

خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية السعودية: دراسة تقييمية *Information Services within Saudi Academic Libraries: An evaluative study*

د/ سعد بن سعيد الزهري
أستاذ علم المعلومات المشترك
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
sazzahri@ksu.edu.sa
Saad234@gmail.com

نورة بنت محيل الحارثي
باحثة، ماجستير في علم المعلومات
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
nwartcom@hotmail.com

تاريخ النشر: 2019/12/31

تاريخ القبول: 2019/12/25

تاريخ الإرسال: 2019/11/28

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وإلى قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، والكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدات لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً، وتحديد معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج، من أهمها: أن درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة تتفوق -إجمالاً- على درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، كما أن درجة رضا المستفيدات من جودة الخدمات المقدمة لهن فعلياً في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة أعلى من درجة رضا المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وأن درجة تقييم أفراد الدراسة للخدمة المتوقعة من مكتبات موضوع الدراسة عالية غالباً، وأن من أبرز معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية انعدام الرغبة لدى إدارات المكتبات الأكاديمية في التوجه نحو تطبيق برامج الجودة. وعلى ضوء النتائج السابقة، تضمنت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها ما يلي: نشر الوعي بأهمية تطبيق جودة خدمات المعلومات، ودورها في تطوير وبرز المكتبة، وتفعيل لقاء سنوي متجدد؛ لمناقشة الآراء، للاستفادة منها، ومحاولة ربطها بأهداف الجامعة، وتبني الأفكار المبدعة والخلاقة، كم توصي الدراسة من الاستفادة من الموظفين المبدعات، وتشجيعهن؛ لمساعدة الموظفين الجدد، والموظفات الضعيفات، وأخيرًا الاستفادة من خبرات الجامعات الأخرى، سواء المحلية أو الأجنبية؛ لتطوير جودة الخدمات.

Abstract

The current study aimed to identify the reality of the information services provided to beneficiaries in the Central Library at King Saud University, female students section and the Central Library at Princess Nourah Bent Abdulrahman University, noting the importance of measuring the quality of information services in academic libraries, revealing the degree of conformity or gap between the expectations of the beneficiaries to provide the service, and the identification of impediments to the application of the quality of services standards in academic libraries. This study came to a number of results, the most important of which are: The degree of approval by the beneficiaries of the Central Library of Princess Nourah Bent Abdulrahman University to apply the dimensions of the quality of services is generally superior to that of the beneficiaries of the Central Library at King Saud University, the degree of the beneficiaries satisfaction of the quality of services provided to them in the Central Library of Princess Nourah Bent Abdulrahman University is higher than that of the

beneficiaries of the Central Library at King Saud University, the degree of evaluation of the study sample for the service expected from the central library at King Saud University and Princess Nourah Bint Abdulrahman University is often high, and one of the main obstacles to applying the quality of services standards in academic libraries is the lack of desire of academic library administrations to apply quality programs.

In the light of the previous findings, this study presented a number of recommendations, the most important of which are the following: Raising awareness of the importance of applying the quality of information services, and its role in the development of the library, holding a renewed annual meeting to discuss the views, take advantage of them and try to link them to the goals of the university, and adopt creative and innovative ideas, utilizing and encouraging creative female employees to help new and lazy female employees, and benefit from the experience of other universities, whether local or foreign; to develop the quality of services.

مقدمة:

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات دائماً إلى الارتقاء بمستوى الخدمات؛ من أجل الوصول إلى درجة التميز. ولتصل إلى تلك الدرجة فعليها أن تتبع عدداً من الإستراتيجيات الخاصة بتطوير مستوى الأداء، ومن بين تلك الإستراتيجيات ما يتعلق بالجودة. وبما أن المكتبات الأكاديمية هي إحدى المؤسسات الخدمية المهمة، وحلقة الوصل بين الطالب والمعرفة؛ فيفترض أن تكون الجودة من أهم المجالات التي تحظى باهتمام الإدارة فيها؛ سعياً إلى زيادة كفاءة مستوى خدماتها.

وعلى ضوء ذلك تأتي هذه الدراسة؛ لتُسهّم في التعرف إلى واقع جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية السعودية، واستقصاء آراء المستفيدات من حيث فعالية خدماتها، وكفاية مصادرها، والتسهيلات المادية المقدمة؛ من أجل تقييم كفاءة الأداء، ودرجة تلبية احتياجات روادها، بالإضافة إلى التعرف على معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية من وجهة نظر الموظفين.

مشكلة الدراسة: تعتبر خدمات المعلومات المبرر الرئيس لوجود المكتبات الأكاديمية. وعلى هذا الأساس يجب على المكتبات الأكاديمية في العالم العربي -على وجه العموم- وفي المملكة العربية السعودية -على وجه الخصوص- ألا تكتفي بخدمات المعلومات الأساسية فقط؛ بل لا بد من التخطيط لمستقبل الخدمات المعلوماتية من خلال تحسين الخدمات المعلوماتية بصورة جيدة، ومواكبة التطور. وعلى هذا تكمن مشكلة الدراسة في التعرف إلى جودة خدمات المعلومات المقدمة في كلّ من: المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، اعتماداً على آراء المستفيدات من هذه الخدمات، ودرجة تحقق الجودة في الخدمات المقدمة؛ وبالتالي معرفة قوة وضعف هذه الخدمات. وعليه يمكن التوصل إلى كيفية تقديم خدمات المعلومات طبقاً لحاجة المستفيدات ورغباتهن، والتعرف على معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية، والوقوف عليها، ومعرفة أسبابها من وجهة نظر الموظفين.

أهمية الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الخدمات المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية من خلال استقراء حاجات ورغبات المستفيدات، معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس درجة الخدمات؛ هما: مدخل الإدراكات ومدخل التوقعات، وبالتالي الخروج بمعطيات تُقدم للمسؤولين عن المكتبة صورة واضحة تبين نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها؛ ولذا تظهر أهميتها من أهمية وجود المكتبات الأكاديمية، وما تقدمه من خدمات للمجتمع الأكاديمي. إن تقييم هذه الخدمات من شأنه أن يرفع قيمة المكتبات، ويعزز مكانة خدماتها في حلقة التواصل العلمي في إطار المجتمع الأكاديمي.

أهداف الدراسة: الهدف من الدراسة هو التعرف إلى واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، على النحو الآتي:

1. التعرف إلى الأداء الحالي لخدمات المعلومات من المكتبات موضوع الدراسة.

2. معرفة درجة تطبيق الجودة في خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات.
 3. التعريف بأهمية قياس جودة خدمات المعلومات، ومن ثم الوصول إلى مرحلة تميز المكتبات الأكاديمية في الأداء.
 4. الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدات لتقديم الخدمة، والخدمة المقدمة فعلياً.
 5. التعرف إلى معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية.
 6. التوصل إلى نتائج وتوصيات لتقويم خدمات المعلومات في المكتبات موضوع الدراسة.
- تساؤلات الدراسة: من أجل الخروج بنتائج واقعية وحقيقية فإن هذه الدراسة ركزت البحث للإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:
1. ما واقع الأداء الحالي لخدمات المعلومات في مكتبات جامعتي الملك سعود والأميرة نورة بنت عبدالرحمن؟
 2. ما درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة؟
 3. ما أهمية قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية؟
 4. ما درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهن فعلياً؟
 5. ما درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المتوقعة؟
 6. ما معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية؟

منهج الدراسة: تم بناء إطار نظري متكامل الجوانب، من خلال دراسة الإنتاج الفكري باللغتين العربية والإنجليزية؛ وذلك لدعم مقاصد الدراسة، وتعزيز قيمتها العلمية، وأستخدم منهجين من مناهج البحث العلمي، وهما:

- 1- المنهج الوصفي التحليلي: اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يُعنى بـ"استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر، كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها، وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، وبينها وبين ظواهر أخرى"¹. واستعين بالمنهج التحليلي، الذي يعمل على تفنيد البيانات واتباع مناهج بحثية معينة واستخدام أدوات تحليلية مناسبة. كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ للتركيز على أسلوب دراسة الحالة الميدانية، ولمعرفة واقع جودة الخدمات المقدمة من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وكذلك المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، ومدى رضا المستفيدات عن هذه الخدمات.
- 2- المنهج المقارن: ومن الجانب الآخر، اعتمد في البحث على المنهج المقارن "الذي يقوم على معرفة كيف ولماذا تحدث الظواهر، من خلال مقارنتها مع بعضها البعض؛ من حيث أوجه الشبه والاختلاف، وذلك من أجل التعرف على العوامل المسببة لحادث أو ظاهرة معينة، والظروف المصاحبة لذلك، والكشف على الروابط والعلاقات، أو أوجه الشبه والاختلاف بين الظواهر"². والمنهج المقارن يُستخدم لعقد مقارنة جودة الخدمات بين المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن؛ لاستنتاج أوجه التشابه، وتحديد أوجه الاختلاف بينهما.

حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود الموضوعية: تشمل التعرف على درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وتحديد معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المكتبة المركزية في جامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

¹ - سليمان، عبدالرحمن سيد (2014). مناهج البحث. القاهرة: عالم الكتب، ط1، ص130.

² - عليان، ربيعي مصطفى وعثمان محمد غنيم (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1.

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على المستفيدات وموظفات وحدة خدمات المستفيدين في كلي من: المكتبة المركزية في جامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، لتمثلا كافة المكتبات الأكاديمية في الجامعات السعودية.
- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الأول، والفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1440/1439 هـ.

أداة الدراسة: استُخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وفقاً لمعايير مقياس الجودة سيرفكوال Servqual؛ لقياس جودة الخدمات المعلوماتية، واختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع المستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. حيث تعتبر أداة المقياس سيرفكوال Servqual من الأدوات المستخدمة على مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم لقياس الجودة، وقد استخدم هذه الأداة عدد كبير من الباحثين؛ لكون سيرفكوال Servqual يقيس أبعاداً محددة وشاملة للعديد من أبعاد الجودة، وأيضاً لكونه من الأدوات العلمية والإحصائية للإدارة؛ لذا فإن نتائجه تصبح محددة ودقيقة.

