

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

الباحثة /أميرة أحمد السيد مصطفى

مدرس المكتبات والمعلومات المساعد

كلية الآداب – جامعة المنوفية

المستخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم صورة عن واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وجودتها بالإضافة إلى دراسة مقياس Libqual من حيث نشأته وتطوره وأهدافه... إلخ، كما تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى التباين بين مستوى الخدمة المدرك المقدم فعلياً للمستفيدين بمكتبات جامعة المنوفية و بين الحد الأدنى و المستوى المرغوب من الخدمات، ويتكون مجتمع الدراسة في مكتبات جامعة المنوفية من فئات مختلفة تمثلت في طلاب مرحلة الليسانس و البكالوريوس و طلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة و العاملين بكل كلية من كليات/معاهد جامعة المنوفية، وبلغ حجم العينة ٣٩٩ مفردة ممثلة لجميع فئات مجتمع الدراسة بواقع ٢١ استمارة في كل مكتبة و التي بلغ عددها ١٩ مكتبة، واعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الميداني وذلك بغرض تطبيق مقياس Libqual ودراسة واقع الخدمات المقدمة في المكتبات محل الدراسة، و كان من أهم نتائج الدراسة: تصدر **البعد الرئيسي الأول** والخاص بمستوى الخدمة الترتيب من حيث مستوى التقييم المدرك من المستفيدين عن مستوى الخدمة داخل جامعة المنوفية، حيث بلغ متوسط هذا البعد ٤.٢١٧ تلي ذلك في الترتيب **البعد الرئيسي الثاني** والخاص بالوصول إلى المعلومات من حيث تقييم المستفيدين بمكتبات جامعة المنوفية عن المستوى المدرك فعلياً إذ بلغ متوسط المستوى المدرك في هذا البعد الرئيسي ٤.١٩٧ وجاء في **الترتيب الثالث** والأخير البعد الرئيسي الخاص بمني المكتبة والتجهيزات حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك لهذا البعد ٣.٩٢٢ وبلغت قيمة **فجوة الكفاية** -١.٢٥٧ وهي قيمة سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للمستوى العام للخدمة أقل من أقل مستوى ممكن أن يقبل به المستفيدين وهو المستوى الأدنى للخدمة وهذا يدل على أن هناك تدني في جودة الخدمة وأن الخدمات

بمكتبات جامعة المنوفية تحتاج إلى التطوير وعن **فجوة التقدم** فقد بلغت -٣.٨٢٨ وهي قيمة سالبة وتعني أن المستوى المدرك للخدمات بمكتبات جامعة المنوفية أقل بكثير من المستوى الذي يرغب أو يأمل المستفيدون بأن تكون عليه الخدمة، ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة مشاركة وتمثيل المجتمع المصري والعربي ممثلاً في الجمعية المصرية للمكتبات والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في إعداد أدوات تقييم العمل والخدمات بالمكتبات التي تم تصميمها بغرض دعم برامج جمعية المكتبات البحثية للإحصاءات وجودة الخدمة ARL Statistics and Service Quality Programs والتي تعرف اختصاراً ب StatsQual وكذلك الاهتمام بتقديم الدورات التدريبية وورش العمل لأخصائيين المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية لاطلاعهم على التطورات الحديثة في مجالات تقييم وقياس جودة خدمات المكتبات.

الكلمات المفتاحية:

جودة خدمات المكتبات، المكتبات الجامعية، جامعة المنوفية، مقياس Libqual، خدمات المكتبات والمعلومات، قياسات المكتبات.

١. المقدمة

حظيت المكتبات الجامعية باهتمام كبير، لما لها من أهمية في المجتمع الذي تخدمه. تمثل هذا الاهتمام في خدمة البحث العلمي. وبالرغم من تأخر تطبيق مفهوم جودة خدمات المعلومات في المكتبات عالمياً، فإن أول تطبيق لهذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية كان على المكتبات الطبية والعسكرية، كما أن أمناء المكتبات المتخصصة هم الأكثر ميلاً لاعتماد مفهوم جودة خدمات المعلومات^١.

٢. مشكلة الدراسة

لم تحظ مكتبات جامعة المنوفية بالقدر الكافي من الدراسات والبحوث الخاصة بقياس جودة خدماتها التي تتناول التعرف على مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة بالمكتبات، كما أن الجهود السابقة في تقييم خدمات المكتبات أغفلت الجانب المعياري في القياس

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

والتقييم واعتمدت على طرق تقليدية غير مقننة، ومن هنا برزت مشكلة الدراسة من ملاحظة الباحثة لعدم وجود مقياس معياري موحد يتم استخدامه لقياس جودة خدمات المكتبات بجامعة المنوفية، وهو ما دعا إلى تطبيق مقياس Libqual لقياس وتقييم جودة خدمات المكتبات بالجامعة اعتماداً على آراء المستفيدين وكذلك التعرف على أهم العقبات التي تواجه العاملين والمدراء بالمكتبات التي تحول دون تطبيق مقياس معياري منفق عليه.

٣. أهمية الدراسة

تتمثل الأهمية النظرية والتطبيقية للدراسة فيما يلي:

- تطبيق مقياس معياري لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وهو مقياس Libqual.
- تساعد الدراسة الحالية مدراء المكتبات على التعرف على أساليب حديثة لقياس جودة خدمات المكتبات من حيث جودتها وتلبيتها لاحتياجات المستفيدين.
- نتائج الدراسة من الممكن أن تساعد المسؤولين بمكتبات جامعة المنوفية في تحديد نقاط القوة في الخدمات المقدمة بالمكتبات وتعزيزها ومعالجة نقاط الضعف.

٤. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- ❖ تقديم صورة عن واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وتقييم جودة الخدمات المقدمة بها.
- ❖ التعرف على مدى تطبيق مكتبات جامعة المنوفية لمقاييس ومعايير جودة الخدمات المقدمة لتحقيق التميز.
- ❖ التعرف على مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual (من حيث نشأته، أهدافه، أبعاده، ...)
- ❖ حساب مدى التباين بين ما يتوقعه المستفيد من مستوى معين للخدمة المقدمة له وبين ما يحصل عليه فعلاً.

❖ دراسة العقبات التي تعترض الوصول للجودة في خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وذلك من خلال قياس فجوة الكفاية وفجوة التقدم.

٥. تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

➤ ما مقياس Libqual، متى نشأ، وما هي أهدافه، وما هي أهم العناصر التي يشتمل عليها ... إلخ؟

➤ ما واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية؟

➤ ما مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم والطريقة التي تتم معاملتهم بها بمكتبات جامعة المنوفية؟

➤ ما مقدار الفجوة بين ما يدركه المستفيدون من خدمات وبين ما يتوقعونه أو يرغبون به بمكتبات جامعة المنوفية؟

➤ ما هو مقدار الفجوة بين ما الحد الأدنى للخدمة الذي يقبله المستفيدون وبين ما يدركونه أو يحصلون عليه فعليا بمكتبات جامعة المنوفية؟

➤ ما المعايير والمقاييس المستخدمة في قياس جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية؟

٦. حدود الدراسة ونطاق تغطيتها

سوف تتحرك الدراسة في الحدود التالية:

➤ الحدود الموضوعية

تعتمد الدراسة الحالية إلى قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام

مقياس Libqual.

➤ الحدود الزمنية

تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في تطبيق مقياس Libqual على مكتبات كليات/معاهد جامعة المنوفية في شهري سبتمبر وأكتوبر من العام الجامعي

٢٠١٨/٢٠١٩.

تقوم الدراسة بقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية على مستوى مكتبات جامعة المنوفية والتي بلغت تسعة عشر مكتبة وهي كالتالي:

جدول 1 كليات/ معاهد جامعة المنوفية الممثلة لمجتمع الدراسة

م	الكلية	م	الكلية
١	كلية الزراعة	١١	كلية التربية النوعية
٢	كلية الهندسة بشبين الكوم	١٢	كلية الحاسبات والمعلومات
٣	كلية الهندسة الإلكترونية بمنوف	١٣	كلية التربية الرياضية
٤	كلية التربية	١٤	كلية العلوم التطبيقية
٥	كلية العلوم	١٥	كلية الصيدلة
٦	كلية التجارة	١٦	كلية الطب البيطري
٧	كلية الطب	١٧	معهد الكبد
٨	كلية الآداب	١٨	المعهد الفني للتمريض
٩	كلية الحقوق	١٩	كلية التمريض
١٠	كلية الاقتصاد المنزلي		

٧. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

وفقاً لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمدت الباحثة على استخدام المنهج الميداني، وذلك بغرض تطبيق مقياس Libqual على مكتبات جامعة المنوفية ودراسة واقع الخدمات المقدمة في المكتبات محل الدراسة.

وعن أدوات جمع البيانات استخدمت الباحثة الأدوات التالية في اجراء الدراسة:

- المقابلات المقننة:

حيث تم إجراء مجموعة من المقابلات المقننة منها الفردية ومنها الجماعية مع أخصائيين ومدراء المكتبات في جامعة المنوفية والذين بلغ عددهم ٧٢، وذلك لمحاولة الإجابة على الأسئلة البحثية التالية: هل مدراء وأمناء مكتبات جامعة المنوفية على معرفة ودراية بمقياس Libqual؟ ما مؤشرات الأداء التي تطبقها مكتبات جامعة المنوفية في قياس أداءها؟ ماذا تستخدم مكتبات جامعة المنوفية من مقاييس ومعايير في قياس جودة الخدمات بها؟ ما مدى رغبة أمناء مكتبات جامعة المنوفية في تطبيق مقياس Libqual داخل مكتبات الجامعة؟ ما العوائق التي تحول دون تطبيق مقياس معياري لتقييم جودة خدمات المكتبات في مكتبات جامعة المنوفية؟

- مقياس Libqual والذي يعد الأداة الرئيسية للدراسة وهو موجه للمستخدمين من خدمات مكتبات جامعة المنوفية لمعرفة آرائهم حول واقع الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى قياس جودة الخدمات.

