوسط عدد مرتادي المكتبة في وقت واحد.

- خدمات المعلومات وتتضمن قياس الخدمة المرجعية والعمليات التي تتم مثل استخدام التوصيات والتفسيرات التي تتم في هذا القسم من قبل المسؤولين عن قسم المراجع، وقياس مدى الرضا عن الخدمة المرجعية، ورضا المستفيدين عن الأداء وكذلك عن مخرجات البحث، والرضا بشكل عام عن البحث عن طريق الاتصال المباشر (الديان، ٢٠٠٥).

أنواع التقويم:

هناك أنواع كثيرة من التقويم يمكن حصرها في الآتي:

• **التقويم التمهيدي:** وهذا النوع من التقويم يتم قبل تقديم الخدمة بهدف جمع معلومات أساسية حول الخدمة، وتأتي أهميته في كونه يقدم وصفاً

أو ميولهم أو اتجاهاتهم حول خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستفيدين الذين تم اختيارهم لقياس جودة الخدمة.

• **دراسة الحالة:** تعتبر دراسة الحالة من الأدوات الرئيسية التي تعين المكتبة على تشخيص وفهم واقع الخدمة المعلوماتية التي تقدمها، ويتم من خلالها جمع معلومات مفصلة وشاملة عن الخدمة المراد دراستها سواء كان ذلك في السابق أو الحاضر باستخدام أدوات كالملاحظة أو المقابلة أو الاستبانة، ومن ثم تتم عملية تحليلها ودراستها وتشخيص الصعوبات التي تواجهها من أجل معالجتها وإيجاد الحلول المناسبة لتجاوزها، كما تبين مواطن القوة بهدف تعزيزها.

مستويات التقويم :

يمكن تحديد المستوى الملائم للتقويم من أربعة زوايا:

- **منظور المستفيد:** وفيها يتم التعرف إلى مدى تطابق الخدمة مع توقعات المستفيد، وهل تم تقديم الخدمة بأسلوب مناسب له، ومدى رضاه عن الخدمة المقدمة.
- **منظور المكتبة:** وفيها يتم التعرف إلى تقويم مقدم الخدمة لمستوى الخدمة المقدمة من خلال رضاه عن مستوى تقديمه، وقناعته ببذل الجهد المستطاع، مع مقارنتها بخدمات مماثلة في مكتبات أخرى.

كبير على التعديل في الآليات المستخدمة في تقديم الخدمة بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين وقدرات المكتبة، وتطوير إجراءات طلبها، وكذلك قياس أثر تقديمها على المستفيدين.

أهداف التقويم:

ليس الهدف من التقويم جمع البيانات، وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف، وبوجه عام تتلخص أهداف تقويم خدمات المعلومات فيما يلي:

- دعم اتخاذ القرارات بشأن الاستمرار في تقديم الخدمة أو حاجتها للتطوير.
- تقدير مواطن القوة وجوانب الضعف في المكتبة.
- تحديد التحسينات التي يمكن اعتمادها لتطوير الخدمات.

أدوات التقويم:

هناك عدة أدوات يمكن أن تعتمد عليها المكتبات في قياس وتقويم مستوى خدماتها، ومنها:

- **المقابلة الشخصية:** وتتم مع المستفيدين للتعرف على آرائهم تجاه جودة خدمات المعلومات المقدمة.
- **الملاحظة:** وهي مشاهدة مقصودة ودقيقة ومنظمة وعميقة لعملية تقديم خدمات المعلومات، وتستخدم كأداة لقياس فاعلية خدمات المعلومات، وينصح بتطبيقها في أوقات ذروة العمل.
- **الاستبانة:** وتستخدم على نطاق واسع من أجل جمع معلومات وبيانات تتعلق بآراء المستفيدين

Modern Libraries)

- SUCRC (Selecting and Using a Core Reference Collection).

- Guidelines for the Preparation of a Collection Development Policy - By the Australian Libraries Gateway .

• **بالتنظيم الفني** : وهي تعنى بوصف مصادر المعلومات وأساليب تنظيمها، مثل :

- Dewey Decimal Classification.

- MARC (The Machine Readable Cataloging) .

- MARCXML (MARC in an XML structure) .

- MODS (Metadata Object Description Standard) .

- MADS (Metadata Authority Description Standard) .

- EAD (Encoded Archival Description)

• **بالخدمات** : وهي إرشادات وقواعد تقديم الخدمات في المكتبات، وأساليب تقييمها، مثل:

- Guidelines for Library Services, ALA.

- Library and information services appointments, ALIA (The Australian Library and Information Association).

- Library Service customer service standards, Shropshire Council.

• **بالاسترجاع الآلي لمصادر المعلومات**: وهي

معايير وقواعد نقل المعلومات وتبادلها بين نظم

- **منظور الخدمة**: ويقاس فيها مستوى تطور خدمات المعلومات، واستخدام تقنيات حديثة في تقديمها، وهل حققت الأهداف المرجوة منها .

- **المنظور المالي**: وفيه يتم قياس حجم مردود خدمات المعلومات على المستفيد مقارنة بالتكلفة.

المواصفات المعيارية:

تعتمد طرق التقييم على أدوات قياس معيارية تتمثل في قواعد وإرشادات يعتمد عليها القائمون على تقديم الخدمة لقياس مستوى الخدمة التي يقدمونها، وهي تبنى على أساس علمي. ويجدر الانتباه إلى ضرورة مراعاة عدد من الاعتبارات عند وضع المواصفات المعيارية، ومنها: وضوح الموصفة، والدقة في عباراتها وتوجيهاتها، والبعد عن العموميات، والشمول؛ بحيث تغطي جوانب الخدمة، القابلية للقياس، والمرونة بحيث يمكن تطويرها وتعديلها، وأخيراً المراجعة المستمرة لها لتتلاءم مع المتغيرات التي تطرأ على الواقع.

المعايير والمواصفات في مجال المكتبات :

صدرت بعض المعايير والإرشادات في مجال المكتبات، ومنها ما يختص:

• **بالمجموعات** : وهي تهتم بتحديد أعداد مصادر المعلومات مقارنة بعدد المستفيدين، وقواعد بناء وتنمية المجموعات، وهي تختلف باختلاف نوع المكتبة، مثل:

- CREW (A Weeding Manual for

المعلومات المختلفة، مثل:

الخدمات وتقييمها ، مثل :

- Z39.50 .

- SRU/SRW (Search and Retrieve URL/Web Service) .

- CQL (Contextual Query Language).

• بقياس أداء المكتبات: وهذه تهتم بتقديم أدوات معيارية لقياس أداء المكتبات، مثل:

- Measuring Academic Library Performance, ALA .

- ISO 11620 - (Criteria for Performance Indicators).

- LibQUAL.

• بالمكتبات الرقمية: وهي تقدم المعايير والإرشادات والقواعد الخاصة بالمكتبات الرقمية، مثل:

- METS (Metadata Encoding & Transmission Standard).

- MIX (NISO Metadata for Images in XML)

- PREMIS (Preservation Metadata)

- TextMD (Technical Metadata for Text)

- ISO/DIS 25577 (Information and documentation MarcXchange)

- ISO/DIS 20775 - (Schema for Holdings Information)

- وفي اللغة العربية أصدرت مكتبة الملك فهد الوطنية مجموعة من الأعمال المتعلقة بقياس

قياس أداء المكتبة : المبادئ والأساليب / تأليف بيتر بروفي؛ ترجمة سليمان بن صالح العقلا، ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨ م .

الخطوات الرئيسية للتقويم:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقويم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف، وتشمل إجراءات التقويم الخطوات الآتية:

■ تحديد الخدمة المراد تقويمها.

■ اختيار المقياس المناسب للتقويم، وأداة جمع البيانات.

■ تنفيذ عملية التقويم.

■ تحليل النتائج وتفسيرها.

■ اتخاذ إجراءات لتحسين الخدمة وتطويرها.

أمر يجب مراعاتها قبل عملية التقويم:

هناك عدة أمور يجب على إدارة المكتبة أن تراعيها قبل الشروع في عملية التقويم، ومنها:

• تحديد الأهداف المراد الوصول إليها باستخدام التقويم.

• تحديد مجال التقويم ومحور تركيزه، بحيث لا يتشتت العمل وتضيع الجهود.

