

# خدمات المعلومات

## بمركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية

### دراسة للخدمات المقدمة من ١٤٠٩ - ٤١٤ هـ

د / صالح بن محمد المسند

قسم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

التي تهتم المسلمين، وإنشاء قواعد معلومات متخصصة في مختلف الموضوعات ذات الصلة باهتمامات المركز (أنظر ملحق أ)، وترجمة البحوث والدراسات المهمة من اللغة العربية وإليها.

ويضم المركز الأقسام التالية:

#### إدارة البحوث والدراسات:

وتهدف هذه الإدارة إلى تخطيط الأبحاث وتنفيذها، خصوصاً ما يتصل بالأعمال المرجعية في مجالات علوم الدين الإسلامي. كما تشرف إدارة البحوث أيضاً على نشر الكتب والترجمة في المجالات التي تتصل بالثقافة الإسلامية والتراث.

#### إدارة التراث والثقافة:

وتشرف هذه الإدارة على قاعة الملك فيصل التذكارية التي تبرز عن طريق معروضاتها الجوانب القيادية والإنسانية للملك فيصل رحمه الله باعتباره رائداً للتضامن الإسلامي، ولحات من تاريخ العالم الإسلامي وحضارته، وتاريخ المملكة العربية السعودية وآل سعود. كما تنظم إدارة التراث والثقافة معارض دورية في مجالات التراث الإسلامي، وتقيم ندوات ومحاضرات تتناول قضايا الفكر الإسلامي.

#### ١ - المقدمة:

تأسس مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية عام ١٤٠٣ / ١٩٨٣، بصفته أحد أجهزة مؤسسة الملك فيصل الخيرية، ليعمل على تحقيق أهداف المؤسسة فيما يتعلق بالحضارة الإسلامية وبعث كنوزها الدفينة. وقد اتخذ المركز من الرياض مقراً رئيسياً له. وطيلة سنوات عمره الإثنى عشرة الماضية والمركز يعد مصدر إشعاع حضارى في مركز الثقافة العربية والإسلامية. فقد عمل المركز على عقد ندوات وإقامة محاضرات ونشر كتب وتقديم خدمات معلومات، بأسلوب عصري متميز، جعله يحتل مكاناً بارزاً على مستوى العالم العربى والإسلامى.

ويهدف مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية إلى دعم الحركة الفكرية والثقافية في الساحة العربية والإسلامية، من خلال حفظ التراث الإسلامى وتنظيمه والتعريف به، واقتناء أوعية المعلومات بمختلف أشكالها مع التركيز على المخطوطات الأصلية أو صور منها، وإقامة المحاضرات والندوات ذات العلاقة بالقضايا الحضارية والحيوية

## مركز المعلومات:

أنشئ مركز المعلومات ليوفر المعلومات والمصادر في مجال البحوث والدراسات الإسلامية وذلك في إطار تحقيق الأهداف الأنفة الذكر.

ويتكون مركز المعلومات من أربع مكاتب هي:

١ - مكتبة رئيسة تحتوي على أمهات الكتب والمصادر في مجالات الحضارة والدراسات الإسلامية والموضوعات ذات الصلة. وهذه المكتبة مجهزة بأحدث طرق تخزين واسترجاع المعلومات باستخدام الحاسب الآلي، وتخدم عدداً كبير من المستفيدين والمستفيدات.

٢ - ومكتبة المخطوطات هي ثاني مكاتب مركز المعلومات التي تحظى بعناية خاصة. وتضم المكتبة حوالي ٢٢٠٠٠ مخطوطة أصلية، وأكثر من ١٣٩٧٢ صورة بعضها على مصغرات فلمية وأخرى ورقية. كما تضم المكتبة أيضاً حصراً للمخطوطات المتناثرة في مختلف دول العالم وذلك في شكل فهرس مصنفة حسب الدول. وثالث مكاتب مركز المعلومات هي المكتبة السمعية والبصرية. وتحتوي هذه المكتبة على أوعية المعلومات السمعية والبصرية التي تحتزن معلومات وثائقية تخدم أهداف المركز وإهتماماته.

٣ - أما آخر مكاتب المركز فهي مكتبة الأطفال. وتعنى هذه المكتبة بالأطفال وتربيتهم تربية إسلامية صحيحة، وتعميق روابط العقيدة والتراث والحضارة الإسلامية لدى الناشئة. وقد بلغت محتويات هذه المكتبة أكثر من ١٤,٠٠٠ كتاب، إضافة إلى ما تضمه من مجلات الأطفال المتنوعة.

ومنذ أن أنشئ المركز وهو يقدم خدمات معلومات متميزة لعامة المستفيدين. ويوجد بالمركز

قسم يعنى بتقديم خدمات المعلومات من خلال البحث في قواعد المعلومات المحسبة الموجودة بالمركز. وتبدأ إجراءات تقديم الخدمة بأن يقوم المستفيد بعمل طلب استقصاء المعلومات (أنظر ملحق ب) الذى يحدد فيه الموضوع الذى يريد معلومات عنه، ثم يبدأ أخصائى المعلومات بالبحث فى قواعد المعلومات حيث فى النهاية يقدم للمستفيد قائمة ببيوجرافية (وراقية) بالمصادر المناسبة لسد احتياجاته المعلوماتية. وبعد أن يطلع المستفيد على القائمة يطلب الوثائق ذات العلاقة بموضوعه، وإما يطلع عليها داخل المركز أو يقوم بتصويرها.

أما المستفيدات ومن يسكن خارج مدينة الرياض من المستفيدين فيمكنهم الحصول على الخدمة بواسطة الهاتف أو البريد. كما يتاح الاشتراك بقواعد المعلومات للمؤسسات والهيئات والأفراد من داخل المملكة وخارجها مقابل رسوم يحددها المركز (تحقيقات مصورة، ١٤٠٨؛ الحسين، ١٤١٥ أ).

ويعمل المركز على إعداد مكنز الفيصل للعلوم والمعارف الإسلامية ليستخدم فى مرحلة تحليل الوثائق وفى مرحلة الاسترجاع. وقد صدر بالفعل قسم علوم الدين الإسلامى. حيث حوى ٣١١١ مصطلحاً أساسياً (واصفات) و ٤٩٢٢ مدخلاً إضافياً (لا واصفات). ويتكون المكنز من ثلاثة أقسام رئيسة:

١ - القسم الهجائى، حيث رتب فيه المصطلحات ترتيباً هجائياً وفقاً للشفرة العربية الموحدة «اسمو ٤٤٩».

٢ - القسم المصنف، وقد رتب فيه المصطلحات ترتيباً منطقياً حسب أرقام التصنيف.

٣ - كشاف التباديل، وقد عرضت فيه المصطلحات تحت كل كلمة من كلمات المصطلح

حيث بلغ عدد المداخل ٥٨٣٣ مدخلاً (الحسين، ١٤١٥ ب).

### ٣-١ الغرض من الدراسة:

يعتمد نجاح مركز المعلومات في سد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين على تحقيق مدى الإفادة من خدمات المعلومات التي تقدم. ويؤكد قاسم (١٤٠٤) على أهمية دراسة جوانب الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات مثل السمات الشخصية للمستفيد، والبيئة التي ينتمى إليها، والغرض من المعلومات، وسلوك البحث عن المعلومات بحيث تقدم نتائج الدراسات إجابات لقضايا منها:

- ١ - دوافع الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
- ٢ - طرق الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
- ٣ - مدى الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
- ٤ - فعالية الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات.
- ٥ - معوقات الإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات (ص ٤٤٣).

