

أثر جودة الخدمات على المستفيدين

من المكتبات الجامعية الخاصة

د. أمل عبد القادر

مدرس المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية - جامعة ٦ أكتوبر

amalkader2000@yahoo.com

مستخلص

الخدمات ورضا المستفيدين ومن أجل الجودة في الخدمات التي تفسر الاستخدام الحقيقي والفعلي لهذه المكتبات ، وهذا هو موضوع هذه الدراسة التي تهدف إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية الخاصة من أجل الحصول على خدمة معينة ، والخروج بانطباع رافع عن تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات مجتمع الدراسة ، وقد يحدث العكس تماماً .

إن هذا الانطباع الذي نخرج به يعكس مدى ما توليه الإدارة لمعايير الجودة العلمية ، سواء التي يتعامل بها مع المستفيدين بشكل مباشر ، أو غير مباشر ، واختبار دور مكتبات الجامعات الخاصة واستخداماتها وتفحص بعض العوامل المهمة المؤثرة على الخدمات التي تقدمها مثل : جودة الخدمة ، المصادر ، وسمات المستفيدين .

نظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية في تطوير العملية التعليمية ، ومع ازدياد حدة التنافس بين المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدمات المعلومات في مجال إتاحة المصادر المختلفة ، والزيادة في أسعار الكتب ، الدوريات ، ومصادر المعلومات الإلكترونية . ومع ظهور تقنيات وخدمات جديدة في مجال المعلومات ، أدت هذه العوامل إلى تساؤلات عديدة حول سبل تحسين الأداء وتطويرها في المكتبات الجامعية الخاصة في الوقت الحالي .

وهناك اختلافات حول ضرورة فهم واستيعاب حاجات وأهداف المستفيدين من المكتبات الجامعية الخاصة في المجالات النوعية المختلفة ومستوى الخدمة التي تؤديها المكتبة من أجل الوصول إلى جودة

مختلفة للتغلب على القصور الذي ينتج عن ذلك ،
لعل من أهمها الاقتناء التعاوني ، الإعارة بين
المكتبات ، التكتلات المكتبية .
ومصادر المعلومات هي : كل ماتقنتيه المكتبات من
مواد ومقنتيات مكتبية ، سواء أكانت مطبوعة أوغير
مطبوعة ، وتعمل على تنظيمها بأفضل الأساليب ،
من اجل تقديم المعلومات والخدمات التي يحتاجها
المستفيدين .

أهداف وتساؤلات الدراسة:-

إن الهدف الأساسي لوجود المكتبات هو
الخدمات المعلوماتية التي تقدمها ، وقد أدى التقدم
التقني الحالي إلى تغير كثير من المفاهيم الأساسية
عن الخدمات المكتبية والمعلوماتية ، ولعلنا نبدأ
بالأسئلة التالية :

- ١- هل هناك حاجة للذهاب إلى المكتبة كلما
كان هناك حاجة إلى معلومة؟
- ٢- هل يقتصر دور المكتبة على جمع أوعية
المعلومات وتنظيمها؟
- ٣- هل هناك حاجة لقياس جودة الخدمات في
المكتبات الجامعية والمعايير الخاصة بالموصفات
التقنية ؟

وأجريت هذه الدراسة في مكتبة جامعة ٦ أكتوبر ،
ومكتبة جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا على مدى
فصلين دراسيين ، ووزعت الاستبيانات على ٢٥٠
طالباً موزعين على هذه المكتبات ، وأوضحت النتائج
وجود عدة اختلافات في جودة خدمات مكتبات
الجامعات الخاصة .

المقدمة

توصف المكتبات الجامعية بأنها 'قلب' المجتمع
الجامعي فهي المكان المناسب الذي من الممكن أن
يقوموا فيه بإجراء بحوثهم وزيادة معارفهم . ويقوم
أخصائيي المعلومات بالمكتبة بتقديم خدمات كثيرة
للمستفيدين بما يلبي احتياجاتهم واهتماماتهم
المتباينة .

وتسعى المكتبات الجامعية في سبل تقديم
أفضل خدماتها للمستفيد ، وقياس جودة الخدمات
في المكتبات الجامعية والمعايير الخاصة بالموصفات
التقنية ، كما تبحث في مقنتيات مكتبات ومراكز
أخرى أوحى موردن خارجيين لمصادر المعلومات
بمقابل مادي يدفعه المستفيد ، فمهما كانت قدرات
المكتبة من الناحية المادية ، فلن تستطيع أن تفي
باحياجات المستفيد كلفة ، لذلك ظهرت أساليب

٤- هل هناك أخصائي المعلومات المتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين ، وتقديم الخدمات بشكل جيد؟

٥- هل يوجد تكامل بين مجموعة مصادر المكتبة وتغطيتها لجميع الموضوعات التي تهتم جميع فئات الطلاب المستفيدين من المكتبة؟

وانسجاماً مع هذه المنطلقات تحاول هذه الدراسة قياس أثر جودة الخدمات ومدى رضا المستفيدين من المكتبات الجامعية الخاصة ، ومحاولة إيجاد نظم واليات عمل متقدمة تكفل انتظام الخدمات وتوفير وتداول المعلومات الملبيه للحاجات عن طريق بناء وإدارة وتطوير نظام معلوماتي متكامل لخدمات تلك المكتبات بما يسهم في رفع وتحسين مستوى الكفاءة والفعالية في كافة المجالات العلمية في المكتبات الجامعية .

