

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

د. محمد محمود مصباح

أستاذ المكتبات وعلم المعلومات المساعد بجامعة بنها
والمعار حاليا أستاذا مشاركا لعلم المعلومات
بكلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات بجامعة أم القرى

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التغذية الراجعة في تقييم أداء مكتبة جامعة أم القرى وذلك من خلال التعرف على آراء فئات المستفيدين المختلفة من المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا والأساتذة وذلك في تسع كليات من قطاعات العلوم الإنسانية والشرعية والتطبيقية بمعدل ثلاث من كل قطاع، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي، كما اعتمدت في جمع البيانات على الاستبيان الذي أعده الباحث لهذا الغرض وبعد تحكيمه تحكيما علميا من جانب أساتذة في المجال، والمقابلات الشخصية مع المستفيدين، وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أسهمت في تقييم أداء المكتبة من الجانب الإداري، وعملية بناء وتنمية المقتنيات، والعمليات الفنية، والخدمات، وذلك من حيث دور التغذية الراجعة ومدى حرص المكتبة عليها في تطوير الأداء والارتقاء بمستوى جودة الخدمات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أعلى نسبة تواصل مع المكتبة حسب عينة الدراسة هي المنتمون للعلوم الإنسانية ٨١%، تليها العلوم التطبيقية ٧٧,٢%، ثم العلوم الشرعية ٧٥%، والمكتبة تجري تغذية راجعة عند اقتناء كلا الشكلين الرقمي والورقي بنسب متقاربة تقريبا، ما يزيد عن نصف العينة ٥٩,٧% لم يُسْتَطَـعَ رأيهم في جودة فهرس المكتبة، وأن ٦٥,٣% من المستفيدين لم يقوموا بالتغذية الراجعة فيما يخص المصادر الرقمية حيث

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

لم يطلب منهم إبداء الرأي عند اختيار قواعد البيانات، وأن ٦٦,٥% من العينة لم يشاركوا في تغذية راجعة بخصوص جودة الخدمات.

الكلمات المفتاحية:

التغذية الراجعة - المكتبات الأكاديمية - مكتبة جامعة أم القرى - تقييم أداء المكتبات.

Abstract:

This study aimed to identify the role of feedback in evaluating the performance of the Umm Al-Qura University library through recognizing the opinions of the beneficiaries from different categories of the first university stage, graduate students and professors, in nine colleges from the human, legal and applied sciences sectors; three colleges from each. Utilizing the descriptive-analytic survey approach, the researcher used both a questionnaire prepared by the researcher and interviews for data collection. The study revealed a number of results that contributed to the evaluation of the library's performance from the administrative side. The process of building and developing collections, technical processes, and services, in terms of the role of feedback and its importance in developing performance and raising the level of quality of services.

Among the most important findings of the study is that the highest percentage of contact with the library based on the data collected is those belonging to the human sciences 81%, followed by applied sciences 77.2%, then legislative sciences 75%. Furthermore, the library conducts feedback on utilizing both digital and paper forms at nearly close rates, moreover, 59.7% of the participants did not survey their opinion on the quality of the library index. Additionally, 65.3% of the beneficiaries did not provide feedback regarding digital sources, as they were not asked to express an opinion when choosing databases. Finally, 66.5% of the sample did not participate in a feedback regarding the quality of services.

Key words:

Feedback - Academic Libraries - Umm Al-Qura University Library - Evaluation of Libraries' Performance.

المقدمة :

لا يعنى التزام إحدى المكتبات بتطبيق المعايير المتعارف عليها لهذا النوع من المكتبات أنها ليست بحاجة إلى التعرف على آراء المستفيدين منها ومدى رضاهم عن ما تقدمه من خدمات، فالالتزام بالمعايير على أهميته يوفر الحد الأدنى من المقومات المطلوبة لكل نوع من المكتبات أما رضا المستفيدين عن الواقع الذي توفره المكتبة شيء مختلف تماما، فربما ان تطلعات المستفيدين أعلى من مستوى المعايير، وبالتالي فإن عدم تقبلهم للواقع المتاح يجعلهم يعرضون عن ارتياد المكتبة أو الاهتمام بها وبما تقدمه من خدمات، وفي هذه الحالة ينبغي على إدارة المكتبة الانحياز وبشكل واضح لرغبات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

ومن هنا تبرز أهمية التغذية الراجعة والتي لا ينبغي اعتبارها مهمة للمكتبات التي لديها مشاكل أو التي بصدد اتخاذ قرارات مهمة متعلقة بالمقتنيات أو الخدمات فحسب وإنما هي مهمة كذلك للمكتبات التي ترغب في الارتفاع بمستوى خدماتها وتحقيق رضا المستفيدين عن أدائها، حتى وإن كان مستوى الأداء في المكتبة عاليا أو يبدو مثاليا فإنها ينبغي أن تحرص على الاحتفاظ بهذا المستوى وتلك الدرجة من الرضا.

إن أي مكتبة مهما بلغت من درجات الالتزام بالمعايير وتوفير التجهيزات والإمكانات وتقديم مستوى جودة عالية من الخدمات لا تستغنى أبداً عن تقييم أداءها من وجهة نظر الجمهور المستهدف وهي في هذه الحالة أما أن تقوم بهذا التقييم ذاتيا أو يقوم به باحثون متخصصون نيابة عنها وهي تستفيد من نتائج ما قاموا به من دراسات⁽¹⁾.

يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التغذية الراجعة في مكتبة جامعة أم القرى ومدى الاهتمام به من جانب إدارة المكتبة والطلاب وأعضاء هيئة التدريس وذلك على اعتبار أن تلك المكتبة توفرت لها إمكانات عالية من التجهيزات والمقتنيات وتقدم مستوى عالياً من الخدمات - وذلك حسب ما أسفرت عنه نتائج الدراسات⁽²⁾. التي أجريت على هذه الجوانب من المكتبة - إلا أن الاهتمام بالتغذية الراجعة ينبغي أن يكون في مقدمة اهتمامات المكتبة للحفاظ على مستوى جودة ما تقدمه من خدمات، ولعل ما تسفر عنه نتائج هذه الدراسة أن يكون كاشفا لإدارة هذه المكتبة عن جوانب القوة ومواطن الضعف عند تقييم الأداء المكتبي.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

١ - الإطار المنهجي للدراسة.

١/١ مشكلة الدراسة.

بعد أن دخلت النظم الآلية إلى المكتبات وأصبحت قادرة على تقديم إحصاءات عن مختلف جوانب الأنشطة التي تقدمها المكتبة، ربما ظن البعض أن هذه الإحصاءات قادرة على رسم صورة واقعية متكاملة عن مختلف أنشطة المكتبة بما يساهم في القدرة على التنبؤ من جانب إدارة المكتبة باحتياجاتها المستقبلية ورسم خططها الاستراتيجية^(٣). وبناء على ذلك لا حاجة لدراسة المستفيدين أنفسهم واستطلاع آرائهم والتعرف على مدى رضاهم عن ما تقدمه المكتبة من خدمات، وذلك باعتبار أن الإحصاءات التي يقدمها النظام الآلي تستطيع أن ترسم صورة رقمية إحصائية دقيقة عن واقع المكتبة يمكن الاعتماد عليها في علاج المشكلات الحالية والتخطيط لمستقبل إدارة المكتبة^(٤).

من خلال اطلاع الباحث على أدب تخصص علم المكتبات والمعلومات^(٥). وتدريبه لمقرر المكتبات الرقمية ومقرر إدارة وتنمية مصادر المعلومات بجامعة أم القرى أتيحت له الفرصة للتعرف على ما يقدمه النظام الآلي للمكتبة محل الدراسة من إحصاءات عن جوانب المكتبة المختلفة، تبين له بعدها أن هناك جوانب رئيسة في نظام معلومات المكتبة لا يمكن الحصول على إحصاءات مهمة عنها من خلال النظم الآلية مهما بلغت درجة دقتها وكفاءتها، وإنما لا بد من الحصول عليها من المستفيد نفسه، وأن المكتبة لا بد أن تهتم بالتغذية الراجعة وتضعها في اعتبارها عند الاختيار من البدائل المتاحة لحل المشكلات ومواجهة الصعوبات، وكذلك عند وضع الخطط الاستراتيجية لمستقبل خدمات المكتبة وتوجهاتها وتقييم أدائها، ومن هنا برزت فكرة دراسة دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبة محل الدراسة.

هناك ضرورة في عالم المكتبات أو غيرها من المؤسسات للاعتماد على التغذية الراجعة حتى تكتمل صورة أداء المكتبة في ضوء ما حددته لنفسها من أهداف وتستطيع هي أو من ينوب عنها تقييم أداءها^(٦).

ولذلك قرر الباحث إجراء هذه الدراسة للتعرف على دور التغذية الراجعة في تقييم المستفيدين من مكتبة جامعة أم القرى لأدائها والتعرف على ما إذا كان سيق أن طلب منهم

د. محمد محمود مصباح

إبداء آرائهم عن أداء المكتبة من حيث درجة التواصل بين المستخدمين والمكتبة، وعملية تنمية المقتنيات، والخدمات التي تقدمها المكتبة، وذلك على أمل أن ما تسفر عنه نتائج هذه الدراسة يمكن أن يساهم في رفع مستوى أداء المكتبة وعلاج ما يكون من مشكلات وتشجيع المستخدمين من المكتبة على الإيجابية والتواصل مع إدارة المكتبة لتطوير الأداء وحل المشكلات.

٢/١ أهمية الدراسة.

تسعى مختلف المؤسسات الخدمية التي لا تهدف إلى الربح ومنها المكتبات إلى خلق نوع من التواصل المستمر والفعال بينها والمستخدمين من خدماتها بل وإشعارهم بأن المؤسسة تسير حسب رؤيتهم وتهتم بمقترحاتهم وتلبي رغباتهم وتسعى جاهدة للقضاء على أي معوقات تواجههم عند ارتيادهم لها أو التفاعل معها عبر الوسائل الرقمية المختلفة^(٧). (ملحق رقم ٢).

لقد اهتمت المكتبات في العصر الحديث ليس فقط بإنشاء مواقع لها على الإنترنت تيسر على المستخدمين الاستفادة من خدماتها وإنما سعت أيضا للوصول إليهم عبر وسائل التواصل الاجتماعية لعرض خدماتها وإحاطتهم بكل جديد لديها تشجيعا لهم على ارتيادها والتفاعل مع خدماتها الرقمية^(٨).

تستشعر المكتبات في العصر الحالي مدى صعوبة وخطورة المنافسة الوجودية في ظل انتشار استخدام الأوعية الرقمية وإتاحتها عبر وسائل الاتصال للمستخدمين في منازلهم، وبالتالي أصبح الذهاب للمكتبة في مكانها الحقيقي أمرا يحتاج إلى تضافر جهود العاملين بها لترسيخ صورة ذهنية جيدة عن أهمية المكتبة ودور العاملين بها في تقديم الخدمات المعلوماتية من خلال تنظيم وإتاحة مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة^(٩).

وقد اكتسب تقييم أداء المكتبات أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة نتيجة لعدة أسباب أهمها^(١٠):

ظهور أساليب تكنولوجية حديثة لإتاحة المعلومات ومصادرها بطريقة تنافس المكتبات. ارتفاع تكاليف اقتناء مصادر المعلومات وتجهيزها بما يستوجب ضرورة التحقق من حاجة المستخدمين من المكتبة لها.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

صارت التنافسية بين المكتبات ومعايير تقييمها تتم على أساس إقبال المستفيدين عليها وليس بكم ما تقتنيه أو من مصادر المعلومات. تقييم الأداء يدعم التخطيط الاستراتيجي ويرشد اتخاذ القرار ويفيد في الرقابة وتعديل المسار ورفع الكفاءة.

التغذية الراجعة لها دور مهم في جذب تلبية رغبات المستفيدين وتسويق خدمات المكتبة والقضاء على الصعوبات والمشكلات التي تواجه المستفيدين منها وتطوير الخدمات التي تقدمها، ورسم صورة ذهنية إيجابية عن المكتبة عند المستفيدين منها وإشعارهم بأهمية الدور الذي تقوم به في خدمتهم وتحقيق أهداف المؤسسة الأم التي تنتمي إليها.

٣/١ أهداف الدراسة.

- التعرف على مدى تفعيل نظام التغذية الراجعة والاهتمام به من جانب المكتبة.
- مقارنة قطاعات نظام معلومات المكتبة واستنتاج أيها أكثر اهتماما بالتغذية الراجعة.
- وضع البدائل والحلول المناسبة لجوانب القصور في أداء المكتبة من وجهة نظر المستفيدين.
- تسليط الضوء على أهم الجوانب التي لا تعجز النظم الآلية عن تقديم إحصاءات عنها وحاجتها إلى آراء المستفيدين.
- تقييم أداء المكتبة من وجهة نظر المستفيدين.

٤/١ أسئلة الدراسة.

تسمى هذه الدراسة للإجابة عن عدد من التساؤلات أهمها:

- هل تهتم المكتبة محل الدراسة بالتغذية الراجعة وتقوم بها عن عمد؟
- هل تشمل التغذية الراجعة جميع جوانب نظام المعلومات بالمكتبة؟
- هل يشعر المستفيد باستجابة المكتبة لآرائه؟
- ما أهم قطاعات نظام المعلومات التي يشعر المستفيد بأن التغذية الراجعة لها أثر من خلال استجابة المكتبة لاحتياجاته التي عبر عنها لإدارة المكتبة؟
- ما تقييم المستفيد لأداء المكتبة؟

٥/١ منهج الدراسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي؛ حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة

د. محمد محمود مصباح

المرتبطة بالموضوع بهدف تكوين الأساس النظري والفكري الذي تقوم عليه الدراسة وتحديد محاورها الرئيسية، أما المنهج التحليلي فقد أُجْرِيَ مسح شامل وتحليل كافة البيانات التي حُصِلَ عليها من خلال استجابات عينة الدراسة من خلال المقابلات الشخصية والاستبيان (ملحق رقم ١) الذي أعده الباحث ليكون أداة جمع البيانات الرئيسية لهذه الدراسة بعد تحكيمه من عدد من الأساتذة المتخصصين، واشتمل الاستبيان على عدد من المحاور وهي:

- البيانات الشخصية.
 - التغذية الراجعة فيما يخص التواصل مع المكتبة.
 - التغذية الراجعة فيما يخص اقتناء مصادر المعلومات.
 - التغذية الراجعة فيما يخص تنظيم مصادر المعلومات.
 - التغذية الراجعة فيما يخص حفظ مصادر المعلومات.
 - التغذية الراجعة فيما يخص خدمات المعلومات.
 - التغذية الراجعة فيما يخص إدارة المكتبة.
- وأُسْتُخْدِمَت الطرق الإحصائية المناسبة لاستخراج المؤشرات اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة.

٦/١ عينة الدراسة.

شملت عينة الدراسة طلاب وأساتذة جامعة أم القرى من التخصصات العلمية والإنسانية والشرعية من الدرجات العلمية التالية:

- طلاب المرحلة الجامعية الأولى.
 - طلاب الدراسات العليا.
 - أعضاء الهيئة المعاونة.
 - أعضاء هيئة التدريس.
 - كليات الطب والهندسة والعلوم التطبيقية.
 - كلية العلوم الاجتماعية والتربية واللغة العربية.
 - كلية أصول الدين وكلية الشريعة.
- وقد أُخْتِيرَت العينة بطريقة عشوائية من الفئات السابق ذكرها من مداخل الكليات لمدة ساعة يوميا في أوقات مختلفة من اليوم الدراسي خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠١٩.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

جدول رقم (١) وصف العينة باعتبار الكلية والدرجة العلمية

المجموع	الدرجة العلمية					الكلية	
	طالب دراسات عليا	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	طالب بكالوريوس	العدد	%
86	8	7	2	4	65	العدد	الطب
100.0%	9.3%	8.1%	2.3%	4.7%	75.6%	%	
138	3	14	12	18	91	العدد	الهندسة
100.0%	2.2%	10.1%	8.7%	13.0%	65.9%	%	
30	1	0	1	1	27	العدد	العلوم التطبيقية
100.0%	3.3%	0.0%	3.3%	3.3%	90.0%	%	
137	5	9	2	3	118	العدد	العلوم الاجتماعية
100.0%	3.6%	6.6%	1.5%	2.2%	86.1%	%	
77	36	4	5	2	30	العدد	التربية
100.0%	46.8%	5.2%	6.5%	2.6%	39.0%	%	
44	3	3	5	4	29	العدد	اللغة العربية
100.0%	6.8%	6.8%	11.4%	9.1%	65.9%	%	
17	2	2	1	0	12	العدد	الدعوة
100.0%	11.8%	11.8%	5.9%	0.0%	70.6%	%	
47	1	8	4	4	30	العدد	الشريعة
100.0%	2.1%	17.0%	8.5%	8.5%	63.8%	%	
35	4	2	3	1	25	العدد	أصول الدين
100.0%	11.4%	5.7%	8.6%	2.9%	71.4%	%	
611	63	49	35	37	427	العدد	المجموع
100.0%	10.3%	8.0%	5.7%	6.1%	69.9%	%	

٧/١ حدود الدراسة.

شملت عينة الدراسة طلاب وأساتذة جامعة أم القرى من التخصصات العلمية والإنسانية والشرعية من الدرجات العلمية المختلفة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠.