• تكوين فريق التقويم، وينصح بأن يكون فريق العمل مكوناً من عضو من القسم المراد قياس خدماته، وعضو من إدارة المكتبة، وعضو من الجهة الأم، وعضو من جهة محايدة كبيت خبرة على سبيل المثال، مع ملاحظة تحديد اختصاصات وأدوار

ومسؤوليات كل عضو في الفريق.

• تحديد الاحتياجات التي سيحتاج إليها فريق العمل، وذلك مثل: الأدوات والتجهيزات اللازمة، والبرمجيات، والمستشارين، والميزانية المطلوبة لإنجاز العمل.

• جمع معلومات تفصيلية حول الخدمة المراد تقديمها، مثل الفئة المستهدفة، وميزانيتها، وأسلوب تقديمها، والهدف منها.

• جمع المصادر المساندة لعملية التقويم، وذلك مثل: إحصاءات تقديم الخدمة، تقارير العمل.

• وضع خطة عمل وجدول زمني لإجراء التقويم وتحليل نتائجه.

ج. مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن:

نبذة عن الجامعة:

تعتبر جامعة الملك فهد للبترول والمعادن واحدة من الجامعات السعودية التي تعمل تحت إشراف وزارة التعليم العالي، وهي مؤسسة عامة ذات استقلال شبه ذاتي تعمل بإشراف مجلس الجامعة الذي يرأسه معالي وزير التعليم العالي.

وقد أنشئت في مدينة الظهران بالمنطقة الشرقية بموجب مرسوم ملكي صدر في ٥ جمادى الأولى ١٣٨٣هـ (١٩٦٣/٩/٢٣م). وقد أطلق عليها عندئذ اسم (كلية البترول والمعادن)، وفي ١٣٩٥/١/٥هـ صدر مرسوم ملكي بتعديل اسمها إلى (جامعة البترول والمعادن)، وفي ١٤٠٧/٤/٢٣هـ تم تعديل

اسمها إلى (جامعة الملك فهد للبترول والمعادن).

تعد من أوائل الجامعات في المملكة العربية السعودية، والمؤسسة التعليمية الرائدة في مجال العلوم والتقنية على مستوى الدولة، ويبلغ عدد طلابها أكثر من ١٠٠٠٠ طالب، وتقدم الدرجات العلمية في عدد من البرامج التعليمية، والموضحة في الملحق رقم (١).

مكتبة الجامعة:

أنشئت المكتبة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن عام ١٣٨٤هـ (١٩٦٤م)، وبدأت مزاوله نشاطها الفعلي في العام التالي مباشرة، وقد حرصت الجامعة على تطويرها وجعلها مكتبة تقنية متخصصة، وموجهة لخدمة برامج التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، بحيث تساهم الأبحاث والبرامج التي تقوم الجامعة بتدريسها.

يتوسط مبنى المكتبة المركزية المباني الأكاديمية والإدارية في الجامعة، ولا يبعد سوى أمتار عن معظم حجرات الفصول الدراسية والمختبرات.

وقد قامت المكتبة ابتداء من شهر فبراير ١٩٨٢م بميكنة جميع أعمالها بما فيها الفهرس الآلي مستخدمة في ذلك نظام (دوبيس/ليبس) الذي يوفر مزايا كثيرة مقارنة باستخدام الفهرس البطاقي، وتعمل المكتبة المركزية بنظام الأرفف المفتوحة التي تتيح أمام المستفيدين فرصة الوصول إلى محتوياتها كافة بكل سهولة ويسر، وتضم قاعة للمحاضرات وعرض الأفلام.

للاستفادة من معطياتها المرجعية البحثية للباحثين وأعضاء هيئة التدريس. وكان لمكتبة الجامعة الدور المؤثر في إتاحة الكثير من المعلومات والخدمات المعلوماتية، وانعكس هذا الدور في الإنتاج البحثي لأعضاء هيئة التدريس وجودته؛ مما ساهم بدور فاعل في الاستشهادات المرجعية البحثية في العالم، وأصبح مؤشراً هاماً من ضمن مؤشرات التصنيف العالمية للجامعات.

ولم تقتصر مكتبة الجامعة في تقديم خدماتها على منسوبي الجامعة فقط، فهي في تفاعل دائم ومستمر مع منسوبي الجامعة والمجتمع المحيط بها، الأمر الذي تبلور في وجوب وضع سياسة لإتاحة خدماتها ومقتنياتها لعموم المستفيدين محافظة في الوقت نفسه على الحقوق الفكرية للمؤلفين والناشرين، وبالفعل أصبح دورها يتنامى ويمتد إلى إتاحة مقتنياتها وخدماتها لعموم المستفيدين من مجتمع الجامعة والمجتمع المحيط بها، كما امتد هذا التعاون مع المؤسسات البحثية والمعلوماتية ليشمل الاشتراك في البرامج التعاونية بين المكتبات الجامعية ومراكز البحوث في منطقة الخليج العربي. وتبلور نتاج هذا التعاون في عدد من البرامج التعاونية بين المكتبات الجامعية المتمثلة في برنامج الإعارة بين المكتبات والاشتراك الجماعي للجامعات السعودية في قواعد المعلومات الإلكترونية وبرامج الإهداء والتبادل للمطبوعات والإصدارات التي تصدر عن الجامعات.

وبالرغم من الحداثة والثورة المعلوماتية التي

والمطبوعات مرتبة على الأرفف ترتيباً مصنفاً وفقاً لتصنيف مكتبة الكونجرس، كما يوجد عدة مكتبات فرعية بالجامعة متصلة مباشرة بالفهرس الآلي، حيث يتم عمل جميع الإجراءات الفنية لهذه المكتبات الفرعية في المكتبة المركزية.

وقد حرصت المكتبة على أن تكون جزءاً لا يتجزأ من النشاط الأكاديمي للجامعة، الأمر الذي جعلها تحرص على القيام بتوفير شتى الخدمات المعلوماتية الإلكترونية ذات النص الكامل أو البليوجرافيات والمطبوعات المتوفرة بالأسواق المحلية والعالمية والتي من شأنها تيسير الانتفاع بمصادر المعرفة ذات الاهتمام لطلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والمجتمع المحيط بالجامعة.

وتقوم المكتبة المركزية بالإشراف فنياً وإدارياً على مكتبتين فرعيتين بالجامعة بالإضافة إلى تقديم المساعدة الفنية لمكتبتين أخريين، وتتصل هذه المكتبات بشكل مباشر بالفهرس الآلي، وهذه المكتبات هي: مكتبة كلية تصاميم البيئة، ومكتبة مركز المجتمع. وتعتبر مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن من المكتبات الأكاديمية المتميزة، لا على مستوى المملكة فحسب؛ بل على مستوى دول الخليج، وتعطي اهتماماً متزايداً لمجموعات وخدمات المصادر الإلكترونية الرقمية، وعلى الرغم من الوجود الدائم للمطبوعات الورقية، إلا أن التزام العمادة يتعاظم لتوفير مزيد من خدمات المعلومات الرقمية وخاصة في ظل استكمال مكتبات الجامعة للبنية الأساسية للميكنة الرقمية وانطلاقها المتسارع

أقسام المكتبة :

تحتوي المكتبة على سبعة أقسام وظيفية، كل قسم من هذه الأقسام يقدم خدمات قيمة، للمجتمع الأكاديمي ولروادها من المجتمع المحيط بها، وذلك على النحو التالي:

- قسم التزويد.
- قسم الفهرسة والتصنيف.
- قسم الإعارة.
- قسم المراجع وخدمات المعلومات.
- قسم الدوريات.
- قسم الأنظمة.
- قسم الخدمات المساندة.

ساعات عمل المكتبة:

خلال الفصل الدراسي، تعمل المكتبة خلال الأيام من السبت إلى الأربعاء من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة العاشرة مساءً، ويوم الخميس تفتح المكتبة أبوابها للرجال من الساعة (٩,٣٠ صباحاً - ٣,٣٠ مساءً) وللنساء من الساعة (٩-٤ مساءً)، وتقدم خدماتها في تلك الفترة من قبل موظفات متخصصات في المكتبات والمعلومات. بينما تعمل المكتبة يوم الجمعة أيضاً من الساعة (٨-٢ مساءً). أما خلال فترة الاختبارات النهائية فتفتح المكتبة أبوابها لساعات إضافية لخدمة الطلاب بينما يكون هناك ساعات عمل محددة خلال فترة إجازة الأعياد.