وكذلك استُخدم في البحث أداة المقابلة مع مستفيدات وموظفات المكتبات موضوع الدراسة، حيث وُجّهت لهن أسئلة مفتوحة بطريقة ملائمة تماشياً مع أهداف ومشكلة البحث. علماً بأن المقابلة تمت شفهيّاً.

مصطلحات الدراسة: تشكل مصطلحات البحث العلمي إحدى أهم الركائز الأساسية التي تدعم وتقوي محتوى البحث العلمي، وتساعد على فهم محتواه بالمعنى والدور المقصودين؛ لذلك كان لا بدّ من تحديد أهم مصطلحات هذه الدراسة، وهي كالآتي:

– الخدمات Services: الخدمات -أيّاً كانت طبيعتها- تعتبر شيئاً غير ملموس، وليس لها صفات السلعة. ولكنها في ذات الوقت تشبه السلعة؛ فالخدمات لا تخزن، ولا تُنقل، ولا يُعاد بيعها، بالإضافة إلى أن العميل -المستفيد- أحد عناصر إنتاج تقديم هذه الخدمة -إن لم يكن العنصر الرئيس- ومن ثم فإن إنتاج/ تقديم الخدمة لا يقوم إلا بناء على احتياج لها. وتُعرّف الخدمات بأنها: خدمات غير ملموسة، بل مدركة من خلال المنفعة المقدمة للمستفيد، ولا يمكن تملكها، وإنما الاستفادة منها.

– المعلومات Information: هي إحدى المفردات المشتقة من المصدر "علم"، وللمشتقات العديد من المعاني، منها ما يتصل بالعلم؛ وهو إدراك طبيعة الأمور، وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية Information التي تعني عملية الاتصال. ويمكن تعريف المعلومات بأنها: بيانات يتم معالجتها بتصنيفها وتنظيمها وتحليلها، وأصبح لها معنى في تحقيق هدف معين، أو تُستعمل لغرض معين، ومن ثم يمكن نشرها بأشكال وطرق متعددة.

– خدمات المعلومات Information Services: كافة التسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات؛ من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل ممثلة في العاملين لديها، وخلق الظروف المناسبة لتسهيل وصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق؛ لإشباع حاجاته ورغباته.

– الجودة Quality: هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities، ويقصد بها: درجة توافق المنتج أو الخدمة المقدمة فعلياً مع ما يتوقعه العميل.

– جودة الخدمات: تتفق العديد من الدراسات على أن مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة؛ وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، ويمكن تعريف جودة الخدمات بأنها: معيار تطابق جودة الخدمات المتوقعة مع الأداء الفعلي للخدمات، وهي المحدد الرئيسي لمعرفة درجة رضا المستفيد.

– مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual:

هي أول أداة لقياس الجودة في الخدمات، وإن المحور الأساس عند باراشورمان -Parasuraman- هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة من خلال خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمات بشكل عام، وتتضمن هذه الأبعاد: الجانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة، والتعاطف.

– المكتبات الأكاديمية **Academic Libraries**: يجب على المكتبات الأكاديمية أن تركز على تطوير المجموعات، كما يقوم المكتبيون بذلك عن طريق تحديد احتياجات هيئة التدريس، والهيئة الطلابية، وكذلك البرامج الأكاديمية والمهمة للكلية أو الجامعة. فتعرف المكتبات الأكاديمية بأنها: مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية وهي مكتبات في الجامعات والكليات تخدم مجتمع المستفيدين، وتدعم برامج التدريس والأبحاث العلمية، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وتقنياً وفنياً في مجال المكتبات والمعلومات.

الدراسات السابقة

من خلال البحث في الإنتاج الفكري وُجد غزارة حول موضوع "جودة خدمات المعلومات" باللغتين العربية والإنجليزية، حيث وُجد أن موضوع قياس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات قد حظي بالاهتمام خلال هذه السنوات الأخيرة، وسيتم التعرض للبعض من هذه الدراسات؛ من أجل إثراء البحث الحالي. ومن تلك الدراسات التي استؤنس بها:

الدراسات العربية:

- دراسة بوعافية السعيد: "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات"³:

تهدف الدراسة إلى الوقوف على الأداء الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة كدراسة واقعية، ومعرفة درجة تطبيق عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة من وجهة نظر المستفيدين؛ لإبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبة. وقد أفضت الدراسة على انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة؛ نظراً لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن إدراكاتهم لها. وتوصي الدراسة بتبني سياسة تغيير شاملة، والاندماج في عصر الجودة الشاملة؛ وهو التحدي الذي يواجه جميع مؤسسات المعلومات والمكتبات.

- دراسة محمد عبدالله أحمد العطاب وتمهاني عمر عبدالعزيز: "جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس سيرفكوال Servqual"⁴:

هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، والتباين الموجود في جودة تلك الخدمات حسب آراء المستفيدين منها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: تدني مستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من المكتبة، ونتج أيضاً ارتفاع مستوى توقعات المستفيدين من المكتبة للخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء. وخرجت الدراسة بعدة توصيات، منها: إعداد وتأهيل العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، خصوصاً في مجال إدارة الجودة الشاملة، ومجالات خدمات المعلومات، وأيضاً تحسين الوضع الراهن لخدمات المعلومات المتوفرة، والعمل على تقديم خدمات معلوماتية متطورة تلي احتياجات المستفيدين منها.

³ - السعيد، بوعافية (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات. أطروحة ماجستير- الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.

⁴ - العطاب، محمد عبدالله أحمد وتمهاني عمر عبدالعزيز (2015). جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات- سوريا، مج 2، ع 4، 171-216.

- دراسة يونس أحمد إسماعيل الشوابكة: "جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات"⁵:

أجرى الباحث هذه الدراسة التي تهدف إلى تقدير درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. حيث توصلت الدراسة إلى أن درجة تقدير العاملين لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية التي شملتها الدراسة كانت مرتفعة بشكل عام، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في تقديرهم لمجالي جودة خدمات المعلومات والتجهيزات والتسهيلات المساندة. وبناء على هذه النتائج توصي الدراسة بأن تولي إدارات مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية اهتماماً أكبر بالتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، وإجراء دراسات مماثلة على أنواع أخرى من المكتبات بالأردن؛ لإلقاء المزيد من الضوء حول موضوع جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأردنية، وإجراء دراسات مسحية لمقارنة مدى التزام مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بمعايير الجودة الشاملة.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة كاتلين ميلر Kathleen F. Miller: جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية: تحليل علامات LibQUAL +TM والخصائص المؤسسية (Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of Libqual+TM Scores and Institutional Characteristics)⁶:

هدفت الدراسة على رصد تقييم الجودة في المكتبة الأكاديمية وقياس رضا المستفيدين باستخدام مقياس Libqual. ونتج عن هذه الدراسة إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين الخصائص المؤسسية المحددة ودرجات LibQUAL، كما توصلت الدراسة إلى استنتاج آخر هو أن توقعات المستفيدين من المكتبة تلعب دوراً حاسماً في الردود على استبيان LibQUAL وكانت علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية. وتوصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات على عينة أكثر تمثيلاً من المؤسسات لتكن أكثر موثوقية. فقد كشفت مراجعة خصائص العينة أن المكتبات لم تكن ممثلة بالكامل لمجموع المستفيدين من كليات الجامعات الأمريكية.

- دراسة إيجور بودبرينك Igor Podbrežnik: استخدام سيرفكوال Servqual لتقييم جودة خدمة المكتبة العامة (Using Servqual for public Library Service Quality Assessment)⁷:

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة المتوقعة والمدركة في المكتبات العامة السلوفينية، وتبسيط الضوء على العناصر الأساسية لخدمات المكتبة، واستخدام مقياس سيرفكوال Servqual لتقييم توقعات وتصورات جودة الخدمة من منظور مستخدم الخدمة في خمس مكتبات عامة. ونتج عن هذه الدراسة تحقق توقعات المستفيدين للخدمات المقدمة والمدركة فعلياً، وكفاءة موظفي المكتبات التي يبون بها ثقة المستفيدين، واستعدادهم لتقديم المساعدة. وتوصي الدراسة بتخصيص الموارد المادية لتحسين أهم عوامل الجودة نظراً لأن الموارد المادية للمكتبات محدودة، كما توصي الدراسة بالحاجة إلى المزيد من البحوث والدراسات لتحسين جودة الخدمة؛ من أجل تحديد مجموعات المستفيدين، والتي غير راضية عن جودة خدمات المكتبة.

⁵ - الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل (2017). جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة- الجودة والاعتمادية- الأردن، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، 133-164.

⁶ - Miller, Kathleen F (2008). Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of Libqual+TM Scores and Institutional Characteristics(A dissertation Ph.D.).

for public Library Service Quality Assessment. *Zbornik Radova – Asocijacija - Podbrežnik, Igor. (2014). Using Servqual⁷ informacijskih stručnjaka, bibliotekara, arhivista i muzeologa (BAM),* Iss. 08, pp.51-63.

- دراسة نصرا غاتوني وتوماس فان دير والت Nasra Gathoni and Thomas Van der Walt: تقييم جودة خدمة المكتبات في مكتبة جامعة أغا خان: تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة (Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach)⁸.
- أجريت الدراسة بهدف التحقيق في جودة خدمة مكتبة جامعة أغا خان Aga Khan في كينيا من خلال استخدام مقياس سيرفكوال Servqual. وتوصلت النتائج بشكل عام إلى أن توقعات مستخدمي مكتبة جامعة أغا خان عالية، كما تُظهر النتائج وجود فجوات في جودة الخدمة في عدد من الخدمات التي تقدمها المكتبة. وتوصي الدراسة بالاهتمام بتقييم جودة الخدمة من خلال استخدام أدوات موضوعية ومستندة إلى المستخدم، وفهم أفضل للفلسفات مثل: إدارة الجودة الشاملة في بيئة المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية، وتوقعات المستخدمين وتصوراتهم للجودة.

