

تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، كما تهدف إلى التعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى للمتغيرات (جنس الطلبة، والكلية، والعمر، والمستوى الدراسي). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس جودة الخدمة الإلكترونية الذي طوره كل من عشوائية بلغ عددهم (١٧٠) طالبا وطالبة، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة وتشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t. test) وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء بدرجة متوسطة. واحتل بُعد الاستجابة المرتبة الأولى، تلاه بُعد سهولة الاستخدام، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التعاطف، وفي المرتبة الرابعة بُعد الميزات الإضافية والشكل العام، تلاه بُعد المصداقية، ثم بُعد الأداء، وأخيراً بُعد المواكبة. وعدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي). وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: أن تقوم إدارة مكتبة الجامعة الأردنية بالعمل على تحديث الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بشكل مستمر ومواكبة التطور الحاصل في نظام أتمتة المكتبات في العالم. وإعادة النظر في الخدمات الإلكترونية والموقع الإلكتروني لتلبي حاجات المستخدمين بفعالية وبدقة وسرعة كافية. الكلمات الدالة: الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، والتعاطف.

Abstract:

Assessing the quality of electronic services offered by the library of the University of Jordan from the perspective of students

The study aimed to assess the quality of electronic services offered by the University of Jordan Library from the standpoint of the level of students, also The Study aims to identify the differences in the level of quality electronic services due to the variables (sex, college, age, and academic level). In order

to achieve the objectives of the study, the quality electronic service scale use Which developed by (Griffiths & Brophy, 2002) and distributed to a sample of the University of Jordan numbered 170 students. The Study has been used appropriate statistical methods include averages and standard deviations, and testing (t. test) and analysis of variance (One Way Anova). The study found a number of results: The quality of electronic services offered by the University of Jordan Library from the standpoint of the level of students had come to a Medium degree. The Responsiveness variable came the first place, followed by Easily use variable, Then came Empathy variable , and in fourth place the Additional features overall shape variable, followed credibility, then the performance variable, and finally escort variable. There is no differences in the level of quality electronic services offered by the library of the University of Jordan from the perspective of students due to the variables (sex, college, age, school level). The study found a number of recommendations including: The University of Jordan Library Manager Must update the electronic services and websites and keep pace with progress in the automation of libraries in the world system. Reconsider of the electronic services and website to meet the needs of beneficiaries effectively and accurately and quickly enough.

Key Words: Performance, Credibility, Responsiveness, Ease of use, Additional features overall shape, Additional features, Empathy.

المقدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام كثير من الباحثين لوضع أسس فكرية وفلسفية للجودة في مختلف ميادين عمل المنظمات، ولتحقيق أهداف المنظمات المختصة في تقديم الخدمة أو المنتج إلى تقديم مخرجات ذات جودة عالية تلائم متطلبات الزبائن ورغباتهم؛ لأن ذلك يرتبط بقدرتها على المنافسة والبقاء والنمو وتحقيق أهدافها المخطط لها.

إن التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي تشهده المؤسسات ومن بينها المؤسسات التعليمية جعل تحقيق الجودة هدفاً لها، ومن أنواع الخدمات التي تقدمها الجامعات للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين توفير الكتب والمراجع والمصادر والدوريات العلمية؛ لتمكينهم من الاطلاع على شتى فروع العلم والمعرفة، ونظراً لتوافر الكثير منها في المكتبات الجامعية، فإنه لزاماً على إدارة المؤسسات التعليمية الارتقاء بجودة خدمات مكنتها الإلكترونية من خلال توظيف التقنيات الحديثة بهدف التسهيل على طالبي الخدمة من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في

أسرع وقت ممكن (الدهيمات، ٢٠١١). وتعد الجامعة الأردنية من أوائل الجامعات الأردنية الرسمية التي تحوي مكتبتها الكثير من المراجع والكتب والدوريات والرسائل الجامعية المحلية والعربية والأجنبية، وتوفر المكتبة خدمات إلكترونية بشكل دائم وتتسم بالمرونة وسهولة الاستخدام ومحدثة تمكن طالبي الخدمة من الحصول على المعلومات التي يحتاجها في الوقت المناسب وبسرعة كافية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

فرض التطور التكنولوجي والتقني في مجال الاتصال والمعلومات على إدارة الجامعات الرسمية في الأردن ومن بينها إدارة الجامعة الأردنية مواكبة ومجاراة ذلك التطور وتقديم خدمات إلكترونية في مكتبتها لطالبيها، كما أن إمكانية الحصول على المعلومات من خلال الخدمات الإلكترونية قد حد من الاعتماد على المكتبة التقليدية وأصبح تحدياً أمامها، وهنا على إدارة الجامعة العمل على تحديث وتطوير شبكة المعلومات الإلكترونية وتوفير أحدث الأجهزة والتقنيات الحديثة في ظل الصعوبات المادية التي تواجهها الجامعة والعجز المتنامي في موازنتها السنوية، وعليه تظهر مشكلة الدراسة في محاولة تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة من خلال الأبعاد التالية: (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، والتعاطف). لذلك تتلخص مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ككل التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية ومستوى أعادها الفرعية: (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، المواكبة، التعاطف) من وجهة نظر طلبتها؟

السؤال الثاني: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الجنس؟

السؤال الثالث: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الكلية؟

السؤال الرابع: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير العمر؟

السؤال الخامس: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية مكتبة الجامعة الأردنية التي تعد منارة علمية بحثية توفر المصادر والمراجع والدوريات التي تحوي الكثير من المعلومات لطلبتها وللباحثين والدراسيين من كافة محافظات الأردن، كما تعد الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي بحثت في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية حيث لوحظ قلة الدراسات التي بحثت هذا الموضوع خاصة في البيئة العربية، كما يؤمل من نتائج الدراسة الحالية الإفادة في تقديم نتائج وتوصيات تمكن الإدارة من التعرف على كافة احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبة، وفي مقدمتهم الطلبة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في عدة أبعاد هي: (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، المواكبة، التعاطف)، كما تهدف إلى التعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى للمتغيرات (الجنس، الكلية، العمر، والمستوى الدراسي). وكذلك الخروج بتوصيات نظرية للباحثين وتطبيقية تنعكس على واقع تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات في الجامعات الأردنية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

- الخدمة الإلكترونية: وتعني ما تقدمه المكتبة بشكل آلي للطلبة كخدمة الحث الآلي، وخدمة الوصول إلى قواعد البيانات، وغيرها من الخدمات المبنية على استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت
- جودة الخدمة الإلكترونية: وتعني قدرة الخدمة الإلكترونية على تلبية احتياجات المستفيدين بتوفير المعلومات بسهولة ويسر وفي الوقت المناسب.
- الأداء: ويعني تحقيق الخدمة الإلكترونية الهدف من استخدامها من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المستفيد.
- المصداقية: وتعني توفير الخدمات الإلكترونية للمستفيدين بشكل دائم وتلبي احتياجاتهم دون أعطال أو صعوبات.

- الاستجابة: وتعني قدرة العاملين في المكتبة على مساعدة المستخدمين والإجابة عن كافة استفساراتهم وتوفير التعليمات والإرشادات الواضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية.

- سهولة الاستخدام: وتعني أن توفر المكتبة الأدوات والأجهزة والمواقع الإلكترونية التي توفر المعلومات للمستخدمين بسهولة ويسر.

- الميزات الإضافية والشكل العام: وتعني وجود الخدمات الثانوية التي تنال إعجاب المستخدم مثل ملاحظات التنبيه أو التحذير في حالة الاستخدام الخاطئ، ويرتبط الشكل العام بالمظهر الخارجي والجمالي للخدمات الإلكترونية داخل المكتبة أو عبر موقعها الإلكتروني.

- المواكبة: وتعني العمل على تحديث المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية وبشكل دائم ومستمر.

- التعاطف: وتعني مقدار المساعدة التي يتلقاها المستخدمين من العاملين في المكتبة أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية والإجابة عن كافة استفساراتهم.

