

قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

د. رحاب رمضان عطية*

المخلص

تتناول هذه الدراسة استطلاع لأراء المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار، وتحديد درجة رضاهم عن المكتبة بناء علي ثلاثة محاور رئيسة هي : محور مبني المكتبة والتجهيزات المادية، والمحور الثاني : مصادر المعلومات المتاحة، والثالث يتعلق بالعاملين اعتمادا علي استبانة وضعت لهذا الغرض، وزعت علي (133) من المستفيدين المتواجدين فعلا داخل المكتبة. بينت هذه الدراسة بعض نواحي القصور في المكتبة، وعدم رضا المستفيد عن الكثير من البنود الواردة في المحاور الثلاثة من أهمها افتقار المكتبة إلي تنوع مصادر المعلومات، واقتصارها علي نوع واحد فقط وهو الكتب، وعدم وجود الخدمات المعروفة في المكتبات باستثناء خدمة الإعارة كذلك بينت الدراسة عدم رضا المستفيدين عن العاملين في المكتبة من حيث تكوينهم المهني والأكاديمي، علاوة علي ما ذكر يعاني مبني المكتبة من عيوب مختلفة بحيث لا يصلح أن يكون مكتبة جامعية.

* د. رحاب رمضان عطية: محاضر بقسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب- جامعة عمر المختار - ليبيا.

مقدمة :

منذ عام 1980 ظهر اتجاه يؤكد علي حاجة المستفيد، وتقييمه للمكتبة، واستطلاع درجة رضاه عن خدماتها باعتبار أن تلبية رغبات المستفيد هو الهدف الذي من اجله تؤسس المكتبات بأنواعها، وتعتبر المكتبات الجامعية أساس التعليم الجامعي، وليس جزء مكملا للتعليم العالي إنما يمكن القول أن التخطيط لسياسة تعليمية يجب أن يسبقه تخطيط لإنشاء المكتبات وتطويرها، وذلك لاعتماد التعليم الجامعي بشكل مطلق علي وجود مكتبة ذات جودة عالية. من ناحية أخرى أن التعامل مع المكتبة الجامعية من قبل إدارة الجامعة، وإدارة المكتبات يجب أن يكون بشكل ديناميكي ومتواصل، وعن كثب من اجل التحسين والتطوير المستمر، وهذا يتطلب بالضرورة اتخاذ سياسات مختلفة منها علي سبيل المثال الاتصال الدائم مع المستفيدين واستطلاع آرائهم وتقييمهم للمكتبة، فمثل هذه الآراء تسهم بشكل فعال في معرفة أوجه القصور والنقص مما يمكن من تلافيها.

مشكلة الدراسة :

تتوزع مبان جامعة عمر المختار الكائنة بمدينة البيضاء علي موقعين الأول يضم مقر الإدارة الرئيسية وعدد من الكليات مثل الطب، والصيدلة، والعلوم، والتربية.. الخ، والثاني يقع علي مسافة بضعة كيلومترات من المقر الرئيس ويضم ثلاثة كليات هي: الآداب، الحقوق، و الاقتصاد، ويعرف هذا القسم بمجمع شهداء الجبل، وتضم هذه الكليات قرابة سبعة آلاف طالب منهم 2500 طالب في كلية الآداب، وتقوم هذه الدراسة علي استطلاع آراء طلاب كلية الآداب تجاه خدمات هذه المكتبة، ومدى دعمها للعملية التعليمية، وحجم المعلومات، ومصادرها التي

توفرها المكتبة لمجتمع المستفيدين من الطلاب والي أي حد تلبية رغباتهم العلمية والبحثية.

أسئلة الدراسة :

تركز أسئلة هذه الدراسة علي ثلاثة محاور الأول يتعلق بالمكتبة كمكان، والتجهيزات المادية المتوفرة بها، والمحور الثاني من حيث مدى توفر المعلومات والموارد التي يحتاجها المستفيد، والمحور الثالث من حيث استعداد العاملين لخدمة المستفيد، وعلي ذلك فان أسئلة الدراسة تتمثل في:

- (1) ما هي التجهيزات المادية التي تتوفر في المكتبة ؟
- (2) ما مدى توفر مصادر المعلومات، والموارد المختلفة التي يحتاجها المستفيدين من طلاب كلية الآداب ؟
- (3) ما درجة استعداد الموظفين لخدمة المستفيد ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى بيان الواقع الحالي لمكتبة مجمع شهداء الجبل من وجهة نظر المستفيدين من طلاب كلية الآداب، ويشمل ذلك تقييم المستفيدين لمبني المكتبة من حيث موقعه، وتجهيزاته المادية وتحديد درجة رضاهم عنه، ومدى توفر المصادر العلمية التي تفيد التخصصات العلمية المعتمدة في البرنامج التعليمي لكلية الآداب، ودور العاملين في الإيفاء بمتطلباتهم.

أهمية الدراسة

بما أن المكتبة أنشئت بهدف تغطية احتياجات عدد كبير من طلاب جامعة المختار فإنه من الضروري التحقق من نجاح أو فشل هذا الهدف عن طريق معرفة رأي المستفيد ذو الصلة المباشرة بالمكتبة، وتمثل هذه الدراسة احدي الوسائل التي يمكن الاعتماد عليها كمؤشر لتشخيص حالة المكتبة حالياً، وبالتالي تقديم البيانات، ونقاط القوة والضعف للجهات ذات الاختصاص لتطوير المكتبة، ومعالجة نواحي القصور، وتعتبر معرفة مدي تحقق رغبات المستفيد أداه تقويمية وقياسية لإدارة المكتبة، وبالنظر إلى حجم المستفيدين من هذه المكتبة والمتمثل في الحجم العددي لطلاب كليات مجمع الشهداء فإنه، ومن ناحية نظرية، يفترض أن أهميتها تكون موازية تماماً لأهمية المكتبة المركزية في الجامعة من حيث التجهيزات المختلفة، ومن حيث حجم المستفيدين.