نقاط التميز للمكتبة :

- الحرص على أن تكون المكتبة المركزية جزءاً لا

يشهدها عالم المعلومات في العالم لم تغفل المكتبة عن تقديم رسالتها المنوطة بها، والتي تتبلور في التعريف بمصادر المعلومات إلى جانب تنظيمها وحفظها وتسهيل الوصول إليها والاستفادة القصوى منها، بهدف تلبية حاجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين والمجتمع المحيط .

مهام المكتبة :

تضطلع المكتبة بأداء المهام التالية:

- تقديم مجموعة متكاملة من خدمات المكتبات الأكاديمية المتخصصة لتلبية احتياجات الجامعة والمجتمع المحيط من خدمات المعلومات، وتزويدها بالوسائل التي تتيح سهولة الوصول إليها، وتوثيق ونشر المعلومات الإلكترونية والرقمية.

- تطبيق أنظمة وحلول مبتكرة مبنية على أحدث التقنيات العالمية المتاحة لتلبية احتياجات مجتمع الجامعة من المعلومات وحل المشاكل التي تواجهه.

- العمل على الاستفادة من تقنيات المعلومات الحديثة من خلال البحث والتطوير النشط والمستمر، والمساهمة في تطوير قطاع المعلومات بالجامعة من خلال المشاركة الفاعلة في اللجان المتخصصة ونشر الوعي بخدمات المعلومات الحديثة وتقنياتها وأهميتها في خدمة مجتمع الجامعة.

- المساهمة في بناء قواعد المعلومات المحلية الخاصة بالجامعة وتحديثها وإتاحتها أمام جميع المستفيدين تبعاً للسياسات واللوائح المنظمة لذلك.

المستفيدين، سواء من داخل الجامعة أو خارجها تبعاً للوائح والأنظمة المنظمة لاستخدام تلك المقتنيات.

● المشاركة في برنامج الإعارة بين المكتبات مما يتيح فرص توسيع رقعة الاستفادة من المقتنيات المتوفرة بها وبالتالي المتوفر بالجامعات الأخرى من مقتنيات (البريدي، ٢٠٠٨م).

الموقع الإلكتروني للمكتبة:

للمكتبة بوابة متميزة على الإنترنت، تقدم من خلالها فهرسها الآلي، وكثيراً من الخدمات التي تقدمها، وهو موجود على الرابط التالي: <http://library.kfupm.edu.sa>

ثالثاً: الدراسات السابقة :

فيما يلي يستعرض الباحث أبرز الدراسات التي تناولت خدمات المكتبات الجامعية بشكل عام، وكذلك التي قامت بقياسها وتقويمها بشكل خاص، وقد رتبها وفقاً لتاريخ نشرها:

أ. الدراسات العربية:

الدراسة التي أعدتها هند الغانم (١٩٩٤م) بعنوان: (الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض). والتي هدفت إلى معرفة مدى تقويم المستفيدات من طالبات الدراسات العليا للخدمات المقدمة لهن، ومدى رضاهن عن تلك الخدمات. وقد توصلت الدراسة إلى عدم رضا الطالبات العام عن مستوى تلبية مجموعات المكتبات لاحتياجاتهن

يتجزأ من النشاط الأكاديمي للجامعة، لذا فإنها تقوم بتوفير شتى الخدمات المعلوماتية الإلكترونية ذات النص الكامل أو البليوجرافيات والمطبوعات المتوفرة بالأسواق المحلية والعالمية، والتي من شأنها تيسير الانتفاع بمصادر المعرفة ذات الاهتمام لطلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين.

● كان لها دور فاعل في تأسيس برنامج الاشتراك الجماعي في قواعد المعلومات للجامعات السعودية بالتعاون مع جامعة الملك سعود.

● إنشاء مكتبة إلكترونية متكاملة حيث تم الاشتراك بأكثر من ٤٧ قاعدة معلومات إلكترونية، منها قواعد كاملة النص لأهم الناشرين الأكاديميين والكثير من الجمعيات العلمية المتخصصة بالإضافة إلى قواعد معلومات ببيوغرافية.

● من أوائل المكتبات بالسعودية التي استخدمت جهاز الإعارة الذاتية للمستفيدين.

● نظراً لما تضمنه بين أجنحتها من مقتنيات متنوعة وغنية بمصادر المعلومات الحديثة الإلكترونية منها وغير الإلكترونية فقد تبوأ المكتبة مكانة مرموقة وتُعد أحد أهم المراكز التعليمية المتميزة في المملكة، ولاسيما في المنطقة الشرقية.

● العمل بشكل مستمر على صقل كوادرها الوظيفية ومن ثم إتاحة الاستفادة من تلك الخبرات ونقلها إلى منسوبي الجامعات الأخرى.

● إتاحة خدماتها ومقتنياتها للاستفادة لعموم

الإلكترونية للمكتبة، وتوصلت إلى أنه لا يوجد معايير متفق عليها تقيس جودة الخدمة في المكتبات، وإلى أن هناك تحولاً في دور المكتبة من الجانب التقليدي إلى الشريك النشط في تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية، كما أشارت إلى أن هناك عوامل أثرت في جودة المكتبة كالتطور في أساليب التعلم مدى الحياة، وزيادة كفاءة أساليب الاتصال والخدمات، وما يتبع ذلك من تغيير في الأداء.

الدراسة التي أعدتها مسفرة الخثعمي (٢٠٠٨م) بعنوان: (جودة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)، وهدفت إلى تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض اعتماداً على آراء المستفيدين من الخدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن أغلب عينة الدراسة يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات، وأنه ليس هناك فرق بين توفير المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية في المكتبة، كما بينت الدراسة أن المستفيدين من المكتبة يرون أنها لا توفر مصادر إلكترونية بشكل كافٍ، وأنه بشكل عام تحققت الجودة في الخدمة، وأن هناك رضا عاماً من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

الدراسة التي قامت بها خولة الشويعر (٢٠٠٩م) بعنوان: (قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة

المعلوماتية؛ إلا أن الخدمات بشكل عام تعتبر مقبولة.

الدراسة التي أجراها سالم السالم (٢٠٠٠م) بعنوان: (المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين). وهدفت إلى معرفة أنماط الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين من تلك المكتبات، والمشكلات التي تواجه تقديمها، وقد توصل الباحث إلى أن هناك ضعفاً في الخدمات الموجهة للمستفيدين، وخاصة: الخدمات التسويقية، والبليوجرافية، والمرجعية، والإحاطة الجارية.

الدراسة التي قام بها هشام العباس (٢٠٠٥م) بعنوان: (قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة). وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الملك عبد العزيز، وذلك من خلال استقراء حاجات المستفيدين، وقد أظهرت الدراسة حالة الرضا العام لدى المستفيدين عن الخدمات التي تقدم في المكتبات، إلا أن مستوى جودة الخدمة التي تقدم كان منخفضاً؛ مما يدل على انخفاض مستوى الأداء.

الدراسة التي قامت بها ناريمان متولي (٢٠٠٥م) بعنوان: (تطوير قياسات تقييم جودة الأداء والخدمة والمقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين)، وقد استعرضت فيها أدبيات الموضوع، وناقشت القضايا المرتبطة بالبيئة

الأكاديمي، وخلصت إلى نموذج للتقويم اشترطت فيه: الاستمرارية في التقويم، والتحليل للمدخلات، وشمولية التغطية بحيث يشمل العمليات والخدمات، والمعيارية، وتحسين الوضع الحالي.

الدراسة التي قام بها عبد الله (Abdallah, 2002) بعنوان: (جودة الخدمات المرجعية في مكتبات الجامعة الأمريكية بلبنان: الفجوة في التحليل)، وهدفت إلى قياس جودة الخدمة المرجعية في مكتبات الجامعة الأمريكية بلبنان، وتوصلت إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة للمستفيدين وبين المتوقع.

الدراسة التي أعدها وانج (Wang, 2006) بعنوان: (العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات: مثال مكتبة جامعة تشونغ يونج المسيحية بدلهي في الهند) ، وهدفت إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد، وتوصلت إلى أن مستوى الجودة تأثراً إيجابياً على الرضا العام للمستفيدين من خدمات المكتبة، كما وجدت أن أكثر الخدمات أهمية بالنسبة للمستفيدين هي: حجز الكتب، وتجديد الإعارات من خلال الإنترنت.