حدود الدراسة: تقتصر الدراسة على قياس مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة الأردنية في عدة أبعاد هي (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، المواكبة، التعاطف)، كما تقتصر على تعرف مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر عينة عشوائية من الطلبة.

أولاً: الإطار النظري

مفهوم الجودة في الخدمات وأهميتها:

أصبحت الجودة في الوقت الحاضر ضرورة ملحة للمنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية، كما وأصبحت جودة الأداء التزاماً لا بديل عنه، وحلماً يراود الإدارات التي تنتهج سياسات حرة في مختلف المجالات، بقصد خدمة المجتمع والتيسير على أفرادها، ومن هذا المنطلق جاء اهتمام كبار المؤسسات في مختلف المجتمعات بفكرة الجودة وتحسين الأداء وتقديم الخدمات المتميزة لأفراد المجتمع (مطالقة، ١٩٩٩، ص٨). وتبرز أهمية الجودة من خلال الأهداف والفوائد التي تحققها للمنظمات، وخاصة في تطوير المنتجات والخدمات مع تحقيق انخفاض في التكاليف فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها، وبالتالي تقليل التكاليف، هذا إلى جانب أنه تبرز أهمية الجودة في تقليل الوقت والجهد الضائع لكسب رضا العملاء فالإجراءات التي توضع من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل يجب أن تتركز على تحقيق الأهداف ومراقبتها من أجل تحقيق

الرضا للعميل، وأخيراً تنجلي أهمية الجودة في تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، وإن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوي المستفيدين (خضر، ٢٠٠٠، ص ١٥).

ويعد مفهوم الجودة من أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، وقد أدى التباين في أنشطة منظمات الأعمال إلى اختلاف مفهوم الجودة، حيث تنوعت وتعددت وجهات النظر في تحديد مكوناتها إلا أن الجودة حقيقة واضحة المعالم لكن دون حدود أو نهاية. فالجودة هي توافر مواصفات وخصائص في المنتج أو الخدمة تلبى متطلبات وحاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة (عمر، ٢٠٠٩، ص ١٧). وتشمل الجودة عدد من الخصائص للخدمة أو السلعة التي تلبى احتياجات العملاء سواء من حيث التصميم أو التصنيع أو القدرة على الأداء وتحقق لهم الرضا أو الإشباع، أي أن جودة الخدمة هي تلبية الخدمة لمتطلبات واحتياجات العملاء وإدراكاتهم وأن تحقق لهم الرضا والإشباع (حسين، ٢٠١١، ص ١٦).

ويشير مفهوم لخدمة هي نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وقد تكون مقترنة بمنتج مادي، والخدمة منفعة يقدمها طرف لآخر، وهي غير ملموسة وإنتاجها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس (الضمور، ٢٠٠٨، ص ١٨). كما عرفت الخدمة على أنها تحقيق رغبات وتوقعات المستخدمين مما تقدمه إدارة المكتبة من خدمات؛ بل تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات (الحوالدة، والخياط، ٢٠١٣، ص ٦). ويقصد بجودة الخدمة كما عرفها (الدرادكة، ٢٠٠١، ص ١٤٣) جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها. وجودة الخدمة هي التركيز على احتياجات ومتطلبات وتوقعات العملاء، أي هي تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات، وهي الفرق بين التوقعات والإدراكات وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل (Kaya & Dyason, 1999, P594). ويرى (إدريس، ٢٠٠٦، ص ١٩) أن جودة الخدمة مفهوم يعكس ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة.

جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات:

تحرص إدارات الجامعات على تحقيق مبدأ جودة الخدمات الإلكترونية وخاصة لمواقعها وخدماتها الإلكترونية على شبكة الإنترنت، إذ نعيش اليوم في عالم السلوكيات التكنولوجية والإلكترونية، والتي باتت تتدخل في كل جزئية من حياتنا، فالحكومات

أصبحت إلكترونية والتجارة أمست إلكترونية والخدمات أصبحت خدمات إلكترونية، وبدأ العالم في التحول من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات، ومن اقتصاد الأصول إلى الاقتصاد الرقمي، فالتكنولوجيا المتطورة أصبحت تشكل أحد العناصر الأساسية في عمليات الإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة في أرجاء العالم. وتعني الخدمات الإلكترونية تلك التي يحصل عليها المستخدم بشكل آلي من خلال جهاز أو تقنية معينة، أو خارجها من خلال شبكة اتصال ومنها خدمة البحث الآلي وخدمة الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة، بالإضافة إلى خدمات الموقع الإلكتروني (Kasper& Helsdingen, 2006, P325).

وتعني الخدمات الإلكترونية كذلك استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الانترنت المبينة على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات وتوصيلها بكفاءة وفاعلية (اللوزي، ٢٠١٠، ص١٨٧). وفيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية فهي تشير إلى فاعلية وقدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق أهدافها، وقدرة الخدمة على تلبية احتياجات المستخدمين وذلك بتوفير المعلومات بكل سهولة ووضوح وفي الوقت المناسب (الدهيمات، ٢٠١١، ص٧). كما تعني جودة الخدمات الإلكترونية إلى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني تقديم الخدمة بكفاءة وفاعلية وتحقيق كفاءة التنقل عبر الشبكة وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة لمتلقي الخدمة (نجم، ٢٠١٠، ص٤٧٢).

وأصبحت المكتبات الأكاديمية إحدى المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم وهي الجامعة، والاعتراف بها، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى قدرة الجامعة على اقتناء مكتبة متطورة، ومنظمة بطريقة سليمة؛ تيسر الاستفادة من مجموعاتها، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات إلكترونية تلبى احتياجات المستخدمين في كيفية الاستفادة من مقتنيات وخدمات المكتبة. ويبدو أن المكتبة في المستقبل ستكون مؤسسة هجينة تحتوي على مجموعات الكتب الورقية والمجموعات الرقمية، وسيكون بالإمكان الوصول إلى مقتنيات المكتبة من خلال وسائط الاتصال الإلكتروني واستجلاب المعلومات المتوفرة بها وتخزينها في الحاسوب الخاص بالمستخدم الذي بدوره يؤسس مكتبة خاصة به (الوادي، الوادي، ٢٠١١، ص٣٩٢). وفي مجال المكتبات التي تعرف بأنها مؤسسات علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، وبمختلف الطرق وتقوم بتنظيم تلك المصادر وتقديمها إلى مجتمع المستخدمين من المكتبة، بأيسر وأسهل الطرق من خلال عدد من الخدمات المكتبية، وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين والمدربين (عليان، ٢٠٠٢، ص٣٥١).

وبوجه عام تستمد المكتبة وجودها، وأهدافها من الجامعة ذاتها؛ وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، فعلى المكتبة أن تعكس هذه الأهداف، فالمكتبة في الجامعة هي بمثابة القلب له، تقدم خدماتها لطلبة المرحلة الجامعية الأولى ولطلبة الدراسات العليا والباحثين، ثم هي تخدم المجتمع أيضاً بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الاستفادة منها، وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية؛ فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية مثل المكتبة (الخالدة والخياط، ٢٠١٣، ص ٥٠٣). وقد وضعت الثورة التقنية الحديثة المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة لتطويع خدماتها باستحداث نظم وشبكات معلومات وتخزين المعلومات للاستخدام عند الحاجة بسهولة (المالكي، ٢٠٠٠، ص ١٥٩). ويوفر استخدام التقنية الرقمية تقديم خدمات معلومات موضوعية وشاملة تغطي الموضوع من مختلف جوانبه، كما يسمح النظام الرقمي بنقل المعلومات والبيانات في شكل نصوص، صور، أصوات ورسوم (الدباس، ٢٠١٠، ص ٤١).