طريقة الدراسة

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ودراسة الحالة الميدانية لمعرفة واقع المكتبة عن طريق معرفة آراء المستفيدين من طلاب كلية الآداب، وقد تم إعداد استبانته تتكون من ثلاثة محاور علي النحو الآتي:

1. المحور الأول: المكتبة كمكان، ويتكون من (7) بنود تتعلق بمبني المكتبة وتجهيزه.
2. المحور الثاني: درجة رضا المستفيد عن مصادر المعلومات المتاحة، ويتكون من (8) بنود.

3. المحور الثالث: يتعلق بالعاملين في المكتبة وتعاملهم مع المستفيد، ويشمل (6) بنود.

ومن اجل تجميع البيانات المتعلقة بهذه المحاور تم توزيع (160) استبانته علي الطلاب المتواجدين فعلا داخل المكتبة لضمان أن الإجابات جاءت من طلاب يترددون فعلا علي المكتبة، وقد استمر توزيع الاستبانته علي فترة زمنية من 3 مارس إلى 16 مارس 2016، وبفحص الاستبانته تم استبعاد (27) استبانته لعدم صلاحيتها، وبذلك فان حجم العينة يكون (133) من طلاب كلية الآداب. وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وفقا للدرجات الآتية:

الاستجابة	غير راض جدا	غير راض	لا اعلم	راض	راض جدا
الدرجة	0	1	2	3	4

وخلال فترة توزيع الاستبانته تم مقابلة مدير المكتبة للحصول علي البيانات اللازمة لهذه الدراسة.

مفهوم جودة الخدمة :

إن تحقق رضا المستفيد يعني جزئياً جودة الخدمة، وعلي هذا اهتمت القطاعات الخدمية عموماً بقياس رضا المستفيد، وقد ظهر هذا الاتجاه في التركيز علي الخدمة منذ القرن التاسع عشر وفي حين يمكن تحديد جودة المنتج المادي

بسهولة عن طريق معايير معينه، إلا أن جودة الخدمة يصعب قياسها للأسباب الآتية (1):

1. الخدمة غير ملموسة مادياً، كما لا توجد شواهد مادية ملموسة علي مستوى الخدمة.

2. أن إنتاج واستهلاك الخدمة متزامن ومتداخل، والمستهلك نفسه قد يتدخل في مستوى الخدمة المقدمة ويمثل المستهلكين جزء متمم من جودة الخدمة.

3. أن الخدمة لا يمكن تخزينها وتقديمها عند الطلب، لذلك فان المؤسسات الخدمية تحتاج إلى تطوير نظام متكامل من العرض والطلب.

4. تنوع الخدمات وتداخلها يجعل من الصعب وضع معايير لها.

وهناك عدد من المرتكزات التي يجب توافرها في مؤسسات تقديم الخدمة منها:

1. تحليل الخدمة، وخصائصها والأداء الفني والمهني للخدمة.

2. تصميم أساليب القياس والرقابة.

3. وضع قواعد لسياسة الجودة، والالتزام بها.

4. المراجعة والتحسين المستمر.

وتعني جودة الخدمة في المكتبات درجة تحقق رغبة المستفيد أو متلقي

الخدمة ومقارنة الخدمة الفعلية مع ما يتوقعه المستفيد، أي الجودة المتوقعة،

والتوقع العملي لمستوى الخدمة اعتماداً على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة،

والجودة المدركة، وهناك نوعين من الجودة المدركة هما: الجودة الفنية

¹ - Dale, Barrie. Management quality. Blackwell Publishing Ltd. Oxford. 2003. p203.

technical quality وتتمثل في ما يتم تقديمه للعميل فعلا وتتصل بالحاجات الأساسية التي يسعى لإشباعها، والجودة الوظيفية Functional quality، ويقصد بها درجة الجودة للطريقة التي تقدم بها الخدمة، أو الأداء الحقيقي للخدمة وتشكل الجودة الفنية والوظيفية معا طبيعة الخدمة أو الصورة التي تمكن أن يكون عليها الخدمة ويرى بعض المفكرين أن صورة الخدمة النهائية تمثل البعد الثالث للخدمة إضافة إلى الجودة الفنية والوظيفية⁽²⁾.

قياس جودة الخدمة في المكتبات :

يميز البعض بين مفهوم إرضاء Satisfaction المستفيد، ومفهوم الجودة علي أساس أن إرضاء المستفيد جانب نفسي ينتج عن اقتناع المستفيد بخدمات المكتبة أما الجودة فهي حكم بمعايير عالمية علي الخدمات، وفي حالات عديدة يستخدم المفهومان بنفس المعني تقريبا⁽³⁾، وقد ظهرت أساليب مختلفة لقياس الخدمة المكتبية ومدى تحقيقها لرضا المستفيد منها:

نموذج تحليل الفجوات Gap Analysis Model الذي وضعه كل من باراسمان parasuraman، و زيثال Zeithaml، وبيري Berry، عام 1988، والمعروف باسم SERVQUAL ويعتبر من أشهر المقاييس وأكثرها استخداما في قياس جودة، ويتكون من (22) فقرة لاستطلاع آراء المستفيد قبل حصول على الخدمة، وبعد حصوله عليها حتي يتم مقارنه المتوقع مع المدرك

²) Kandampully , Jay. Service quality management in Hospital, Tourism, and Leisure. The Haworth Hospital Publishing , Bingham. 2001. p 144.

³) Zeynep ,Filiz. Service Quality of University Library: A survey Amongst students at osmangazi University and Anadolu University. Ekonom ve Istatishk Sayi. 5.2007.p2.

وبالتالي تحديد الفجوات والثغرات في خدمة المكتبات، وبناء علي هذا المقياس هناك خمس فجوات أربعة منها ترتبط بجودة الخدمة التي يدركها المستفيد، أما الفجوة الخامسة فترتبط بمفهوم الجودة عند المستفيد، والتضاد بين توقعات المستفيد عن ماهية الخدمة الجيدة وعن ما يقدم له فعلا.

