

عنوان البحث

**تقييم مدى رضا طلبة جامعة فلسطين التقنية-خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها
بين الواقع والمأمول**

فتحي عناية¹، آية أبويعقوب¹، لانا شهوان¹، دلال المدلل²

¹ كلية الهندسة والتكنولوجيا، جامعة فلسطين التقنية - خضوري، طولكرم، فلسطين

(f.anayah@ptuk.edu.ps, aya317757@gmail.com, lanashahwan605@gmail.com)

² كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين (dalalmudallal@gmail.com)

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4249>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2019-2020م، بلغ عدد طلبة جامعة فلسطين التقنية-خضوري بمدينة طولكرم في فلسطين ما يقارب 6000 طالباً وطالبةً بين درجة الببلوم، البكالوريوس والدراسات العليا. يهدف هذا البحث لدراسة مدى رضا الطلبة عن مكتبة الجامعة وخدماتها من أبعاد متعددة، الهندسية، البيئية، الاجتماعية والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تقديم عدة مقترحات لتطوير المكتبة والارتقاء بها. تم استخدام المقابلة؛ لجمع البيانات حول الجامعة وكلياتها ومرافقها والمكتبة. كانت أداة الدراسة استبانة تكونت من (57) عبارة لعينة دراسة ممثلة تكونت من (399) طالباً وطالبة في الجامعة. تلخصت نتائج هذا البحث باهتمام الطلبة بالتصميم الداخلي للمكتبة دون شكلها الخارجي بما يساعدهم على التركيز في دراستهم. تصدّر موضوع الأمن والسلامة سلم أولويات الطلبة في الجامعة. كما أنّ التحكم في العوامل الجوّية (درجة الحرارة ونسبة الرطوبة) كان العامل الأهم لخلق بيئة دراسية سليمة في أروقة المكتبة. يرى الطلبة وضوح وسهولة التعامل مع ترتيب الكتب وتصنيفاتها في المكتبة، واتفقوا على التعاون الكبير من قبل طاقمها. أكد اختبار شيفيه وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات مدى رضا الطلبة عن المكتبة وخدماتها تُعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والدرجة العلمية. في حين كان مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية وخدمات الإعارة متوسطاً بشكل عام. ستؤدي التوسعة المقررة للمكتبة في المستقبل المنظور لتتوسع وتوسع الخدمات المقدمة أهمها: وجود أقسام متخصصة بالدراسة الفردية والمراجع والدوريات، إضافة خدمات طلابية داخل مبنى المكتبة مثل مصلى، عمل بعض المحاضرات داخل أروقة المكتبة لتحفيز الطلبة على ارتيادها، وتمديد ساعات عمل المكتبة. تهدف هذه التوصيات إلى رفع مكانة مكتبة جامعة خضوري وتقديم خدمات أفضل للمجتمع الأكاديمي والمحلي.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة، مكتبة جامعية، خدمات مكتبية، بيئة المكتبة

RESEARCH TITLE

Assessing student satisfaction and future expectations at Palestine Technical University - Kadoorie with on-campus library and its services between reality and expectations

Fathi M. Anayah¹, Aya A. Abuyaqub¹, Lana A. Shahwan¹, Dalal M. Al-Mudallal²

¹ 1College of Engineering and Technology, Palestine Technical University – Kadoorie, Tulkarm, Palestine. f.anayah@ptuk.edu.ps, aya317757@gmail.com, lanashahwan605@gmail.com

²College of Higher Studies, An-Najah National University, Nablus, Palestine.

dalalmudallal@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4249>

Published at 01/02/2023

Accepted at 21/01/2023

Abstract

In Fall 2019, Palestine Technical University - Kadoorie (PTUK), in Tulkarm city of Palestine, served around 6000 students seeking diploma, bachelor, and master degrees. This research aims to study the design of the PTUK library from students' viewpoints including the library geometry and environment, social life, and services. Additionally, it is aimed to explore the future perspectives of the design and services of academic library to better serve students and communities. Personal interviews with key PTUK officials were conducted to collect relevant data about PTUK facilities. As a research tool, a structured questionnaire consisted of 57 statements was created and distributed to 399 students to assess the extent of their satisfaction with the PTUK library design and services. The results showed that safety and protection was the top priority for PTUK students. The control of weather factors (temperature and humidity) was the most important factor for creating a healthy environment in the PTUK library. The students confirmed the quality service of the library working staff. Scheffe's test confirmed the existence of statistically significant differences in the averages of students' satisfaction with the library and its services due to the gender and degree variables. The planned expansion of the library in the near future must focus on: allocating quiet spaces for individual study, offering up-to-date references and periodicals, adding student services inside the library building, conducting non-curricular lectures, and extending the working hours. The researchers presented students' recommendations to improve the quality of academic library services to academic and local communities.

Key Words: Student satisfaction, Academic library, Library services, Library environment

المقدمة

تُعد الجامعة مرحلةً مركزيةً في حياة الطلبة ومحوريةً في صقل شخصياتهم، فهي تقدم الكثير من الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تطور فهمهم وطريقة تفكيرهم لا سيما العملية لبناء عقلياتٍ منفتحةٍ ومسؤولةٍ لقيادة المجتمع إلى مستقبلٍ أفضل للأجيال القادمة. فالتحديات التي تنتظر تلك الأجيال تتطلب تفكيراً غير نمطي، وتناولاً إبداعياً لإيجاد حلولٍ خلاقيةٍ لمستقبلٍ أجمل. لذلك يجب أن يتم إنشاء مكتبة الجامعة لتسهم في تلبية هذه الوظائف في جوٍّ يجعلها تتناسب الطالب ومصادر المعرفة معاً.

لم تعد المكتبة الأكاديمية مستودع كتبٍ ومراجعٍ علميةٍ فقط، بل تعدت هذا الدور لتكون منارةً لنشر العلم والمعرفة المنهجية واللامنهجية ورفد طلبتها ومجتمعها المحلي بكل ما هو نافع ومفيد من مصادر ووثائق وأنشطةٍ تخدم الفرد والمجتمع. وفي ظل انتشار الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)؛ تواجه المكتبات العامة والخاصة عزوفاً واضحاً من قبل جماهيرها، فهي لم تعد المصدر الوحيد والأول للمعرفة، كما أن وسائل التكنولوجيا أتاحت بدائل أكثر حداثةً، تفاعلاً، سهولةً، وجذباً لطلبة العلم والمعرفة. فأصبح أمام المكتبة الأكاديمية خيارين لا ثالث لهما: إما أن تبقى كما هي لتقتصر خدماتها على فئةٍ محددةٍ في المجتمع، وإما أن تتطور من ذاتها وتتوّج من خدماتها لتواكب العصر ومتطلباته. الأمر الذي دفع العديد من الباحثين والأكاديميين والمهتمين لعمل دراساتٍ وأبحاثٍ ذات علاقةٍ لاستكشاف أبرز الطرق والوسائل التي تعيد للمكتبة دورها الريادي في تطوير المجتمع وقيادته ورفده بشتى أنواع المعرفة.

وهذا ما دفع الباحثين إلى دراساتٍ وأبحاثٍ معمقةٍ حول المكتبات الجامعية وخدماتها، من هنا جاءت فكرة هذا البحث لدراسة مكتبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري (المشهوره محلياً باسم جامعة خضوري). هذا وقد أُجري هذا البحث بهدف تقييم مدى رضا طلبة الجامعة عن تصميم المكتبة وخدماتها، ورسم آفاقٍ مستقبليةٍ لتطويرها، أملاً في استقطاب أعدادٍ أكبر من الطلبة وزيادة شغفهم للعلم والمطالعة والبحث العلمي على حدٍ سواء.

تقع جامعة خضوري (الحرم الرئيس) في طولكرم، حيث تضم سبع كلياتٍ متخصصةٍ تُعطي درجاتٍ علميةٍ تتدرج من الدبلوم المتوسط وحتى الماجستير في برامجٍ متعددةٍ ونوعيةٍ ذات طابعٍ تقنيٍّ مميزٍ كالآتي: كلية الهندسة والتكنولوجيا، كلية العلوم التطبيقية، كلية الآداب والعلوم التربوية، كلية العلوم والتكنولوجيا الزراعية، كلية الأعمال والاقتصاد، كلية الدبلوم وكلية الدراسات العليا (جامعة فلسطين التقنية، 2022). كما أنها أصبحت تُعطي درجة الدكتوراة في أمراض النبات منذ بداية العام الدراسي 2021-2022. وإلى جانب كلياتها المختلفة تضم جامعة خضوري عدداً من المرافق، من أهمها مبنى المكتبة الذي يقع في الجهة الغربية من حرم الجامعة (انظر الشكل 1)، حيث تقدم للطلبة والباحثين - إضافةً للكتب المتنوعة - خدمة قواعد البيانات المشتركة، وهذه الخدمة لا تتوفر في جميع المكتبات الجامعية، خذ مثلاً جامعة الكردفان في السودان (انظر عبد الكريم، 2018). تعتبر مكتبة الجامعة من المكتبات الغنية بالكتب المتنوعة في كافة المجالات العلمية والإنسانية، حيث يبلغ عدد الكتب فيها 49778 كتاباً (بسام القاسم، مكتبة الجامعة، مراسلات شخصية)، وعلى خلاف ما جاء في دراسة رحومة (2019) فإن الكتب في مكتبة خضوري مرتبة مسبقاً على نظام ديوي العشري. ومن المهم ذكره أن المكتبة تتمتع بنظام إنذارٍ مبرمجٍ على شرائح مضافةٍ إلى كل كتابٍ ومرجع الهدف منها حماية مقتنياتها، يرتبط هذا النظام مع أبواب المدخل والمخرج في المكتبة. ويعود السبب في هذا إلى أهمية أمن المعلومات والكتب الموجودة داخل المكتبة، الأمر الذي ركزت عليه الدراسات السابقة (العميري، 2017).



الشكل (1) مكتبة جامعة خضوري في الحرم الجامعي الرئيس في مدينة طولكرم (المصدر: جامعة خضوري)

قام الباحثون بإجراء البحث بالمنهج الوصفي بهدف استقصاء مدى رضا طلبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري عن المكتبة، خدماتها، وسبل تطويرها. تم ذلك من خلال مقابلات شخصية مع عددٍ من طواقم وكوادر الجامعة؛ لجمع بياناتٍ مهمةٍ لهذا البحث عن الجامعة بشكلٍ عام، وعن المكتبة بشكلٍ خاص. حيث ساعدت هذه المقابلات على وضع أداة البحث وهي الاستبانة، والتعاون في تحديد أهم الأبعاد الواجب دراسة آراء الطلبة ووجهات نظرهم فيها.

