

جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية

خلفية عامة

تظل المكتبات مستمرة في تجميع سجل للخبرة الإنسانية وتوفير وصول فكري ومادي لهذا السجل. وبالنسبة للمكتبات الأكاديمية بالتحديد، فإنها تتحمل مسؤولية الحفاظ على الاتصالات العلمية وأيضاً المصادر الأولية التي غالباً ما يعتمد عليها اكتساب المعرفة.

وفي خلال العقدين الأخيرين، ظهر عدد ضخم من التحديات والفرص للمكتبات كنتيجة للتطوير السريع ونشر تكنولوجيات المعلومات. حفزت البيئة أمناء المكتبات على إعادة التفكير وإعادة تعريف المجموعات، والخدمات، والهيكلة التنظيمية، والمهارات المطلوبة للموظفين العاملين في المكتبة، وسمات خدمات المكتبة.

وقد اعترفت قوة العمل بمكتبات جامعة كاليفورنيا بهذه الحالة من التغيير في المكتبات.

- أدى التزايد المستمر للصيغ، والأدوات، والخدمات، والتكنولوجيات إلى تغيير الكيفية التي نقوم بها بالتنسيق، والاسترجاع، وتقديم المقتنيات. ويتوقع المستخدمون لدينا مننا البساطة والرد المباشر، ويمكن الحكم علينا من خلال مقاييس أمازون، وجوجل، وآي تيونس.

ومن ثم فإنه يجب على صناع القرار في المكتبات أن يحددوا الكيفية التي يلبون بها

التوقعات ويطورها لخدمات ومواد المكتبة. وبوضوح، تعمل المكتبات من خلال افتراضات مختلفة إلى حد كبير عن الطرق التي من الممكن أن يقوموا بها بمسؤولياتهم بأفضل شكل ممكن مقارنة بما فعلوه في السنوات القليلة القصيرة السابقة. وبينما يتغير التطبيق في المكتبة، فإنه يظل قائماً على الالتزام بالخدمة. فمجموعات الكتب، ومصادر المعلومات الأخرى بدون أدوات مساعدة للوصول، والمعلومات، أو أي خدمات مكتبية أخرى هي مجرد مستودعات، وليست مكتبات. فيعمل كل أمناء المكتبات في كل أنواع المكتبات لضمان أن المنظمات توفر خدمة جودة عالية في دعمها لأهداف المؤسسة التعليمية صاحبة المكتبة الأم.

سيكون من النادر حقيقة أن تكتشف مكتبة أكاديمية، وهذا على سبيل المثال، لا تأخذ في اعتبارها جودة الخدمة كمظهر هام من مظاهر أداء رسالتها لدعم التدريس، والتعلم، والبحث في الكلية أو الجامعة التي تعمل فيها. ولكن كيف يعرف إداريو المكتبة إذا ما كانت المكتبات تلبى هذه التوقعات للمستخدمين أو تزود بخدمة ذات جودة عالية.

رضا العميل وجودة الخدمة

في القطاعات التي تهدف إلى تحقيق ربح، يمثل قياس وإدارة رضا العميل تطبيقاً شائعاً، وتقييم جودة الخدمة المعاصر له جذوره في مقياس رضا العميل. وفي خلال الأربعين سنة الماضية، تغير مفهوم رضا العميل عدة مرات. من دراسات صورة الشركة في حقبة الستينيات إلى طريقة الجودة الشاملة في الاقتصاديات الغربية في أواخر الثمانينيات، وهناك عدة طرق لرضا العميل أدت لنموذج المفهوم المعاصر لجودة الخدمة.

أخذت المرحلة الأولى من مقياس رضا العميل شكل دراسات صورة الشركة في حقبة الستينيات. وغالباً ما شملت استبيانات صورة الشركة رضا العميل وإدراك الجودة بشكل غير مباشر في شكل أسئلة عن مواصفات الشركة مثل التدرج أو الشمول في المجتمع.

وشهدت المرحلة الثانية ميلاد دراسات جودة المنتج، والتي بدأت في حقبة

الستينيات. كان المقياس الأولي هو نموذج الكفاية والأهمية، والذي صنع مؤشراً للرضا لتفسير سلوكيات العميل. تم إنشاء المؤشر " بتجميع مقاييس الرضا مع أداء المنتج مضروباً في مقاييس أهمية الخاصية ". وبدأت مرحلة جديدة في حقبة السبعينيات، مدعومة ببعض دراسات رضا العميل السابقة والتي تم تطبيقها في صناعات منظمة، والتي ظهرت بشكل ملحوظ في AT&T.

وبدون مؤشرات أداء قائمة على السوق، سعى المحققون لتبرير الزيادات في الأسعار من خلال تجميع مقاييس رضا مرغوب فيها للعميل. وفي حقبة الثمانينيات، ظهر بشكل ملحوظ التطور الرئيسي التالي في التفكير في رضا العميل. فقد أدت المنافسة المتزايدة في سوق السيارات الأمريكي من الشركات الأجنبية لنشوء دراسات نقابية مشتركة مثل دراسات جيه. دي باورس، ودراسات الجمعيات.

يمكن تتبع أثر المجال الحالي لمقياس رضا العميل بأقصى قدر من المباشرة في حقبة الثمانينيات، حين أحكمت حركة الجودة الشاملة قبضتها على اهتمام المشروعات في الاقتصاديات والمشروعات الأوروبية التي تعرف الحاجة لنموذج عالج النقلة الأصولية لاقتصاد قائم على الخدمة بدلاً من اقتصاد قائم على المنتج. ولم يعد هناك منتج معين حقيقي للتقييم، وتحولت المشروعات إلى تصورات حول ما إذا كان سيتم تلبية التوقعات أو الزيادة عنها.

نموذج فجوات جودة الخدمة

طورت مجموعة البحث لـ باراسورامان، وزيثامال، وبيري طريقة لمقياس رضا العميل في الثمانينيات، وأسماها نموذج فجوات جودة الخدمة. قيم نموذج الفجوات رضا العميل من خلال تحديد الاختلافات، أو الفجوات بين توقعات العميل وتصورات العميل عن الخدمة.

ويتم في هذا النموذج تحديد توقعات العميل من قبل العميل نفسه، الذي يحدد الحد الأدنى المقبول والمرغوب من مستويات الخدمة.

ومن ثم يصف العميل تصوره عن مستوى الخدمة التي تلقاها والفجوة التي يحددها بعد ذلك بين مستوى الخدمة التي تلقاها من جهة، ومستوى الخدمة التي يرغب فيها من جهة أخرى. ولاحظ هارون ونتيكي أن تعريفات جودة الخدمة تختلف بين الدراسات السابقة وأنها قائمة على أربعة تصورات محددة. 1- التميز، وغالبًا ما يُعرف خارجيًا. 2- القيمة، والتي تدمج سمات متعددة ومجالها تحقيق الفائدة لمن يستقبلها. 3- مطابقة المواصفات، والتي تمكن من القياس الدقيق، ولكن ربما العملاء لا يعرفون أو يعتنون بالمواصفات الداخلية. 4- تلبية التوقعات أو الزيادة عنها التي تجمعها جميعًا وتطبقها على صناعات الخدمة. ومع ذلك، فإن أغلب باحثي العلوم والتسويق ركزوا على التصور الرابع ونموذج فجوات جودة الخدمة واستخدام التصور كإطار عمل لتحديد الفجوات الناشئة حين يزيد الأداء أو يقل عن توقعات العميل. وفي الحقيقة، نجد أن نموذج الفجوات يتسع من التصور الرابع ليضيف تصور خامس للفجوات، بأنه بوجود فجوات إضافية، فإن هذا سيمنع المنظمة من توفير خدمة عالية الجودة.