أما مقياس جودة المكتبة Library Quality فقد ظهر عام 1999، ويهدف المقياس إلى تحديد التطابق أو الفجوة حسب وجهة نظر العميل في الخدمة المقدمة، ويتكون من (22) فقرة تقيس ثلاثة أبعاد في خدمات المكتبات هي : تأثير الخدمة Service Affect، وضبط المعلومات Information Control، والمكتبة كمكان Library as place.

كما وضع الاتحاد الدولي لجمعيات ومعاهد المكتبات IFLA مجموعة من المؤشرات لقياس أداء المكتبات هي : موارد وبنية المكتبة Resources and infrastructure، والاستخدام Use، والفاعلية efficiency، والإمكانية والتطوير Potential and development، وتتميز هذه المعايير بشموليتها تقريبا بحيث يكون الأداء المتميز للمكتبة جزء من منظومة متكاملة ومتميزة تشمل الجوانب الإدارية والتنظيمية والتي يجب أن تكون بيئة مناسبة من جميع النواحي لأداء الخدمة.

نتائج الدراسة

أولا : المكتبة كمكان :

يقصد به كل التسهيلات المادية المتعلقة بالمنى كمكان للبحث، والدراسة، والإطلاع أي بيئة الدراسة study environment أو التسهيلات المادية

physical Facilities، بحيث يوفر المبني الراحة النفسية والجسدية للمستفيد، وتحقق البيئة المناسبة لراحته، وكفاءة العمليات، وتحقق هذه التسهيلات المادية أمرين :

أولاً: تحقيق راحة المستفيد من حيث انه يوفر الراحة النفسية والجسدية للمستفيد، مما يشجع تردد المستفيد علي المكتبة.

ثانياً : الحفاظ على مواد المكتبة من عوامل التلف مثل الحرارة، والرطوبة، والغبار، والتلوث، وغير ذلك من العوامل التي قد تؤدي إلى إتلاف المواد وعدم صلاحيتها للاستخدام علاوة علي ذلك فمن أساسيات مباني المكتبة وجود ملحقات أساسية للمبني مثل أماكن التخزين، ومراعاة احتياجات ذوى الاحتياجات الخاصة، والمرافق الصحية وغيرها.

وبشكل عام تضم التسهيلات المادية قائمة طويلة من النواحي المتعلقة بالمبني ومواصفاته الفنية إضافة إلى الأثاث اللازم مثل توفر طاولات الإطلاع والكراسي وبإعداد ومواصفات مناسبة، والإضاءة الطبيعية والصناعية، والتهوية، وغير ذلك، وقد ظهرت معايير مختلفة تحدد حجم المكتبة تعتمد علي حجم المقتنيات، وأعداد المستفيدين من طلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وبشكل عام يجب أن تستوعب صالات الإطلاع ما لا يقل عن 20% من عدد المستفيدين، كما يجب أن يحتوى المبني على عدد من الحجرات المنفصلة بغرض التخزين،

وحفظ الفهارس، والقراءات العامة، وحجرات للفنيين والإداريين⁽⁴⁾، وحسب المعايير الأمريكية يجب تحديد المساحة المكانية للمستفيدين على أساس مقعد واحد لكل 5 طلاب على مساحة تتراوح من 2-3 متر مربع، وبالنسبة للمجلات يتم تطبيق (93سم) لكل مجلد واحد لأول (150,000) مجلد، و(84سم) لكل (150,000) مجلد إضافي، وبالنسبة لمكاتب الموظفين، ومكاتب الأعمال التقنية، والمعدات والآلات، يخصص لها 8/1 من مجموع الحيازات المطلوبة للمستفيدين والكتب.

أما (الاتحاد الدولي لجمعيات ومعاهد المكتبات) IFLA فقد وضع عدد من المعايير المساحية (متر 2)⁽⁵⁾:

1. عدد المجلات (/ 140) في حال الكثافة المرتفعة أو (/ 100) للكثافة المنخفضة.
2. عدد الدوريات (/ 10).
3. عدد المواد السمعية والبصرية / 150 في حال الكثافة المرتفعة، أو (/ 120) للكثافة المتوسطة، أو (/ 100) في حالة الكثافة المنخفضة.
4. عدد النهايات الطرفية لأجهزة الحاسوب والمعدة للاستخدام العام $4 \times$ في المكتبات الصغيرة، أو $3.25 \times$ في المكتبات الكبيرة.
5. عدد المقاعد $3 \times$.
6. عدد محطات العاملين $12.5 \times$ في المكتبات الصغيرة، أو $10 \times$ في المكتبات الكبيرة.

(4) Lakshami, R.S. Measurement of College Library Performance: An Evaluative Study with Standards. Intl. Inform. & Libr. Rev., NO35, 2003.p30.

(5) IFLA. IFLA library Building and Equipment Section. 2009.p5.

7. عدد المقاعد في صالات المحاضرات $\times 1$.

8. عدد المقاعد في غرف التوجيه والتعليمات $\times 3$.

ويضع مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي الليبي ثلاثة

معايير في ما يخص المساحات المخصصة هي (6):

- (0.8) متر لكل طالب.

- (4.1) متر لكل (1000) مجلد.

- أن تستوعب (25%) من الطلاب والأساتذة في وقت واحد.

مكتبة شهداء الجبل عبارة عن صالة مساحتها نحو 10×5 متر، ملحق بها عدد من المكاتب الإدارية والتابعة للإدارة العامة للمكتبات في جامعة عمر المختار، وتوجد منفصلة عن المكتبة، وتتوزع في صالة الإطلاع نحو 23 طاولة إطلاع، و 150 كرسي، وجزء كبير من مساحة صالة الإطلاع تشغلها أرفف الكتب، لذلك تتركز الطاولات في مساحات ضيقة، ويقدر العاملون في المكتبة أن القدرة الاستيعابية الفعلية للطلبة لا تزيد عن (70) طالباً أي تقريبا نصف عدد الكراسي الموجودة بالصالة، وبناء على ذلك فإن ما تستوعبه المكتبة لا يزيد (3%) من طلاب كلية الآداب.