ودراسة جميع هذه القضايا لها أهميتها في إدارة خدمات المعلومات وتطويرها؛ إلا أن مجال هذه الدراسة سيقصر على تحليل جوانب تتعلق بطرق الإفادة من المعلومات، والبيئات التي ينتمى إليها الباحثون، ونوعية المعلومات التي يطلبها المستفيد وبأى لغة، وجنس المستفيد. وسيحصل الباحث على البيانات من خلال تحليل إحصاءات الخدمات المقدمة للمستفيدين والموثقة في نماذج طلبات الاستقصاء في الأعوام ١٤٠٩ - ١٤١٤هـ.

وستفيد نتائج هذه الدراسة في معرفة مدى الإفادة من خدمات قواعد المعلومات المحسبة التي يقدمها المركز للمستفيدين. وعلى ضوء الحقائق المستنتجة ستتاح الفرصة للمسؤولين عن خدمات المعلومات في المركز لإدارة الخدمات وتطويرها بصورة أفضل، وكذلك التخطيط لخدمات جديدة.

### ٣ - ١ مشكلة الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحليل مدى الإفادة من خدمات المعلومات التي يقدمها مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية بالرياض وذلك خلال الأعوام ١٤٠٩ - ١٤١٤هـ. ويتحدد أكثر، ستم على الأسئلة التالية:

- ١ - ما الطريقة التي توزع بها طلبات المعلومات حسب أساليب الاستقصاء (مناولة، بريدياً، هاتفياً)؟
- ٢ - ما طبيعة الوثائق المقدمة للباحثين بحسب لغاتها (اللغة العربية، الإنجليزية، لغات أخرى)؟
- ٣ - ما الغرض من طلب المعلومات (رسالة دكتوراة، ماجستير، بحث جامعي، آخر)؟
- ٤ - ماهي انتماءات المستفيدين من الخدمات (جامعات، مراكز وهيئات، كليات بنات، مدارس ثانوية، أخرى)؟
- ٥ - ماهي فئات المستفيدين حسب الجنس (ذكور، إناث)؟

- ٦ - ما الموضوعات التي حظيت بإهتمام المستفيدين (حسب أقسام تصنيف ديوى العشري)؟
- ٧ - ما التوزيع الجغرافي لطلبات استقصاء المعلومات (الرياض، خارج الرياض، خارج المملكة)؟

### ٣ - منهج الدراسة:

استخدام الباحث في هذه الدراسة منهج «دراسات المستفيدين» الذي يهدف إلى تحديد

وتحليل كيفية الاستفادة من المعلومات من قبل الأفراد والجماعات (١٩٨٠). وقد تم تحليل البيانات التي يحتويها التقرير الإحصائي السنوي الذي يعده قسم خدمات المعلومات في المركز باستخلاص البيانات من نماذج الاستقصاء المتجمعة خلال سنوات الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المعلومات التي قدمها المركز خلال السنوات مجال الدراسة. وقد بلغ عدد المستفيدين:

السنوات	عدد المستفيدين
١٤٠٩	٣٠٧٩
١٤١٠	٦٩٠٨
١٤١١	٩٠٩٦
١٤١٢	١٥٧٣١
١٤١٣	١٧٥٢٣
١٤١٤	١٧٨١٨
المجموع	٧٠٧٨٥

وقد استخدم الباحث التوزيع التكرارى والنسب المئوية لبيان حالة المتغيرات التي تمضنتها أسئلة الدراسة. وبناءً على نتائج التحليل، فقد تم وضع توصيات لتطوير الخدمات بما يتناسب مع حاجات المستفيدين.

### ٣ - الإطار النظري:

تأتي أهمية المعلومات من طبيعة الحاجة لها سواء على مستوى الفرد أو المجتمع. فالمعلومات في حالة توافرها تساعد في حل المشكلات واتخاذ القرارات، وتعزز البحث العلمي، وترفع من مستوى الإنتاجية، وتسهم في نقل الخبرات؛ وبالتالي تحقق أهداف التنمية على مستوى المجتمع (قاسم،

١٤٠٤). وتواجه المستفيد صعوبات في الحصول على المعلومات وذلك بسبب التضخم الهائل في الانتاج الفكرى فى كل حقول المعرفة، وتنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها، والعوائق اللغوية، وارتفاع أسعار المواد المعرفية، وتأخر بث المعلومات، واستخدام تقنيات حديثة فى إعداد وتخزين ونقل المعلومات (عبد الهادى، ١٤٠٤). لذا أصبحت مراكز المعلومات مهمة لتقوم بدور الوسيط بين الرصيد المعرفى سريع النمو والمستفيد (لانكستر، ١٩٨١).

ولمراكز المعلومات وظائف منها (غينشا، ١٩٨٧):

١ - اقتناء أوعية المعلومات الملائمة لاحتياجات المستفيدين.

٢ - تنظيم أوعية المعلومات وتجهيزها كأعمال الفهرسة، والتصنيف، والتكشيف، والاستخلاص، وإنشاء قواعد المعلومات المحسبة.

٣ - تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين كخدمات البحث فى قواعد المعلومات، والإحاطة الجارية، والبث الانتقائى، وإعداد القوائم الببليوجرافية، والتصوير، والترجمة.

٤ - تقويم الخدمات التى يقدمها المركز.

ويعتبر المستفيدون عنصراً مهماً فى مراكز المعلومات: تقتنى أوعية المعلومات وتصمم الخدمات لسد احتياجاتهم المعلوماتية. ويختلف تصنيف المستفيدين من مفكر لآخر. فلانكستر (١٩٨١) يقسمهم إلى مستفيدين فعليين ومستفيدين محتملين. وغينشا (١٩٨٧) يصنفهم حسب فئاتهم الاجتماعية والمهنية، أو حسب الأنشطة التى يؤدون، كتصنيفهم فى فئات كالطلاب، والباحثين والممارسين، والمواطنين العاديين الذين يحتاجون

المعلومات لمواجهة متطلبات الحياة اليومية. ومهما كان تصنيف المستخدمين فجميع المفكرين ينظرون إليهم كأساس للخدمات التي يقدمها مركز المعلومات.

وتفاوتت احتياجات المستخدمين من الحاجة إلى معلومة محددة كالاستفسارات السريعة التي تتلقاها مراكز المعلومات ولا تحتاج الإجابة عليها تقديم وثائق، والبحث عن وثيقة أو أكثر في مجال موضوعي محدد، والبحث عن وثائق تحتوي على معلومات عن وضعية العلم في مجال موضوعي محدد. وحتى يستطيع مركز المعلومات أداء دوره بنجاح ينبغي أن يقدم خدمات كالخدمة المرجعية، وتداول أوعية المعلومات، وخدمات التصوير، وإعداد القوائم الببليوجرافية، والترجمة. وخدمة الاحاطة الجارية، والنشر (عبد الهادي، ١٤٠٤).

إلا أن الخدمات السالفة تتطلب توافر عناصر منها (عزام، ١٩٩٢):

- ١ - توافر إحصائيات معلومات مؤهلين وذوي خبرة كافية.
- ٢ - توافر مصادر المعلومات المناسبة.
- ٣ - وعى المستخدمين وتمكنهم من استغلال إمكانات النظام.
- ٤ - السرعة في تقديم المعلومات.
- ٥ - دقة المعلومات وحداتها.
- ٦ - طبيعة الخدمة ونوعيتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين.