التغذية الراجعة Feedback:

عرفها القاموس الرقمي (online dictionary)^(١١) بأنها:

استرجاع معلومات عن نتيجة عملية أو نشاط معين بغرض التقييم. وبأنها المعلومات التي يتلقاها الأفراد عن أدائهم. وهي تمد المسؤولين بتقييم فعلي عن جودة السلوك الأدائي للأفراد.

وعرفها آخرون بأنها: مجموعة المعلومات التي يتلقاها المرسل من المرسل إليه تبين له أن ما يقوم به من أداء، هو أداء صحيح، أو خاطئ، أو ناقص، وبالتالي فإنه يسعى لتصحيح الخطأ في حالة وجوده، أو إكمال النقص، أو تعديل سلوكه للوصول إلى أقصى جودة للأداء.

وهناك تعريف آخر للتغذية الراجعة يربطها بالنظام على أنها مراجعة من المخرجات إلى المدخلات بغرض ضبط عمليات النظام أو السلوك.

تعريف إجرائي:

ومن خلال ما سبق من تعريفات للتغذية الراجعة، نلاحظ اتفاقها جميعها على أن الهدف منها هو إعلام المرسل للمعلومات أو الأفعال بنتيجة وأثر تلك المعلومات أو الأفعال على سلوك المتلقي، أو ما أحدثته من تغير في معارفه أو سلوكه من خلال ما يتلقاه المرسل من معلومات عن سير أداء المتلقي بشكل مستمر، لمساعدته في تثبيت ذلك الأداء إذا كان يسير في الاتجاه الصحيح، أو تعديله إذا كان بحاجة إلى تعديل.

تقييم الأداء:

التقويم هو ذلك الحكم على قيمة الشيء وتقديره لتقويمه مثلا كتقويم مبنى أو لوحة فنية من فنان مختص، إذن العملية تكون تقدير فتقويم ثم إصدار حكم، ومنه يمكن القول هو عملية تقديرية للشيء المدروس، وبالتالي الحكم عليه من خلال نتائج الملاحظة والتجربة^(١٢).

تعريف إجرائي:

تقييم الأداء هو العملية التي يُحْكَم فيها على جودة الأعمال أو الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال قياس ما تحققه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

٩/١ استعراض الإنتاج الفكري.

١/٩/١ الدراسات العربية:

إبراهيم، إيمان شعبان أحمد (٢٠٢٠) (١٣).

هدف هذا البحث إلى تطوير مستويين للتغذية الراجعة (الموجزة/ التفصيلية) ببيئة التعلم المصغر عبر الويب النقال، لتحديد أيهما أفضل بالنسبة للمتغيرات التابعة وهي: التحصيل المعرفي، والأداء المهاري، ومهارات برمجة مواقع الإنترنت التعليمية لدى طلاب وعلمي الحاسب الآلي، وقد اعتمد البحث على المنهج التجريبي وتوصل إلى عدد من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبتين لصالح التغذية الراجعة التفصيلية في كل من التحصيل المعرفي والأداء المهاري وتقييم المنتج لمهارات برمجة المواقع التعليمية لطلاب ومعلمي الحاسب الآلي.

أبو عيد، عماد محمد (٢٠١٩) (١٤).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الطرق والأساليب الحديثة لتقييم وإدارة أداء المكتبات العامة وإبراز أهمية قياس جودة وتقييم الأداء وتقسيمه إلى قسمين هما الأداء الاستراتيجي ويهدف لقياس مدى تحقق الأهداف الخاصة بالمكتبة، والأداء التشغيلي لمعرفة مستوى أداء العمليات والخدمات التي تقدمها المكتبة، وقد أوصت الدراسة بضرورة مواءمة موارد المكتبات مع الأهداف والأولويات الاستراتيجية.

أحمد، سلوى السعيد (٢٠١٩) (١٥).

ويركز البحث في جانبه النظري على تحليل وتقييم "المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية" ومدى ملاءمته وجاهزيته للتطبيق في المكتبات الجامعية، واستهدف في جانبه التطبيقي التحقق عمليا من إمكانية الاعتماد عليه في تقييم جودة المكتبات الجامعية في سلطنة عمان. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وفي إخضاع المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية باستخدامه كأداة معيارية لتقييم جودة المكتبات الجامعية، واعتمد المنهج النوعي في استقراء رأي العاملين بالمكتبات مجتمع الدراسة في مؤشرات محتوى المعيار وقابليتها للتطبيق.

مثلت المكتبات الجامعية بسلطنة عمان وعددها خمس مكتبات جامعية مجتمعا لهذه الدراسة وقد أسفرت نتائج الدراسة في المحور الأول والذي ركز على مؤشرات المحتوى في المعيار عن مواكبة مؤشرات المعيار للممارسات الدولية، وجاءت نتائج الدراسة في المحور الثاني والثالث لتؤكد على جاهزية المعيار لتقييم ضبط الجودة في المكتبات الجامعية في البيئة العربية.

د. محمد محمود مصباح

الفريح، فهد بن محمد بن عبدالمحسن، وحسن، أحمد بابكر (٢٠١٩) (١٦).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة في مكتبات الجامعات الحكومية التابعة لوزارة التعليم بمنطقة الرياض، وذلك من خلال التعرف على الأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة في الوقت الحالي وواقع استخدامها. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بغرض التعرف إلى مجتمع الدراسة المكون من (٦) مكتبات جامعية. استخدم الباحثان قائمة المراجعة الإلكترونية التي تشتمل على مجموعة من الأسئلة وُجِّهت إلى المختصين في هذه المكتبات، وبتحليل المعلومات التي جُمِعت، دُرِسَتْ وُقِّمَتْ الأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة حالياً، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج والتوصيات التي تؤكد أهمية استخدام الأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة حالياً في المكتبات الجامعية التابعة لوزارة التعليم بمنطقة الرياض وضرورة تقييمها.

القرنى، خالد سعد (٢٠١٩) (١٧).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر اختلاف نمط التغذية الراجعة (فورية- مؤجلة) في الرحلات المعرفية على تنمية التحصيل لدى طلاب الصف الأول الثانوي بمقرر الحاسب الآلي، استخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي، ووصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية الأولى (التغذية الراجعة الفورية) في القياسين القبلي والبعدي في التحصيل المعرفي، وفي الأداء العملي المرتبط بمهارات الحاسب الآلي لصالح القياس البعدي، بالإضافة إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية الثانية (التغذية الراجعة المؤجلة) في القياسين القبلي والبعدي في التحصيل المعرفي وفي الأداء العملي المرتبط بمهارات الحاسب الآلي لصالح القياس البعدي، وعدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبيتين في القياس البعدي للاختبار التحصيلي والأداء العملي.

محمد، صفاء عبدالرحمن (٢٠١٨) (١٨).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبات جامعة النيلين. وتمثلت مشكلة الدراسة في قصور في بعض الخدمات المعلوماتية المقدمة للطلاب والباحثين وعدم مواكبة بعض الخدمات الموجودة مع تقنيات العصر الرقمي. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الدراسة للعينة كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

توصلت الباحثة إلى عدة نتائج تمثلت في أن ما تقدمه مكتبة جامعة النيلين من معلومات لا يلبي احتياجات المستفيدين. ويرجع ذلك إلى عدم تأهيل المكتبة بكل ما يستوجب لتقديم خدمة إلكترونية التي تتمثل في نقص الميزانية، ويتبع ذلك نقص في الأجهزة والمعدات التقنية والكادر البشري المؤهل وتدريب المستفيدين على استخدام الشبكة.

القدال، حسام الدين عوض الله (٢٠١٨) (١٩).

وهدفنا الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الأداء المهني في المكتبات الجامعية، ومدى مقدرة هذه المعايير على قياس أداء المكتبيين لمهامهم المختلفة بصورة موضوعية وعادلة؛ وخرجت الدراسة بعدد من النتائج أهمها ما يلي: يوجد عدد من المعايير لقياس الأداء المهني ونتائجها يمكن أن تستخدم كمؤشرات لمدى الأداء في الفترة المقيمة، وأيضا إن معايير قياس الأداء المهني جيدة في حد ذاتها وتساعد على قياس الأداء بموضوعية وعادلة؛ كما وضعت الدراسة عدد من التوصيات منها يجب على من يعملون في وظائف إشرافية في المكتبات الجامعية الاهتمام بالاطلاع على معايير قياس الأداء المهني وفهمها بصورة جيدة، وأيضا يجب على من يعملون في وظائف إشرافية في المكتبات الجامعية من الاعتماد على نتائج معايير الأداء في التوصية لمروسيهم في الترقيات والمكافآت والحوافز.

إبراهيم، خالد حسين (٢٠١٧) (٢٠).

لكي يُقَيَّم أداء أي مكتبة لا بد أن يتم ذلك في ضوء عدد من المعايير، وقد ذكرت الدراسة أن المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) جاء ليسد حاجة المكتبات الجامعية العربية الشديدة لمعيار موحد يضبط إيقاع الممارسات العملية، ويرتقى بأدائها ويعمل على التحسين والتطوير المستمر، وقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على هذا المعيار من حيث البنية و المؤشرات الأساسية، ثم مقارنة بمعيار مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية ومعيار جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث، ثم اختباره من خلال تطبيقه على المكتبة المركزية بجامعة حلوان وذلك لبيان مدى تكامله واتساقه وقابليته للتطبيق في مكتبات الجامعات العربية، وقد أوصت الدراسة فيما أوصت بتجنب الإسهاب في المؤشرات وضرورة إحداث التوازن بين عدد مؤشرات المعايير، فضلا عن أهمية تقديم نماذج للمؤشرات وبدائل الاختيارات، وطرق توزيع الدرجات النسبية لكل معيار ومؤشر، بحيث يكون من اليسير على كل مكتبة أن تقوم بالتقويم الذاتي وبصفة مستمرة.

Camacho, L., Wages, B., & Harris, T. (2020)⁽²¹⁾.

هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى فعالية طريقة جديدة في التغذية الراجعة بالاعتماد على استبيان مكون من سؤال واحد كل أسبوع لمدة عشرة أسابيع يعرض السؤال على لافتة في مدخل المكتبة ويجب عنه الرواد، وقد توصلت الدراسة إلى أن هذه الطريقة المبتكرة أكثر فعالية من جانب الرواد؛ حيث أن إجابة سؤال واحد لا تستغرق وقتاً طويلاً ولا جهداً، وقد استفادت المكتبة من نتائج الاستبيان في تحسين مستوى الخدمة بالمكتبة وفقاً لما يراه الرواد.

Blessinger, K., & Comeaux, D. (2020)⁽²²⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تغذية راجعة للتعرف على آراء المستفيدين من المكتبة في واجهة المستخدم الجديدة التي أتاحتها المكتبة بعد تغيير النظام الآلي المستخدم في المكتبة، وقد أسفرت نتائج التغذية الراجعة عن اعتماد الواجهة الجديدة بعد إجراء عدد من التحسينات التي أشار إليها المستفيدون.

Johnson, C. (2020)⁽²³⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تغذية راجعة مقصودة من المستفيدين من المكتبات الأكاديمية الذين لا يتيح لهم نظام التعليم عن بعد ارتياد المكتبة وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير الإرشادات التي يقدمها موقع المكتبة في تحسين مستوى خبرات وتصورات المستفيدين من المكتبة وقد توصلت الدراسة إلى أن الإرشادات والتواصل بين المكتبة والمستفيدين حتى وإن كان عن بعد إلا إنه يؤدي إلى تحسين مستوى خبراتهم تقل عندهم حالة القلق واللامبالاة ويستفيدون من موارد المكتبة بفاعلية.

Kaufman, J., Dosch, B., & Clement, K. A. (2018)⁽²⁴⁾.

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء تغذية راجعة مقصودة من المستفيدين من المكتبات الأكاديمية بهدف التعرف على احتياجاتهم المختلفة من الخدمات وأوعية المعلومات المختلفة ومدى الحاجة إلى إعادة توزيع المساحات بالمكتبة بعدما تبين إقبال المستفيدين وتمركزهم حول منافذ المصادر الرقمية، واعتمدت الدراسة على الاستبيان والملاحظة المباشرة

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

والمقابلات الشخصية للمتريدين على المكتبة، وقد توصلت الدراسة إلى أهمية التغذية الراجعة في التعرف على الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين وتقييم أداء المكتبة في مختلف المجالات. **Wales, T. (2018)**⁽²⁵⁾.

تشرح هذه الدراسة تجربة المؤلف في تطوير ثلاث مكتبات أكاديمية تابعة لجهات بحثية مختلفة وما تلقاه أثناء قيامه بذلك من تغذية راجعة من الباحثين والعاملين بهذه المكتبات وكذلك من المستفيدين من هذه المكتبات، وهو يدل بها على أهمية جعل التغذية الراجعة وآراء المستفيدين من المكتبات محل اهتمام عند إجراء عمليات التطوير والتقييم لأداء تلك المكتبات.

Henry, J., Eshleman, J., Croxton, R., & Moniz, R. (2018)⁽²⁶⁾.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السلوكيات الأقل تحضراً أو غير المثالية بين العاملين في المكتبات، وذلك من خلال التغذية الراجعة المقصودة من العاملين بالمكتبات والتي تعتمد على الاستبيان والمقابلة الشخصية بهدف التعرف على القضايا المرتبطة بنقص التحضر مثل المهاجمة والتتمر والاختلال الوظيفي في مكان العمل ونقص القدرات والاختلال الوظيفي بين العاملين في المكتبات. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اختلافاً بين الفئات العمرية المختلفة من حيث ما يتعرضون له من فظاظة، وكذلك التباين الواضح في قدرتهم على تطبيق ما يسمى بالذكاء العاطفي وأن هذا الموضوع يحتاج إلى مزيد من الدراسات الأكثر عمقا.

Andrews, C., Wright, S. E., & Raskin, H. (2016)⁽²⁷⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تغذية راجعة مقصودة واستطلاع رأي طلاب المكتبات الأكاديمية وذلك بهدف التعرف على احتياجاتهم من الأثاث والتكنولوجيا والمساحة وطرق البحث التي يستخدمونها وتطوير البيئة الداخلية للمكتبة من خلال إعادة تصميم الفضاء الداخلي للمكتبة، اعتمدت الدراسة على الاستبيان والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أنه في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة أصبح لزاماً علينا الإيمان بفكرة التطوير المستمر وإعادة تقييم الأدوار التي يقوم بها أمناء المكتبات والعاملون بها وتهيئة الجو المناسب لذلك التغيير وفق احتياجات المستفيدين من المكتبة.

١٠/١ أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

تنقسم الدراسات ذات الصلة بهذه الدراسة إلى قسمين: الأول، يخص موضوع التغذية الراجعة في المكاتب والثاني يخص تقييم أداء المكاتب سواء كان تقييم أداء المكاتب بصفة عامة أو تقييم خدمات المكاتب باعتبار أنها الثمرة النهائية من كامل نشاط المكاتب حيث إن تقييم الأداء يتم من خلال آراء الرواد والتي يُعَرَّف عليها من خلال التغذية الراجعة. استخدم الباحث أكثر من استراتيجية بحث للوصول لدراسات عربية عن دور التغذية الراجعة في المكاتب في تقييم الأداء ولم يجد، إلا أن الموضوع يمكن أن يُعَرَّض له في ثنايا دراسات أخرى أثناء معالجة نقاط ذات صلة في تلك الدراسات، وإما أن تُفَرَّد دراسة لموضوع التغذية الراجعة وتوضيح دورها في عملية تقييم أداء المكتبة، ولم يعثر الباحث على أي دراسة سابقة بهذا الوصف، وهذا يدل على أن هذا الموضوع لم يأخذ حقه في الاهتمام من جانب الباحثين العرب في المجال، أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فإن عملية التغذية الراجعة تمثل العمود الفقري للدراسات التي تتبنى موضوع تقييم أداء المكاتب أو تطوير منظومتها بصفة عامة.

٢- الإطار النظري للدراسة.

على الرغم من أهمية وجود المعايير وتطبيقها من جانب المكاتب الأكاديمية، إلا أن تقييم المكتبة من وجهة نظر المستفيدين (المستهدفين من المكتبة) له أهمية كبيرة، فلا بد أن يكون المستفيدون شريكا فعالا للمكتبة في تطوير وتحسين مستوى الأداء والتغلب على المعوقات التي تواجه المكتبة^(٢٨).

التغذية الراجعة تهدف بشكل أساسي إلي التوفيق بين أداء المرسل ويتمثل في إدارة المكتبة (ملحق رقم ٢) والمتلقي، ويتمثل في المستفيد بحيث يعدل كل واحد منهم من سلوكه أو أسلوب أدائه حسب ما يسفر عنه مضمون الرسالة المرتدة التي يستقبلها المرسل من المتلقي. بحيث يمكن القول: إن الوظيفة الأعظم والأهم للتغذية الراجعة هي تصحيح مسار المتلقي أو المستفيد في الاتجاه الصحيح أو أن يعدل المرسل الرسالة بحيث تصل إلى المتلقي بالشكل المناسب الذي يلبي رغباته.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

١/٢ أشكال التغذية الراجعة.