ولأن هذا البحث واجه مع العالم كله جائحة فيروس كورونا المستجد؛ صادفت فترة توزيع الاستبانات الحجر الصحي في البلاد، لذا اتجه الباحثون إلى طريقة الاستبانة الإلكترونية؛ حفاظاً على صحة وسلامة الجميع، والتزاماً بقواعد التباعد الاجتماعي، من خلال مشاركتها مع جميع الطلبة المسجلين في الجامعة لعام 2019-2020 عبر صفحات الجامعة الخاصة بتجمعات هؤلاء الطلبة على تطبيق الفيسبوك. حاول الباحثون كتابة بحثٍ شاملٍ بالنظر إلى أبعادٍ مختلفة، حيث غطوا في هذا البحث وفي استبانته جوانب هندسية، بيئية، خدمية، واجتماعية، كما أضافوا عليها مقترحاتٍ مستقبلية. وإنّ تضمين الكثير من المقترحات لتطوير المكتبة قد وُفّر قيمةً إضافيةً لهذا البحث، رغبةً في الوصول إلى مكتبةٍ مثاليةٍ للفرد والمجتمع. وكانت استجابة الطلبة لتعبئة الاستبانة إلكترونياً وباللغة العربية جيدة؛ حيث تم جمع 399 استبانة في غضون شهرين من صيف 2020. ثم تم تحليل نتائج البحث باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، والمعروفة ببرنامج (SPSS). وتأسيساً على ما سبق فإن هذا البحث أتى كمحاولةٍ من قبل الباحثين لتقييم مدى رضا طلبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها وصولاً لتقديم مقترحاتٍ تهدف لتحسين واقع المكتبة ولتحقيق ما هو مأمولٌ منها.

الدراسات السابقة

إنّ موضوع المكتبات بشكلٍ عام والمكتبات الجامعية بشكلٍ خاص موضوعٌ مهمٌ تتداوله الأبحاث والدراسات منذ القدم (صايح وحرب، 1989) وحتى يومنا هذا (تسامدة وقارح، 2021)، مما يؤكد الدور الذي تلعبه المكتبة في الحياة الأكاديمية ومدى تأثيرها على المجتمع المدني والجامعي معاً. إلا أن بعض الدراسات تناولت الوسائل التعليمية، وأخرى درست تصميم المكتبة ومواصفاتها الفنية، في حين تم رصد الخدمات المقدمة للطلبة وأفراد المجتمع بشكلٍ عام في دراساتٍ أخرى، ودراساتٍ اهتمت بالبعد الاجتماعي والإنساني والعلاقات التي تربط ما بين الفئات العاملة والمستفيدة من المكتبة. وهكذا تمت دراسة هذه الأبعاد تارة من وجهة نظر العاملين، وتارةً أخرى من وجهة نظر الطلبة والجمهور. وليكون البحث شاملاً ومفيداً فقد تناول الباحثون جوانب مختلفة في مكتبة خضوري لتقييم المكتبة وخدماتها من وجهة نظر أهم المستفيدين منها ألا وهم طلبة الجامعة. لذلك فكان لزاماً على الباحثين الاطلاع على الأدب النظري للموضوع والتعرف إلى أهم الدراسات المرتبطة بالبحث وبخاصة الحديثة منها.

طرح تسامدة وقارح (2021) في دراسةٍ ميدانيةٍ لهما دمج الألعاب مع البرامج التعليمية كاستراتيجيةٍ مبتكرةٍ لاستخدامها في جميع مستويات التعليم. كان الهدف دعم التعليم بطرقٍ قد تكون أقرب للطلاب. هذا وأجرى خليل وعلي (2020) دراسةً هدفت للتعرف إلى واقع تحقيق معايير الاعتماد للمكتبات الأكاديمية في جامعة المنيا في مصر. أظهرت النتائج ضرورة وضع أسس واضحة للنهوض بواقع هذه المكتبات لترقى بخدماتها. أما دراسة

سردوك (2020) فتتطوي على فكرة استخدام الروبوتات الذكية في المكتبات الجامعية، والهدف هو إبراز أهمية تقنية الذكاء الاصطناعي بشكل عام والروبوتات الذكية بشكل خاص في الخدمات المكتبية. في المقابل هدفت دراسة رحومة (2019) إلى معرفة طبيعة مكتبة كلية العلوم بجامعة الزيتونة في ليبيا من حيث المقومات المادية، القوى العاملة، وخدمات المعلومات المقدمة لتطوير المكتبة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجوب إنشاء مبنى جديد لمكتبة كلية العلوم على أن يُراعى فيه سهولة الوصول للمكتبة.

من زاويةٍ أخرى قيّم عبد الكريم وآخرون (2018) كفاءة خدمات المكتبات الجامعية في توفير المعلومات للطلبة والباحثين، من خلال تصنيف الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة كردفان في السودان. أسفرت نتائج هذه الدراسة عن قصور في مهارات البحث الإلكترونية، وعدم توافر قاعدة بيانات مشتركة في مكتبات جامعة كردفان في السودان. في حين تناول البداعية وآخرون (2018) في دراستهم معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في عُمان. من جهةٍ أخرى ركزت دراسة ميمونة وموراد (2018) على أثر خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي (تيسميسملت) - في الجزائر على رضا المستفيدين، وإمكانية الوصول إلى المعلومات ومصادر المعرفة. في حين قيّم العامري والريامي (2017) واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في عُمان، ومدى ملاءمة مباني ومساحات المكتبات، الأنظمة الإدارية، والخدمات المقدمة. طبقت الدراسة المنهج الوصفي النوعي واستخدمت المقابلة الشخصية مع مدراء المكتبات الذين أكدوا فعالية هذه المكتبات وكفاءتها.

في بحثٍ لسليمانى وبلعسله (2017) تم التعرف على مدى توافر معايير الجودة في خمسة مباني من جامعات الجزائر من وجهة نظر الطلبة. ركزت الدراسة على الكتب الموجودة، نظام تصنيفها، وطريقة ترتيبها. أيضاً تمحورت دراسة العميري وآخرين (2017) حول واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في عُمان ومدى توافرها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC). بينما أكدت دراسة العزري والعبرية (2017) على دور المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في عُمان في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي لكليات الجامعة. أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها وجود دور إيجابي للمكتبة في مساندة كليات الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي لما توفره من مصادر معلومات وخدمات.

أما عن الدراسات الخاصة بالمكتبات في فلسطين فقد كانت محدودة مما يشير إلى ضرورة التركيز على مثل هذه الدراسات. حيث تتطوي دراسة مرعي (2007) على واقع الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين. وقد وجد من خلال النتائج أن ثمة أمور أثرت على واقع الخدمات كان أهمها قلة أجهزة الحاسوب مع خدمات الإنترنت المتاحة. قبل عدة عقود مضت بحث صايح وحرب (1989) تجربة مكتبة جامعة بيرزيت في تزويد مجتمع الجامعة بشكل خاص والمجتمع الفلسطيني بشكل عام بالمعلومات والخدمات للنهوض بالبحث العلمي الفلسطيني في ظل ظروفٍ صعبةٍ للغاية وتحديدًا الاحتلال الاستعماري الإسرائيلي.

وبناءً على ما سبق ارتأى الباحثون فكرة شروعهم في بحثٍ نموذجي يتدارسون فيه مكتبة جامعة خضوري من وجهة نظر الطلبة على عكس بعض الدراسات التي درست المكتبة الجامعية من وجهة نظر مدراء وأمناء المكتبات. حيث أخذ الباحثون بعين الاعتبار ما ركزت عليه الدراسات السابقة من أبعادٍ فتشابهت معهم في أبعادٍ كالهندسية والاجتماعية، بل وأضافت أبعاداً جديدةً كالبيئية، وسلطت الضوء على عددٍ من الاقتراحات لتطوير المكتبة والنهوض بها.

فرضيات الدراسة

للوصول لنتائج دقيقة تخدم أهداف هذا البحث، قام الباحثون بصياغة الفرضيات التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها تعزى لمتغير الدرجة العلمية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها تعزى لمتغير العام الأكاديمي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها تعزى لمتغير التقدير العام.

أسئلة الدراسة

- لتحقيق أهداف هذا البحث، سعى الباحثون إلى إيجاد إجاباتٍ لأسئلة البحث الآتية:
1. ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن المواصفات الهندسية لمكتبتها؟
 2. ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن بيئة مكتبتها؟
 3. ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها؟
 4. ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن البعد الاجتماعي في مكتبتها؟
 5. ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن الآفاق المستقبلية التي اقترحتها الباحثون لتطوير مكتبتها؟

طريقة العمل

حسب المعلومات التي تمّ الحصول عليها من خلال مقابلة كوادِر من عمادة القبول والتسجيل في الجامعة، تبين أن أعداد طلبة الجامعة على اختلاف كلياتهم وتخصصاتهم كان في الفصل الأول من العام الجامعي 2019-2020 يساوي 5958 طالباً وطالبة (أحمد خساتي، عمادة القبول والتسجيل في جامعة خضوري، مقابلة شخصية) موزعين كما في الشكل 2. انتهت جولة المقابلات الشخصية بكوادِر مكتبة جامعة خضوري لجمع البيانات الخاصة بالمكتبة. ويجدر بالذكر أن فترة المقابلات وجمع البيانات المطلوبة استغرقت صيف وخريف 2020م بسبب الانقطاعات المتكررة عن العمل تحت ظرف جائحة كورونا الطارئ، مما انعكس سلباً على سرعة جمعها من الجهات المختصة.



الشكل (2) توزيع الطلبة في كليات جامعة خضوري المختلفة (طالب+طالبة)

استخدم الباحثون أداة الاستبانة لإجراء هذا البحث، وذلك لأن المستجيب يكون في حالة راحةٍ أكثر عند تعبئته الاستبانة عوضاً عن الحديث الشخصي معه؛ مما يزيد إجاباته صدقاً ومنطقية، ويجعل النتائج أكثر دقةً وواقعية. وكانت الاستبانة إلكترونيةً لأنها صادفت الجائحة العالمية (فايروس كورونا المستجد) والحجر الصحي المفروض من أجلها، حيث كان التعليم بأكمله إلكترونياً خلال فترة جمع الاستبانات. هذا وقد استهدفت الاستبانة كافة الطلبة المسجلين في جامعة خضوري على الفصل الأول للعام الدراسي 2019-2020.