ويمكن تصنيف معايير تقويم البرامج والخدمات في فئات عريضة تحاول الإجابة على تساؤلات تشمل مدى تحقيق كل من أهداف الفرد المستفيد، وأهداف المنشأة، وأهداف تصميم البرنامج، والرضاء عن الإجراءات وأساليب الإدارة في المنشأة (١٩٨٠)

(Busha). ويوجد العديد من الكتب التي وضعت أسس أساليب تقويم الخدمات والبرامج في المكتبات ومراكز المعلومات أشهرها كتاب لانكستر (١٩٧٧) The Measurement and Evaluation of Library Services، وكتاب جمعية المكتبات الأمريكية AIA's Performance Measures for Public Libraries (١٩٧٣) وكتاب ألتمان (١٩٧٦) A Data Gathering and Instructional Manual for Libraries Evaluation، وكتاب لانكستر وكليفلاندا (١٩٧٥) and Scientific Management of Libraries and Information Centers. أما تقويم نظم الاسترجاع فقد أشار قاسم (١٤٠٤) إلى أن العناصر التي ينبغي تقويمها هي الإفادة من الخدمة، ومدى رضا المستخدمين، وكفاءة إحصائيات المعلومات، والتطورات التكنولوجية. ويرى لانكستر (١٩٨١) أن تقويم فعالية خدمات المعلومات يتم من خلال دراسة متغيرات كتقويم الأداء العام للنظام، والتكشيف ولغاته، والاستقصاء، والتجهيز الآلي للبيانات. كما حدد ريزبرجن العناصر التي ينبغي تقويمها في نظم الاسترجاع في:

- ١ - التغطية.
- ٢ - الزمن المستغرق بين طلب المعلومات والحصول عليها.
- ٣ - شكل مخرجات النظام.
- ٤ - الجهود التي يبذلها المستخدم للحصول على المعلومات.
- ٥ - عامل الاستدعاء، أي نسبة المواد المناسبة التي تم استرجاعها إلى مجموع الوثائق المناسبة الموجودة في القاعدة.
- ٦ - عامل الدقة، أي نسبة المواد المناسبة التي تم استرجاعها إلى مجموع الوثائق التي تم استرجاعها (Rijsbergen, ١٩٨٠)

أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب بجامعة الملك عبد العزيز تجاه المكتبة وذلك من خلال تحديد مدى توظيف المكتبة لخدمة العملية الأكاديمية والبحثية. وقد استنتج الباحث عدم كفاية الخدمات التي تقدمها المكتبة وقصور التعاون مع أعضاء هيئة التدريس، وعدم توافر عددٍ كافٍ من المتخصصين الأكفاء، وجهل الطلاب في استخدام المكتبة والاستفادة من مصادر المعلومات. وقد أوصى الباحث بتحسين وضع المكتبة من حيث مجموعاتها وخدماتها.

وبحث السالم في دراسة ميدانية خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية من خلال استطلاع آراء المستفيدين والتعرف على انطباعاتهم عن الخدمات التي يقدمها قسم خدمات المعلومات بالمدينة. وقد توصل الباحث إلى أن غالبية المستفيدين راضون بوجه عام عن الخدمات التي تقدمها المدينة. وبناءً على نتائج الدراسة، فقد أوصى الباحث بإشهار خدمات المعلومات بين المستفيدين، وتمكين المستفيدين من الاتصال والبحث في قواعد المعلومات عن طريق الحاسب المصغر، والتعجيل في توصيل المعلومات، وتوسيع مصطلحات البحث والتأكد من مدى مطابقتها للاحتياج المعلوماتي للمستفيد.

## ٤ - تحليل البيانات:

### ٤ - ١ توزيع طلبات المعلومات حسب أساليب الاستقصاء:

تم استخلاص البيانات المتعلقة بتوزيع طلبات المعلومات حسب طريقة ورودها إلى المركز في السنوات الست مجال الدراسة كما هو مبين في الجدول (١) التالي:

ويحفل الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات بالعديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت ظاهرة الإفادة من المعلومات لما لها من أهمية في تطوير وتقييم خدمات المعلومات التي تقدمها مراكز المعلومات. وقد تناولت الدراسات العديد من المتغيرات كالجوانب النفسية، والسمات الشخصية والديموجرافية، والبيئة التي ينتمي إليها المستفيد، والمهام التي يؤديها (قاسم، ١٤٠٤). وتحتوي حولية Annual Review of Informatin Science and Technology التي تصدر سنوياً على العديد من المقالات التي تناولت دراسات الإفادة من المعلومات بالنقد والتحليل (Hewins, ١٩٩٠؛ Herner, ١٩٦٧؛ Dervin & Nilan, ١٩٨٦؛ Paisley, ١٩٦٨). وقد أشار (هرنز) إلى أن أبرز عيوب هذه الدراسات تمثلت في ضعف مناهجها واعتمادها على الأساليب المسحية، وغموض المتغيرات، وعدم الاستفادة من تجارب الباحثين السابقين (Herner, ١٩٦٧؛ في قاسم، ١٤٠٤).

ولم تحظ دراسات الإفادة من المعلومات وتقييم النظم إلا باهتمام عدد محدود من الباحثين على مستوى العالم العربي (أبو ركة & فهمي، ١٣٩٥؛ طاشكندی، ١٤٠٣؛ الصوينع، ١٤٠٦؛ السالم، ١٤١٢).

فقد درس الصوينع في دراسته المسحية استخدام الموظفين للمكتبات الحكومية في المملكة. وكان من نتائج الدراسة أن قطاعاً كبيراً من الموظفين يشعر بأهمية المعلومات في التطوير الإداري. لكن لعدم توافر مكتبات جيدة في الجهات الحكومية فإن غالبية الموظفين لا تستخدم المكتبة بفعالية. وقد رأى الباحث أهمية تطوير المكتبات الحكومية وتدعيمها بالمقتنيات والموظفين الأكفاء.

وتناول عباس في دراسته المسحية انطباعات

جدول رقم (١)  
أساليب استقصاء المعلومات

الإجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع الأسلوب السنوي	
	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع		
٨٦	٦٠٥٦٦	٨٦	١٥٢٦٣	٨٦	١٤٩٩٣	٨٦	١٣٤٧٧	٨٥	٧٧١٣	٨٧	٥٩٩٦	٨٤	٣١٢٤	مناولة
٢	١٤٩٤	٣	٥٨٦	٢	٣٧٥	١	١٦٣	١	١٠٨	٢	١٤٤	٣	١١٨	بريديا
٨٦	٦٠٥٦٦	٨٦	١٥٢٦٣	٨٦	١٤٩٩٣	٨٦	١٣٤٧٧	٨٥	٧٧١٣	٨٧	٥٩٩٦	٨٤	٣١٢٤	ماتليا
٢	١٤٩٤	٣	٥٨٦	٢	٣٧٥	١	١٦٣	١	١٠٨	٢	١٤٤	٣	١١٨	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن عدد الطلبات التي وردت مناولة بلغ ٣١٢٤ طلباً تمثل (٨٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ٥٩٩٦ طلباً تمثل (٨٧٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ٧٧١٣ طلباً تمثل (٨٥٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، ١٣٤٧٧ طلباً تمثل (٨٦٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ١٤٩٩٣ طلباً تمثل (٨٦٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ١٥٢٦٣ طلباً تمثل (٨٦٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي وردت مناولة خلال السنوات الست ٦٠٥٦٦ طلباً تمثل (٨٦٪) من إجمالي الطلبات التي وردت للمركز. والجدير بالإشارة أن تحليل البيانات يوضح أن عدد الطلبات التي ترد بالبريد بلغ ١١٨ طلباً تمثل (٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ١٤٤ طلباً تمثل (٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ١٠٨ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ١٦٣ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ٣٧٥ طلباً تمثل (٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ٥٨٦ طلباً تمثل (٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي وردت بريدياً خلال السنوات الست ١٤٩٤ طلباً تمثل (٢٪) من إجمالي الطلبات التي وردت للمركز. أما عن عدد الطلبات الهاتفية فقد بلغ ٤٦٧ طلباً تمثل (١٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ٧٦٨ طلباً تمثل (١١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ١٢٧٥ طلباً تمثل (١٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ٢٠٩١ طلباً تمثل (١٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ٢١٥٥ طلباً تمثل (١٢٪) من

إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ١٩٦٩ طلباً تمثل (١١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات الهاتفية خلال السنوات الست ٨٧٢٥ طلباً تمثل (١٢٪) من إجمالي الطلبات التي وردت للمركز.