ليس هناك تقسيم متفق عليه لأنواع أو أشكال التغذية الراجعة، كما أن الباحث لم يتمكن من العثور على أي دراسة حاولت حصر جميع أنواع التغذية الراجعة، ومع ذلك فإنه في علوم التربية على سبيل المثال يعتبر المعلم هو المرسل والطالب هو المتلقي وتتم عملية التغذية الراجعة في الفصول الدراسية وتأخذ أشكالاً متعددة أهمها: التغذية الراجعة الإعلامية، والتغذية الراجعة التصحيحية، والتغذية الراجعة التفسيرية، والتغذية الراجعة التعزيزية^(٢٩).
الإعلامية: تزود المتعلم بدقة إجاباته، وتبين له استجاباته الصحيحة والخاطئة.
التصحيحية: تزود المتعلم بالإجابات الصحيحة والخاطئة، مع تصحيح الأخطاء.
التفسيرية: تبين الخطأ والصواب مع كتابة تفسيرات واضحة للأخطاء.
التعزيزية: تضيف لما سبق عبارات تعزيرية مثل: "أحسن، ممتاز، أشكرك، وضع نجمة" وهكذا.

وهناك من يقسم التغذية الراجعة على أساس:

- كمية المعلومات المرتدة إلى: كلية وجزئية.
- مصدر المعلومات المرتدة إلى: داخلية وخارجية.
- طريقة ورود المعلومات إلى: مكتوبة وشفوية أو فردية وجماعية أو فورية ومؤجلة.
- أسلوب تقديمها إلى: إعلامية وتصحيحية وتفسيرية وتعزيرية^(٣٠).
- وفي علم المكتبات تأخذ التغذية الراجعة عدداً من الأشكال يجمها الباحث في النقاط التالية:
- استجابات المستفيدين عند استطلاع آرائهم قبل عملية التزويد والاستبعاد.
- تقديم المستفيدين لمقترحات للأوعية أو الخدمات أو ملاحظات على النظام يعد شكلاً من أشكال التغذية الراجعة.
- استجابة المستفيدين وحضورهم لما تقدمه أو تستضيفه المكتبة من أنشطة وفعاليات.
- زيارة المستفيدين لموقع المكتبة على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي وإبداء ملاحظاتهم أو طلب تزويدهم بمعلومات أو خدمات يعتبر شكلاً من أشكال التغذية الراجعة.

- إقبال المستفيدين على الخدمات المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبة.
 - تقييم المستفيدين لأداء المكتبة من خلال ما تعده من استطلاعات رأى ورقية أو رقمية.
- ٢/٢ أسباب اهتمام المكتبات بالتغذية الراجعة.

المكتبات مؤسسات غير خدمية لا تهدف إلى الربح، فهدفها الأساسي هو رضا المستفيدين وتقديم خدمات معلوماتية على أعلى مستوى من الجودة، وبالتالي فإن توثيق صلتها بالمستفيدين منها والتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم ومشكلاتهم باستمرار يعد من الأمور البديهية في مجال إدارة مثل هذه المؤسسات، فالتغذية الراجعة المستمرة في مؤسسات المعلومات ومنها المكتبات تقوم على عدة مبادئ وهي: أن تكون مستمرة، وهادفة، وموثقة، تستخدم ضمن خطة معدة بدقة وإحكام ويجب أن تشمل التغذية الراجعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة^(٣١).

التغذية الراجعة لها أهمية كبيرة في تحسين وتطوير مستوى الأداء في المكتبات لأنها:

توضح لنا جوانب القوة والضعف في نظام معلومات المكتبة.
توضح لنا مدى سلامة المسار الذي تسلكه المكتبة لتحقيق أهدافها.
تقدم التغذية الراجعة معلومات للإدارة تعجز النظم الآلية عن توفيرها عن بعض جوانب اهتمامات المستفيدين ومشكلاتهم وسلوكهم^(٣٢).

وفيما يلي يلقي الباحث الضوء على بعض أسباب اهتمام المكتبات بالتغذية الراجعة:

أ- التغذية الراجعة مهمة وأساسية لتنمية المقتنيات وتنقيتها بشكل صحيح.

من المعلوم في علم المكتبات أن عملية بناء المقتنيات في المكتبات تتم في البداية على أساس احتياجات الجمهور المستهدف من خدمات المكتبة، وبالتالي فإن عملية التنمية تتم بعد ذلك على نفس المبدأ، ويكون الفارق أن الجمهور المستهدف في هذه الحالة أصبح معروفا لدى إدارة المكتبة ويسمى بالرواد وأصبح بالإمكان التواصل معهم واستطلاع آرائهم والتعرف على مقترحاتهم واحتياجاتهم من أوعية المعلومات قبل عملية التزويد^(٣٣)، ومن هنا يمكن القول: إن عملية التغذية الراجعة متمثلة في استطلاعات الرأي والمقترحات التي تتلقاها المكتبة من الرواد تعتبر عملية أساسية عند إجراء تنمية المقتنيات^(٣٤).

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

والأمر لا يختلف كثيرا عند إجراء عملية الاستبعاد وإن كانت تتم في غيبة الرواد أو المستفيدين إلا أنها تتم في ضوء استخدامهم للأوعية التي تتيحها المكتبة، وبذلك فهي تعتبر شكلا من أشكال التغذية الراجعة غير المباشرة من جانب المستفيدين.

ب- التغذية الراجعة هامة وأساسية للاطمئنان على جودة تنظيم المكتبة.

إن الوصول بالسرعة المناسبة إلى أحد أوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة يعتمد بشكل أساسي على نظام المكتبة بشقيه الفهرسة والتصنيف حيث ينتج عنهما فهرس المكتبة الذي يعتبر المفتاح الأساسي للوصول إلى وعاء معلومات بالمكتبة^(٣٥)، وبالتالي فإن الاطمئنان على سلامة هذا النظام وسهولة استخدامه من جانب الرواد يتم من خلال التغذية الراجعة من جانب المستفيدين عند تعمد المكتبة إجراء استطلاع لأرائهم أو من خلال الملاحظة المباشرة أو الشكاوى والملاحظات التي يقدمها المستفيد، ولذلك يمكن القول إن عملية التغذية الراجعة وسيلة من وسائل التفاعل التداولي^(٣٦) وأساسية للاطمئنان على سلامة نظام المكتبة من ناحية العمليات الفنية ومدى مناسبتها لاحتياجات المستفيدين.

ج- التغذية الراجعة مهمة وأساسية لتسويق الخدمات وعلاج قصورها.

تحتاج المكتبات في العصر الحديث إلى عملية تسويق لخدماتها لجذب المستفيدين المستهدفين إليها وتشجيعهم على ارتيادها، فالمكتبة مهما بلغت ضخامة مقتنياتها وجودتها ومهما بلغت جودة خدماتها، فإنها تظل بلا فائدة طالما بقيت في الظلام لا يدري عنها أحد أو لا يدري عنها إلا عدد قليل من المستفيدين المستهدفين، فالتسويق لخدمات المكتبات أصبح أمرا أساسيا في ظل ما تلقاه المكتبات في العصر الحديث من منافسة شرسة من مؤسسات أخرى تسعى لأخذ دورها من خلال ما تقدمه من خدمات معلوماتية^(٣٧).

وهنا يمكن القول بأن التغذية الراجعة تقوم أحيانا بدور تسويقي للخدمات والمقتنيات على هامش استطلاع رأى المستفيدين فيما تقدمه المكتبة من خدمات فهي لا تكتفى باختيار صحة معلومات المستفيد عن المكتبة وإنما تصحح ما لديه من معلومات ربما كانت ناقصة أو مغلوطة، فالتغذية الراجعة تعتبر وسيلة من وسائل اكتساب المعرفة^(٣٨) ولها أيضا دور تعزيزي بحيث تضيف لمعلومات المتلقي معلومات إضافية عن خدمات أُسُخِدَتْ أو مقتنيات وردت حديثا للمكتبة.

د- التغذية الراجعة مهمة وأساسية عند تطوير المباني والتجهيزات والخدمات.

بعد إنشاء المكتبة وإمدادها بالتجهيزات اللازمة وتشغيلها وتقديمها للخدمات المكتبية قد تجد نفسها مضطرة لإجراء بعض التعديلات على المباني والتجهيزات والخدمات وذلك تلبية لرغبات المستفيدين منها، فلم تعد مباني المكتبات في العصر الحديث صعبة التعديل وكذلك التجهيزات والخدمات، ولا يمكن لإدارة مكتبة ناجحة أن تتمسك بشيء من ذلك في ضوء رؤيتها هي وترفض الاستجابة لرغبات المستفيدين منها^(٣٩).

ومن هنا يمكن القول: إن التغذية الراجعة يمكن أن يترتب عليها تغيير كامل حتى للمباني والتجهيزات وليس فقط الخدمات، وكثيرا ما تجري المكتبات استطلاعات رأي عند استقطاع جزء من مبنى المكتبة لتخصيصه لخدمة إضافية أو تطوير خدمة أو تخصيصه لنوع معين من أوعية المعلومات، وكثيرا ما تُستبدل بعض التجهيزات الموجودة بالمكتبة تلبية لرغبات المستفيدين منها^(٤٠).

هـ- المكتبات في العصر الرقمي تحتاج بشدة إلى التغذية الراجعة.

وأصبحت شبكة الإنترنت الآن وسيلة تواصل قوية وسريعة وذات إمكانات واسعة في تنمية التفاعل الاجتماعي بين المنتمين للتخصص الواحد أو المهتمين بموضع معين وإن اختلفت تخصصاتهم، حيث أوضحت بعض الدراسات أنه على الرغم من أن مستخدمي الإنترنت متباعدون مكانيا، إلا أن علاقات التفاعل الاجتماعي تنمو بينهم بشكل جيد من خلال الإنترنت، وأن العلاقات التي تنشأ وتتطور من خلال استخدام الحاسوب والإنترنت يمكن أن تماثل أو تفوق العلاقات المتكونة وجها لوجه.

ومن هنا فإن قيام المكتبة بإجراء تغذية راجعة مقصودة أو غير مقصودة أصبحت أسهل وأيسر في العصر الرقمي عن ذي قبل، فالتواصل والتفاعل في ظل وسائل التواصل الاجتماعي والتي أصبحت تستعين بها المكتبات في التواصل مع المستفيدين منها أصبحت أسهل وأيسر وأسرع وأدق وأكثر سهولة في تحليل البيانات واستخراج المؤشرات^(٤١).

٣/٢ تقييم الأداء في المكتبات.

تحتاج أي مؤسسة أثناء ممارستها لعملها إلي مراجعة مستمرة لمستوي أدائها وإنجازها حتى يمكن الوقوف على مدى قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين منها، وذلك من خلال

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

التعرف على ما تقدمه من خدمات أو منتجات وأيضا من خلال التعرف على السمات الشخصية للعاملين بها ومستوى مهارتهم؛ وقد تكشف هذه المراجعة عن وجود بعض نواحي الضعف أو القصور، فتتخذ التدابير اللازمة للتغلب عليها سواء من خلال التوعية أو عمليات التدريب والتنمية المهنية؛ فليس الهدف من التقييم هو الحكم فقط على مستوى الإنجاز ومدى كفاءته ومستوى جودته، وإنما الكشف أيضا عن مدى التميز والتفوق في بعض الجوانب^(٤٢).

تقييم أداء المكتبات هو عملية الهدف منها الحكم على مدى جودة ما تقدمه مكتبة معينة من خدمات ومدى تحقيقها للأهداف الرئيسية التي من أجلها أنشئت هذه المكتبة، ويتم ذلك بعد إجراء عمليات القياس اللازمة لكل مقومات الخدمة بالمكتبة واتباع الأساليب العلمية في جمع البيانات اللازمة للقياس، ومن ثم تأتي عملية التقييم لمستوى وجودة الخدمات والأداء المكتبي بصفة عامة^(٤٣).

تقييم الأداء في المكتبات هو عملية يُقاس فيها ما حُقِّق في ضوء الأهداف المراد تحقيقها، أو هو عملية تصدر عنها أحكام على الجانب أو المجال المراد تقييمه وتشمل الأهداف ومدى وضوحها وما تحقق منها وما لم يتحقق، والخطط الاستراتيجية ومدى واقعيتها ومقومات تحقيقها، والعاملين ومدى كفاياتهم المهنية والعلمية ومدى حاجتهم إلى التنمية، وأوعية المعلومات ومدى كفايتها العددية والموضوعية، والخدمات ومدى جودتها أو حاجتها للتطوير... الخ.

فالتقييم إذن ليس غاية وإنما وسيلة للحكم على مدى جودة كل جانب ومن جوانب نظام المعلومات بالمكتبة، ولذلك فهو عملية شديدة الخطورة إذا بني على معلومات ومعطيات مغلوطة، وبالتالي توصل إلى نتائج ومؤشرات خاطئة تؤدي إلى تفاقم المشكلات وتدهور مستوى الأداء وتزيد من صعوبة وتكلفة الإصلاحات في المستقبل^(٤٤).

يجب الإشارة هنا إلى أهمية المعلومات التي يبنى عليها التقييم، وهذا يقودنا إلى التعرض لمفهوم يرتبط بمفهوم التقييم وهو مصطلح آخر قريب الصلة بالتقييم وهو القياس، والقياس ببساطة يعتبر من الوسائل التي يستخدمها التقييم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة والتي يكون على أساسها التقييم وإصدار الأحكام. فالقياس يقف عند

د. محمد محمود مصباح

إمدادنا بالبيانات عن الموضوع المراد تقييمه، بينما التقييم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناءً على البيانات التي أمدنا بها القياس. فالقياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما بعضًا عند دراسة ظاهرة ما^(٤٥).

٤/٢ التغذية الراجعة وتقييم أداء المكتبات.

تعتبر التغذية الراجعة من أهم آليات القياس في مجال المكتبات والمعلومات والتي تسبق عملية التقييم، وتتبع أهميتها من دورها في الكشف عن سلوك المستفيدين وتطويره إلى الأفضل، فالمكتبة تبين من خلال التغذية الراجعة أين تقف من الأهداف المراد تحقيقها، وكم من الزمن تحتاجه لتحقيق ما تبقى منها، ولكي نتعرف على العلاقة بين التغذية الراجعة وتقييم الأداء في المكتبات ينبغي التعرف على أساليب القياس والتي تسبق عملية تقييم الأداء في المكتبات.

٥/٢ أساليب القياس لأداء المكتبات.

هناك أربعة مقومات أساسية يمكن تقويم المكتبة على أساسها وهي المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتأثير، وقد ينصب التقييم على أداء المكتبة ككل أو الخدمات الفردية المقدمة أو أداء وظيفة أو نشاط معين، وقد يُقِيم على أساس، رأى المستفيدين من خدمات المكتبة، أو آراء خبراء يوكل اليهم هذا العمل، أو المقارنة مع المكتبات الأخرى، وقد يكون التقييم داخليا حيث تقيم المكتبة نفسها، وقد يكون التقييم خارجيا يتولاه خبراء أو باحثون اعتمادا على آراء المستفيدين^(٤٦).

إن نجاح عملية التقييم يتوقف على صحة ما توفره عملية القياس من بيانات صحيحة عن واقع المكتبة بحيث تأتي عملية التقييم مبنية على بيانات واقعية صحيحة، فعملية القياس هي العملية المسؤولة عن توفير البيانات اللازمة لعملية التقييم، ولذلك تعددت أساليب القياس لضمان سلامة تغطية المعلومات اللازمة للتقييم لجميع جوانب نشاط المكتبة ويمكن الجمع بين أكثر من أسلوب ومن ثم استخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لتطوير فعالية المكتبة، ومن الملاحظ أن كل أساليب القياس تعد من أساليب التغذية الراجعة في المكتبات ومن بين الأساليب المستعملة^(٤٧).

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

أ- **المقابلة الشخصية:** وتتم مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه الخدمات المقدمة مما يسمح لأخصائيي المكتبات والمعلومات بالوقوف مباشرة على مدى الرضا عن الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمهم لها.

ب- **الاستبيان:** هي أكثر الأدوات استخداماً في قياس مدى الاستفادة من الخدمات المكتبية وقياس فاعلية الخدمات مقابل احتياجات المستفيدين، فهي تغطي أعداداً كبيرة من المستفيدين وتقدم معلومات وافية عن الموضوعات التي تقيسها.

ج- **الملاحظة:** قد يتجمل المستفيد عند الإجابة عن بعض الأسئلة في المقابلة أو الاستبيان وهنا يأتي دور الملاحظة ولذلك فهي تقدم معلومات في بعض الأحيان أكثر واقعية من الأساليب الأخرى، كما أنها تتم دون تحمل المستفيد عناء أسئلة المقابلة أو الاستبيان.

د- **تقويم الإحصائيات:** لقد سهل استخدام النظم الآلية عملية إعداد الإحصاءات اللازمة عن أغلب جوانب نشاط المكتبة بحيث تغطي هذه الإحصاءات فترات زمنية متعاقبة تسهل التعرف على اتجاه التطور وسرعة الإنجاز أو الخلل إن وجد، كما أن الإحصاءات تساعد في عملية المقارنة بين المكتبات المتناظرة؛ فالإحصاءات تساعد في وصف تطور نظام معلومات عبر الزمن أو إجراء مقارنة بين نظامين أو عدة أنظمة معلومات. هذه الأساليب المستخدمة في قياس الأداء نفسها هي المستخدمة في المكتبات في التغذية الراجعة، مما يدل على أن التغذية الراجعة جزء أساسي من عملية تقييم الأداء في المكتبات وما تقدمه من معلومات يسهم بشكل فاعل وأساسي في عملية التقييم لمستوى الأداء^(٤٨).

٦/٢ مراحل التقويم.

تشمل خطوات العملية التقييمية على المراحل التالية:

أ- **تحديد مجال التقويم:** وهنا لا بد من طرح مجموعة من الأسئلة يجب الإجابة عنها تتعلق بكفاءة النظام بوجه عام و صلاحية الخطط بوجه خاص^(٤٩).