الإطار النظري

المبحث الأول: جودة الخدمة

تمهيد: تعتبر ثقافة الجودة المدخل لتطوير وتحسين مستوى أداء الأعمال، وهي الطريق الأوضح لإيجاد العمل والإبداع فيه. وقد تحدثت الكتب السماوية عن الجودة؛ حيث سبق الإسلامُ الغربُ بقرون في تأصيلها، وترسيخها في ضمير الإنسان المسلم؛ بل إن معيار الجودة لدى المسلمين يختلف تمامًا عن معيار الجودة لدى الغرب؛ وذلك لأن الجودة لدى الغربيين منطلقها دنيوي صرف، في حين أن الجودة لدى المسلمين منطلقها دنيوي وأخروي، كما ظهر مؤخرًا اهتمام الدولة بتطبيقها في التعليم.

مفهوم الجودة Quality: هناك العديد من العلماء والمفكرين الذين عرّفوا الجودة، منهم على سبيل المثال «جوزيف جوران»؛ حيث عرّف الجودة بأنها: "التحرر من العيوب"؛ أي التحرر من الأخطاء التي تتطلب العمل مرة أخرى والتي تؤدي إلى الفشل وعدم رضا المستفيد، ويتم توجيه معنى الجودة إلى التكاليف، وعادة ما تكون الجودة الأعلى "أكثر تكلفة"⁹. كما جاء في معجم هاروود للمكتبيين أن الجودة هي: "المجموع الكلي لمزايا وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية"¹⁰، فالجودة هي: مجموعة من الخصائص التي تسعى لتطوير الخدمات المقدمة في المكتبات، ومراكز المعلومات؛ لتلبية متطلبات المستفيدين ورغباتهم؛ للوصول إلى درجة الرضا.

أهداف الجودة: يجب أن تكون أهداف الجودة منبثقة من سياسة الجودة، حيث يجب أن تكون سياسة الجودة والأهداف متسقة مع نطاق نظام إدارة الجودة. وهناك نوعان من أهداف الجودة هما كالاتي¹¹:

أ- أهداف تخدم ضبط الجودة، وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها، حيث تصاغ على مستوى المنظمة ككل؛ وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى بصفات مميزة، مثل: الأمان، ورضا الزبائن.

⁸ - Gathoni, Nasra and Thomas Van der Walt(2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library:

Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*,0_1, pp. 1-14.

⁹ -Juran, Joseph M., and A. Blanton Godfrey(1998). *Juran's Quality Handbook*, McGraw-HillProfessional Publishing, ProQuest Ebook Central, 5th, pp.21.

¹⁰ - Prytherch, ray(2004). *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. 10thed. Available on: <https://www.routledge.com/Harrods-Librarians-Glossary-and-Reference-Book-A-Directory-of-Over-10200/Prytherch/p/book/9780754640387>. Accessed on 18/09/2018.

¹¹ - المحياوي، قاسم نايف علوان (2006). *إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات*. عمان: دار الشروق، ص38.

ب- أهداف تحسين الجودة، وهي غالبًا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد، وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر.

وعلى هذا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمس فئات، هي كالآتي¹²:

- 1- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة، ويتضمن: الأسواق، والبيئة، والمجتمع.
- 2- أهداف أداء المنتج، وتتناول: حاجات الزبائن، والمنافسة.
- 3- أهداف العمليات، وتتناول مقدرة العمليات، وفعاليتها، وقابليتها للضبط.
- 4- أهداف الأداء الداخلي، وتتناول مقدرة المنظمة، وفعاليتها، ومدى استجابتها للتغيرات، ومحيط العمل.
- 5- أهداف الأداء للعاملين، وتتناول المهارات، والقدرات، والتحفيز، وتطوير العاملين.

مزايا تطبيق الجودة: هناك الكثير من المزايا لتطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات؛ حيث تسعى إلى تحفيز جميع وظائف المكتبة، وتلبية احتياجاتها، وأهدافها. وتطبيق الجودة في المكتبات وسيلة ناجحة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، وضمان التحسين المستمر؛ لذا فإن اتباع منهجية الجودة لنظم المكتبات وإدارة المعلومات ضرورة لا بد منها في ظل التطورات المتزايدة، وزيادة القدرة التنافسية في سوق خدمة المعلومات. ويمكن إبراز هذه المزايا التي تعود على المكتبات ومراكز المعلومات من جراء تطبيقها لمبادئ الجودة على النحو الآتي¹³:

أ- بالنسبة لإدارة المكتبة:

تتمثل مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة لإدارة المكتبة في الآتي:

- 1- ضبط وتطوير النظام الإداري؛ نتيجة وضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات.
- 2- تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية؛ لمنع حدوثها مستقبلاً.
- 3- التحديد العلمي لأهداف المكتبة، والتحكم في العمليات، وتفويض أكبر للسلطات، وتحديد للمسؤوليات.
- 4- جمع وتحليل البيانات؛ للاستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل، ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.

ب- بالنسبة للعاملين في المكتبة: يمكن استعراض مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة للعاملين في الآتي:

- 1- توفير جو من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين.
- 2- زيادة كفاءة العاملين، ورفع مستوى الأداء.
- 3- انعكاس التدريب على كفاءة العاملين، وسرعة أداء العمل، مع خلوّه من الأخطاء، واكتساب التميز والتطور الوظيفي؛ بما ينعكس على زيادة دخولهم.

ج- بالنسبة لعملاء المكتبة: يمكن طرح مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة لعملاء المكتبة في الآتي:

- 1- ضبط الشكاوى، والإقلال منها، مع طرح الحلول المناسبة لها.
- 2- التوافق الدائم مع متطلبات العملاء، وتحقيق رضاهم؛ تمهيداً لاكتساب ولائهم للمكتبة.
- 3- ثبات مستوى جودة الخدمة، وعدم تذبذبها "هبوطاً".

¹² - الصيرفي، محمد عبدالفتاح حافظ (2003). الإدارة الرائدة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، ص 207.

¹³ - سعد، وحيد موسى (2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 96-

مفهوم جودة الخدمة: جاء في معجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS أن جودة الخدمة Quality of Service هي: تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة -أو غيرها من مرافق المعلومات- لاحتياجات المستخدمين، والمعايير التي تحددها المهنة، وعادة ما يتم تقييمها إحصائياً. وعلى أساس ردود الفعل النوعية (آراء المستخدمين، صندوق الاقتراحات، إلخ)¹⁴. ويرى ستوارت ووالش (Stewart & Walsh, 1989) أن جودة الخدمات لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها، وإلى أي درجة يتحقق مثل هذا الإشباع، كذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وُجدت الخدمة، وإلى أي درجة تم تحقيق ذلك¹⁵. وبالخلاصة أن جودة الخدمة يُحددها رضا المستخدمين أو عدم رضاهم؛ وهو المفهوم الذي تبناه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة، مثل: باراشورمان -Parasurman-، وكرونين -Cronin-، وتاييلور -Taylor-، وغيرهم.

مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual: قياس جودة الخدمة من الموضوعات التي أثار انتباه الباحثين لفترات طويلة، فقبل عام 1985م لم يكن هناك اهتمام بهذا الموضوع، وكانت الدراسات محدودة جداً، حيث تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها فقط، ولم تتطرق إلى أساليب القياس والتقييم. ويعد ما قام به باراشورمان -Parasuraman- وآخرون البداية الحقيقية في البحث عن مقياس كمية لجودة الخدمة، والذي يتم من خلال تبيان آراء المستخدمين حول توقع وجود الخدمة الفعلية؛ ومن ثم التصور للخدمات المقدمة، والذي يتم من خلال استخدام خمسة أبعاد رئيسة، وتقاس بخمس فجوات بين التوقعات والمدرجات، حيث صمموا مقياساً عُرف باسم سيرفكوال Servqual قائم على مقارنة التوقعات Expectations والإدراكات Pereceptions، ومن مميزات مقياس جودة الخدمات سيرفكوال Servqual الآتي¹⁶:

- 1- يمكن استخدامه على أساس منتظم؛ لمعرفة تصورات المستخدمين عن جودة الخدمة في أي مكتبة معينة مقارنة مع منافسيه. وبمجرد تحليل البيانات يكون من السهل تحديد نقاط القوة والضعف بالنسبة إلى المنافسة لتلك المكتبة.
- 2- يوفر فرصة للمكتبة أو مركز المعلومات لتقييم أداء جودة خدماته على أساس كل بُعد فردي، بالإضافة إلى الأبعاد الكلية.
- 3- يسمح للمكتبة أو مركز المعلومات بتصنيف عملائه إلى شرائح مختلفة بناءً على تقييمهم لجودة الخدمات.
- 4- يمكن استخدام نموذج سيرفكوال Servqual في مختلف قطاعات الخدمات.
- 5- تعتبر سيرفكوال Servqual أداة مجربة ومختبرة يمكن استخدامها بشكل نسبي لأغراض قياس الأداء، وهي أداة صحيحة من الناحية الإحصائية؛ نتيجة للاختبار والتحليل الميداني المكثف.

مقياس جودة الخدمات سيرفكوال Servqual في المكتبات ومراكز المعلومات:

عند النظر لجودة الخدمات سيرفكوال Servqual وتطبيقاتها، وأبحاث قياساتها في المكتبات ومراكز المعلومات يمكن الخلوص إلى:

¹⁴- Reitz, Joan N. *Dictionary for library and information service (ODLIS)*. Available on: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_q.aspx.

¹⁵ - المحياوي، قاسم نايف علوان (2006). مرجع سابق: ص 91.

¹⁶- Servqual Model His Advantages and Disadvantages Marketing Essay. Available on:

<https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and-disadvantages-marketing-essay.php>.