- الإنتاج الفكري المتعلق بموضوع الدراسة المنشور باللغتين العربية والإنجليزية.

٨. مجتمع البحث وعينة الدراسة

وفقاً للهدف المنشود من الدراسة والذي يتمثل في قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية فإن مجتمع الدراسة اشتمل على جميع مكتبات كليات ومعاهد جامعة المنوفية كما تم توضيحها في الجدول السابق، ويتمثل المستفيدين من مكتبة أي كلية أو معهد في أربع قطاعات هي: طلاب مرحلة الليسانس والبكالوريوس، طلاب الدراسات العليا، أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، قطاع العاملين بالكلية / المعهد. وقد قامت الباحثة بتحديد إجمالي كل قطاع من القطاعات السابقة على مستوى كل كلية ومعهد من كليات ومعاهد الجامعة والتي يبينها الجدول التالي:

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

جدول 2 مجتمع الدراسة^٢

م	الكلية / المعهد	عدد الطلاب		عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	عدد طلاب الدراسات العليا	أعداد العاملين	المجموع
		عادي	تعليم مفتوح				
١	كلية الزراعة	٢٤٠٧	٢٤١	١٦٩	٢٢٤	٤١٩	٣٤٦٠
٢	كلية الهندسة بشبين الكوم	٥٣٢٧	-	٢٦٩	١١٦	٢٨٣	٥٩٩٥
٣	كلية الهندسة الإلكترونية بمنوف	١٩٨١	-	١٧٨	٦٩	٣٧٠	٢٥٩٨
٤	كلية التربية	٩٢١٦	-	٩٢	٣٢٠١	٢٣٤	١٢٧٤٣
٥	كلية العلوم	٣٥١٥	-	٢٧٤	١١٢٥	٢٢٤	٥١٣٨
٦	كلية التجارة	١٥٣٨٤	1374	١١٦	٢٥٢	٢٠٩	١٧٣٣٥
٧	كلية الطب	4036	-	١٢٤١	٣٦١	٢٦٩	٥٩٠٧
٨	كلية الآداب	12152	819	٣٢١	٢٠٣	٢٦٧	١٣٧٦٢
٩	كلية الحقوق	5500	971	٥٧	٢١٤٦	١٩٩	٨٨٧٣
١٠	كلية الاقتصاد المنزلي	2676	-	١٣٠	١٢٤	٢٧٨	٣٢٠٨
١١	كلية التمريض	1921	-	٢٢١	٢٢	١٣٣	٢٢٩٧
١٢	كلية التربية النوعية	3843	-	١٩٦	١٤٧	١٧٨	٤٣٦٤
١٣	معهد الكبد	-	-	٣٣٧	٧٠	١٠٥٠	١٤٥٧
١٤	كلية الحاسبات والمعلومات	1727	-	٩٤	٥٨	١٢٩	٢٠٠٨

م	الكلية / المعهد	عدد الطلاب		عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	عدد طلاب الدراسات العليا	أعداد العاملين	المجموع
		عادي	تعليم مفتوح				
١٥	كلية التربية الرياضية	1115	-	٢٥	-	٤١	١١٨١
١٦	كلية العلوم التطبيقية	952	-	-	-	٤١	٩٩٣
١٧	كلية الصيدلة	899	-	٢١	-	٤٠	٩٦٠
١٨	كلية الطب البيطري	380	-	١٢	-	١٩	٤١١
١٩	المعهد الفني للتدريب	709	-	-	-	٧٧	٧٨٦
	المجموع	77145		3753	8118	4460	٩٣٤٧٦

وكما هو موضح في الجدول السابق إجمالي مجتمع الدراسة لكل كلية ومعهد، ولتحديد عينة ممثلة للمجتمع بشكل صحيح استخدمت الباحثة أداة 3 Sample size calculator بمستوى ثقة ٩٥% ومعدل ثبات ٥ كما هو موضح بالشكل رقم (١) فإن العينة العشوائية ٣٨٣، ولتحديد عينة مكتبة كل كلية ومعهد من مجتمع الدراسة قامت الباحثة بتوزيع إجمالي ليمثل عينة عشوائية من المجموع توزع بالتساوي على مكتبات كليات ومعاهد الجامعة، وتم ذلك من خلال المعادلة التالية: $Z = \frac{X}{y}$

حيث Z هي عينة كل مكتبة / معهد، X تمثل إجمالي عينة البحث في جميع مكتبات جامعة المنوفية، Y تمثل عدد مكتبات كليات ومعاهد الجامعة. وبالتالي تصبح عينة كل مكتبة من مكتبات الجامعة بتقريب الرقم ٢١ ليصبح إجمالي عينة البحث هي ٣٩٩.

Sample Size Calculator

This Sample Size Calculator is presented as a public service of Creative Research Systems [survey software](#). You can use it to determine how many people you need to interview in order to get results that reflect the target population as precisely as needed. You can also find the level of precision you have in an existing sample.

Before using the sample size calculator, there are two terms that you need to know. These are: **confidence interval** and **confidence level**. If you are not familiar with these terms, [click here](#). To learn more about the factors that affect the size of confidence intervals, [click here](#).

Enter your choices in a calculator below to find the sample size you need or the confidence interval you have. Leave the Population box blank, if the population is very large or unknown.

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

شكل ١ تحديد عينة الدراسة باستخدام أداة sample size calculator

٩. أدبيات الدراسة

من خلال البحث في أدبيات الموضوع من الدراسات السابقة في مجال المكتبات والمعلومات التي تناولت الموضوع محل الدراسة، وجدت الباحثة تداخل موضوع الدراسة مع عديد من الدراسات ولذلك تعرضها الباحثة في أربع محاور هي:

المحور الأول دراسات تتناول تقييم أداء المكتبات ومؤشرات الأداء بشكل عام

في هذا المحور تتناول الباحثة الدراسات التي تناولت تقييم أداء المكتبات أو ما يطلق عليه البعض مؤشرات أداء المكتبات بصفة عامة من أثاث وعاملين وأوعية معلومات ... إلخ. ومن أهم هذه الدراسات:

- مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة- المدرسية) والتي قدم الباحثون بها عرضاً ل ٢٠٩ مؤشراً لأداء المكتبات تنوعت بين ٣٠ مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية، و ٤٥ مؤشراً عن تطبيق المؤشرات في المكتبات الأكاديمية، و ٩٢ مؤشراً فيما يتعلق بمؤشرات أداء المكتبات العامة، و ٤٢ مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات المدرسة.

- دراسة Karin de Jager^٥ التي استعرضت مجموعة من الأهداف التي كان من أهمها توضيح تأثير خدمات المكتبات على التدريس والبحث حيث أكدت لجنة أمناء مكتبات التعليم العالي في جنوب أفريقيا إن هناك حاجة إلى الاتفاق على مجموعة من المعايير والمقاييس والنماذج لضمان الجودة في المكتبات الجامعية.

المحور الثاني دراسات تتناول قياس جودة خدمات المعلومات اعتماداً على مقياس

الإدراكات/التوقعات Servqual

في هذا المحور تعرض الباحثة لمجموعة من الدراسات التي اعتمدت في قياس جودة خدمات المعلومات على مقياس الإدراكات/التوقعات الـ Servqual واختارت الباحثة هذا المقياس ليصنف كمحور خاص في الدراسات السابقة وذلك لسببين الأول وهو ان مقياس الإدراكات/التوقعات يعد هو الأساس الذي أعتمد عليه في بناء مقياس Libqual أساس الدراسة الحالية والسبب الثاني هو الاتفاق بين المقياسين في الهدف العام وهو قياس جودة خدمات المعلومات، ومن أهم هذه الدراسات:

- دراسة خولة محمد الشويعر^٦ والتي طبقت المقياس على مكتبة الملك عبد العزيز العامة (فرع الروضة) بالمملكة العربية السعودية وقد قدمت مجموعة من التوصيات كان من أهمها أن تأخذ المكتبة على عاتقها تطوير بعض الخدمات المقدمة، والتي لم تلاق استحسان وعدم رضا من المستفيدين وذلك لتحقيق الهدف من وجود هذه الخدمات.
- بينت دراسة كل من Kyung-Jae Bae^٧ و Sung-Jong Cha تأثير جودة خدمات المكتبات العامة الكورية على رضا المستخدمين حيث تم استخدام مجموعة من المؤشرات اعتماداً على مقياس Servqual منها تحليل المجموعات، العاملين بالمكتبة، البرامج، التسهيلات، الخدمات عبر الإنترنت، وسهولة الوصول للمجموعات. ولقياس هذه المؤشرات شملت الدراسة آراء ٣٠٠٠ مستخدم في ٦٠ مكتبة عامة في جميع أنحاء كوريا، وقد توصلت إلى عدة نتائج كان من أهمها ارتفاع كفاءة ومستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة بكوريا.