ويتبين من هذه الإحصاءات أن معظم الطلبات ترد إلى المركز مناولة بنسب متقاربة في جميع سنوات الدراسة. وبلى أسلوب المناولة الاستقصاء الهاتفي وينسب متقاربة أيضاً. ويقع الاستقصاء البريدي في ذيل القائمة.

### ٣/٤ توزيع الوثائق المقدمة للباحثين حسب لغاتها:

تبين المعلومات المجمعة من نماذج الاستقصاء نوعية لغات الوثائق المقدمة للباحثين كما هو مبين في الجدول (٢).

يتبين من الجدول السابق أن عدد الطلبات التي قدمت لها وثائق عربية فقط بلغ ٣٣٢٠ طلباً تمثل (٨٩٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ٦٢٢٦ طلباً تمثل (٩٠٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ٨٤٩٠ طلباً تمثل (٩٣،٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ١٤٩٦٣ طلباً تمثل (٩٥،١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ١٦٧١٣ طلباً تمثل (٩٥،٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ١٧٠٣٤ طلباً تمثل (٩٥،٦٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي قدمت لها وثائق عربية فقط خلال السنوات الست ٦٦٧٤٦ طلباً تمثل (٩٤،٣٪) من إجمالي الطلبات المقدمة للمركز. كما أن عدد الطلبات التي قدم لها وثائق عربية وإنجليزية بلغ ٢٨٦ طلباً تمثل (٨٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ٥١٩ طلباً تمثل

جدول رقم (٢)  
طلبات المعلومات حسب لغات الوثائق

الاجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع السنوي اللغة	
	£	%	£	%	£	%	£	%	£	%	£	%		
٩٤,٣	٦٦٧٤٦	٩٥,٦	١٧٠٣٤	٩٥,٤	١٦٧١٣	٩٥,١	١٤٩٦٣	٩٣,٣	٨٤٩٠	٩٠	٦٢٢٦	٨٩	٣٣٢٠	عربي
٣	٢٧٧٣	٢,٧	٤٧٨	٣	٥١٧	٣,٤	٥٣٨	٤,٨	٤٣٥	٧	٥١٩	٨	٢٨٦	عربي/ انجليزي
١,٤	١٠٣١	١,٣	٣٣٨	١,٣	٢٣٨	١,٢	١٨٧	١,٦٥	١٥٠	٢	١٤٥	٢	٧٧	انجليزي
١,٣	٢٣٥	٣,٤	٧٢	١,٣	٥٥	١,٣	٤٣	١١,٢٣	٢١	١	١٨	١	٢٦	لغات أخرى
١٠٠	٧٠٧٨٥	١٠٠	١٧٨١٨	١٠٠	١٧٥٢٣	١٠٠	١٥٧٣١	١٠٠	٩٠٩٦	١٠٠	٦٩٠٨	١٠٠	٣٧٠٩	المجموع

(٧٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ٤٣٥ طلباً تمثل (٤,٨٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ٥٣٨ طلباً تمثل (٣,٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ٥١٧ طلباً تمثل (٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ٤٧٨ طلباً تمثل (٢,٧٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي قدم لها وثائق عربية وإنجليزية خلال السنوات الست ٢٧٧٣ طلباً (٤٪) من إجمالي الطلبات المقدمة للمركز. وبلغ عدد الطلبات التي قدم لها وثائق إنجليزية فقط ٧٧ طلباً تمثل (٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ١٤٥ طلباً تمثل (٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠١هـ، و ١٥٠ طلباً تمثل (١,٦٥٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ١٨٧ طلباً تمثل (١,٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ٢٣٨ طلباً تمثل (١,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ٢٣٤ طلباً تمثل (١,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي قدم لها وثائق إنجليزية فقط خلال السنوات الست ١٠٣١ طلباً (١,٤٪) من إجمالي الطلبات المقدمة للمركز. أما عدد الطلبات التي قدم لها وثائق بلغات أخرى فقد بلغ ٢٦ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩هـ، و ١٨ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠هـ، و ٢١ طلباً تمثل (٠,٢٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١هـ، و ٤٣ طلباً تمثل (٠,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢هـ، و ٥٥ طلباً تمثل (٠,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣هـ، و ٧٢ طلباً تمثل (٠,٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ

مجموع الطلبات التي قدم لها وثائق بلغات أخرى خلال السنوات الست ٢٣٥ طلباً تمثل (٠,٣٪) من مجموع الطلبات المقدمة للمركز.

كما وهو واضح من هذه الإحصاءات، فمعظم الوثائق التي قدمت للمستفيدين هي وثائق عربية. وتلى الوثائق العربية من حيث العدد الوثائق الإنجليزية وإن كانت نسبتها ضئيلة. أما الوثائق المكتوبة بلغات عدا العربية والإنجليزية فنسبتها ضئيلة جداً وتضاءلت في السنوات الأخيرة إلى حد كبير.

#### ٤/٣ الغرض من طلب المعلومات:

توضح المعلومات التي استخلصت من نماذج الاستقصاء الغرض من طلب المعلومات كما هو مبين في الجدول (٣).

يتبين من الجدول السابق أن عدد المستفيدين الذين كان غرضهم من طلب المعلومات للاستفادة منها في إعداد رسائل الدكتوراة بلغ ١٦٦ مستفيداً يمثلون (٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٢٦٢ مستفيداً يمثلون (٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٢٤٩ مستفيداً يمثلون (٣٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ٣٢١ مستفيداً يمثلون (٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ٣٥٩ مستفيداً يمثلون (٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ٥٢٠ مستفيداً يمثلون (٣٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ عدد المستفيدين الذين كان غرضهم من طلب المعلومات الاستفادة منها في إعداد رسائل الدكتوراة خلال السنوات الست ١٨٧٧ مستفيداً يمثلون (٣٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. أما عدد المستفيدين الذين كان غرضهم إعداد رسالة

جدول رقم (٣)  
الفرص من طلب المعلومات

الإجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع السوي الفرص	
	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع		
٣	١٨٧٧	٣	٥٢٠	٢	٣٥٩	٢	٣٢١	٣	٢٤٩	٤	٢٦٢	٤	١٦٦	رسالة دكتوراه
٩	٦٦٥٠	٩	١٦٦٠	٩	١٥٦٢	٩	١٣٧٧	٩	٨٣١	١١	٨٠٤	١١	٤١٦	رسالة ماجستير
٧٥	٥٣٦٤	٧٦	١٣٥٦٨	٧٨	١٣٦٢٠	٧٨	١٢٢٧٣	٧٦	٦٨٨٦	٦٨	٤٦٩٦	٦٣	٢٣٢١	بحث جامعي
١٣	٨٨٩٤	١٢	٢٠٧٠	١١	١٩٨٢	١١	١٧٦٠	١٢	١١٣٠	١٧	١١٤٦	٢٢	٨٠٦	غرض آخر
١٠٠	٧٠٧٨٥	١٠٠	١٧٨١٨	١٠٠	١٧٥٢٣	١٠٠	١٥٧٣١	١٠٠	٩٠٩٦	١٠٠	٦٩٠٨	١٠٠	٣٧٠٩	المجموع

إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٧٦٠ مستفيداً يمثلون (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٩٨٢ مستفيداً يمثلون (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ٢٠٧٠ مستفيداً يمثلون (١٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ عدد المستفيدين الذين كان لهم أغراض أخرى من طلب المعلومات خلال السنوات الست ٨٨٩٤ مستفيداً يمثلون (١٣٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز.