منهج الدراسة:-

اعتمد الجانب النظري للدراسة بشكل أساسي على قراءة وتحليل أدب الموضوع خصوصاً الأدب الأجنبي الذي تناول الجوانب المختلفة لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية الخاصة . مع الإشارة إلى أن الجانب النظري هذا لم يعتمد على القراءة والنقل فقط ولكنه اعتمد في المقام الأول على المنهج

التحليلي لأدب الموضوع بهدف الوصول إلى ملاحظات ، واستنباط نتائج مباشرة عن مجتمع الدراسة ، واعتماداً على المنهج التحليلي هذا حسب استطاعة الباحثة المشاركة ، بالإضافة في عديد من جوانب أدب الموضوع .

* أدوات جمع البيانات:-

١- المقابلة الشخصية : وأجريت مع الطلاب بالجامعات -مجتمع الدراسة- لمعرفة آرائهم في الخدمة المقدمة بالمكتبة . وتم طرح الأسئلة بطريقة حوارية مفتوحة تسمح لهم بالانطلاق في آرائهم والتعبير عنها ، وبذلك أصبحت الباحثة قادرة على جمع نسبة معقولة من المعلومات تسمح لها بدراسة العلاقة بين الخدمة المقدمة بالمكتبات ومدى رضا المستفيدين عنها .

ب- الاستبيان : من أهم الأدوات المستخدمة في عملية التقييم والمقارنة ، وتم استخدام الاستبيان في الإجابة عن الأسئلة التي اعتمدت على المعايير المجموعة من دليل المواصفات التقنية والوظيفية ، الاختبار والاعتماد والمعللة لمساعدة الباحثة نحو تحقيق أهدافها من قياس تقييم جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات ومدى رضا المستفيدين عنها ، والخروج بمؤشرات معينة من خلال هذا الاستبيان ، كما قامت بعمل (٢٥٠) نسخة تم توزيعها بعد ذلك

توزيع الاستبيانات على الطلاب المستخدمين للمكتبة والمتواجدين فعلياً داخل مبنى المكتبة، واستمر ذلك على مدى فصلين دراسيين، وهذا يعني أن نسبة كبيرة من أفراد العينة كانت لديهم ثقة في سرية الاستطلاع والفائدة منها، كما تعني ثقتهم في المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة. وقد تم إبلاغ الطلاب المشتركين في الدراسة بأن النتائج سوف تكون علنية مما يوضح سبب المشاركة الكبيرة من المترددين على تلك المكتبات.

الدراسات السابقة:-

صدر كثير من الأبحاث التي تناقش بعض العوامل مثل الوصول إلى المعلومات أو اقتنائها، لكن لم تجد الباحثة من يكتب كثير عن العوامل الحقيقية والمؤثرة التي تدفع الطلاب لاستخدام المكتبات الجامعية الخاصة، فبينما تدرس بعض الكتابات العلمية في مجال علوم المكتبات والمعلومات العلاقة بين استخدام المكتبة والنجاح في مجال الدراسة الأكاديمية، يقوم بعض الباحثين الآخرين بالتركيز على استخدام المكتبات بهدف التعلم، كل ذلك بينما مازال البعض الآخر من الباحثين يناقشون أثر امتلاك بعض مهارات استخدام المكتبة والمعدل التراكمي للطلاب، والدراسات التي تركز على قياس

على طلاب العينة، ويضم هذا الاستبيان (٢٣) سؤالاً يجيب عليها الطلاب.

ج- نموذج قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية والمعايير الخاصة بالمواصفات التقنية والوظيفية^(١)، في محاولة لقياس مدى تطبيق معايير الجودة في أداء الخدمات المكتبية المختلفة في المكتبات مجتمع الدراسة؛ وتم تطبيق هذا النموذج على مرحلتين:

المرحلة الأولى: التخطيط والتقييم لجودة الخدمات من خلال مراجعة وتطبيق ماتم مناقشته في جلسات ورش العمل في الجودة، وتم تعريفها وتقييمها، وتأخذ هذه المرحلة على عاتقها خدمات المكتبة، التخطيط والمتابعة، إدارة القوى البشرية في المكتبة، مشكلات تواجه المستفيدين من المكتبة.

المرحلة الثانية: استخدام العمل التعاوني في التركيز على المستفيد، المساواة في الخدمات، التحسين المستمر في الأداء، النظام المفتوح، تطوير خدمات المكتبات، إدارة العمليات الفنية وكيف تتم.

خطوات الدراسة:-

بلغ مجموع ماتم توزيعه من الاستبيانات (٢٥٠) استبيانا وكان التوزيع بالعينة النظامية، وقد تم

جودة الخدمات واستخدام الطلاب للمكتبات ليست كافية .

وهناك بعض الدراسات تقوم بقياس فعالية المكتبات غالباً من ناحية حجم مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة ، وعدد المترددين على المكتبة الذين استخدموا مصادرها ، ورضا المستفيدين عن هذه الخدمات ، بينما هناك عدد قليل من البحوث ناقشت أهداف المستفيدين من استخدام المكتبة بصفة خاصة ^(٢) .

وتعالج أيضاً هذه الدراسة أثر استخدام الطلاب الجامعيين في مرحلة البكالوريوس للمكتبة ومستوى تحصيلهم الدراسي ، ومن أجل ذلك تم تسجيل عدد المرات التي قام فيها كل طالب بزيارة المكتبة ، وتنوع مصادر البحث للطلاب التي اطلعوا عليها ، وعلاقة ذلك بالدرجات التي حققها في مواد الدراسة . وفي هذه الدراسة لم تقم الباحثة بسؤال الطلاب عن سبب زيارتهم للمكتبة أو استخدامهم لها ، ولكنها سألتهم عن المصادر والخدمات التي استخدموها بالمكتبة وأثر ذلك على نجاحهم الأكاديمي .