- في عام 1990م انتقد كارمان¹⁷ -Carman- مفهوم وتطبيق مقياس سيرفكوال Servqual، وافترض أن أي دليل يؤثر على فجوة التوقعات والأداء يعد أساسًا لقياس جودة الخدمة، ووجد أن بعض الوحدات لا تعتبر في نفس الأبعاد الموضوعية عند مقارنة الأنواع المختلفة لمزودي الخدمة، ويؤكد أن دقة وصحة مقياس سيرفكوال Servqual، والوحدات الاثنتين والعشرين تجعل المقياس مدعمًا بشكل كبير.
- في عام 1991م طوّر بولتون ودرو¹⁸ -Bolton & Drew- نموذجًا لأبعاد جودة الخدمة المدركة، وقيمة الخدمة، واستنتجا أن تقييم العملاء للجودة والقيمة مرتبطٌ بشكل أساسي بحالة من عدم المصدقية، التي تظهر في التناقضات بين مستوى الأداء المدرك والمتوقع؛ حيث إن مستوى الأداء المدرك له دور كبير على تقييم الجودة والقيمة.
- في عام 1992م درس باكاكوس وبولر¹⁹ -Bakakus & Boller- درجة إمكانية تطبيق مقياس سيرفكوال Servqual في مجال أوسع للخدمات والأبعاد، ودرجة الملاءمة في تطبيق المقياس في جودة الخدمة على أنها فجوة، كما تم تحديد ذلك في خصائص المقياس.
- في عام 1994م كانت أولى المحاولات أو التطبيقات لاستخدام مقياس سيرفكوال Servqual عندما استخدمت هيربرت²⁰ -Francoise Hebert- مقياس الجودة؛ لتقييم خدمة واحدة، وهي خدمة الإعارة المتبادلة Interlibrary loan بين المكتبات العامة الكبيرة في كندا؛ حيث قامت بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة المتبادلة مع إجابات المستفيدين، وتم التوصل إلى عدم وجود توافق بين القياس المكتبي لخدمة الإعارة المتبادلة وبين قياس المستفيدين للجودة.
- في عام 1999م قامت جمعية مكتبات البحث (ARL)²¹ بدراسة عدة مقاييس استخدمت في قياس جودة خدمات مكتبات البحث، وتوصلت إلى أن مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual هو المقياس الأكثر ملاءمة لاحتياجات المكتبات البحثية، وذلك بعد إجراء بعض التعديلات عليه، وعلى هذا، تم تسميته ليبيكوال Libqual. وفي الواقع، قامت الجمعية بالتعاون مع مكتبات جامعة A&M بولاية تكساس بتطبيق المقياس لقياس خدمات تلك المكتبات على مراحل تمتد إلى عام 2003م، واتخذت -بناءً على ذلك- شعار أن الخصم والحكم هما المستفيدين في قياس الجودة.
- أجرى الباحث هشام العباس²² في عام 2005م دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة؛ وهدفت إلى تقويم جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال استقراء حاجات المستفيدين، وأظهرت الدراسة حالة الرضا العام لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، إلا أن مستوى جودة الخدمة كان منخفضًا؛ مما يعني انخفاضًا في مستوى الأداء.

¹⁷- Carman, M(1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, [s. l.], Vol. 66, No. 1, pp. 33-55.

¹⁸- West brook, Kevin W, & Robert M.peterson(1998). Business-to-Business Selling Determinants of Quality. *Industrial Marketing Management*, [s. l.], v. 27, n. 1, pp. 51–62.

Babakus, E. & Boller, W.G(1992). An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, [s. l.], v. 24, n. -¹⁹ 3, pp. 253–268.

²⁰- Hebert, Francoise(1994). Service Quality - an Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, Vol. 16, No. 1, pp. 3–21.

Cook, Colleen et al(2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*, Vol. 27, No. 4, pp. 264–268.⁻²¹

⁻²² عباس، هشام بن عبدالله. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة: 35-51.

- في عام 2008م أجرت الباحثة مسفرة الخثعمي²³ دراسة؛ تهدف إلى تقييم جودة خدمات المعلومات المقدّمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، حيث توصلت إلى أن أغلبية عينة البحث يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للبحث عن المعلومات؛ ولكن اتضح من الدراسة أنه بشكل عام تحققت الجودة في الخدمة، وأن هناك رضا عامًا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية.
- في عام 2011م أجرى الغدير وآخرون²⁴ دراسة؛ تهدف إلى معرفة مستوى الجودة المتوقعة، ومستوى الجودة المدركة من قبل المستفيدين في مكتبة أمانة عمان الكبرى، وتوصلت نتيجة الدراسة إلى أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة، وذلك في جميع الأبعاد، ويدل هذا على أن تعمل إدارة المكتبة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة في كل بُعد من الأبعاد؛ لكي تفوق توقعات المستفيدين، أو تكون مساوية لها.
- في عام 2017م قام الباحث يونس الشوابكة²⁵ بدراسة؛ هدفت إلى تقدير درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين، باستخدام مقياس سيرفكوال Servqual، وتوصلت الدراسة إلى أن تقدير العاملين لمستوى جودة خدمات المعلومات في مكتبات الدراسة مرتفع بشكل عام.

أبعاد مقياس جودة الخدمة: تتالت البحوث والدراسات التي ركزت على قياس وتقييم جودة الخدمة المدركة Perceived Quality واعتبر باراشورمان Parasuraman- في عام 1985م أن تقييم العملاء لجودة الخدمة يعتمد على الفجوة بين توقعات وإدراكات مستويات الأداء الفعلي بناء على عشرة أبعاد أساسية بجودة الخدمة، وفي عام 1988م تم اختصار الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد أساسية²⁶ يضم كلٌّ منها عددًا من العناصر، وهي:

- الجوانب الملموسة Tangible: وتضم أربعة عناصر لقياس حداثة الشكل في تجهيزات المكتبة أو المؤسسة، والتسهيلات المادية، ومظهر موظفيها، ومدى ارتباط المواد المتاحة بالخدمات.
- الاعتمادية Reliability: وتضم خمسة عناصر لقياس وفاء المكتبة أو المؤسسة بعودها للمستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، والتحرري عن الصحة والدقة في أداء خدماتها، والالتزام بتقديم الخدمات في الوقت المحدد، واحتفاظها بسجلات تحتوي على معلومات حول محتوياتها وخدماتها.
- الاستجابة Responsiveness: وهي تضم أربعة عناصر لقياس اهتمام المكتبة بإعلام الزائرين حول أوقات تأدية خدماتها، وحرص الموظفين على تقديم الخدمات بشكل فوري للمستفيدين، ورغبة الموظفين في مساعدة المستفيدين، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة لطلبات المستفيدين.
- السلامة Assurance: وتضم أربعة عناصر لقياس حرص الموظفين في المكتبة على غرس الثقة في نفوس المستفيدين، وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، واللباقة في التعامل مع المستفيدين، وإلمام الموظفين بالمعرفة.
- التعاطف Empathy: ويضم خمسة عناصر متعلقة بمنح الموظفين في المكتبة بالمستفيدين عناية خاصة، وإظهار اهتمام الموظفين بالمستفيدين، وتفهم الموظفين لحاجات المستفيدين، وملاءمة ساعات عمل المكتبة بالنسبة للمستفيدين.

²³- الخثعمي، مسفرة دخيل الله (2008). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. *مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، مج 15، ع 30، 289-312.

²⁴- الغدير، حمد وآخرون (2017). جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة الدراسات، العلوم الإدارية*، مج 38، ع 2، 525-545.

²⁵- الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل (2017). مرجع سابق: 133-164.

²⁶- سعيد، سمير مدحت (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت، 279-280.

جودة الخدمات بالمكتبات الأكاديمية: مرت المكتبات الأكاديمية عبر تاريخها الطويل بمراحل مختلفة وما تزال في قمة الهرم التعليمي، وقمة البحث العلمي؛ حيث تُسهم المكتبات الأكاديمية إسهامًا إيجابيًا في تحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي. وبعدها أصبحت أغلب الخدمات متوفرة على نطاق واسع للمستخدمين انتقل الاهتمام إلى مستوى جودة الأداء لتلك الخدمات، وبدأت جودة الخدمة تحتل مكانة كبيرة في التخطيط الإستراتيجي للعديد من المؤسسات، حيث أصبح المستخدم يتطلع إلى خدمات أرفع في المستوى والجودة، وأن تكون درجة إشباعها لحاجته بالمستوى الذي يرضى عنه، ويهدف إليه. وهناك تعريفات لجودة الخدمات بالمكتبات الأكاديمية ركزت على عملية الأداء؛ حيث أُخذت كنقطة بداية للاختلافات التي وجدت بين إدراك المستخدم وتوقعاته التي تظهر في صورة رضا أو عدم رضا. فالجودة نظام قائم على التحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وتسعى كثير من المنظمات -ومنها المكتبات، ومراكز المعلومات- للارتقاء بمستوى الخدمات؛ للوصول إلى مستوى الجودة المطلوبة؛ لتفي بمتطلبات المستخدمين، فالجودة تشكل عاملاً أساسياً لنجاح المكتبات.