إن النقاط الايجابية في هذا المحور تتمثل في ثلاثة بنود :

أبدي (83.4%) من المستفيدين رضاهم عن موقع المكتبة وهو أمر متوقع باعتبار أن المكتبة تقع داخل المجمع وعلي مقربة من كلية الآداب ويمكن للطلاب

(6) المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية. دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي طرابلس. 2012. ص 81.

الوصول إليها بسهولة، علي عكس المكتبة المركزية التي توجد في مجموعة مباني المقر الرئيس للجامعة، ويمكن اعتبار ذلك من نقاط القوة التي يمكن استثمارها في بذل أقصى اهتمام بهذه المكتبة لتخفيف العبء علي المكتبة المركزية، وبدرجات رضا متفاوتة فان (80%) من المستفيدين راضون عن الإضاءة في صالة الإطلاع، وفي الحقيقة فان صغر مساحة الصالة لا يمثل عائقاً في وجود إضاءة بقدر مناسب، ويبلغ متوسط الإجابة حول هذا البند (2.9)، ولا يختلف هذا التقييم كثيراً عن آراء المستفيدين حول وجود تهوية مناسبة في المكتبة فمتوسط الإجابة حول هذا البند (2.7)، ونسبة إجابة (74.4%) بين راض وراض جداً.

عدا ما ذكر فان بقية بنود المحور الأول هي سالبة في مجملها فالمكتبة تعاني من نقص واضح في الأثاث المتمثل في عدد الكراسي وطاولات الإطلاع إذ أجاب (29%) بعدم رضاهم، و(31%) بعدم رضاهم إطلاقاً عن تأثيث المكتبة بمتوسط إجابة (1.7)، وتكرر النتيجة ذاتها في ما يتعلق بتوفر مساحة كافية للدراسة، وكما تبين سابقاً فان مساحة صالة الإطلاع لا تزيد عن 50 متر مربع، ولهذا فانه من المنطقي أن يبدي (57%) من المستفيدين عدم رضاهم عن هذه المساحة. جدول (1).

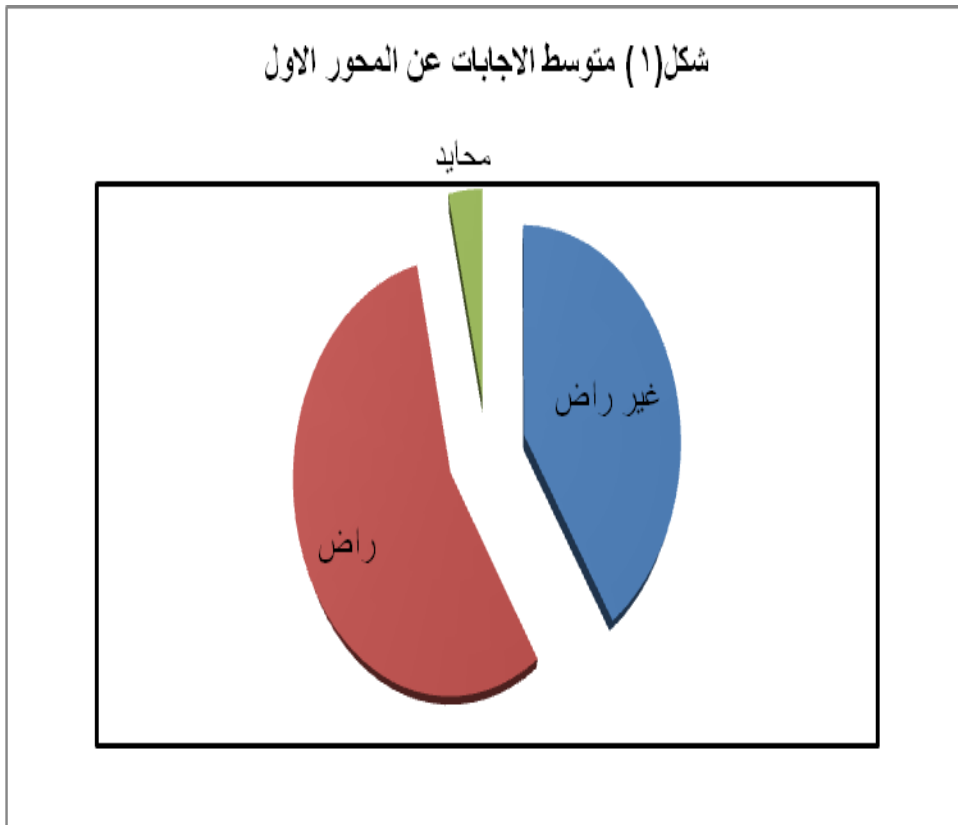
جدول (1) رضا المستفيدين عن موقع المكتبة وتجهيزاتها

متوسط الإجابات	الوزن النسبي	المجموع	راض جدا	راض	لا ادري	غير راض	غير راض إطلاقا	
1.7	42.9	133	18	33	6	45	31	توجد مساحة كافية للدراسة في المكتبة
1.7	41.7	133	23	30	1	38	41	يتوافر عدد مناسب من المقاعد والمناضد
2.9	72.4	133	49	57	0	18	9	الإضاءة في المكتبة مناسبة
1.7	42.1	133	24	29	0	41	39	توجد في المكتبة علامات إرشادية مفهومة
2.7	67.5	133	31	68	2	27	6	تتميز المكتبة بتهوية مناسبة
1.6	41.2	133	11	24	24	55	19	توافر المرافق الصحية
3.1	77.1	133	55	56	0	22	0	موقع المكتبة ملائم ومناسب

إن مبني المكتبة الحالي غير معد أساسا أن يكون مكتبة فهو جزء من بنايات المجمع المعدة أن تكون قاعات دراسية وهذا ما يفسر غياب أساسيات مباني المكتبات، مثل افتقارها إلى المرافق الصحية والتي توجد ملحقة في مباني أخرى من المجمع، ولهذا أجاب (56%) بعدم رضاهم عن عدم توفر المرافق الصحية ضمن مبني المكتبة، وفي ضوء هذه العيوب المتعلقة بالمكتبة كمبني فإنها وبوضعها، و مساحتها الحالية لا تحتاج إلى علامات إرشادية تدل الطلاب وتوجههم إلى أقسام المكتبة وقد أشار (60%) منهم إلى غياب هذه العلامات

الإرشادية داخل المكتبة، وتقتصر مثل هذه العلامات علي وضع عناوين علي أرفف الكتب تبين مجالاتها وتخصصاتها.