وفي دراسة أخرى حددت عدة عوامل تؤثر على مدى رضا المستفيد من المكتبة منها : سرعة الاستجابة ، الكفاءة ، التوثيق والمصادر . وعموماً هم لم يتركوا إلى مدى تأثير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين على زيادة استخدام المكتبة ، فهذه

الدراسة اختبرت فقط ما إذا كانت نوعية الخدمة والمصادر ، وكذلك سمات المستخدم للمكتبة تؤثر على استخدام المكتبة بوجه عام ^(٣)

وهناك دراسة أخرى ناقشت الاستفادة من المكتبة عن طريق مجموعات متباينة من الطلاب . وتوصلت إلى أن المكتبات تمثل إحدى الصفات والمهارات التي يجب أن يتكيف معها الطلاب ويتأقلمون مع طريقتها في العمل . وتبين عدم تأقلم الطلاب مع نظام المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية مما يستلزم مزيداً من الجهد في هذا المجال .

وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أهم أسباب استخدام الطلاب للمكتبة وهي الاختيار ، المطالعة ، الاستعارة ، استخدام الفهارس الإلكترونية والتسهيلات عبر الإنترنت ، ومقابلة الأصدقاء ، هذه بعض أسباب استخدام المكتبة من قبل الطلاب ^(٤) .

وبعد تقديم خدمة ذات جودة في المكتبات الأكاديمية من المواضيع الرئيسية التي يناقشها المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات ، فهم يرونها بشكل أكبر مقرأ لتقديم خدمة ذات جودة وتميز أكثر من كونها مبنى ذى جدران يحتوي على الكتب والرفوف . فقد غيرت التكنولوجيا الحديثة نظرة الناس للمكتبات ونتيجة لذلك فقد تغير دور المكتبات واختصاصي المعلومات بها ، وأعادوا تقييم دورهم من جديد ويتضح ذلك من خلال مناقشاتهم

لتحسين الجودة خطوات ناجحة، وفي هذا الإطار يمكن تعريف الاعتماد كالتالي: "الاعتراف الذي تمنحه الهيئة المؤسسة ما، إذا كانت تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية، وذلك وفقاً للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة".^(٧)

وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعوبة بمكان تقديم تعريف دقيق للجودة حيث إن كل شخص له مفهومه الخاص للجودة.

أما عن رأي الشخصي فإني أرى الجودة بأنها هي: الريادة والامتياز في أداء الخدمات.

فالريادة: تعني السبق في الاستجابة لمتطلبات المستفيد.

والامتياز: يعني الإتقان والضبط والدقة في العمل.

أما فيما يخص استخدام مقياس جودة الخدمات Servqual في تقييم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، فقد نجح كثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف تلك المكتبات.

لهذا الأمر في العديد من المقالات والكتابات العلمية ويؤكدون فيها أن المستفيد يهتم بشكل أكبر بجودة الخدمات من الاهتمام بشكل مبنى المكتبة.

وقد أظهرت هذه النتيجة عدة دراسات^(٥) وأكدت إن تقديم وإتاحة المعلومات يعتبر أكثر أهمية من وجود مصادر المعلومات نفسها داخل المكتبة، ويؤكد ذلك دراسة أخرى^(٦) تؤكد أن المكتبة الإلكترونية تعمل على أساس وجود مناخ تعاون إلكتروني يؤكد على سهولة الوصول الدائم للمعلومات المطلوبة بغض النظر عن موقعها.

تعريف ضمان الجودة والاعتماد:-

يمكن تعريف ضمان الجودة كالتالي: هي الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومية أو عالمياً، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعتبر ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات.

أما الاعتماد فهو تأكيد وتمكين لمؤسسات التعليم العالي لكي تحصل على صفة متميزة وهوية منفردة وهو ختم تصديق على أن الخطوات المتخذة

أهداف ومهام المكتبة الجامعية ومعايير الاعتماد:-

إن الهدف الأساسي للمكتبات الجامعية هو توفير المعلومة اللازمة لراسمي السياسات وصانعي القرارات والباحثين المستفيدين من المكتبات الجامعية الخاصة سواء عن طريق التزويد المعلوماتي المباشر أو عن طريق نظم البث الانتقائي الشبكي وذلك إلى جانب القيام بعمليات التبادل المعلوماتي مع أنظمة وشبكات المعلومات العالمية والإقليمية والدولية ،ويمكن توضيح أهم أهداف المكتبات الجامعية فيما يلي :-

١- خدمة المناهج التعليمية .

٢- مساعدة الطلاب في تجهيز أبحاثهم وكتابة رسائلهم التي يكلفون بها .

٣- مساعدة الأساتذة في إعداد بحوثهم العلمية ومحاضراتهم التي يلقونها على طلابهم .

٤- مساعدة الباحثين من كافة الجامعات الأخرى .

٥- العمل كمركز لتدريب أخصائيي المعلومات من خلال الدورات التدريبية المختلفة .

٦- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى .

٧- العمل على حفظ وتوزيع البحوث والدراسات التي يقوم بها الباحثين وأعضاء هيئة التدريس .

إن الاعتماد ما هو إلا عملية تقويمية تضم منظومة من الإجراءات التي تساعد في تقييم وتحسين كافة الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ، ويتم تحديد البرامج التي يتوافر بها المعايير من قبل هيئات الاعتماد المختصة بالمعايير الخاصة بالمواصفات التقنية والوظيفية ^(٨) ، وذلك بهدف التقييم وتكمن الأهداف الأساسية فيما يلي :-

× التأكيد على تكامل وسلامة المؤسسة التعليمية .

× خدمة الأهداف التعليمية .

× تحسين جودة العملية التعليمية .

وتتمثل النتائج في توفير عمليات تقييم مهنية ، تتمتع بالثقة عن فعالية المؤسسة التعليمية من حيث برامجها ، على أسس من الأهداف ومدى ملائمة ذلك لطبيعة وظروف المؤسسة التعليمية .