كما وحرص الباحثون على أن يكون البحث شاملاً لكافة الجوانب والأبعاد التي يمكن أن تؤثر على مكتبة الجامعة وعلى روادها، وحتى على مقتنياتها، موزعين تركيزهم ليس فقط على الإنسان؛ بل وعلى العناصر الأخرى التي قد تؤثر عليه بشكل مباشر أو غير مباشر. تناولت الاستبانة 57 عبارةً منها ما كانت اختباريةً لزيادة الدقة، ثم نُشرت الاستبانة النهائية على صفحات الفيسبوك الخاصة بالجامعة لتصل إلى الطلبة على مختلف مستوياتهم وتخصصاتهم (كما في الشكل 2)، وبعد معرفة حجم مجتمع الدراسة وهو مجموع طلبة الجامعة في الفصل الأول للعام الدراسي 2019-2020 وجب على الباحثين احتساب حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة من الناحية الإحصائية، بالاستفادة من المعادلة (1) (Bartlett et al., 2001; Taherdoost, 2017)، أوجد الباحثون حجم عينة الدراسة اللازمة لإعطاء نتائج شاملة وممثلة إحصائياً لمجتمع الدراسة المذكور سابقاً:

$$n = \frac{p(100\% - p)z^2}{e^2} \quad (1)$$

بحيث:

n: حجم العينة اللازم للدراسة

p: النسبة المئوية للحدوث وعادة ما تساوي 50% في مثل هذه الأبحاث

e: النسبة المئوية المقبولة في مثل هذه الأبحاث للخطأ وعادة ما تساوي 0.05

z: القيمة المقابلة لنسبة التأكد (95%) وعادة ما تساوي 1.96 في الأبحاث المماثلة.

وبعد تطبيق هذه المعادلة كان حجم العينة المطلوبة يعادل 384 استجابة، أي تقريباً 6.4% من مجتمع الدراسة (5958)، وبما أن تلك النسبة تتجاوز 5% من حجم مجتمع الدراسة؛ فهذه الحالة تستوجب تعديل حجم العينة ليصبح (n_1) بناءً على المعادلة (2) (Cochran's correction formula, Bartlett et al., 2001):

$$n_1 = \frac{n}{1 + \frac{n}{\text{population}}} \quad (2)$$

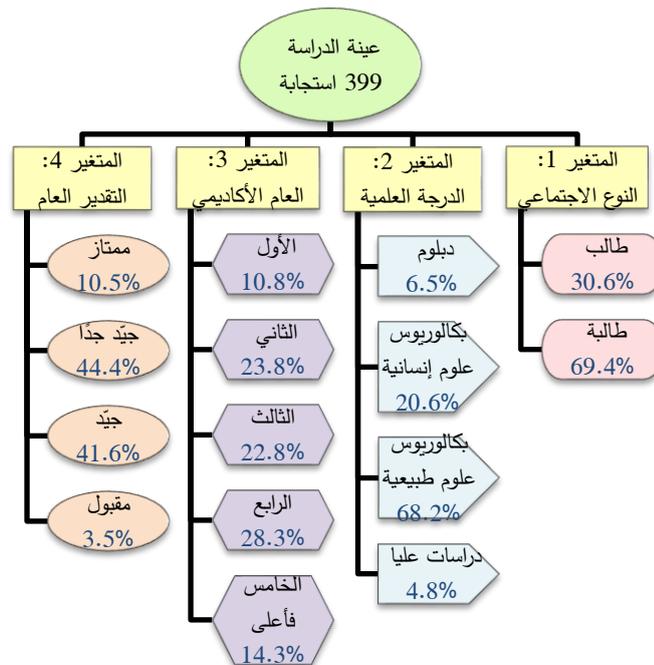
وبالتالي فإن حجم عينة الدراسة يصبح بعد التعديل $361 = 360.7$ استجابة.

ومن الجدير بالذكر أن معدل الإستجابة يقدر بـ 65% للدراسات البحثية السابقة (Bartlett et al. 2001)، لذلك يتم حساب الحد الأدنى لحجم العينة المراد توزيعها على المستجيبين (n_2) كما في المعادلة (3) وعلى النحو التالي:

$$n_2 = \frac{n_1}{\text{Response rate}} \quad (3)$$

ولكن نظراً لتصميم استبانة إلكترونية وتوزيعها على مواقع الفيسبوك للطلبة، فلن يكون هناك محددات من جهة معدل الاستجابة الذي يلزم الباحثين بطباعة عدد كافٍ من الاستبانات لتوزيعها على الفئة المستهدفة. ويعد هذا من إيجابيات الاستبانة الإلكترونية، إضافةً لأثرها البيئي الإيجابي الذي لا يخفى على أحد، وأثرها الاجتماعي بحفظ خصوصية المستجيب واحترام وجهة نظره، اتفق الباحثون معه أم اختلفوا. ومع ذلك فإن الاستبانة الإلكترونية أحياناً ما تكون فرصة للاستجابة بشكل سريع وغير مدروس، بحيث يكون شغل مستجيبها الشاغل الانتهاء من إجابتها فقط، وفي بعض الأحيان تكون بعض العبارات غامضة لبعض المستجيبين أو يمكن فهمها على أكثر من نحو؛ مما يجعل الإجابة غير دقيقة ولا تصب في هدف العبارة الأساسي الذي يقصده الباحثون في استبانتهم. بالإضافة إلى تلك المعادلات، يتوفر العديد من الآلات الحاسبة لحجم العينة من مجتمع الدراسة عبر الإنترنت، ويمكن استخدامها للتحقق والتثبت من صحة النتائج، ومثالها <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

توزعت نسب استجابة الطلبة من عينة الدراسة كما في الشكل (3)، حيث كانت نسبة استجابة الطالبات أكثر من نسبة الطلاب، ونسبة طلبة بكالوريوس العلوم الطبيعية أعلى قيمة من نسب طلبة الكليات الأخرى.



الشكل (3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة

أداة الدراسة

استخدم الباحثون أداة الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، كما ودعموها بأداة المقابلات الشخصية، حيث ترتبت الاستبانة على ستة أقسام؛ أولها يحمل عنوانها وفقرة تعريفية للمستجيب حول الاستبانة، فقراتها، عدد عباراتها، الوقت اللازم للاستجابة، وأسماء الباحثين. أما القسم الثاني فاختص بالمعلومات الشخصية للمستجيب والتي من المتوقع أن تحدث أثرًا في نتائج البحث؛ وشملت النوع الاجتماعي، الدرجة العلمية، العام الأكاديمي، والتقدير العام. وكان القسمان الثالث والرابع هما عبارات الاستبانة المراد إجابتها؛ والتي اندرجت أبعاد البحث فيها في أربع فقرات متتالية: البعد الهندسي، البعد البيئي، البعد الخدمي، والبعد الاجتماعي. أما القسم الخامس فكان يضم 12 مقترحًا مستقبليًا لتطوير مكتبة الجامعة ورفع مستواها، وهذا ما أثرى القيمة الحقيقية لهذا البحث. تضمن القسم السادس رسالة شكر للمستجيب وتبليغه بأن استجابته قد وصلت، إضافة لخانة الملاحظات إن وجدت، وخانة لوضع إيمل الشخص إذا رغب بالاطلاع على نتائج الدراسة.

وكانت الإجابة على الأبعاد الأربعة الأولى بالنمط الرباعي (موافق بشدة، موافق، غير موافق، وغير موافق بشدة) حيث تم استثناء خيار الحياد طلبًا لحسم الإجابة وزيادة الدقة والمصدقية في النتائج. يعتبر النظام الرباعي ملائمًا لدراسة اتجاهات وآراء المستجيبين بمكوناتها الثلاثة: المعرفية، السلوكية، والانفعالية، بينما انفرد البعد الخامس والذي يُعنى بالآفاق المستقبلية لتطوير المكتبة بالنمط الثنائي للقياس (موافق وغير موافق) فهو الأنسب له.

وفي غضون 58 يومًا من صيف عام 2020 حصل الباحثون على 399 استجابةً على الاستبانة من الطلبة على تنوع تخصصاتهم ومستوياتهم الأكاديمية، وبهذا يعتبر عدد الاستجابات كافيًا وممثلاً إحصائيًا لمجتمع الدراسة. كانت الخطوة التالية هي تحليل الاستجابات المتوفرة، من خلال برنامج SPSS لاستخلاص النتائج واقتراح التوصيات التي تنهض بالمكتبة إلى مستويات أفضل.

صدق الأداة

قام الباحثون بالتأكد من صدق استبانة رضا طلبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري عن خدمات مكتبة جامعة خضوري، من خلال استشارة سبعة من حملة الشهادات العليا في الجامعات الفلسطينية المختلفة؛ جامعة خضوري، جامعة النجاح الوطنية، وجامعة بيرزيت، حيث تعددت تخصصاتهم الدقيقة ما بين اللغوية، التربوية، الأدبية، والعلمية. إذ كان لوجود هذا التنوع في اختيار المحكمين دوره الفاعل في شمولية الاستبانة وكفاءتها، وانعكس ذلك إيجابًا وبشكل ملحوظ على الشكل النهائي للاستبانة. هذا وقد طلب منهم إبداء آرائهم ومقترحاتهم، حول عدد من الجوانب المرتبطة بالاستبانة، مثل: الصياغة اللغوية للمفردات، ومدى انتماء المفردات لكل محور من محاور الاستبانة الخمسة، وعمًا إذا كان هناك اقتراح لإضافة فقرات أو عبارات جديدة. تم جمع ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وتعديل الاستبانة تبعًا إلى أن وصلت بصورتها النهائية.

ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الاستبانة قام الباحثون بحساب معاملات الثبات لمجالاتها المختلفة باستخدام اختبار (ألفا كرونباخ). كانت معاملات الثبات لكل مجال مرتبةً حسب القيمة من المجال الأول إلى الخامس، (0.627)، (0.670)، (0.863)، (0.759)، و(0.654)، وهي قيمٌ عاليةٌ تقترب من الواحد الصحيح والتي تفي بأغراض البحث العلمي. بشكل عام، فإن قيم ألفا كرونباخ التي تصل إلى 0.7 فأعلى تعتبر كافيةً لأداة بحثٍ جيدة، إلا أن قيمًا تفوق 0.6 تعدّ مقبولةً تمامًا في البحث العلمي (Griethuijzen et al., 2015; Taber, 2018).

متغيرات الدراسة

تندرج متغيرات الدراسة إلى قسمين اثنين:

1. متغيرات مستقلة:

- النوع الاجتماعي: وله مستويان (طالب وطالبة).
- الدرجة العلمية: ولها أربعة مستويات (دبلوم، بكالوريوس علوم إنسانية، بكالوريوس علوم طبيعية، ودراسات عليا).
- العام الأكاديمي: وله خمسة مستويات (الأول، الثاني، الثالث، الرابع، والخامس فأعلى).
- التقدير العام: وله أربعة مستويات (ممتاز، جيد جدًا، جيد، ومقبول).