وفي نموذج الفجوات، يُنظر إلى توقعات العميل على أنها توقعات موضوعية وقائمة على الحد الذي يعتقد العملاء أنه ضروري لمزود خدمة ممتازة. وتمثل تصورات العملاء الأحكام عن أداء الخدمة، وعلاوة على ذلك، فإنه لا يُنظر إلى التوقعات على أنها توقعات ثابتة، بل من التوقع تغييرها وتطورها بمرور الوقت.

وكتب هيرنون أن:

- تفترض عملية الموافقة / عدم الموافقة التي تؤثر على نموذج الفجوة أن التوقعات تزود بإطار مرجعي التي يمكن قياس خبرة العملاء على أساسها.. العملاء من توقعاتهم قبل شراء أو استخدام منتج أو خدمة. وتصبح هذه التوقعات أساسية من حيث استخدامها في مقارنة الأداء الفعلي.

يتم قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج الفجوات، ومن ثم، التركيز على التفاعل بين العملاء ومزودي الخدمة، والفرق أو الفجوة بين التوقعات عن إعداد الخدمة، والتصورات حول كيفية تقديم الخدمة بشكل فعلي.

والفرق بين الحد الأدنى من المستويات المقبولة والتي يتم تلقيها من الخدمة هو " فجوة الكفاية "، وتشير فجوات الكفاية الأكبر إلى أداء أفضل. والفرق بين المستويات المرغوبة والتي يتلقاها العميل للخدمة هو " فجوة التفوق "، وإذا تحققت المثالية، سنجد أن هذه الدرجات ستكون متجانسة بحيث تكون درجة الإلتقان صفر. حين تحصل درجة فجوة التفوق على أكثر من صفر، سواء بالموجب أو السالب، فهي تشير إلى أداء أكثر تواضعًا.

قياس جودة المكتبة

أثر التركيز الذي ظهر مؤخرًا على التقييم في التعليم العالي على واجهة المؤسسات التعليمية بعد المرحلة الثانوية. ولا يوجد استثناء للإداريين في مكتبات الكلية والجامعة، فهم في حاجة إلى أدوات التقييم التي توفر بيانات للتحسين المستمر، ومستندات التقييم، ودليل الاستخدام العقلاني لبيانات التقييم لمنظمات الاعتماد.

وكان للقياس التقليدي لجودة المكتبة الأكاديمية حجم المجموعة. فتجد في الواقع أن العديد من المؤسسات التعليمية لا تزال تنظم مناسبات خاصة لإحياء ذكرى الحصول على المجلد رقم مليون للمكتبة.

وبدلاً من التزويد بمجموعاتها، تطلب لجنة الولايات الوسطى في التعليم العالي الآن من المؤسسة التعليمية أن تثبت توافر وسهولة الوصول إلى مصادر تعلم كافية، مثل المكتبة، وخدمات دعم تقنية المعلومات، وتوافر موظفين مؤهلين من حيث التعليم، والتدريب، والخبرة لدعم الأنشطة الأكاديمية ذات العلاقة. ومن ثم طالبت الكليات والجامعات بتحديد مقاييس تتسم بالكفاية بدون أن تكون كافية مثل مجلد يحتوي على عدد الموظفين المؤهلين.

وتملك الجمعيات الإقليمية الأخرى بشكل مماثل خمسة قوائم واسعة، تاركة أمعاء المكتبات والموظفين من أصحاب الفاعلية المؤسسية لاكتشاف طريقة جديدة. ووصف هذا التحول في تقييم المكتبات على أنه "تحرك فيما وراء طريقة مرآة الرؤية الخلفية" لنقرر ببساطة ما

حصلت عليه المكتبات أو ما هو عدد المستخدمين الذين ساروا تجاه البوابات التي في الواجهة في سنة معينة.

وقد حفز هذا التأكيد على التقييم للمساءلة الحاسوبية أمناء المكتبات للبحث عن مقاييس أخرى هادفة للجودة. وبدلاً من التركيز فقط على مدخلات مثل حجم المجموعة أو مستوى الموظفين، فقد كانت مقاييس المكتبة الجديدة الأولى مقاييس المخرجات التي سعت لوصف ما أنتجته المكتبات مع مدخلاتها. ومن هنا، بدأ أمناء المكتبات في التسعينيات في عمل تقرير عن المخرجات مثل عدد من البنود المستعارة أو عدد من الأسئلة المرجعية. ومع ذلك، فإن هذه المقاييس بمفردها لا تزال قاصرة لتحديد إذا ما كانت خدمات المكتبة كافية.

و كما صنعت الكليات والجامعات نتائج تعلم الطالب في أواخر التسعينيات، صنع أيضاً أمناء المكتبات مقاييس كان أساسها النتائج، أو إلى الحد الذي يتصل به الطالب أو هيئة التدريس مع مكتبات أثرت عليهم وساهمت في رسالة الجامعة. ومع ذلك، هناك حاجة لأدوات وبروتوكولات جديدة في المكتبات لتلبية الطلبات على المسائلة الحاسوبية، وقياس جودة الخدمة، وصناعة بيانات لإدارة المكتبة بفاعلية.

LIBQUAL+TM

بدأت الصناعات القائمة على الخدمة في القطاع الخاص باستخدام أداة تُسمى SERVQUAL لتقييم تصورات العميل لجودة الخدمة في الثمانينيات. وطور باراسورمان SERVQUAL ووضع أرضيته في نموذج الفجوات لخدمة الجودة. وفي أعوام 1995 و1997 و1999، استخدمت مكتبات جامعة تكساس A&M، في سعيها للبحث عن نموذج مفيد للتقييم، أداة SERVQUAL معدلة.

وكشفت خبرتهم عن الحاجة لأداة متكيفة مع استخدام نظرية الفجوات التي تحدد SERVQUAL وتعالج بشكل أفضل المتطلبات المحددة للمكتبات. وفي عام 1999 شاركت جمعية مكتبات البحث (ARL) مع جامعة تكساس A&M في تطوير واختبار

وتعديل الأداة التي تم تكييفها. وكتيجة لتعاونهم بدأت " مبادرة LibQUAL+TM في عام 2000 كمشروع تجريبي لقياس التصورات لجودة خدمة المكتبة في 13 مكتبة ". وفي خلال عام 2006 تم توزيع استبيان LibQUAL +TM في 298 مؤسسة تعليمية.

حللت الدراسة البيانات لتي تم تجميعها من إدارتين لـ LibQUAL +TM في عام 2006. وسيسهل وصف الأداة من عملية فهم البحث. ومع كل إدارة، تحسنت أداة LibQUAL+M وتكونت حاليًا من 22 سؤال وصندوق للتعليقات. شملت النتائج لكل مكتبة ثلاثة درجات للبعد مستمدة من ردود الـ 22 سؤال. وهناك درجة موزونة للدراسة كلها.

الثلاثة أبعاد التي تم قياسها بمقياس LibQUAL+M هم أثر الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبة كمكان. تصورات العملاء عن كفاءة موظفي المكتبة ومدى تقديمهم للمساعدة مستمدة من التسعة أسئلة التي تكون درجة بعد أثر الخدمة.

بعد مراقبة المعلومات مستمد من ثمانية أسئلة ومجالهم حول إذا ما كانت مجموعات المدرسة ملاءمة لتلبية احتياجات العميل وإذا ما كانت المجموعات منظمة بطريقة تمكن من الاعتماد الذاتي لمستخدمي المكتبة.