إن لدى كل الهيئات الإقليمية المختصة في الجودة عبارات تشرح وتوضح المعايير الخاصة بها والمستندات الخاصة بالسياسات فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية وعادة ماتتناول مايلي :

١- أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية .

٢- جودة المقتنيات والقوى البشرية والتجهيزات الحديثة .

٣- علاقة موارد المكتبة وخدماتها بالأهداف والبرامج التعليمية والبحثية .

٤- طبيعة ومدى المقتنيات المختلفة والخدمات .

المكتبة له أخصائي معاون من مسؤولي المكتبة يسدي له الخدمة المعلوماتية والمشورة .

كما تتطلب الجودة استخدام آليات متعددة بعضها معقد تحتاج تدريباً فكل خطوة في كل عملية مخصصة لدورها لتعطي أعلى فاعلية وكفاءة متوقعة وبأقل تكلفة وأفضل ملائمة ، كما تهتم أيضاً بتغيير المعتقدات الرئيسية والقيم الثقافية السائدة في عمل المكتبة سواء كان ذلك في تحضير وإعداد الخدمات المعلوماتية أو في النشاط المباشر مع المستفيدين والتوجه نحو المشالية في الأداء والعطاء بصورة صحيحة من المرة الأولى على أساس أن جودة الخدمة هو الأمر الذي يمكن أن يميز بين المكتبة ومنافسها من المكتبات المماثلة .

وتعد الاستجابة السريعة من سمات الجودة والتي توضح بدورها عمق التعاون والتجانس بين الأقسام المختلفة في المكتبة ، واتباع أسلوب التخطيط الاستراتيجي .

* المعايير الخاصة بالمواصفات التقنية والوظيفية^(٤) :

تم إجراء الدراسة على (٢٥٠) مستفيداً فعلياً من خدمات المكتبات مجتمع الدراسة ، وذلك باستخدام التقدير (١٠) والذي يقوم على أساس مقارنة مدى رضا المستفيد لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمها ، وما يقابلها من عدم رضا للتجربة الفعلية للمستفيد .

٥- نظام المراجع ، تعليمات استخدام المكتبة ، نظام الإحالة للمساعدة في تمكين المستفيدين من المكتبة من تحديد واختيار واستخدام مصادر المعلومات .

جودة الخدمة المعلوماتية:

أصبحت الجودة في مجال المكتبات والمعلومات ذات علاقة وطيدة بمفهوم التخطيط الاستراتيجي والإدارة الذكية للمكتبات .

وتتضمن الجودة مجموعة من القواعد الإدارية يرافقها حشد من الآليات تهدف في مجملها إلى تقديم أعلى جودة للخدمة المعلوماتية والمستفيدين منها ، في الوقت المناسب تماماً ، وتكون الخدمة المعلوماتية أساساً خالية نقية من الأخطاء أو السلبيات ، وبناء على هذا المفهوم يمكن توصيف جودة الخدمة المعلوماتية بأنها الملائمة الدقيقة لغرض الاستخدام ، والتي تتميز بالتوجه نحو المستفيدين ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تجنب الخطأ أو السلبية بدلاً من اكتشاف أو مداراة القصور أي الحصول والوصول للخدمة المعلوماتية الصحيحة من المرة الأولى من خلال أخصائي المعلومات القائم على الخدمة .

وأن يحاول أخصائي المعلومات أن يكون رقيباً ذاتياً على أدائه وأن يكون معنياً فكرياً وعملاً بضرورة الجودة ، أو بتنمية فكر وشعور بأن كل متردد على

الجدول رقم (١)

معايير واجهة المستفيد : متطلبات عامة

م	المعايير	نعم أوافق	أوافق إلى حدما	لا أوافق
١	هل تتيح المكتبة الاستخدام الذاتي من جانب المستفيد .	٣٧,١٠	٥١,٥٠	١١,٣٠
٢	هل تتيح المكتبة واجهات رسمية تتبع الأساليب المتعارف عليها من نوافذ وقوائم GUI وتعامل بالفأرة وأيقونات . الخ	٥٣,٦٠	٤٠,٢٠	٦,٢٠
٣	هل تتيح المكتبة أيقونات نشطة تمثل الوظائف وتعبر عنها .	٣٨,١٠	٤٩,٥٠	١٢,٤٠
٤	هل تتيح المكتبة التشغيل المتزامن لأكثر من عميل .	٥٨,٩٠	٣٠,٩٠	١٠,٣٠
٥	هل تتيح المكتبة استخدام أحدث إصدارات البرامج التطبيقية لعرض وطباعة المخرجات مثل MS-Word , MS-Excel	٣٦,١٠	٤٩,٥٠	١٤,٤٠
٦	هل تتيح المكتبة واجهة تعامل رسمية عربية ، بالإضافة إلي واجهة تعامل باحدي اللغات المستخدمة للحروف اللاتينية .	٣٥,١٠	٥٥,٧٠	٩,٣٠
٧	هل تتيح المكتبة للمستفيد الانتقال بسهولة للخطوة السابقة أو للشاشة السابقة .	٥٨,٨٠	٣٢	٩,٣٠
٨	هل تتيح المكتبة فتح عدد من الشاشات في وقت واحد .	٥٤,٦٠	٤٠,٢٠	٥,٢٠
٩	هل تتيح المكتبة الرجوع في الشاشات بنفس تتابع الدخول إليها .	٤٣,٣٠	٤٢,٣٠	١٤,٤٠
١٠	هل تتيح المكتبة استخدام اختصارات لوحة المفاتيح كبديل عن استخدام الفأرة والقوائم .	١٥,٥٠	٢٩,٩٠	٥٤,٦٠
١١	هل تتيح المكتبة إعادة تعريف اختصارات لوحة المفاتيح .	٩,٣٠	٣٧	٥٣,٧٠
١٢	هل تتيح المكتبة الإمكانات الخاصة بالنصوص المهيبة .	٣٧,١٠	٥١,٥٠	١١,٤٠
١٣	هل تتيح المكتبة استخدام واجهة نصية .	٣٨,١٠	٤٩,٥٠	١٢,٤٠
١٤	هل تتيح المكتبة للمستفيد معاينة وضعه وإجراء معاملاته (أي التعرف على حالته : ممنوع من الاستعارة ، لديه حجوزات ، لديه مطالبات ، تسليد العقوبة ، وتحديد الإعارة) علي الخط المباشر .	٣٥,١٠	٥٥,٧٠	٩,٣٠
١٥	هل تتيح المكتبة عرض الإخطارات الموجهة للمستفيد من المكتبة .	٣٦,١٠	٤٩,٥٠	١٤,٤٠
١٦	هل تتيح المكتبة للمستفيد التعرف علي المواد الجديدة المضافة للمكتبة والتي تتاح من خلال خدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات .	٣٧,١٠	٤١,٥٠	٢١,٤٠