2. متغيرات تابعة:

- مدى رضا الطلبة عن مكتبة الجامعة وخدماتها.

المعالجات الإحصائية

استخدم الباحثون المعالجات الإحصائية التالية في تحليل البيانات:

1. اختبار معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات لمجالات الاستبانة الخمسة.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المجالات الخمسة وذلك للإجابة عن أسئلة البحث المتعلقة بكل مجال.
3. التكرارات والنسب المئوية لعبارات المجال الخامس فقط وذلك للإجابة على السؤال الخامس من البحث، حيث أنه مجال ذو مقياسين (موافق وغير موافق)، ويتعلق بالمستقبل مما يحتم علينا معالجته بطريقة مغايرة.
4. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها وفق متغير النوع الاجتماعي.
5. اختبار التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها وفق متغيرات الدرجة العلمية، العام الأكاديمي، والتقدير العام.
6. اختبار شيفيه للمقارنات البعدية المتعددة لفحص دلالة الفروق لصالح أي متغير تعود في مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها وفق متغيرات الدرجة العلمية والعام الأكاديمي.

عرض النتائج ومناقشتها

هدف هذا البحث إلى الكشف عن مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها بين الواقع والمأمول، وأثر بعض المتغيرات كالنوع الاجتماعي، الدرجة العلمية، العام الأكاديمي، والتقدير العام على مدى رضاهم. ولتحقيق أهداف هذا البحث قام الباحثون ببناء استبانة لجمع المعلومات، حيث تم جمع البيانات وترميزها باستخدام برنامج SPSS في معالجتها ثم التوصل إلى النتائج التالية:

السؤال الأول: ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مواصفات مكتبتها الهندسية؟

اتبع الباحثون التقديرات التالية في الحكم على مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها، حيث يُعتبر التقدير منخفضاً في الفترة 1-1.75، متوسطاً في الفترة 1.76-2.50، مرتفعاً في الفترة 2.51-3.25، ثم مرتفعاً جداً في الفترة 3.26-4 (انظر الجدول 1).

الجدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المجال الأول ودرجته الكلية

رتبة العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	3	مساحة مكتبة خضوري كافية لمرتابديها.	2.88	0.88	مرتفع
2	9	يشنت ديكور مكتبة خضوري (رفوف، طاولات، ومقاعد) تركيزي.	2.75	0.82	مرتفع
3	5	يتلاءم عدد مداخل مكتبة خضوري مع عدد مرتابديها.	2.69	0.81	مرتفع
4	6	عدد مخارج مكتبة خضوري مناسب لعدد مرتابديها.	2.65	0.80	مرتفع
5	8	يواجه الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة تحديات في الوصول لمكتبة خضوري.	2.58	0.91	مرتفع
6	4	يستقطبني تصميم مكتبة خضوري الداخلي.	2.56	0.79	مرتفع
7	7	تتوافر وسائل الأمن والسلامة العامة اللازمة لحالات الطوارئ.	2.39	0.79	متوسط
8	1	يسهل الوصول إلى مبنى مكتبة خضوري.	1.97	0.72	متوسط
9	2	يجذبني تصميم مكتبة خضوري الخارجي.	1.83	0.80	متوسط
10	10	تعاني مكتبة خضوري اكتظاظاً في عدد مرتابديها.	1.80	0.85	متوسط
الدرجة الكلية			2.41	0.39	متوسط

يتضح من الجدول (1) أن مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مواصفات مكتبتها الهندسية جاءت بتقدير متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (2.41). وتراوحت تقديرات الطلبة في الاستجابة على جميع عبارات هذا المجال ما بين متوسطة إلى مرتفعة. وبما أن رضا الطلبة بشكل كلي لم يكن مرتفعاً (2.41)، فإن ذلك يشير إلى وجود عدة جوانب يمكننا تطويرها في مواصفات المكتبة الهندسية وتصميمها لجعلها مثالية هندسياً.

يلاحظ أن العبارة رقم (3) حققت أعلى الدرجات بمدى رضا الطلبة، تليها العبارة رقم (9)، بعبارة أخرى فإن طلبة الجامعة يعتقدون أن المساحة الكلية للمكتبة تفي بالغرض المطلوب منها. عند مقارنة هذه النتائج مع نتائج دراسة رحومة (2019) التي كشفت عن عدم كفاية مبنى مكتبة كلية العلوم في جامعة الزيتونة، ما ترتب عليه لزوم بناء مبنى جديد للمكتبة، في حين اتفقت مع نتائج هذا البحث في أن الأثاث الموجود في كلا المكتبتين بحاجة لإعادة تصميم وترتيب ليصل إلى شكل يساعد الطلبة على الدراسة بتركيز وهدوء. بُني مبنى مكتبة خضوري في ثلاثة طوابق ليكون مكتبة متكاملة وصرحاً علمياً نفتخر به، لذا فعند البدء بعملية التوسع ودمج الطابقين الأرضي والأول للمكتبة؛ ستكون الفرصة مهيأة للتطوير في طبيعة الخدمات والتوسع في الشرائح المجتمعية التي تخدمها المكتبة.

يبدو أن عددًا لا بأس به من الطلبة يرون أن الوصول لمبنى المكتبة ليس بالأمر السهل. يعتبر موقع المكتبة من المعوقات الحقيقية التي يمكن أن تؤثر في رأي الطلبة حول مكتبة جامعتهم فتجذبهم نحوها أو تدفعهم في الاتجاه المعاكس (مرعي، 2007). نخص بالذكر هنا الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ الذين يجدر بصانع القرار تحسس احتياجاتهم فهم شريحة هامة في مجتمعنا، وكذلك إزالة أية معوقات تحول دون وصولهم للمكتبة بيسر وسهولة. قد يتطلب الأمر توفير خدمات وطاولات خاصة بهم، إضافة لخدمات صحية تناسب هذه الشريحة الحساسة. ونظراً لوجود المكتبة في الطابق الثاني؛ يزداد الأمر صعوبة على الطلبة بشكل عام عند تعطل المصعد أو انقطاع التيار الكهربائي، الأمر الذي قد يتكرر في فصل الصيف الحار نسبياً في طولكرم.

من ناحية أخرى فإن العبارة رقم (2) حازت على متوسط حسابي (1.83)، والعبارة رقم (10) أحرزت متوسطاً حسابياً مقداره (1.80). مما يعني أن كلتا العبارتين حققنا أقل الدرجات بمدى رضا الطلبة عن مواصفات مكتبة خضوري الهندسية. يبدو أن الطلبة يهتمون بالتصميم الداخلي والديكور الهندسي داخل أروقة المكتبة أكثر مما ينتبهون للشكل الخارجي؛ وبخاصة أن عدد مراتديها لا يشكل ضغطاً ملاحظاً على خدماتها.

يلاحظ وجود ارتياح لدى الطلبة من ناحية عدد مداخل ومخارج مكتبة خضوري، حيث كانت استجابة الطلبة لمدى توفر وسائل الأمن والسلامة العامة متوسطة المستوى. إلا أنه من المهم بمكان وجود مخرج طوارئ متاح للطلبة المتواجدين في المكتبة في حالات الطوارئ، حتى تكون المكتبة مكاناً آمناً للطلبة ويستمرروا في ارتيادها بأمان وثقة (خليل وعلي، 2020). خصوصاً إذا أخذنا بالاعتبار موقع الجامعة الحساس على جدار الفصل العنصري والذي يزيد من احتمالية حدوث حالات الطوارئ ويتعداها إلى الكوارث الطبيعية. ولذلك يؤمن الباحثون بضرورة إعطاء هذا الأمر الأولوية والأهمية القصوى من قبل إدارة الجامعة، بحيث يتم تشكيل فريق مختص من الطلبة يُعنى بشؤون الأمن والسلامة في الجامعة وتحديداً في حالات الطوارئ. كما ويرى الباحثون أن يكون مثل هذا التدريب إلزامياً لموظفي الجامعة أيضاً؛ لقيادة أسهل وأسلس لمواقف الخطر والضرورة، بل ويجب تعميم مثل هذه المقترحات على مؤسسات التعليم العالي كافة في أرجاء الوطن، خاصةً ووطننا مكلوم بالاحتلال البغيض.

السؤال الثاني: ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن بيئة مكتبتها؟

يتضح من الجدول (2) أن مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن بيئة مكتبتها كان بتقدير متوسط حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.31). يعكس هذا أن هناك حاجة للتطوير في مجال بيئة المكتبة وضرورة لتلمس احتياجات الطلبة في هذا المجال على اختلاف طبيعتهم، ثقافتهم وخلفياتهم، والتي لا تقتصر بالضرورة على الجوانب المحاطة في هذه الدراسة. يلاحظ أن العبارة رقم (13) حققت أعلى الدرجات بمدى الرضا، تليها العبارة رقم (12).

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المجال الثاني ودرجته الكلية

الدرجة الكلية	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
	13	درجة الحرارة في مكتبة خضوري مناسبة على مدار العام.	2.94	0.94	مرتفع
	12	يساعد نظام التهوية (الطبيعية وغير الطبيعية) في مكتبة خضوري على خلق بيئة مريحة.	2.73	0.92	مرتفع
	11	ألمس الهدوء في مكتبة خضوري.	2.50	0.88	متوسط
	15	تخلق ألوان جدر مكتبة خضوري جوا إيجابيا لي.	2.28	0.73	متوسط
	14	الإضاءة (الطبيعية وغير الطبيعية) في مكتبة خضوري كافية.	2.24	0.78	متوسط
	18	تتوفر إشارات توجيهية لأقسام مكتبة خضوري المختلفة.	2.18	0.75	متوسط
	17	تتوفر مكتبة خضوري بكتب ثقافة عامة متنوعة.	2.16	0.75	متوسط
	19	تقلل الضوضاء الناتجة عن الطلبة في مكتبة خضوري شغفي للدراسة.	1.99	0.86	متوسط
	16	يزعجني انقطاع التيار الكهربائي في مكتبة خضوري.	1.71	0.92	منخفض
الدرجة الكلية			2.31	0.44	متوسط

في ظل ارتفاع درجة الحرارة ونسبة الرطوبة في مدينة طولكرم والتي تقع على السهل الساحلي لفلسطين، لذا فالتحكم في الظروف الجوية يكاد يكون من أهم العوامل التي تعزز وتحسن البيئة المحيطة أكثر من أي عامل آخر مثل العامل الجمالي. ونظراً لتجهيز المكتبة بنظام تكييف مركزي وحديث يسمح بالتحكم في درجات الحرارة والرطوبة بشكل مستمر، ويوفر بيئة مريحة لرواد المكتبة؛ فلا غرابة في أن هاتين العبارتين حازتا على قبول واسع بتقدير مرتفع من قبل الطلبة مقارنة مع بقية العبارات. وبناء على ما ذكر فلم يتفاجئ الباحثون من تصدر هذه النقاط لقائمة عبارات بيئة المكتبة من حيث الترتيب.