ويتضح من استعراض بعض الدراسات العربية السابقة التي أجريت في مجال تقويم أداء المكتبات أنها تعالج قضايا خدمات المعلومات بشكل خاص، كما أنها استخدمت مقاييس مختلفة بعضها معياري عالمي، وبعضها اجتهادي، وآخر معياري مطور

حالة المكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض)، والتي هدفت إلى قياس وتقويم جودة الخدمات المقدمة في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بمدينة الرياض اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك حالة من الرضا لمعظم المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

ب. الدراسات الأجنبية:

الدراسة التي قام بها سيموندس وعندليب (Simmonds, and Andaleeb, 2001) بعنوان: (أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية)، والتي هدفت إلى بيان العوامل المؤثرة على استخدام المكتبات الأكاديمية، وأجريت هذه الدراسة على ثلاث مكتبات أكاديمية في مدينة إري بولاية بنسلفانيا الأمريكية على مدى ثلاث فصول دراسية، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين كان لها تأثير واضح على استخدام المكتبة، وأن أكثر هذه العوامل تأثيراً هو مجموعة المصادر في المكتبة، والتعود عليها.

الدراسة التي أعدتها فتش (Fitch, 1995) بعنوان: (التقييم المستمر للمكتبات الجامعية: نموذج ودراسة حالة)، والتي أكدت فيها على ضرورة تحسين خدمات المكتبات الأكاديمية، والتقويم المستمر لخدماتها، وأن ذلك أصبح من متطلبات الاعتماد

نتائج تحليل بيانات الاستبانات .

أ. المعلومات العامة لعينة الدراسة :

ركز الجزء الأول من استبانة الدراسة على البيانات العامة لعينة الدراسة، مثل: العمر، والتخصص، والسنة الدراسية، ومرحلة الدراسة (جامعية، عليا)، والمرتبة العلمية لعضو هيئة التدريس، والمسمى الوظيفي للموظف .

١. متغير العمر :

توضح نتائج الجدول رقم (١) أن أعمار غالبية طلاب عينة الدراسة (٩٣ طالباً) تقع في الفئة العمرية (١٨ - ٢٢ سنة) وذلك بنسبة قدرها ٧٣,٢ ٪، وهذا أمر متوقع باعتبار هذا العمر هو المرحلة العمرية الطبيعية لطلاب المرحلة الجامعية، يلي ذلك الفئة العمرية (٢٣ - ٣٠ سنة) وذلك بنسبة قدرها ٢٤,٤ ٪، ثم الفئة العمرية (٣١ - ٤٥) وهم من فئة هيئة التدريس والموظفين، وذلك بنسبة قدرها ٢,٤ ٪. وهذا يدل على أن معظم المستفيدين هم من فئة الشباب بين (١٨-٣٠)، وهذا يوجب تقديم

بحسب احتياجات الواقع المحلي، كما يلاحظ أن بعض هذه الدراسات تناولت الجوانب النظرية في مجال التقويم دون التطبيق، وهذا ربما يعود إلى قلة المعايير العربية التي يمكن الاعتماد عليها في تقويم الخدمات في مؤسسات المعلومات.

أما الدراسات الأجنبية فيلاحظ أنها ركزت بشكل كبير على الجودة، واستخدمت لذلك معايير عالمية مثل (Servqual, Libqual) اللذين يعتمدان على مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس وتقويم جودة خدمات المكتبات .

رابعاً: عرض البيانات ومناقشتها:

لتحقيق أهداف الدراسة التي تتعلق بتقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، تم توزيع الاستبانات علي عينة من المستفيدين من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن التي استخدمها الباحث كدراسة حالة، وقد بلغ حجم هذه العينة ١٢٧ مستفيداً من المكتبة من مختلف فئات المستفيدين، وفيما يلي

الجدول رقم (١) عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من ١٨ سنة	-	-
من ١٨ - ٢٢ سنة	٩٣	٧٣,٢ ٪
من ٢٣ - ٣٠ سنة	٣١	٢٤,٤ ٪
من ٣١ - ٤٥ سنة	٣	٢,٤ ٪
من ٤٦ - ٦٥ سنة	-	-
أكثر من ٦٥ سنة	-	-
المجموع	١٢٧	١٠٠ ٪

أكبر على المكتبة من أجل الحصول على مصادر معلومات تدعم مناهجها الدراسية، مما يستدعي أخذ هذا الأمر في الحسبان عند بناء وتنمية مجموعات المكتبة.

٣. السنة الدراسية :

تبين نتائج الجدول رقم (٣) أن عدد طلاب عينة الدراسة ١١٧ طالباً، وأن غالبيتهم في السنة الأولى (٣٨ طالباً) ونسبة قدرها ٣٢,٥٪ ويعزى ذلك إلى كثرة أعداد الطلاب عادة في ذلك المستوى الأولي في الدراسة الجامعية، ثم السنة الثانية والرابعة (٢١ طالباً) ونسبة قدرها ١٧,٩٪، ثم السنة الثالثة ونسبة

خدمات خاصة تتوافق مع احتياجاتهم وميولهم، وبأسلوب مناسب لهم.

٢. التخصص :

توضح نتائج الجدول رقم (٢) أن غالبية عينة الدراسة من تخصصات كلية العلوم الهندسية ونسبة قدرها ٥٧,٢٪، يلي ذلك تخصصات كلية علوم وهندسة الحاسب الآلي ونسبة قدرها ٢٧٪، ثم تخصصات كلية العلوم وكلية الإدارة الصناعية ونسبة متساوية قدرها ٧,١٪ لكل منهما، ثم تخصص كلية تصاميم البيئة ونسبة ١,٦٪.

وهذا مؤشر على أن تلك التخصصات تعتمد بشكل

الجدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية
كلية العلوم	٩	٧,١٪
كلية العلوم الهندسية	٧٢	٥٧,٢٪
كلية علوم وهندسة الحاسب الآلي	٣٤	٢٧٪
كلية الإدارة الصناعية	٩	٧,١٪
كلية تصاميم البيئة	٢	١,٦٪
المجموع	١٢٦	١٠٠٪

ومقالات، كما أن أهداف السنة التحضيرية تركز على البناء اللغوي الإنجليزي وإكساب الطلاب المعارف النظرية والتطبيقية في تخصصات مثل الرياضيات والفيزياء أكثر من الاعتماد على البحث والدراسة في مصادر معلومات متنوعة .

قدرها ١٦,٢٪ ، كما بلغ عدد طلاب السنة الخامسة (١٤ طالباً) ونسبة ١٢,١٪، وأخيراً (٤ طلاب) فقط في السنة التحضيرية ونسبة ٣,٤٪، وقد يعود السبب في قلة أعداد طلاب السنة التحضيرية إلى اعتماد نظام الدراسة في هذه السنة على الكتب الدراسية المحددة وليس المصادر المتنوعة من كتب

الجدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة حسب السنة الدراسية

السنة الدراسية	العدد	النسبة المئوية
التحضيرية	٤	٣,٤ %
السنة الأولى	٣٨	٣٢,٥ %
الثانية	٢١	١٧,٩ %
الثالثة	١٩	١٦,٢ %
الرابعة	٢١	١٧,٩ %
الخامسة	١٤	١٢,١ %
المجموع	١١٧	١٠٠ %

٤. مرحلة الدراسات العليا :

العليا على المكتبة لا يعني بالضرورة عزوفهم عن استخدامها، ولكن لكون معظم مصادر المعلومات الحديثة التي تتطلبها مرحلة الدراسات العليا هي مصادر متاحة من خلال قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة، والتي يتاح الوصول إليها من خلال شبكة الإنترنت، مما لا يستدعي من الدارس الحضور الشخصي إلى مقر المكتبة.

توضح نتائج الجدول رقم (٤) أن (٤) طلاب فقط من المشاركين في مجتمع الدراسة المسحية مسجلون في مرحلة الدراسات العليا بواقع (٢) في الماجستير و(٢) في مرحلة الدكتوراة.