إن النظرة الإجمالية لنتائج هذا المحور لا تميل تماما لصالح رضا المستفيد عن مكتبة شهداء الجبل وعلي الرغم من أن متوسط النسبة العامة للذين أجابوا بأنهم راضون، وراضون جدا تبلغ 72.5% إلا أنها قريبة من نسبة الذين أجابوا بغير ذلك (53.3%)، وبإضافة نسبة المحايدون في إجاباتهم (4.7%) فأن النسب متقاربة هو مبين في شكل (1)



إضافة إلى أن المتوسط العام للإجابات يبلغ (2.1)، وهو متوسط يقع ضمن فئة (لا اعلم)، وهي إجابة محايدة، ويفسر الارتفاع النسبي في متوسط إجابة (راض، وراض جدا) بارتفاع نسبة الرضا عن موقع المكتبة (83.4%).

ثانياً: رضا المستفيد عن مصادر المعلومات المتاحة

إن فعالية المكتبات أو خدماتها غالباً ما تقاس بحجم مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة، وعدد المترددين على المكتبة الذين استخدموا مصادرها، ورضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

ومن الأهداف الأولية للمكتبات إجراء عمليات الاختيار، و التجميع، والتزويد وغير ذلك من العمليات التي تضمن الوصول إلى المعلومات، وان يتوفر بها الكم المناسب والمطلوب من المستفيدين من مصادر البيانات، وان تتميز هذه المصادر بشموليتها وحداثته، إضافة إلى هذه المصادر يجب أن تغطي كافة التخصصات العلمية ومتطلبات أقسام كلية الآداب والتي يبلغ عددها (13) قسماً علمياً. وتحتوي المكتبة حالياً على (20000) كتاب تغطي تخصصات مختلفة، وجميعها باللغة العربية وعدد محدود من الدوريات. أما سياسة الاختيار و التزويد فتخضع إلى إدارة المكتبة المركزية بالجامعة والتي بدورها تتبع الإدارة العامة للمكتبات بالجامعة. وتفتقر المكتبة تماماً إلى الخدمات الإلكترونية وخدمات الانترنت، و قد أجاب (65%) من المبحوثين بعدم وجود هذه الخدمة أما النسبة الباقية فكانت إجابتهم (لا اعلم)، وكذلك فان حجم المقترحات في

المكتبة لا يفي بمتطلبات المستفيد بمتوسط إجابة (1.7)، ويشير (35 %) إلى عدم رضاهم إطلاقاً علي هذا البند، و نحو (20 %) إلى عدم رضاهم، أما نسبة الذين ابدوا رضاهم بدرجات مختلفة عن توفر المادة العلمية في المكتبة فتبلغ (45 %).

وترتبط مشكلة عدم رضا المستفيد عن توافر المادة العلمية إلى سياسة الإدارة العامة للمكتبات في جامعة عمر المختار في ما يتعلق بسياسة الاختيار وعدم وجود جهة معينة تشرف عليه، كذلك غياب دور الأقسام العلمية في الاختيار، وعدم وجود خطة مكتوبة لمكتبات الجامعة، أو لجان مسئولة عن هذا الاختيار، أو قسم خاص بذلك وهذا من شأنه أن يؤدي إلى الارتجالية في الاختيار، وعدم الإيفاء بالاحتياجات العلمية المختلفة، وما يدعم هذه النتيجة إن أكثر من نصف المبحوثين (58 %) يرون أن المواد المتاحة لا تتميز بحداتها، والكثير من الكتب تعود إلى فترات زمنية قديمة، وكما تبين سابقاً فإن المصادر المتاحة تتمثل في الكتب فقط ولا وجود للمصادر الأخرى من دوريات، ورسائل جامعیه، ومطبوعات رسمية، والمواد السمعية والبصرية... الخ وهذا ما أكده أكثر من نصف المبحوثين (59%) بمتوسط إجابة (1.5) عند إجابتهم عن (توجد مصادر مختلفة للمعلومات).

أن النواحي الايجابية في هذا المحور تظهر في بعض النواحي التنظيمية، والإدارية، واجتهاد المكتبة في تنظيم وترتيب مجموعاتها فغالبية المبحوثين أبدوا رضاهم عن تنظيم المكتبة (المادة العلمية منظمة في المكتبة بشكل مفهوم)، وبلغت النسبة (87%)، فالمادة العلمية وتوزيعها في المكتبة، واضحة ومفهومة

بحيث يمكن للمستفيد العثور علي متطلباته بسهولة، وهذا يرتبط بنتيجة الإجابة عن سؤال (سهولة الوصول إلى المادة المطلوبة) بمتوسط إجابة (2.7)، وبنسبة رضا تبلغ (79%)، وتعتمد المكتبة علي نظام الأرفف المفتوحة في وصول المستفيد إلى المادة العلمية. بالمثل فان (75%) يوافقون علي أن المواد المكتبية في حالة جيدة، وتكف المكتبة موظفا يتواجد بصالة الإطلاع لمراقبة المستفيدين، والمحافظة علي الهدوء والنظام، ومراقبة استخدام المستفيد للكتب، كما يقوم بتجميع الكتب الموجودة علي طاولات الإطلاع وإرجاعها إلى مكانها، وهذا يؤدي إلى الإقلال من نسبة الفاقد، وكذلك حسن استخدام الكتب والمحافظة عليها من التلف.