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
المحور الثالث دراسات تتناول قياس جودة خدمات المعلومات اعتماداً على مقياس الـ

Libqual

تعد الدراسات في هذا المحور هي الأقرب لموضوع الدراسة حيث انها اعتمدت في قياس جودة خدمات المكتبات على نفس المقياس المتبع في الدراسة الحالية وهو مقياس Libqual سواء كان بشكله الكامل أو باستخدام بعض عناصره فقط، ومن أهم هذه الدراسات:

- دراسة نهلة السليمي^١ التي هدفت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة تلك الخدمات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها إصدار نسخة عربية من المقياس، بالإضافة إلى توثيق تجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها سواء نجحت أم فشلت لتستفيد منها المكتبات الأخرى.
- دراسة^٢ Colleen Cook, Fred Health, Bruce Thompson والتي هدفت إلى التعرف على جهود اتحاد المكتبات البحثية في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات التابعة للاتحاد، وشملت الدراسة على اثنتي عشر مكتبة اختارها القائمون على الدراسة من بين ثلاثين مكتبة في أمريكا الشمالية وتم التطبيق على أربعين مستفيد لتقييم خدمات المكتبات.

المحور الرابع دراسات تتناول مقياس الـ Libqual بالنقد والتحليل

في هذا المحور تتناول الباحثة للدراسات التي تعرضت لمقياس Libqual بالنقد والتحليل، ومن أهم هذه الدراسات:

- دراسة أمل وجية حمدي مصطفى^٣ بعنوان " ليب كوال بلس + LIBQUAL أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين" في ٢٠١٢. وقد هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ليب كوال Libqual بوصفها أداة معيارية مهمة يمكن من خلالها رصد وتقييم ما تقدمه المكتبات من خدمات وذلك من منظور أفراد مجتمع المستفيدين وذلك عن طريق التعرض للتعريف بهذه

الأداة، الجذور الأولى لنشأتها والإصدارات المختلفة منها وكذلك أهميتها بالنسبة للمكتبات ومجتمع المستفيدين.

- دراسة ^{١١} **Jody Condit Fagan** حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد مقياس Libqual ، نظرا لاعتماد تطبيق واستخدام المقياس على نطاق واسع من المكتبات العالمية وأشارت الدراسة السابقة إن الأرقام القياسية العالمية اعتمدت الأبعاد الثلاثة الأخيرة (التحكم بالمعلومات IC - تأثير الخدمة AS - المكتبة مكان LC) الخاصة بالمقياس للتجريب ولقياس جودة الخدمات في المكتبات، حيث قامت الباحثة بدراسة أي النماذج أفضل إن يكون الثلاثة أبعاد معاً أم اثنان أم واحد فقط وتوصلت في نتائج الدراسة إن الثلاثة أبعاد هي الأفضل لجودة المقياس ولازديادها معاً.

١٠. مقياس ليب كوال Libqual+

✚ نشأة وظهور مقياس Libqual

في عام ١٩٩٥، ١٩٩٧، ١٩٩٩ قام Fred Heath، Colleen Cook بجمع تصورات لمعايير جودة الخدمات في المكتبات وذلك اعتماداً على مقياس Servqual والذي تم تطويره من قبل Zeithaml, Parasuram, and Berry عام ١٩٨٠ ليتلاءم مع المؤسسات غير الربحية، إلا أنه وجد (أ) بعض المؤشرات التي لا تتناسب مع قطاع المكتبات ومؤسسات المعلومات على سبيل المثال ملابس موظفي الخدمة، (ب) وكذلك أيضاً فهي لم تتضمن البنود الهامة جداً لمستخدمي المكتبات ^{١٢}.

وفي عام ١٩٩٩ قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس Texas (A&M University TAMU) بتطوير واختبار ثم تنقيح Servqual كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات، وقد نتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من ليب كوال بلس LIBQUAL+® والتي تم إطلاقها في عام ٢٠٠٠ كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن بين عشرة مكتبات، وقد سمي آنذاك " New Measures Toolkit " ^{١٣}

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

وفي عام ٢٠٠٠ تم إدخال بعض التعديلات على المشروع السابق من خلال دراسة تجريبية أطلق عليها اسم " The ARL LIBQUAL+™ " هدفت إلى إعادة صياغة الأسئلة (٤١ سؤالاً) والجوانب التي يشتمل عليها الاستبيان فضلاً عن طريقة تجميع البيانات من المستفيدين بما يساعد جمعية المكتبات البحثية والمكتبات الأكاديمية الأخرى التي ستطبق الاستبيان من استخدامه بشكل يساعدها في تحديد مدى فعالية الخدمات المكتبية الخاصة بها.^{١٤}

شهد عام ٢٠٠٣ أعلى معدل للتسجيل بالمقياس حيث تم تسجيل أكثر من ٣٠٠ مؤسسة وتتم تجميع 125,000 نموذج من المستخدمين خلال عملية المسح في هذا العام. وشهد هذا العام أيضاً ظهور أول نسخة مترجمة كاملة للمقياس باللغة الفرنسية. وصدر في ديسمبر ٢٠٠٣ أول نشرة إخبارية شهرية خاصة بـ LIBQUAL+.

وفي عام ٢٠٠٤ وبعد إجراء اختبارات صارمة لمقياس LIBQUAL+® على مدى ثلاث سنوات تم توحيد المقياس ليشمل العناصر الرئيسية التالية:

- ٣ أبعاد أساسية للمقياس هي تأثير الخدمة، التحكم في المعلومات، المكتبة كمكان بإجمالي ٢٢ سؤال، يتم تقييم هذه الأسئلة من ١ للأقل إلى ٩ للأعلى من خلال ٣ مستويات هي:

المستوى الأدنى Minimum: حيث يعكس الرقم الحد الأدنى لمستوى الخدمة الذي يمكن قبوله.

المستوى المرغوب Desired: حيث يعكس الرقم مستوى الخدمة الذي يريده المستفيد شخصياً.

المستوى المدرك / الحالي Perceived: حيث يعكس الرقم مستوى الخدمة الذي يعتقد المستفيد أن المكتبة تقدمه حالياً.

- ١١ مادة إضافية تغطي نتائج محو الأمية المعلوماتية، الرضا العام عن خدمات المكتبة، اتجاهات استخدام المكتبات.

أ / أميرة أحمد السيد مصطفى

• البنود الديموغرافية العامة.

• جزء لتعليقات المستخدمين المفتوحة.

وفي هذا العام أيضا تم إدخال العديد من اللغات مثل الهولندية والسويدية، بالإضافة إلى ذلك شاركت كل من الجامعة الأمريكية بالقاهرة، والجامعة الأمريكية بالشارقة في تطبيق المقياس لهذا العام والذي بلغ حوالي ٩٠٠ مستخدم.^{١٥}

وفي عام ٢٠٠٦ تم ترجمة المقياس إلى لغات جديدة منها الدنماركية والفنلندية والألمانية والنرويجية. وبحلول العام ٢٠٠٧ بلغ عدد المستفيدين الذين أجابوا عن أسئلة LIBQUAL+® المليون مستفيد فيما يقرب من ألف مكتبة أكاديمية وبحثية من عدة دول في العالم، مثل الولايات المتحدة، كندا، استراليا، نيوزيلندا، المملكة المتحدة، فرنسا، إيرلندا، هولندا، سويسرا، ألمانيا، الدنمارك، فنلندا، النرويج، السويد، مصر، الإمارات، جنوب إفريقيا.^{١٦}

وفي الفترة من عام ٢٠٠٨ - ٢٠١٠ تم تطوير نسخة مختصرة من ليبكوال بلس LIBQUAL+® أطلق عليها ليبكوال لايت Lite LIBQUAL+® بناء على تحليل لعوامل المؤثرة في استجابات المستفيدين والتي كان في مقدمتها طول الاستبيان، فقام مسئولو التطوير في ARL على استحداث نسخة من الاستبيان لا يتجاوز الوقت المستفيد في استيفائها (١٠ - ١٣ دقيقة إن لم يكن أقل من ذلك)، ومن خلال التركيز على أكثر الأسئلة جوهرية وتعبيراً عن أولويات المستفيدين واهتمامهم، ومن ثم اختصار عدد الأسئلة من ٢٢ سؤالاً في النسخة الكاملة إلى ٨ أسئلة في النسخة المختصرة.^{١٧}

✚ التوزيع العددي والجغرافي للمشاركين في مقياس Libqual

منذ عام ٢٠٠٠ وحتى الآن شارك أكثر من ١٣٠٠ مكتبة في أكثر من ٣٨ دولة على مستوى العالم في مقياس Libqual+، شملت المشاركة كليات وجامعات منها كليات العلوم الاجتماعية، والعلوم الصحية، مكتبات القانون الأكاديمية، وتزايد عدد المشاركين في

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
الاستبيان ليصل لأكثر من حوالي مليوني استبيان تم الانتهاء منه، والتي تعتبر مصدر غني
وقوي لتعزيز وتطوير المكتبات^{١٨}.



شكل ٢ التوزيع الجغرافي للمشاركين في مقياس LIBQUAL+®^{١٩}

وبالنسبة للوطن العربي هناك خمسة دول اشتركت بعض مؤسساتها بتطبيق مقياس ال
Libqual+ هي كالتالي: البحرين، مصر، قطر، السعودية، الإمارات. وفيما يخص جمهورية
مصر العربية فتعتبر مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة هي المكتبة والمؤسسة الوحيدة التي
اشتركت في تطبيق المقياس وذلك خلال السنوات ٢٠٠٤، ٢٠٠٧، ٢٠١٠، ٢٠١٨.