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية:

تقدم المكتبات الجامعية بوجه عام العديد من الخدمات الإلكترونية التي تسعى من خلالها إلى تفعيل دورها في الجامعات، سواء داخل المكتبات أو خارجها عبر شبكات الاتصال المختلفة والخدمات الإلكترونية الداخلية التي تقدمها المكتبات للمستخدمين، ويأتي في مقدمة هذه الخدمات: خدمة الإعارة والاسترجاع، خدمة البحث الآلي في فهرس المكتبة، خدمة الدوريات الإلكترونية، خدمة الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة، خدمة الاطلاع الإلكتروني، خدمة البحث بالاتصال المباشر (Online Search)، وخدمة قواعد البيانات على الأقراص المتراصة (CD/ROM). وتقدم كذلك مجموعة من الخدمات الإلكترونية الخارجية عبر الموقع الإلكتروني، ومن هذه الخدمات خدمة اختيار لغة الاستخدام (العربية أو الإنجليزية)، خدمة توفير معلومات عامة عن المكتبة وقاعاتها والتقسيمات الإدارية، خدمة التعريف والإيضاحات عن مقتنيات المكتبة ودليلها، يوفر الموقع الوصول إلى جميع المصادر الإلكترونية: (الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، المجلات الإلكترونية، الرسائل الجامعية، التقارير، الأبحاث العلمية، المقالات)، البحث في فهرس المكتبة، والبحث الآلي في فهرس المكتبات الرسمية الأخرى، خدمة مساعدة المستخدمين، وتوفير الاتصال بالعاملين المسؤولين، ولذلك تم إضافة بُعد التعاطف من قبل العاملين في المكتبة، لقياس درجة تقييم المستخدمين للمساعدة المقدمة لهم خلال الاستخدام للخدمات الإلكترونية. (الدهيمات، ٢٠١١، ص ٢١).

وعلى صعيد مكتبة الجامعة الأردنية، فقد تأسست عام ١٩٦٢م، وتقتني (٤٠) ألف دورية عربية وأجنبية إلكترونية، وتستخدم الحاسوب في جميع أعمالها، وتستخدم نظاماً حاسوبياً يدعى الأفق Horizon وهو برمجية لإدارة المكتبات، وتقدم المكتبة خدمة قواعد البيانات على الأقراص المتراسة (CD-ROM)، وخدمات البحث بالاتصال المباشر (Online Search)، وتتوافر في المكتبة خدمات تصوير وقراءة واستنساخ للمصغرات الفيلمية/ ميكروفيلم وميكروفيش (للمصحف والمجلات والمخطوطات والوثائق والرسائل الجامعية والكتب النادرة وسجلات المحاكم الشرعية)، بالإضافة إلى خدمة التصوير. وتمتلك المكتبة موقعاً على شبكة الإنترنت، يحتوي جميع الخدمات التي تقدمها باللغتين العربية والإنجليزية، كما يشتمل الموقع على دليل الرسائل الجامعية <http://theses.ju.edu.jo> مع إتاحة البحث الآلي للرسائل الجامعية كاملة النص، ويتوفر في الموقع جزء خاص بمصادر المعلومات الإلكترونية حيث يوفر هذا الموقع خدمة الوصول إلى واحدة من أضخم المكتبات الإلكترونية لباحثي الجامعة وطلبتها في مرحلتها البكالوريوس والدراسات العليا، حيث تحتي ما يقرب من (١٠٠٠٠) مجلة إلكترونية بالنص الكامل، كما يمكن الحصول على ما لا يقل عن (٤٠) ألف كتاب إلكتروني بالنص الكامل، وجميع هذه الكتب باللغة الإنجليزية، وتشمل مختلف التخصصات (الدهيمات، ٢٠١١، ص ٢٢).

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في المكتبة الجامعية:

١. الاستجابة **Responsiveness**: وتشير إلى السرعة في تقديم الخدمة والرد السريع على استفسارات المستفيدين وطلباتهم وشكاويهم. وعرفها (الدهيمات، ٢٠١١، ص ٨) بمقدار وجود التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الإرشادات للمستفيد عند قيامه باستخدام الخدمات الإلكترونية للبحث عن المعلومات ومثالها أيقونات المساعدة في الموقع الإلكتروني. وتعلق الاستجابة بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها، فالاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة. (الضمور، بوقجاني، ٢٠١٢، ص ٨٠). وتعني الاستجابة في مجال الخدمات المكتبية في الجامعات مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين من طلبة وباحثين وأعضاء هيئة التدريس عند احتياجهم لها بالسرعة المناسبة من خلال الأجهزة والبرمجيات والمواقع الإلكترونية.

٢. الميزات الإضافية والشكل العام: وتشمل الجوانب المادية الملموسة للخدمات من مباني وأجهزة ومعدات ومظهر العاملين. وتشير الملموسية إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع العملاء وأدوات ووسائل الاتصال معهم كالتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة والمظهر

الداخلي وتصميم المحل وديكوره إضافة إلى المظهر الشخصي (الضمور، بوقجاني، ٢٠١٢، ص ٨١). كما أن المقصود بالجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمة حداثة وجاذبية المباني، والتصميم الداخلي، والتطور التقني للمعدات والأجهزة وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، وكذلك الأثاث والديكور، ومظهر العاملين في مواقع تقديم الخدمة (إريس، ٢٠٠٦، ص ٢٩٤).

٣. المصداقية: وتعني القدرة على الالتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للمستفيدين وبالطريقة الصحيحة وبدرجة عالية من الدقة. وهي قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات، أي تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات (الشمري، ٢٠١٠، ص ٥).

٤. سهولة الاستخدام: ويشير إلى مدى قابلية التفاعل مع الموقع الإلكتروني وسهولة التنقل والتنظيم بشكل جيد، حيث أن سهولة انجاز متلقي الخدمة لمهامهم يعتمد على سرعة البحث والتنظيم والتصميم العام (حسين، ٢٠١١، ص ٢٦).

٥. المواكبة: وتعني تزويد المستفيدين بالمعلومات اللازمة، ومعاملتهم معاملة حسنة والقدرة على بث روح الأمان والثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة. ويعني الضمان المعرفة وحسن معاملة المستخدمين "مقدمي الخدمة" وقابليتهم لإشاعة أو نشر روح الثقة والصدق، وأيضاً تشمل الاتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمي الخدمات ومتلقيها، ويتضمن الضمان مجموعة من العناصر منها: الثقة بمقدم الخدمة، وتأهيل وكفاءة العاملين، ومدى تمتعهم بالكياسة واللطف. (Shaikh & Rabhani, 2005, P195).

٦. التعاطف Empathy: ويعني تفهم احتياجات المستفيد وإشعاره بالاهتمام الشخصي له. وعرفها (الدهيمات، ٢٠١١، ص ٨) بمقدار المساعدة التي يتلقاها المستفيدون من قبل العاملين في المكتبة أثناء الاستخدام للخدمات الإلكترونية، والإجابة عن استفسارات المستفيدين عبر المواقع وخطوط الاتصال. ويشير التعاطف إلى درجة العناية والاهتمام بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله، والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص عديدة منها مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد (محمود، والعلاق، ٢٠٠١، ص ٤٢).

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، العربية والأجنبية وعلى النحو الآتي:

أ- الدراسات العربية:

قامت (صادق، ٢٠٠٠) بدراسة بعنوان: الدوريات الإلكترونية وأثرها على جودة خدمات المعلومات في المكتبة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية لدول مجلس التعاون الخليجي في كل من مكتبة جامعة أم القرى، وجامعة الإمارات العربية المتحدة والجامعة الأمريكية بديبي والجامعة الأمريكية في دبي، وجامعة تكساس إم آند إيه في قطر وجامعة الخليج العربي في البحرين وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا في الكويت وجامعة السلطان قابوس بعمان وجامعة كارنيجي ميلون في قطر وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن في السعودية، هذا بجانب مدى التزام تلك المكتبات بالمعايير اللازم مراعاتها عند تقديم الخدمة، وتأتي أهمية الدراسة من كونها تركز على جانب مهم من جوانب إدارة خدمات المعلومات المتعلق بقياس الجودة حيث يؤدي تقييم جودة الخدمة إلى تحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى أن التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية المتعلقة بالمستفيدين محدود في المكتبات مجال الدراسة في حين قدمت ٥٠% من المكتبات إرشادات من المستفيدين لتعريفهم بالسلوك الملائم عند استخدام الخدمة، وإن مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، في حين أن مكتبة كارنيجي ميلون تعد الأفضل يليها كل من مكتبة جامعة أم القرى وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، كما توصلت الدراسة إلى افتقار المكتبات المشاركة إلى تطبيق كثير من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية الصادرة عن RUSA والخاصة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية سواء في الجوانب المتعلقة بالمستفيدين أو مقاييس الخدمة.