كما تشير الإحصاءات، فإن ألب من استفاد من الخدمات هم الطلاب الجامعيون في إعداد أبحاثهم الجامعية. أما طلاب الدراسات العليا الذين يستفيدون من الخدمات في إعداد رسائلهم فكانت نسبتهم ضئيلة ومتقاربة في السنوات الست ومعظمهم من طلاب الماجستير. كما كانت نسبة من يستفيد من الخدمات لأغراض غير الموضحة آنفاً ضئيلة أيضاً وقد تضاءلت نسبياً في السنوات الأخيرة.

#### ٤/٤ انتماءات المستفيدين حسب طلبات الاستقصاء المقدمة:

توضح المعلومات التي استخلصت من نماذج الاستقصاء الجهات التي ينتمى إليها المستفيدون من خدمات المعلومات كما هو مبين في الجدول التالي:

يبين من الجدول السابق أن عدد المستفيدين الذين ينتمون إلى جامعات بلغ ٢٦٤٤ مستفيداً يمثلون (٧١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٥٢٧٥ مستفيداً يمثلون (٧٦,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٦٤٧١ مستفيداً يمثلون (٧١,٢٪) من إجمالي

الماجستير فكان ٤١٦ مستفيداً يمثلون (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٨٠٤ مستفيداً يمثلون (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٨٣١ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٣٧٧ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٥٦٢ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ١٦٦٠ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ عدد المستفيدين الذين كان غرضهم من طلب من المعلومات إعداد رسائل الماجستير خلال السنوات الست ٦٦٥٠ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. وبلغ عدد المستفيدين الذين يعدون أبحاثاً جامعية ٢٣٢١ مستفيداً يمثلون (٦٣٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٤٦٩٦ مستفيداً يمثلون (٦٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٦٨٨٦ مستفيداً يمثلون (٧٦٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٢٢٧٣ مستفيداً يمثلون (٧٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٣٦٢٠ مستفيداً يمثلون (٧٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ عدد المستفيدين الذين كان غرضهم من طلب المعلومات إعداد أبحاث جامعية خلال السنوات الست، ٥٣٣٦٤ مستفيداً يمثلون (٧٥٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. أما عدد المستفيدين الذين استفادوا من الخدمات لأغراض أخرى فقد بلغ، ٨٠٦ مستفيداً يمثلون (٢٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ١١٤٦ مستفيداً يمثلون (١٧٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ١١٣٠ مستفيداً يمثلون (١٢٪) من

جدول رقم (٤)  
انتصاعات المستفيدين

الاجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع السنوي الجهة	
	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع		
١٩	٤٨٩٧٦	٦٧	١١٩٨٥	٦٨	١١٩٤٩	٦٨	١٠٦٥٢	٧١,٢	٦٤٧١	٧٦,٤	٥٢٧٥	٧١	٢٦٤٤	جامعات
١٢	٨٠٥١	١٣,٥	٢٤١٠	١٢	٢١٠٢	٩	١٤٩٣	٣,٤	٩٤٥	٨,٨	٦٠٨	١٣,٢	٤٩٣	مراكز و هيئات
٩	٦٢٤١	٩	١٥٦٩	٩	١٥٩٥	١٢	١٨٢٧	٣,٤	٧٦٩	٥,٢	٢٥٦	٣,٤	١٢٥	كليات بنات
٦	٤٤٣١	٦,٥٠	١١٥٧	٧	١٢٦٦	٦	١٠١٠	٥,٦	٥١٠	٥,٢	٣٦٢	٣,٤	١٢٦	مدارس ثانوية
٤	٣٠٨٦	٤	٦٩٧	٤	٦١١	٥	٧٤٩	٤,٤	٤٠١	٤,٤	٣٠٧	٩	٣٢١	أخرى
١٠٠	٧٠٧٨٥	١٠٠	١٧٨١٨	١٠٠	١٧٥٢٣	١٠٠	١٥٧٣١	١٠٠	٩٠٩٦	١٠٠	٦٩٠٨	١٠٠	٣٧٠٩	المجموع

و ١٥٦٩ مستفيدة يمثلن (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدات اللاتي ينتمين إلى كليات البنات خلال السنوات الست ٦٢٤١ مستفيدة يمثلن (٩٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. وبلغ عدد المستفيدين الذين سنتسبون للمدارس الثانوية ١٢٦ مستفيداً يمثلون (٣,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٣٦٢ مستفيداً يمثلون (٥,٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٥١٠ مستفيداً يمثلون (٥,٦٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٠١٠ مستفيداً يمثلون (٦٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٢٦٦ مستفيداً يمثلون (٧٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ١١٥٧ مستفيداً يمثلون (٦,٥٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدين الذين ينتمون إلى مدارس ثانوية في السنوات الست ٤٤٣١ مستفيداً يمثلون (٦٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المراكز. كما بلغ عدد المستفيدين الذين ينتسبون لجهات أخرى ٣٢١ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٣٠٧ مستفيداً يمثلون (٤,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٤٠١ مستفيداً يمثلون (٤,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ٧٤٩ مستفيداً يمثلون (٥٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٢١هـ، و ٦١١ مستفيداً يمثلون (٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ٦٩٧ مستفيداً يمثلون (٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدين الذين ينتمون لجهات أخرى خلال السنوات الست

المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٠٦٥٢ مستفيداً يمثلون (٦٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١١٩٤٩ مستفيداً يمثلون (٦٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ١١٩٨٥ مستفيداً يمثلون (٦٧٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدين الذين ينتمون إلى جامعات خلال السنوات الست ٤٨٩٧٦ مستفيداً يمثلون (٦٩٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. كما أن عدد المستفيدين الذين ينتمون إلى مراكز وهيئات بلغ ٤٩٣ مستفيداً يمثلون (١٣,٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٦٠٨ مستفيداً يمثلون (٨,٨٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٩٤٥ مستفيداً يمثلون (١٠,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٤٩٣ مستفيداً يمثلون (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ٢١٠٢ مستفيداً يمثلون (١٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ٢٤١٠ مستفيداً يمثلون (١٣,٥٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدين الذين ينتمون إلى مراكز وهيئات خلال السنوات الست ٨٠٥١ مستفيداً يمثلون (١٢٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. وبلغ عدد المستفيدات اللاتي ينتسبن لكليات البنات ١٢٥ مستفيدة يمثلن (٣,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٣٦٥ مستفيدة يمثلن (٥,٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٧٦٩ مستفيدة يمثلن (٨,٤٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٨٢٧ مستفيدة يمثلن (١٢٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٥٩٥ مستفيدة يمثلن (٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ،

٣٠٨٦ مستفيداً (٤٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز.

كما تشير الإحصاءات، فإن أغلب الذين استفادوا من الخدمات ينتمون إلى الجامعات، خصوصاً إذا ضمنا إليهم من تنتسب إلى كليات البنات. وإلى منسوبي الجامعات منسوبي المراكز والهيئات ثم منسوبي المدارس الثانوية بنسب ضئيلة. أما الذين ينتسبون إلى جهات أخرى فإن نسبهم ضئيلة جداً في جميع السنوات.

#### ٥/٤ توزيع الطالبات حسب جنس المستفيدين:

وتوضح المعلومات المستخلصة من طلبات الاستقصاء أيضاً إلى جنس المستفيدين الذي تقدموا بطلبات الاستقصاء وحصلوا على الخدمة كما هو مبين في الجدول (٥).