د. محمد محمود مصباح

- ب- وضع برنامج التقييم: أي وضع خطة تنفيذية لجمع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة المطروحة في مجال التقييم^(٥٠)
- ج- تنفيذ التقييم: أي المرحلة التي يُجْمَع فيها البيانات وإتمام عملية القياس ثم التقييم.
- د- تحليل النتائج وتفسيرها: في هذه المرحلة تُعالج البيانات بطريقة تسمح باستغلالها للإجابة عن الأسئلة المطروحة ثم تقديم التوصيات الخاصة بعملية التقييم.

٣- الجانب التطبيقي للدراسة.

- من أهم العمليات المكتبية التي تحتاج إلى التغذية الراجعة، وتبدو فيها التغذية الراجعة أساسية في نشاط المكتبة وفي نفس الوقت هي المحاور الأساسية عند تقييم أداء المكتبة:
- عملية التواصل بين المستفيد والمكتبة.
 - عملية تنمية المقتنيات.
 - تقييم العمليات الفنية.
 - الخدمات التي تقدمها المكتبة.
 - الأداء الإداري ويشمل العاملين والتجهيزات.

١/٣ عملية التواصل بين المستفيد والمكتبة.

في ظل منافسة مؤسسات أخرى للمكتبات فيما تقدم من خدمات معلومات، لم يعد كافياً الآن أن تسعى المكتبة لتوفير مصادر المعلومات اللازمة لخدمة المستفيدين المستهدفين منها عند طلبهم للخدمة، وإنما احتلت الآن عملية تسويق الخدمات المكتبة مكانة عالية حيث تسعى المكتبات إلى اجتذاب المستفيدين إليها من خلال خلق وسائل للتواصل معهم وتعريفهم بكل ما هو جديد لديها من مصادر معلومات وأنشطة وتستقبل منهم التغذية الراجعة لتقييم ما تقدمه من خدمات.

١/١/٣ التواصل مع المكتبة محل الدراسة وفقاً للدرجة العلمية.

يحاول الباحث هنا التعرف على ما إذا كانت عملية التواصل بين المستفيد والمكتبة تتأثر بالدرجة العلمية.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

جدول رقم (٢) استجابة أفراد العينة وفقاً للدرجة العلمية حول تواصلهم مع المكتبة

المجموع	التواصل مع المكتبة		الدرجة العلمية
	نعم	لا	
427	322	105	العدد
100.0%	75.4%	24.6%	%
37	30	7	العدد
100.0%	81.1%	18.9%	%
35	30	5	العدد
100.0%	85.7%	14.3%	%
49	46	3	العدد
100.0%	93.9%	6.1%	%
63	52	11	العدد
100.0%	82.6%	17.4%	%
611	480	131	العدد
100.0%	78.6%	21.4%	%

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢) يتبين ان:

- ١- نسبة كبيرة من عينة الدراسة ٧٨,٦% أفادت بان هناك تواصلاً بينها وبين المكتبة وهذا مؤشر جيد بالنسبة لإدارة المكتبة وحرصها على التواصل مع المستفيدين منها.
- ٢- إن أعلى الدرجات العلمية من التواصل مع المكتبة هم الأساتذة ٩٣,٣%، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى دورهم الأساسي في عملية تنمية المقتنيات حيث تحرص إدارة المكتبة على استطلاع آراء الأساتذة عند تنمية المقتنيات.
- ٣- الباحثين بدرجة الأساتذة المشاركين جاؤوا في المرتبة الثانية ٨٥,٧% حيث أصبحوا أكثر خبرة في البحث والحرص على التواصل مع المكتبة، حيث نلاحظ أن طلبة الدراسات العليا جاءوا في المرتبة الثالثة ٨٢,٦%، ويليهم الأساتذة المساعدون بنسب مقاربة ٨١,١%.
- ٤- طلاب المرحلة الجامعية الأولى هم أقل فئات المستفيدين تواصلاً مع المكتبة ٧٥,٤%، ولعل ذلك يرجع إلى طبيعة الدراسة وعدم ارتباط المقررات المكتبة وانشغال الطلاب بالمحاضرات والاستعانة بالمكتبة للضرورة، ولكن الاعتماد بشكل أساسي على الكتاب الدراسي وتلك مشكلة ليس للمكتبة دخل بها.

٢/١/٣ التواصل مع المكتبة محل الدراسة وفقا للكلية.

جدول رقم (٣) استجابة أفراد العينة وفقا للكليات والقطاعات حول تواصلهم مع المكتبة

الإجمالي	القطاعات				Total	التواصل مع المكتبة			الكلية	القطاع
	%	نعم	%	لا		نعم	لا			
254	77.2%	196	22.8%	58	86	67	19	العدد	الطب	علم تطبيقية
					100.0%	77.9%	22.1%	%		
					138	106	32	العدد	الهندسة	
					100.0%	76.8%	23.2%	%		
					30	23	7	العدد	العلوم التطبيقية	
					100.0%	76.7%	23.3%	%		
99	75%	74	25%	25	35	24	11	العدد	أصول الدين	علم شرعية
					100.0%	68.6%	31.4%	%		
					17	11	6	العدد	الدعوة	
					100.0%	64.7%	35.3%	%		
					47	39	8	العدد	التشريعة	
					100.0%	83.0%	17.0%	%		
258	81%	210	19%	48	44	37	7	العدد	اللغة العربية	علوم إنسانية
					100.0%	84.1%	15.9%	%		
					137	111	26	العدد	العلوم الاجتماعية	
					100.0%	81.0%	19.0%	%		
					77	62	15	العدد	التربية	
					100.0%	80.5%	19.5%	%		
611	78.6%	480	21.4%	131	611	480	131	العدد	الإجمالي	
					100.0%	78.6%	21.4%	%		

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٣) يتبين أن:

- ١- أعلى نسبة تواصل مع المكتبة حسب عينة الدراسة هي المنتمون للعلوم الإنسانية ٨١%، تليها العلوم التطبيقية ٧٧,٢%، ثم العلوم الشرعية ٧٥% وهي تعتبر نسب متقاربة إلى حد ما، مما يدل على أن التواصل مع المكتبة يشمل جميع قطاعات الجامعة.
 - ٢- في قطاع العلوم التطبيقية، لا توجد فروق كبيرة بين كليات الطب والهندسة والعلوم التطبيقية في درجة التواصل مع المكتبة؛ حيث أغلب المنتمين لهذا القطاع يتواصلون مع المكتبة بنسبة ٧٧% تقريبا.
 - ٣- في قطاع العلوم الشرعية، توجد فروق واضحة بين الكليات في درجة التواصل؛ حيث تأتي كلية الشريعة في مقدمة الكليات الشرعية ٨٣%، تليها كلية أصول الدين ٦٨,٦%، ثم كلية الدعوة ٦٤,٧%.
- ٣/١/٣ المبادرة بالتواصل.

المبادرة بالتواصل مع المستفيدين من جانب المكتبة تدل على الحرص من جانب المكتبة على اجتذاب أكبر عدد من المستفيدين، وهو نشاط أساسي تقوم به إدارة التسويق لخدمات المكتبة، أما المبادرة بالتواصل من جانب المستفيد فهو يدل على الوعي والحرص على الاستفادة من خدمات المكتبة وعلمه بأن إدارة المكتبة سوف تتخذ موقفا إيجابيا وسوف تبذل أقصى جهد لتلبية الطلب.

جدول رقم (٤) المبادرة بالتواصل من المكتبة أم من المستفيد

النسبة المئوية	التكرار	شكل التواصل
82.2	393	من جانبي
17.2	82	من المكتبة
0.4	2	من الجانبين
0.2	1	تكليف من الأساتذة
100.0	478	المجموع

د. محمد محمود مصباح

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٤) يتبين أن المستفيدين أكثر فعالية في عملية التواصل مع المكتبة بنسبة ٨٢,٢%، وهي نسبة عالية تدل على إيجابية المستفيدين من المكتبة، وفي نفس الوقت عملية التواصل من جانب المكتبة موجودة وإن كانت بنسبة أقل.

جدول رقم (٥) سبب التواصل من جانب المستفيد

النسبة المئوية	التكرار	أسباب التواصل
72.4	346	طلب خدمة
6.1	29	شكوى
19.0	91	مقترح
1.0	5	شكوى وطلب خدمة
0.8	4	طلب خدمة ومقترح وشكوى
0.6	3	أخرى
100.0	478	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٥) يتبين أن السبب الأساسي للتواصل من جانب المستفيدين هو طلب الخدمات المكتبية بنسبة ٧٢,٤%، يأتي بعدها عرض تقديم المقترحات بنسبة ١٩%، ثم رفع الشكاوى بنسبة ٦%، وهي وإن كانت نسبة صغيرة فهي تدل على جودة الخدمات وفي نفس الوقت إيجابية الإدارة واستجابتها لشكاوى المستفيدين؛ حيث إن انعدام الشكاوى من وجهة نظر الباحث لا تدل على الجودة وإنما تدل على افتقاد الثقة في الاستجابة.

جدول رقم (٦) سبب تواصل من جانب المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	سبب تواصل من جانب المكتبة
57.7	276	استطلاع رأي
30.8	147	استعارة وإطلاع
4.8	23	دعوة لمناسبة ثقافية أو غيرها
6.7	32	أسباب متنوعة
100.0	478	المجموع

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٦) يتبين أن استطلاعات الرأي التي تجريها المكتبة تأتي في مقدمة الأسباب التي تبادر المكتبة من أجلها بالتواصل مع المستفيدين منها بنسبة ٥٧,٧% يأتي بعدها غرض الاستعارة سواء من خلال خدمة حجز الكتب أو استرجاع الكتب المعارة بنسبة ٣٠,٨%، تأتي الدعوة للمناسبات الثقافية أو الندوات وورش العمل في المرتبة الثالثة بنسبة ٤,٨% وهي وإن كانت نسبة صغيرة إلا أنها تتناسب مع الغرض، فليس كل المستفيدين يهتمون بحضور المناسبات الثقافية أو ورش العمل.

٤/١/٣ وسائل التواصل بين المستفيد والمكتبة.

وإن اختلفت أغراض التواصل بين المستفيد والمكتبة إلا أن وسيلة التواصل بينهما لها دلالة على مدى الاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة في هذا الغرض وكذلك التعرف على الوسائل الورقية التي ما زالت تحظى بأهمية في عملية التواصل بين المستفيد والمكتبة.

جدول رقم (٧) وسيلة التواصل الإلكترونية من جانب المكتبة؟

وسيلة التواصل الإلكترونية من جانب المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
بريد إلكتروني	240	50.2
صفحة المكتبة على الإنترنت	113	23.6
وسائل التواصل الاجتماعي تويتر وغيرها	76	15.9
الهاتف	1	0.2
وسائل إلكترونية متنوعة	48	10.0
المجموع	478	100.0

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٧) يتبين أن البريد الإلكتروني يأتي في مقدمة وسائل التواصل التي تعتمد عليها المكتبة في التواصل مع المستفيدين منها بنسبة ٥٠,٢%، يأتي بعدها موقع المكتبة بنسبة ٢٣,٦%، ثم وسائل التواصل الاجتماعي في المرتبة الثالثة ١٥,٩%، وهذا يدل على أن وسائل التواصل الاجتماعي بالرغم من شيوعها إلا أن موقع المكتبة جاء في مرتبة متقدمة عليها وهذا يدل على فعالية خدمة أسأل المكتبي والخدمة المرجعية الرقمية.

جدول رقم (٨) وسيلة التواصل الورقية من جانب المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	وسائل التواصل الورقي
51.0	244	نماذج ورقية تتيحها المكتبة
27.4	131	طلب تكتبه بيديك
5.0	24	نماذج وطلب
16.5	79	لم أتواصل ورقيا
100.0	478	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٨) يتبين أن التواصل الورقي بين المستفيد والمكتبة يتم من خلال نماذج ورقية معدة لهذا الغرض ٥١% سواء بغرض طلب مصادر المعلومات واقتراح خدمة أو تقديم شكوى أو غيرها من الأغراض وهذا شيء طيب أن تسهل المكتبة عملية التواصل مع المستفيد من خلال هذه النماذج، نسبة أقل من المستفيدين ٢٧,٤% أشاروا إلى أنهم يكتبون بأنفسهم ما يرغبون في تقديمه لإدارة المكتبة.

٢/٣ التغذية الراجعة فيما يخص عملية تنمية المقتنيات.

تحتاج المكتبة إلى التغذية الراجعة من المستفيد من المكتبة فيما يخص مصادر المعلومات عند شروع المكتبة في إجراء تنمية مقتنيات سواء بالتزويد أو الاستبعاد أو عند بحث المستفيد عن أحد الأوعية بالمكتبة ولم يجده وقرر أن يطلب من المكتبة أن توفره في أقرب فرصة، فعلمية تقييم الأداء للمكتبة فيما يخص تنمية المقتنيات تتم أساسا من خلال التعرف على الآليات المتبعة عند إجراء هذه العمليات ومدى حرص المكتبة على تفعيل التغذية الراجعة من المستفيدين.

١/٢/٣ التغذية الراجعة للمكتبة عند التزويد.

من الأصول التي تقوم عليها عملية التزويد أن تتم وفقا لرغبات المستفيدين واحتياجاتهم ولذلك فإن التغذية الراجعة أساسية وهامة قبل القيام بتلك العملية، وعند تقييم أداء المكتبة يكون إتمام عملية التزويد وفقا لهذا النظام مؤشرا مهما في جودة تلك العملية.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

جدول رقم (٩) التغذية الراجعة عند التزويد

النسبة المئوية	التكرار	المكتبة طلبت منك إبداء الرأي عند التزويد
49.4%	236	لا
50.6%	242	نعم
100.0	478	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٩) يتبين أن نصف العينة تقريبا أُسْتُطْلِعَ رأيهم عند قيام المكتبة باختيار مصادر المعلومات التي سوف تُقْتَنَى بالمكتبة، وهي نسبة كبيرة وتعبّر عن حرص المكتبة على الاسترشاد بأراء المستفيدين، وتدل كذلك على استفادة المكتبة من وسائل التواصل التكنولوجية الحديثة التي تمكن المكتبة من إرسال نفس الرسالة لكل المستفيدين من مكتبة الجامعة بضغطة زر واحدة، ولذلك فإن ما يستحق الإشادة بالفعل هنا هو حرص المكتبة على القيام بذلك.

جدول رقم (١٠) نوع مصادر المعلومات التي أبدى المستفيد رأيه بشأنها

النسبة المئوية	التكرار	نوع المصادر
40.0%	191	ورقية
46.4%	222	رقمية
13.6%	65	لم أبد رأياً
100.0%	478	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٠) يتبين أن المكتبة تستطلع آراء المستفيدين عند اقتناء كلا الشكلين الرقمي والورقي بنسب متقاربة تقريبا، وهذا يدل على أن هذا هو سلوك المكتبة عند إجراء التزويد بصرف النظر عن شكل مصادر المعلومات.

جدول رقم (١١) التغذية الراجعة عند اختيار قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	طلبت المكتبة منك إبداء الرأي بخصوص اختيار قواعد البيانات
65.3	399	لا
34.7	212	نعم
100.0	611	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١١)، يتبين أن ٦٥,٣ % من عينة الدراسة لم يطلب منهم إبداء الرأي عند اختيار قواعد البيانات وطلب من ٣٤,٧ %، ولعل هذه النتيجة منطقية حيث يشترك أعضاء هيئة التدريس فقط في اختيار قواعد البيانات المناسبة للمستفيدين من

د. محمد محمود مصباح

المكتبة وذلك باعتبار المستوى العلمي والخبرة ولا مانع من الاستماع لآراء بعض الطلاب إن كانت لهم مبادرة أو طلب معين.

جدول رقم (١٢) التغذية الراجعة بخصوص جودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	طلبت منك المكتبة إبداء الرأي أي بخصوص جودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية
65.8%	402	لا
34.2%	209	نعم
100.0%	611	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٢)، يتبين أن النسبة بين استطلاع الرأي عند الاختيار في الجدول قبل السابق رقم (١١) تكاد تكون هي نفسها في الجدول السابق رقم (١٢) بخصوص تقييم جودة قواعد البيانات، وهذا ربما يشير إلى اقتصار المكتبة أيضا في عملية التقييم على أعضاء هيئة التدريس وذلك بالرغم أن القواعد بعضها متاح باللغة العربية ويستخدمها طلاب المرحلة الجامعية الأولى وطلاب الدراسات العليا. ٢/٢/٣ التغذية الراجعة عند مبادرة المستفيد بطلب وعاء معلومات.

إذا كانت المكتبة تستطلع آراء المستفيدين عند إجراء عملية التزويد، فماذا لو بادر المستفيد بطلب أحد مصادر المعلومات، لأنه لم يجده بالمكتبة ويرغب في أن يطلب من المكتبة توفيره.