اتضح من الجدول (2) أن مستويات استجابة الطلبة لأهمية الإضاءة، ألوان الجدران، وحتى الضوضاء كانت جميعها متوسطة، وكذلك الحال بالنسبة لتنوع كتب الثقافة العامة داخل أروقة مكتبة الجامعة. فالمكتبة بمفهومها الشامل لا تقتصر على المراجع العلمية والأدبية ذات العلاقة بالتخصصات الأكاديمية فقط، بل يجب أن تتعدى هذا الدور لصقل الطلبة بالمهارات والمعارف المتنوعة التي تُثري معرفتهم، تُنمي مهاراتهم، وتُعزز سلوكياتهم الإيجابية.

ويلاحظ أيضاً أن العبارة رقم (19) والعبارة رقم (16) حققتا أقل الدرجات بمدى الرضا عن بيئة مكتبة خضوري. إن موضوع انقطاع التيار الكهربائي في مكتبة خضوري لم يعد يزعج الطلبة أو أنهم قد اعتادوا وتكيفوا مع الواقع الموجود في المدينة، لذلك كانت استجابة الطلبة لهذه العبارة منخفضة دون سائر العبارات في هذا المجال. يجدر الذكر هنا أن جميع مباني الجامعة مغطاة بألواح الطاقة الشمسية، والتي تنتج الطاقة الكهربائية من أشعة الشمس وتضخها عبر شبكة توزيع الكهرباء التابعة لبلدية مدينة طولكرم تحت نظام غير مستقل لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية المتجددة.

السؤال الثالث: ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها؟

يتضح من الجدول (3) أن مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن خدمات مكتبتها جاء بتقدير متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (2.42). في حين اتضح من دراسة لسليمانى وبلعسل (2017) أن جودة المكتبة الجامعية وتجهيزاتها

في جامعات الجزائر كانت أدنى من الحد المتوسط، وأضافت الباحثتان أن ضعف الجودة في المكتبة الجامعية سيسبب انعدام رغبة المطالعة والبحث لدى الطلبة وعزوفهم عن المكتبة. الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المجال الثالث ودرجته الكلية

الدرجة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	21	عدد المقاعد في مكتبة خضوري مناسب لعدد مرتاديه.	3.09	0.85	مرتفع
2	25	يتناسب عدد أجهزة الحاسوب في مكتبة خضوري الإلكترونية مع عدد مرتاديه.	2.98	0.86	مرتفع
3	26	تتيح مكتبة خضوري خدمات إلكترونية متعددة.	2.69	0.85	مرتفع
4	29	تقدم مكتبة خضوري خدمة الإحاطة الجارية كإصدار قوائم بالكتب الجديدة التي تصلها.	2.62	0.81	مرتفع
5	22	تتوافر في مكتبة خضوري خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بشكل جيد.	2.60	0.77	مرتفع
6	20	يشجعني وجود الخدمات الأساسية في مكتبة خضوري (مشارب، حمامات، إلخ.) على ارتيادها.	2.51	0.90	مرتفع
7	23	يلبي طاقم مكتبة خضوري احتياجاتي المكتبية.	2.40	0.86	متوسط
8	30	تحفزني خدمة الإنترنت في مكتبة خضوري على ارتيادها.	2.34	0.96	متوسط
9	28	تلبي قواعد البيانات في مكتبة خضوري الإلكترونية احتياجاتي البحثية.	2.34	0.77	متوسط
10	33	ساعات عمل مكتبة خضوري الحالية كافية لي.	2.33	0.87	متوسط
11	27	يسهل استخدام نظام تصنيف الكتب المتبع في مكتبة خضوري.	2.29	0.76	متوسط
12	32	تناسبني المدة الزمنية المسموحة لإعارة الكتب.	2.22	0.78	متوسط
13	24	تنظيم الكتب وتصنيفها ينسجم والتصنيفات العالمية.	2.19	0.73	متوسط
14	31	أكتفي بعدد الكتب المسموح إعارتها في نفس الوقت.	2.09	0.73	متوسط
15	34	أجد صعوبة في إيجاد مقعد لي أثناء فترة الاختبارات.	1.57	0.89	منخفض
			2.42	0.48	متوسط
الدرجة الكلية					

كما ويلاحظ أيضًا أن العبارة رقم (21) حققت أعلى الدرجات بمدى الرضا وبمتوسط حسابي (3.09). تليها العبارة رقم (25). يعتبر من الجيد وجود أثاث وأجهزة حاسوب تغطي حاجة الطلبة مرتادي المكتبة. كانت مستويات استجابة الطلبة لموضوع الخدمات الإلكترونية وخدمات الإعارة من حيث عدد الكتب والمدة الزمنية للاستعارة متوسطة بشكل عام، ويقترح الباحثون تمديد فترة الإعارة الداخلية والخارجية لرفع مستوى الرضا عن خدمات الإعارة لدى الطلبة كما ورد في دراسة ميمونة وموراد (2018).

نظرًا لخصوصية المنطقة، ووجود الاحتلال البغيض الجاثم على أرضها، والتصاق حرم الجامعة بجدار الفصل

العنصريّ المقام على أراضي الجامعة والذي التهم جزءاً لا يستهان به بأوامر عسكرية صارمة لا زالت قائمة حتى مع وجود اتفاقيات السلام المزعومة التي لم تغيّر ساكنًا على أرض الواقع. هذا الأمر لا يساعد على تمديد ساعات عمل المكتبة أثناء الدوام الرسمي أو عملها في أيام الإجازات والعطل الرسمية، فمخاطر الاقتحامات والاعتداءات من قبل قوات الاحتلال جمة ولا يحمد عقبها. وكما يقال عند العرب فدرء المفاسد مقدّم على جلب المنافع. لكن يقترح الباحثون عمل دراسة خاصة بهذا المقترح لإيجاد الحلول الفضلى لكادر الجامعة والطلبة على حد سواء.

وفي جهةٍ أخرى فقد خطت بعض المكتبات الأوروبية والأمريكية والآسيوية خطوةً متميزةً نحو استغلال الذكاء الاصطناعيّ والروبوتات الذكية في بعض أنشطة المكتبات. في حين أن المكتبات المغاربية لا تولي أهمية لتلك التكنولوجيا كأداةٍ استراتيجيةٍ لتطوير سبل إدارة المعرفة داخل المكتبة الجامعية، والوضع القائم في جامعات المغرب العربيّ لا يبعث على التفاؤل في المستقبل القريب (سردوك، 2020). كذلك في مكتبة جامعة خضوري وخصوصاً في ظل هذا الاحتلال الغاشم فإن المكتبة لا تملك الإمكانيات الكافية لتوفير أجهزة ذكاءٍ اصطناعيّ أو روبوتاتٍ ذكيةٍ لاستغلالها في خدمات المكتبة، لكنها الآن مجهزةً بمكتبةٍ إلكترونيةٍ ومشاركةٍ بقواعد بياناتٍ يستخدمها الطالب والباحث في ذات الوقت.

كما ويلاحظ أيضاً العبارة رقم (31) والعبارة رقم (34) حققنا أقل الدرجات بمدى الرضا عن خدمات مكتبة خضوري. يتضح أن الطلبة لا يجدون صعوبة في إيجاد مقعد لهم حتى في أوقات الذروة كالاختبارات والفراغات الجامعية، فقد كانت استجابة الطلبة لهذه العبارة هي الوحيدة ذات المستوى المنخفض، فالعبارة (34) كانت بمثابة سؤال اختباري للعبارة (21) مما يؤكد دقة وثبات الاستجابات لأداة الدراسة. كما يتوافق ذلك مع استجابة الطلبة بتقدير متوسطٍ ومدى اكتظاظ المكتبة بالطلبة (كما في الجدول 1 العبارة 10).

السؤال الرابع: ما مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن البعد الاجتماعي لمكتبتها؟

يتضح من الجدول (4) أن مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن البعد الاجتماعي لمكتبتها كان بتقدير متوسطٍ بلغ (2.36). كما تراوحت تقديرات الطلبة في الاستجابة على جميع عبارات هذا المجال ما بين متوسطةٍ إلى مرتفعة. ويلاحظ أن العبارة رقم (38) حققت أعلى الدرجات في مدى الرضا بمتوسطٍ حسابيٍّ مرتفعٍ بلغ (2.77). الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المجال الرابع ودرجته الكلية

الدرجة الكلية	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	38	لا أعيد الكتاب إلى رفّه المخصص بعد الانتهاء منه حسب تعليمات مكتبة خضوري.	2.77	1.01	مرتفع
2	35	يتعامل طاقم مكتبة خضوري بلطف عند خدمة الطلبة.	2.56	0.97	مرتفع
3	37	أستطيع الوصول للكتاب المطلوب دون الاستعانة بطاقم مكتبة خضوري.	2.54	0.83	مرتفع
4	45	تعد مكتبة خضوري مميزة على مستوى المحافظة.	2.47	0.90	متوسط
5	36	عدد موظفي مكتبة خضوري مناسب لعدد مرتاديه.	2.36	0.82	متوسط
6	44	أعتبر مكتبة خضوري من العناصر الأساسية في حياتي الأكاديمية.	2.31	0.91	متوسط
7	43	أساعد زملائي عند استخدام المكتبة الإلكترونية.	2.26	0.75	متوسط
8	39	أستعين بطاقم مكتبة خضوري عند استخدام المكتبة الإلكترونية.	2.26	0.70	متوسط
9	42	تشجعتني الأنشطة اللامنهجية في مكتبة خضوري على ارتيادها.	2.25	0.86	متوسط
10	41	تحفزني زيارة المحاضرين لمكتبة خضوري على ارتيادها.	2.19	0.86	متوسط
11	40	يؤثر وجود الضيوف والزوار سلبيًا على خدمات مكتبة خضوري لطلبتها.	2.06	0.87	متوسط
			2.36	0.46	متوسط

انفردت العبارات الثلاثة (35، 37، و38) بتقدير مرتفع دون بقية العبارات. مرتاد المكتبة يستطيع الوصول إلى الكتاب أو المرجع المطلوب بنفسه دون مساعدة أحد (العبارة 37)، فترتيب الكتب وتصنيفاتها واضحة جلية للطلاب كما تؤكد استجابات الطلبة على العبارات (24 و27) في المجال الثالث (انظر الجدول 3). ولا يعني ذلك بأي حال من الأحوال أن الطالب يتجنب طلب المساعدة من طاقم المكتبة الذي لا يألو جهداً لمساعدة الطلبة وخدمتهم بالشكل الأمثل (انظر العبارة 35). والعبارة رقم (23) في الجدول (3) تؤكد ما وصلنا إليه من استنتاجات بوجود جوٍّ وديٍّ وإيجابيٍّ داخل أروقة المكتبة ما بين الطالب وطاقم المكتبة.