و أخيرًا، فإن بعد المكتبة كمكان مستمد من خمسة أسئلة تعالج مفاهيم المستخدم فيما يتعلق بتوظيف الخدمة وكفايتها للأنشطة المكتبية. تم تقييم المصادر بمعدلات تتراوح بين 1 إلى 9 حيث 9 هو المعدل الأعلى، بحيث يمكن مقارنة الدرجات.

جدول 1-8 الأبعاد والبندود التي تكونها

المكونات	البُعد
1- الموظفون الذين يغرسون الثقة في نفوس المستخدمين	أثر الخدمة
2- إعطاء المستخدمين الاهتمام على مستوى الفرد	
3- موظفون دائمو المجاملة	
4- الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين	
5- الموظفون الذين لديهم المعرفة ليجيبوا على أسئلة المستخدم	
6- الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين في الاهتمام بالشكل	
7- الموظفون الذين يفهمون حاجات المستخدمين	
8- الرغبة في مساعدة المستخدمين	
9- الاعتمادية في تناول مشاكل خدمة المستخدمين	
1- تسهيل الوصول إلى المصادر الإلكترونية من المنزل أو المكتب	ضبط المعلومات
2- موقع المكتبة على الويب يمكنني من تحديد مكان المعلومات بطريقتي	
3- مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في عملي	
4- مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	
5- المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة للمعلومات التي أحتاجها	
6- سهولة استخدام أدوات تسهل الوصول والتي تسمح لي بالوصول إلى النتائج بطريقتي	
7- جعل المعلومات سهلة الوصول للمستخدم المستقل	
8- مجموعات الصحف المطبوعة و/ أو الإلكترونية التي أطلبها لعملي	
1- فراغات المكتبة التي تلهم بالدراسة والتعليم	المكتبة كمكان
2- الفراغ الذي يوفر الهدوء للأنشطة الفردية	
3- مكان مريح ويجذب الزوار للجلوس	
4- بوابة للدراسة أو التعلم أو البحث	
5- فراغ المجتمع للمجموعة التي تتعلم والمجموعة التي تدرس	

المرونة والصلاحية

هناك عدد من الدراسات قد اختبر أداة LibQUAL+M من حيث موثوقية الدرجات وصلاحية الدرجات. وفي دراسة رئيسية قدمها هيث وكووك وكيريلودو وتومبسون، تكررت معاملات الصلاحية إلى حد كبير عبر أنواع مختلفة في مكتبات ما بعد المرحلة الثانوية، وقادتهم لاستخلاص أن درجات "LibQUAL+M" قد تكون صالحة في مجموعات المكتبة المتنوعة باعتدال".

استكشفت هذه الدراسة أن الخلاصة ترتبط بالحجم المؤسسي، والنوع المؤسسي، ومستوى الاستثمار من قبل مؤسسة تعليمية في مكتبتها.

ومنذ عام 2000، أُستخدمت LibQUAL+M في كل ولاية ما عدا الأسكا وساوث داكوتا، و... في عدة دول مختلفة في اللغة وهي كندا، وأستراليا، ومصر، وإنجلترا، وفرنسا، وأيرلندا، وأسكتلندا، والسويد، وهولندا، ودولة الإمارات العربية المتحدة.

ورأت دورة 2005 الإدارة في جامعات جنوب أفريقيا. وفي صيف 2005 كان هناك تدريب في اليونان. وتم اختبار الأداة من حيث صلاحيتها السبكونترية، واتسم البروتوكول العالمية، واستخدام عدة لغات وثقافات في المجموعات التي تم فيها تطبيق الـ LibQUAL+M حتى تاريخه".

مراجعة الدراسات السابقة

رضا العميل وجودة الخدمة

وصل البحث في مجال رضا العميل إلى مرحلة النضج في منتصف الستينيات. ونشأ عن ذلك عدة طرق لرضا العميل منذ ذلك الحين، ومن ثم ساهم في نموذج مفهوم جودة الخدمة المستخدم في جهود القياس المعاصرة.

ومن الصورة المشتركة التي رسمتها الدراسات السابقة، بجانب دراسات جودة المنتج التي بدأت في أواخر الستينيات، نشأت طرق قياس قائمة على توقعات أو قيم العميل.

على سبيل المثال، كان نموذج الكفاية - الأهمية أحد المقاييس التي انتقلت من قياس العميل فقط مع أداء المنتج لإثراء هذه المقاييس لأداء المنتج مع قيم المستهلك. وأضافت معدلات لأهمية كل خاصية من خواص المنتج. ومن ثم ضربه بواسطة أهمية خاصية المنتج من أجل إنشاء مؤشر لرضا العميل.

نظرية عدم مطابقة المتوقع

كان أحد المجالات الأولية للاستكشاف في ظهور مجال بحث رضا العميل في الستينيات مستمد من تصور مستمد من نظرية عدم مطابقة الواقع. وعدم مطابقة الواقع نظرية معالجة تصنع إطار عمل لاختبار تكوين توقعات العميل ثم ما يتبع ذلك من مطابقة أو عدم مطابقة هذه التوقعات من خلال مقارنات مع أداء المنتج.

ويُعتقد أن العملاء يقارنون الأداء بعد الشراء وفقاً لتوقعاتهم قبل الشراء باستخدام "طريقة إرشادية قائمة على هل المنتج أفضل أم أسوأ؟" للوصول إلى حكم مبسط عن مدى مطابقة المنتج لما هو متوقع.

وإذا كان الأداء أفضل من المتوقع، فسيكون هناك عدم تطابق إيجابي مع توقعات العميل، وفي حالة إذا ما كان الأداء أسوأ من المتوقع، فسيكون هناك عدم تطابق سلبي.

عالي ↑ الأداء ↓ منخفض	عدم موافقة	موافقة
	إيجابية	بسيطة
	موافقة	عدم موافقة
	بسيطة	سلبية
		← منخفض التوقعات عالي →

الشكل 1-8 نظرية عدم المطابقة مع المتوقع

في أواخر الثمانينيات، بدأ أصحاب نظريات رضا العميل والمشروعات المماثلة في إدراك أن الاقتصاد في الولايات المتحدة أصبح محكوم بصناعات الخدمة، وذلك من ناحية المنتج الوطني الإجمالي وإحصائيات التوظيف. وبهدف قياس رضا العميل، لم تعد العملية مجرد منتج مادي يتم تقييمه من حيث المتانة أو عدد العيوب به.

كان القطاع التجاري هو البداية للتعرف على الحاجة لنموذج جديد لرضا العميل الذي عالج النقلة الأساسية لخدمة الاقتصاد القائم على الخدمة وتحول لاختبار تصورات العميل حول ما إذا كان المنتج قد لبي توقعاته أم لا.

إدارة الجودة الشاملة

أكد كروسبي على أن التأكيد المباشر على الجودة " ممكن أن نرجعه بشدة إلى حركة الجودة في المشروع " التي حدثت في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف الثمانينيات. ويمكن وصف نجاح الشركات الأجنبية في السوق الأمريكي في أواخر السبعينيات والثمانينيات بالنجاح غير المسبوق.

وأدى نجاح الشركات اليابانية بالتحديد مثل شركات تويوتا وسوني إلى أن العديد من الشركات الأمريكية أصبحت تنظر إلى الشركات اليابانية على أنها شركات أكثر نجاحًا منها. ومن ثم، فبعد الحرب العالمية الثانية، ركزت الشركات اليابانية على الجودة ودخلت في إدارة الجودة الشاملة (TQM) في منظماتها. وتتطلب إدارة الجودة الشاملة TQM جزءًا من شركة يتم تنظيمه من حيث التفرد، والفلسفة المتكاملة التي تشكل الجودة من خلال أداء فريق العمل، والإنتاجية، وفهم العميل، ورضا العميل.