جدول رقم (١٣) التغذية الراجعة عند طلب المستفيد توفير أحد مصادر المعلومات

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة	طلب المستفيد توفير أحد مصادر المعلومات
48.5%	296	لا	هل سبق أن بحثت عن مصدر معلومات بالمكتبة ولم تجده؟
51.6%	315	نعم	
100.0%	611	المجموع	
46.6%	285	لا	هل أتاحت لك الفرصة لطلبه؟
53.4%	326	نعم	
100.0%	611	المجموع	
57.3%	350	لا	هل تم إبلاغك بعد توافره؟
42.7%	261	نعم	
100.0%	611	المجموع	

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٣) يتبين أن:

- ١- نصف العينة ٥٠% تقريبا مروا بتجربة البحث عن مصدر معلومات بالمكتبة ولم يجده، طبعاً لا يوجد مكتبة في العالم تلبي جميع طلبات المستفيدين منها أو تقتني كل ما يطلبه المستفيدون منها، فهذا وضع طبيعي.
- ٢- أكثر المستفيدين ٥٣,٤% وجدوا طريقة متاحة بالمكتبة لطلب مصدر المعلومات الذي لم يجده وربما أن البقية لم تحاول البحث عن هذا الوعاء أو طلبه ولذلك فإنه يمكن القول أن وسائل طلب مصادر المعلومات متاحة بالمكتبة من خلال نماذج مخصصة لهذا الغرض توضع بجوار فهرس المكتبة.
- ٣- ما يثير الانتباه فعلاً هو عدم إبلاغ المكتبة للمستفيدين عند توفير مصادر المعلومات التي طلبوها وهذا يعتبر قصور في أحد أشكال خدمة البث الانتقائي التي تقدمها المكتبة.

٣/٢/٣ التغذية الراجعة عند الاستبعاد.

الاستبعاد من العمليات المهمة التي ينبغي أن تحرص عليها المكتبات وذلك لتتقنه مقتنياتها من الأوعية غير المستخدمة وإتاحة الفرصة للمكتبة لاقتناء أوعية جديدة حديثة في موضوعات تناسب اهتمامات المستفيدين منها، وهذه العملية يمكن أن تتم بشكل آلي من خلال إحصاءات الإعارة وكذلك يمكن أن تتم من خلال استطلاع آراء المستفيدين، فعدد مرات الإعارة يمكن ألا يكون حكماً صائباً في كل الأحوال.

جدول رقم (١٤) التغذية الراجعة للتعرف على رأي المستفيدين عند الاستبعاد

النسبة المئوية	التكرار	طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في جودة مصادر المعلومات من حيث
64.3%	393	لا
17.0%	104	مناسبة الموضوعات
5.4%	33	عدد النسخ
7.7%	47	الحدثة
5.6%	34	الحالة المادية للوعاء
100.0%	611	المجموع

د. محمد محمود مصباح

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٤)، يتبين أن ٦٤,٣% من العينة أفادوا أنهم لم يُسْتَطْلَع رأيهم في جودة مصادر المعلومات وفقاً للمعايير الموضحة بالجدول، بينما البقية أفادوا أنهم أُسْتَطْلِعَتْ آراؤهم وفقاً للمعايير المذكورة، وهذا يدل على أن المكتبة ربما لا تقوم بعملية الاستبعاد إلا نادراً حيث أن المساحة المتاحة للأوعية بالمكتبة ما زالت كبيرة وقرارات الاستبعاد غالباً ما تأتي اضطرارية وعند الضرورة من جانب المكتبات.

٣/٣ التغذية الراجعة فيما يخص العمليات الفنية.

لا شك أن عملية الفهرسة والتصنيف لمقتنيات المكتبة لها أثر كبير في تسهيل عملية الوصول لوعاء المعلومات المطلوب وتعتبر من أهم معايير جودة الأداء بالمكتبات وبالتالي فإن التغذية الراجعة ينبغي أن تشمل الاطمئنان على سهولة وسرعة والوصول لوعاء المعلومات بالمكتبة^(٥١).

جدول رقم (١٥) التغذية الراجعة بخصوص جودة فهرس المكتبة من ناحية

هل طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في فهرس المكتبة من حيث	التكرار	النسبة المئوية
لا	365	59.7%
موقعه بالمكتبة	48	7.9%
سهولة الاستخدام	128	20.9%
كفاية الأجهزة	43	7.0%
الإتاحة على موقع المكتبة	27	4.4%
المجموع	611	100.0%

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٥)، يتبين أن ما يزيد عن نصف العينة ٥٩,٧% لم يُسْتَطْلَع رأيهم في جودة فهرس المكتبة في ضوء المعايير المذكورة بالجدول، وهذه نسبة وإن كانت كبيرة إلا أن وجود نسبة أخرى ليس قليلة أُسْتَطْلِعَ رأيهم من خلال التغذية الراجعة عن رأيهم في الفهرس يدل على اهتمام المكتبة بالتغذية الراجعة في هذا الجانب.

٤/٣ التغذية الراجعة فيما يخص التجهيزات.

لا شك أن البيئة الداخلية للمكتبة الإضاءة والتهوية والهدوء وتوافر التجهيزات لها دور كبير في جذب أو عزوف المستفيدين عن ارتياد المكتبة وبالتالي فقد حظيت باهتمام كبير عند تقييم أداء المكتبة.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

جدول رقم (١٦) التغذية الراجعة بخصوص البيئة الداخلية للمكتبة

التغذية الراجعة فيما يخص البيئة الداخلية	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي عن جودة البيئة المكتبية من حيث التبريد والتهوية والإضاءة والضوضاء...إلخ؟	لا	390	63.8
	نعم	221	36.2
	المجموع	611	100.0
هل ترى أن هناك أمور تحتاج إلى تجويد فيما يخص البيئة الداخلية للمكتبة	لا	210	34.4
	نعم	401	65.6
	المجموع	611	100.0

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٦)، يتبين أن هناك ضعفًا شديدًا في الاهتمام بالتغذية الراجعة عن البيئة الداخلية للمكتبة؛ حيث أشار نسبة كبيرة من المستفيدين أنه لم يطلب منهم إبداء الرأي بخصوص البيئة الداخلية للمكتبة ٦٣,٨% يضاف إلى ذلك أن هناك نسبة أكبر منها ٦٥,٦% ترى أن هناك حاجة إلى تجويد بعض الأمور التي تخص البيئة الداخلية للمكتبة.

جدول رقم (١٧) يبين التغذية الراجعة بخصوص التجهيزات

طلب منك إبداء الرأي فيما يخص تجهيزات المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
لا	504	82.5%
كفاية آلات التصوير	6	1.0%
أسعار التصوير وجودته	26	4.3%
كفاية قاعات الاطلاع	2	0.3%
كفاية عدد الأجهزة المتصلة بالإنترنت	19	3.1%
الإزعاج وأسبابه	24	3.9%
سرعة الإنترنت	30	4.9%
المجموع	611	100.0%

د. محمد محمود مصباح

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٧)، يتبين ان نسبة كبيرة ٨٢.٥% لم تُسْتَطَلَع آراؤهم بخصوص جودة التجهيزات المتوافرة بالمكتبة، وهذا يدل على حاجة المكتبة الماسة للتغذية الراجعة بخصوص التجهيزات خصوصًا ما يتعلق بوسائل الاطلاع على الأوعية الرقمية من حيث عدد أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لهذا الغرض وسرعة الإنترنت بالمكتبة، بالإضافة لباقي التجهيزات.

٥/٣ التغذية الراجعة فيما يخص الخدمات:

لعل خدمات المكتبات هي أكبر مقومات المكتبات التي تحتاج إلى التغذية الراجعة وتعتمد عليها بشكل أساسي في عملية التطوير وتقييم أدائها.

جدول رقم (١٨) التغذية الراجعة بخصوص جودة ما تقدمه المكتبة من خدمات

النسبة المئوية	التكرار	طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بخصوص جودة الخدمات
66.5%	406	لا
4.9%	30	الإعارة
2.6%	16	الاطلاع الداخلي
2.5%	15	الإحاطة الجارية
3.4%	21	الخدمة المرجعية
1.6%	10	البث الانتقائي
1.0%	6	الإرشاد والتوجيه
17.5%	107	التصوير
100.0%	611	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٨) يتبين ٦٦,٥% من العينة لم تُسْتَطَلَع آراؤهم بخصوص جودة الخدمات وهي نسبة كبيرة، أما من أُسْتَطَلَع آراؤهم فقد جاءت خدمة التصوير ١٧,٥% في مقدمة الخدمات التي حظيت بالاهتمام من جانب المكتبة وخدمة الإعارة ٤,٩%، وهما تعتبران من الخدمات الأكثر استخداما من جانب المستفيدين.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

٦/٣ التغذية الراجعة فيما يخص الجوانب الإدارية:

تشكل الجوانب الإدارية جانبا مهما عند تقييم أداء المكتبة؛ حيث تتضمن تواصل المكتبة مع المستفيدين منها وتلبية رغباتهم، ولذلك فإن التغذية الراجعة في هذا الجانب مهمة جدا حتى تتعرف المكتبة على آراء المستفيدين منها بشكل دوري حتى تتدارك أي مشكلة في مهدها.

والشكاوى بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	سبق أن تقدمت لإدارة المكتبة بشكوى أو مقترح
50.2	307	لا
28.0	171	نعم
10.5	64	تقدمت ولم اجد شيئا
11.3	69	تقدمت ووجدت استجابة
100.0	611	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٩)، يتبين أن نصف حجم العينة ٥٠% لا يعرفون طريقة تقديم الشكاوى والمقترحات، وهذا يدل حسيما يرى الباحث على اعتماد المستفيدين بصفة أساسية على الخطاب الشفوي مع العاملين وعدم الاعتماد على المخاطبات الرسمية عند تقديم الشكاوى والمقترحات، وهذا يتطلب توعية المستفيدين بأهمية المخاطبات الرسمية وأنها أكثر فاعلية؛ حيث يعتبر علم المستفيدين بآليات المقترحات والشكاوى من معايير جودة الإدارة ومن أهم أساليب التغذية الراجعة التي ينبغي على المكتبة القيام بها.

جدول رقم (٢٠) التغذية الراجعة بخصوص مواعيد فتح المكتبة وغلقتها

النسبة المئوية	التكرار	طلبت منك المكتبة إبداء الرأي فيما يخص مواعيد فتح المكتبة وغلقتها
71.4	436	لا
28.6	175	نعم
100.0	611	المجموع

د. محمد محمود مصباح

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٠) يتبين أن غالبية عينة الدراسة ٧١,٤% لم يُستطَع آراؤهم في مواعيد فتح وغلق المكتبة، ولعل السبب في ذلك أن المكتبة تفتح أبوابها من الثامنة صباحا وحتى العاشرة مساء، والإدارة تعتبر أن هذه الفترة كافية ولا مجال لزيادتها ولا رغبة في انقاصها.

جدول رقم (٢١) التغذية الراجعة بخصوص تقييم المستفيدين لأداء العاملين بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	إبداء الرأي بخصوص العاملين بالمكتبة
58.6	358	لا
19.1	117	مدى كفاية العاملين
11.0	67	تشعر بالثقة تجاه المعلومات التي يقدمها العاملون
11.3	69	تشعر بالتعاون الذي يبديه العاملون
100.0	611	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢١)، يتبين أن غالبية عينة الدراسة ٥٨.٦% لم يطلب منهم تغذية راجعة بخصوص آرائهم في العاملين في المكتبة وأن ١١% فقط من عينة الدراسة يشعرون بالثقة فيما يقدمه العاملون بالمكتبة من معلومات، وربما يرجع ذلك إلى استئثار المستفيدين أنهم ينتمون إلى تخصصات مختلفة وبعيدة عن تخصصات العاملين بالمكتبة كما أنه ربما كان هناك فارق في المستوى العلمي، ولذلك تحرص المكتبات في الدول المتقدمة على وجود تخصصات مختلفة بالمكتبة ودرجات علمية قادرة على التفاهم والتعاون مع الباحثين في المستويات العليا من الدرجات العلمية.

جدول رقم (٢٢) التغذية الراجعة بخصوص التقدم لإدارة المكتبة بشكوى أو مقترح

النسبة المئوية	التكرار	سبق أن تقدمت بشكوى لإدارة المكتبة بشأن أي موضوع
62.2	380	لم أقدم بشكوى
18.5	113	تقدمت وحلت المشكلة
10.0	61	تقدمت ولم تحل المشكلة
0.8	5	تقدمت وحلت المشكلة أحيانا
8.5	52	تقدمت ونُقِشَ الموضوع مع الإدارة
100.0	611	المجموع

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٢)، يتبين أن غالبية عينة الدراسة ٦٢,٢% لم يسبق أن تقدموا بشكاوى أو مقترحات مكتوبة لإدارة المكتبة، كما أن ١٨.٥% تقدموا بشكاوى وحلت و ١٠% تقدموا بشكاوى ولم تحل، وينبغي الإشارة هنا إلى أن قلة عدد الشكاوى أو نسبة من تقدموا بشكاوى يدل باختصار شديد على كفاءة نظام الإدارة بالمكتبة وليس تقصيرًا من المستفيدين.

٤- تأثير التغذية الراجعة بالدرجة العلمية:

أراد الباحث هنا أن يتعرف على ما إذا كانت التغذية الراجعة تتأثر بالدرجة العلمية وذلك على اعتبار أن التعرف على الدرجات العلمية الأكثر فاعلية في التغذية الراجعة والتفاعل مع المكتبة سوف يسهم بلا شك في تشجيع عملية التغذية الراجعة بالمكتبة والتعرف على الفئات الأكثر استجابة في هذا الجانب.

٤/١ أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة فيما يخص التواصل مع المكتبة.

لا شك أن درجة إقبال المستفيدين على ارتياد المكتبة تتأثر بالدرجة العلمية فالباحثون في الدرجات العلمية الأقل أكثر إقبالاً على ارتياد المكتبة من أصحاب الدرجات العلمية العليا وذلك بطبيعة الدافعية للبحث، ولكن في المقابل نجد أن سعي المكتبة للتواصل مع الباحثين عند التزويد أو الأقدام على تطوير الخدمات يكون مع الدرجات العلمية الأعلى من الأساتذة ورؤساء الأقسام، ومن هنا فقد سعى الباحث للتعرف على أثر الدرجة العلمية على مستوى التواصل مع المكتبة^(٥٢).

جدول رقم (٢٣) العلاقة بين الدرجة العلمية والتغذية الراجعة بخصوص التواصل مع المكتبة

الدالة	درجة الحرية	٢٤	المجموع	تكرارات التواصل مع المكتبة				الدرجة العلمية
				%	نعم	%	لا	
دالة عند مستوى 0.05	12	11.137	427	75	322	25	105	طالب بكالوريوس
			37	81	30	19	7	أستاذ مساعد
			35	86	30	14	5	أستاذ مشارك
			49	94	46	6	3	أستاذ
			63	83	52	17	11	طالب دراسات عليا
			611	79	480	21	131	المجموع

د. محمد محمود مصباح

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٣)، يتضح أن قيمة كا٢ لحساب الفروق بين تكرارات المتواصلين مع المكتبة بحسب الدرجة العلمية بلغت ١١,١٣٧ وهي قيمة دالة عند مستوى ٠,٠٥، وتأتي الدلالة لصالح طلاب البكالوريوس الأكثر تكرارا في الاختيار نعم فهم الفئة الأكثر تواسلا، كما أن الأساتذة هم أكثر الدرجات العلمية تواسلا مع المكتبة بحسب النسبة المئوية لعينة الدراسة، حيث بلغت نسبة المتواصلين منهم ٩٤%، وهذا يدل على أن فئة البكالوريوس هم الأكثر ترددا على المكتبة وعدد المتواصلين منهم أكبر ولكن الأساتذة وإن كان عددهم أقل إلا أن نسبة المتواصلين منهم أعلى.

٢/٤ أثر الدرجة العلمية على المبادرة بالتواصل.

للمكتبة دوافع من التواصل وهو تسويق الخدمات وإجراء التزويد واستحداث الخدمات أو تطويرها وغيرها، كما أن للمستفيد دوافع من التواصل مع المكتبة لطلب خدمة أو حل مشكلة وللتعرف على من الأكثر مبادرة بالتواصل أعد الباحث الجدول التالي^(٥٣).

جدول رقم (٢٤) المبادر بالتواصل المستفيد أو المكتبة

الدالة	درجة الحرية	كا٢	المجموع	الدرجة العلمية					شكل التواصل
				طالب دراسات عليا	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	طالب بكالوريوس	
			35	1	3	4	4	23	لم أتواصل
			478	50	38	25	29	336	منى
غير دالة	12	10.56	98	12	8	6	4	68	من المكتبة
			611	63	49	35	37	427	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (٢٤)، يتبين أن قيمة كا٢ لحساب الفروق بين تكرارات المبادرة بالتواصل من جانب المستفيد أو المكتبة هي ١٠,٥٦ وهي قيمة غير دالة مما يشير إلى أن عملية التواصل تتم من الجانبين المكتبة والمستفيد بشكل تبادلي وليس من جانب واحد ولا أثر للدرجة العلمية على عملية المبادرة ، وهذا يدل على اهتمام المكتبة بالتواصل مع المستفيدين منها وأخذها زمام المبادرة أحيانا.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

٣/٤ أثر الدرجة العلمية على أسباب التواصل من جانب المستفيد.

للتعرف على أسباب التواصل مع المكتبة من جانب المستفيد وأثر الدرجة العلمية على ذلك أعد الباحث الجدول التالي:

جدول رقم (٢٥) علاقة الدرجة العلمية بأسباب التواصل مع المكتبة

الدالة	درجة الحرية	٢ كا	المجموع	الدرجة العلمية					سبب تواصلك مع المكتبة
				طالب دراسات عليا	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	طالب بكالوريوس	
غير دالة	16	13.897	431	47	36	24	28	296	طلب خدمة
			32	5	1	0	3	23	شكوى
			83	7	6	5	3	62	مقترح
			35	2	2	3	0	28	أخرى
			30	2	4	3	3	18	لم أتواصل
			611	63	49	35	37	427	المجموع

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٥) يتبين أن قيمة ٢ كا لحساب الفروق بين تكرارات أسباب التواصل من جانب المستفيد مع المكتبة هي ١٣.٨٩٧ وهي قيمة غير دالة مما يشير إلى أن ليس هناك سبب معين أكثر تميزاً عن غيره للتواصل أو أكثر تأثيراً من جانب الدرجات العلمية المختلفة بعينة الدراسة، وهذا يدل على أن المكتبة تستجيب لمختلف أغراض التواصل سواء لطلب خدمة أو معالجة مشكلة أو تقديم مقترح أو أي أسباب أخرى لكل الدرجات العلمية ولا أثر للدرجات العلمية على تلك الأسباب.