وتقتصر الخدمات المكتبية في مكتبة مجمع الشهداء علي خدمة الإعارة فقط، ولا وجود لبقية الخدمات المعروفة في المكتبات، ويسمح للمستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس باستعارة ثلاث كتب لمدة أسبوع واحد، وييدي المستفيدين رضاهم عن أداء هذه الخدمة، وعن المدة الزمنية للإعارة، وقد أجاب (23%) فقط عن عدم رضاهم عن هذه الخدمة، أما (73%) من المبحوثين فهم راضون عن هذه الخدمة، ويبين الجدول (2) النتائج التفصيلية لهذا المحور.

جدول (2) رضا المستفيد عن مصادر المعلومات المتاحة

متوسط الإجابات	الوزن النسبي	المجموع	راض جدا	راض	لا ادري	غير راض	غير راض إطلاقا	
0.9	23.5	133	0	1	45	32	55	تتوافر قواعد بيانات علي شبكة الانترنت

1.7	41.7	133	16	42	3	26	46	المادة التي أتحصل عليها كافية لمتطلباتي الدراسية
1.6	40.4	133	30	14	12	29	48	تتميز المواد بحدائتها
1.5	36.8	133	15	37	3	19	59	توجد مصادر مختلفة للمعلومات
3.0	73.9	133	23	96	3	7	4	المادة العلمية منظمة في المكتبة بشكل مفهوم
2.7	68.0	133	25	80	0	22	6	سهولة الوصول للمادة
2.8	69.0	133	42	58	2	21	10	المواد المكتبية التي احتاجها في حالة جيدة
2.7	68.4	133	41	56	6	20	10	الإعارة والمدة الزمنية كافية

ومن الجدول السابق يتبين أن هناك ثلاثة بنود فقط ذات أهمية نسبية مرتفعة، الأول يتمثل في تنظيم المادة العلمية في المكتبة (74%)، والثاني يتعلق بالمحافظة علي المواد المكتبية (59%)، أما البند الثالث فهو رضا المستفيد عن خدمة الإعارة (68.4%)، وبقية بنود هذا المحور تعد نقاط سالبة في تقييم المكتبة.

إن نتائج هذا المحور تشير عموماً إلى أن المكتبة أنشئت بطريقة ارتجالية رغم أنها تمثل المركز الثاني بعد مكتبة جامعة المختار المركزية، وتخدم أكبر ثلاث كليات من حيث عدد طلابها والتي تمثل نحو (85 %) من إجمالي طلاب جامعة عمر المختار، فمقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات تعاني من

نقص معيب مثل افتقارها إلى الدوريات، والكتب الأجنبية، والإحصائيات، والأعمال الببلوجرافية، والرسائل العلمية، والوثائق، ومنشورات المنظمات العالمية، بالإضافة إلى النقص في الوسائط المتعددة، والمصادر الإلكترونية، ويمكن تفسير هذا النقص بتبعية المكتبة إلى المكتبة المركزية والتي بدورها تفتقر إلى وجود إدارة أو قسم لإدارة وتنمية المجموعات، والإجراءات الفنية، وإدارة المجموعات الخاصة، ويعد هذا من أوضح العيوب في الهيكلية الإدارية لإدارة المكتبات في جامعة عمر المختار، وبما أن المكتبة أنشئت لخدمة الكليات الثلاثة والتي تختلف في طبيعة دراستها وتخصصاتها عن الكليات الأخرى فإنه يفترض أن تمنح المكتبة درجة من الاستقلالية في تحديد احتياجاتها من أوعية المعلومات المختلفة والتقنيات الحديثة، وإيجاد قنوات اتصال بين المكتبة، و الأقسام العلمية بالكليات لتحديد هذه الاحتياجات.

ثالثاً: رضا المستفيدين عن العاملون:

يعتبر العنصر البشري عنصر رئيس في نجاح المكتبة وتقديمها لخدمة تتال رضا المستفيد، ويعتمد تقديم الخدمة للمستفيد أساساً على نوعية العاملين في المكتبة من حيث إمكاناتهم، ومهاراتهم ودوافعهم، وعلى مدى رغبتهم في العمل وحرصهم عليه، ولهذا فإن العاملين يمثلون العنصر الأهم في منظومة العمل، وعلى عاتقهم تقع مسؤولية تلبية رغبات المستفيدين، وتسيير العمل بكفاءة عالية. وعادة ما يصنف العاملون في المكتبات إلى ثلاث فئات، الفئة الإدارية والتي تعني بتخطيط الأعمال الإدارية، وتنظيمها والإشراف عليها، والفئة الفنية التي تختص

بأداء الأعمال الفنية كالفهرسة، والتصنيف، والتزويد، والفئة الثالثة تشمل العاملين غير الفنيين والذين يقومون بأداء أعمال خدمية ثانوية.

يبلغ إجمالي عدد العاملين في مكتبة شهداء الجبل (10)، (جدول 3)

معظمهم من حملة

جدول (3) عدد العاملين بمكتبة شهداء الجبل

النوع	العدد	مؤهل جامعي	مؤهل اقل من الجامعي
ذكور	4	2	2
الإناث	6	4	2
	10	6	4

المؤهلات الجامعية لكن لا يوجد بينهم من يحمل مؤهل في تخصص المكتبات والمعلومات، كما يندرج تصنيف كل العاملين في المكتبة تحت الفئة الأولى والثالثة من التصنيف السابق، وتركز هذه الدراسة علي العاملين الذين لهم اتصال مباشر بالمستفيدين والذين يفترض فيهم توفر صفات شخصية، ومهنية، وأكاديمية تشجع المستفيد علي التردد علي المكتبة وجعله مكان مفضل للإطلاع والبحث، إضافة إلى قدرتهم علي تقديم العون للمستفيد سواء في البحث عن المادة العلمية، أو إرشاده إلى المصادر التي تهمة، غير أن هذا يحتاج إلى عاملين من ذوي التخصصات والخبرة في طبيعة وظيفة المكتبات، وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن العاملين من تخصصات مختلفة لا تمت للمكتبات بصلة وهذا يعني في كثير من الأحيان ضعف التكوين المهني للعاملين.