والرؤية الدقيقة لإدارة الجودة الشاملة أنه من الممكن أن يحكم العميل فقط على الجودة. وفي النموذج الذي يحكم العميل فيه على الجودة، والقياس، ورضا العميل، وتصورات المستهلك عن الجودة، وليس أداء المنتج فقط، والذي أصبح هامًا.

نموذج فجوات جودة الخدمة

حيث أن إدارة الجودة الشاملة شائعة الاستخدام في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد

قام باحثوا السوق "بارسورمان" بتطوير نموذج فجوات جودة الخدمة. ونموذج الفجوات قائم على تصورات العميل عن عدم مطابقة المنتج للواقع مع التركيز على جودة الخدمة بدلاً من جودة المنتج.

وكتب هارنون في هذه المراجعة عن جودة المنتج أن:

- "أن عملية المطابقة / عدم المطابقة، التي تؤثر على نموذج الفجوة، تفترض أن التوقعات تزود بإطار مرجعي يمكن قياس خبرات وتجارب العملاء على أساسه.. فالعملاء يبنون توقعاتهم قبل شراء أو استخدام منتج أو خدمة. وتصبح هذه التوقعات أساس للمقارنة للأداء الفعلي".

ويصف هارنون نموذج الفجوات بأنه طريقة لقياس تصورات العميل عن جودة الخدمة من خلال تعريف الفجوات، أو الاختلافات، بين توقعات العميل، وتصورت العميل عن الخدمة.

وفي نموذج الفجوات، يُنظر إلى توقعات العميل على أنها أحكام مادية قائمة على المدى الذي يؤمن به العملاء بميزة معينة ضرورية لمزود الخدمة الممتازة. وتتأثر التوقعات بالخبرة، وليس من المتوقع أن تظل على ما هو عليه بمرور الوقت.

ونجد في هذا النموذج، أن تصورات العملاء هي مصدر الحكم على مدى جودة الخدمة ومستوى أدائها. ولنشر نموذج الفجوات، يتم استخدام أداة استبيان، ويُطلب من العملاء تعريف الحد الأدنى من الخدمة الذي سيقبلونه، ومستوى الخدمة الذي سيرغبونه. ومن ثم، يُطلب من العملاء أن يصفوا تصوراتهم عن الخدمة التي تم التوريد بها فعلاً.

ويمكن استخدام الفجوات بين مستوى الأداء الملحوظ والرغبات أو التوقعات التي يحددها العميل لتحديد واستهداف مجالات التحسين.

ويحدد اختبار نموذج الفجوات لهيرنون خمسة أنواع من الفجوات التي تكون سبباً في وجود تناقضات بين:

- توقعات العميل عن الخدمة وتصوير الإدارة عن هذه التوقعات.
- مواصفات جودة الخدمة وتصوير الإدارة عن توقعات العميل.
- مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة.
- تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للعملاء عن التسليم.
- توقع العميل عن الخدمة، وتسليم الخدمة الملحوظ.

والنوع الخامس من الفجوة، بين توقع العميل للخدمة والخدمة المستخدمة الملحوظة، هو النوع الذي استخدمه باراسورامان في تعريف إطار العمل لجودة الخدمة SERVQUAL، الأداة التي صنعوها لتقييم جودة الخدمة في القطاع الذي يهدف إلى تحقيق ربح.

جودة الخدمة SERVQUAL

تمثل أداة جودة الخدمة SERVQUAL مقياس متعدد البنود تم تطويره لتقييم تصورات العميل عن جودة الخدمة في مشروعات البيع بالتجزئة، وهو قائم على نموذج فجوات جودة لخدمة، القائم على نظرية عدم مطابقة المنتج لتوقعات العميل.

العملاء يعرفون الجودة

تم تصميم أداة جودة الخدمة SERVQUAL من تجميع البيانات في دراسة قام بها باراسورامان لاستكشاف العميل. أُجرت دراسة استكشاف العميل مقابلات مع أربع مجموعات للمجال من العملاء في أربعة أسواق مميزة، وهي مصارف التجزئة، وبطاقات الائتمان، وشركات السمسة للأوراق المالية، وإصلاح وصيانة المنتج. وتم تصميم مجموعات المجال لاكتشاف العناصر التي تشكل مفهوم جودة الخدمة من خلال وجهة نظر العملاء. ونجد أن استخدام منهجية مجموعة المجال يعكس مجال إدارة الجودة الشاملة TQM عن الجودة وأيضاً مبدأ فحواه أن "العملاء فقط يحكمون على الجودة، وكل الأحكام الأخرى ليست ضرورية". ونشأ من مجموعات مجال العميل التعريف التالي لجودة الخدمة "مدى الاختلاف بين توقعات العميل أو رغباته وتصوراتهم".

ووجد الباحثون أيضًا أن " المعايير المستخدمة من قبل العملاء في تقييم جودة الخدمة تنسجم مع 10 أبعاد من المحتمل أن تتداخل معًا، وهي الموثوقية، والاستجابة، والاتصالات، والمصداقية، والأمن، والكفاءة، واللطف، والفهم / ومعرفة العميل.. وكيفية الوصول إليه.

تحسين جودة الخدمة

تكونت النسخة الأولى من أداة جودة الخدمة SERVQUAL من 97 بند للقياس، وصممها باراسورامان لتجميع البيانات التي تعالج هذه العشرة أبعاد. وفي المرحلة التالية من التطوير، تم إدارة أداة جودة الخدمة، وتم تجميع البيانات من 97 بند.

قام الباحثون بعمل تحليل للمعامل وطبقوا اختبار موثوقية. وباستخدام عامل كرونباش، مع قيم ألفا تراوح مداها من 0.72 إلى 0.83 عبر 10 أبعاد. تم تعديل الأداة لتصبح 54 بندًا.

غير تحليل المعامل للـ 54 بندًا الناتجين من الكم الذي يتحمله كل بند، مفترضًا مع تخصيص بعض البنود وإلغاء بنود أخرى. ويتم تغيير البنود في أي وقت، وتم تكرار تحليل العامل، ومن ثم انتهت هذه العملية التكرارية المملة إلى تقليل البنود إلى 22 بند قائمين على خمسة أبعاد.

أبعاد أداة جودة الخدمة SERVQUAL ومكوناتها، الخدمات المادية الملموسة لمكونات البعد، والمعدات، والأجهزة التي تعطي الأفراد القدرة الموثوقية لأداء الخدمة الواعدة باستقلالية وبدقة، والرغبة في الرد لمساعدة العملاء، والتزويد بالخدمة السريعة.

من أسباب جذب الانتباه لشركة ضمان المعرفة، ولطف الموظفين، وقدرتهم على جذب الناس واكتساب ثقتهم، والاهتمام بكل منهم على حدى.

جدول 2-8 أبعاد جودة الخدمة لمكوناتها

المكونات	البُعد
الخدمات المادية، والمعدات، وظهور الأفراد	الملموسات
القدرة على أداء النشاط الواعد بدقة واستقلالية	الموثوقية
الرغبة في مساعدة العملاء والتزويد بالخدمة الفورية	رد الفعل
المعرفة والمجاملة للموظفين وقدرتهم على إعطاء الثقة	الضمان
الاعتناء بالشركة التي تزود الأفراد، وجذب انتباه الأفراد كل على حدة	التقمص العاطفي

تشمل الخمسة أبعاد أداة جودة الخدمة SERVQUAL ثلاثة من الأبعاد الأولية، الملموسات، والموثوقية، والاستجابة، وأيضاً بعدين جدد، وهما الأبعاد المجمعة: الضمان والعاطفة.