ويرى الباحث أن قلة اعتماد طلاب الدراسات

الجدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا حسب المرحلة الدراسية

المرحلة	العدد	النسبة المئوية
دبلوم	-	-
ماجستير	٢	٥٠ %
دكتوراه	٢	٥٠ %
المجموع	٤	١٠٠ %

٥. المرتبة العلمية لأعضاء هيئة التدريس :

الفئة للمكتبة فقد شملتها الدراسة، وكانت المعطيات على النحو الموضح في الجدول رقم (٥). وتوضح نتائج الجدول رقم (٥) أن (٢) فقط من

من ضمن الفئات التي تخدمها المكتبة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، ونظراً لاستخدام هذه

الجدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العلمية لأعضاء هيئة التدريس

الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية
معيد	—	—
محاضر	١	٥٠٪
أستاذ مساعد	—	—
أستاذ مشارك	١	٥٠٪
أستاذ دكتور	—	—
المجموع	٢	١٠٠٪

في الجامعة، وهذه نتيجة متوقعة لكون طبيعة العمل الإداري في العادة لا تستدعي استخدام مصادر المعلومات بشكل كبير، وإنما تعتمد على معلومات يتم استخلاصها من خلال إحصائيات ومصادر متوفرة في مقر العمل.

ب. مبنى المكتبة والتجهيزات :

يبين الجدول رقم (٧) نسب موافقة عينة الدراسة لعبارات مبنى المكتبة والتجهيزات، وكذلك الوسط الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل درجة من درجات الموافقة لكل عبارة، حيث تم

عناصر عينة الدراسة هم من أعضاء هيئة التدريس، منهم محاضر وأستاذ مشارك واحد، وهذا يعزى إلى الأسباب نفسها التي تمت الإشارة إليها عند بيان الأسباب وراء قلة أعداد طلاب الدراسات العليا، كما يمكن أن يعزى إلى طبيعة نوع التخصصات في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، والتي تعتمد بشكل أكبر على المعامل والمختبرات.

٦. المسمى الوظيفي:

ويوضح الجدول رقم (٦) أن أربعة فقط من المشاركين في مجتمع الدراسة المسحية من الموظفين

الجدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة من الموظفين حسب المسمى الوظيفي

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
مدير إدارة	—	—
رئيس قسم	—	—
موظف	٢	٥٠٪
أخرى	٢	٥٠٪
المجموع	٤	١٠٠٪

ترجيح مستوى:

موافق بشدة بالقيمة	٥
موافق بالقيمة	٤
موافق إلى حد ما بالقيمة	٣
غير موافق بالقيمة	٢
غير موافق بشدة بالقيمة	١

"المكتبة تعتبر بوابة للدراسة والتعلم والبحث"، إذ حظيت هذه العبارة بأعلى قيمة للوسط الحسابي المرجح، كما أن لها أعلى نسب موافقة بشدة (٤٢,٤٪)، تليها العبارتان "مبنى المكتبة يشجع على القراءة والتعلم"، و "توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية"، وأخيراً العبارة "توجد في المكتبة أماكن مريحة وهادئة للجلوس"، وذلك حسب قيمة الوسط الحسابي المرجح بأوزان مستويات الموافقة لكل عبارة .

وهذا يدل على مستوى وعي مجتمع الجامعة بأهمية المكتبة في مجال الدراسة في هذه الجامعة، وهو أمر

وتبين نتائج الجدول السابق أن أهم عبارة من العبارات المتعلقة بمبنى المكتبة والتجهيزات هي:

الجدول رقم (٧) مبنى المكتبة والتجهيزات

الوسط الحسابي المرجح	نسبة الموافقة المئوية					العبارات
	غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما موافق	موافق	موافق بشدة	
٣,٩٥	-	-	٢٥,٦	٤٤,١	٢٨,٣	مبنى المكتبة يشجع على القراءة والتعلم
٣,٩٥	١,٧	٦,٣	٢٠,٦	٣٨,١	٣٣,٣	توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية
٣,٩٣	١,٦	٤	٢٠,٦	٤٧,٦	٢٦,٢	توجد في المكتبة أماكن مريحة وهادئة للجلوس
٤,٢		١,٦	١٨,٤	٣٧,٦	٤٢,٤	المكتبة تعتبر بوابة للدراسة والتعلم والبحث
٤,٠١						الوسط الحسابي المرجح

استخدام مصادر المعلومات من حيث الاستخدام اليومي أو الأسبوعي أو الشهري أو ربع السنوي أو عدم الاستخدام المطلق.

يتوقع أنه ناتج عن النظام التعليمي الذي تتميز به جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وأسلوب التدريس المتبع فيها .

ج. الاستخدام:

وتبين نتائج الجدول رقم (٨) أن أكثر المصادر استخداماً للحصول على المعلومات هي محركات البحث مثل جوجل وياهو، فقد حظيت محركات البحث بأعلى قيمة للوسط الحسابي المرجح، كما أن

يبين الجدول رقم (٨) نتائج نسب درجات الاستخدام لعينة الدراسة، وكذلك الوسط الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل عبارة من عبارات

الوسط الحسابي المرجح لنسب الاستخدام .
وهذه النتيجة متوقعة اعتماداً على نتائج الجدول رقم (١) والتي أوضحت أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين (١٨-٣٠) سنة، وكما هو معلوم فإن هذه الفئة العمرية شديدة التعلق بالإنترنت، وهذا يدل على أن الشباب في هذه السن يستخدمون محركات البحث على شبكة الإنترنت بشكل كبير في مجال دراستهم، مما يستدعي وجوب التفكير الجدي في دعم محركات البحث العلمية مثل جوجل سكلر (Google scholar).

لها أعلى نسب استخدام يومي وأسبوعي، وهذا كان متوقعاً لكون محركات البحث تساعد في الوصول السريع للمعلومات على شبكة الإنترنت، كما أنها تقدم الكثير من الخدمات المتنوعة لمستخدميها مما يشجعهم على استخدامها باستمرار وتفضيلها على غيرها من أدوات الوصول لمصادر المعلومات.

كما يأتي استخدام المصادر التي بداخل المكتبة في الترتيب الثاني، ثم في الترتيب الثالث يأتي الدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت، كما هو موضح في الجدول رقم (٨) من خلال قيم

الجدول رقم (٨) استخدام مصادر المعلومات

الوسط الحسابي المرجح	نسبة الاستخدام الشهرية					العبارات
	أبداً	ربع سنوي	شهري	أسبوعي	يومي	
٣,٠٤	١٦,٩	٢١,٨	١٩,٤	٢٤,٢	١٧,٧	كم مرة تستخدم المصادر داخل مبنى المكتبة ؟
٢,١١	٤٣,٤	٢٢,٥	٢٠	٨,٣	٥,٨	كم مرة تقوم بالدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها الإلكتروني ؟
٤,٣٤	٢,٦	٠,٨	١٠,٧	٣٢,٢	٥٣,٧	كم مرة تستخدم محركات البحث على الإنترنت كجوجل أو ياهو للحصول على المعلومات ؟
٣,١٦						الوسط الحسابي المرجح

د. الوصول إلى المعلومات :

وتبين نتائج الجدول رقم (٩) أن ترتيب عبارات الوصول للمعلومات هي عبارة "المكتبة أتاحت لي الوصول للمصادر المطبوعة التي أحتاجها" وعبارة " المكتبة أتاحت لي الوصول لمصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها " في الترتيب الأول لأن

يبين الجدول رقم (٩) نتائج نسب موافقة عينة الدراسة لعبارات الوصول إلى المعلومات وكذلك الوسط الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل درجة من درجات الموافقة لكل عبارة .

الجدول رقم (٩) الوصول إلى المعلومات

الوسط الحسابي المرجح	نسبة الموافقة %					العبارات
	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق بشدة	غير موافق	
٣,٦١	١٤,٩	٣٩,٧	٣٨	٦,٦	٠,٨	المكتبة أتاحت لي الوصول لمصادر معلومات مطبوعة أحتاجها
٣,٦١	١٦,٥	٣٨,٨	٣٦,٤	٥,٨	٢,٥	المكتبة أتاحت لي الوصول لمصادر معلومات إلكترونية أحتاجها
٢,٦٧	٦,٦	٢٨,٧	٣١,١	٢٢,١	١١,٥	تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماتها
٣,٣٠						الوسط الحسابي المرجح

لهما أعلى قيمة للوسط الحسابي المرجح (٣,٦١)، ثم عبارة "تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماتها" وجاءت في الترتيب الثاني لكيفية الوصول للمعلومات. ويتبين ذلك أيضاً من ارتفاع نسب الموافقة لأول عبارتين عن نسب الموافقة للعبارة الأخيرة، وهذا يدل على الرضا العام لمستوى إتاحة مصادر المعلومات سواء كانت المطبوعة أو الإلكترونية، وبالمقابل مستوى أقل من الرضا عن مستوى تسويق المكتبة لخدماتها والتعريف بها، وهذا يوجب على المكتبة إعادة النظر في سياساتها التسويقية.