هناك عدد من العبارات التي حازت على تقديرٍ متوسطٍ في استجابات الطلبة لها من ضمنها تصدر مكتبة خضوري قائمة مكتبات المحافظة وتمييزها (العبارة 45)، مما يشير إلى إمكانية تطوير المكتبة وخدماتها للوصول لمستوى أرقى على صعيد المحافظة والوطن. الأمر لا يقتصر على زيادة أعداد الكتب والمراجع الموجودة في المكتبة، كما لا ينحصر في عدد الموظفين (انظر العبارة 36)، إنما يتطلب تنوعاً في خدماتها المقدمة للطلبة والمجتمع (العبارة 42) واستقطاباً للنخب الأكاديمية والمجتمعية (العبارة 40) لتصبح قبة لمحبي العلم والمعرفة.

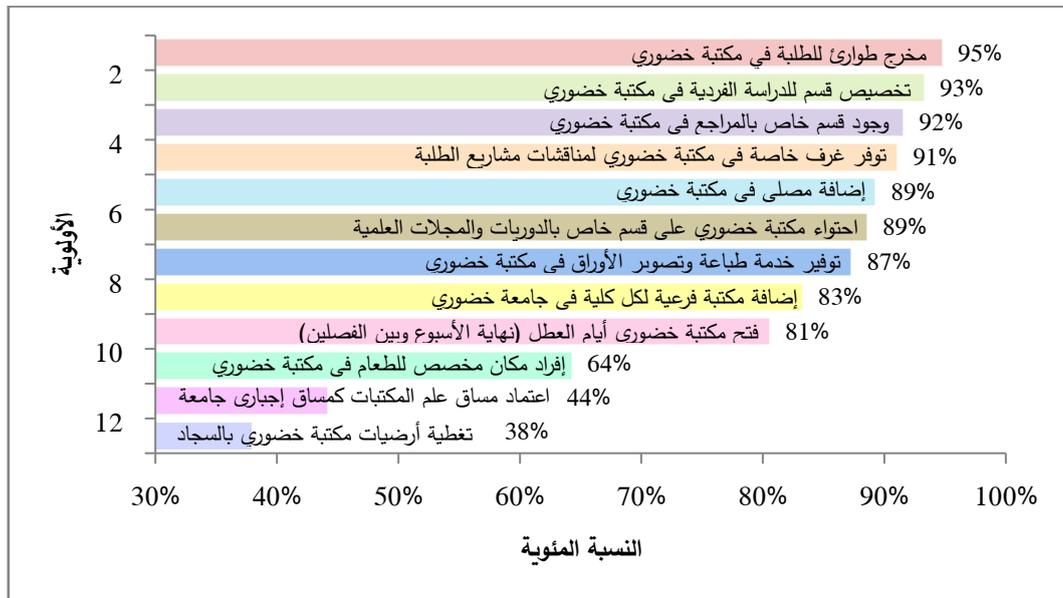
ويلاحظ أيضاً أن العبارة رقم (41) والعبارة رقم (40) حققنا أقل الدرجات بمدى الرضا عن البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري. قد يجد البعض صعوبة في تقبل فكرة أن الطلبة يحبون رؤية محاضريهم في المكتبة فهم قدوة لهم في الدرجة الأولى، وفي نفس الوقت يظن بعض الطلبة أن زيارة الضيوف من خارج مجتمع الجامعة قد تشكل مصاعب أو متاعب لهم. ولو نظرنا فإن العديد بل الغالبية العظمى من الجامعات العالمية ليس لها أسوارٌ وليست حصوناً منيعاً يمنع دخولها إلا من قبل المستفيدين المباشرين (نقصد الطلبة والموظفين فقط)، فالجامعة جزء أصيل من مكونات المجتمع المحلي تقدم خدمة عظيمة لتطوير مقدراته والنهوض به لمواجهة تحديات المستقبل.

هنا يفضل فريق البحث اقتراح عمل بعض المحاضرات داخل أروقة المكتبة لتحفيز الطلبة على ارتياد المكتبة وزيارتها، وربما جعل بعض النشاطات في المكتبة جزءاً من تقييم الطلبة في بعض المساقات الأكاديمية مثل حلقات البحث والدراسة، أو حتى حضور النشاطات اللامنهجية. كما تعتبر كتابة تقارير عقب الزيارات الميدانية جزءاً من تقييم الطلبة في الجامعات العالمية، وكذلك حضور بعض المؤتمرات وورشات العمل التي قد تُعقد في مكتبة الجامعة. هذا وقد ينجذب الطلبة أكثر إلى الألعاب الفكرية والأنشطة الترفيهية الهادفة التي تلفت انتباههم وتزيد اهتمامهم بالبحث العلمي على وجه الخصوص والمكتبة على وجه العموم وبشكلٍ ممتع، وهذا ما يؤيده تسامدة وقارح (2021) في دراستهم.

واحتراماً لوجهة نظر بعض الطلبة الذين يخشون أن تؤثر مثل هذه الأنشطة اللامنهجية على خدمات المكتبة لهم كما في العبارة (40)، يجدر التنويه أن حدود المكتبة الحالية في الطابق الثاني بصدد التوسعة لتشمل جميع مرافق مبنى المكتبة، ووجود قسم خاصٍ بتلك الأنشطة المجتمعية والثقافية أمرٌ حتميٌّ في أي مشروع توسعة للمكتبة. قد يلزم أيضاً العمل على برامج تدريبية لطاقم العمل في المكتبة لتنمية مهاراتهم داخل المكتبة ورفع مستوى كفاءتهم لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات. إن هذه الخطوة مهمةٌ وفاعلةٌ للحصول على كادرٍ مختصٍ وكفءٍ في أروقة المكتبة، كما أكدت دراسة رحومة (2019) على هذه الخطوة، وقد تطرق لها مرعي (2007) أيضاً في دراسته.

السؤال الخامس: ما مقترحات طلبة جامعة خضوري حول الآفاق المستقبلية لتطوير مكتبتها؟

يظهر من الشكل (3) أن العبارة رقم (54) حازت على أعلى الموافقات من طلبة الجامعة حيث بلغت (378) موافقةً أي ما نسبته (95%)، فأضفت هذه النتيجة ارتياحاً كبيراً لدى الباحثين لأنها تعني أن موضوع الأمن والسلامة يحتل قمة هرم أولويات طلبة جامعة خضوري. وذلك يتطلب تحركاً عاجلاً من قبل إدارة المكتبة للتأكد من توفير مخرج طوارئٍ بإشاراتٍ تحذيريةٍ واضحةٍ للوصول إليه، وجعله متاحاً للطلبة طيلة أوقات تواجدهم في المكتبة. وهذا يعزز النقاش السابق في فصل مناقشة نتائج السؤال الأول من هذا البحث.



الشكل (3): التكرارات والنسب المئوية لعبارة المجال الخامس

جاءت العبارة رقم (47) في الرتبة الثانية حيث بلغت الموافقات (372) موافقةً أي بنسبةٍ مئويةٍ قدرها (93%). لا تتناقض هذه النتائج مع حقيقة عدم وجود اكتظاظٍ في المكتبة من قبل روادها وتوفر المقاعد والخدمات بشكل جيد، فالأمر متعلق بفطرة الإنسان التي جبلت على حب التملك واحترام الخصوصية، لذا فإن نزعة الخصوصية نزعة طبيعية تفرض احترامنا لها بغض النظر عن قناعاتنا الشخصية. كما ويفضل بعض الطلبة الدراسة بشكل فردي دون تشتت من قبل البيئة المحيطة، ولا بأس أن تلبّي المكتبة رغباتهم فهذا جزء أصيل من متطلبات البيئة التعليمية المثالية من مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة.

أما العبارة رقم (49) فقد حازت على الرتبة الثالثة بموافقات الطلبة والتي بلغ عددها (365) ونسبتها المئوية (92%). تصب فكرة هذه العبارة بطريقة غير مباشرة في نفس الرسالة التي تبرقها العبارة رقم (47) ألا وهي التخصصية. ووجود مثل هذا القسم يخدم المكتبة أيضاً بالمحافظة على المراجع القيمة والنادرة والتعامل معها بشكل خاصٍ ورفقٍ شديد. الأمر مشابهٌ كذلك بالنسبة للعبارة رقم (50) التي حازت على تأييد 89% من الطلبة. كذلك الأمر بالنسبة للعبارة رقم (48) والتي أيدها 91% من عينة الدراسة، فالتخصصية مطلبٌ منطقيٌ وحقٌ طبيعيٌ للنهوض بمكتبة خضوري ورفع مكانتها ومستوى خدماتها، وهي من سمات المكتبات العصرية.

العبارة رقم (56) أيدها 83% من الطلبة، وهذا إن دلّ على شيءٍ فإنما يدلّ على أهمية المكتبة ودورها الفاعل في مساندة برامج المساقات الأكاديمية، والتي يُقرها العزري والعبرية (2017) أيضاً. كما أنّ أهمية المكتبات الجامعية لا تقتصر على الآثار قصيرة الأجل مثل الانتفاع بخدماتها ومرافقها ومساندة البرامج الأكاديمية؛ بل تتخطاها إلى آثارها طويلة الأجل المتمثلة في خلق مستوى أعلى للوعي والمعرفة لدى أفراد المجتمع (خليل وعلي، 2020).

كان موضوع إضافة مصلى في مكتبة خضوري على سلم أولويات الطلبة في قائمة تطوير المكتبة في المستقبل المأمول وبنسبة مئوية تصل إلى 89% كما في العبارة (53). هذا وقد أيد 87% من الطلبة توفير خدمة طباعة وتصوير الأوراق في المكتبة (العبارة 51)، وأيد 64% منهم إفراذ مكانٍ مخصصٍ للطعام في مبنى المكتبة. وجود مثل هذه الخدمات يجعل من مكتبة خضوري مكاناً مثالياً متكاملاً يصلح لعقد مؤتمرات، ورشات عمل، لقاءات، واجتماعات محلية ودولية وبشكل مستقل عن بقية مرافق الجامعة. فالزائر لمكتبة الجامعة لا يلزمه الخروج من مبنى المكتبة بحثاً عن أي خدمة إنسانية، فنية، أو روحية، في حين أن أكثر ما يلزم الطالب هو خدمات الطباعة والتصوير في المكتبة حيث يجد بقية الخدمات في المرافق الجامعية الأخرى بسهولة. من هذا المنطلق توصي دراسة ميمونة وموراد (2018) على ضرورة توفير خدمة التصوير والاستنساخ في المكتبة المركزية للمركز الجامعي بالجزائر.