تقييم جودة المكتبات

من زاوية تاريخية، فقد عبروا عن جودة المكتبة الأكاديمية من حيث حجم المجموعة. وعُدل الهدف النهائي لتجميعهم معاً والهدف هو تجميع الكتب بإتقان بما يناسب رغبات واحتياجات رواد المكتبة التي جعلت أحجام المجموعات أعلى، وأدت إلى تقييم جودة المكتبة من حيث حجم مصادرها. واعتمدت تجميع الإحصاءات وتحليل مقاييس المدخلات. وتم قياس مدخلات المصادر المالية، والإنسانية، والمادية المتوافرة لتنظيم المكتبة في شكل ما بواسطة مكتبات البحث منذ عام 1908. ومع التوكيد المستمر على التقييم والمسؤولية المحاسبية، المصحوبة بتغييرات في المكتبات ومجموعات المكتبة التي أصبحت متوافرة بفضل تقنية المعلومات، بدأ أمناء المكتبات في البحث عن مقاييس جديدة للجودة، والتي ستكون أكثر جدية.

من المدخلات إلى النتائج

في المرحلة الأولى للبحث عن مقاييس جديدة، انتقل أمناء المكتبات من التركيز فقط على ما حصلت عليه المكتبات، ونماذج المقياس المطورة ما عدا المدخلات البسيطة. وفي التسعينيات، توسع مقياس المكتبة ليشمل مقاييس المخرجات، الأنشطة التي أنتجتها المكتبات من المدخلات، مثل عدد البنود المستعارة أو الأسئلة التي تم الإجابة عليها. وتستمر الجمعيات المهنية في المكاتب والتي تشمل جمعية مكتبات البحث (ARL)، وجمعية مكتبات البحث والكلية (ACRL)، وأيضًا المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES) في تجميع البيانات على أساس المجموعة - النشاط من المكتبات الأكاديمية.

ويحتفظ المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES) بأداة على موقع ويب بهدف مقارنة هذه البيانات بين المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية. ويمكن القول أن مقاييس المدخلات والمخرجات مقاييس مفيدة ومعتمدة، ولكنهم لا يمسكوا بنطاق كامل لتأثير المكتبة على مؤسساتها التعليمية. وفي تقريرها في عام 1998، أمسكت جمعية مكتبات البحث والكلية (ACRL) في "قوة المهمة في تقييم نتائج المكتبة الأكاديمية" بحدود هذه المقاييس، وذكرت أنه يمكن النظر إلى "مقياس المدخلات، أو مواصفات الكميات لهم بواسطة المقاييس بطريقة بدائية أو على الأقل غير كافية لتقييم المكتبات.

ناقشت "قوة المهمة" تطوير المقاييس على أساس النتائج للمكتبات. وفي أواخر التسعينيات، أصبحت حركة إدارة المدارس، والكليات، والجامعات المسؤولة عن إرساء وتطبيق النتائج أكثر تألفاً مع متطلبات الاعتماد والضغط من تشريعات الولاية لتحملها المسؤولية المحاسبية. واستخدم المعلمين مقاييس نتيجة التعليم حوالي 15 عامًا في نفس الوقت، ولكنه حتى التسعينيات، لم يكن أغلبهم مطلوب منه استخدام مقاييس نتيجة رسمية في تقارير الاعتماد أو طلبات الموازنة التشريعية. ضغطت المكتبات على النشاط داخل الحرم الجامعي ومقاييس الأداء القائمة على النتائج. هدفت نتائج المكتبة إلى قياس "الطرق التي من الممكن أن يتغير بها مستخدمو المكتبة كنتيجة لاتصالهم بمصادر وبرامج المكتبة"، وأيضًا لتوثق مستنديًا كيف تساهم المكتبات في اتباع النتائج المؤسسية.

جودة الخدمة وفقاً لتصور المستخدم

منذ بداية القرن الواحد والعشرين فقط، شاركت المكتبات في قياس جودة الخدمة بشكل مباشر حسب وجهة نظر المستخدم. وبدءاً من عام 2001، لم تأخذ دراسات تقييم المكتبة في أغلب جزء منها في اعتبارها مقياس مباشر للجودة. فعلى سبيل المثال، في أواخر عام 2001، لاحظ شيم ماكلور وبيروتوت في تقرير عن المقاييس والإحصاءات لجمعية مكتبات البحث (ARL) أنه "لكي تشير بدقة إلى نجاح أو جودة مكتبة أكاديمية، فيجب أن يتم تطبيق المقياس على ثلاثة مستويات: مستوى النتيجة، مستوى الاستخدام / الاستيعاب، ومستوى المصادر.

و بمعنى آخر، فإن الباحثين في علوم المكتبة البارزين لا يزالوا يعتمدون على مقاييس قيمة الجودة بشكل غير مباشر. ومن أجل طرق القياس، ذكر شيم ماكلور وبيروتوت أنه لا يوجد أداة أو بروتوكول لقياس جودة الخدمة في المكتبة بشكل مباشر، ولم يكن هناك بالتأكيد أداة لقياس جودة الخدمة بين المكتبات بهدف وضع علامات.

ويقدم بريتشارد وصفاً مقنعاً لتحدي القياس الذي تواجهه المكتبة.

- تكمن الصعوبة في محاولة إيجاد نموذج واحد أو مجموعة من المؤشرات البسيطة التي يمكن استخدامها من قبل مؤسسات تعليمية مختلفة، والتي ستقارن شيء ما بين مجموعات مختلفة، والتي يمكن تطبيقها محلياً من خلال التعريف فقط - على سبيل المثال، كيف ستواجه المكتبة احتياجات مؤسستها التعليمية، فقد قام أمناء المكتبات بعمل بيانات وطنية مبسطة جداً، أو قاموا بتقييمات محلية معدلة وفقاً لرغبة رواد المكتبة للفاعلية، ولكنهم لم يبتكروا طريقة فعالة للجمع بين الاثنين.

وكما عمل المشاركون والدارسون لتطوير مقاييس ذات معنى للمكتبات، فهناك حاجة ملحة لأدوات تقييم موثوق فيها وذات معنى. وفي سعيهم لاكتشاف مقاييس أفضل، تحولت مكتبات جامعة تكساس A & M إلى البحث التسويقي في التسعينيات لتحديد أدوات قياس جودة الخدمة في المكتبة. وفي هذا الوقت، أستخدمت أداة جودة

الخدمة SERVQUAL على نطاق أوسع في القطاع الخاص لمدة تزيد عن 10 سنوات، وعلاوة على ذلك، فإن صناع أداة جودة الخدمة SERVQUAL، باراسورمان، كانوا أعضاء في هيئة تدريس جامعة تكساس أيه وإم. استخدمت مكتبات جامعة تكساس أيه وإم أداة جودة الخدمة ثلاث مرات في أعوام 1995 و1997 و1999 لتتبع تصورات جودة الخدمة بالمكتبة من عينات مستخدمي المكتبة لديها. ومن خلال هذه الخبرة، أدرك فريق العمل أنه من الممكن تحسين الأداة للمكتبات من خلال تكييفها لتحديد مفاهيم أكثر دقة لخدمة المكتبة وللتخلص من بنود لم يأخذوها في اعتبارهم تتعلق ببعض مستخدمي المكتبات. استهدفت مجموعة جامعة تكساس أيه وإم جمعية مكتبات البحث (ARL) لمشاركتها في العمل لتجفيف أداة خدمة الجودة SERVQUAL للمكتبات، وتعاونوا لتطبيق منحة من التمويل لتحسين تعلم المرحلة ما بعد الثانوية (FIPSE). ويمنح تحسين تعلم المرحلة ما بعد الثانوية تمويل للجهد الذي لتطوير بروتوكول معدل، والذي يسمونه LibQUAL+M.