ومن هنا تبرز لنا أسباب قياس المكتبات لأدائها بصفة عامة، وضرورة تقدير مؤشرات الأداء، وربط الموارد بالخدمات في الآتي²⁷:

1. تُقِيم Evaluate وجود معايير لمقارنة أدائها في الماضي، وكذلك مقابل المؤسسات الأخرى.
2. تراقب Control: يتولى المدبرون مراقبة العاملين؛ لمقارنة أدائهم بما هو مطلوب تحقيقه.
3. تحفز Motivate: من خلال إعطاء العاملين أهدافاً مطلوباً تحقيقها، وتحفيزهم على تطوير وابتكار طرق جديدة لتحقيق هذه الأهداف.
4. تحسن Improve: تحدد المكتبة ما الذي تريد تحسينه أولاً، ثم ترسي العمليات التي من شأنها تحقيق التحسن المطلوب.
5. تتعلم Learn: ترتبط عملية التحسين بعملية التعلم، حيث يمكن للمكتبات أن تتعلم دروساً من قياس أدائها.
6. ترتقي Promote: يقوم المدبرون بإقناع أصحاب المصالح والمستخدمين بأنهم يؤدون أداءً جيداً للحصول على موارد إضافية، واكتساب مستفيدين جدد.
7. تخصيص ميزانية Budget: الميزانية أداة حيوية في تحسين الأداء؛ حيث يؤدي تقليص الميزانية إلى أداء ضعيف.
8. تُعدل Modify: يمكن من خلال قياس الأداء تعديل مسار المكتبة حسب ما تتوصل إليه تطبيقات مؤشرات الأداء من تقديرات ونتائج.
9. بطاقة الأداء المتوازن Balanced score card: يتم قياس المكتبة من خلال أربعة جوانب، هي: الجانب المالي (لقياس مكاسب المكتبة)، وجانب المستفيد (لقياس الأداء في ضوء رضا المستفيد)، وجانب فاعلية العمليات الداخلية (كفاءة عمل المكتبة)، وجانب التعليم والتطوير (قياس درجة قدرة المكتبة على التطوير والنمو).
10. مؤشرات الأداء Performance Indicator: أداة تُستخدم لتقييم درجة نجاح المكتبة أو عدم نجاحها في تحقيق أهدافها، وتعتبر مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء وأكثرها استخداماً في المكتبات.

مراحل الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات: تعتبر الجودة نقداً ذاتياً، وتقيماً مميّزاً لمستوى الخدمات. لذا، نجد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ملزمين بوضع تخطيط وأهداف ينبغي تحقيقها؛ لتجسيد الجودة المطلوبة، وتطبيق آليات تكون في دائرة مراحل الجودة التي تتلخص في الآتي²⁸:

²⁷ - عبدالعاطي، أسامة غريب وآخرون (2013). مرجع سابق: 38-39.

²⁸ - رحايبي، محمد (2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة).

جامعة منتوري، قسنطينة، 34-39.

أ- التخطيط للجودة: تسعى المكتبة لتحقيق الجودة على غرار المؤسسات الأخرى؛ حيث تتبنى مبدأ التخطيط والإعداد للسياسات، والإستراتيجيات، والخدمات. ويقصد بتخطيط الجودة -وفقاً لفلسفة جوران- هو: تحديد المستفيد الذي يؤثر في العملية؛ حيث يتضمن ذلك المستفيد الداخلي والخارجي.

ب- المستفيدون: يختلف المستفيدون باختلاف طبيعة ونمط المؤسسة التي يقصدونها، فرواد المكتبات الأكاديمية مثلاً لهم ميزات معينة، وهم يتشكّلون من الأساتذة، والباحثين، والطلبة، وغيرهم من المثقفين. لذلك، أجبرت المكتبات في ظل المنافسة القوية التي تفرضها خدمات المعلومات، خاصة بعد بروز الإنترنت، ألا تكتفي بتحديد احتياجاتهم فحسب؛ بل تسعى لتطبيق أساليب الجودة؛ للحفاظ عليهم.

ج- التعرف على حاجيات المستفيدين: تسعى المكتبات دائماً إلى التقرب من المستفيدين، ومعرفة ميولهم، ومطالبهم، ويمكن للمكتبات معرفة حاجات المستفيدين عن طريق:

- إنجاز تحقيقات حول رضا المستفيدين من خلال أدوات علمية دقيقة.
- تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس، والمواد المستعملة، وغير المستعملة.
- الاعتماد على شكاوى وملاحظات المستفيدين.

د- تطوير ملامح الخدمة: مهما كانت درجة الرضا، فإن الاستمرار في إعطاء ملامح متطورة والسعي لذلك من أساسيات وضروريات المكتبة؛ فالمكتبات ينبغي تخليصها من المفهوم التقليدي، واعتبارها مؤسسة تقوم بخدمات أساسها إرضاء المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم، واعتماد الجودة كأداة لتطوير الخدمات.

هـ- وضع الأهداف:

الأهداف هي رسمٌ لمعالم الخطة، والمجال الذي ينبغي أن تسير فيه جميع الأعمال، ولا يُكتفى بالوصول إلى الأهداف بأي طريقة؛ بل يجب أن يكون التنفيذ مبنياً على معايير ومواصفات معروفة وجيدة.

المبحث الثاني: خدمات المعلومات:

تمهيد: أحدث الازدهار الكبير في تطوير المكتبات أثراً كبيراً في خدمات المعلومات، الذي أثر بذلك على ظهور خدمات جديدة تتمحور حول احتياجات المستفيدين، ومن المهم جداً أن ينقل المكتبيون بشكل مهني المعرفة والمهارات حول البحث عن المعلومات، وطرق تنظيم المعلومات لمستخدميها؛ لتلبية احتياجاتهم؛ حيث إن المكتبات ومراكز المعلومات هي الوجهة للبحث عن المعلومة.

مفهوم خدمات المعلومات **Information Services**: ورد في عمل لسميث وبوب²⁹ -Smith & Bopp- في محاولات لتعريف خدمات المعلومات، أنه تتعدد أشكال خدمات المعلومات، وتختلف طبيعتها، وطرق تقديمها، وكما يظهر في الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح، مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث؛ لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة، والإفادة منها، وأيضاً يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة. وتعرّف خدمات المعلومات بأنها: الخدمات والإجراءات التي تعكس أنشطة وأهداف المكتبات، ومراكز المعلومات؛ لمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.

²⁹ - الطيار، سليمان عبدالله (2007). خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة تحليلية للتطورات الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 45)، ص54.

أنواع خدمات المعلومات: تتنوع خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بتنوع حاجات روادها من المستخدمين؛ لتلبية احتياجاتهم بصورة تمكن المكتبة من الوصول إلى هدفها الرئيسي؛ وهو تقديم كل ما يلبي احتياجات المستخدمين؛ للوصول إلى درجة عالية من الرضا. ومن الخدمات التي يمكن تقديمها من قِبل المكتبات ومراكز المعلومات الآتي:

1. خدمة الإعارة **Circulation Services**: أُطلقت كلمة "إعارة" من قِبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، فيمكن تعريف الإعارة بأنها: مجموعة من الخدمات والإجراءات، تمكن المستخدمين من استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة، وفقاً لضوابط معينة.
2. الخدمة المرجعية **Reference Service**: تعتمد الخدمة المرجعية على إلمام أخصائي المعلومات بما هو متوفر من أوعية المعلومات؛ وهي من الخدمات ذات الصلة بالإجابة عن تساؤلات المستخدمين المرجعية، بالإضافة إلى بحث الإنتاج الفكري، وإعداد القوائم الببليوغرافية، التي تضم أهم المراجع التي تتعلق بموضوع معين، ويُستقطع في بعض المكتبات جزءاً من مساحة المكتبة يُخصص للخدمات المرجعية.
3. خدمة الإحاطة الجارية **Current Awareness Service**: هي خدمة تحيط المستخدمين علمًا بوصول مصادر معلومات جديدة، وتعرف الإحاطة الجارية بأنها: خدمة تُقدِّم مواد وثيقة الصلة باحتياجات المستخدمين، والتي تقع في نطاق اهتماماتهم مستخدمة في ذلك النشرات والمطبوعات، والوسائل المختلفة؛ لتوعيتهم بما يستجد من أحداث ومناسبات مفيدة لهم.
4. خدمة التصوير **Photocopying Services**: هناك صلة وثيقة بين الإعارة والتصوير؛ حيث يمكن أن تكون البديل لبعض مصادر المعلومات، التي لا يُسمح باستعارتها. وللاستفادة من هذه المصادر، يتم اللجوء إلى خدمة التصوير؛ وهي إحدى الخدمات التي يتم تصوير صفحات من أوعية المعلومات والتي يرغبها المستخدم.
5. خدمة الترجمة **Translation Services**: هي مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية؛ حيث يعد اختلاف اللغات من أهم المعوقات، التي تمنع المستخدم من الاطلاع على كل النتاج الفكري العالمي في مجال تخصصه، كما تتضمن القيام بترجمة الدوريات العلمية، والثقافية المهمة، أو ترجمة وثائق معينة، ونشرها حسب أهميتها في مجال معين، وأيضاً ترجمة مواد حسب طلب المستخدمين.
6. خدمات المواد السمعية والبصرية والوسائط المتعددة **Audio-Visual & Multi-Media Services**: تسجيل المعرفة البشرية والإنجازات العلمية، وتقديمها بطريقة أكثر فاعلية من المواد المطبوعة.
7. خدمة البحث بالاتصال المباشر **On-Line Search Service**: يقوم رواد المكتبة بتحديد الموضوع المراد البحث حوله عن طريق الاتصال المباشر عبر الحواسيب المتوفرة بنظام الشبكة، والمثبتة في المكتبات المشاركة؛ حيث تُسهِّل هذه الطريقة في الحصول على قائمة ببليوغرافية بمصادر المعلومات المطلوبة والمتوفرة في هذه المكتبة، أو المكتبات المشاركة؛ حيث تعد شبكة الإنترنت امتداداً وتطوراً كبيراً لهذه الخدمة.
8. خدمة البحث في قواعد المعلومات **Databases Service**: هي واجهات تفاعل بين النظام والمستخدم لاسترجاع معلومات تمكن المستخدمين من إجراء البحث على قواعد المعلومات بشكل مباشر عن طريق استخدام الحاسوب.

9. خدمات ذوي الإحتياجات الخاصة **Services with Special Needs**: هم أولئك المختلفون عن الأشخاص العاديين في جانب واحد أو أكثر من الجوانب العقلية، أو الجسمية، أو الاجتماعية، أو صعوبات تعلم، وتقديم خدمات تعليمية، وتربوية؛ للاستفادة من قدراتهم المتبقية إلى أقصى حد ممكن.

متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: تشكل مصادر المعلومات عنصراً أساسياً في تقديم خدمات المكتبة، وتلبية احتياجات المستفيدين، وحتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل؛ لا بد من توفر مقومات أساسية تركز عليها، وتمثل هذه المقومات في الآتي³⁰:

- 1- الكادر البشري المؤهل: كان لزاماً على المكتبات إيجاد أناس متخصصين يساعدون على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة، ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة القصوى منها. ويعد المكتبي المتخصص أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة؛ حيث يعوّل عليه خدمة الرواد، والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية، ومصادر المتعددة.
- 2- مصادر المعلومات **Information Sources**: يجب أن تكون مصادر المعلومات غنية بمختلف موضوعاتها، وأشكالها، وتعتبر مصادر المعلومات التي تفتننها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية؛ حيث يتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورها على مدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبات، أو ضعفها، وتنظيمها بأحسن الطرق؛ ليسهل تقديمها للمستفيدين.
- 3- التسهيلات اللازمة للمستفيدين: يجب على المكتبة تقديم كافة التسهيلات اللازمة التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى غاياتهم من المعلومات؛ كي تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير الجو المناسب للبحث العلمي، مثل: الأجهزة، وقاعات المطالعة، وخدمات التصوير، والإنترنت، والتهوية.
- 4- المتطلبات المالية: تحتاج المكتبات، خاصة المكتبات الكبيرة كالمكتبات الأكاديمية، إلى متطلبات مالية كثيرة؛ لكي تؤدي دوراً فعالاً في خدمة المستفيدين، وتمثل في النفقات لتنمية وبناء المجموعة المكتبية؛ لشراء مصادر المعلومات، والأجهزة المحوسبة، وآلات التصوير، وأجهزة المواد السمعية والبصرية، والاشتراك في قواعد المعلومات العالمية، وكذلك صيانة الأجهزة وتطويرها.

العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات: هناك عوامل تؤثر على التخطيط لخدمات المعلومات، وطريقة تقديمها، ولا بد من مراعاتها عند ذلك، وهي كالآتي³¹:

1. طبيعة المستفيدين، واهتماماتهم، وحاجاتهم، حيث إن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تناسب طبيعة هذا المجتمع من المستفيدين؛ بحيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى.
2. نوع المكتبة، وأهدافها، بحيث تختلف الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين، وذلك باختلاف نوعهم، فمثلاً: مكتبة الأطفال تختلف عنها في المكتبات العامة.
3. حجم المكتبة، من حيث: المبنى، وحجم المجموعات المكتبية، وطبيعتها، وعدد المستفيدين منها.
4. التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة.
5. الميزانية المتوافرة التي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات، بالإضافة إلى إمكانيات تطويرها.
6. الموارد البشرية المؤهلة ذات الخبرة في المجال.

³⁰ - منصور، عوني عبدالقادر وآخرون (2003). واقع خدمات المستفيدين في مكتبات الجامعات الخاصة في الأردن: دراسة مسحية (رسالة ماجستير). الخرطوم: جامعة النيلين، 45-47.

³¹ - همشري، عمر (2008). مرجع سابق: 297-298.

7. البيئة الإدارية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والجغرافية التي تعمل المكتبة في إطارها.

معوقات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الأكاديمية: قد تواجه بعض المكتبات الأكاديمية أو غيرها من المكتبات معوقات في تطبيق معايير الجودة، فقد تحدّ من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة فيها، ويؤكد عبدالعاطي³² أن معوقات تطبيق مؤشرات الأداء لدى المكتبات تعود إلى عدة أسباب يمكن تلخيصها في الآتي:

أولاً: الظروف الخارجية الخاصة بالمجتمع: عند تفسير عوامل معينة، مثل زيادة أو انخفاض عمليات الإعارة، يجب مراعاة الظروف، والمتغيرات التعليمية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية.

ثانياً: الأسباب الخاصة بأداء العاملين: وهي أسباب متنوعة تتعلق بالآتي:

- قلة الدورات التدريبية للعاملين؛ حيث يؤدي ذلك إلى شعور الموظف بعدم اهتمام الإدارة به.
- بقاء الموظف مدة طويلة في ذات المنصب؛ مما يؤدي إلى سوء أدائه، وعدم قدرته على مواصلة العمل؛ بسبب غياب التحفيز.
- عدم الاهتمام بالمستفيدين في تصميم الخدمات المكتبية؛ مما يؤدي إلى فتور الموظف عن أداء الأعمال الموكلة إليه، فهو ليس شريكاً فيها³³.
- التفكير التقليدي في حل المشكلات، فهو أكبر الأسباب التي تزيد المشكلات تعقيداً؛ حيث إن هناك أوعية معلومات داخل المكتبات تدعو إلى الإبداع في حل المشكلات، والتغلب عليها.

ثالثاً: الأسباب الخاصة بأداء الإدارة:

- عدم وجود وحدة للإحصاء والجودة في المكتبات، التي من ضمن أهدافها تحقيق مؤشرات الأداء العالمية، والسعي نحو وضع خطط عملية؛ لمعالجة قصور مؤشرات الأداء.
- عدم وجود مشروع خاص بتحقيق مؤشر عالمي يكشف لنا عن خطط وطموحات المكتبات المستقبلية، وأين موقعها من المؤشرات الدولية؟
- أن يرّد العاملون مقولة: "نحن من أفضل المكتبات"، وغيرها من الشعارات الأخرى، وقد يكون ذلك حقيقة، وقد يكون توهماً؛ لسوء حالة المنافسين من حولها.

³² - عبدالعاطي، أسامة غريب (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة، محور أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، 194-197.

³³ - المرجع السابق: ص 87.

الفصل الثالث: مناقشة النتائج والتوصيات

تمهيد: يتناول هذا الفصل عرضاً لعينة الدراسة ومتغيراتها، و عرض أبرز ما انتهت إليه من نتائج، وأبرز التوصيات على ضوء النتائج، إضافة إلى مقترحات لدراسات مستقبلية حول موضوع الدراسة.

عينة الدراسة: تم توزيع عشوائي للاستبانة على طريقة العينة البسيطة، حيث أُجريت الدراسة على عينة قوامها (309) من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. خصائص عينة الدراسة: تم توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجامعة. جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجامعة

الجامعة	العدد	النسبة المئوية
جامعة الملك سعود	164	53.07%
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	145	46.93%
المجموع	309	100%

ويتضح من الجدول السابق أنه بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود (53.07%)، يليهم أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وذلك بنسبة مئوية (46.93%).

▪ مناقشة النتائج: يمكن تلخيص أبرز نتائج الدراسة الحالية في الآتي:

❖ النتائج المتعلقة بأداة الدراسة (الاستبانة):

السؤال الأول: عن واقع الأداء الحالي لخدمات المعلومات في مكاتب جامعتي الملك سعود والأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

السؤال الثاني: عن درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة.

السؤال الثالث: عن درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهن فعلياً.

نتائج إجابة الأسئلة السابقة تلتخص في الآتي:

للتعرف على نتائج المحاور السابقة من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لعبارة أبعاد الاستبانة التي تمثل أبعاد مقياس جودة الخدمة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من المستفيدات في كلٍّ من: المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية من جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، كما هو موضح فيما يأتي:

أ- المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود:

البُعد الأول: الجوانب الملموسة: للتعرف على واقع تطبيق الجوانب الملموسة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الأول.

جدول رقم (26): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الأول: الجوانب الملموسة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة
1	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	4,04	0,77	1
2	مرافق وصلات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.	3,83	0,98	2
3	مظهر موظفات المكتبة أنيق ولائق.	3,80	0,81	3
4	المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة.	3,24	1,04	4
المتوسط العام للبعد		3,73	0,90	

يتضح من الجدول -رقم (26)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد الجوانب الملموسة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.73 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الجوانب الملموسة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، ويمكن تفسير هذه النتيجة على إيجابية امتلاك واهتمام المكتبة المركزية بالجوانب الملموسة، التي تشكل دورًا إيجابيًا في التأثير على جاذبية وإقبال المستفيدين. ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري -وهو مقدار تشتت استجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي لكل عبارة- كلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد عينة الدراسة حول الخمس اختيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) لعبارات بُعد الجوانب الملموسة تنحصر بين (0.77، 1.04)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الثاني: الاعتمادية: للتعرف على واقع تطبيق بُعد الاعتمادية في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني. جدول رقم (27): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البعد الثاني: الاعتمادية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة
5	تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	3,93	0,85	2
6	تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	4,01	0,83	1
7	تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدين، ويعملن على حلها.	3,88	0,96	4
8	تقديم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	3,93	0,90	3

9	تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	3,59	0,89	5
المتوسط العام للبعد		3,87	0,89	

يتضح من الجدول -رقم (27)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بعد الاعتمادية، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.87 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بعد الاعتمادية بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، حيث يدل ذلك على إيجابية حرص ومصداقية المكتبة المركزية بتطبيق عبارات بعد الاعتمادية، واهتمامها بكسب رضا المستفيدات.

ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بعد الاعتمادية تنحصر بين (0.83، 0.96)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: الاستجابة: للتعرف على واقع تطبيق بعد الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث. جدول رقم (28): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البعد الثالث: الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
10	إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة.	3,96	1	2
11	تقديم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري.	4	0,97	1
12	رغبة موظفات المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدات.	3,80	0,96	4
13	استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات.	3,84	0,90	3
المتوسط العام للبعد		3,90	0,96	

يتضح من الجدول رقم - (28)- أعلاه وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بعد الاستجابة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.90 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بعد الاستجابة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وتُفسر هذه النتيجة باستجابة المكتبة المركزية لطلبات المستفيدات، واهتمامها بتلبية احتياجات المستفيدات بصورة مرضية.

كما يظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بعد الاستجابة تنحصر بين (0.90، 0.1.0)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الرابع: السلامة: للتعرف على واقع تطبيق بُعد السلامة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الرابع. جدول رقم (29): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الرابع: السلامة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة
14	شعور المستفيدات بالثقة من خلال سلوك الموظفين.	3,70	0,97	3
15	شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.	3,76	0,98	2
16	تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات.	3,81	0,94	1
17	تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.	3,40	1,09	4
المتوسط العام للبُعد		3,68	1,0	

يتضح من الجدول -رقم (29)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد السلامة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.67 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بُعد السلامة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وتدلل هذه النتيجة على إهتمام الموظفين باستفسارات المستفيدات وتوفير جو الأمان والثقة لهن.

ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد السلامة تنحصر بين (0.94، 1.09)، وكان أقل انحراف معياري للعبرة (تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبرة (تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الخامس: التعاطف: للتعرف على واقع تطبيق بُعد التعاطف في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الخامس. جدول رقم (30): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الخامس: التعاطف

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة
18	تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة.	3,32	1,03	5
19	تُظهر موظفات المكتبة اهتمامًا كبيرًا بالمستفيدات.	3,38	1,02	4
20	تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة.	3,84	0,87	2

21	تَفهُمُ موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدات بشكل محدد.	3,52	0,98	3
22	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيدات.	3,99	1,02	1
المتوسط العام للبعد		3,61	0,98	

يتضح من الجدول -رقم (30)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد التعاطف، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.61 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد التعاطف بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وعلية يظهر تعاطف المكتبة المركزية مع المستفيدات في أسلوب ووقت تقديم الخدمات بدرجة إيجابية.

يتضح من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد التعاطف تنحصر بين (0.87، 1.03)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

ب- المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن:

البعد الأول: الجوانب الملموسة: التعرف على واقع تطبيق الجوانب الملموسة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول.

جدول رقم (31): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البعد الأول: الجوانب الملموسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
1	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	4,62	0,70	1
2	مرافق وصالات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.	4,61	0,72	2
3	مظهر موظفات المكتبة أنيق ولائق.	4,24	0,81	3
4	المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة.	3,98	0,93	4
المتوسط العام للبعد		4,36	0,79	

يتضح من الجدول -رقم (31)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد الجوانب الملموسة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (4.36 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الجوانب الملموسة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بقوة

وإيجابية امتلاك واهتمام المكتبة المركزية اهتمامًا عاليًا بتطبيق الجوانب الملموسة، التي تشكل دورًا إيجابيًا في التأثير على جاذبية وإقبال المستفيدين.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الجوانب الملموسة تنحصر بين (0.70، 0.93)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الثاني: الاعتمادية: التعرف على واقع تطبيق بُعد الاعتمادية في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثاني.

جدول رقم (32): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن حول عبارات البُعد الثاني: الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
5	تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	4,18	0,88	4
6	تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	4,31	0,80	3
7	تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها.	4,32	0,78	1
8	تقديم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	4,32	0,82	2
9	تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	4,17	0,82	5
المتوسط العام للبُعد		4,26	0,82	

يتضح من الجدول -رقم (32)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد الاعتمادية، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.26 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاعتمادية بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، حيث يدل ذلك على إيجابية حرص ومصداقية المكتبة المركزية بتطبيق عبارات بُعد الاعتمادية بدرجة عالية، واهتمامها بكسب رضا المستفيدين.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاعتمادية تنحصر بين (0.78، 0.88)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الثالث: الاستجابة: التعرف على واقع تطبيق بُعد الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثالث.

جدول رقم (33): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن حول عبارات البُعد الثالث: الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
10	إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة.	4,3	0,77	3
11	تقديم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري.	4,4	0,85	1
12	رغبة موظفات المكتبة بمساعدة والمستفيدات.	4,3	0,79	4
13	استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات.	4,31	0,79	2
المتوسط العام للبعد		4,33	0,80	

يتضح من الجدول -رقم (33)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد الاستجابة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (4.33 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاستجابة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وتُفسر هذه النتيجة باستجابة المكتبة المركزية لطلبات المستفيدات، واهتمامها بتلبية احتياجات المستفيدات بصورة مثالية.

يتضح من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاستجابة تنحصر بين (0.77، 0.85)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تقدم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الرابع: السلامة: التعرف على واقع تطبيق بُعد السلامة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع.

جدول رقم (34): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البعد الرابع: السلامة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
14	شعور المستفيدات بالثقة من خلال سلوك الموظفين.	4,26	0,87	3
15	شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.	4,35	0,71	1
16	تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات.	4,34	0,76	2
17	تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.	4,19	0,87	4
المتوسط العام للبعد		4,29	0,80	

يتضح من الجدول -رقم (34)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهم على عبارات بُعد السلامة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (4.29 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة

الدراسة من المستفيديات يوافقن على بُعد السلامة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وتدل هذه النتيجة على إهتمام الموظفين باستفسارات المستفيديات وحرصهم على توفير جو الأمان والثقة لهم بدرجة عالية. ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد السلامة تنحصر بين (0.71، 0.87)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (شعور المستفيديات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارتين (شعور المستفيديات بالثقة من خلال سلوك الموظفين، تمتلك موظفات المكتبة المركزية مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيديات)؛ مما يدل على أنهما أكثر عبارتين اختلف حولهما أفراد عينة الدراسة.

البُعد الخامس: التعاطف: التعرف على واقع تطبيق بُعد التعاطف في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الخامس. جدول رقم (35): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيديات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الخامس: التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
18	تمنح موظفات المكتبة المستفيديات عناية خاصة.	4,14	0,96	5
19	تُظهر موظفات المكتبة اهتمامًا كبيرًا بالمستفيديات.	4,22	0,89	3
20	تقع مصلحة المستفيديات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة.	4,29	0,77	2
21	تفهم موظفات المكتبة الأهداف، وحاجات المستفيديات بشكل محدد.	4,21	0,82	4
22	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيديات.	4,32	0,93	1
	المتوسط العام للبُعد	4,24	0,87	

يتضح من الجدول -رقم(35)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة من المستفيديات حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد التعاطف، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.24 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد التعاطف بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وعلية يظهر تعاطف المكتبة المركزية مع المستفيديات في أسلوب ووقت تقديم الخدمات بدرجة عالية.

كما يظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد التعاطف تنحصر بين (0.77، 0.96)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تقع مصلحة المستفيديات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (تمنح موظفات المكتبة المستفيديات عناية خاصة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

وعلى ضوء ما سبق يُمكن استخلاص الآتي:

✓ أن درجة موافقة مستفيديات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة تتفوق إجمالاً على درجة موافقة مستفيديات المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود.

✓ أن درجة رضا المستفيديات من جودة الخدمات المقدمة لهن فعلياً في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة أعلى من درجة رضا المستفيديات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وقد يرجع ذلك إلى قلة وعي موظفات خدمات المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود بأهمية دورهم في المكتبة، وأهمية تطبيق الجودة في الأداء، ويجب على الإدارة توزيع استبيان بشكل دوري للمستفيدين لمعرفة نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها، واتفقت بذلك هذه النتيجة (رضا المستفيدين) مع دراسة (نبيل، 2014)، ودراسة (معتوق، 2016)، ودراسة (الشوايكة، 2017)، ودراسة (Kiran, 2010)، ودراسة (Arshad, 2011)، ودراسة (Bhatti, 2015)، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (السعيد، 2006)، ودراسة (الخوالدة، 2013)، ودراسة (العطاب، 2015)، ودراسة (Asogwa, 2014).

✓ وسنستعرض أكثر وأقل العبارات موافقة بين أفراد عينة الدراسة، وهي كالآتي:

○ أكثر العبارات موافقة مرتبة تنازلياً:

جامعة الملك سعود	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
1. تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	1. تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.
2. تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	2. مرافق وصالات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.
3. ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيديات.	3. تقدم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيديات بشكل فوري.
4. إعلام المكتبة المستفيديات بوقت تأدية الخدمة.	4. شعور المستفيديات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.
5. تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	5. تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيديات.
6. تقدم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	6. تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيديات، ويعملن على حلها.

○ أقل العبارات موافقة مرتبة تنازلياً:

جامعة الملك سعود	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
1. المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات-المطويات... إلخ) جذابة.	1. المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات-المطويات... إلخ) جذابة.
2. تمنح موظفات المكتبة المستفيديات عناية خاصة.	2. تمنح موظفات المكتبة المستفيديات عناية خاصة.
3. تُظهر موظفات المكتبة اهتماماً كبيراً بالمستفيديات.	3. تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

4. تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	4. تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.
5. تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.	5. تفهم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدين بشكل محدد.
6. تفهم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدين بشكل محدد.	6. تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

❖ النتائج المتعلقة بأداة الدراسة (المقابلة): بعد إجراء المقابلة مع مستفيدين وموظفات المكتبات موضوع الدراسة، يمكن

عرض نتائج الإجابات عن الأسئلة التي وجهت لهن، وتم التوصل إلى الإجابات الآتية:

السؤال الأول: عن أهمية قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية:

أفادت موظفات المكتبات موضوع الدراسة عن أهمية قياس جودة خدمات المعلومات؛ حيث يضمن قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية تقديم أفضل خدمة للمستفيدين؛ مما يساهم بأن تكون المكتبة محل استقطاب الباحثات، والخيار الأول لهن، وفي حال عدم الاهتمام بقياس جودة خدمات المعلومات لن ترتقي هذه المكتبات أبداً، فلا بد من الاهتمام بتطبيق معايير قياس الجودة لتقديم الخدمات بالشكل المطلوب والمدرّوس من قبل المختصين، وتحديد نقاط القوة لتطوير الخدمات، ونقاط الضعف لمعالجتها.

السؤال الثاني: عن درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المتوقعة:

إن أفراد الدراسة من مستفيدين المكتبات موضوع الدراسة متفقات على أن درجة توقعهن تجاه جودة الخدمة التي ستقدم لهن متوسطة إلى عالية غالباً، ويرجع ذلك إلى السمعة الطيبة للمكتبة من خلال خبرات وتجارب الآخرين و توصيات أعضاء هيئة التدريس، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (السعيد، 2006)، ودراسة (الخوالدة، 2013)، ودراسة (العطاب، 2015)، ودراسة (الشوابكة، 2017)، ودراسة ((Miller, 2008)، ودراسة (Arshad, 2011)، ودراسة (Asogwa, 2014)، ودراسة (Podbrežnik, 2014)، ودراسة (Gathoni, 2016).