اللغات التي تمت ترجمة مقياس Libqual إليها

في الوقت الحالي، يدعم النظام ١٢ لغة: اللغة الأفريقية والإنجليزية الأمريكية والإنجليزية
البريطانية والصينية (التقليدية) والدنماركية والهولندية والفنلندية والفرنسية (الكندية) والفرنسية
(الأوربية) والألمانية والنرويجية والسويدية. تم استخدام الإصدارات المختلفة من Libqual +
على مدى فترة ثماني سنوات^{٢٠}.

تتمثل أهداف مقياس Libqual في تعزيز ثقافة التميز عند تقديم الخدمات المكتبية، مساعدة المكتبات على التواصل وفهم تصورات المستفيدين عن الخدمات المقدمة إليهم، متابعة آراء المستفيدين وتقييم خدمات المكتبات بشكل منتظم، التعرف على أفضل الممارسات في تقديم خدمات المكتبات.

وعن أهمية المقياس بالنسبة للمكتبات تتمثل في تجميع البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من مقارنة أدائها بأداء المكتبات الأخرى كذلك توفير البيانات والتقارير التي تمكن المكتبات من تقييم ما إذا كانت الخدمات التي تقدمها تتفق وتوقعات المستفيدين أم لا. ويعتبر المقياس ذات أهمية كبيرة في توفير الفرصة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم فيما يتعلق بأي من الخدمات المكتبية التي تقدم إليهم، كذلك تطوير الخدمات المكتبية من منظور المستفيدين^{١١}.

١١. إجراءات الدراسة التطبيقية

قامت الباحثة بمجموعة من الإجراءات لتطبيق المقياس Libqual وكذلك لتجميع البيانات تمثلت في الآتي:

- ✓ مراجعة الدراسات السابقة هي أولى الخطوات التي اتبعتها الباحثة في إجراءات الدراسة والتي اعتمدت على مقياس Libqual بكامل نسخته في قياس جودة خدمات المعلومات، أو الدراسات التي اعتمدت على بعض عناصر أو فقراته في قياس جودة خدمات المكتبات.
- ✓ الحصول على الموافقة لاستخدام مقياس Libqual وذلك نظراً لأن المقياس غير مجاني، فقد تواصلت الباحثة مع القائمين على المقياس للحصول على تصريح باستخدامه في إجراء وتطبيق الدراسة.
- ✓ ترجمة المقياس إلى اللغة العربية حيث قامت الباحثة بترجمة المقياس إلى اللغة العربية نظراً لأن النسخة التي تمت الموافقة على تجربتها كانت باللغة الإنجليزية.

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

✓ تطبيق المقياس بشكل ميداني حيث قامت الباحثة بتوزيع ٣٩٩ استبانة من المقياس على مكتبات كليات ومعاهد جامعة المنوفية بواقع ٢١ استمارة لكل مكتبة بحيث تمثل هذه الاستبانات جميع فئات الفئات المستفيدة من المكتبة من طلاب وباحثي دراسات عليا وأعضاء هيئة التدريس وهيئة معاونة، وقد استغرق ذلك شهرين للحصول على استمارات مكتملة البيانات.

✓ التحليل الإحصائي للبيانات حيث اعتمدت الباحثة في التحليل الإحصائي للبيانات على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والمعروف اختصاراً بـ SPSS.

١٢. طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات Libqual

من خلال مقياس Libqual يمكننا قياس الواقع الفعلي للخدمات المقدمة في مكتبات جامعة المنوفية، بالإضافة إلى قياس مستوى جودة خدمات المكتبات. ونظراً لكبر حجم المدى الخاص بتقييم العناصر الرئيسية في المقياس (من ١ للأقل إلى ٩ للأعلى) قامت الباحثة بتقسيم المدى تبعاً للجدول التالي حتى يمكن قراءة النتائج بشكل صحيح:

جدول ٣ طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات Libqual

دلالة مستوى الخدمة	إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي
مستوى متدن	من ١ إلى أقل من ٣
مستوى متوسط	من ٣ إلى أقل من ٥
مستوى جيد	من ٥ إلى أقل من ٨
مستوى ممتاز	من ٨ إلى ٩

أما عن قياس جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة المنوفية يتم ذلك من خلال حساب وتحليل نوعين من الفجوات هما فجوة الكفاية وفجوة التقدم^{٢٢}

فجوة الكفاية: وكلما قلت قيمة هذه الفجوة كان ذلك دلالة على انخفاض جودة الخدمة، ويتم حسابها عن طريق المعادلة التالية

فجوة الكفاية = المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة

وإحصائياً يمكن قراءة نتائج هذه الفجوة عن طريق الجدول التالي:

جدول ٤ كيفية تحليل ودلالة فجوة الكفاية

فجوة الكفاية		
قيمة الفجوة	الدلالة	مستوى جودة الخدمة
فجوة الكفاية ≤ الصفر	هذا يعني أن المستوى المدرك للخدمة أكبر من أو يساوي المستوى الأدنى	الخدمة تقع في منطقة التوازن
فجوة الكفاية > الصفر	هذا يشير إلى أن المستوى المدرك للخدمة أقل من المستوى الأدنى	تدني في جودة الخدمة وتحتاج إلى تطوير

فجوة التقدم: وهذه على العكس من السابقة كلما قلت قيمة هذه الفجوة فإن ذلك دلالة على

ارتفاع جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة، ويتم حسابها عن طريق المعادلة التالية

$$\text{فجوة التقدم} = \text{المستوى المدرك للخدمة} - \text{المستوى المرغوب للخدمة}$$

وإحصائياً يمكن قراءة نتائج هذه الفجوة عن طريق الجدول التالي:

جدول ٥ كيفية تحليل ودلالة فجوة التقدم

فجوة التقدم		
قيمة الفجوة	الدلالة	مستوى جودة الخدمة
فجوة التقدم ≤ الصفر	هذا يعني أن المستوى المدرك أكبر من أو يساوي المستوى المرغوب	جودة الخدمة عالية ولا تحتاج إلى تطوير
فجوة التقدم > الصفر	يعني أن المستوى المدرك أقل من المستوى المرغوب	تدني في جودة الخدمة وتحتاج إلى تطوير

١٣ . نتائج تطبيق مقياس Libqual على مكتبات جامعة المنوفية

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
بلغ إجمالي العينة ٣٩٩ مفردة موزعة على جميع مكتبات جامعة المنوفية والبالغ عددهم ١٩
مكتبة، وقد تم تحديد تفاصيل خصائص عينة الدراسة وفقاً للجدول التالي:

جدول ٦ تحليل المتغيرات الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة

المتغير الديموغرافي	التكرار	%	التراكمي
النوع	ذكور	46.9	46.9
	إناث	212	100.0
	الإجمالي	399	100.0
الوظيفة	طالب	243	60.9
	عضو هيئة تدريس	93	84.2
	باحثين ودراسات عليا	63	100.0
	الإجمالي	399	100.0

ويتضح من الجدول السابق تنوع مفردات عينة الدراسة ما بين ١٨٧ ذكور بنسبة ٤٦.٩% و ٢١٢ إناث بنسبة ٥٣.١%، كما تنوعت وظائف المستجيبين على المقياس بحيث يمثلوا جميع فئات مجتمع الدراسة ما بين طالب وعضو هيئة تدريس وباحثين دراسات عليا، وقد جاءت النسبة الأكبر للطلاب وبلغت ٦٠.٩% من إجمالي العينة تلتها فئة أعضاء هيئة التدريس بنسبة ٢٣.٣% وجاءت في المرتبة الثالثة فئة الباحثين بنسبة ١٥.٨%، وبهذا يكون تمثيل العينة مناسب ومنطقي لمجتمع الدراسة ككل حيث أن عدد الطلاب بالجامعة أعلى من فئة أعضاء هيئة التدريس و الباحثين.

١) تقييم الأبعاد الرئيسية للخدمات والتعرف على مدى جودتها:

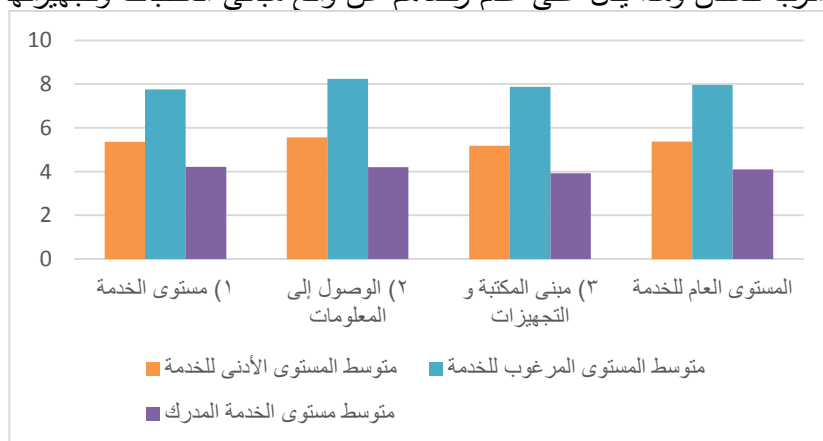
جدول ٧ تقييم الأبعاد الرئيسية للخدمات والتعرف على مدى جودتها