وفي دراسة (عباس، ٢٠٠٥) بعنوان: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخلين وذلك لقياس الجودة، وهما: مدخل الفجوة والإدراك، لاكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد، وذلك من خلال تبني الدراسة لمقاييس الإدراكات والتوقعات في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، والذي تم تطبيقه على ٢٣٨

مستفيداً فعلياً لخدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز في جدة. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن جودة خدمات المكتبة موضع الدراسة كانت منخفضة، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء، كما أظهرت الدراسة أن تقييمات المستفيدين من الخدمات الفعلية كانت سلبية؛ لأنها لا تحقق توقعاتهم من استخدام المكتبة.

وأجرت (السليمي، ٢٠٠٩) دراسة بعنوان: قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقويم جودة تلك الخدمات؛ لتحديد مواطن القوة والتقصير فيها، والخروج ببعض المقترحات لتطويع المقياس المستخدم في الدراسة ووضع آلية لتطبيقه. وكانت أبرز نتائج هذه الدراسة بعدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، كما ظهر عدم وجود خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة، وأظهرت أهم العقبات التي تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية محل الدراسة، وقد كانت العقبة الأولى: الخاص بـ"الجهل"، تليها العقبتان الخاصتان بـ"دعم الإدارة العليا أو متخذي القرار" و بـ"قلة العاملين"، ثم الخاصة بـ"تأهيل العاملين" وأخيراً الخاصة بـ"قلة الموارد". وقد توصلت الدراسة بعدة توصيات منها: التعاون بين الجهات المهنية المتخصصة في البحث عن معايير أخرى لقياس جودة الخدمات يمكن تطبيقها في المكتبات العربية، وتذليل العقبات الإدارية كالبيروقراطية كتفعيل خدمة البريد الإلكتروني للمستفيدين أسوة بالمكتبات في الدول المتقدمة، وتوثيق تجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها سواءً نجحت أم أخفقت لتستفيد منها المكتبات الأخرى.

وقام (الشويعر، ٢٠٠٩) بدراسة بعنوان: قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من المكتبة حالة الدراسة، بالاعتماد على آراء المستفيدين من خدماتها، ومدى تحقق الجودة في الخدمات المقدمة والكشف عن درجة رضا المستفيدين منها، واستقراء واقع تطبيق المكتبة لمعايير الجودة، وتوظيف الأساليب الإدارية في إدارة المكتبات، ووضع مقترحات للتحسين، واعتمدت في الدراسة على تتبع المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة الميدانية، لمعرفة واقع الخدمات المقدمة ومدى رضا المستفيدين عنها وإدراك الفجوة بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة لقياس جودة الخدمات، ولقد بينت الدراسة مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات بالاعتماد على الأبعاد التالية: الجانب الملموس، والاعتمادية، والاستجابة، الأمن والطمأنينة، والتعاطف وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا معظم أفراد العينة محل الدراسة من المستفيدين عالٍ بنسبة (٥,٧٩) من أصل (٧).

وأجرى (القبلان، ٢٠١٠) دراسة بعنوان: الجودة في المكتبات الجامعية - دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. هدفت هذه الدراسة التعرف إلى برامج الجودة التي تم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، ومدى قناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة، ومعوقات تطبيق تلك البرامج ومقترحات تطويرها من وجهة نظر المشاركين من عمداء شؤون المكتبات الجامعية. ولأغراض الدراسة تم تصميم استبانة لجمع البيانات وزعت على عمداء شؤون المكتبات السعودية الذين يكونون مجتمع الدراسة الراهنة الذين تجمعهم لجنة عمداء شؤون المكتبات بالجامعات السعودية التي تشرف عليها وزارة التعليم العالي. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن المستفيد أصبح أكثر إدراكاً لكيفية البحث عن الجودة الأفضل والخدمة الموثوق بها وسرعة الاستجابة، وأن المكتبات الجامعية مطالبة بإجراء تغييرات أساسية تبعاً للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها وتقنيات المعلومات الحديثة لمواءمة وظائفها وخدماتها مع التطورات التي تشهدها المؤسسات التعليمية والخطط المستقبلية لها، وأن جميع عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة يؤيدون تطبيق برامج الجودة في المكتبات إلا أنهم تفاوتوا في تأييدهم لتلك البرامج، وأن نسبة (٧٦,٩%) من المكتبات المشاركة لديها برامج للجودة، ويقابلها نسبة (٢٣,١%) فقط من المشاركين في الدراسة أفادوا أنهم لا يطبقون برامج الجودة. وكانت أهم التوصيات بإنشاء وحدة إدارية للجودة تظهر في الهيكل التنظيمي للجامعة وعمادة شؤون المكتبات حيث يشكل لها مجلس من أعضاء الإدارات العليا بالجامعة ويوضع لها استراتيجية وصلاحيات كافية للمعنيين بتنفيذها لاتخاذ القرارات الضرورية لضمان تنفيذ سياسات الجودة بشكل سليم، والقيام بدراسة تقيس مدى الحاجة والإمكانات المتاحة لوجود هيئة وطنية لاعتماد الجودة في المكتبات.

وقام (الدهيمات، ٢٠١١) بدراسة بعنوان: جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة. هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من خلال المقارنة بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية، والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، الماكبة، التعاطف). حيث اعتمد الباحث في الدراسة على المصادر الأولية من خلال تصميم الاستبانة وعلى المصادر الثانوية. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم الاختلاف في وجهات نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة (الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، الماكبة،

التعاطف) إلا أن الاختلاف قد ظهر بين المستفيدين ضمن فئة مكاتب الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئة مكاتب الجامعات الخاصة، كذلك توصلت إلى وجود فروقات في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة من قبل المستفيدين وظهرت الفروق لصالح الجامعات الرسمية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة توصيات منها: إعداد برامج لتسويق الخدمات الإلكترونية الحالية التي تقدمها مكاتب الجامعات، وإعداد دورات تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة الجدد المنتهقين بالجامعات الأردنية، وأن يعطي العاملين في المكاتب في الجامعات الرسمية المزيد من الاهتمام والاستجابة للطلبة عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية.

وفي دراسة (الحوادة، الخياط ٢٠١٣) بعنوان: تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكاتب الجامعية من وجهة نظر المستخدمين - دراسة حالة مكاتب جامعة البلقاء التطبيقية. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (٣٨٠) فرد ممن يستخدمون المكاتب تم اختيارهم بشكل عشوائي. وقد دلت نتائج الدراسة على أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع، وأن أكثر المكاتب التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت في المكتبة الرئيسة في الجامعة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة تقديمها من وجهة نظر المستخدمين. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى مثل تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية، وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها، وعمل دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكاتبها، ودراسة إدراكات العاملين في المكاتب الجامعية نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

ب- الدراسات الأجنبية:

أجرى كل من (Nimsomboon & Nagata, 2003) دراسة هدفت إلى التعرف على جودة خدمات المكتبة في جامعة (Thammasat University) في اليابان، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء عينة من المستفيدين من خدمات المكتبة. اعتمدت الدراسة منهج المسح الشامل لطلبة الجامعة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وكذلك أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين، وقد تم استخدام نموذج Servqual بعد إجراء التعديلات المناسبة ليناسب أغراض الدراسة، وقد تم التركيز على ثلاثة محاور هي: تأثير الخدمة، الجانب التنظيمي، وسهولة الوصول للمعلومات

ضمن مستويات ثلاثة هي: الحد الأدنى من الخدمة، الخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة. وقد شملت عينة الدراسة ٢١٦ عضو هيئة تدريس، و١١ باحثاً، و١٦٥ طالب دراسات عليا، و٢٦٦ طالب بكالوريوس. وقد توصلت النتائج إلى وجود فجوة بين توقع أفراد العينة للخدمة والإدراك الفعلي لها.