٤/٤ أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة فيما يخص تنمية المقترحات.

لا شك أن بناء وتنمية المقترحات من الأسباب الرئيسة للتواصل مع المستفيدين من جانب المكتبة يضاف إليها التواصل للتعرف على جودة مصادر المعلومات المتاحة بالفعل من حيث النوعية والكمية، وقد أعد الباحث الجدول التالي بهدف التعرف على العلاقة بين الدرجة

د. محمد محمود مصباح

العلمية وأغراض التواصل التي تخص جودة مصادر المعلومات لأن التواصل بهدف التزويد شائع بين المكتبات الأكاديمية ولكن التواصل بهدف الاستبعاد أو تقييم جودة مصادر المعلومات فهو أمر لا تقوم به إلا المكتبات ذات الخدمات المتميزة خصوصاً في ظل شيوع الاشتراك في قواعد البيانات بشكل سنوي والحاجة الماسة إلى تقييم درجة الإقبال والرضا عنها بصفة مستمرة^(٥٤).

جدول رقم (٢٦) العلاقة بين الدرجة العلمية وأغراض التواصل من جانب المكتبة فيما

يتعلق بجودة مصادر المعلومات

الدالة	درجة الحرية	كا ٢	المجموع	الدرجة العلمية					هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بشأن جودة مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة من ناحية
				طالب دراسات عليا	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	طالب بكالوريوس	
دالة عند مستوى 0.05	20	45.204	327	45	18	17	12	235	لا
			نعم 284						
			104	6	12	2	7	77	مناسبة الموضوعات
			33	3	4	0	3	23	عدد النسخ
			47	0	3	4	4	36	الحدثة
			34	1	3	5	4	21	الجودة
			66	8	9	7	7	35	أمور متنوعة من السابق
611	63	49	35	37	427	المجموع			

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٦)، يتبين أن قيمة كا ٢ لحساب الفروق بين تكرارات أسباب التواصل من جانب المكتبة مع المستفيد بغرض تقييم جودة مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة هي ٤٥,٢٠٤ وهي قيمة دالة عند مستوى ٠,٠٥ وهذا يدل أن المكتبة تقوم بالتغذية الراجعة فيما يخص جودة مصادر المعلومات سواء الورقية أو الرقمية مع جميع الدرجات العلمية وهي تعتبر من المؤشرات الإيجابية جدا لإدارة المكتبة.

٥/٤ أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة فيما يخص التجهيزات بالمكتبة:

لا شك أن معدل تردد المستفيدين من الدرجات العلمية المختلفة على المكتبة والمكوث بها لغرض الاطلاع الداخلي يختلف من درجة لأخرى، وبالتالي فإن الاستفادة من التجهيزات الداخلية للمكتبة يختلف من درجة لأخرى.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

جدول رقم (٢٧) العلاقة بين الدرجة العلمية والتغذية الراجعة بخصوص جودة التجهيزات بالمكتبة

الدالة	درجة الحرية	كا ٢	المجموع	الدرجة العلمية					هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بشأن جودة التجهيزات التي تتيحها المكتبة من ناحية	
				طالب دراسات عليا	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	طالب بكالوريوس		
غير دالة	24	.35 35	316	30	26	21	19	220	لا	
			نعم 295							
			6	1	2	0	2	1	كفاية آلات التصوير	
			26	1	0	0	2	23	أسعار التصوير وجودته	
			2	0	1	0	0	1	كفاية قاعات الاطلاع	
			19	4	2	0	1	12	كفاية عدد الأجهزة المتصلة بالإنترنت	
			24	2	2	2	3	15	الإزعاج وأسبابه	
			30	3	1	1	1	24	سرعة الإنترنت	
			188	22	15	11	9	131	أخرى	
			611	63	49	35	37	427	المجموع	

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٧)، يتبين أن نصف حجم العينة تقريبا لم يطلب منهم تغذية راجعة بخصوص جودة التجهيزات المتاحة بالمكتبة وهي نسبة كبيرة وتشير إلى ضعف الاهتمام بالتغذية الراجعة فيما يخص التجهيزات وكأن ليس هناك أفضل من ذلك، أما النصف الآخر فان قيمة كا ٢ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في جودة التجهيزات التي تتيحها المكتبة هي ٣٥,٣٥ وهي قيمة غير دالة وهذا يشير إلى أن التغذية الراجعة فيما يخص جودة التجهيزات لا تتم على نوعية معينة من التجهيزات وإنما تشمل جميع التجهيزات ولا أثر للدرجة العلمية على آراء المستفيدين في جودة تجهيزات المكتبة.

٥- تأثير التغذية الراجعة بالتخصص العلمي:

يسعى الباحث هنا للتعرف على ما إذا كانت التغذية الراجعة تتأثر بالتخصص العلمي وذلك بعد ما تُعرّف على مدى تأثيرها بالدرجة العلمية وذلك باعتبار أن ربما هناك اختلاف بين التخصصات العلمية المختلفة في درجة اعتمادها على المكتبة وتفاعلها مع ما تقدمه من خدمات.

١/٥ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص اختيار قواعد البيانات:

لا شك أن مصادر المعلومات الرقمية أصبحت من تشكل العمود الفقري لمصادر المعلومات التي تتيحها أي مكتبة أكاديمية وذلك نظراً لكثافة الاعتماد عليها من جانب الباحثين سواء داخل المكتبة أو خارجها وبالتالي فإن سعي المكتبة للتعرف على مدى مناسبة تلك المصادر لاهتمامات المستخدمين منها يعد أمراً أساسياً سواء عند اختيار تلك القواعد أو بعد الاشتراك بها وقبل تجديد الاشتراك.

جدول رقم (٢٨) العلاقة بين التخصص العلمي والتغذية الراجعة بخصوص قواعد البيانات بالمكتبة

الكلية	هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بخصوص اختيار قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية؟			
	لا	%	نعم	%
التربية	40	10	37	17.4
الطب	61	15.28	25	11.7
العلوم الاجتماعية	92	23.05	45	21.2
حاسب آلي	3	0.75	4	1.9
أصول الدين	29	7.3	6	2.8
الهندسة	95	23.8	43	20.8
الدعوة	11	2.76	6	2.8
اللغة العربية	27	6.76	17	8
الشريعة	25	6.26	22	10.4
العلوم التطبيقية	16	4	7	3
المجموع	399	100	212	100

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٨)، يتبين أن قيمة كا٢ لحساب الفروق بين تكرارات التغذية الراجعة بهدف التعرف على آراء المستخدمين عند اختيار قواعد البيانات هي ١٨,٠٨ وهي قيمة دالة عند مستوى ٠,٠٥، وهذا يدل أن التغذية الراجعة تشمل جميع التخصصات العلمية بالجامعة عند اختيار قواعد البيانات، ولعل ذلك من المؤشرات الإيجابية

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

التي تشير إلى تقدير إدارة المكتبة لأهمية التعرف على آراء المستفيدين من جميع التخصصات العلمية باعتبار أن هذه القواعد مكلفة جدا والاشتراك في قواعد غير مفيدة يعتبر هدرا للموارد.

وينبغي الإشارة هنا إلى أهمية تنوع المكتبة في أساليب الحصول على التغذية الراجعة بين الفورية تارة والمؤجلة تارة أخرى فلكل موقف أسلوب يناسبه من التغذية الراجعة^(٥٥).

٢/٥ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص جودة خدمات المعلومات:

يهدف الباحث هنا إلى التعرف على مدى تأثير التغذية الراجعة بالتخصص العلمي فيما يخص جودة ما تقدمه المكتبة من خدمات فلا شك أن المكتبة الجامعية تقدم خدماتها لمختلف التخصصات بالجامعة وعليها أن تسعى للتعرف على مدى تفاعل التخصصات المختلفة مع ما تقدمه من خدمات والتعرف كذلك على إذا ما كانت بعض التخصصات تواجه مشكلات في الاستفادة من تلك الخدمات.

جدول رقم (٢٩) العلاقة بين التخصص العلمي والتغذية الراجعة بخصوص جودة خدمات المكتبة

الكلية	هل ترى أن المكتبة تسعى للتعرف على آراء المستفيدين فيما تقدمه من خدمات؟				المجموع	كا	درجة الحرارة	الدالة
	لا	%	نعم	%				
التربية	28	10.9	49	13.8	77	15.506	9	غير دالة
الطب	33	12.8	53	15	86			
العلوم الاجتماعية	54	21	83	23.4	137			
حاسب آلي	3	1.1	4	1.1	7			
أصول الدين	23	9	12	3.3	35			
الهندسة	67	26	71	20	138			
الدعوة	8	3.1	9	2.5	17			
اللغة العربية	18	7	26	7.3	44			
الشرعية	14	5.4	33	9.3	47			
العلوم التطبيقية	9	3.5	14	4	23			
المجموع	257	100	354	100	611			

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢٩) يتبين أن قيمة كا ٢ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في ما إذا كانت المكتبة تسعى للتعرف على آراء المستفيدين فيما يخص

د. محمد محمود مصباح

جودة ما تقدمه من خدمات هي ١٥.٥٠٦ وهي قيمة غير دالة، وهذا يشير إلى ان المكتبة تسعى للتعرف على آراء المستفيدين في جودة الخدمات ولكن ليس بالمستوى المطلوب فالبعض يقول نعم تسعى والبعض الآخر لا يشعر بهذا السعي، وهذا الشعور ينطبق على مختلف التخصصات بالجامعة لهذا ينبغي الاهتمام من جانب المكتبة بالتغذية الراجعة فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها.

٣/٥ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص البيئة الداخلية بالمكتبة:

لا شك أن البيئة الداخلية بالمكتبة تشجع المستفيدين على ارتياد المكتبة ومن غير المنطقي أن يشكو تخصص معين من البيئة الداخلية للمكتبة دون غيره من التخصصات ولكن ربما بعض التخصصات لها احتياجات معينة فيما يخص نوعية المصادر التي يتعاملون معها ولا تساعدهم البيئة الداخلية للمكتبة على الإفادة من تلك المصادر خصوصاً أن مكتبة الجامعة بها مجموعات خاصة وبها مخطوطات ومتحف وغيرها وعلى المكتبة أن تسعى من خلال التغذية الراجعة للتعرف على احتياجات جميع فئات المستفيدين منها^(٥٦).

جدول رقم (٣٠) العلاقة بين التخصص العلمي والتغذية الراجعة بخصوص البيئة الداخلية بالمكتبة

الكلية	هل ترى أن هناك أمور تحتاج إلى تجويد فيما يخص البيئة الداخلية للمكتبة؟				المجموع	ك٢	درجة الحرية	الدالة
	لا	%	نعم	%				
التربية	30	14.2	47	11.7	77	10.53	9	غير دالة
الطب	32	15.2	54	13.5	86			
العلوم الاجتماعية	41	19.5	96	24	137			
حاسب آلي	3	1.4	4	1	7			
أصول الدين	19	9	16	4	35			
الهندسة	43	20.5	95	23.6	138			
الدعوة	7	3.3	10	2.5	17			
اللغة العربية	14	6.7	30	7.5	44			
الشريعة	15	7.1	32	8	47			
العلوم التطبيقية	6	2.8	17	4.2	23			
المجموع	210	100	401	100	611			

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٣٠)، يتبين أن قيمة كا ٢ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في ما إذا كانت البيئة الداخلية للمكتبة تحتاج إلى تجويد هي ١٠,٥٣ وهي قيمة غير دالة، وهذا يشير إلى أن جميع التخصصات العلمية بالجامعة ترى أن البيئة الداخلية بالمكتبة جيدة وليس بها ما يزعج المستفيدين وعلى الأقل أن هذا رأي شريحة كبيرة من المستفيدين الذين شملتهم عينة هذه الدراسة، ويرى الباحث أن البيئة الداخلية للمكتبة وإن لم تكن مثالية إلا أنها فعلا غير مزعجة.

٤/٥ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص مهارات استرجاع المعلومات.

يهدف الباحث هنا للتعرف على ما إذا كانت بعض التخصصات تحتاج إلى رفع مستوى مهارة التعامل مع فهرس المكتبة والتدريب على استخدام مواردها وهذا ما يجب أن تسعى المكتبة للتعرف عليه من خلال التغذية الراجعة، فعندما نصل إلى مثلا شكوى عامة من تخصص معين أنهم لا يجدون ما يبحثون عنه بالمكتبة فهذا يعنى إما خللاً في الاختيار لمصادر المعلومات أو حاجة المستفيدين للتدريب على مهارات استرجاع المعلومات من فهرس المكتبة.

جدول رقم (٣١) العلاقة بين التخصص العلمي والتغذية الراجعة بخصوص سهولة

الوصول لمصادر المعلومات بالمكتبة

الكلية	هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي عن ما إذا كنت تواجه صعوبة في الوصول لمصادر المعلومات بالمكتبة؟			
	لا	%	نعم	%
التربية	41	11.2	36	14.7
الطب	55	15	31	12.6
العلوم الاجتماعية	77	21	60	24.5
حاسب آلي	2	0.5	5	2
أصول الدين	26	7.1	9	3.7
الهندسة	89	24.3	49	20
الدعوة	10	2.7	7	2.9
اللغة العربية	25	6.7	19	7.7
الشريعة	23	6.3	24	9.8
العلوم التطبيقية	18	5	5	2
المجموع	366	100	245	100

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٣١)، يتبين أن قيمة كا ٢ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في ما اذا كان بعضهم يواجه صعوبة في الوصول لمصادر المعلومات بالمكتبة هي ١٥,٦٣ وهي قيمة غير دالة، وهذا يشير إلى أن جميع التخصصات العلمية بالجامعة لا تجد صعوبة في الوصول لمصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة، هذا يدل أن موقع الفهرس مناسب وعدد الأجهزة الخاصة به كافية، وكذلك أن المستفيدين لديهم مهارة استخدامه.

٦- نتائج الدراسة:

١/٦ تقييم أداء المكتبة محل الدراسة في ضوء نتائج الدراسة الميدانية.

- اعتمدت الدراسة في تقييمها لأداء المكتبة محل الدراسة على عدد من المحاور الأساسية التي تستخدم في تقييم أداء مختلف أنواع المكتبات وهي:
 - الأداء الإداري ومدى تحقيقه للتواصل البناء مع المستفيدين^(٥٧).
 - المدخلات متمثلة في عملية التزويد والاستبعاد.
 - العمليات الفنية متمثلة في الفهرسة والتصنيف.
 - الخدمات التي تقدمها المكتبة^(٥٨).

اعتمد الباحث في تقييم أداء المكتبة على ما أسفرت عنه نتائج دراسة التغذية الراجعة التي تقوم بها المكتبة (ملحق رقم ٢) من مؤشرات وفقا للمحاور السابق الإشارة إليها.

٢/٦ نتائج الدراسة فيما يخص تقييم الأداء وفقا لمحور الجوانب الإدارية:

الجوانب الإدارية تشمل تجهيزات المكتبة وتواصلها مع المستفيدين منها وما يتعلق بسلوك العاملين فيها وتعاونهم مع المستفيدين، ولذلك فإن هذه الجوانب الإدارية تحظى باهتمام كبير عند تقييم أداء المكتبة وينبغي على الإدارة أن تهتم بالتغذية الراجعة التي تخصها لتذليل أي عقبات تواجه المستفيدين منها في هذا الجانب والقيام بعملية التغذية الراجعة بهدف التقييم الذاتي^(٥٩) دون انتظار مبادرة من المستفيدين.

ومن خلال الجانب التطبيقي للدراسة تبين أن:

١/٢/٦ نسبة كبيرة من عينة الدراسة ٧٨,٦% أفادت بأن هناك تواصل بينها وبين المكتبة وهذا مؤشر جيد بالنسبة لإدارة المكتبة وحرصها على التواصل مع المستفيدين منها.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

٢/٢/٦ أن أعلى الدرجات العلمية من حيث التواصل مع المكتبة هم الأساتذة ٩٣,٣%:
٣/٢/٦ طلاب المرحلة الجامعية الأولى هم أقل فئات المستفيدين تواملا مع المكتبة
٧٥,٤%.

٤/٢/٦ أعلى نسبة تواصل مع المكتبة حسب عينة الدراسة هي المنتمون للعلوم الإنسانية
٨١%، تليها العلوم التطبيقية ٧٧,٢%، ثم العلوم الشرعية ٧٥%.

٥/٢/٦ المبادرة بالتواصل تأتي من جانب المكتبة وأحيانا من جانب المستفيدين وقد
أسفرت نتائج الدراسة الميدانية أن المستفيدين أكثر فعالية في عملية التواصل مع المكتبة
بنسبة ٨٢,٢%.

٦/٢/٦ أن السبب الأساسي للتواصل من جانب المستفيدين هو طلب الخدمات المكتبية
بنسبة ٧٢,٤%، يأتي بعدها غرض تقديم المقترحات بنسبة ١٩%، ثم رفع الشكاوى بنسبة
٦%.