نتائج اختبار معنوية فجوة مستوى التفوق (المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)			نتائج اختبار معنوية فجوة الكفاية (المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)			متوسط مستوى الخدمة المدرك	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	الأبعاد الرئيسية للخدمة
مستوى الدلالة P-Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة التفوق	مستوى الدلالة P-Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة الكفاية				
.000	-36.105	-3.51729	.000	-12.585	-1.12607	4.217	7.762	5.359	مستوى الخدمة
.000	-36.753	-3.98997	.000	-13.960	-1.36416	4.197	8.236	5.567	الوصول إلى المطرقات
.000	-37.089	-3.95564	.000	-13.304	-1.25088	3.922	7.88	5.18	مبنى المكتبة والتجهيزات
.000	-40.938	-3.82857	.000	-15.380	-1.25764	4.101	7.954	5.366	المستوى العام للخدمة

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لدرجة مستوى الخدمة المدرك في العينة الإجمالية لجامعة المنوفية بلغ ٤.١٠١ من ٩ درجات وهذا يعتبر مستوى متوسط وفقاً لما تم إقراره في كيفية قراءة المقياس مسبقاً، كما أنه يمكننا ترتيب الأبعاد الرئيسية للمقياس للخدمات المقدمة بجامعة المنوفية ترتيباً تنازلياً وذلك على حسب متوسط مستوى الخدمة المدرك فعلياً في مكتبات الجامعة كما يلي:

- تصدر **البعد الرئيسي الأول** والخاص بمستوى الخدمة الترتيب من حيث مستوى التقييم المدرك من المستفيدين عن مستوى الخدمة داخل جامعة المنوفية، حيث بلغ متوسط هذا البعد ٤.٢١٧ من ٩ درجات وهذا يشير إلى أن مستوى تقييم المستفيدين لهذه الخدمة هو مستوى متوسط.
- تلي ذلك في الترتيب **البعد الرئيسي الثاني** والخاص بالوصول إلى المعلومات من حيث تقييم المستفيدين بمكتبات جامعة المنوفية عن المستوى المدرك فعلياً إذ بلغ متوسط المستوى المدرك في هذا البعد الرئيسي ٤.١٩٧ وهذا يدل على أن تقييم المستفيدين لمدى رضاهم عن مستوى الوصول إلى المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية هو مستوى متوسط.
- وجاء في **الترتيب الثالث** والأخير البعد الرئيسي الخاص بمبنى المكتبة والتجهيزات حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك لهذا البعد ٣.٩٢٢ وهذا يدل على أن تقييم المستفيدين عن مباني المكتبات وتجهيزاتها بجامعة المنوفية هو مستوى متوسط أقرب للمتدن وهذا يدل على عدم رضاهم عن واقع مباني المكتبات وتجهيزاتها.



شكل ٣ الأبعاد الرئيسية للخدمات لإجمالي عينة الدراسة

وعن قياس جودة الخدمات التي تقدمها مكاتب جامعة المنوفية فإن ذلك يتم عن طريق تحليل نوعين من الفجوات فجوة الكفاية وفجوة التقدم كما تم الذكر سلفاً:

- بلغت قيمة **فجوة الكفاية** - ١.٢٥٧ وهي قيمة سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للمستوى العام للخدمة أقل من أقل مستوى ممكن أن يقبل به المستفيدين وهو المستوى الأدنى للخدمة وهذا يدل على أن هناك تدني في جودة الخدمة وأن الخدمات بمكاتب جامعة المنوفية تحتاج إلى التطوير.
- وعن **فجوة التقدم** فقد بلغت - ٣.٨٢٨ وهي قيمة سالبة وتعني أن المستوى المدرك للخدمات بمكاتب جامعة المنوفية أقل بكثير من المستوى الذي يرغب أو يأمل المستفيدون بأن تكون عليه الخدمة، وبالتأكيد فإن هذا مؤشر على تدني في جودة الخدمة بمكاتب الجامعة وأنها تحتاج إلى مزيد من التطوير والتحسين حتى تصل إلى المستوى المرغوب، وتبين من الجدول السابق أيضاً وبناء على حجم متوسط الفجوة أن أولوية التطوير كانت كالتالي مستوى الخدمة ثم مبنى المكتبة وتجهيزاته ثم الوصول إلى المعلومات.

(٢) تقييم الخدمات المختلفة تحت كل بعد من الأبعاد الرئيسية، والتعرف على مدى جودتها:

✚ البعد الأول: مستوى الخدمة

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

جدول ٨ تقييم البعد الأول (مستوى الخدمة) والتعرف على مدى جودتها

عناصر قياس مستوى الخدمة	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	نتائج اختبار معنوية فجوة الكفاية (المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)			نتائج اختبار معنوية فجوة مستوى التفوق (المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)		
				متوسط فجوة الكفاية	قيمة t المحسوبة	P-Value	متوسط فجوة التفوق	قيمة t المحسوبة	P-Value
١. مدى ثقة المستخدمين بالعاملين في المكتبة	5.34	7.64	4.21	-1.131	-10.679	.000	-3.432	-31.187	.000
٢. اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين	5.25	7.67	4.40	-.847	-7.523	.000	-3.273	-27.801	.000
٣. يتعامل أمناء المكتبة بلباقة ودماثة خلق مع المستفيدين	5.38	7.83	4.39	-.992	-9.662	.000	-3.440	-32.968	.000
٤. الاستعداد للرد على أسئلة المستفيدين	5.35	7.97	4.27	-1.063	-9.937	.000	-3.685	-31.385	.000
٥. أمناء المكتبة يمتلكون المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستفيدين	5.42	7.79	4.18	-1.239	-12.824	.000	-3.615	-30.002	.000
٦. يعطي أمناء المكتبة كل مستفيد اهتمام خاص وشخصي	5.25	7.49	3.88	-1.366	-13.970	.000	-3.611	-31.966	.000
٧. تفهم أمناء المكتبة لاحتياجات المستفيدين بشكل محدد	5.33	7.76	4.10	-1.231	-10.839	.000	-3.668	-32.013	.000
٨. الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في مساعدة المستفيدين	5.42	7.73	4.06	-1.358	-12.420	.000	-3.674	-33.331	.000
٩. اظهار الاهتمام لحل مشاكل خدمات المستفيدين	5.42	7.74	4.10	-1.322	-13.717	.000	-3.646	-32.893	.000

أن السؤال البحثي الخاص باهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين كان الأعلى في تقييم المستفيدين لمستوى الخدمة المدرك وذلك بمتوسط حسابي بلغ ٤.٤٠ من ٩ درجات و بالرغم من الصدارة و أنه الأعلى إلا أنه يعتبر في التقييم مستوى متوسط، تلى ذلك في الترتيب تعامل أمناء المكتبة بلباقة و دماثة خلق مع المستفيدين بمتوسط بلغ ٤.٣٩ وهو يعد مستوى متوسط أيضاً، ثم جاءت خدمة الاستعداد للرد على أسئلة المستفيدين بمتوسط بلغ ٤.٢٧ من حيث تقييم المستفيدين للخدمة المدركة فعلياً، تلى ذلك ثقة المستفيدين بالعاملين في المكتبة بمتوسط ٤.٢١ وهو أيضاً مستوى متوسط وفقاً لما تم إقراره في قراءة المقياس مسبقاً، و عن امتلاك أمناء المكتبة المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستفيدين جاء هذا السؤال البحثي أو الخدمة في الترتيب السادس من خدمات البعد الرئيسي الأول بمتوسط بلغ ٤.١٨ وهو مستوى متوسط، تلى ذلك في الترتيب كل من تفهم أمناء المكتبة لاحتياجات المستفيدين بشكل محدد و اظهار الاهتمام لحل مشاكل خدمات المستفيدين حيث كان هناك تساوي بينهما في قيمة المتوسط الحسابي للخدمة المدركة و الذي بلغ ٤.١ وهو مستوى متوسط، ثم جاءت خدمة الرغبة الدائمة لموظفيه المكتبة في مساعدة المستفيدين بمتوسط ٤.٠٦ وهو مستوى متوسط، و في الترتيب الأخير من خدمات البعد الرئيسي الأول كان عن مدى اعطاء أمناء المكتبة كل مستفيد اهتمام خاص و شخصي بمتوسط حسابي للخدمة المدركة بلغ ٣.٨٨ وهذا يعد مستوى متوسط يقارب للمتدني.

وإذا كان ما تم تناوله في الفقرة السابقة يتعلق بتقييم مستوى الخدمة المدرك فعلياً من قبل المستفيدين، فإننا يمكننا الحكم وقياس جودة خدمات مكاتب جامعة المنوفية في البعد الرئيسي الأول والخاص بمستوى الخدمة من خلال فجوتين هما فجوة الكفاية وفجوة التقدم:

فجوة الكفاية والتي يقصد بها الفرق بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستفيدون، يتضمن الجدول السابق أن جميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الأول هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
 للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد، مما يشير إلى أن هناك
 تدني في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى التطوير والتحسين وهذا ما أكدته فجوة التفوق.

فجوة التفوق ويقصد منها حساب الفجوة ما بين كل من المستوى المدرك للخدمة والمستوى
 المرغوب وجميع قيمها أيضا هي قيم سالبة مما يعني أن المستوى المدرك للخدمة أقل من
 المستوى المرغوب وهذا يشير بالتأكيد إلى أن هناك تدني كبير في جودة الخدمة وأنها تحتاج
 إلى التطوير والتحسين، وبناء على نتائج التحليل تقترح الباحثة أن تكون أولوية التطوير
 والتحسين للخدمات (١ - ٨ - ٩ - ٦ - ٥ - ٧ - ٤ - ٢) على الترتيب.