يتبين من الجدول السابق عدد المستفيدين الذكور بلغ ٣٣١٦ مستفيداً يمثلون (٨٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٦٢٤٣ مستفيداً يمثلون (٩٠٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٨١٩٠ مستفيداً يمثلون (٩٠٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٤٠٦٨ مستفيداً يمثلون (٨٩،٥٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٥٥٥٤ مستفيداً يمثلون (٨٩٪) من إجمالي المستفيدين نفي عام ١٤١٣هـ، و ١٥٨٦٥ مستفيداً يمثلون (٨٩٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدين الذكور خلال السنوات الست ٦٣٢٣٦ مستفيداً يمثلون (٨٩٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز. أما عدد الباحثات الإناث فقد بلغ ٣٩٣ مستفيدةً يمثلن (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤٠٩هـ، و ٦٦٥ مستفيدةً يمثلن (١٠٪) من

إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٠هـ، و ٩٠٦ مستفيدةً يمثلن (١٠٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١١هـ، و ١٦٦٣ مستفيدةً يمثلن (١٠،٥٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٢هـ، و ١٩٦٩ مستفيدةً يمثلن (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٣هـ، و ١٩٥٣ مستفيدةً يمثلن (١١٪) من إجمالي المستفيدين في عام ١٤١٤هـ. وقد بلغ مجموع المستفيدات الإناث خلال السنوات الست ٧٥٤٩ مستفيدةً يمثلن (١١٪) من إجمالي المستفيدين الذين استفادوا من خدمات المركز.

كما توضح الإحصاءات، فإن أغلب الذين استفادوا من الخدمات هم من الذكور. وهذه النسبة ليست دالة على الإطلاق لأن بعض المستفيدات تحصل على الخدمة بواسطة أحد أقاربها الذكور، والمتوقع أن تكون نسبة المستفيدات فعلاً من الخدمات أكبر مما هي عليه.

#### ٦/٤ الموضوعات التي حظيت باهتمام المستفيدين:

وتوضح المعلومات المستخلصة من طلبات الاستقصاء الموضوعات (حسب تقسيم تصنيف ديوي العشري) التي حظيت باهتمام المستفيدين كما هو مبين في الجدول (٦).

يتبين من الجدول السابق أن علوم الدين الإسلامي في المرتبة الأولى، ويليهما العلوم الاجتماعية، وثم الجغرافيا والتراجم والتاريخ في جميع السنوات مجال الدراسة.

كما تشير الإحصاءات، فإن أولوية المجالات المعرفية التي حظيت باهتمام المستفيدين كانت على النحو التالي: علوم الدين الإسلامي حيث تحتل المركز الأول، ويليهما العلوم الاجتماعية في المركز

جدول رقم (٥)  
توزيع الطلبات حسب جنس المستفيدين

الإجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع السنوي الجنس	
	%	£	%	£	%	£	%	£	%	£	%	£		
٨٩	٦٣٢٣٦	٨٩	١٥٨٦٥	٨٩	١٥٥٥٤	٨٩,٥	١٤.٠٦٨	٩٠	٨١٩٠	٩٠	٦٢٤٣	٨٩	٣٣١٦	ذكور
١١	٧٥٤٩	١١	١٩٥٣	١١	١٩٦٩	١٠,٥	١٦٦٣	١٠	٩٠٦	١٠	٦٦٥	١١	٣٩٣	إناث
١٠٠	٧٠٧٨٥	١٠٠	١٧٨١٨	١٠٠	١٧٥٢٣	١٠٠	١٥٧٣١	١٠٠	٩٠٩٦	١٠٠	٦٩٠٨	١٠٠	٣٧٠٩	الإجمالي

جدول رقم (٦)  
الموضوعات التي حظيت باهتمام المستفيدين مرتبة حسب أكثرها طلبا

الترتيب	التوزيع السنوي	١٤٠٩	١٤١٠	١٤١١	١٤١٢	١٤١٣	١٤١٤
١	علوم الدين الإسلامي						
٢	علوم اجتماعية	العلوم اجتماعية	العلوم اجتماعية	العلوم اجتماعية	العلوم اجتماعية	العلوم اجتماعية	العلوم اجتماعية
٣		التاريخ والتراجم	التاريخ والتراجم	التاريخ والتراجم	التاريخ والتراجم	التاريخ والتراجم	التاريخ والتراجم

الثاني، وثم الجغرافيا والتاريخ والتراجم في المركز الثالث، وذلك في جميع سنوات الدراسة.

#### ٧/٤ توزيع الطلبات حسب الجهات التي وردت منها:

وتوضح المعلومات المستخلصة من نماذج الاستقصاء توزيع الطلبات حسب المناطق التي وردت منها كما هو مبين في الجدول (٧).

يتبين من الجدول السابق أن عدد الطلبات التي وردت من مدينة الرياض بلغ ٣٤٠٩ طلباً يمثل (٩٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩ هـ، و ٦٥١٧ طلباً تمثل (٩٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠ هـ، و ٨٧٥٥ طلباً تمثل (٩٦,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١ هـ، و طلباً تمثل (٩٦,٦٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢ هـ، و ١٦١١٧ طلباً تمثل (٩٤,٨٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣ هـ، و ١٦٣٧٣ طلباً تمثل (٩٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤ هـ.

وقد بلغ مجموع الطلبات الواردة من الرياض خلال السنوات الست ٦٦٨٦٣ طلباً تمثل (٩٤٪) من إجمالي الطلبات الواردة إلى المركز. وبلغ عدد الطلبات التي وردت من خارج مدينة الرياض ٢٦٦ طلباً تمثل (٧٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩ هـ، و ٣٢١ طلباً تمثل (٥٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠ هـ، و ٣٠٩ طلباً تمثل (٣,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١ هـ، و ٥٠١ طلباً تمثل (٣,٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢ هـ، و ٧٥١ طلباً تمثل (٤,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣ هـ، و ١٣١٨ طلباً تمثل (٧,٣٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤ هـ. وقد بلغ

مجموع الطلبات التي وردت من خارج الرياض خلال السنوات الست ٣٤٦٦ طلباً (٥٪). أما الطلبات التي وردت من خارج المملكة فبلغ عددها ٣٤ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤٠٩ هـ، و ٧٠ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٠ هـ، و ٣٢ طلباً تمثل (٠,٤٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١١ هـ، و ٣٨ طلباً تمثل (٠,٢٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٢ هـ، و ١٥٥ طلباً تمثل (٠,٩٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٣ هـ، و ١٢٧ طلباً تمثل (٠,٧٪) من إجمالي الطلبات في عام ١٤١٤ هـ. وقد بلغ مجموع الطلبات التي وردت من خارج المملكة خلال السنوات الست ٤٥٦ طلباً تمثل (١٪) من إجمالي الطلبات الواردة إلى المركز.

كما تشير الإحصاءات إلى أن مدينة الرياض حظيت بالنصيب الأكبر من الخدمات المقدمة من المركز ويليهما الجهات من داخل المملكة بنسبة ضئيلة. أما خارج المملكة فلم يرد منه إلا نسبة ضئيلة جداً من الطلبات.