جاءت العبارة رقم (46) حول تغطية أراضيات المكتبة بالسجاد والتي تساعد كثيراً في تقليل الضوضاء التي يعاني

منها جزء لا بأس به من الطلبة بنسبة مئوية مقدارها (38%) وبتقديرٍ متوسطٍ (انظر العبارة 19 في الجدول 2). وهنا يجب التنويه أنّ الكثير من الجامعات العالمية تغطّي أراضيات المكتبات وقاعات المحاضرات بشكلٍ كليّ لتوفّر لمرتاديها الجوّ الأفضل والأكثر هدوءًا. لكن يبدو أنّ الأمر كان في ذيل قائمة الأولويات لتطوير مكتبة خضوري لمعظم الطلبة، والسبب في ذلك ربما - وكما يعتقد الباحثون -؛ أن الهدف من هذا المقترح لم يصل من خلال طريقة العرض. تأتي في الدرجة الثانية من حيث عدم موافقة الطلبة مقترح اعتماد مساقٍ خاصٍ بعلم المكتبات ضمن مساقات الجامعة الإلزامية والتي لاقت قبولاً لدى (176) طالباً وطالبةً فقط وبنسبةٍ مئويةٍ بلغت (44%) من عينة الدراسة. قد يستعاض عن مثل هذه المساقات المتخصصة والمفيدة بلا شك بندواتٍ ونشاطاتٍ تُكسب الطلبة المهارات اللازمة من خلال مساقاتٍ أخرى دون تفردٍ مساقٍ واحدٍ بذلك، فالمساقات الجامعية يخدم بعضها بعضاً ويكمل أحدها الآخر.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

يشير الجدول (5) إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في المجال الخامس؛ حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة باستخدام - تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) - مقدارها (0.097) وهي أكبر من مستوى الدلالة.

الجدول (5) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق للمجالات الخمسة وفق متغير النوع الاجتماعي

المجالات	قيمة ت	مستوى الدلالة
1. مواصفات مكتبة خضوري الهندسية	0.935	0.008 * دال
2. بيئة مكتبة خضوري	0.681	0.026 * دال
3. خدمات مكتبة خضوري	1.770	0.000 * دال
4. البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري	0.444	0.003 * دال
5. الآفاق المستقبلية لتطوير مكتبة خضوري	1.830	0.097 غير دال
6. الدرجة الكلية	1.174	0.000 * دال

لكن يظهر الجدول (5) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي في المجال الأول، الثاني، الثالث، والرابع، حيث بلغت قيم مستوى الدلالة المحسوبة للمجالات على الترتيب (0.008، 0.026، 0.000، و0.003)، وجميع هذه القيم أقل من مستوى الدلالة. كذلك بالنسبة للدرجة الكلية حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لها هي (0.000) وهي أقل من ($\alpha=0.05$) بذلك ترفض الفرضية الصفرية. ولمعرفة إلى صالح من تعود هذه الفروقات تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية (Multiple Comparisons Scheffe)، حيث أشار إلى أن الفروقات كانت لصالح الطلاب الذكور في كل من المجالات: الأول، الثاني، الثالث، والرابع، وكذلك الدرجة الكلية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

تشير نتائج الجدول (6) إلى وجود فرق ظاهري في المتوسطات الحسابية لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها، وفي كل مجال من مجالات الاستبانة كل على حدة، وفقاً لمتغير الدرجة العلمية.

الجدول (6) قيمة F، ومستوى الدلالة لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها في مجالات الاستبانة الخمسة وفقاً لمتغير الدرجة العلمية

المجالات	قيمة (F)	قيم مستوى الدلالة
1. مواصفات مكتبة خضوري الهندسية	3.835	0.010 * دال
2. بيئة مكتبة خضوري	3.899	0.009 * دال
3. خدمات مكتبة خضوري	4.519	0.004 * دال
4. البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري	4.415	0.005 * دال
5. الافاق المستقبلية لتطوير مكتبة خضوري	1.581	0.193 غير دال
6. الدرجة الكلية	4.904	0.002 * دال

ولمعرفة ما إذا كانت لهذه الفروق بين المتوسطات الحسابية دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، حيث أشار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في المجال الخامس، إذ كانت قيمة مستوى الدلالة عنده (0.193)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، انظر الجدول (6). أما في المجالات الأول، الثاني، الثالث، والرابع، فقد أظهرت النتائج وجود فروقات دالة إحصائية فيها عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، ووُجد أن قيم مستوى الدلالة على الترتيب (0.010، 0.009، 0.004، 0.005)، وجميع هذه القيم أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). كذلك توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) على الدرجة الكلية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فبذلك تُرفض الفرضية الصفرية.

ولمعرفة لصالح من تعود الفروقات للمجالات الأربعة الأولى والدرجة الكلية تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية (Scheffe Multiple Comparisons). أشارت نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) إلى وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها تُعزى لمتغير الدرجة العلمية في المجالين الأول والرابع، ولم تظهر أية فروقات في المجالين الثاني والثالث. في المجال الأول (مواصفات مكتبة خضوري الهندسية) كانت الفروقات بين الدرجة العلمية بكالوريوس علوم طبيعية والدرجة العلمية دبلوم لصالح بكالوريوس علوم طبيعية بمسئوى دلالة بلغ (0.046). ويرى الباحثون أن هذه النتيجة منطقية لأن كليات العلوم الطبيعية تضم كلية الهندسة والتكنولوجيا التي يركز طلبتها أنظارتهم على الأبعاد الهندسية للمكتبة أكثر من باقي الطلبة. وفي المجال الرابع (البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري) كانت الفروقات بين الدرجة العلمية بكالوريوس علوم طبيعية والدرجة العلمية لصالح بكالوريوس علوم طبيعية بمسئوى دلالة بلغ (0.027)، أيضاً في الدرجة الكلية كانت الفروقات بين الدرجة العلمية بكالوريوس علوم طبيعية والدرجة العلمية دبلوم لصالح بكالوريوس علوم طبيعية بمسئوى دلالة بلغ (0.033). والسبب في ذلك من وجهة نظر الباحثين أن طلبة كليات العلوم الطبيعية هم الفئة الأكبر عدداً - وبفرق واضح - في فئات الدرجة العلمية لطلبة جامعة خضوري، كما أن طبيعة دراستهم مساقات نظرية إضافة لتلك التطبيقية من مشاريع تخرج ومختبرات عملية تتطلب كتابة أبحاث وتقارير علمية وعملية بحاجة لتوثيق واستشهاد بمراجع ودراسات سابقة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

تشير نتائج الجدول (7) إلى وجود فرق ظاهري في المتوسطات الحسابية لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها، وفي كل مجال من مجالات الاستبانة كل على حدة، وفقاً لمتغير العام الأكاديمي. الجدول (7) قيمة F، ومستوى الدلالة لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها في مجالات الاستبانة الخمسة وفقاً لمتغير العام الأكاديمي

المجالات	قيمة (F)	قيم مستوى الدلالة
1. مواصفات مكتبة خضوري الهندسية	1.73	0.141 غير دال
2. بيئة مكتبة خضوري	5.742	0.000 * دال
3. خدمات مكتبة خضوري	2.224	0.066 دال
4. البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري	1.611	0.17 غير دال
5. الافاق المستقبلية لتطوير مكتبة خضوري	1.254	0.288 غير دال
6. الدرجة الكلية	3.086	0.016 * دال

ولمعرفة ما إذا كانت لهذه الفروق بين المتوسطات الحسابية دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). أشار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إلى عدم وجود فروق في المجالات الأول، الثالث، الرابع، والخامس حيث بلغت قيم مستوى الدلالة على الترتيب (0.17، 0.66، 0.288) وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) كما في الجدول (7). هذا وأشار التحليل إلى وجود فروق دالة إحصائية في المجال الثاني فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من ($\alpha=0.05$). كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الدرجة الكلية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.016) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فبذلك ترفض الفرضية الصفرية.

ولمعرفة لصالح من تعود الفروقات تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية (Multiple Comparisons Scheffe) للمجال الثاني والدرجة الكلية. أشارت نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) إلى وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها في المجال الثاني ولم تظهر أية فروقات في الدرجة الكلية. في المجال الثاني (بيئة مكتبة خضوري) كانت الفروقات بين العام الأكاديمي الرابع والعام الأكاديمي الثاني لصالح العام الأكاديمي الرابع بمستوى دلالة بلغ (0.003). وظهر أيضاً أن الفروقات كانت بين العام الأكاديمي الخامس فأعلى والعام الأكاديمي الثاني لصالح العام الأكاديمي الخامس فأعلى بمستوى دلالة بلغ (0.027)، يعزي الباحثون ذلك إلى أن طلبة العام الأكاديمي الرابع فأعلى بحاجة إلى مراجع وكتب دراسية من المكتبة أكثر من غيرهم من الطلبة، وذلك للتحضير للمشاريع والأبحاث المطلوبة منهم للتخرج.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

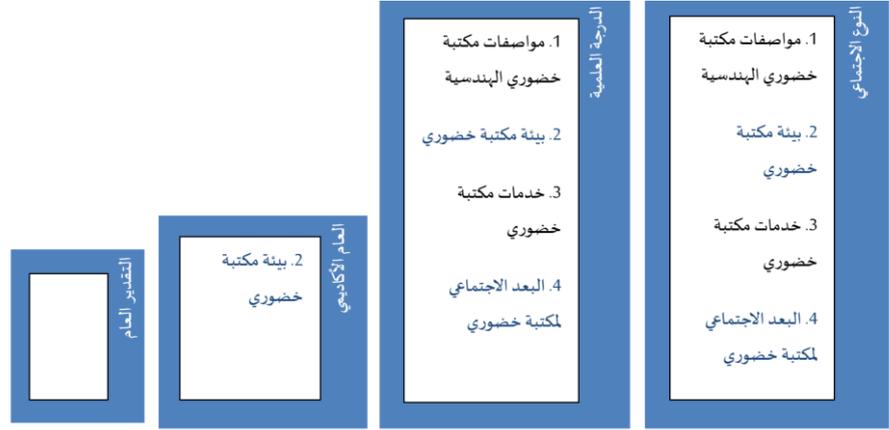
تشير نتائج الجدول (8) إلى وجود فرق ظاهري في المتوسطات الحسابية لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها، وفي كل مجال من مجالات الاستبانة كل على حدة والدرجة الكلية، وفقاً لمتغير التقدير العام. الجدول (8) قيمة F، ومستوى الدلالة لمدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها في مجالات الاستبانة الخمسة وفقاً لمتغير التقدير العام

المجالات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
1. مواصفات مكتبة خضوري الهندسية	1.121	0.340 غير دال
2. بيئة مكتبة خضوري	0.900	0.441 غير دال
3. خدمات مكتبة خضوري	0.710	0.547 غير دال
4. البعد الاجتماعي لمكتبة خضوري	1.515	0.210 غير دال
5. الافاق المستقبلية لتطوير مكتبة خضوري	0.130	0.942 غير دال
6. الدرجة الكلية	1.212	0.305 غير دال

ولمعرفة ما إذا كانت لهذه الفروق بين المتوسطات الحسابية دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، حيث أشارت نتائج اختبار التباين الأحادي للمجالات الخمسة قيم مستوى الدلالة المحسوبة على الترتيب (0.340، 0.441، 0.547، 0.210، و0.942)، وجميع هذه القيم أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). هذا يعني أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند أي من المجالات الخمسة لمتغير التقدير العام. كذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) على الدرجة الكلية حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.305) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فبذلك تقبل الفرضية الصفرية كما في الجدول (8).