البعد الثاني: الوصول إلى المعلومات

جدول ٩ تقييم البعد الثاني (الوصول إلى المعلومات) والتعرف على مدى جودتها

عناصر قياس الوصول إلى المعلومات	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	نتائج اختبار معنوية فجوة الكفاية (المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)			نتائج اختبار معنوية فجوة مستوى التفوق (المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)		
			متوسط فجوة الكفاية	قيمة t المحسوبة	P-Value الدلالة	متوسط فجوة التفوق	قيمة t المحسوبة	P-Value الدلالة
١٠. تتيح المكتبة المصادر الإلكترونية في المنزل أو العمل	5.40	4.41	-0.985	-8.565	.000	-3.571	-27.459	.000
١١. يساعد موقع المكتبة على الإنترنت في إيجاد المعلومات من خلال الحاسب الشخصي للمستفيد	5.32	4.10	-1.225	-10.046	.000	-4.162	-34.278	.000
١٢. توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة التي يحتاجها المستفيدون	5.36	4.52	-0.846	-7.635	.000	-3.811	-31.273	.000

نتائج اختبار معنوية فجوة مستوى التفوق (المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)			نتائج اختبار معنوية فجوة الكفاية (المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)			متوسط مستوى الخدمة المدرك	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	عناصر قياس الوصول إلى المعلومات
مستوى الدلالة P-Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة التفوق	مستوى الدلالة P-Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة الكفاية				
.000	-28.488	-3.764	.000	-10.528	-1.203	4.40	8.16	5.61	١٣. توفر المكتبة مصادر المعلومات الإلكترونية التي يحتاجها المستفيدون
.000	-37.207	-4.292	.000	-16.280	-1.680	3.94	8.23	5.62	١٤. توفر التجهيزات / الأجهزة الحديثة هي التي تتيح لي الوصول بسهولة للمعلومات التي أحتاجها
.000	-40.068	-4.435	.000	-17.148	-1.782	3.72	8.16	5.50	١٥. توفر الأدوات التي تسهل الوصول للمصادر المتاحة التي يحتاجها المستفيدون (النشرات - شاشات المساعدة - عرض دليل ارشادي)
.000	-35.614	-4.260	.000	-14.471	-1.722	3.99	8.26	5.72	١٦. جعل المعلومات سهل الوصول إليها بما يخدم الاستخدام المستقل (المعتمد على الذات)
.000	-30.750	-4.102	.000	-14.790	-1.854	3.99	8.10	5.85	١٧. توفر الدوريات والمجلات المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجها المستفيدون لعملهم.

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٩)

تصدرت خدمة توفير المكتبات بجامعة المنوفية لمصادر المعلومات المطبوعة التي يحتاجها المستفيدون خدمات البعد الرئيسي الثاني وذلك بمتوسط حسابي للمستوى المدرك للخدمة بلغ ٤.٥٢ من ٩ درجات وهذا يعتبر مستوى متوسط، تلى ذلك إتاحة المكتبات لمصادر المعلومات الإلكترونية في المنزل أو العمل بمتوسط حسابي للمستوى المدرك للخدم بلغ ٤.٤١ وهو مستوى متوسط، جاء بعد ذلك خدمة توفير المكتبات لمصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدون بمتوسط حسابي بلغ ٤.٤ وهو مستوى متوسط، تلى ذلك في الترتيب

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

مدى مساعدة موقع المكتبة على الإنترنت في إيجاد المعلومات من خلال الحاسب الشخصي للمستفيد حيث جاء تقييم المستفيدين لهذه الخدمة ٤.١ من ٩ وهو أيضاً يعتبر مستوى متوسط، جاءت الخدمة التالية في الترتيب و هي خدمة جعل المعلومات سهل الوصول إليها بما يخدم الاستخدام المستقل أو المعتمد على الذات وذلك بمتوسط حسابي بلغ ٣.٩٩ وهو مستوى متوسط أقرب للمتدني، تلى ذلك في الترتيب خدمة توفير الدوريات و المجالات المطبوعة و الإلكترونية التي يحتاجها المستفيدون حيث جاء تقييم المستفيدين من مكتبات جامعة المنوفية لهذه الخدمة ٣.٩٩ من ٩ وهو يعتبر مستوى متوسط، و قد جاءت خدمة مدى توفر التجهيزات / الأجهزة الحديثة التي تتيح الوصول بسهولة للمعلومات التي يحتاجها المستفيد وبلغ تقييم المستفيدين ٣.٩٤ وهو مستوى متوسط، و جاءت في المرتبة الأخيرة مدى توفر الأدوات التي تسهل الوصول للمصادر المتاحة التي يحتاجها المستفيدون مثل (النشرات - شاشات المساعدة - عرض الأدلة الإرشادية) حيث بلغ تقييم المستفيدين للمستوى المدرك لهذه الخدمة ٣.٧٢ وهو يعتبر مستوى متوسط أقرب للمتدني.

وإذا كان ما تم تناوله في الفقرة السابقة يتعلق بتقييم مستوى الخدمة المدرك فعلياً من قبل المستفيدين، فإننا يمكننا الحكم وقياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية في البعد الرئيسي الثاني والخاص بالوصول إلى المعلومات من خلال فجوتين هما فجوة الكفاية وفجوة التقدم:

فجوة الكفاية والتي يقصد بها الفرق بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستفيدون، وجميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الثاني أيضاً هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد، مما يشير إلى أن هناك تدني في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى التطوير والتحسين وهذا ما أكدته فجوة التفوق.

فجوة التفوق ويقصد منها حساب الفجوة ما بين كل من المستوى المدرك للخدمة والمستوى المرغوب وجميع قيمها أيضاً على مستوى خدمات البعد الرئيسي الثاني هي قيم سالبة مما يعني أن المستوى المدرك للخدمة أقل من المستوى المرغوب وهذا يشير بالتأكيد إلى أن هناك تدني كبير في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى التطوير والتحسين، وبناء على نتائج التحليل تقترح الباحثة أن تكون أولوية التطوير والتحسين للخدمات (١٥ - ١٤ - ١٦ - ١١ - ١٧ - ١٢ - ١٣ - ١٠) على الترتيب.

البعد الثالث: مبنى المكتبة والتجهيزات

جدول ١٠ تقييم البعد الثالث (مبنى المكتبة والتجهيزات) والتعرف على مدى جودتها

نتائج اختبار معنوية فجوة مستوى التفوق (المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)			نتائج اختبار معنوية فجوة الكفاية (المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)			متوسط مستوى الخدمة المدرك	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	عناصر قياس مبنى المكتبة والتجهيزات
مستوى الدلالة - P Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة التفوق	مستوى الدلالة - P Value	قيمة t المحسوبة	متوسط فجوة الكفاية				
.000	-35.453	-3.942	.000	-11.746	-1.226	3.93	7.87	5.14	١٨. تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعليم
.000	-34.825	-4.008	.000	-12.561	-1.276	3.77	7.78	5.04	١٩. يوجد بالمكتبة مكان هادئ لممارسة الأنشطة الفردية
.000	-37.518	-4.108	.000	-16.371	-1.439	3.81	7.91	5.25	٢٠. موقع المكتبة يعد مكان مريح وجذاب
.000	-35.877	-3.907	.000	-11.968	-1.203	3.94	7.85	5.14	٢١. تعتبر المكتبة بوابة للتعلم والبحث والاستنكار
.000	-33.195	-4.071	.000	-11.354	-1.321	3.99	8.05	5.32	٢٢. توفر المكتبة أماكن للتعلم والدراسة والبحث بشكل جماعي أي بين المجموعات

تأتي خدمة توفير المكتبة أماكن للتعليم و الدراسة و البحث بشكل جماعي صادرة خدمات البعد الرئيسي الثالث و الخاص بمبنى المكتبة و تجهيزاتها حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك له ٣.٩٩ من ٩ وهو يعد مستوى متوسط، تلى ذلك في الترتيب العنصر الخاص بمدى اعتبار المكتبة بوابة للتعليم و البحث و الاستذكار حيث بلغ متوسط المستوى المدرك لتقييم المستفيدين ٣.٩٤ وهو مستوى متوسط أيضاً، ثم جاء العنصر الخاص بمساحة المكتبة هل تشجع على الدراسة و التعليم بنسبة متوسط لمستوى الخدمة المدرك بلغ ٣.٩٣ وهو مستوى متوسط، تلى ذلك في الترتيب تقييم المستفيد لموقع المكتبة كمكان هل يعد مريح و جذاب أم لا و بلغ المتوسط الحسابي لتقييم المستفيدين ٣.٨١ وهو أيضاً مستوى متوسط، و جاء في الترتيب الأخير من عناصر و خدمات هذا البعد الرئيسي الثالث ما إذا كان يتواجد بالمكتبة أماكن هادئة لممارسة الأنشطة الفردية و بلغ المتوسط الحسابي لتقييم المستفيدين لهذا العنصر ٣.٧٧ وهو يعتبر مستوى متوسط.

وقد تم قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية في البعد الرئيسي الثالث والخاص بمبنى المكتبة وتجهيزاتها من خلال فجتين هما فجوة الكفاية وفجوة التقدم:

فجوة الكفاية والتي يقصد بها الفرق بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستفيدين، وجميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الثالث أيضاً هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد، مما يشير إلى أن هناك تدني في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى التطوير والتحسين وهذا ما أكدته فجوة التفوق.