يتضح لنا من الجدول (١) أن تقييم مدى رضا المستفيدين لمستوى جودة الخدمات بالفرق بين كل عنصر من العناصر التي يضمها الاستبيان توضح بعد معين يختلف من متغير لآخر، ويمكن القول إن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبات موضع الدراسة إيجابي، مما يدل على ارتفاع متوسط مستوى رضا المستفيدين عن الأداء. وهذا يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في جميع هذه الأبعاد، وما تحتوي عليها من متغيرات وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة، مما ينعكس إيجابياً على المستفيدين من المكتبة، بحيث تقل أو تتلاشى الفروق بين كل المتغيرات في معايير الجودة في الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

ويمكن القول إن الدراسة أظهرت نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة في مكتبات مجتمع الدراسة؛ حيث فرغت المعايير الخاصة بقياس جودة الخدمة في (١٦) سؤالاً لأجل التعرف على توقعات مدى رضا المستفيدين فضلاً عن الخدمة الفعلية التي تتيحها المكتبة معاً.

كما يتبين لنا أيضاً من خلال الجدول أن تقييمات المستفيدين من الخدمة الفعلية كانت متوسطة؛ لأنها لم ترق إلى مستوى توقعات المستفيدين من المكتبات مجتمع الدراسة. وقد تحققت نسبياً حيث إن ٨٥٪ من المستفيدين من المكتبات سوف ينصحون زملاءهم بزيارة المكتبة.

استناداً إلى تلك النتائج، لذلك توصي الباحثة بالتركيز على الدراسات والأبحاث التي تتناول معايير قياس جودة الخدمات في تلك المكتبات لأجل بناء خدمات معلومات جيدة، وجودة هذه الخدمات المقدمة وذلك من خلال توفير صورة مفصلة وواضحة عن الخدمات التي تنوي المكتبة تقديمها لأجل معرفة الجوانب التي يفضل المستفيدون التركيز عليها عند مخاطبته حتى تستطيع المكتبة تصميم الخدمة وفقاً لتلك المقترحات.

* أسباب عدم تردد الطلاب على المكتبات الجامعية الخاصة:

عادة ما يكون السبب في عدم تردد الطلاب على المكتبة ناتجاً عن أسباب تتعلق بالمكتبة وأسلوب خدماتها فقط، وإنما تكون هناك أسباب تتعلق بالطلاب أنفسهم؛ فهناك بعض الطلاب الذين لا يجيدون التعبير عن احتياجاتهم، وبالتالي فإن المكتبة لا تستطيع تلبية هذه الاحتياجات، ومن هنا لا بد على المكتبة من التعرف على طبيعة الطلاب، وكيفية الوصول إلى احتياجاتهم، وبالتالي يصبح الطلاب مقتنعين بقيمة المكتبة، ويتحولون من غير مستخدمين إلى مستخدمين، خاصة إذا كانت المعلومات التي يحصلون عليها تساعدهم في أبحاثهم وحياتهم اليومية.

جدول (٢)

أسباب عدم التردد

على المكتبات الجامعية الخاصة

٢	السؤال	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
١	هل تتيح المكتبة إمكانيات الوصول إلى كل من أوعية معلومات المكتبة بأشكالها المختلفة : المفردات ، والمسلسلات ، والمواد السمعية والبصرية ، والمصادر الإلكترونية ، والمخطوطات ، والمواد الأرشيفية ، والمصغرات الفيلمية ، والصور ، والشفافيات ، والخرائط ، والمجسمات والمواد ثلاثية الأبعاد ، والنوت الموسيقية ، والتوليفات ، وغيرها وبراءات الاختراع وأعمال مؤتمرات ، والمصادر المرجعية ، وغيرها .	٥٨,٩٠	٣٠,٩٠	١٠,٣٠
٢	هل تتيح المكتبة الوصول إلى أوعية المعلومات مهما اختلفت اللغات و/ أو اللهجات التي كتبت بها .	٣٥,١٠	٥٥,٧٠	٩,٣٠
٣	هل تتيح المكتبة الوصول إلى المقتنيات التي مازالت قيد التزويد بالمكتبة أو تحت الإعداد مع تمييزها .	٣٨,١٠	٤٩,٥٠	١٢,٤٠
٤	هل تتيح المكتبة الوصول إلى مقتنيات المكتبات الأخرى عبر معيار Z39.50	٢٥,١٠	٣٥,٧٠	٣٩,٣٠
٥	هل تتيح المكتبة الوصول إلى قواعد البيانات التي تضم كشافات ومستخلصات أو نصوص كاملة ، أو استشهادات مرجعية مع تحديد إمكانيات البحث في قاعدة بيانات واحدة أو عدة قواعد من خلال استراتيجية بحث واحدة .	٧,٣٠	٣٧,١٠	٥٧,٧٠
٦	هل تتيح المكتبة الوصول إلى المصادر الرقمية المتاحة ضمن مقتنيات المكتبة سواء كانت نصية أو سمعية بصرية ، أو وسائط متعددة .	٢٩,٩٠	١٥,٥٠	٥٤,٦٠
٧	هل تتيح المكتبة الوصول إلى المصادر الرقمية المتاحة على البعد من خلال شبكة الإنترنت .	٣٦,١٠	٤٩,٥٠	١٤,٤٠