هـ. التحكم الشخصي :

يبين الجدول رقم (١٠) نتائج نسب موافقة عينة الدراسة لعبارات التحكم الشخصي وكذلك الوسط الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل درجة من درجات الموافقة لكل عبارة.

وتبين نتائج الجدول رقم (١٠) أن أعلى عبارات التحكم الشخصي هي العبارة الأولى وهي "المكتبة

وفرت تجهيزات تقنية جعلتني أصل إلى المعلومات التي أريدها بسهولة ويسر"، إذ بلغت قيمة وسطها الحسابي المرجح ٣,٩٨، تليها العبارة "موقع المكتبة على الإنترنت يساعدني في تحديد المعلومات التي أريدها من مكاني" بقيمة وسط حسابي مرجح قدره ٣,٥٢، ثم العبارة "المكتبة أتاحت لي الوصول للمصادر الإلكترونية من منزلي أو مكتبي" في الترتيب الأخير بقيمة الوسط الحسابي المرجح ٣,٣٩، ويؤكد ذلك انخفاض نسب عدم الموافقة لعبارة الترتيب الأول (٥,٧ %)، يليها نسب عدم الموافقة لعبارة الترتيب الثاني (١٠,٥%) وأخيراً نسب عدم الموافقة لعبارة الترتيب الأخير (١٨,٤%).

وهذا يدل على مستوى مرتفع من الرضا عن ما تقدمه المكتبة في هذا المجال، كما يبين مستوى اهتمام الجامعة بمكتباتها من خلال توفير التجهيزات التقنية اللازمة لإتاحة مصادر المعلومات بالشكل الذي يناسب المستفيدين، ويتوافق مع متطلباتهم واحتياجاتهم.

الجدول رقم (١٠) التحكم الشخصي

الوسيط الحسابي المرجح	نسبة الموافقة %					العبارات
	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
٣,٩٨	٢٦,٨	٥٠,٤	١٧,١	٤,٩	٠,٨	المكتبة وفرت تجهيزات تقنية جعلتني أصل إلى المعلومات التي أريدها بسهولة ويسر
٣,٣٩	١٢,٥	٣٨,٣	٣٠,٨	١٢,٥	٥,٩	المكتبة أتاحت لي الوصول للمصادر الإلكترونية من منزلي أو مكتبي
٣,٥٢	١٧,٤	٣٠,٤	٤١,٧	٧,٨	٢,٧	موقع المكتبة على الإنترنت يساعدني في تحديد المعلومات التي أريدها من مكاني
٣,٦٣						الوسيط الحسابي المرجح

و. الخدمة :

"موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين"، وبقيمة وسط حسابي مرجح قدره ٣,٩٥، بينما كانت العبارة "موظفو المكتبة يبدون اهتماماً خاصاً بكل مستفيد" هي آخر عبارة حسب ترتيب قيم الوسيط الحسابي المرجح لكل عبارة، ويتأكد ذلك أيضاً من خلال نسب عدم الموافقة لكل العبارات المرتبة سابقاً.

وهذه تؤكد على النتائج السابقة وتدعمها، حيث يلاحظ الرضا بشكل جيد من قبل المستفيدين لأسلوب التعامل معهم من قبل موظفي المكتبة، وإلى احترافيتهم في القيام بمهام عملهم، وهذه إيجابية يجب على المكتبة أن تدعمه. كما أن هذه النتيجة متوقعة، حيث إن مكتبة جامعة الملك فهد للبترول

يبين الجدول رقم (١١) نتائج نسب موافقة عينة الدراسة لعبارات الخدمة المقدمة للمستفيدين داخل المكتبة وكذلك الوسيط الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل درجة من درجات الموافقة لكل عبارة.

وبينت النتائج أن أعلى عبارة من عبارات الخدمة المقدمة في المكتبة هي العبارة "موظفو المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن أسئلة المستفيدين" وذلك من خلال أعلى قيمة للوسيط الحسابي المرجح (٤,٠٦)، تليها العبارتان "موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راقى" و "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز"؛ إذ بلغت قيمة وسطيهما الحسابي المرجح ٣,٩٨، ثم العبارة

٣- الوعي المعرفي:

والمعاند تعتبر من أكثر المكتبات الجامعية تنظيماً للدورات التدريبية المتخصصة، كما أنها تتيح للمكتبات السعودية والخليجية فرصة التسجيل فيها. الدراسة لعبارات الوعي المعرفي وكذلك الوسط
الجدول رقم (١١) الخدمة المقدمة داخل المكتبة

الوسط الحسابي المرجح	نسبة الموافقة %					العبارات
	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	
٣,٨٥	٢٦	٤٣,٩	٢١,١	٧,٣	١,٧	موظفو المكتبة يشعرونني برغبتهم في خدمتي
٣,٩٨	٣٠,١	٤٥,٥	١٦,٣	٨,١	-	موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راقى
٣,٧٦	٢٧,٩	٣٣,٦	٢٧,٩	٨,٢	٢,٤	موظفو المكتبة يبذلون اهتماماً خاصاً بكل مستفيد
٣,٨٣	٢٣,١	٤٧,١	١٩,٩	٩,٩	-	موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين
٣,٩٥	٢٤,٢	٥٠	٢٣,٣	١,٧	٠,٨	موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين
٤,٠٦	٣٠,٨	٤٨,٣	١٨,٣	٠,٨	١,٨	موظفو المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن أسئلة المستفيدين
٣,٨٧	٢١,٦	٥٠,٥	٢١,٦	٦,٣	-	بشكل عام أنا راض عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة
٣,٩٨	٣٢	٣٨,٥	٢٤,٦	٤,٩	-	مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز
٣,٩١						الوسط الحسابي المرجح

الموثوقة وغير الموثوقة " وذلك بقيمة وسط حسابي مرجح قدره ٣,٧٦ ثم العبارة " تساعدني المكتبة لأكون أكثر كفاءة في مجال تخصصي " وذلك بقيمة وسط حسابي مرجح قدره ٣,٦٩ ، وأخيراً العبارة " تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات التي أحتاجها في مجال عملي أو دراستي " بقيمة وسطها الحسابي المرجح ٣,٦٦ ، ويؤكد ذلك

الحسابي المرجح لإجمالي النسب المرجحة لكل درجة من درجات الموافقة لكل عبارة.

وتبين نتائج الجدول رقم (١٢) أن أعلى عبارات الوعي المعرفي هي العبارة " تساعدني المكتبة في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصي " ، إذ بلغت قيمة وسطها الحسابي المرجح ٣,٨ تليها العبارة " تساعدني المكتبة في التمييز بين المعلومات

الجدول رقم (١٢) الوعي المعرفي

الوسط الحسابي المرجح	نسبة الموافقة %					العبارات
	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
٢,٨	٢٠	٤٧,٥	٢٥	٧,٥	-	تساعدني المكتبة في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصي
٣,٦٩	١٧,٧	٤٦,٩	٢٤,٨	٨	٢,٨	تساعدني المكتبة لأكون أكثر كفاءة في مجال تخصصي
٣,٧٦	١٨,٢	٤٨,٢	٢٤,٥	٩,١	-	تساعدني المكتبة في التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة
٣,٦٦	١٨	٤٣,٢	٢٦,١	١٢,٧	-	تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات
٣,٧٣						الوسط الحسابي المرجح

يعود إلى الدورات التدريبية التي تقيمها المكتبة للطلاب المستجدين، وسعي الموظفين الدؤوب إلى خدمة المستفيدين، ومد يد العون لهم للوصول إلى مصادر المعلومات التي تناسب احتياجاتهم، والتي دل عليها الجدول رقم (١١) حيث بين مدى تعاون موظفي المكتبة مع المستفيدين.

انخفاض النسبة المئوية لعدم الموافقة على عبارة الترتيب الأول (٧,٥ %) ، تليها عبارة الترتيب الثاني (٩,١ %)، ثم عبارة الترتيب الثالث (١٠,٨ %)، وأخيراً العبارة الأخيرة (١٢,٧ %) .