فجوة التفوق ويقصد منها حساب الفجوة ما بين كل من المستوى المدرك للخدمة والمستوى المرغوب وجميع قيمها أيضاً على مستوى خدمات البعد الرئيسي الثالث هي قيم سالبة مما يعني أن المستوى المدرك للخدمة أقل من المستوى المرغوب وهذا يشير بالتأكيد إلى أن هناك تدني كبير في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى التطوير والتحسين، وبناء على نتائج

التحليل تقترح الباحثة أن تكون أولوية التطوير والتحسين للخدمات (٢٠-٢٢-١٩-١٨-٢١) على الترتيب.

٣) العناصر الإضافية

٣ - أ) العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام عن الخدمات:

تتعرض الدراسة في هذا الجزء لتقييم المستفيدين للعناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام عن الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة المنوفية، وهي ثمانية عناصر أو خدمات يقيمها المستفيد من ١ للأقل إلى ٩ للأعلى، وتتمثل هذه العناصر في مدى رضا المستفيدين بشكل عام عن المكتبات وخدماتها والطريقة التي يعاملون بها داخل المكتبات، والجدول التالي يوضح هذه العناصر الإضافية الخاصة بمكتبات جامعة المنوفية:

جدول ١١٦ العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة	العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام
2.267	4.43	٢٣- تساعدني المكتبة على التعرف بالتطورات الحديثة في مجال تخصصي
2.269	4.48	٢٤- تساعدني المكتبة في إعداد أبحاثي العلمية
2.144	4.67	٢٥- تساعدني المكتبة بتقديمها للتسهيلات فيما يخص احتياجاتي الأكاديمية
2.126	4.29	٢٦- تساعدني المكتبة في التفريق بين مصادر المعلومات الموثوق بها وغير الموثوق بها
2.154	4.36	٢٧- تقدم لي المكتبة مهارات المعلومات التي احتاجها في عملي ودراستي
2.149	4.6	٢٨- بشكل عام: أشعر بارتياح للطريقة التي أعامل بها في المكتبة
2.208	4.29	٢٩- بشكل عام أشعر بارتياح للدعم الذي تقدمه لي المكتبة في تعليمي وأبحاثي واحتياجاتي التدريسية
2.146	4.57	٣٠- ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها المكتبات بشكل عام؟
1.986	4.471	العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام بوجه عام

نلاحظ من الجدول السابق أنه قد بلغ المتوسط الحسابي العام الخاص بتقييم المستفيدين للعناصر البحثية والرضا العام عن الأداء بمكتبات جامعة المنوفية قد بلغ ٤.٤٧١ درجة من

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual ٩ درجات وبانحراف معياري بلغ ١.٩٨٦ وبهذا يمكن القول إن تقييم المستفيدين للرضا العام هو مستوى متوسط يقترب من المستوى الجيد.

و يتضح جلياً من الجدول السابق تقارب المتوسطات الحسابية للعناصر الإضافية، حيث جاء في مقدمتها العنصر الخاص بمساعدة المكتبة المستفيدين بتقديمها للتسهيلات فيما يخص الاحتياجات الأكاديمية بمتوسط حسابي بلغ ٤.٦٧ وهو مستوى متوسط، بينما تساوى في الترتيب الأخير كل من العنصرين مساعدة المكتبة في التفريق بين مصادر المعلومات الموثوق بها وغير الموثوق والعنصر الآخر هو شعور المستفيدين بشكل عام بارتياح للدعم الذي تقدمه لهم المكتبة في التعليم و الاحتياجات التدريسية بمتوسط حسابي بلغ ٤.٢٩ لكلا منهم وهو مستوى متوسط أيضاً.

٣ - ب) أنماط استخدام المكتبة

تمثلت أنماط استخدام مكتبات جامعة المنوفية في أربعة عناصر أو أسئلة بحثية تتعلق بمدى تكرار استخدام المستفيدين مصادر المعلومات في المكتبة، تكرار استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة على الإنترنت، بالإضافة إلى مدى تكرار استخدام بنك المعرفة المصري للحصول على المعلومات، وأخيراً مدى تكرار استخدام محركات البحث أو أي مواقع أخرى غير موقع المكتبة في الحصول على المعلومات. وتم تحليل نتائج عينة الدراسة الإجمالية المطبقة على مكتبات جامعة المنوفية وكانت على النحو التالي:

٣١ - مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات في المكتبة

جدول ١٢ مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات في المكتبة

النسبة المئوية %	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات في المكتبة
4.8	19	يومي
34.1	136	أسبوعي
34.6	138	شهري
21.6	86	فصلي
5.0	20	لا أستخدامها على الإطلاق
100.0	399	المجموع

نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى معدل تكرار لاستخدام مصادر المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية كان شهرياً بمعدل عدد افراد بلغ ١٣٨ مفردة م إجمالي ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٣٤.٦%، تلي ذلك اسبوعياً بمعدل عدد أفراد بلغ ١٣٦ مفردة من إجمالي ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٣٤.١%، ثم فصلياً بمعدل عدد أفراد بلغ ٨٦ مفردة من إجمالي ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٢١.٦%، و الجدير بالذكر أن هناك معدل ٢٠ مفردة لا يستخدمون مصادر المعلومات في المكتبة على الإطلاق بنسبة بلغت ٥.٠%، وجاءت أقل مجموعة لمستخدمين مصادر المعلومات في المكتبة بشكل يومي حيث بلغ عددهم ١٩ مفردة من أصل ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٤.٨%.

٣٢ - مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة على الإنترنت

جدول ١٣ مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة على الإنترنت

النسبة المئوية %	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة على الإنترنت
4.8	19	يومي
27.3	109	أسبوعي
40.9	163	شهري
14.5	58	فصلي
12.5	50	لا أستخدامها على الإطلاق
100.0	399	المجموع

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual

نلاحظ من الجدول السابق أنه قد جاء استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة على الإنترنت بشكل شهري الاختيار الأول حيث كان اختيار ١٦٣ مفردة من أصل ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٤٠.٩%، تلى ذلك في الترتيب أسبوعياً حيث كان اختيار ١٠٩ مفردة و بنسبة بلغت ٢٧.٣%، ثم جاء الاختيار فصلياً باختيار ٥٨ مفردة و بنسبة بلغت ١٤.٥%، تلى ذلك في الترتيب الاختيار لا أستخدمها على الإطلاق بمعدل ٥٠ مفردة و بنسبة بلغت ١٢.٥%، و كان الترتيب الأخير اختيار المستفيدين لاستخدام مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة يومياً بمعدل ١٩ مفردة من أصل ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٤.٨%.

٣٣- مدى تكرار استخدام بنك المعرفة المصري للحصول على المعلومات

جدول ١٤ مدى تكرار استخدام بنك المعرفة المصري للحصول على المعلومات

النسبة المئوية %	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	مدى تكرار استخدام بنك المعرفة المصري للحصول على المعلومات
5.5	22	يومي
35.3	141	أسبوعي
33.1	132	شهري
18.0	72	فصلي
8.0	32	لا أستخدمها على الإطلاق
100.0	399	المجموع

يتضح من الجدول السابق أنه قد جاء استخدام بنك المعرفة المصري للحصول على المعلومات من قبل المستفيدين أسبوعياً هو التكرار الأكبر وذلك بمعدل ١٤١ مفردة من أصل ٣٩٩ بنسبة بلغت ٣٥.٣%، تلى ذلك التكرار شهرياً بمعدل بلغ ١٣٢ مفردة و بنسبة وصلت إلى ٣٣.١%، تلى ذلك في الترتيب الاختيار فصلياً بمعدل بلغ ٧٢ مفردة و بنسبة وصلت إلى ١٨.٠%، تلى ذلك في الترتيب مجموعة من المستفيدين لا يستخدمون بنك المعرفة على الإطلاق بمعدل ٣٢ مفردة من أصل ٣٩٩ و بنسبة بلغت ٨.٠%، و جاء في الترتيب الأخير الاستخدام اليومي بمعدل بلغ ٢٢ مفردة و بنسبة بلغت ٥.٥%.

٣٤ - مدى تكرار استخدام محركات البحث أو أي مواقع أخرى غير موقع المكتبة في الحصول على المعلومات.

جدول ١٥ مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات غير المكتبية في الحصول على المعلومات

النسبة المئوية %	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات غير المكتبية في الحصول على المعلومات
37.3	149	يومي
37.3	149	أسبوعي
8.0	32	شهري
14.0	56	فصلي
3.3	13	لا أستعملها على الإطلاق
100.0	399	المجموع

وعن تكرار استخدام مصادر المعلومات غير المكتبية في الحصول على المعلومات تساوى في اختيار المستفيدين لمعدل التكرار اليومي والاسبوعي باختيار ١٤٩ مفردة لكل منهما من أصل ٣٩٩ ونسبة بلغت ٣٧.٣% لكل منهما أيضاً، تلي ذلك في الترتيب الاختيار الفصلي بمعدل بلغ ٥٦ مفردة ونسبة بلغت ١٤.٠%، ثم جاء الاختيار شهرياً بمعدل ٣٢ مفردة ونسبة بلغت ٨.٠%، وجاء في الترتيب الأخير عدم الاستخدام على الإطلاق وذلك بمعدل ١٣ مفردة من أصل ٣٩٩ ونسبة بلغت ٣.٣%.