ومن الجدول (٢) يتبين لنا أن عدم اهتمام الطلاب بالذهاب إلى المكتبة يعود إلى ما يلي :

- أن استخدام المكتبات الجامعية يتأثر كثيراً بمدى تكيف وتآلف مستخدم المكتبة المتردد عليها ، ومع المصادر الموجودة بها . فكلما زادت الألفة زاد التردد على المكتبة . وكلما زاد التردد وجب على أخصائي المعلومات بالمكتبة إيجاد وسيلة لزيادة الألفة معها والتكيف معها .

من جهة أخرى يجب تدريب الطلاب والباحثين على طريقة البحث والحصول على المعلومات عبر محركات البحث خارج نطاق المكتبة ، كما يجب التأكيد على أن تعليم الطلاب كيفية استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة ، وتدريبهم على تقييم مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية يدفع المستفيدين من المكتبات لاختيار المناسب منها لبحوثهم ودراساتهم ويمكن أن يساعد على زيادة وتقدير دور وأهمية المكتبات الجامعية الخاصة .

إن تعلم كيفية تقييم كل من المصادر بالإضافة إلى ما سبق من ضرورة التآلف مع المكتبة ، يجب التنويه إلى أهمية جودة المصادر بالمكتبة كمتغير أساسي يدعو لاستخدام المكتبة كثيراً . وذلك لأن المستفيدين من المكتبات الجامعية يرتادونها لكي يجدوا حلولاً لمشاكلهم واحتياجاتهم الجامعية . لذلك يجب أن تواكب الاحتياجات المتجددة باستمرار المستفيدين عن طريق موافقة مجموعاتها مع متطلبات المناهج الدراسية ، ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، وإلا تحول توجه هؤلاء المستفيدين إلى جهات أخرى يرونها تلبي احتياجاتهم .

لذا ينبغي على أخصائيي المعلومات في المكتبات مجتمع الدراسة أن يعلموا المستفيدين من المكتبات طريقة التمييز بين جودة مصادر المعلومات

- عدم إمكانية الوصول إلي كل من أوعية معلومات المكتبة بأشكالها المختلفة ، واللغات و/ أو الهجائيات التي كتبت بها .

- عدم إمكانية وصول المستفيدين إلى المقتنيات التي مازالت قيد التزويد بالمكتبة ، أو تحت الإعداد مع تمييزها .

- لا يتيح النظام الوصول إلى مقتنيات المكتبات الأخرى عبر معيار Z39.50 ، وعدم وجود تعاون أو مشاركة مع أي مكتبة جامعية أو غير جامعية .

- عدم وجود إمكانية الوصول إلى المصادر الرقمية المتاحة ضمن مقتنيات المكتبة سواء كانت نصية أو سمعية بصرية ، أو وسائط متعددة .

- ومن أهم الإيجابيات ما يلي :

يتيح النظام الوصول إلي قواعد البيانات التي تضم كشافات أو مستخلصات أو نصوص كاملة ، أو استشهادات مرجعية مع تحديد إمكانات البحث في قاعدة بيانات واحدة أو عدة قواعد من خلال استراتيجية بحث واحدة . والبحث في المصادر الرقمية المتاحة على البعد من خلال شبكة الإنترنت ، ويتم ذلك بعمل تدريب مستمر لأخصائيي المعلومات بالمكتبة وزيادة وعيهم بحيث يستطيعون خدمة الطلاب حتى خارج مبنى المكتبة عن طريق الإنترنت .

مكتبة ذات مبنى وكتب إذا كان كل ما يريده يمكنه الحصول عليه إلكترونياً؟ وهل مازال الطلاب يستخدمون المكتبات كما كان في السابق؟ وما هو عدد الطلبة الذين يزورون المكتبة، ولماذا؟، وبالتالي هل يجب على المكتبة أن تلعب دوراً مختلفاً عن ذي قبل، خصوصاً مع هذه التقنيات الحديثة التي جعلت المكتبات عبارة عن مخازن؟

في الواقع إن كثيراً من اختصاصي المكتبات لا يعرفون المترددين عليها، وذلك لأنهم يستطيعون الحصول على ما يريدون منها إلكترونياً، وأيضاً فإنه لا يحدث ما كان يحدث في السابق من قيام علاقة بين المتردد على المكتبة والقائمين على العمل بها بسبب تقديمهم لأنواع مختلفة من الخدمات لهم، وكذلك فقد أصبح من الصعب في هذا الوقت القيام بعدد كبير من الإحصائيات عن عدد المستخدمين الذين زاروا مبنى المكتبة واستخدموا مصادرها، وعدد المستخدمين الذين استفادوا من خدمات وخبرات اختصاصي المكتبات بالمكتبة.

ومع مزيد من استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وانتشارها في المجتمعات، وحيث إن كثير من الباحثين والطلاب يرغبون في الوصول إلى مصادر المعلومات أكثر من اقتنائها، فإن هناك منافسة كبيرة تواجهها المكتبات من قبل ناشري ومقدمي المعلومات، وكذلك تجار بيع الكتب الذين يحاولون

الموجودة على الإنترنت والتي يصلون إليها من خلال محركات البحث المختلفة مثل (Hot Bot Yahoo, Google, Alta-Vista) وغيرهما وبين تلك المصادر الموجودة في المكتبات والتي لا يمكن الوصول إليها عبر الويب.