٧/٢/٦ أن البريد الإلكتروني يأتي في مقدمة وسائل التواصل التي تعتمد عليها المكتبة
في التواصل مع المستفيدين منها بنسبة ٥٠,٢%، يأتي بعدها موقع المكتبة بنسبة ٢٣,٦%
ثم وسائل التواصل الاجتماعي في المرتبة الثالثة ١٥,٩%.

٨/٢/٦ نصف العينة تقريبا أُسْتُطْعِرَ رأيهم عند قيام المكتبة باختيار مصادر المعلومات
التي سوف تُقْتَنَى بالمكتبة وهي نسبة كبيرة وتعبّر عن حرص المكتبة على الاسترشاد بأراء
المستفيدين.

٩/٢/٦ أن التواصل الورقي بين المستفيد والمكتبة يتم من خلال نماذج ورقية معدة لهذا
الغرض حسب إفادة ٥١% من عينة الدراسة، سواء بغرض طلب مصادر المعلومات واقتراح
خدمة أو تقديم شكوى أو غيرها.

٣/٦ نتائج الدراسة فيما يخص تقييم الأداء وفقا لمحور المدخلات.

أسفرت نتائج الدراسة الميدانية في هذا المحور عن عدد من النتائج تتعلق بالآليات التي
تتبعها المكتبة في عملية تنمية المقتنيات بشقيها التزويد والاستبعاد من حيث الاسترشاد بأراء
المستفيدين من خلال عملية التغذية الراجعة وأهمها:

١/٣/٦ ٥٠% من عينة الدراسة تقريبا أشاروا إلى أنه أُسْتُطْعِرَ رأيهم عند قيام المكتبة
باختيار مصادر المعلومات التي سوف تُقْتَنَى بالمكتبة وهي نسبة كبيرة وتعبّر عن حرص
المكتبة على الاسترشاد بأراء المستفيدين.

د. محمد محمود مصباح

٢/٣/٦ المكتبة تجري تغذية راجعة عند اقتناء كلا الشكلين الرقمي والورقي بنسب متقاربة تقريبا، وهذا يدل على أن هذا هو سلوك المكتبة عند إجراء التزويد بصرف النظر عن شكل مصادر المعلومات.

٣/٣/٦ أن ٦٥,٣% من عينة الدراسة لم يطلب منهم إبداء الرأي عند اختيار قواعد البيانات وطلب من ٣٤,٧%، ولعل هذه النتيجة منطقية حيث يشترك أعضاء هيئة التدريس فقط في اختيار قواعد البيانات المناسبة للمستفيدين من المكتبة وذلك باعتبار المستوى العلمي والخبرة.

٤/٣/٦ أكثر المستفيدين ٥٣,٤% وجدوا طريقة متاحة بالمكتبة لطلب مصدر المعلومات الذي لم يجدوه إلا أن ما يثير الانتباه فعلا هو عدم إبلاغ المكتبة للمستفيدين عند توفير مصادر المعلومات التي طلبوها وهذا يعتبر قصور في أحد أشكال خدمة البث الانتقائي التي تقدمها المكتبة.

٥/٣/٦ أن ٦٤,٣% من العينة أفادوا أنهم لم يُسْتَطَلَع رأيهم في جودة مصادر المعلومات وفقا للمعايير الموضحة بالجدول.

٦/٣/٦ أن المكتبة تجرى تغذية راجعة عند اقتناء كلا الشكلين الرقمي والورقي بنسب متقاربة تقريبا، وهذا يدل على أن هذا هو سلوك المكتبة عند إجراء التزويد بصرف النظر عن شكل مصادر المعلومات.

٧/٣/٦ يتبين أن ٦٥,٣% من عينة الدراسة لم يطلب منهم تغذية راجعة عند اختيار قواعد البيانات وطلب من ٣٤,٧%، ولعل هذه النتيجة منطقية حيث يشترك أعضاء هيئة التدريس فقط.

٤/٦ نتائج الدراسة فيما يخص تقييم الأداء وفقا لمحور العمليات الفنية.

أسفرت نتائج دراسة التغذية الراجعة في هذا المحور عند السؤال عن جودة فهرس المكتبة باعتباره هو المؤشر الحقيقي لجودة العمليات الفنية بالمكتبة إلى أن ما يزيد عن نصف العينة ٥٩,٧% لم يُسْتَطَلَع رأيهم في جودة فهرس المكتبة في ضوء عدد من المؤشرات التي تعبر عن ذلك.

٥/٦ نتائج الدراسة فيما يخص تقييم الأداء وفقا لمحور الخدمات التي تقدمها المكتبة.

من خلال ما تقوم به المكتبة من تغذية راجعة تخص الخدمات تبين أن ٦٦,٥% من العينة لم يشاركوا في تغذية راجعة بخصوص جودة الخدمات وهي نسبة كبيرة.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

٦/٦ أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة.

أسفرت نتائج الدراسة بخصوص أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة عن عدد من النتائج أهمها:

١/٦/٦ أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة من حيث مستوى التواصل بصفة عامة تبين أن فئة البكالوريوس هم الأكثر تردداً على المكتبة وعدد المتواصلين منهم أكبر ولكن الأساتذة وإن كان عددهم أقل إلا أن نسبة المتواصلين منهم أعلى.

٢/٦/٦ من حيث أثر الدرجة العلمية على التغذية الراجعة فيما يخص جودة التجهيزات بالمكتبة تبين أن نصف حجم العينة تقريباً لم يطلب منهم تغذية راجعة بخصوص جودة التجهيزات المتاحة بالمكتبة وهي نسبة كبيرة أما النصف الآخر فإن قيمة كا ٢١ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في جودة التجهيزات التي تتيحها المكتبة هي ٣٥.٣٥ وهي قيمة غير دالة وهذا يشير إلى أن التغذية الراجعة فيما يخص جودة التجهيزات لا تتم على نوعية معينة من التجهيزات وإنما تشمل جميع التجهيزات ولا أثر للدرجة العلمية على آراء المستفيدين في جودة تجهيزات المكتبة.

٧/٦ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة.

أسفرت نتائج الدراسة بخصوص أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة عن عدد من النتائج أهمها:

١/٧/٦ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص اختيار قواعد البيانات تبين أن قيمة كا ٢١ لحساب الفروق بين تكرارات التغذية الراجعة بهدف التعرف على آراء المستفيدين عند اختيار قواعد البيانات هي ١٨.٠٨ وهي قيمة دالة عند مستوى ٠.٠٥ وهذا يدل أن التغذية الراجعة تشمل جميع التخصصات العلمية بالجامعة عند اختيار قواعد البيانات، ولعل ذلك من المؤشرات الإيجابية التي تشير إلى تقدير إدارة المكتبة لأهمية التعرف على آراء المستفيدين من جميع التخصصات العلمية باعتبار أن هذه القواعد مكلفة جداً والاشتراك في قواعد غير مفيدة يعتبر هدراً للموارد.

٢/٧/٦ أثر التخصص العلمي على التغذية الراجعة فيما يخص البيئة الداخلية للمكتبة تبين أن قيمة كا ٢١ لحساب الفروق بين تكرارات آراء المستفيدين في ما إذا كانت البيئة الداخلية للمكتبة تحتاج إلى تجويد هي ١٠,٥٣ وهي قيمة غير دالة، وهذا يشير إلى أن جميع التخصصات العلمية بالجامعة ترى أن البيئة الداخلية بالمكتبة جيدة وليس بها ما يزعج المستفيدين.

٧- التوصيات:

- توصي الدراسة إدارة المكتبة محل الدراسة والمكتبات الأكاديمية بصفة عامة بما يلي:
- ضرورة الاهتمام بالتغذية الراجعة فيما يخص جودة مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة وليس عند إجراء عملية التزويد فقط فربما تحتاج مصادر المعلومات بالمكتبة إلى تنقية.
 - الاهتمام بالتغذية الراجعة من الطلاب والدرجات العلمية المختلفة عند اختيار قواعد البيانات التي تشترك بها المكتبة الرقمية وألا تقتصر على الأساتذة فقط.
 - الاهتمام بالتغذية الراجعة فيما يخص جودة الفهرس وسهولة استخدامه فربما أنه مناسب من وجهة نظر المكتبة ولكن ربما للمستفيدين رأي آخر.
 - الاهتمام بالتغذية الراجعة فيما يخص تقييم الخدمات المتاحة بالفعل وليس عند استحداث خدمة.
 - الاهتمام بالتغذية الراجعة من جميع الدرجات والتخصصات العلمية فيما يخص جودة التجهيزات بالمكتبة خصوصا عدد أجهزة الحاسب المتصلة بالإنترنت وأماكن إتاحتها بالمكتبة.
 - يوصي الباحث بإجراء دراسة مكملة لهذه الدراسة يُتَعَرَّف فيها على سياسة المكتبة وأساليبها في إجراء التغذية الراجعة وأساليب تحليل هذه النتائج والاستفادة منها.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

الملاحق

ملحق ١: الاستبيان.

التغذية الراجعة ودورها في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى.
عزيزي المستجيب،،

تحية طيبة وبعد،،،

يهدف هذا الاستبيان إلى رصد واقع التغذية الراجعة في مكتبة الجامعة، وذلك بهدف تطوير أداء المكتبة بما يتناسب وروح العصر والسعي نحو تحقيق أعلى معدلات الجودة في الخدمات المكتبية، والشكر مقدما لسيادتكم على ما تبذله من وقت وجهد للإجابة عن هذه الاستبانة، والتي لن تستخدم بياناتها إلا لغرض البحث فقط وهي محل سرية تامة. وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير.

د. محمد مصباح

* التغذية الراجعة في علم المعلومات يقصد بها التواصل بين المكتبة والمستفيد من كلا الطرفين فيما يخص مقومات المكتبة وخدماتها وذلك بهدف تقييم وتطوير خدماتها ومقتنياتها وتجهيزاتها بما يتوافق واحتياجات المستفيدين منها.

البيانات الشخصية.

الدرجة العلمية.

- ◉ طالب بمرحلة البكالوريوس
- ◉ طالب دراسات عليا
- ◉ أستاذ مساعد
- ◉ أستاذ مشارك
- ◉ أستاذ

التخصص العلمي.

- ◉ الطب
- ◉ الهندسة
- ◉ العلوم التطبيقية
- ◉ العلوم الاجتماعية
- ◉ التربية
- ◉ اللغة العربية
- ◉ اصول الدين
- ◉ الشريعة
- ◉ الدعوة

التغذية الراجعة فيما يخص التواصل مع المكتبة.

- ١- هل سبق أن تواصلت مع مكتبة الجامعة؟
◉ نعم ◉ لا
- ٢- هل كانت المبادرة بالتواصل منك أم من المكتبة؟
◉ من المكتبة ◉ من جانبي

- ٣- ما سبب التواصل من جانبك؟ □ شكوى □ مقترح □ طلب خدمة □ أخرى
- ٤- ما سبب التواصل من جانب المكتبة؟ □ استطلاع رأى □ دعوة لمناسبة علمية أو ثقافية عقدتها المكتبة □ أخرى
- ٥- ما وسيلة التواصل الإلكترونية من جانب المكتبة؟ □ البريد الإلكتروني □ صفحة المكتبة على النت □ الفيس بوك □ تويتر □ أخرى
- ٦- ما وسيلة التواصل الورقية من جانب المكتبة؟ □ نماذج ورقية تتيحها المكتبة لهذا الغرض □ طلب ورقي تكتبه بنفسك

التغذية الراجعة فيما يخص اقتناء مصادر المعلومات.

- ٧- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي عن مصادر المعلومات التي ترغب في توافرها بالمكتبة؟ □ نعم □ لا
- ٨- نوع مصادر المعلومات التي أبديت رأيك بشأنها؟ □ ورقية □ رقمية
- ١٠- هل سبق أن بحثت عن مصدر معلومات بالمكتبة ولم تجده؟ □ نعم □ لا
- ١١- هل أتاحت لك الفرصة لطلبه؟ □ نعم □ لا
- ١٢- هل تم إبلاغك بعد توافره؟ □ نعم □ لا
- ١٣- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بشأن جودة مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة من ناحية: □ مناسبة الموضوعات الحداثه □ الجودة المادية □ عدد النسخ □ أبدا لم تطلب مني المكتبة ذلك

التغذية الراجعة فيما يخص تنظيم مصادر المعلومات.

- ١٤- هل سبق ان طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في جودة فهرس المكتبة من ناحية: □ سهولة الاستخدام □ كفاية عدد الأجهزة □ موقع الفهرس بالمكتبة □ الفهرس المتاح على موقع المكتبة □ ابدا لم تطلب مني المكتبة ذلك
- ١٥- اذا لم تجد كتابا بالفهرس هل تتاح لك الفرصة لطلبه؟ □ نعم □ لا
- ١٦- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في نظام التصنيف المستخدم في تنظيم الكتب على رفوف المكتبة؟ □ نعم □ لا

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

- ١٧- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي عن ما إذا كنت تواجه صعوبة في الوصول لمصادر المعلومات بالمكتبة؟
◉ نعم ◉ لا
- التغذية الراجعة فيما يخص حفظ مصادر المعلومات.
- ١٨- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي عن جودة البيئة المكتبية من حيث التبريد والتهوية والإضاءة والضوضاء... الخ؟
◉ نعم ◉ لا
- ١٩- هل ترى أن هناك أمور تحتاج إلى تجويد فيما يخص البيئة الداخلية للمكتبة؟ ◉ نعم ◉ لا
- ٢٠- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في الحالة المادية لمصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة؟
◉ نعم ◉ لا
- التغذية الراجعة فيما يخص خدمات المعلومات.
- ٢١- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بشأن جودة التجهيزات التي تتيحها المكتبة؟ ضع إشارة أمام العنصر الذي سُئلت عنه:
◻ مدى كفاية عدد آلات التصوير ◻ أسعار التصوير وجودته ◻ الإزعاج وأسبابه إن وجد
◻ كفاية عدد الأجهزة المتصلة بالإنترنت ◻ سرعة الإنترنت بالمكتبة
◻ جودة المقاعد والمناضد المخصصة للاطلاع الداخلية وعددها
◻ سرعة الاستجابة عند التواصل الإلكتروني مع المكتبة
◻ أبدا لم تسألني المكتبة عن هذه التجهيزات.
- ٢٢- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي في جودة ما تقدمه من خدمات؟ ضع علامة أمام الخدمة التي سُئلت عنها.
◻ الإعارة ◻ الاطلاع الداخلي ◻ الإحاطة الجارية ◻ البث الانتقائي ◻ الإرشاد والتوجيه
◻ الخدمة المرجعية ◻ الخدمة المرجعية ◻ التصوير ◻ أبدا لم تسألني المكتبة عن جودة الخدمات
- ٢٣- هل ترى أن المكتبة تسعى للتعرف على آراء المستفيدين فيما تقدمه من خدمات؟ ◉ نعم ◉ لا
- ٢٤- هل استجابت المكتبة ذات مرة لطلب تقدمت به بشأن أحد العناصر التالية؟
◻ اقتراح تقييم خدمة اقتراح تطوير خدمة ◻ شكوى بشأن جودة خدمة
◻ لم أتقدم أبدا بطلب كهذا

د. محمد محمود مصباح

- ٢٥- هل تعرف طريقة تقديم المقترحات والشكاوى بالمكتبة؟
□ لا أعرف
- أعرف ولم يسبق لي استخدامها
□ سبق ان تقدمت ولم أجد استجابة
□ سبق أن تقدمت ووجدت استجابة
- ٢٦- هل سبق ان طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بخصوص اختيار قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية؟
● نعم ● لا
- ٢٧- كيف كانت استجابة المكتبة لمقترحاتك إن وجدت ؟
● تم الاشتراك ● لم يتم الاشتراك ● لم أتقدم بمقترحات
- ٢٨ هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بخصوص جودة قواعد البيانات التي تتيحها المكتبة الرقمية؟
● نعم ● لا
- التغذية الراجعة فيما يخص إدارة المكتبة.
- ٢٩- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي فيما يخص مواعيد فتح المكتبة وغلقها؟
● نعم ● لا
- ٣٠- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي بخصوص:
□ مدى كفاية عدد العاملين بالمكتبة □ مدى التعاون الذي يبديه العاملون بالمكتبة تجاه المستفيدين
□ مدى شعورك بالثقة تجاه المعلومات التي يقدمها لك العاملون بالمكتبة
□ مدى توافر درجة من التفاهم لاحتياجاتك العلمية في ضوء تخصصات العاملين بالمكتبة
□ أخرى
- ٣١- هل سبق أن تقدمت بشكوى لإدارة المكتبة بشأن أي موضوع: كيف كانت الاستجابة؟
● تم حل المشكلة ● لم تحل المشكلة
● تم مناقشة الموضوع مع الإدارة ● لم أتقدم أبدا بشكوى
- ٣٢- هل سبق أن طلبت منك المكتبة إبداء الرأي أو تقديم أي مقترحات بشأن إدارة المكتبة؟
● نعم ● لا
- ٣٣- هل لديك مقترحات تود أن توصلها لإدارة المكتبة ؟ بشأن المبنى والتجهيزات
□ بشأن تنظيم المكتبة □ بشأن مصادر المعلومات الورقية أو الرقمية
□ بشأن موقع المكتبة □ بشأن القوى البشرية العاملين بالمكتبة □ أخرى

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

ملحق ٢: نموذج للتغذية الراجعة في مكتبة الجامعة محل الدراسة.