إن متوسط الإجابات عن بنود هذا المحور يبلغ (1.6) مما يشير إلى أن المستفيدين غير راضين بشكل عام عن أداء العاملين في المكتبة، والبند الوحيد الذي نال رضا المستفيد يتمثل في ساعات العمل، وتفتح المكتبة أبوابها من الساعة الثامنة والنصف صباحاً إلى الساعة الواحدة والنصف ظهراً، ويتفق هذا الزمن مع وقت المحاضرات في المجمع، وقد أجاب (74.4 %) من المستفيدين بأنهم راضون، وراضون جداً عن فترة عمل المكتبة. كذلك أبدى المستفيدين رضاهم عن إشراف العاملين علي صالة الإطلاع، وتواجد بعض العاملين في الصالة باستمرار، وقد بلغ متوسط إجابة هذا المحور (2.7)، وبنسبة رضا تبلغ (72%)، جدول (3).

جدول (4) رضا المستفيد عن العاملين في المكتبة

متوسط الإجابات	الوزن النسبي	المجموع	راض جداً	راض	لا ادري	غير راض	غير راض إطلاقاً	
1.7	42.5	133	14	45	0	35	39	يجيب العاملون عن أسئلتي
2.0	50.4	133	23	30	21	44	15	يتميز العاملون بالبشاشة والمعاملة الطيبة
2.7	67.3	133	41	55	3	23	11	يتواجد العاملون باستمرار في صالة الإطلاع
1.7	42.5	133	9	41	3	61	19	يقدم العاملون مساعدتهم في البحث عن المواد
0.7	17.5	133	1	9	9	44	70	تقدم المكتبة برامج

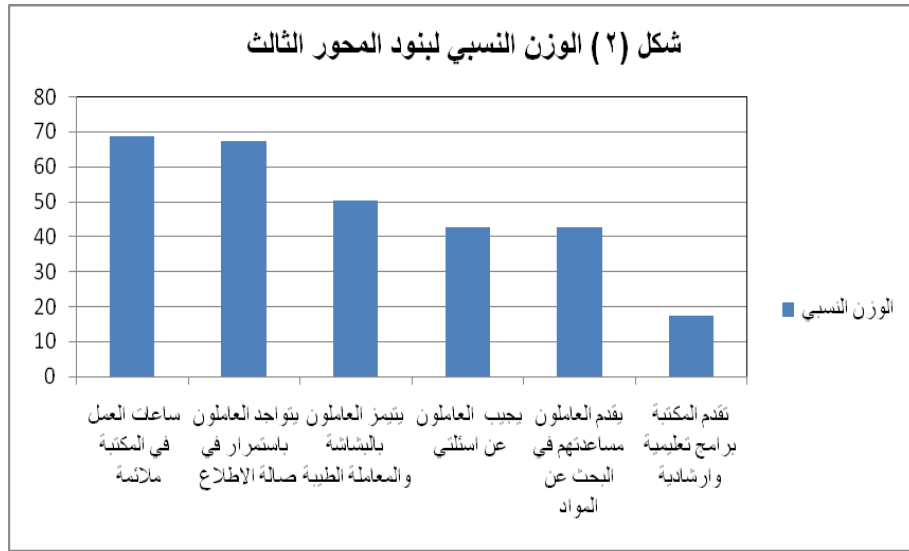
								تعليمية وإرشادية
2.7	68.6	133	46	53	0	22	12	ساعات العمل في المكتبة ملائمة

إن بقية البنود في هذا المحور لا تظهر نتائجها رضا المستفيد بدرجات متفاوتة، فالإجابة عن بند (يجيب العاملون علي أسئلتني) تتأرجح حول الرضا، وعدم الرضا، إلا أن النتيجة النهائية للبند تبلغ (1.7) بمعنى أنهم غير راضين تماما عن هذا البند، وتفصيليا فإن (33.8%) يجيب بأنهم (راضون)، وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع بقية النسب، و(10.5%) يجيبون بأنهم (راضون جدا). مقابل ذلك فإن (29%) غير راضون إطلاقا، و (26.3%) غير راضون، إلا أن إجمالي الإجابات تميل إلى عدم رضا المستفيد فنسبة الغير راضين عموما تبلغ (55.6%) من مجموع المستفيدين.

تظهر درجة رضا كبيرة عن تواجد العاملين في صالة الإطلاع والإشراف عليها من حيث الالتزام بالهدوء، وقد أكد ذلك (72%) من المستفيدين، بمتوسط إجابة (2.7). أما نتيجة الإجابة عن (يتميز العاملون بالبشاشة، والمعاملة الطيبة) ليست حاسمة، وإن كانت تميل إلى عدم الرضا عموما، فنسبة عدم رضا المستفيد عن هذا البند تبلغ (44.4%) منهم (33%) غير راض وهي اعلي نسبة في هذا المحور، و (11%) غير راض إطلاقا، في مقابل ذلك يري (40%) من المستفيدين أن العاملين علي قدر من البشاشة والمعاملة الحسنة، منهم (17%) راض جدا، و(22%) راض، وعلي ذلك فإن النتيجة النهائية لهذا البند (2) وهي نتيجة محايدة.