وفي دراسة (Kathleen, 2008) التي قامت بتحديد مشكلة تقييم الجودة في المكتبات الأكاديمية، حيث تمحورت أسئلة الدراسة حول ما إذا كانت درجات الجودة في الخدمات المحصلة من نموذج Libqaul مرتبطة بمواصفات المؤسسة الأم وتشمل طبيعة المؤسسة ومستوى التسجيل في المكتبة ومستوى الدعم أو الاستثمار في المكتبة. وقد تم إجراء الدراسة على ١٥٩ مكتبة شاركت في بحث Libqaul في العام ٢٠٠٦، وقد توصلت الدراسة إلى أن توقعات المستفيدين من خدمات المكتبات عالية مما أدى إلى انخفاض درجات Libqaul، وبينت نتائج الدراسة كذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤسسة الأم ومواصفاتها والدرجات التي حصلت عليها من خلال نموذج Libqaul، وبينت النتائج أن ذلك النموذج ليس هو الذي منح درجات الجودة للمكتبة وإنما طبيعة المؤسسة الأم ويعد جزء من درجات ذلك النموذج لجودة المكتبة يمكن توقعها بناء على طبيعة ومواصفات المؤسسة الأم.

وهدفت دراسة (Mebrate, 2010) تقييم تصميم موقع إلكتروني للمؤسسات الأكاديمية من وجهة نظر الطلاب، وذلك من خلال مجموعة من الأبعاد هي (المحتوى، سهولة الاستخدام، الاعتمادية، الكفاءة، والأداء الوظيفي)، أجريت الدراسة على جامعة (TU-Delft University) من أجل تقييم فعالية تصميم الموقع الإلكتروني وجودته. بينت نتائج الدراسة التصميم موضوع الدراسة لديه مقومات تدعم جودته سواء الرئيسية أو الفرعية، وأن جوده الموقع بالعموم جيده وخاصة بعدي الاعتمادية والكفاءة، في حين بينت النتائج أن أبعاد (المحتوى، سهولة الاستخدام، والأداء الوظيفي) كانت معتدلة.

وفي دراسة (Taib, Rante & Warokka, 2013) بعنوان: مستوى الجودة المقارنة المعيارية في الجامعة: هل هناك رضا لمستخدمي المكتبة الأكاديمية عن مستوى أداء الخدمة. وضعت الدراسة مجموعة من المعايير المناسبة لقياس مستوى الجودة المعيارية في الجامعة، واحد هذه المعايير أداء مكتبة الجامعة الأكاديمية. وهدفت الدراسة إلى دراسة مستوى أداء الخدمة في الجامعة كبديل لمستوى الجودة باستخدام نموذج CFA الذي صمم لاختبار متعدد الأوجه لقياس رضا مستخدمي المكتبة الأكاديمية. وتألّف النموذج من خمس عوامل هي (نوعية الموظفين، وجودة الخدمات الإلكترونية، ومدى ملاءمتها لخدمات المكتبة، وتوافر العناصر المادية في المكتبة، وخدمة الوصول إلى المكتبة) لدراسة أثرها على مستوى جودة الأداء الجامعي. تم

استطلاع آراء ٣٦٠٥ من متلقي الخدمة. استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى النتائج منها اختبارات الموثوقية (الاتساق الداخلي الكلي) وقد بلغت قيمته ($\alpha = 0.94$). وبينت النتائج أن النموذج المستخدم في الدراسة مناسباً وجميع أبعاده تدعم النموذج النظري المقترح وذات أثر في مستوى الأداء الجامعي ككل.

ويظهر أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها هدفت إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبة الجامعة الأردنية وفقاً لمجموعة من الأبعاد في محاولة لتغطية عدد من الجوانب اللازمة لعمل الخدمات الإلكترونية (الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، والتعاطف)، كما تركز أغلب الدراسات على قياس جودة الخدمات التقليدية والعامّة التي تقدمها المكتبات، كما أن الدراسة الحالية هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية سواء داخل المبنى الخاص بالمكتبة من خلال الأدوات والأجهزة، أو من خلال شبكات الاتصال المختلفة، وبوجه عام أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المشكلة والأهداف واختيار منهج الدراسة فضلاً عن اختيار أداة الدراسة وتحليل وتفسير نتائجها.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي الذي أطلق من دراسة وتحليل تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، وذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية وإجراءات المسح بالعينة لجمع البيانات التي تتضمنها الاستبانة، وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة، للإجابة عن أسئلة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الجامعة الأردنية البالغ عددهم ٤٢٧٣٠ طالب وطالبة (بحسب ما أشارت إليه سجلات وحدة القبول والتسجيل في الجامعة الأردنية). وقد تم سحب عينة صدفة من الطلبة الذين كانوا يرتادوا المكتبة في اليوم الذي وزعت فيه الاستبانات، بلغ حجمها ١٧٠ طالبا وطالبة، وقد تم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة باليد بعد موافقة الجهات المسؤولة في الجامعة، أعيد منها ١٦٠ استبانة بنسبة استرجاع بلغت ٩٤,١% من حجم عينة الدراسة. وجد أن ما مجموعه ١٥٨ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة ٩٢,٩% من حجم عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

يعود المقياس المستخدم في الدراسة لقياس جودة الخدمة الالكترونية للباحثين (Griffiths & Brophy, 2002) وقد تم إجراء تعديلات على المقياس الأصلي وتم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين في نظم المعلومات الإدارية في جامعتي البلقاء التطبيقية وجامعة الحسين بن طلال الذين أجروا بعض التعديلات وقد تم الأخذ بها وذلك لضمان صلاحيته ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية، حيث تكون من جزأين: الأول تضمن المعلومات العامة عن خصائص عينة الدراسة طبقاً للعوامل الشخصية التالية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى الدراسي، والكلية). أما الجزء الثاني فقد تكون من ٢٢ فقرة تقيس أبعاد جودة الخدمة الالكترونية التي تقدمها الجامعة وتشمل: بعد الأداء ويقاس بالفقرات (١-٤)، بعد المصدقية ويقاس بالفقرات (٥-٧)، بعد الاستجابة ويقاس بالفقرات (٨-١٠)، بعد سهولة الاستخدام ويقاس بالفقرات (١١-١٢)، بعد الميزات الإضافية والشكل العام ويقاس بالفقرات (١٣-١٦)، بعد المواكبة ويقاس بالفقرات (١٧-١٩)، وبعد التعاطف ويقاس بالفقرات (٢٠-٢٢). وتم تصنيف جميع إجابات فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) وحدد بخمس إجابات حسب أوزانها رقمياً كالتالي: موافق بشدة ويمثل ٥ درجات، موافق ويمثل ٤ درجات، محايد ويمثل ٣ درجات، لا أوافق ويمثل ٢ درجتين، لا أوافق بشدة ويمثل درجة واحدة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

عرضت الأداة على عدد من المحكمين من أساتذة كلية إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية المختصين، للتحقق من صدق فقرات الأداة، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وتم إعادة صياغة بعض الفقرات التي رأى المحكمون ضرورتها، كما تم إجراء التعديلات التي طلبت بشكل دقيق لتحقيق التوازن بين مضامين الأداة في فقراتها. وقد تم استخراج معامل الثبات طبقاً لمعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات الدراسة، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة، والجدول التالي يبين قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

جدول (١) معامل الاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات الدراسة بجميع أبعاده:

العدد	الفقرات	البعد
٠,٨١٣	٤-١	الأداء
٠,٧٢٧	٧-٥	المصدقية
٠,٧٠٤	١٠-٨	الاستجابة
٠,٧٠٩	١٢-١١	سهولة الاستخدام
٠,٧٦٨	١٦-١٣	الميزات الإضافية والشكل العام
٠,٧٩٢	١٩-١٧	المواكبة
٠,٨٠٧	٢٢-٢٠	التعاطف
٠,٩٣١	٢٢-١	الكلية

خصائص عينة الدراسة:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	نكر	٧٨	٤٩,٤
	أنثى	٨٠	٥٠,٦
الحالة الاجتماعية	أعزب	١٤٣	٩٠,٥
	متزوج	١٥	٩,٥
العمر	١٨-٢٠ سنة	٦٩	٤٣,٧
	٢١-٢٣ سنة	٧١	٤٤,٩
	٢٤-٢٦ سنة	١٣	٨,٢
	٢٧ سنة فأكثر	٥	٣,٢
المستوى الدراسي	سنة أولى	٣٥	٢٢,٢
	سنة ثانية	٣٠	١٩,٠
	سنة ثالثة	٣٦	٢٢,٨
	سنة رابعة	٤٨	٣٠,٤
	سنة خامسة فما فوق	٩	٥,٧
الكلية	علمية	٨٦	٥٤,٤
	إنسانية	٧٢	٤٥,٦

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية:

يبين الجدول رقم (٢) أن عدد الإناث يزيد عن عدد الذكور بشكل ملحوظ حيث بلغت نسبة الإناث (٥٠,٦%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة

الذكور (٤,٤٩%). كما بينت النتائج أن نسبة غير المتزوجين بلغت (٩٠,٥%) مقابل المتزوجين التي بلغت نسبتهم (٩,٥%). وبخصوص متغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية (٢١-٢٣ سنة) المرتبة الأولى وشكلت ما نسبته (٤٤,٩%)، تلاها الفئة العمرية (١٨-٢٠ سنة) وشكلت ما نسبته (٤٣,٧%)، وجاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (٢٤-٢٦ سنة) وشكلت ما نسبته (٨,٢%)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (٢٧ سنة فما فوق) وشكلت ما نسبته (٣,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. أما ما يتعلق بالمستوى الدراسي فقد احتل طلبة السنة الرابعة المرتبة الأولى وشكلوا ما نسبته (٣٠,٤%)، تلاهم طلبة السنة الثالثة وشكلوا ما نسبته (٢٢,٨%)، وجاء في المرتبة الثالثة طلبة السنة الأولى وشكلوا ما نسبته (٢٢,٢%)، تلاهم طلبة السنة الثانية بنسبة (١٩,٠%)، وأخيراً طلبة السنة الخامسة فما فوق بنسبة (٥,٧%). وأخيراً شكل طلبة الكليات العلمية ما نسبته (٥٤,٤%) في حين شكل طلبة الكليات الإنسانية ما نسبته (٤٥,٦%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.V-15) وتشمل مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t. test) وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova).

نتائج الدراسة:

أ- عرض النتائج:

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، والتي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدراسة المستقلة والتابعة، والفقرات المكونة لكل بعد، فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (٣,٥) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢,٥-٣,٤٩) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (٢,٤٩) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ككل التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية، ومستوى أبعادها الفرعي: (الأداء، المصادقية،

الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، المواقبة، التعاطف) من وجهة نظر طلبتها؟

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية:

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المستوى حسب المتوسط	المتوسط
الأداء	٣,٢٤٣٧	٠,٩٩١٥٨	٦	متوسط
المصداقية	٣,٣١٠١	٠,٩٥٣٣٥	٥	متوسط
الاستجابة	٣,٥٥٢٧	٠,٩٠٧٤٥	١	مرتفع
سهولة الاستخدام	٣,٣٨٢٩	١,١٢٨٩٠	٢	متوسط
الميزات الإضافية والشكل العام	٣,٣١٩٦	٠,٨٦١٨٢	٤	متوسط
المواقبة	٣,١٦٦٧	٠,٩٥٥٣٠	٧	متوسط
التعاطف	٣,٣٥٤٤	١,٠٧٩٧٥	٣	متوسط
الكلية	٣,٣٢٥٩	٠,٧٦٣١٨	-	متوسط

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (٣) إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣,٣٢٥٩)، وانحراف معياري (٠,٧٦٣١٨). واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٥٥٢٧)، تلاه بعد سهولة الاستخدام بمتوسط حسابي (٣,٣٨٢٩)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف بمتوسط حسابي (٣,٣٥٤٤)، وفي المرتبة الرابعة بعد الميزات الإضافية والشكل العام بمتوسط حسابي (٣,٣١٩٦)، تلاه بعد المصداقية بمتوسط حسابي (٣,٣١٠١)، ثم بعد الأداء بمتوسط حسابي (٣,٢٤٣٧)، وأخيراً بعد المواقبة بمتوسط حسابي (٣,١٦٦٧). وفيما يلي عرض مفصل للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كل على حده:

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
١	تتوفر في المكتبة خدمات إلكترونية بشكل دائم	٣,٢٥٣٢	١,٣٣٠٣٧	٣	متوسط
٢	توفر المكتبة خدمات الكترونية خارجية عبر الموقع الإلكتروني دون انقطاع	٢,٨٣٥٤	١,٢١٤٨٨	٤	متوسط
٣	الخدمات الإلكترونية تتيح الحصول على المعلومات التي احتجتها والمعلومات ذات الصلة	٣,٤٨١٠	١,١٢١٤٣	١	متوسط
٤	توفر المكتبة القاعات والأدوات والأجهزة المناسبة لاستخدام الخدمات الإلكترونية	٣,٤٠٥١	١,٢٧٧١٣	٢	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٢٤٣٧	٠,٩٩١٥٨	-	متوسط

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى الأداء كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطا وقد بلغ (٣,٢٤٣٧) بانحراف معياري (٠,٩٩١٥٨)، وقد احتلت الفقرة رقم (٣) (الخدمات الإلكترونية تتيح الحصول على المعلومات التي احتجتها والمعلومات ذات الصلة) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (٢) (توفر المكتبة خدمات إلكترونية خارجية عبر الموقع الإلكتروني دون انقطاع) في المرتبة الأخيرة.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المصادقية كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
٥	الخدمات الإلكترونية دائما متاحة للمستخدمين من المكتبة	٣,٣٤١٨	١,٢٤٥٤٩	١	متوسط
٦	الخدمات الإلكترونية في المكتبة تلبي حاجة المستخدم بدقة وبسرعة	٣,٢٦٥٨	١,٢٠٢٠٠	٣	متوسط
٧	الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للمكتبة فعالة	٣,٣٢٢٨	١,١٠١٦٤	٢	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٣١٠١	٠,٩٥٣٣٥	-	متوسط

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى المصادقية كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطاً وقد بلغ (٣,٣١٠١) بانحراف معياري (٠,٩٥٣٣٥)، وقد احتلت الفقرة رقم (٥) (الخدمات الإلكترونية دائماً متاحة للمستخدمين من المكتبة) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (٦) (الخدمات الإلكترونية في المكتبة تلبى حاجة المستخدم بدقة وبسرعة) في المرتبة الأخيرة.