الصلاحية والموثوقية

يمثل استبيان الـ LibQUAL+M أداة التقييم الأولى المطلوبة لإنتاج علامات وطنية تتسم بالموثوقية والصلاحية لجودة خدمة المكتبة. ودعمت العديد من الدراسات موثوقية درجة الأداة. واختبارات أداة الـ LibQUAL+M أيضًا بثبات كأداة صالحة من الزاوية السيكومترية. وانتقد روسزكوسيل وباكي وحونز درجات الـ LibQUAL+M من خلال وجهة نظرهم التي تختلف بقدر بسيط. وفي استقصاء تم إجراءه في عام 2005، قاموا بتحليل البيانات من 709 فردًا قاموا بتحليل البيانات في مؤسسة تعليمية واحدة شاركت في الـ LibQUAL+M في عام 2003. ووجدت الدراسة أن معدل الأداء الملحوظ كان مؤشر أكثر صلاحية لرضا المستخدم مقارنة بدرجة فجوة التفوق.

ركز هذا النقد لبروتوكول الـ LibQUAL+M على صلاحية درجة فجوة التفوق، والتي تعكس الفرق بين ما تلقوه المستخدمون من مستويات الخدمة والمستويات المرغوبة للأداء. ناقش الباحثون مستويات الأداء المرغوبة للمعرفة للمستخدم وهل هي غير ذات

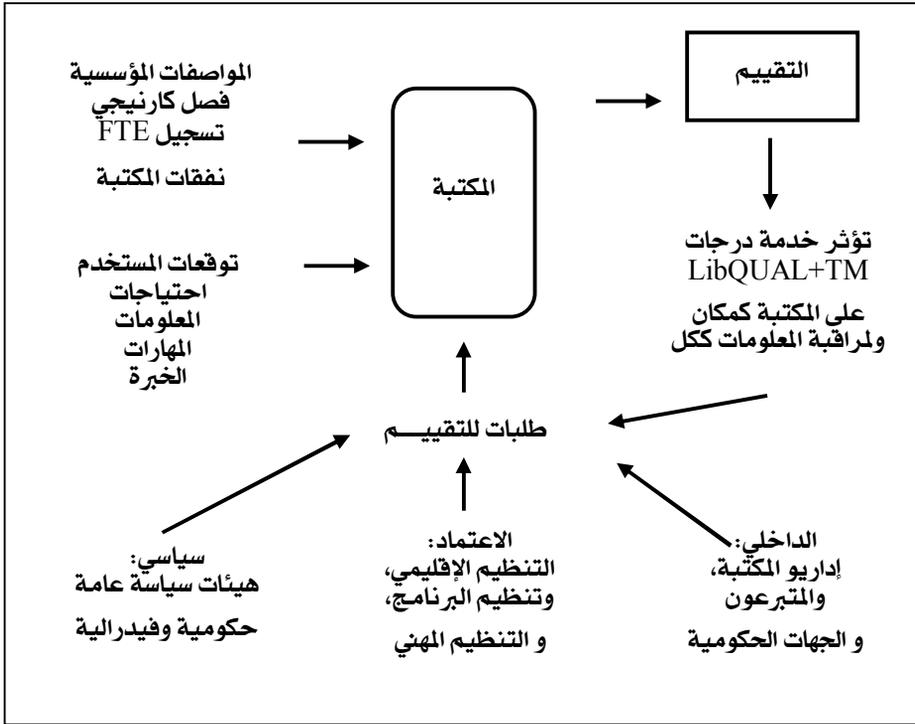
صلة بالموضوع، وهي مجرد تصورات للمستخدم عن الأداء الفعلي، أم مقاييس صالحة لخدمة المكتبة. وفي دراسة قام بها هيث وكوك وكيريليدو وتومبسون، تكررت معاملات الصلاحية بشدة عبر أنواع مختلفة من مكتبات المدرسة الثانوية، واستخلصوا أن درجات الـ LibQUAL+TM قد تكون صالحة في أنواع مختلفة من إعدادات المكتبة.

بحثت الدراسة الموصوفة في هذا التقرير الخلاصة التي تم استكشافها، وإذا ما كانت هناك علاقة بين درجات الـ LibQUAL+TM والخصائص الرئيسية التالية، الحجم المؤسسي، والنوع المؤسسي، ومستوى الاستثمار من المؤسسة التعليمية في المكتبة، وإلى أي مدى كانت هذه العلاقة. وهناك دراسة واحدة فقط تم تحديدها في مراجعة الدراسات السابقة، والتي استكشفت على وجه الخصوص العلاقات المحتملة بين درجات الـ LibQUAL+TM والمواصفات التعليمية. ومع ذلك، استخدمت هذه الدراسة نسخة سابقة من أداة الـ LibQUAL+TM مع أربعة أبعاد، واستخدمت مجموعة مختلفة من الميزات المؤسسية للمتغيرات المستقلة مقارنة بالدراسة الحالية.

وجد كيريليدو وهيث أن هناك "علاقة سلبية متوسطة بفهرس معايير عضوية جمعية مكتبات البحث (ARL) مع درجات الـ LibQUAL+TM". يتكون فهرس معايير الـ LibQUAL+TM من مجلدات موجودة، ومجلدات مُضافة، وتسلسلات حالية، ومجموع الموظفين، والنفقات. وبمعنى آخر، فإن الفهرس مكون من مقاييس المدخلات والمخرجات التقليدية لجودة المكتبة. واستخلص كيريليدو وهيث أن أعضاء المكتبات من الطلاب وهيئة التدريس في المؤسسات التعليمية التي تتبنى البحث على نطاق واسع لديهم توقعات أعلى لمجموعات المكتبة التي نتجت عن الدرجات المتدنية للـ LibQUAL+TM. وظهر وجود علاقة سلبية بين فهرس المعايير ودرجات الـ LibQUAL+TM، وأكدوا أنه "بسبب أن مستخدمي المكتبة يتمتعون بمهارات أعلى بكثير، وكونهم متخصصون ولديهم حاجات لمعلومات متنوعة.. فهم يطلبون طلبات أكثر وأصعب بوضوح لتحقيق رضاهم مقارنة بطلبات الأنواع الأخرى من المؤسسات التعليمية.

إطار المفاهيم

ساعدت مراجعة الدراسات السابقة في تقديم خدمات كأساس لإطار المفاهيم الذي يحدد هذه الدراسة. ومن الواضح أن طلبات التقييم موجهة للمؤسسات التعليمية لمرحلة ما بعد الدراسة الثانوية ومكتباتها في الدوائر الداخلية والخارجية والتي تشمل المجالس الحاكمة، والهيئات على مستوى الدولة والولاية، ومنظمات الاعتماد، والإداريين الذين يحتاجون البيانات من أجل اتخاذ القرار.