أن ضعف التكوين المهني، والأكاديمي، وسياسة اختيار وتعيين العاملين في المكتبة يظهر واضحا في بقية المحاور فقد أجاب المستفيدين بأنهم لا يتلقون أي عون أو إرشاد من العاملين في البحث عن المادة العلمية التي يطلبونها، ومن الأسباب التي تفسر ذلك عدم الإلمام الكاف من قبل العاملين بطبيعة المصادر العلمية، والقدرة علي تحديد المراجع التي تغيد في الموضوعات المختلفة للمستفيد. إن متوسط الإجابة عن بند (يقدم العاملون مساعدتهم في البحث عن المواد) تبلغ (1.7)، وقد أجاب (46%) بأنهم غير راضون، و(14%) غير راضون إطلاقا، و(31%) راضون، و (7%) راضون جدا.

أن اقل البنود أهمية يظهر في عدم وجود أي برامج تعليمية، أو إرشادية للطلاب لتعليمهم استخدام المكتبة، والواقع أن المكتبة الحالية بمقتنياتها وبأوضاعها الإدارية لا تبرر وجود مثل هذه البرامج فالخدمات المعروفة في المكتبات محدودة، وتقتصر علي خدمة الإعارة كما أن المكتبة لا تتنوع فيها مصادر المعلومات المتاحة، وبالتالي فإن الحاجة ليست ملحة لمثل هذه البرامج، ويبلغ متوسط الإجابة حول بند (تقدم المكتبة برامج تعليمية وإرشادية) (0.7) أي غير راضون إطلاقا ولهذا فإن نسبة من أجاب بعدم رضاهم عن هذا البند تبلغ (86%)، وكما يبين الشكل (2) فإن أهم البنود بالنسبة للمستفيد تتمثل في رضا المستفيد عن فترة الدوام الرسمي، وبدرجة اقل عن تواجدهم في الصالة



عدا ذلك فان بقية البنود لا تمثل أهمية للمستفيد.

إن النتائج الإجمالية لأراء المستفيدين تشير إلى عدم رضا المستفيد بشكل كاف عن بنود المحاور الثلاثة، كما يدل علي ذلك متوسط الأوزان النسبية للبنود المختلفة، ويظهر المحور الأول المتعلق بمبني المكتبة والتسهيلات المادية علي انه الأفضل مقارنة مع المحورين الآخرين إذ يبلغ متوسط أهميته (55%)، وتتراوح قيمة بين (41-77) كما هو مبين بالجدول (5) ويمكن القول أن المبني الحالي لا يشكل عائقا أمام توسع المكتبة، وإضافة صالات أخرى للإطلاع، وكذلك إضافة المكاتب والأقسام المختلفة، ولا جدال أن الاتجاه نحو توسع مساحة المكتبة

سيسهم بشكل فعال في تخفيف العبء علي المكتبة المركزية، وتغطية احتياجات الغالبية العظمي من طلاب جامعة عمر المختار. أما المحور الثاني فباستثناء بعض الإجراءات التنظيمية، والإدارية.

جدول (5) الخصائص الإحصائية للأوزان النسبية

أعلي قيمة	أدني قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
77.1	41.2	16.5	54.9	المحور الأول
73.9	23.5	19.1	52.7	المحور الثاني
68.6	17.5	18.9	48.1	المحور الثالث

التي تتخذها المكتبة والتي نالت رضا المستفيد فان بقية البنود سالبة في تقييمها، وما تقدمه المكتبة من مصادر للمعلومات لا يرقى إلي مستوي المكتبات الأكاديمية، وكما هو واضح من الجدول السابق فان محور العاملين في المكتبة هو الأقل أهمية، و يحظى بأقل درجات رضا المستفيد، وعلي اية فان المكتبة لا تملك صلاحية الاختيار، والتعيين، وبالمثل فان الإدارة العامة للمكتبات في جامعة عمر المختار لا تملك هذه الصلاحية أيضا، وبالتالي فان مشكلة (اختيار العاملين المؤهلين) ستظل قائمة في ظل الهيكلية الإدارية للحالية للجامعة.

النتائج والتوصيات

ويمكن تلخيص النتائج في النقاط الرئيسية الآتية :

1. إن موقع المكتبة مناسب، ويمكن للمستفيد الوصول إليه بسهولة لوقوعه داخل مجمع الكليات.

2. إن مبني المكتبة غير معد ليكون مكتبة وبالتالي لا يحتوي علي أقسام أو وحدات إدارية أو فنية، علاوة علي صغر مساحة صالة الإطلاع.
3. المبني غير مجهز بالمستلزمات المادية الكافية لتسيير عمل المكتبة.
4. ضعف المواد المكتبية المتاحة واقتصارها علي الكتب فقط.
5. ضعف تأهيل العاملين، وقلة عددهم.
6. يظهر رضا المستفيد فقط عن بعض البنود التي لا ترقى في أهميتها إلي البنود التي تمثل أساس المكتبات الجامعية.

التوصيات

1. التوسع في مساحة المكتبة عن طريق استغلال بقية طوابق المبني والمستغلة كقاعات دراسية.
2. إنشاء صلات تعاون مع الأقسام العلمية لتحديد احتياجات المكتبة.
3. الاستفادة من وجود قسم للمكتبات في كلية الآداب للاستشارات الفنية والعلمية.
4. علي إدارة المكتبات في الجامعة الاتجاه نحو جعل هذه المكتبة (مركزية) علي مستوي مجمع شهداء الجبل.

المراجع

1. Dale, Barrie. Management quality. Blackwell Publishing Ltd. Oxford. 2003.
2. IFLA. IFLA library Building and Equipment Section. 2009.
3. Kandampully , Jay. Service quality management in Hospital Tourism , and Leisure. The Haworth Hospital Publishing , Bingham. 2001
4. Lakshami, R.S. Measurement of College Library Performance: An Evaluative Study with Standards. Intl. Inform. & Libr. Rev., NO35, 2003.

5.Zeynep ,Filiz. Service Quality of University Library: A survey Amongst students at osmangazi University and Anadolu University. Ekonom ve Istatishk Sayi. 5.2007.

6. المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية. دليل

ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي. طرابلس.2012. ص 81.