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
٨	العاملون في المكتبة الإلكترونية مهنيون للمساعدة	٣,٨٧٩٧	١,٠٨٤٦٨	١	مرتفع
٩	التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية	٣,٥٨٢٣	١,١٥٧٧٢	٢	مرتفع
١٠	تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في المكتبة والموقع الإلكتروني بشكل دقيق	٣,١٩٦٢	١,١٩١٥٨	٣	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٥٥٢٧	٠,٩٠٧٤٥	-	مرتفع

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء مرتفعاً وقد بلغ (٣,٥٥٢٧) بانحراف معياري (٠,٩٠٧٤٥)، وقد احتلت الفقرة رقم (٨) (العاملون في المكتبة الإلكترونية مهنيون للمساعدة) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (١٠) (تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في المكتبة والموقع الإلكتروني بشكل دقيق) في المرتبة الأخيرة.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى سهولة الاستخدام كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
١١	توفير المكتبة الأدوات والأجهزة الإلكترونية التي يتم استخدامها بسهولة ويسر	٣,٤٩٣٧	١,٢٥٠٤٦	١	متوسط
١٢	الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه	٣,٢٧٢٢	١,٣١٤٥٤	٢	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٣٨٢٩	١,١٢٨٩٠	-	متوسط

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى سهولة الاستخدام كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطاً وقد بلغ (٣,٣٨٢٩) بانحراف معياري (١,١٢٨٩٠)، وقد احتلت الفقرة رقم (١١) (توفير المكتبة الأدوات والأجهزة الإلكترونية التي يتم استخدامها بسهولة ويسر) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (١٢) (الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه) في المرتبة الأخيرة.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الميزات الإضافية والشكل العام كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
١٣	تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة مميز وواجهة المستخدم جذابة	٣,٣٩٢٤	١,١٥٠١١	١	متوسط
١٤	توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في المكتبة أكثر من لغة	٣,٣٦٧١	١,٠١١٧٤	٢	متوسط
١٥	توفر الخدمات الإلكترونية خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ	٣,١٨٣٥	١,١٧٧٤٩	٤	متوسط
١٦	يوفر الموقع الإلكتروني للمكتبة استخدام روابط تنقل إلى مكتبات أخرى ومواقع مفيدة في المجال نفسه	٣,٣٣٥٤	١,١٥٤٣٩	٣	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٣١٩٦	٠,٨٦١٨٢	-	متوسط

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى الميزات الإضافية والشكل العام كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطاً وقد بلغ (٣,٣١٩٦) بانحراف معياري (٠,٨٦١٨٢)، وقد احتلت الفقرة رقم (١٣) (تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة مميز وواجهة المستخدم جذابة) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (١٥) (توفر الخدمات الإلكترونية خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ) في المرتبة الأخيرة.

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المواكبة كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
١٧	مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للمكتبة حديثة	٣,٣٦٠٨	١,١٥٢٢٢	١	متوسط
١٨	يلاحظ تحديث الخدمات الإلكترونية في المكتبة بشكل دائم	٢,٩٨٧٣	١,١٠٥٧٩	٣	متوسط
١٩	يلاحظ تحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر	٣,١٥١٩	١,١٥٢٠٠	٢	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	٣,١٦٦٧	٠,٩٥٥٣٠	-	متوسط

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى المواكبة كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطاً وقد بلغ (٣,١٦٦٧) بانحراف معياري (٠,٩٥٥٣٠)، وقد احتلت الفقرة رقم (١٧) (مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للمكتبة حديثة) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (١٨) (يلاحظ تحديث الخدمات الإلكترونية في المكتبة بشكل دائم) في المرتبة الأخيرة.

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
٢٠	يتعامل العاملون في المكتبة مع المستفيدين بلطف	٣,٦٠١٣	١,٣٣٥١٧	١	مرتفع
٢١	يملك العاملون في المكتبة معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية التي تقدم	٣,٢٧٨٥	١,٢٠٩٦٩	٢	متوسط

في المكتبة				
متوسط	٣	١,٢٧١١٣	٣,١٨٣٥	يمنح العاملون في المكتبة اهتماماً شخصياً للمستخدمين أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية
متوسط	-	١,٠٧٩٧٥	٣,٣٥٤٤	المتوسط الحسابي العام

تظهر نتائج الجدول السابق أن مستوى التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء متوسطاً وقد بلغ (٣,٣٥٤٤) بانحراف معياري (١,٠٧٩٧٥)، وقد احتلت الفقرة رقم (٢٠) (يتعامل العاملون في المكتبة مع المستخدمين بلطف) المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (٢٢) (يمنح العاملون في المكتبة اهتماماً شخصياً للمستخدمين أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية) في المرتبة الأخيرة.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الجنس؟.

جدول (١١) نتائج اختبار t للتعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الجنس:

فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	دلالة t
ذكور	٧٨	٣,٤١٧٢	٠,٦٨١١٢	١,٤٩١	٠,١٣٨
إناث	٨٠	٣,٢٣٦٩	٠,٨٣٠١٠		

تظهر نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الجنس اعتماداً على عدم معنوية قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته والبالغة (١,٤٩١) عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0,05)$.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الكلية؟.

جدول (١٢) نتائج اختبار t للتعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير الكلية:

فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	دلالة t
علمية	٨٦	٣,٢٩٦٠	٠,٨٠٧١٧	٠,٥٣٧	٠,٥٩١
إنسانية	٧٢	٣,٣٦١٧	٠,٧١١٠٢		

تظهر نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى للمتغير الكلية اعتمادا على عدم معنوية قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته والبالغة ($٠,٥٣٧$) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq ٠,٠٥$).

نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير العمر؟

جدول (١٣) تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير العمر:

فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	دلالة f
٢٠-١٨ سنة	٣,٤٢٨٩	٠,٦٩٣٣٣	بين المجموعات	٢,٩١٤	٣	٠,٩٧١	١,٦٩٠	٠,١٧٢
٢٣-٢١ سنة	٣,١٨٣٧	٠,٨٠٥٣٣	خلال المجموعات	٨٨,٥٢٩	١٥٤	٠,٥٧٥		
٢٦-٢٤ سنة	٣,٤١٩٦	٠,٨٣٨٧٩	الكلية	٩١,٤٤٣	١٥٧			
٢٧ سنة فما فوق	٣,٦٨١٨	٠,٧٠٧١١						

تظهر نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير عمر الطلبة اعتمادا على عدم معنوية قيمة (f) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته والبالغة ($١,٦٩٠$) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq ٠,٠٥$).

نتائج الإجابة عن السؤال الخامس: هل هناك فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

جدول (١٤) تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير المستوى الدراسي:

فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	دلالة f
سنة أولى	٣,٥٨١٨	٠,٧١٢٩٩	بين المجموعات	٣,٤٩٠	٤	٠,٨٧٣	١,٥١٨	٠,٢٠٠
سنة ثانية	٣,٢٨٦٤	٠,٧١٦٣٣	خلال المجموعات	٨٧,٩٥٣	١٥٣	٠,٥٧٥		
سنة ثالثة	٣,١٨٨١	٠,٧٠٨٩٥	الكلية	٩١,٤٤٣	١٥٧			
سنة رابعة	٣,٣٠٩٧	٠,٨٤٦٨٩						
خامسة فما فوق	٣,١٠١٠	٠,٧٤٨٨٩						

تظهر نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير المستوى الدراسي اعتماداً على عدم معنوية قيمة (f) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته والبالغة (١,٥١٨) عند مستوى دلالة $(\alpha \geq ٠,٠٥)$.

ب- مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

بالنظر إلى نتائج الدراسة يتضح أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها بدرجة متوسطة وهذا يدل على أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية مقبولة من وجهة نظر الطلبة قد جاء بدرجة متوسطة. واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى وهذه النتيجة تشير إلى أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة تلبي مطالب الطلبة واستفساراتهم، من خلال سهولة الاستخدام وتعاون العاملين في المكتبة. وجاء في المرتبة الثانية بعد سهولة الاستخدام مما يدل على أن المكتبة توفر الأدوات والمعدات والأجهزة الإلكترونية التي يتم استخدامها بسهولة ويسر. وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف ويمكن تفسير هذه النتيجة أن العاملين في المكتبة لديهم معلومات دقيقة حول الخدمات التي يطلبها الطلبة ويقدمون الخدمات التي يحتاجها الطلبة بلطف وكياسة. وفي المرتبة الرابعة جاء بعد الميزات الإضافية والشكل العام ما يدل على أن الموقع الإلكتروني للمكتبة مصمم بشكل مميز ويوفر الخدمات الإلكترونية للطلبة بأكثر من لغة وللطالب حرية التنقل بين المواقع البحثية المفيدة. وفي المرتبة الخامسة جاء بعد المصداقية وهذا يعني توافر الخدمات

الإلكترونية للطلبة وتلبي حاجاتهم وكذلك فعاليتها. ثم في المرتبة السادسة جاء بعد الأداء وهذا معناه أن المكتبة توفر الخدمات الإلكترونية للمستفيدين بشكل دائم التي تتيح لهم الاستفادة من المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب. وأخيراً بعد المواكبة ويعني هذا حرص إدارة المكتبة على مواكبة الجديد من المعلومات، وحرصها كذلك على تحديث الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بشكل مستمر لتوفير ما يحتاجه المستفيدين من الجديد من المعلومات.