أنماط الاستفادة من المكتبات الجامعية الخاصة :-

إنه مع توفر فهارس المكتبات على الإنترنت، وقواعد البيانات الإلكترونية سواء على الإنترنت أو على الأقراص المدمجة، بالإضافة إلى مصادر المعلومات الإلكترونية الأخرى، وظهور طرق جديدة لتقديم المعلومات مثل خدمات توصيل الوثائق الإلكترونية، بدأ دور المكتبات الجامعية يتغير، فالمستخدمين ليسوا بحاجة إلى زيارة المكتبة ليحصلوا على المعلومات التي يحتاجونها، فعن طريق الإنترنت والتقنيات الحديثة المتاحة، يمكنهم الوصول إلى عديد من الكشافات، والمستخلصات، والحصول على المعلومات من مصادر متعددة تحتويها قواعد بيانات من جميع أنحاء العالم بدون أن تحدهم جدران المكتبة.

إن توفر التقنيات الحديثة طرح سؤالاً هاماً من وجهه نظر الباحثة عما إذا كان الطالب بحاجة إلى

١/ الدراسات التطبيقية:

ويتعلق بالتركيز على الدراسة التطبيقية أكثر من النظرية إلى جانب التركيز على تدريس استعمال التقنية الحديثة في العمل مع تكتيف مقررات للإدارة العلمية .

٢/ الدراسات النظرية:

ويعتمد على كم المعلومات المقدمة للطلاب بحيث تكون كافية لممارسة نشاطاتهم في البيئة التكنولوجية الحديثة إلى جانب مقدرتهم على استيعاب المتغير المعلوماتي ، وإدارة المعرفة واقتصاد المؤسسات ووضع الاستراتيجيات للخدمات مع تنمية القدرة والابتكار والتميز عند الطلبة .

وكلا الدراستان تقومان على ضرورة الانتقال من أخصائي المعلومات التقليدي إلى المختص في المعلومات ، وتطوير دوره في تقديم الخدمة المكتبية التي تعتمد على الابتكار والتحليل في مجال المعلومات والمعرفة والتكنولوجيا الحديثة .

٣/ تنمية مهارات أخصائي المعلومات:-

إن تنمية مهارات أخصائي المعلومات والتي تمثل أهم عامل من عوامل نجاح الخدمات المكتبية ،

تقديم ما تقدمه المكتبة من خدمات . كما أن المكتبات الافتراضية على الإنترنت بدأت تقدم خدمة أكثر سهولة ويسر ، وكثير من الطلاب يحب أن يستخدم ويعرف بشكل أكبر المكتبات الأخرى غير التي توجد في المكتبة الجامعية التي يدرس فيها .

ويمكن للمكتبة الجامعية أن تتميز عن طريق تقديم خدمة ذات جودة عالية ، والتعامل مع الطلاب بشكل ودود ، وأن يكونوا أكثر تعاوناً ومساعدة للمستفيدين ، ويحاولون أن يقدموا النصيحة للحصول على مصادر أفضل للمعلومات المتوفرة للطلاب ، فإنه يقع على عاتق أخصائي المعلومات بالمكتبات مسؤولية تلبية رغبات وحاجات ما يتوقعه زائرو المكتبة منهم .

وهناك دراسة تؤكد أن أحد أهم عناصر جودة الخدمة - عندما تحقق خدمات وبرامج عمل المكتبة - حاجات وتوقعات المستفيدين ، ولذلك يحاول هذا البحث معرفة أثر تحسين الخدمة والعوامل الأخرى على استخدام المكتبة في مكتبات الجامعات الخاصة^(١١) .

* متطلبات تطوير جودة أداء خدمات المكتبات الجامعية:-

وعند تطوير جودة أداء خدمات المكتبات الجامعية لا بد من إجراء نوعين من التحليل لتحديد الاحتياجات المطلوبة من التحليل للقائمين على العمل في المكتبات الجامعية :

وترتكز على تقويم أهداف مؤسسة المعلومات ودورها في المجتمع مع تفعيل البحث العلمي والتطوير، والتي من خلالها الوصول إلى علاقة التكوين الجيد لاختصاصي المعلومات، ويجب اتخاذ الإجراءات الآتية :-

١- التدريب قبل البدء في العمل:

ويبدأ الإعداد لهذه المرحلة، عندما ينتهي الطالب من مراحل التعليم والحصول على درجة الليسانس، فالطالب لا يمكن عده مؤهلاً تأهيلاً جيداً إلا بعد تدريبه قبل البدء في العمل تدعيماً للمعارف العامة والخبرات التي تلقاها أثناء الدراسة .

٢- التدريب والتعليم المستمر أثناء العمل :

يهدف هذا التدريب إلى تأمين الكفاية المهنية والعملية لأخصائي المعلومات على ضوء التطورات المستجدة لمتطلبات وظيفته لتعميق معرفته في فرع من الفروع الوظيفية، بالإضافة إلى التعليم المستمر لكي يمكن لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية من الإحاطة بالاتجاهات والتقنيات الفنية الحديثة والإدارة والإشراف، وتشتمل أنشطة التعليم المستمر على المؤتمرات والبرامج وحلقات البحث والدورات التدريبية .

وفي الختام فإنه يمكن القول إن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة متوسط، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء . وهذا يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في جميع هذه الأبعاد، وما تحتوي عليه من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة، مما ينعكس إيجابياً على المستفيدين من المكتبة، بحيث يرتفع مستوى جودة الخدمات .