الشكل 2-8 عوامل تقييم جودة الخدمة LibQUAL+TM

وبالإضافة إلى ذلك، فإن مستخدمي المكتبة يحضرون معهم توقعاتهم للمكتبة عن الخدمات والمصادر على أساس فهمهم للمؤسسة التعليمية وأيضاً خبرتهم ومهارتهم في استخدام المكتبات.

ويوضح الشكل العلاقات بين المفاهيم المختلفة التي تشكل العوامل المتعلقة بتقييم جودة الخدمة المكتبية مع استبيان الـ LibQUAL+L.

منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتوسيع المفهوم الحالي لمعنى درجات الـ LibQUAL+TM في مكتبات الكليات والجامعات. وعلى وجه الخصوص، قامت هذه الدراسة بتحديد إذا ما كانت الدرجات مرتبطة بالميزات التي تعبر عن مهمة المؤسسة التعليمية، وحجم المؤسسة التعليمية، أو مستوى الاستثمار في المكتبات.

وتعريف جودة الخدمة الذي يحدد بروتوكول الـ LibQUAL+TM هو تعريف لما تم استخدامه في الدراسة الحالية. فقد عُرِفَت جودة الخدمة بأنها " نتيجة لمقارنة العميل الخدمة المتوقعة بالخدمة التي تحققت فعلاً ".

المتغيرات

كانت المتغيرات المستقلة التي تم فحصها من أجل الحصول على نتائج محتملة مع الـ LibQUAL+TM من النوع المؤسسي، والحجم المؤسسي، ومن النوع الذي يستخدم في الاستثمار في المكتبات. وفي هذا البحث الاستقصائي، تم تعريف النوع المؤسسي على أنه تصنيف محدد من التصنيف الأساسي لكارنيج، وتم تعريف الحجم المؤسسي على أنه تسجيل FLE لمدة اثني عشر شهرًا، وتم تعريف الاستثمار المؤسسي في المكتبات على أنه إجمالي انفاقات المكتبة الثانوية.

تمثلت المتغيرات التابعة في هذه الدراسة الاستقصائية في متوسط الدرجات الملحوظة لثلاثة أبعاد الـ LibQUAL+TM والدرجات الشاملة والموزونة لـ LibQUAL+TM.

عينة ومجتمع الدراسة

قامت هذه الدراسة بإجراء بحث استقصائي عن العلاقات المحتملة بين الميزات المؤسسية ودرجات الـ LibQUAL+TM في الكليات والجامعات الأمريكية. ووفقًا للمركز الوطني لإحصاءات التعليم.

وتمنح كل من المركز الوطني لإحصاءات التعليم (NCES)، وتعداد ما بعد المرحلة الثانوية، والمؤسسات التعليمية التي تمنح الدرجة أربع درجات على الأقل 2,217. ولم تكن عينة هذا الاستقصاء قائمة على أساس عشوائي، أو عينة غير مناسبة.

اختيار العينة

كانت العينة محددة بالمجموعة الحالية من مكتبات الجامعة والكلية الأمريكية التي اختارت المشاركة في دراسة الـ LibQUAL+TM في أثناء عام 2006.

وعلاوة على ذلك، شملت العينة تقارير الدرجات المؤسسية فقط في حالة توافر جميع الشروط التالية:

- موافقة المؤسسة التعليمية على تبادل النتائج.
- استخدام المؤسسة التعليمية للنسخة الإنجليزية الأمريكية من المسح.
- وضع المؤسسة التعليمية نفسها في فئة "الكليات والمعاهد".

وبدأ اختيار المؤسسات التعليمية للعينة بالنوع المؤسسي. ومن بين 298 مؤسسة تعليمية، كان هناك 216 مؤسسة تعليمية لديها مكتبات معرفة ذاتياً كمكتبات جامعة أو كلية.

يوضح الجدول 3-8 المشاركين في الـ LibQUAL+TM 2006 وفقاً لنوع المكتبة وعددها ووفقاً لنوع المؤسسة التعليمية. وبلغ عدد أكاديميات العلوم الصحية 10، وأكاديميات القانون 6، والكليات والجامعات 216، وكليات المجتمع 29، والمشروع الأوربي 16، وتاريخ الأسرة 1، والمستشفيات 1، والخدمة الصحية الوطنية (إنجلترا) 10، والعامية 4، ومكتبات مراكز البحث 1، والولاية 3 الجامعة / TAFE، والمجموع 298.

وفي الخطوة التالية، تم استبعاد 55 مؤسسة تعليمية مشاركة من العينة بسبب كونهم من بلاد أخرى خلاف الولايات المتحدة الأمريكية.

جدول 3-8 المشاركين في 2006 LibQUAL حسب نوع المكتبة

العدد	المؤسسة التعليمية
10	العلوم الصحية الأكاديمية
6	القانون الأكاديمي
216	كلية أو جامعة
29	كلية المجتمع
16	المشروع الأوربي
1	تاريخ الأسرة
1	المستشفى
10	الخدمة الصحية الوطنية (إنجلترا)
4	عام
1	مكتبات مراكز البحث
3	الولاية
1	الجامعة / TAFE
298	المجموع

يوضح الجدول 4-8 المشاركين في الـ 2006 LibQUAL+TM وفقاً لنوع البلد والعدد المشارك منها، أستراليا 2، وكندا 11، والدنمارك 2، وفنلندا 4، وفرنسا 2، وإيرلندا 2، وهولندا 5، والنرويجي 2، وجنوب أفريقيا 8، والسويد 2، وسويسرا 2، والمملكة المتحدة 34 والولايات المتحدة الأمريكية 222، والمجموع 298.

وأخيراً، تم استبعاد مكتبتين من العينة بسبب عدم إمكانية الحصول على البيانات الكاملة لهذه الدراسة. وشاركت المكتبة في كلٍ من الحالتين في الـ LibQUAL+TM

كمؤسسات فردية ولكنها لم تذكر إحصاءات مؤسسية فردية لمسح المكتبة الأكاديمي للمركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES)، ذُكرت بيانات NCES في تقارير المؤسسة الأم.

جدول 4-8 المشاركون في LibQUAL 2006 حسب البلد

العدد	البلد
2	أستراليا
11	كندا
2	الدنمارك
4	فنلندا
2	فرنسا
2	إيرلندا
5	هولندا
2	النرويج
8	جنوب أفريقيا
2	السويد
2	سويسرا
34	المملكة المتحدة
222	الولايات المتحدة الأمريكية
298	المجموع

الحجم والتمثيل

بالنسبة لـ 298 مؤسسة تعليمية التي شاركت في عام 2006 في إدارة الـ LibQUAL+TM، تكونت العينة من 159 مؤسسة تعليمية، وراعت العينة كل معايير الاختيار.

وكانت العينة الناتجة من 195 مؤسسة تعليمية مناسبة من حيث الحجم، وكان من المقبول عمومًا أن يكون لدينا 30 حالة على الأقل في كل مجموعة من أجل إجراء دراسة قائمة على الارتباط. ومن أجل إجراء تحليل استكشافي وصالح، تم احتساب اختبار كولوموجروف - سميروف للمتغيرات المستقلة، نفقات المكتبة، تسجيل FTE، التصنيف الأساسي لكارجي، ونفقات المكتبة لـ FTE.

كانت نتائج الاختبار ذات دلالة للمتغيرات المستقلة، والتي أشارت إلى أن التوزيع كان مختلف بشكل واضح عن التوزيع العادي. وحيث أن التوزيع لا يتفق مع الافتراض الطبيعي، فتطلب تحليل البيانات إجراءات غير حدودية. وتم اختبار العينة الواحدة لكولوموجروف - سميروف أيضًا للمتغيرات التابعة، التي لديها توزيعات لم تظهر اختلافات واضحة عن التوزيع الطبيعي.