تحليل التباين الأحادي

يوضح الشكل (4) المتغيرات المستقلة التي كان لها فروقاً ذات دلالة إحصائية لكل من مجالات الدراسة الخمسة. تأثرت استجابات الطلبة في مجال بيئة مكتبة خضوري بالنوع الاجتماعي، الدرجة العلمية، والعام الأكاديمي للطلبة. كما أن متغير النوع الاجتماعي والدرجة العلمية أثراً معاً بشكل ذي دلالة إحصائية على استجابة الطلبة في المجالات الأربعة الأولى ولم يؤثر إحصائياً في مجال الأفاق المستقبلية لتطوير مكتبة خضوري.



الشكل (4): المتغيرات المستقلة الدالة في كل مجالات الاستبانة

الاستنتاجات والتوصيات

تعدّ جامعة فلسطين التقنية - خضوري الجامعة الأكبر في مدينة طولكرم شمال غرب الضفة الغربية في فلسطين، والجامعة الحكومية الوحيدة منذ عام 2007، وبلغ عدد طلبتها ما يقارب 6000 طالباً وطالبة بين درجة الدبلوم، البكالوريوس وحتى الدراسات العليا (دبلوم عالي وماجستير) خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2019-2020م. يهدف هذا البحث لدراسة مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها من أبعاد متعددة؛ الهندسية، البيئية، الاجتماعية، والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى عدة مقترحات لتطوير المكتبة والارتقاء بها. لذلك فقد انفراد هذا البحث بدراسة وجهات نظر الطلبة في الواقع الحالي للمكتبة وخدماتها المقدمة، وكذلك محاولة استنباط الخدمات المطلوبة في المستقبل المأمول والتي يراها الطلبة على سلم أولوياتهم لجعل مكتبة الجامعة مثالية تلبي متطلبات العصر.

استُخدمت طريقة جمع البيانات حول الجامعة وكلياتها ومرافقها وعن المكتبة من خلال المقابلات الشخصية مع ذوي الشأن فيها. كما استخدم الباحثون استبانة إلكترونية مكونة من 57 عبارة لتقييم مدى رضا طلبة الجامعة عن المكتبة وخدماتها. تجاوزت قيم معامل ألفا كرونباخ لمجالات الاستبانة الخمسة 0.627 وهي قيمة جيدة تؤكد ثبات أداة الدراسة. ثم تمّ تحكيمها على يد سبعة محكمين من حملة الشهادات العليا من تخصصات مختلفة في الجامعات الفلسطينية، ونُشرت الاستبانة على صفحات الفيسبوك الخاصة بطلبة الجامعة وجمع 399 استبانة إلكترونية خلال صيف 2020م.

وتتلخص نتائج هذا البحث باهتمام الطلبة بالتصميم الداخلي للمكتبة دون شكلها الخارجي بما يساعدهم على التركيز في دراستهم. يتصدّر موضوع الأمن والسلامة سلم أولويات الطلبة في الجامعة، وهذا ما يؤكد على ضرورة فتح مخرج طوارئ متاح للطلبة المتواجدين وسهولة الوصول إليه. كما أنّ التحكم في العوامل الجوية (درجة الحرارة ونسبة الرطوبة) كان العامل الأهم لخلق بيئة دراسية سليمة في أروقة المكتبة. ويرى الطلبة وضوح وسهولة التعامل مع ترتيب الكتب وتصنيفاتها في المكتبة، واتفقوا على التعاون الكبير من قبل طاقمها. في حين كان مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية وخدمات الإعارة متوسطاً بشكل عام.

باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في الدرجة الكلية للمتغيرات، لوحظ وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبتها وخدماتها تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الطلبة الذكور، وأخرى تُعزى لمتغير الدرجة العلمية لصالح بكالوريوس علوم طبيعية، مما يعني رفض الفرضية الصفرية لكليهما. وفقاً لمتغيري العام الأكاديمي والتقدير العام، فلم تكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات مدى رضا طلبة جامعة خضوري عن مكتبة الجامعة وخدماتها تُعزى لأي منهما مما يعني قبول الفرضية الصفرية لهما.

هناك عدة مقترحات لتطوير أداء المكتبة والخدمات المقدمة للطلبة والمجتمع المحلي، لتحفيز الطلبة على ارتياد المكتبة وزيارتها يقترح الباحثون عمل بعض المحاضرات داخل أروقة المكتبة وربما جعل بعض النشاطات في

المكتبة جزءاً من تقييم الطلبة في بعض المساقات الأكاديمية مثل الأبحاث وحلقات البحث والدراسة أو حتى حضور النشاطات اللامنهجية. كما أنّ فكرة تمديد ساعات عمل المكتبة خلال اليوم الدراسي وإضافة ساعات عمل أيام العطل مقترح يستحق الدراسة والنظر فيه. يعتبر مقترح إضافة مصلى في مبنى مكتبة خضوري على سلم أولويات الطلبة في قائمة تطوير المكتبة في المستقبل المأمول، لكنّ أفراد مكان مخصص للطعام في مبنى المكتبة لم يكن موضع اهتمام بنفس القدر من الأهمية. أصبح وجود أقسام خاصة بالمراجع، بالدوريات والمجلات العلمية، وبالدراسة الفردية في مكتبة خضوري مطلباً طلابياً أساسياً، كما أنهم يؤيدون فكرة إضافة مكتبة فرعية لكل كلية في الجامعة. والهدف من هذه التوصيات هو رفع مكانة مكتبة جامعة خضوري وخدماتها؛ للرفي بها إلى مستويات مرموقة ما بين الجامعات المحلية والدولية.

الشكر والتقدير

يتقدم الباحثون بجزيل الشكر والتقدير لكل من كان له مساهمة في إنجاح هذا البحث.

تضارب المصالح

يؤكد الباحثون عدم وجود أي تعارض أو تضارب في المصالح من خلال نشرهم لهذا البحث.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- البداعية، شيماء، العوافي، علي، والحجي، خلفان (2018). معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. مجلة تكنولوجيا ودراسات المعلومات، 2018(1)، 29-36.
- تسامدة، حسان، وقارح، سماح (2021). دمج التعليم القائم علي الألعاب بالمكتبات الجامعية لتحسين جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، 15(8)، 205-223.
- جامعة فلسطين التقنية (2022). موقع جامعة فلسطين التقنية- خضوري. استرجعت بتاريخ 9 يناير 2022، من <https://ptuk.edu.ps>.
- خليل، محمد خميس محمود، وعلي، إلهام محمد حسن (2020). واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة: دراسة ميدانية. المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج، 69(69)، 796-915.
- رحومة، خالد الطاهر (2019). المكتبات الجامعية: دراسة لتطوير مكتبة كلية العلوم - جامعة الزيتونة. مجلة جامعة الزيتونة، 32، 148-166.
- سردوك، علي (2020). استخدام الروبوتات الذكية في المكتبات الجامعية: التجارب العالمية والواقع الراهن في بلدان المغرب العربي. مجلة تكنولوجيا ودراسات المعلومات، 2020(2)، 10.
- سليمان، جميلة، وبلعسة، فتحية (2017). مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطالب. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10(28)، 77-97.
- العامري، جميلة حمدان، والريامي، رباب جمعة (2017). تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان

قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. بحث قدم في المؤتمر الثالث والعشرين لجمعية المكتبات الخاصة بالخليج العربي، المنامة، البحرين.

عبد الكريم، تيسير كامل (2018). تقويم كفاءة خدمات المكتبات الجامعية في توفير المعلومات للطلبة والباحثين: دراسة حالة مكتبات جامعة كردفان، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

العزري، حمد محمد سالم، والعبرية، خديجة يحيى هلال (2017). دور المكتبات الجامعية في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي. المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس أنموذجًا. بحث قدم في المؤتمر الثالث والعشرين لجمعية المكتبات الخاصة بالخليج العربي، المنامة، البحرين.

العميري، منال حمدان سعيد، السالمي، جمال مطر يوسف، الحجي، خلفان زهران حمد، وأبو الكشك، عبد الله محمد (2017). واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس ومدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC 27002): دراسة حالة. بحث قدم في المؤتمر الثالث والعشرين لجمعية المكتبات الخاصة بالخليج العربي، المنامة، البحرين.

محمد، أشرف منسي (2010). تحليل وتصميم نظام المكتبات في الجامعات الفلسطينية - مقارنة بين النظام المقترح وأنظمة المكتبات الحالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

مرعي، حمد الله (2007). دراسة واقع خدمات المكتبات في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

مكتبة جامعة فلسطين التقنية (2022). موقع مكتبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري. استرجعت بتاريخ 9 يناير 2022، من <https://library.ptuk.edu.ps>

ميمونة، سي الطيب، وموارد، بناط (2018). تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسميسيلت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Learning and Performance Journal*, 19, 43-50.
- van Griethuijsen, R. A. L. F., van Eijck, M. W., Haste, H., den Brok, P. J., Skinner, N. C., Mansour, N., Gencer, A. S., & BouJaoude, S. (2015). Global Patterns in Students' Views of Science and Interest in Science. *Research in Science Education*, 45, 581-603.
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
- Taherdoost, H. (2017). Determining Sample Size; How to Calculate Survey Sample Size. *International Journal of Economics and Management Systems*, 2, 237-239.