وهكذا يمكن القول إن الدراسة أظهرت نجاح المعايير المستخدمة لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبات الدراسة حيث فرغت المعايير الخاصة بقياس جودة الخدمة في (٢٣) سؤالاً لأجل التعرف إلى توقعات المستفيدين فضلاً عن الخدمة الفعلية معاً، كما أظهرت الدراسة بأن تقييمات المستفيدين للخدمة الفعلية كانت متوسطة؛ لأنها لم ترق إلى مستوى توقعات المستفيدين من المكتبة وأكد ذلك متوسط إجابات المستفيدين على المعايير المستخدمة .

المراجع:-

- حسن جبر زروقي رؤية مستقبلية للدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٩، ٢٤ (٢٠٠٤) .
- دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي جمهورية مصر العربية . إعداد اللجنة القومية

- والوظيفية، الاختبار والاعتماد. - القاهرة: المركز، ٢٠٠٥.
- Andaleeb, S., & Simmonds, P. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries*, 59(2), 156-167.
- Coleman, V.; Xiao, Y.; Blair, L.; & Chollet, B. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & Research Libraries*, 58(3), 237-251.
- Colleen Cook, Fred Health, Bruce Thompson and Russell (Trey) Thompson, (2001). "LibQual+: Service Quality Assessment in Research Libraries", *IFLA Journal* 27 (4), 264-268.
- Edwards, S., & Brown, M. (1995). Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations? *Library and Information Science Research*, 17(2), 163-182.
- Hernon, P., & Calvert, P. J. (1996). Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship*, 22 (5), 387-391.
- Kim, Seung -Iye. Development, implementation, and evaluation of a workshop on collaboration and information and communications technology(ICT)/ Adviser Sonnenwald, Diane H.. USA: The university of north Carolina at chapel hill, 2004.phD.-[online][Cited24/3/2009].- Availability: (<http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/>).
- Millson- Martula, C., & Menon, V. (2000). Customer expectations: Concepts and reality for academic library
- لضمان الجودة والاعتماد : وحدة إدارة المشروعات -. القاهرة : وزارة التعليم العالي ، ٢٠٠٥ .
- الجودة الشاملة : الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات .اعداد اصدارات بميك ، الإشراف عبد الرحمن توفيق .- ط ٣ .- القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك ، ٢٠٠٨ .
- سليمان بن عبد الله بن محمد الطيار . خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بالرياض : دراسة تحليلية للتطورات الحديثة/ إشراف محمد فتحي عبد الهادي .- القاهرة : جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات ، ٢٠٠٥ .- ص ٩٣ .
- شعبان عبد العزيز خليفة .- المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٧ .
- صلاح فهمي حجازي . مكتبات الجامعات المصرية الخاصة : دراسة ميدانية/ إشراف محمود عفيفي .- القاهرة : جامعة حلوان ، ٢٠٠٥ . رسالة ماجستير .
- مصر ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات . مركز تقييم واعتماد هندسة البرمجيات . النظم الآلية المتكاملة للمكتبات : الموصفات التقنية

2-Wells, J. (1996). University libraries and undergraduates: Are we doing enough? *Australian Library Review*, 13 (2), 156-162.

3- Andaleeb, S., & Simmonds, P. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries*, 59 (2), 156-167.

4 - Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (1997). Academic library usage: A comparison of native and non-native English-speaking students. *Australian Library Journal*, 46(3), 258-269.

5 - Edwards, S., & Brown, M. (1995). Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations? *Library and Information Science Research*, 17(2), 163-182.

White, M. D., & Abel's, E. G. (1995). Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing. *Special Libraries*, 86(1), 36-45.

6 - Birdsall, W. (1994). The myth of the electronic library: Librarianship and social change in America. Westport, CT: Greenwood Press

services. *College & Research Libraries*, 56(1), 33-47.

-Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181-190.

-Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (1997). Academic library usage: A comparison of native and non-native English-speaking students. *Australian Library Journal*, 46(3), 258-269.

-Perlat, Garcia. Quality assurance. second meeting of the aunilo working committee.-[online][Cited 15/3/2009].- Availability: <http://gralib.hcmuns.edu.vn/gsd/collect/aunilo/index/>.

-Peter Enser.the role of professional body accreditation in library&information science education in the UK.libri,2002,vol52,pp.214-219.-[online][Cited 15/3/2009].- Availability: <http://www.librijournal.org/pdf/>.

-Wells, J. (1996). University libraries and undergraduates: Are we doing enough? *Australian Library Review*, 13 (2), 156-162.

الهوامش

٧- دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي جمهورية مصر العربية. إعداد اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد: وحدة إدارة المشروعات. -القاهرة: وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٥.

٨- تم الحصول علي هذه المعايير بأكملها من : مصر ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

(١)- تم الحصول علي هذه المعايير بأكملها من مصر ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات . مركز تقييم واعتماد هندسة البرمجيات . النظم الآلية المتكاملة للمكتبات : المواصفات التقنية والوظيفية ، الاختبار والاعتماد . - القاهرة : المركز ، ٢٠٠٥ .

مركز تقييم واعتماد هندسة البرمجيات . النظم الآلية المتكاملة للمكتبات : المواصفات التقنية والوظيفية ، الاختبار والاعتماد . - القاهرة : المركز ، ٢٠٠٥ .

٩- تم الحصول علي هذه المعايير بأكملها من : مصر ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات . مركز تقييم واعتماد هندسة البرمجيات . النظم الآلية المتكاملة للمكتبات : المواصفات التقنية والوظيفية ، الاختبار والاعتماد . - القاهرة : المركز ، ٢٠٠٥ .

١٠- التقدير يتراوح من ٣:١ ملحوظة : كلما زادت نسبة الرضا زاد التقدير ، وكلما قل التقدير قلت نسبة الرضا .

11- Millson-Martula, C., & Menon, V. (2000). Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. College & Research Libraries, 56(1), 33-47.