١٤ . النتائج والتوصيات

بعد تحليل ومناقشة النتائج، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات تمثلت في:

نتائج المقابلة مع المدراء والاختصاصيين

- ◆ تصدرت مكتبة كلية الآداب أكبر حجم مقتنيات بمكتبات جامعة المنوفية من كتب ودوريات ورسائل جامعية باللغتين العربية والإنجليزية بلغ ٤٤٧١٩ وعاء، وجاءت مكتبة كلية العلوم التطبيقية في الترتيب الأخير بأقل حجم مقتنيات بلغ ١٥٤ كتاب.
- ◆ أكبر عدد من الخدمات المقدمة للمستفيدين كان لمكتبة كلية الهندسة والتي تنوعت بين خدمات تقليدية وغير تقليدية، وهناك بعض المكتبات تخلفت جدا في تقديم عدد

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
ونوعية خدمات ضعيفة مثل مكتبة المعهد الفني للتمريض مكتبة كلية العلوم
التطبيقية.

◆ لا تستخدم أي مكتبة من مكتبات الجامعة أي مؤشر من مؤشرات أداء المكتبات
سواء العالمية أو العربية.

◆ بنسبة ٦٤% من مكتبات الجامعة تستخدم استبانة قياس رضا المستفيدين لقياس
جودة الخدمات بها ولا يوجد مكتبات تستخدم مقاييس معيارية.

◆ بنسبة ١٠٠% من المدراء والأخصائيين بمكتبات جامعة المنوفية ليس لديهم علم
مسبق بمقياس Libqual لقياس جودة خدمات المكتبات. وبعد مجموعة من
الجلسات التعريفية بالمقياس كانت نسبة ٨٥% يرغبون في تطبيقه مستقبلياً،
و ١٥% لا يرغبون في تطبيق المقياس.

◆ كان أهم سبب من دوافع ورغبة المدراء والأخصائيين في تطبيق المقياس هو
لاستخدام مقياس معياري لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، وجاء أهم سبب
بالنسبة للمدراء والأخصائيين في عدم تطبيقه هو عدم المعرفة أو الدراية بالمقياس.

◆ تنوعت وتعددت المعوقات الخاصة بتطبيق مقياس معياري لتقييم جودة خدمات
المكتبات وذلك من وجهة نظر أخصائيين ومدراء مكتبات جامعة المنوفية وكان
أكثرها تكراراً هو عدم وجود وعي لدى العاملين بقطاع المكتبات بأساليب القياس
المستخدمة في مجال المكتبات وكيفية تطبيقها والفوائد المنتظرة منها.

نتائج تطبيق مقياس Libqual على مكتبات جامعة المنوفية

◆ تصدر البعد الرئيسي الأول والخاص بمستوى الخدمة الترتيب من حيث مستوى
التقييم المدرك من المستفيدين عن مستوى الخدمة داخل جامعة المنوفية، حيث بلغ
متوسط هذا البعد ٤.٢١٧ من ٩ درجات وهذا يشير إلى أن مستوى تقييم
المستفيدين لهذه الخدمة هو مستوى متوسط.

◆ تلي ذلك في الترتيب البعد الرئيسي الثاني والخاص بالوصول إلى المعلومات من
حيث تقييم المستفيدين بمكتبات جامعة المنوفية عن المستوى المدرك فعلياً إذ بلغ

متوسط المستوى المدرك في هذا البعد الرئيسي ٤.١٩٧ وهذا يدل على أن تقييم المستفيدين لمدى رضاهم عن مستوى الوصول إلى المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية هو مستوى متوسط.

- ◆ وجاء في الترتيب الثالث والأخير البعد الرئيسي الخاص بمبنى المكتبة والتجهيزات حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك لهذا البعد ٣.٩٢٢ وهذا يدل على أن تقييم المستفيدين عن مباني المكتبات وتجهيزاتها بجامعة المنوفية هو مستوى متوسط أقرب للمتدن وهذا يدل على عدم رضاهم عن واقع مباني المكتبات وتجهيزاتها.
- ◆ بلغت قيمة **فجوة الكفاية** -١.٢٥٧ وهي قيمة سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للمستوى العام للخدمة أقل من أقل مستوى ممكن أن يقبل به المستفيدين وهو المستوى الأدنى للخدمة وهذا يدل على أن هناك تدني في جودة الخدمة وأن الخدمات بمكتبات جامعة المنوفية تحتاج إلى التطوير.
- ◆ وعن **فجوة التقدم** فقد بلغت -٣.٨٢٨ وهي قيمة سالبة وتعني أن المستوى المدرك للخدمات بمكتبات جامعة المنوفية أقل بكثير من المستوى الذي يرغب أو يأمل المستفيدون بأن تكون عليه الخدمة، وبالتأكيد فإن هذا مؤشر على تدني في جودة الخدمة بمكتبات الجامعة وأنها تحتاج إلى مزيد من التطوير والتحسين حتى تصل إلى المستوى المرغوب، وتبين من الجدول السابق أيضاً وبناء على حجم متوسط الفجوة أن أولوية التطوير كانت كالتالي مستوى الخدمة ثم مبنى المكتبة وتجهيزاتها ثم الوصول إلى المعلومات.

وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات

التالية:

- ◆ ضرورة مشاركة وتمثيل المجتمع المصري والعربي ممثلاً في الجمعية المصرية للمكتبات والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في إعداد أدوات تقييم العمل والخدمات بالمكتبات التي تم تصميمها بغرض دعم برامج جمعية المكتبات البحثية

قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual
للإحصاءات وجودة الخدمة ARL Statistics and Service Quality
Programs والتي تعرف اختصاراً ب StatsQual.

- ◆ ضرورة تدريس جزء خاص بمؤشرات الأداء ومعايير قياس جودة خدمات المكتبات في أقسام المكتبات والمعلومات إما كمنهج خاص أو ضمن مقررات خدمات المعلومات وقياسات المعلومات.
- ◆ الاهتمام بتقديم الدورات التدريبية وورش العمل لأخصائي المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية لاطلاعهم على التطورات الحديثة في مجالات تقييم وقياس جودة خدمات المكتبات.
- ◆ تطبيق وتجريب مقياس Libqual على مكتبات مختلفة ومتنوعة في عالمنا العربي لدراسة ما إذا كان المقياس يتلاءم ويناسب مع مجتمعاتنا المصرية والعربية أم لا.

مصادر الدراسة

١. العباس، هشام عبد الله. (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١١ (١٤).
٢. تم تجميع هذه البيانات من خلال زيارة إدارة الإحصاء في الإدارة العامة لجامعة المنوفية بتاريخ ١٦ سبتمبر ٢٠١٨
3. <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
٤. عبد العاطي، أسامة غريب- أبوسعدة، أحمد أمين-تهامي، مصطفى محمد. (2013). مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية -الأكاديمية -العامة -المدرسية). جدة:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
5. De Jager, K. (2007). Towards establishing an integrated system of quality assurance in south african higher education libraries. *IFLA Journal*, 33(2), 109-116. doi:10.1177/0340035207080302
٦. الشويعر، خولة محمد. (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. دراسات المعلومات، ٥٤. ٧- ٢٩
7. Bae, K., & Cha, S. (2015). Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in korea. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 173-186. doi:10.1177/0961000614532483
٨. السليمي، نهلة بنت محمد بن عبد الله. (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. (أطروحة دكتوراه. إشراف: علي بن إبراهيم النملة). السعودية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - كلية العلوم الاجتماعية
9. Cook, C., Thompson, B., Heath, F., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264-268. doi:10.1177/034003520102700410
١٠. مصطفى، أمل وجيه حمدي. (٢٠١٢). ليب كوال بلس Libqual+ أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٣٢ (٤٤). ٥١ - ١٠٢.
11. Fagan, J. C. (2014). The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL + instrument. *Library & Information Science Research*, 36(1), 36-48. doi:10.1016/j.lisr.2013.10.003
12. Thompson, Bruce. Birth of Libqual+. Available on https://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq
١٣. مصطفى، أمل وجيه حمدي (٢٠١٢). ليب كوال بلس LIBQUAL+ أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين. مصدر سابق.
14. Association of Research Libraries. *Birth of LibQUAL+*. Retrieved Apr 21, 2018, from https://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq

15. History of Libqual+. Available on
https://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq
16. Helgesen, Ø, & Nettet, E. (2011). Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library? *Quality Assurance in Education*, 19(4), 413-440. doi:10.1108/09684881111170104
١٧. مصطفى، أمل وجيه حمدي (٢٠١٢). ليب كوال بلس LIBQUAL+ أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستخدمين. مصدر سابق
18. Pappalardo, Angela. (2017). LibQUAL+ 2018 Registration Now Open: Join the Global Assessment Community. available on
<http://www.arl.org/news/arl-news/4350#.WrygAohuY2w>
١٩. مصدر الخريطة <http://www.arl.org/news/arl-news/4350#.WrykiYhuY2y>
20. https://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq
21. Greenwood, J. T., Watson, A. P., & Dennis, M. (2011). Ten years of Libqual: A study of qualitative and quantitative survey results at the university of Mississippi 2001–2010. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(4), 312-318. 10.1016/j.acalib.2011.04.005 Retrieved from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133311000735>
٢٢. كيفية تحليل فجوة التقدم وفجوة الكفاية متاح في:
https://www.libqual.org/about/about_survey/tools