وتتطابق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (الدهيما، ٢٠١١) حيث استنتج أن هناك اتفاق في آراء أفراد العينة حول تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة (الأداء، المصادقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، المواكبة، التعاطف). وتتطابق هذه النتيجة كذلك مع نتائج دراسة (القبلان، ٢٠١٠) ومن أبرزها أن المستفيد من المكتبات الجامعية أصبح أكثر إدراكاً لكيفية البحث عن الجودة الأفضل والخدمة الموثوق بها وسرعة الاستجابة. ونتائج دراسة (الشويعر، ٢٠٠٩) التي بينت نتائجها أن رضا معظم أفراد العينة حول أبعاد مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات بالاعتماد على الأبعاد التالية: الجانب الملموس، والاعتمادية، والاستجابة، الأمن والطمأنينة، والتعاطف كان عال. إلا أن النتيجة السابق لم تتطابق مع ما توصل إليه (عباس، ٢٠٠٥) حيث أظهرت دراسته أن جودة خدمات مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة موضع الدراسة كانت منخفضة، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء، كما أظهرت الدراسة أن تقييمات المستفيدين من الخدمات الفعلية كانت سلبية؛ لأنها لا تحقق توقعاتهم من استخدام المكتبة.

كما التقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Tailb, Rante & Warokka, 2013) التي هدفت الدراسة إلى دراسة مستوى أداء الخدمة في الجامعة كبديل لمستوى الجودة باستخدام نموذج CFA وبينت النتائج أن النموذج المستخدم في الدراسة مناسباً وجميع أبعاده ومن بينها جودة الخدمة الإلكترونية تدعم النموذج النظري المقترح وذات أثر في مستوى الأداء الجامعي ككل. وتتفق النتيجة كذلك مع نتيجة دراسة (Mebrate, 2010) التي بينت أن تصميم الموقع الإلكتروني للمستويات الأكاديمية ذو جودة بالعموم جيدة وخاصة بعدي الاعتمادية والكفاءة، في حين بينت النتائج أن أبعاد (المحتوى، سهولة الاستخدام، والأداء الوظيفي) كانت معتدلة.

وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي) وهذا يعني توافق آراء الطلبة حول مستوى جودة

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية بغض النظر عن اختلاف جنسهم وكمياتهم وأعمارهم ومستوياتهم الدراسية.

التوصيات:

اعتمادا على النتائج السابقة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. أن تقوم إدارة مكتبة الجامعة الأردنية بالعمل على تحديث الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بشكل مستمر ومواكبة التطور الحاصل في نظام أتمتة المكتبات في العالم.
٢. إعادة النظر في الخدمات الإلكترونية والموقع الإلكتروني لتلبي حاجات المستخدمين بفعالية وبدقة وسرعة كافية.
٣. إجراء دراسات مماثلة باستخدام المقابلات الشخصية، بالإضافة إلى الاستبانة حيث إمكانية إضافة أبعاد جديدة ومتغيرات جديدة متعلقة بجودة الخدمة الإلكترونية تفرزها المقابلات.

المراجع:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٦). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حسين، إيمان (٢٠١١). قياس جودة الخدمات الالكترونية باستخدام مدخل الفجوات دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- خضر، حمود (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- الخالدة، محمود والخياط، ماجد (٢٠١٣). "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين - دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد ٢١، العدد ١.
- الدباس، ربا أحمد (٢٠١٠). خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، عمان: دار البداية.
- الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق والحيصات، خالد (٢٠٠١). إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدهيمات، عماد أحمد، (٢٠١١). "جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين: دراسة مقارنة"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط.
- السليمي، نهلة بنت محمد (٢٠٠٩). "قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية- دراسة مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية" لنيل درجة الدكتوراه، المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، ٢٠٠٩م.
- الشمري، زهره (٢٠١٠). مستويات إدارة الجودة في المنظمات الخدمية دراسة حالة في مستشفى دار التمريض الخاص/ دائرة مدينة الطب. مجلة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد ١٨، العدد ٣، متوفر عبر الموقع:

www.uobabylon.edu.iq/publications/humanities.../humanities.

الشويعر، خولة بنت محمد (٢٠٠٩). "قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد ١٠، عدد ٥.

صادق، أمنية (٢٠٠٠). الدوريات الإلكترونية وأثرها على جودة خدمات المعلومات في المكتبة"، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مجلد ٢٠ عدد ٢.

الضمور، هاني (٢٠٠٨). تسويق الخدمات، ط٤، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الضمور، هاني وبوقجاني، جناة (٢٠١٢). أثر جودة الخدمة الصحية في درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية، دراسة حالة، مؤتمراً للبحوث والدراسات سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢٧، العدد ٣.

عباس، هشام عبد الله حسن (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية - مجلد ١١، العدد ١.

العلاق، بشير (٢٠٠٩). ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية، الأردن، عمان.

عليان، ربحي (٢٠٠٢). إدارة تنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عمر، أيمن (٢٠٠٩). مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة. منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، مصر.

القبلان، نجاح بنت قبلان (٢٠١٠). "الجودة في المكتبات الجامعية - دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد ١٦ عدد ٢.

اللوزي، موسى (٢٠١٠). الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ٦(١).

المالكي، لازم مجبل (٢٠٠٠). المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها، عمان: مؤسسة الوراق.

محمود، أحمد، والعلاق، بشير (٢٠٠١). العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالإدراك ورضا المستفيد (دراسة تحليلية)، مجلة أربد للبحوث والدراسات، المجلد ٣، العدد ٢.

مطالقة، سلامة (١٩٩٩). جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية إربد، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

- نجم، عبود (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الوادي، محمود حسين. الوادي، بلال (٢٠١١). المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع.
- Griffiths, J.R. & Brophy, P. (2005). Student searching behavior and the web: use of academic resources and Google, *Library trends*, 53 (4), 539- 554.
- Kasper, H., Helsdingen, V.P., & Gabbott, M. (2006). *Service marketing management, a strategic perspective*, (2nd Ed.) USA.
- Kathleen, F. (2008), *Service Quality in Academic Libraries: an Analysis of LipQUAL+™ Scores and Institutional Characteristics'*, (Unpublished master thesis), the University of Central Florida Orlando, Florida, USA.
- Kaye, M. & Dyason, M. (1999). Customer value driven strategies, *Total Quality Management*, 10 (4), 594-S601.
- Mebrate, T.W. (2010). *A framework for evaluating Academic Website quality from students' perspective*, (Unpublished master thesis), Delft University of Technology, Delft, the Netherlands.
- Nimsomboon, N. & Nagata, H. (2003) *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System*, (Online) Available: <http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/pdf/report0403.pdf>
- Shaikh B.T., & Rabbani ,(2005). *Health Management Information System: A tool to gauge patient satisfaction & Quality of Care*, *Eastem Mediterranean Health*, VOL.11,No. 1-2.
- Taib, Che Azlan, Rante , Yohanis & Warokka, Ari (2013). *The University Quality Level Benchmarking: Can the Academic Library Users' Satisfaction Serve as the Anchor of Service Performance Level?*. *Journal of e-Learning & Higher Education*, <http://www.ibimapublishing.com/journals/JELHE/jelhe.html>.