السؤال الثالث: عن معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية:

ذكرت موظفات المكتبات موضوع الدراسة أن هناك معوقات عدة لتطبيق معايير جودة الخدمات من عدة جهات، وهي كالآتي:

1. انعدام الرغبة لدى إدارات المكتبات الأكاديمية في التوجه نحو تطبيق برامج الجودة.
2. قلة متابعة درجة تطبيق معايير الجودة لخدمات المكتبات، وعمل التقييم بشكل دوري، والذي يوضح بدوره مستوى فعالية هذه المعايير في تحسين جودة الخدمات.
3. عدم وجود آلية واضحة لتطبيق معايير الجودة بالشكل المطلوب.
4. ضعف الثقافة التنظيمية للموظفات داخل المكتبات الأكاديمية؛ حيث إنها لها دور كبير في بيئة عمل الموظف.
5. عدم رغبة بعض الموظفين بتطبيق معايير الجودة، قد تكون بسبب عدم رغبة الموظفة، أو عدم شعورها بأهمية هذه المعايير للارتقاء بالخدمات.
6. قلة عدد الموظفين المتخصصات لخدمات المعلومات.
7. نقص برامج تدريب وتأهيل الموظفين في مجال الجودة.
8. عدم استثمار الموارد البشرية التي تعتبر الأساس لنجاح مثل هذه المبادرات.
9. انعدام المنافسة بين المكتبات.
10. اعتقاد الإدارة بأن تطبيق الجودة عملية مكلفة.

■ التوصيات: خلصت هذه الدراسة لنتائج مهمة، يمكن استخلاص بعض التوصيات منها كما يلي:

1. نشر الوعي بأهمية تطبيق جودة خدمات المعلومات، ودورها في تطوير وبروز المكتبة، وتتفق هذه التوصية مع دراسة (نبيل، 2014).
2. اعتماد مقياس سيرفكوال Servqual في تقييم جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين كمؤشر لمعرفة مستوى استجابة المكتبة لتطلعات وتوقعات المستخدمين.
3. العناية بالدورات التدريبية في (المهارات التقنية، ومهارات الاتصال، والمهارات الإدارية)، واتفقت هذه التوصية مع دراسة (الخطاب، 2015)، ودراسة (Bhatti, 2015).
4. تفعيل لقاء سنوي متجدد؛ لمناقشة الآراء، والاستفادة منها، ومحاولة ربطها بأهداف الجامعة، وتبني الأفكار المبدعة والخلاقة.
5. الاستفادة من الموظفين المبدعات وتشجيعهم؛ لمساعدة الموظفين الجدد والموظفات الضعيفات.
6. فتح وحدة متخصصة تعنى بالمكافآت والحوافز للمبدعات بالعمل وفق آليات وشروط معينة تضعها الإدارة.
7. توضيح المهام الوظيفية، وتقسيم المسؤوليات بشكل جيد؛ وفقاً للتخصصات.
8. الاستفادة من خبرات الجامعات الأخرى، سواء المحلية أو الأجنبية؛ لتطوير جودة الخدمات.
9. تهيئة المناخ الملائم للتطوير؛ وهو فهم القيادات الإدارية، وإدراكها لأبعاد جودة الخدمة التي تحتاجها للتطوير؛ لتسهيل عملية التحول.
10. زيادة اهتمام المكتبات بالمواد المرتبطة بالخدمات، كالنشرات والمطويات، ووضعها في أماكن مناسبة تلفت انتباه زوار المكتبة؛ فهي تزيد من مستوى استخدام المستخدمين للمكتبة.
11. توصي الدراسة بضرورة قيام الباحثين والمتخصصين بإجراء المزيد من الدراسات المقارنة المتعلقة بجودة الخدمات المكتبية في المكتبات الأكاديمية؛ للعمل على تطوير هذه الخدمات، واتفقت هذه التوصية مع دراسة (الخالدة، 2013).

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- بروفي، بيتر (2008). *قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب* / سليمان العقلا. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الثانية؛ 61).
- الترتوري، محمد عوض وآخرون (2008). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن (2019). دليل خدمات عمادة شؤون المكتبات. <http://www.pnu.edu.sa/arr/Deanships/libaffdean/Pages/Manuals.aspx>
- الجوهري، أمجد عبدالهادي (2012). *القياسات الإلكترونية في مؤسسات المعلومات: الأسس والتطبيقات*.
- الحداد، فيصل عبدالله (2003). *خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 35)، ص 182.
- الخشعي، مسفرة دخيل الله (2008). *جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض*. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 15، ع 30.

- الخوالدة، محمود عبدالله وماجد محمد الخياط(2013). تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية* - شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، مج 21، ع 1.
- راضي، بهجت عطية و هشام يوسف العربي(2016). إدارة الجودة الشاملة (TOM): المفهوم والفلسفة والتطبيقات. مصر: روابط للنشر وتقنية المعلومات.
- رحايلي محمد(2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري، قسنطينة.
- الزهري، سعد بن سعيد(2017). برامج الثقافة المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية السعودية في مدينة الرياض: دراسة مسحية من وجهة نظر المكتبيين. *مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي*. ع 6 (يونيه)، ص 38 – 65.
- الزهري، سعد بن سعيد(2015). المكتبة الإلكترونية: دراسة تحليلية لنظرة الستينيات الاستشرافية. *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*. القاهرة: دار المريخ. س 35 ع 1.
- الزهري، سعد بن سعيد(1430). *المكتبة الافتراضية الأكاديمية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. (السلسلة الأولى، 56).
- زين، عمار عبدالله محمد(2017). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أفريقيا: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. *حولية المكتبات والمعلومات - عمادة شؤون المكتبات - جامعة أفريقيا العالمية - السودان*، ع 1.
- السالم، سالم بن محمد(2000). المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيد. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية* مج 5، ع 2.
- سعد، وحيد موسى(2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السعيد، بو عافية(2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات. أطروحة ماجستير. - الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- سعيد، سمير مدحت(2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت. *مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية*. العراق، مج 14 ع 2.
- الشهري، أنعام علي توفيق وسلام جاسم العزى(2018). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية. *المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات*، العراق، مج 8 ع 2.
- الشوابكة، يونس أحمد اسماعيل(2017). جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. *المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية - الأردن، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية*.
- الشويعر، خولة محمد سعد(2009). قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. دراسات المعلومات، ع 5.
- الصرن، رعد حسن(2007). تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي: دراسة نظرية. سوريا: جامعة دمشق، *مجلة العلوم الإنسانية*، ع 6.
- الطيبار، سليمان عبدالله(2007). خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: دراسة تحليلية للتطورات الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 45).
- عبدالعاطي، أسامة غريب وآخرون(2013). *مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية- الأكاديمية- العامة- المدرسية*. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، مكتبة الملك فهد الوطنية..

عبد العاطي، أسامة غريب(2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة، محور أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ودار الكتب الوطنية. عبد الهادي، محمد فتحي ومحمد جلال غندور وهاني محي الدين عطية(2011). قياسات المعلومات والمعرفة بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1.

عبودي، زيد منير(2006). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار كنوز المعرفة، ط1.

عبيد، عصام محمد(2005). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: مفاهيم أساسية. بحث منشور ضمن فعاليات ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. مصر: مكتبة الإسكندرية.

العساف، صالح بن حمد (2003). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان، ط1.

العمران، حمد إبراهيم(2009). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية - السعودية، مج 16، ع 1.

الغدير، حمد وآخرون (2017). جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة الدراسات، العلوم الإدارية، مج 38، ع 2.

قاسم، حشمت(1984). خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب.

القبلان، نجاح قبلاق(2010). الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع 2.

لانكستر، ولفرد(1981). نظم استرجاع المعلومات/ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب

لانكستر، ولفرد(1996). تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات/ ترجمة عبدالرحمن الشبيبي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة، ط1، (الأعمال المحكمة: 11).

المراجع الأجنبية:

- Adebayo, E. L. (2009). Quality assurance and the implication for the management of university libraries in nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1-5.
- Arshad, Alia; Ameen, Kanwal(2011). Reality versus expectations: A survey of university of the Punjab's libraries using Servqual. *Library Philosophy and Practice*.
- [Asogwa, Brendan and](#) et al(2014). Use of Servqual in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.
- Bhatti, Rubina; Marwat, Atta-ur-Rehman; Khan, Shakeel Ahmad(2015). User's perception of services quality of the central public library Bahawalpur. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.
- Dube, Luyanda(2011). Quality assurance practices in university libraries in South Africa. *South African Journal of Libraries and Information Science*, Vol.77, No.1. Available on: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/64> . Accessed on: 5/1/2019.
- Essays, UK. (2013). Servqual Model His Advantages and Disadvantages Marketing Essay. Available on: <https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and-disadvantages-marketing-essay.php>. Accessed on 15/10/2018.
- Juran, Joseph M., and A. Blanton Godfrey(1998). *Juran's Quality Handbook*, McGraw-Hill

Professional Publishing, ProQuest eBook Central, 5th.

Kiran, Kaur (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, Vol.59, No.4.

Kwan, Paul(1996). Application of Total Quality Management in Education: Retrospect and prospect. *The international journal of Educational Management*, Vol.10, No.5.

Reitz, Joan N. Dictionary for library and information service (ODLIS). Available on: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_q.aspx. Accessed on 1/10/2018.

Tripathi M, Jeevan VKJ (2009). Quality assurance in distance learning libraries. *Quality Assurance in Education*, Vol.17, Iss.1. Available on: <https://www-emeraldinsight-com.sdl.idm.oclc.org/doi/full/10.1108/09684880910929926>. Accessed on: 5/1/2019.

Gathoni, Nasra and Thomas Van der Walt(2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0_1.