8:19 76% 4G

stc ksa
mobily



https://repo.sdl...
repo.sdl.edu.sa



استبيان لتقييم مصادر المكتبة الرقمية السعودية



حرصاً من إدارة المكتبة الرقمية السعودية على تحسين و تطوير نوع الخدمة المقدمة بهدف الوصول إلى تقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية لتتواءم مع توقعاتكم واحتياجاتكم، نرجو ملء هذه الاستبانة بدقة وموضوعية لقياس مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة. علماً أن جميع البيانات الواردة ستعامل بسرية ولغايات تحسين الخدمة ورفع مستوى رضاكم عن نوعيتها.

* المؤهل العلمي

دكتوراه

ماجستير

بكالوريوس

أخرى...

النخصص *

* اسم الجهة

قيم المصادر الرقمية الحالية في المكتبة الرقمية السعودية

تنبيه: يمكن تقييم مصادر المعلومات حسب اهتماماتك وتجاوز تقييم بقية الفوائد التي ليس لديك اهتمام بها.

المنهل

أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أعلم عنها

بوابة الكتاب العلمي

أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أعلم عنها

دار المنظومة

أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أوصي باستمرارية الاشتراك بها

لا أعلم عنها

معرفة

Taylor & Francis

- أوصي باستمرارية الاشتراك بها
- لا أوصي باستمرارية الإشتراك بها
- لا أعلم عنها

Wiley

- أوصي باستمرارية الاشتراك بها
- لا أوصي باستمرارية الإشتراك بها
- لا أعلم عنها

ماهي الاشتراكات التي ترغب في اضافتها على بوابة المكتبة الرقمية السعودية وذلك حسب تخصصك

- قاعدة معلومات
- كتاب
- مجلة علمية
- برمجيات وخدمات بحثية
- أخرى...
- سبب الاختيار

المصدر

تسوق

المصدر

حول تنسيقات النص

في حال رغبتكم بالتواصل معنا يرجى تزويدنا بمعلومات التواصل معكم (الإسم - الإيميل)

الإرسال

المكتبة الرقمية
السعودية
وزارة التعليم
© 2020



المكتبة الرقمية السعودية هي أحد أبرز النماذج الداعمة للتجمعات العلمية على المستوى الوطني، حيث يعمل على توفير خدمات معلوماتية متطورة، إضافة إلى إتاحة مصادر المعلومات الرقمية بمختلف أشكالها، وجعلها في متناول أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب في مرحلتي الدراسات العليا والبيكالوريوس بالجامعات السعودية وبقية مؤسسات التعليم العالي.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

قائمة المراجع:

- (١) رحومة، خالد الطاهر. (٢٠١٩). المكتبات الجامعية: دراسة لتطوير مكتبة كلية العلوم - جامعة الزيتونة. مجلة جامعة الزيتونة: جامعة الزيتونة، ع ٣٢، ١٤٨ - ١٦٦.
- (٢) معتوق، خالد بن سليمان. (٢٠١٦). جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى: دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQual. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج ٣، ع ٤، ٩٧ - ١٣٧.
- (٣) عودة، سعاد يوسف. (٢٠١٥). هل النظم الآلية في المكتبات فعلاً متكاملة؟: دراسة تحليلية لسوق برمجيات نظم المكتبات الآلية. مجلة دراسات المعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، ع ١٥، ٢٤٣ - ٢٧٦.
- (٤) دراوشة، حسين عمر، وخضير، نائل. (٢٠١٧). رؤية مقترحة لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ٧٧ - ١٠٢.
- (٥) عبد الهادي، محمد فتحي. (٢٠٠٧). تقييم الأداء في مرافق المعلومات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج ١٤، ع ٢٧، ٧ - ٩.
- (٦) العشماوي، محمد عبد الفتاح محمد إبراهيم. (٢٠٠٧). قياس وتقييم أداء مراكز المعلومات: مدخل تحليلي. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج ١٤، ع ٢٧، ٢٣٩ - ٢٥٢.
- (٧) الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل. (٢٠١٩). تقييم جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها. اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ع ٢٣، ٣٥٣ - ٣٩٠.
- (٨) المصري، أحمد حسين بكر. (٢٠١٨). تطبيقات الأجهزة الذكية لإدارة المكتبات ومصادر المعلومات الشخصية: دراسة مسحية لإمكاناتها الفنية والوظيفية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج ٥، ع ٣، ٢٤ - ٧٩.
- (٩) ثابت، ثابت حسان، ورؤوف، مناف باسل. (٢٠١٧). دور معايير ضمان الجودة في تحقيق التميز في الأعمال للمكتبات الجامعية. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة

د. محمد محمود مصباح

الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ٤٩ - ٦٢.

(١٠) عبد الهادي، محمد فتحي. (٢٠٠٧). تقييم الأداء في مرافق المعلومات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج ١٤، ع ٢٧، ٧ - ٩.

(11) Dictionary, C. (2008). Cambridge advanced learner's dictionary. PONS-Worterbucher, Klett Ernst Verlag GmbH.

(١٢) طالب، سميرة زوقار، وعبد القادر، عبد الإله. (٢٠١٧). التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة الحوار الثقافي: جامعة عبد الحميد بن باديس - كلية العلوم الاجتماعية - مخبر حوار الحضارات والتنوع الثقافي وفلسفة السلم، مج ٧، ع ١، ١٦٢ - ١٧٨.

(١٣) إبراهيم، إيمان شعبان أحمد. (٢٠٢٠). أثر مستوى التغذية الراجعة الموجزة والتفصيلية في بيئة التعلم المصغر عبر الويب النقال على تنمية مهارات برمجة مواقع الإنترنت التعليمية لدى طلاب معلمي الحاسب الآلي. المجلة التربوية: جامعة سوهاج - كلية التربية، ج ٧٣، ٦٩ - ١٣٧.

(١٤) أبو عيد، عماد محمد. (٢٠١٩). طرق قياس وإدارة أداء المكتبات: المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية للمكتبات العامة. أوراق عمل المؤتمر السنوي الخامس والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي: إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ودائرة الثقافة والسياحة، ٥٥١ - ٥٦٣.

(١٥) أحمد، سلوي السعيد عبد الكريم. (٢٠١٩). جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج ٦، ع ٢، ٣٩ - ٧٣.

(١٦) الفريح، فهد بن محمد بن عبد المحسن، و حسن، أحمد بابكر. (٢٠١٩). دراسة تقييمية للأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة في مكتبات الجامعات الحكومية التابعة لوزارة التعليم بمنطقة الرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٥، ع ١، ١٦٣ - ١٩٦.

(١٧) القرني، خالد سعد عبدالله، والزهراني، إبراهيم بن عبدالله. (٢٠١٩). أثر اختلاف نمط التغذية الراجعة (فورية - مؤجلة) في الرحلات المعرفية على تنمية التحصيل لدى طلاب الصف الأول الثانوي بمقرر الحاسب الآلي. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط - كلية التربية، مج ٣٥، ع ٣.

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

(١٨) محمد، صفاء عبد الرحمن مكي، و إسماعيل، عبد الباقي يونس. (٢٠١٨). تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية: دراسة حالة مكتبات جامعة النيلين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

(١٩) القدال، حسام الدين عوض الله أحمد. (٢٠١٨). معايير تقييم الأداء للمهنيين في المكتبات الجامعية: دراسة حالة المكتبات الجامعية ولاية الخرطوم. حولية المكتبات والمعلومات: جامعة افريقيا العالمية - عمادة شؤون المكتبات، ع ٢، ١٦٧ - ١٩٦.

(٢٠) إبراهيم، خالد حسين. (٢٠١٧). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم): دراسة تجريبية على المكتبة المركزية بجامعة حلوان. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات: جامعة القاهرة - كلية الآداب - مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ع ١٨، ١٧٧ - ٢٠٦.

(21) Camacho, L., Wages, B., & Harris, T. (2020). The Ultimate Survey: Asking One Question at a Time to Get Feedback from Library Users. *The Reference Librarian*, 61(1), 1-14.

(22) Blessinger, K., & Comeaux, D. (2020). User Experience with a New Public Interface for an Integrated Library System. *Information Technology and Libraries*, 39(1).

(23) Johnson, C. (2020). The Value of User Feedback: Academic Library Behaviors and Perceptions of a Community College's Distance Learners. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 1-33.

(24) Kaufman, J., Dosch, B., & Clement, K. A. (2018). No failure, just feedback: a reflection on experiential space assessment in an academic library. *Serials Review*, 44 (3), 221-227.

(25) Wales, T. (2018). The View From Within: A Personal Reflection on Library Strategy Development in Three Academic Libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 24 (3-4), 442-456.

(26) Henry, J., Eshleman, J., Croxton, R., & Moniz, R. (2018). Incivility and Dysfunction in the Library Workplace: Perceptions and Feedback from the Field. *Journal of Library Administration*, 58 (2), 128-152.

(27) Andrews, C., Wright, S. E., & Raskin, H. (2016). Library learning spaces: Investigating libraries and investing in student feedback. *Journal of Library Administration*, 56 (6), 647-672.

د. محمد محمود مصباح

(28) Broady-Preston, J., & Lobo, A. (2011). Measuring the quality, value and impact of academic libraries: the role of external standards. Performance Measurement and Metrics.

(٢٩) نصر، محمد كمال يوسف رجب. (٢٠٠٨). فعالية التغذية الراجعة في تطوير الخطة التعليمية برياض الأطفال. مجلة دراسات الطفولة: جامعة عين شمس - كلية الدراسات العليا للطفولة، مج ١١، ع ٣٩، ١٠٣ - ١١٩.

(٣٠) القرني، خالد سعد عبد الله، و الزهراني، إبراهيم بن عبد الله. (٢٠١٩). أثر اختلاف نمط التغذية الراجعة (فورية - مؤجلة) في الرحلات المعرفية على تنمية التحصيل لدى طلاب الصف الأول الثانوي بمقرر الحاسب الآلي. مرجع سابق.

(٣١) العشاوي، محمد عبد الفتاح محمد إبراهيم. (٢٠٠٧). قياس وتقييم أداء مراكز المعلومات: مدخل تحليلي. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج ١٤، ع ٢٧، ٢٣٩ - ٢٥٢.

(٣٢) متولي، ناريمان إسماعيل. (٢٠٠٦). تطوير قياسات تقييم جودة الاداء والخدمة والمقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١١، ع ٢، ١٣٨ - ١٥٩.

(٣٣) حمزة، سيد علي محمد سيد علي، وعلي، مها محمد عقيل سيد. (٢٠١٨). أثر نظم الاقتناء الآلية في تحسين أداء المكتبات الجامعية بدولة الكويت: دراسة ميدانية. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات: جامعة القاهرة - كلية الآداب - مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ع ٢٠، ١٦٩ - ١٩٠.

(٣٤) ابن سالم، أمير، و بوكرزازة، كمال. (٢٠١٩). متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. Cybrarians Journal: البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع ٥٤، ١ - ٢٣.

(٣٥) بدر الدين، عطية، و قموح، ناجية. (٢٠١٨). إثراء محتوى الفهارس OPAC وأثره على دقة خدمات البحث واسترجاع المعلومات: دراسة مسحية لفهارس المكتبات الجامعية بالجزائر. Cybrarians Journal: البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع ٥١، ١ - ٢٧.

(٣٦) الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل. (٢٠١٧). جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقتها ببعض المتغيرات. المؤتمر الدولي الثالث في

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

- النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ١٣٣ - ١٦٤.
- (٣٧) الطائي، فيصل علوان. (٢٠١٤). إدارة التغيير التكنولوجي في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة مسحية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات: الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج ٦، ع ١، ٢٣ - ١٤.
- (٣٨) الخرينج، ناصر متعب. (٢٠١١). الاتجاهات الحديثة في النظم الآلية للمكتبات. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات: جامعة القاهرة - كلية الآداب - مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ع ٧، ٩٣ - ١٢٠.
- (٣٩) فردي، لخضر، و مرزوقة، فتيحة. (٢٠١٧). جودة خدمات المكتبات الوطنية من التقييم إلى حسن الأداء. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ٦٣ - ٧٦.
- (٤٠) حافظي، زهير، و مزلاح، رشيد. (٢٠١٤). الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية دراسة حالة. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ودار الكتب الوطنية، ١٦١٩ - ١٦٣٦.
- (٤١) لزهري، بوشارب بولوداني. (٢٠١٥). دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة المكتبات الجامعية: تجربة المكتبة المركزية لجامعة باجي مختار - عنابة بالجزائر نموذجاً. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج ٥٠، ع ٣، ١٦٥ - ٢٠٦.
- (٤٢) الصبحي، حميدة بنت عبيد. (٢٠١٧). إدارة الخدمات المعلوماتية في المكتبة الجامعية: مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية نموذجاً. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٣، ع ٢، ١٠٣ - ١٣٦.
- (٤٣) أبو عيد، عماد محمد. (٢٠١٩). طرق قياس وإدارة أداء المكتبات: المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية للمكتبات العامة. أوراق عمل المؤتمر السنوي الخامس والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي: إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ودائرة الثقافة والسياحة، ٥٥١ - ٥٦٣.

د. محمد محمود مصباح

- (٤٤) النوافلة، إيناس. (٢٠١٥). تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة التربية: جامعة الأزهر - كلية التربية، ع ١٦٣، ج ١، ٩١٥ - ٩٤٨.
- (٤٥) العباس، مروان موفق غازي، والشبيل، سيف عبيد أرحيل. (٢٠١٩). أثر ممارسات تقييم الأداء على سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- (٤٦) عبد الهادي، محمد فتحي. (٢٠٠٧). تقييم الأداء في مرافق المعلومات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج ١٤، ع ٢٧، ٧ - ٩.
- (٤٧) قاسم، ربيحة. (٢٠١٥). التقييم والمكتبات الجامعية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية: جامعة زيان عاشور بالجلفة، ع ٢٣، ٢٣٨ - ٢٤٩.
- (٤٨) لانكستر، فردريك ويلفرد، الشيمي، حسني عبد الرحمن، جمال، أماني، الفرماوي، جمال الدين محمد. (١٩٩٧). تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مج ٢، ع ٣، ١٨٩ - ١٩٣.
- (٤٩) المشعل، نورة بنت حمد. (٢٠٢٠). تقييم أداء الإداريين في جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز: دراسة ميدانية. المجلة التربوية: جامعة سوهاج - كلية التربية، ج ٧٢، ٤٦٩ - ٥٠٤.
- (٥٠) الصباغ، عماد عبدالوهاب. (٢٠١٧). تطوير نموذج لتقييم فاعلية مكتبة التعليم المدمج وجودة أدائها. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ١٩ - ٣٧.
- (٥١) الفريح، فهد بن محمد بن عبدالمحسن، و حسن، أحمد بابكر. (٢٠١٩). دراسة تقييمية للأنظمة الآلية المتكاملة المستخدمة في مكتبات الجامعات الحكومية التابعة لوزارة التعليم بمنطقة الرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٥، ع ١، ١٦٣ - ١٩٦.
- (٥٢) دراوشة، حسين عمر، وخضير، نائل. (٢٠١٧). رؤية مقترحة لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ٧٧ - ١٠٢.
- (٥٣) بن السبتي، عبد المالك، بوعافية، السعيد، وبن السبتي، سارة. (٢٠١٧). قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة الجزائرية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على بعض المكتبات باستخدام مقياس Servqual. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة

دور التغذية الراجعة في تقييم أداء المكتبات: دراسة تطبيقية على مكتبة جامعة أم القرى

الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ١٠٣ - ١٣٢.

(٥٤) أبو عيد، عماد محمد. (٢٠١٩). طرق قياس وإدارة أداء المكتبات: المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية للمكتبات العامة. أوراق عمل المؤتمر السنوي الخامس والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي: إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ودائرة الثقافة والسياحة، ٥٥١ - ٥٦٣.

(٥٥) القرني، خالد سعد عبد الله، و الزهراني، إبراهيم بن عبد الله. (٢٠١٩). أثر اختلاف نمط التغذية الراجعة (فورية - مؤجلة) في الرحلات المعرفية على تنمية التحصيل لدى طلاب الصف الأول الثانوي بمقرر الحاسب الآلي. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط - كلية التربية، مج ٣٥، ع ٣، ١٠٠ - ١٢٠.

(٥٦) طالب، سميرة زوقار، وعبد القادر، عبد الإله. (٢٠١٧). التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة الحوار الثقافي: جامعة عبد الحميد بن باديس - كلية العلوم الاجتماعية - مخبر حوار الحضارات والتنوع الثقافي وفلسفة السلم، مج ٧، ع ١٦٢ - ١٧٨.

(٥٧) محبي الدين، حسانة. (٢٠١٧). أهمية تطبيق المعايير والمواصفات في تحقيق الجودة لدى المكتبات جامعة بيروت العربية. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ١٦٥ - ١٧٥.

(٥٨) فردي، لخضر، ومرازقة، فتيحة. (٢٠١٧). جودة خدمات المكتبات الوطنية من التقييم إلى حسن الأداء. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، ٦٣ - ٧٦.

(٥٩) أبو الحمد، زينب طاهر توفيق. (٢٠١٩). أثر التغذية الراجعة على التقييم الذاتي للأداء التدريسي للطالبات المعلمات تخصص رياضيات بكلية العلوم والآداب بجامعة نجران. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط - كلية التربية، مج ٣٥، ع ٣، ١١٨ - ١٣٩.