وهذه النتيجة تبين دور المكتبة المتميز في إكساب طلاب الجامعة لمهارات الوعي المعرفي، وهذا ربما

الجدول رقم (١٣) الرضا العام عن خدمات المكتبة

المجال	الوسط الحسابي المرجح العام
مبنى المكتبة والتجهيزات	٤,٠١
استخدام مصادر المعلومات	٣,١٦
الوصول إلى المعلومات	٣,٣٠
التحكم الشخصي	٢,٦٣
الخدمة المقدمة داخل المكتبة	٣,٩١
الوعي المعرفي	٣,٧٣
الوسط الحسابي المرجح	٣,٦٢

المعلومات داخل مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن . جاءت نتائج الجدول رقم (٨) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن أكثر مصدر يعتمدون عليه للحصول على المعلومات هي محركات البحث على الإنترنت، مثل: جوجل وياهو، إذ حظي محركي البحث هذين بأعلى قيمة للوسط الحسابي المرجح، كما أن لهما أعلى نسب استخدام يومي وأسبوعي، كما يأتي استخدام المصادر التي بداخل المكتبة في الترتيب الثاني ، ثم في الترتيب الثالث يأتي الدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت.

- **السؤال الثالث:** والخاص بمدى توفر المعلومات والمصادر التي يحتاجها المستفيدون في مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. جاءت نتائج الجدول رقم (٩) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة أتاحت للمستفيد الوصول للمصادر المطبوعة التي يحتاجها ، بالإضافة إلى عبارة "المكتبة أتاحت للمستفيد الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية التي يحتاجها"، ثم عبارة "تقوم المكتبة دائما بالتعريف بخدماتها"، وجاءت في الترتيب الثاني لكيفية الوصول للمعلومات .

- **السؤال الرابع:** والخاص بمدى استعداد موظفي مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن لخدمة المستفيدين ، جاءت نتائج الجدول رقم (١١) لتبين أن عبارة " موظفو المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن أسئلة المستفيدين " لها الترتيب الأول من خلال قيمة وسط حسابي مرجح قدره ٤,٠٦ ، كما أن عبارة "موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستفيدين

يعرض الجدول رقم (١٢) نتائج الرضا العام عن خدمات المكتبة، والتي تم فيها جمع الوسط الحسابي المرجح لكل مجال من المجالات الرئيسية في الاستبانة التقويمية، والوسط الحسابي المرجح لكل المجالات، والتي تبين أن أعلى المجالات "مبنى المكتبة والتجهيزات" ، إذ بلغت قيمة وسطها الحسابي المرجح ٤,٠١؛ بينما كان أقل المجالات "استخدام مصادر المعلومات" إذ بلغت قيمة وسطها الحسابي المرجح ٣,١٦. وهذا يعطي دلالة على أن هناك رضا عام من المستفيدين عن خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بدرجة جيدة جداً.

خامساً: مناقشة أسئلة الدراسة :

وفي هذا الجزء من الدراسة قام الباحث بالإجابة عن أسئلة البحث من خلال ما تم التوصل إليه من الدراسة النظرية والتطبيقية، وذلك على النحو التالي:

- **السؤال الأول:** والخاص بمدى مناسبة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وكذلك التجهيزات فيها مع احتياجات المستفيدين منها . جاءت نتائج الجدول رقم (٧) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة مناسبة للدراسة والتعلم والبحث " وذلك لأن مبنى المكتبة يشجع على القراءة والتعلم، كما أن بالمكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية، وبها أماكن مريحة وهادئة للجلوس ، ولذلك فإن المكتبة مناسبة للمستفيدين حسب موافقات عينة الدراسة.

- **السؤال الثاني:** والخاص بمدى استخدام مصادر

رقم (١٠) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن " المكتبة وفرت تجهيزات تقنية ساعدت المستفيدين من الوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة ويسر" وذلك بنسبة قدرها ٧٧,٢ ٪ ، كذلك موافقة عينة الدراسة على أن "المكتبة أتاحت للمستفيدين الوصول للمصادر الإلكترونية من منازلهم أو مكاتبهم" وذلك بنسبة موافقة قدرها ٥٠,٨ ٪ ، كما أن عبارة " موقع المكتبة على الإنترنت يساعد المستفيدين في تحديد المعلومات التي يريدونها من أماكنهم " حظيت بنسبة موافقة قدرها ٤٧,٨ ٪ .

- السؤال الثامن: والخاص بمدى رضا رواد المكتبة عن مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بشكل عام ، جاءت نتائج الجدول رقم (١٢) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة تساعدهم في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصهم، وذلك بنسبة موافقة قدرها ٦٧,٥ ٪ وبوسط حسابي مرجح قدره ٣,٨ ، كذلك موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة تساعدهم في التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة ، ونسبة موافقة قدرها ٦٦,٤ ٪، ثم موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة تساعدهم ليكونوا أكثر كفاءة في مجال تخصصهم، وذلك بنسبة قدرها ٦٤,٦ ٪، كما أن المكتبة أيضاً تساعدهم في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات التي يحتاجونها في مجال عملهم أو دراستهم ، وبموافقة غالبية عينة الدراسة بنسبة قدرها ٦١,٢ ٪، وتدل هذه النسب المرتفعة على الرضا العام لرواد مكتبة الملك فهد للبترول والمعادن.

بأسلوب راقٍ " لها الترتيب الثاني وبوسط حسابي مرجح قدره ٣,٩٨ ، كذلك عبارة "موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين " لها الترتيب الثالث وبوسط حسابي مرجح قدره ٣,٩٥ ، ثم عبارة " موظفو المكتبة يشعرونني برغبتهم في خدمتي " ولها الترتيب الرابع بوسط حسابي مرجح قدره ٣,٨٥ ، وأخيراً عبارة "موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين" وذلك بوسط حسابي مرجح قدره ٣,٨٣ ؛ ومما يؤكد ذلك نسب موافقة عينة الدراسة وبالترتيب لهذه العبارات المذكورة سابقاً .

- السؤال الخامس: والخاص بمدى جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، فقد جاءت نتائج الجدول رقم (١١) لتبين موافقة غالبية عينة الدراسة على أن "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز" إذ بلغت نسبة الموافقة على ذلك ٧٠,٥ ٪ وقيمة وسطها الحسابي المرجح ٣,٩٨ .

- السؤال السادس: والخاص بمدى رضا المستفيدين عن الطريقة التي يتم بها معاملتهم داخل مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. جاءت نتائج الجدول رقم (١١) لتبين رضا غالبية عينة الدراسة بنسبة قدرها ٧٢,١ ٪ وبوسط حسابي مرجح قدره ٣,٨٧ بشكل عام عن الطريقة التي تتم بها معاملة المستفيدين داخل المكتبة .

- السؤال السابع: والخاص بمدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن . جاءت نتائج الجدول

-السؤال التاسع: والخاص بمدى اختلاف استخدام مصادر المعلومات في مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن باختلاف التخصص، تم استخدام تحليل التباين البسيط (ANOVA) لدراسة تأثير

التخصص في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة . والجدول التالي يبين نتائج التحليل .

وتوضح نتائج الجدول رقم (١٤) وجود فروق دالة إحصائية بين مجموعات التخصصات المختلفة

الجدول رقم (١٤) نتائج تحليل التباين لأثر متغير التخصص في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدالة
بين التخصصات	٤	١١,١٢	٢,٧٨	٣,٨١	٠,٠٣١
داخل التخصصات	١٢٢	٨٩,٠٩	٠,٧٣		
المجموع	١٢٦	١٠٠,٢١			

لعينة الدراسة في استخدام مصادر المعلومات داخل مكتبة الملك فهد للبترول، حيث بلغت قيمة اختبار ف (٣,٨١) بمستوى دلالة ٠,٠٣١ وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥ % ، ولذلك فإن متغير التخصص يؤثر في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة.

السنة الدراسية في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة. والجدول التالي يبين نتائج التحليل .

وتوضح نتائج الجدول رقم (١٥) عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدامات مجموعات عينة الدراسة لمصادر المعلومات داخل مكتبة الملك فهد للبترول والمعادن باختلاف السنة الدراسية، حيث بلغت قيمة اختبار ف (٣,٠١) بمستوى دلالة ٠,٤٢ وهي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥ % ، وبذلك فإن متغير السنة الدراسية لا يؤثر في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة .

السؤال العاشر: والخاص بمدى اختلاف استخدام مصادر المعلومات في مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن باختلاف السنة الدراسية، تم استخدام تحليل التباين البسيط (ANOVA) لدراسة تأثير

الجدول رقم (١٥) نتائج تحليل التباين لأثر متغير السنة الدراسية في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدالة
بين السنوات الدراسية	٥	٨,١٥	١,٦٣	٣,٠١	٠,٤٢
داخل السنوات الدراسية	١٢١	٦٥,٤	٠,٥٤١		
المجموع	١٢٦	٧٣,٥٥			

سادساً: النتائج والتوصيات :

سعت هذه الدراسة إلى تقويم أداء مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وبعد تفريغ البيانات وتحليلها، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات.

أ. النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- معظم المستفيدين من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن يرون أن المكتبة وتجهيزاتها تلبي احتياجاتهم .
- غالبية المستفيدين من المكتبة يستخدمون محركات البحث على الإنترنت للوصول للمعلومات، مثل (جوجل وياهو)، يلي ذلك المكتبة، ثم المصادر الإلكترونية التي توفرها المكتبة على موقعها الإلكتروني.
- أتاحت المكتبة لمعظم المستفيدين الوصول للمصادر المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجونها .
- معظم المستفيدين يرون أن موظفي المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن أسئلتهم، والقدرة على التعامل معهم بأسلوب راقٍ، وأنهم يفهمون احتياجاتهم، ويرغبون في خدمتهم.
- يقيم غالبية المستفيدين مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم بالتميزة.
- أبدى معظم المستفيدين عن رضاهم عن الطريقة التي يتم بها معاملتهم داخل المكتبة.

- يوافق غالبية المستفيدين على أن المكتبة وفرت تجهيزات تقنية ساعدتهم على الوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة ويسر، وأنها أتاحت لهم الوصول للمصادر الإلكترونية من خارج مبنى المكتبة.
- أفاد معظم المستفيدين أن المكتبة تساعدهم في متابعة التطورات العلمية في مجال تخصصهم، وأنها تساعدهم في التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير

الموثوقة، كما أنها تساعدهم ليكونوا أكثر كفاءة في مجال تخصصهم، وأيضاً أنها ساعدتهم في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات التي يحتاجونها في مجال عملهم أو دراستهم .

- أما من حيث اختلاف استخدام مصادر المعلومات في المكتبة باختلاف التخصص، فقد توصلت الدراسة إلى أن متغير التخصص يؤثر في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة.

- أما من حيث اختلاف استخدام مصادر المعلومات في المكتبة باختلاف السنة الدراسية، فقد توصلت الدراسة إلى أن متغير السنة الدراسية لا يؤثر في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة.

ب. التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الباحث يوصي بما يلي:

- ضرورة التقويم المستمر لخدمات مؤسسات المعلومات، وتطويرها بحسب احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم.
- أهمية تسويق خدمات مؤسسات المعلومات، وإيصال صوت المكتبة وما تقدمه من خدمات لجميع المستفيدين من المكتبة بالأساليب التي تناسب كل فئة من فئات المستفيدين.
- التركيز على تقديم خدمات المعلومات باستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات.
- ضرورة التنسيق بين المكتبات الجامعية والأقسام العلمية لتوفير مصادر المعلومات التي تخدم المناهج والمقررات الدراسية، ولما لذلك من أثر كبير في نجاح المكتبة في القيام بمهامها وتحقيق أهدافها.
- عمل دراسات تقويمية لأداء مؤسسات المعلومات، وتحسين خدماتها وتطويرها بناءً على ما تتوصل إليه من نتائج.

المراجع

- البريدي، صالح (٢٠٠٨م). مكتبات جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. **المعلوماتية**، ع ٢٤، فبراير ٢٠٠٨.
- الخثعمي، مسفرة دخيل الله (٢٠٠٨م). 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 ١٥، ع ٣٠، يوليو ٢٠٠٨م. ص ص ٢٨٩-٣١٣.
- الديبان، موزي إبراهيم (٢٠٠٥م). قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. **المعلوماتية**، ع ١٢، يولييه. ص ص ١٩ - ٢٥.
- السالم، سالم بن محمد (٢٠٠٠). المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين . **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، مج ٥ ، ع ٢ (رجب - ذو الحجة ١٤٢٠هـ). ص ص ٥ - ٣٩ .
- سلامة، عبد الحافظ محمد (١٤١٨هـ). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. -ط٢. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- الغانم، هند (١٩٩٤م). الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير. (الرياض: قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٩٩٤م).
- لانكستر، ولفرد (١٩٧٨م). **نظم استرجاع المعلومات**. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- لانكستر، ولفرد ف.، شارون ل. بيكر (٢٠٠٠م). خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها. ترجمة حسني الشيمي، وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.
- لانكستر، ف. و. أ. ج. وورنر (١٤١٨هـ). أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- متولي ، ناريمان إسماعيل (٢٠٠٥م) تطوير قياسات تقييم جودة الأداء والخدمة والتقنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** . مج ١١ ع ٢ . ص ص ١٣٨ - ١٥٩ .
- المركز الوطني للقياس والتقويم (٢٠٠٩م). **القياس والتقويم**. تاريخ الاثاحة <2009/5/15>. متاح في <<http://www.qeyas.com>>
- الوردي، زكي حسين ومجبل لازم المالكي (٢٠٠٢م). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- Abdallah, Fawz S. (2002). Service quality in the reference services of

Saad (2001). Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics. Library Trends. Vol. 49 Issue 4 (Spring 2001). p 626.

- Wang, I-Ming (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCJ library. Journal of Information & Optimization Sciences. Delhi: Jan 2006.27, 1; pg. 193.

the Lebanese American University (LAU) libraries: Gap analysis. D.A. Dissertation, Simmons College.

- Fitch, Donna.K.(1995). Continuous assessment of the academic library:A modelandcase study.**Advances in library Administration and Organization**, 13, 221244-.

- Simmonds, Patience L.; Andaleeb, Syed

الملحق رقم (١)

الكليات والأقسام العلمية في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

الدرجات العلمية			الكليات والتخصصات
كلية العلوم الهندسية			
--	--	بكالوريوس	هندسة طيران وفضاء
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة مدنية
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة كيميائية
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة كهربائية
--	ماجستير	--	هندسة اتصالات
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة ميكانيكية
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة بترول
كلية الهندسة التطبيقية			
--	--	بكالوريوس	هندسة مدنية تطبيقية
--	--	بكالوريوس	هندسة كيميائية تطبيقية
--	--	بكالوريوس	هندسة كهربائية تطبيقية
--	--	بكالوريوس	هندسة ميكانيكية تطبيقية
--	--	بكالوريوس	هندسة بترول تطبيقية
كلية العلوم			
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	الكيمياء
--	--	بكالوريوس	الكيمياء الصناعية

--	ماجستير	بكالوريوس	الفيزياء
--	ماجستير	--	الفيزياء الطبي
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	العلوم الرياضية
--	--	بكالوريوس	الإحصاء
--	ماجستير	بكالوريوس	الجيولوجيا
--	--	بكالوريوس	الجيوفيزياء
--	ماجستير	--	العلوم البيئية
كلية الإدارة الصناعية			
--	ماجستير	بكالوريوس	محاسبة
--	--	بكالوريوس	نظم المعلومات الإدارية
--	--	بكالوريوس	مالية
--	--	بكالوريوس	إدارة
--	--	بكالوريوس	تسويق
--	ماجستير	--	ماجستير إدارة الأعمال
--	ماجستير	--	ماجستير إدارة الأعمال (للمديرين التنفيذيين)
كلية تصاميم البيئة			
--	--	بكالوريوس	عمارة
--	ماجستير	بكالوريوس	هندسة المعمارية
--	ماجستير	--	هندسة وإدارة التشييد
--	ماجستير	بكالوريوس	تخطيط المدن والأقاليم
كلية علوم وهندسة الحاسب الآلي			
--	ماجستير	بكالوريوس	علوم الحاسب الآلي
--	ماجستير	بكالوريوس	هندسة الحاسب الآلي
دكتوراة	--	--	علوم وهندسة الحاسب الآلي
--	ماجستير	--	شبكات الحاسب
دكتوراة	ماجستير	بكالوريوس	هندسة النظم
--	--	بكالوريوس	هندسة البرمجة