#### ٥ - خلاصة الدراسة ومقترحات لتطوير خدمات المعلومات:

نستنتج من الدراسة أن معظم من استفاد من خدمات المعلومات خلال سنوات الدراسة هم من الطلاب الجامعيين (معظمهم من الذكور) الذين يعدون أبحاثاً جامعية. وتحظى الوثائق العربية بالنصيب الأوفر من إهتمام المستفيدين. ويحصل معظم المستفيدين على الخدمة بالحضور الشخصي إلى المركز مع توافر وسائل أخرى (كالإتصال الهاتفي، والتراسل البريدي). أما الموضوعات التي حظيت باهتمام المستفيدين فكانت موضوعات علوم الدين

جدول رقم (٧)  
جهات طلبات الاستفسار

الإجمالي	١٤١٤		١٤١٣		١٤١٢		١٤١١		١٤١٠		١٤٠٩		التوزيع المنطقة	
%	£	%	£	%	£	%	£	%	£	%	£	%		
٩٤	٦٦٨٦٣	٩٢	١٦٣٧٣	٩٤,٨	١٦٦١٧	٩٦,٦	١٥١٩٢	٩٦,٣	٨٧٥٥	٩٤	٦٥١٧	٩٢	٣٤٠٩	الرياض
٥	٣٤٦٦	٧,٣	١٣١٨	٤,٣	٧٥١	٣,٢	٥٠١	٣,٣	٢٠٩	٥	٣٢١	٧	٢٦٦	خارج الرياض
١	٤٥٦	٨,٧	١٢٧	٦,٩	١٥٥	١,٢	٣٨	٣,٤	٣٢	١	٧٠	١	٣٤	خارج المنطقة
١٠٠	٧٠٧٨٥	١٠٠	١٧٨١٨	١٠٠	١٧٥٢٣	١٠٠	١٥٧٣١	١٠٠	٩٠٩٦	١٠٠	٦٩٠٨	١٠٠	٢٧٠٩	الجميع

الإسلامى، والعلوم الاجتماعية، والجغرافيا والتراجم والتاريخ.

ولتطوير خدمات المعلومات فى المركز ينبغى النظر إلى جميع مكونات نظام الاسترجاع لترابطها وتأثيرها وتأثيرها ببعضها البعض. ويتكون نظام الاسترجاع من أربعة مكونات كما أشار لانكستر (١٩٨١)، هى:

(١) تجميع البيانات.

(٢) إعداد البيانات وتجهيزها.

(٣) تقديم المعلومات إلى المستخدم.

(٤) تقويم النظام والخدمات.

وكما أشرنا آنفاً فإن كلاً من هذه العناصر تؤثر فى الهدف الكلى للنظام وهو تقديم المعلومات المناسبة للمستخدم فى الوقت الذى يحتاجها فيه. ونلخص أهم الاقتراحات بناءً على نتائج الدراسة فى النقاط التالية:

١ - الاستمرار فى تقديم خدمات المعلومات لعامة المستخدمين (مع التركيز على الباحثين وطلاب الدراسات العليا) لما فى ذلك من أهمية فى سد احتياجاتهم المعلوماتية وتوافر قواعد معلومات متنوعة ليس لها مثيل فى مكان آخر.

٢ - وضع خطة تجميع للبيانات والوثائق بما يتناسب وأهداف المركز واحتياجات المستخدمين، مع التركيز على علوم الدين الإسلامى فى المقام الأول ثم العلوم الاجتماعية والتاريخ والجغرافيا.

٣ - إعداد وصيانة قواعد المعلومات المناسبة من حيث التغطية، وحدثة المعلومات، واستغلال أحدث ما توصلت إليه تقنيات المعلومات والاتصالات، ودراسة إمكانية إنشاء قواعد المعلومات ذات النصوص الكاملة للوثائق العربية وتخزينها فى الأقراص المليزرة،

ودراسة إمكانية تحويل القواعد الموجودة لدى المركز حالياً على الأقراص المليزرة وإتاحة اشتراك المكتبات والمؤسسات فيها مقابل رسوم.

٤ - التوسع فى نوعيات الخدمات التى يقدمها المركز للمستخدمين كخدمات الإحاطة الجارية والبيت الانتقائى.

٥ - تيسير وصول المستخدم إلى قواعد المعلومات المحسبة من خارج المركز باستخدام شبكات الاتصالات مثل شبكة الخليج والوسيط أو حتى شبكة الهاتف العادية. فالمستفيد الآن أكثر ترمساً باستخدام تقنية المعلومات، وينبغى أن تتناسب أساليب تقديم الخدمات مع توقعاته وآماله. كما أن التزايد فى قطاع المستفيدات الإناث يحتم طرق مثل هذه الأساليب الجديدة فى توفير الخدمات بما يتناسب مع العادات والتقاليد.

٦ - استخدام التقنيات الحديثة فى توصيل ونقل الوثائق والبيانات مثل البريد الألكترونى وإجهزة الفاكس، حتى ولو أدى ذلك فرض رسوم على بعض الخدمات. فقد دخلت أجهزة الحاسبات الشخصية وأجهزة الفاكس فى العديد من المنازل فضلاً عن الهيئات والمؤسسات والشركات. وهذا أيضاً سيدلّل الصعاب التى تواجه المستفيدات المتعطشات لخدمات المركز.

٧ - توسيع الخدمات لتشمل المستخدمين فى جميع مناطق المملكة حيث أثبتت الدراسة أن معظم المستخدمين هم من قاطنى مدينة الرياض. ولعل المستخدمين فى المناطق الأخرى أكثر حاجة إلى المعلومات لعدم توافرها كما هو الحال فى مدينة الرياض.

٨ - إشهار الخدمات التى يقدمها المركز وتسويقها كى يتسنى للمستخدمين المحتملين التعرف على وجود الخدمات ونوعيتها.

١١- تقويم مكونات النظام والخدمات من وجهة نظر المستفيد بصورة دورية للتعرف على جوانب القصور ومواطن القوة.

١٢- إعداد استبانة تحتوي على عناصر تقيس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها المركز، حيث يقوم المستفيد بملئها بعد حصوله على الخدمة وإعادتها إلى قسم خدمات المعلومات.

٩- توظيف عدد كافٍ من العاملين المؤهلين وتدريبهم بشكل دوري على أساليب ومستجدات المهنة.

١٠- استكمال إعداد المكانز وأدوات التحليل الموضوعي في مجالات علوم الدين الإسلامي والعلوم الاجتماعية لما لها من أهمية في استرجاع الوثائق المناسبة لاحتياجات المستفيدين.

### ملحق أ قواعد المعلومات

م	القاعدة	عدد العناصر	اللغة	التغطية
١	قاعدة المعلومات البليوجرافية عن الملك فيصل	٦٤٤٤	عربي / إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن كل ماكتب عن الملك فيصل
٢	قاعدة معلومات المخطوطات المحققة والمنشورة	٢٣٥٠٠	عربي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن المخطوطات العربية المحققة والمنشورة
٣	قاعدة المعلومات البليوجرافية عن الرسائل الجامعية	٦٦٩٠	عربي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن الرسائل الجامعية المجازة والمسجلة في الجامعات العربية والإسلامية مع التركيز على الجامعات السعودية
٤	قاعدة المعلومات عن الاقتصاد الإسلامي	١٥٩٥	عربي / إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن جميع أشكال المصادر التي تتناول الاقتصاد الإسلامي
٥	قاعدة المعلومات البليوجرافية عن العالم الإسلامي	٦٠,٠٠٠	إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن كل ماكتب عن العالم الإسلامي في شتى فروع المعرفة
٦	قاعدة المعلومات البليوجرافية عن المرأة	٩٣٤	عربي / إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية عن الوثائق والموسوعات التي تتناول موضوعات المرأة وتربية الطفل
٧	قاعدة المعلومات البليوجرافية عن الإعلام الإسلامي	٨٦٢	عربي / إنجليزي	تحتوي القاعدة على بيانات بليوجرافية عن جميع أشكال مصادر المعلومات ذات الصلة بالإعلام الإسلامي

م	القاعدة	عدد العناصر	اللغة	التفطية
٨	قاعدة معلومات الدول والأقليات الإسلامية	١٣٦ أقلية	عربي / إنجليزي	تضم القاعدة معلومات سياسية واجتماعية واقتصادية ووضع الأقليات الإسلامية والمراكز والجامعات والهيئات والمؤسسات الثقافية والاجتماعية ذات العلاقة
٩	قاعدة المعلومات بالمتخصصين في الدراسات العربية والإسلامية	١٨٠٠	عربي	تحتوي القاعدة على بيانات مفصلة عن المتخصصين والعلماء في مجالات الدراسات العربية والإسلامية
١٠	قاعدة المعلومات البليوجرافية للتربية الإسلامية	٣١٩٨	عربي / إنجليزي	تضم القاعدة بيانات بليوجرافية عن معظم ماكتب عن التربية الإسلامية
١١	قاعدة المعلومات للمخطوطات الإسلامية	٣٤٩٠٧	عربي	تشتمل على بيانات مفصلة عن المخطوطات وأماكن حفظها من مقتنيات المركز.
١٢	خزانة التراث	٣٠٤٨٧	عربي	تشتمل على بيانات مفصلة عن المخطوطات وأماكن وجودها في مكاتب العالم
١٣	الفهرس العام	٣٢٧٠٣٢	عربي / إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية لمحتويات مكتبة المركز من كتب ومقالات ووسائل سمعية وبصرية... الخ
١٤	السلمية	٣٢٣٥٩	إنجليزي	تشتمل على بيانات بليوجرافية مع ملخصات لمصادر تتناول اليهود واليهودية ومايتعلق بها اعتباراً من ١٩٨٨

ملحق ب  
نموذج طلب استقصاء المعلومات

بسم الله الرحمن الرحيم

طلب استقصاء معلومات

مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية

مركز المعلومات

خدمات المعلومات

معلومات شخصية عن الباحث

نرجو تعبئة الطلب بدقة وعناية التاريخ: / ١ ١٤١ هـ

الاسم:	رقم بطاقة العضوية:	الهاتف:	عمل
			منزل
العنوان البريدي:	ص . ب	الرمز البريدي:	
الجهة العلمية:	المهنة:	المستوى العلمي:	
الغرض من البحث: إعداد رسالة دكتوراه <input type="checkbox"/> رسالة ماجستير <input type="checkbox"/> بحث جامعي <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> أذكرها:			
			التوقيع:

عنوان موضوع البحث:	
وصف الموضوع:	
التتاولات:	

الإشتراك في نظام الإحاطة الجارية	نعم <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>
(نظام يتم بموجبه تزويدكم بما يستجد من معلومات حول موضوع بحثكم أولاً بأول على عنوانكم البريدي)		

نوعية الوثيقة:	كتاب <input type="checkbox"/>	رسالة جامعية <input type="checkbox"/>	مقالة <input type="checkbox"/>	مخطوط <input type="checkbox"/>	سمعي بصري <input type="checkbox"/>
	أخرى <input type="checkbox"/>	أذكرها:			
الفترة الزمنية للمعلومات المطلوبة:	من سنة		إلى سنة		
كيفية إرسال النتيجة:	ترسل بالبريد <input type="checkbox"/>	سوف أحضر لإستلامها <input type="checkbox"/>	أخرى <input type="checkbox"/>	أذكرها:	
لاستعمال المكتبة فقط:					

رقم الطلب:		التاريخ:	/ / ١٤١ هـ
اسم قاعدة المعلومات:			
<input type="checkbox"/> الملك فيصل	<input type="checkbox"/> المرأة	<input type="checkbox"/> البلدان الإسلامية والأقليات المسلمة	<input type="checkbox"/> المخطوطات الإسلامية
<input type="checkbox"/> الإعلام الإسلامي	<input type="checkbox"/> الرسائل الجامعية	<input type="checkbox"/> العالم الإسلامي	<input type="checkbox"/> السمعي بصرية
<input type="checkbox"/> الملك فيصل	<input type="checkbox"/> المتخصصون	<input type="checkbox"/> المخطوطات المحققة	<input type="checkbox"/> المهرس انعام للمركز
<input type="checkbox"/> الإعلام الإسلامي	<input type="checkbox"/> خزانة التراث	<input type="checkbox"/> أخرى - أذكرها:	
النتيجة:			
التوقيع:			

ص . ب: ٥١٠٤٩ الرياض ١١٥٤٣، هاتف: ٤٦٥٣٣٥٥ توصيلة ٦٥٦٣ أو ٦٥٥٧، مباشر ٤٦٢٢٣٧٥  
مطبعة مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية

## قائمة المصادر

### ١ - المصادر العربية:

- أبوركية، حسن & فهمي، منصور (١٣٩٥).
- درسات ميدانية حول خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز. مجلة الاقتصاد وإدارة. ١، ٢٠٢ - ٢٠٣.
- أثرتون، بولين (١٤٠١).
- مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب.
- تحقيقات مصورة: مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية. عالم الكتب. ٣، ٣٩٣ - ٤٠١.
- الحسين، زيد عبد المحسن (١٤١٥).
- [مقابلة مع الدكتور زيد عبد المحسن الحسين، أمين عام مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية].
- الحسين، زيد عبد المحسن (١٤١٥ ب).
- الفيصل: مكنز عربي شامل في علوم الحضارة / قسم علوم الدين الإسلامي. الرياض: مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية.
- السالم، سالم محمد (١٤١٢).
- خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الصويغ، على السليمان (١٤٠٦).
- استخدام الموظفين للمكتبات الحكومية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- طاشكندی، عبد الجليل (١٤٠٣).
- استخدام أعضاء هيئة التدريس لمطبوعات حكومة المملكة العربية السعودية. مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية. ٣، ٣٢٣ - ٣٤٣.
- عباس، هشام بن عبد الله (١٤٠٩).
- اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والآداب والعلوم الإنسانية
- بجامعة الملك عبد العزيز نحو مكتبة الكلية: دراسة تطبيقية. عالم الكتب. ٩، (٣) ٣٠٨ - ٣١٨.
- عبد الهادي، محمد فتحي (١٤٠٤).
- مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب.
- عزام، برجس (١٩٩٢).
- مراكز المعلومات. دمشق: دار الجليل للطباعة والنشر والتوزيع.
- غينشا، كلير وميشال مينو (١٩٩٧).
- علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق: مدخل عام. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- قاسم، حشمت (١٤٠٤).
- خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب.
- لانكستر، ولفرد (١٩٨١).
- نظم استرجاع المعلومات. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب.

### ٢ - المصادر الأجنبية:

Altman, E. & others. (1976) *A Data Gathering and Instructional Manual for performance Measures for public Libraries*. Chicago: Celdon Press.

American Library Association. (1973) *Performance Measures for Public Libraries*. Chicago: Auther.

Busha, C. & Harter, S. (1980) *Research Methods in Librarianship: Techniquess and Interpretation*. New York: Academic Press.

Dervin, B. & Nilan, M. (1986) *Information needs and uses*. In: Williams, M. (Ed.), *Annual Review of Information Science And Technology: Vol. 21*. White Plain, NY: Knowledge Insustry Publications, Inc.

Lancaster, F. W. & Cleveland, C. W. (1975). **Evaluation and Scientific Management of Libraries and Information Centers**. Bistol, Engl. NATO Advance Study Institute.

Paisley, W. J. (1968). Information needs and uses. In Carlos A. Ciadra (Ed.), **Annual Review of Information Science And Technology: Vol. 3**. Chicago: Encyclopedia Britanica.

Rijsbergens, C. (1980). **Information Retrieval**. Butterworth & Co.

Herner, Saul & Herner, Mary (1967). Information needs and uses in science and technology. In Carlos A. Cuadra (Ed.), **Annual Review of Information Science And Technology: Vol. 2**. Chicago: Encyclopedia Britanica.

Hewins, E. (1990). Information needs and uses. In: Williams, M. (Ed.), **Annual Review of Information Science And Tehnology: Vol. 25**. White Plain, NY: Knowledge Industry Publication Inc.

Lancaster, F. W. (1977). **The Measurement of Library Services**. Washington, D. C.: Information Resources Press.