الحدود وتعيين الحدود

حيث أن عينة تقارير الدرجات التي شملها هذه الدراسة أكثر ملاءمة من العينة العشوائية من المجموعة التي تم اختيارها ذاتيًا للمؤسسات التعليمية، ولكن من الممكن ألا تكون ممثلة لكل

المكتبات الأكاديمية.

و بالإضافة إلى ذلك، فإنه لا يمكن تعميم هذه الدراسة الاستقصائية على المؤسسات التعليمية التي أدارت المسح بلغة مختلفة بما في ذلك اللغة البريطانية. وأخيرًا، فإنه لا يمكن تعميم بيانات تحليل الدراسة المرتبطة بمكتبات الجامعة على أي نوع آخر من المكتبات.

الحصول على بيانات

تم تجميع البيانات التي تم تحليلها في هذه الدراسة أصلًا ونشرها بمعرفة جمعية مكتبات البحث (ARL)، وقاعدة كارنيجي من أجل تقدم التدريس، والمركز الوطني لإحصاءات التعليم (NCES). وأكد عدد من الدراسات التي تتسم بالصلاحيّة والموثوقية تكامل بروتوكول LibQUAL+TM.

تم استرجاع هذه البيانات من نشرات هذه المنظمات للتمكين من إجراء تحليل مُصمم لتحديد إذا ما كان هناك علاقة بين درجات الـ LibQUAL+TM، وما مدى هذه العلاقة، والمواصفات التالية للكليات، النوع المؤسسي، والحجم المؤسسي، أو مستوى الاستثمار في المكتبات.

وتم وضع الأسئلة التالية كإطار عمل للدراسة.

- ما هي درجات الـ LibQUAL+TM في عام 2006 لمكتبات الكلية والجامعة الأمريكية؟
- ما هي مواصفات مكتبات الكلية والجامعة الأمريكية التي تدير الـ LibQUAL+TM لعام 2006؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات بُعد مراقبة المعلومات بالنوع المؤسسي كما عبر عنها التصنيف الأساسي لكارنيجي؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات بُعد المكتبة كمكان بنفقات المكتبة لطالب FTE؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات أثر الخدمة بالحجم المؤسسي كما عبر عنها تسجيل FTE؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبط الاستثمار المؤسسي كما عبر عنه نفقات المكتبة بالدرجات لكل من الثلاثة أبعاد، أو درجات الـ LibQUAL+TM كلها؟

كانت بيانات المتغيرات المستقلة درجات LibQUAL+TM والتي تم تجميعها لهذه الدراسة من تقارير درجات LibQUAL+TM للمكتبات في العينة. البيانات للمتغير التابع، " للنوع المؤسسي "، تم تجميعها من التصنيف الأساسي المنشور لقاعدة كامبريدج لكل مؤسسة تعليمية. تم الحصول على نفقات المكتبة وبيانات تسجيل FTE لمدة اثني عشر شهرًا من نشرات المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES)، المكتبات الأكاديمية، 2004.

التحليل الإحصائي

تم تحديد أول سؤالين عن طريق إجراء إجراءات الإحصاءات الوصفية التي تلخص توزيع درجات الـ LibQUAL+TM والميزات التعليمية للمكتبات في العينة.

وتم تحديد التكرارات لكل قيم كل متغير، تم احتساب الدرجات المتوسطة والوسيط كمقاييس للميل المركزي.

تم وصف التقلبات باحتساب التباين والانحراف المعياري، وتم تحديد المحددات، وبالنسبة للأسئلة الأربعة الباقية، فقد تم إجراء الارتباط والانكسار لاستكشاف إذا ما كان هناك علاقة موجودة، وإلى أي مدى توجد هذه العلاقة.

تم استخدام الارتباط الخطي البسيط، والارتباط غير البارمترى والانكسار الخطي الثنائي التباين لتقييم العلاقات المحتملة للمتغيرات المستقلة مع المتغيرات التابعة.

تحليل البيانات

المشكلة والطريقة

شجع التأكيد الحديث على التقييم في التعليم العالي إداريون في الجامعة بما فيهم الإداريين بالمكتبة، على تطوير طرق جديدة لتقييم الخدمات والبرامج. فتمثل المكتبات مؤسسات موجهة للخدمة، وحتى الآن فإن المقياس التقليدي لجودة المكتبة الأكاديمية هو حجم المجموعة. وقد حفز التوكيد على التقييم الرسمي في السنوات الأخيرة المكتبات على البحث عن مقاييس أفضل من حيث المعنى لجودة الخدمة. وهناك حاجة لأدوات التقييم تنتج بيانات ممكن استخدامها للإعلام بالتحسين، وأيضاً تطبيقات تقييم المستندات لتنظيمات الاعتماد، وهيئات التقويم، والمجالس الحاكمة.

أداة الـ Lib Qual / + TM

في التسعينيات، بدأت مكتبات جامعة تكساس A & M في استخدام أداة استبيان تسمى SERVQUAL، والتي تم تصميمها لقياس تصورات العميل عن جودة الخدمة في

القطاع الخاص.

وبعد تطبيق الأداة ثلاث مرات من أجل تقييم جودة الخدمة بالمكتبة، دخلت مكتبات جامعة تكساس A&M في شراكة مع جمعية مكتبات البحث (ARL) لتطوير، واختبار، وتكييف الأداة للمكتبات الأكاديمية. ونجم عن هذا التعاون استبيان الـ LibQUAL+TM، والذي تم استخدامه في عام 2000 من قبل جمعية مكتبات البحث (ARL) من خلال 13 مكتبة بحث كمشروع تجريبي لوضع تصور لجودة الخدمة. ومن ثم، تسبب أول استخدام لاستبيان الـ LibQUAL+TM بأنه أصبح أكثر الأدوات شعبية. وفي عام 2006، كان هناك 298 مكتبة شاركت في الـ LibQUAL+TM. تحسنت الأداة وتطورت، وهي الآن تتكون من 22 سؤالاً تم تجميعهم في مجموعات لقياس ثلاثة أبعاد من جودة الخدمة بالمكتبة، تأثير الخدمة، والرقابة على المعلومات، والمكتبة كمكان.

يتعلق بُعد أثر الخدمة بتصورات العملاء عن كفاءة الموظفين العاملين بالمكتبة، ومساعدتهم، يتعلق بُعد الرقابة على المعلومات بما إذا كانت الروابط التي تربط المكتبة بالعملاء كافية لاحتياجات العملاء أم لا، وهل هي منظمة بطريقة تمكن من الوثوقية الذاتية لمستخدمي المكتبة، وبعد المكتبة كمكان بوظيفة خدمة المكتبة وملاءمتها للاحتياجات الأكاديمية.

جدول LibQUAL 5-8 أبعاد وأسئلة الاستبيان المطابقة

المكونات (البند #)	البعد
<p>موظفون يغرسون الثقة لدى المستخدمين (1)</p> <p>إعطاء المستخدمين اهتمامًا للفرد (4)</p> <p>الموظفون اللطاف بشكل مستمر (6)</p> <p>الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين (9)</p> <p>الموظفون الذين لديهم المعرفة للإجابة على أسئلة المستخدم (11)</p> <p>الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين في اهتمامهم بالنمط (13)</p> <p>الموظفون الذين يتفهمون حاجات المستخدمين (15)</p> <p>الرغبة في مساعدة المستخدمين</p> <p>التبعية في تناول مشاكل خدمة المستخدم (22)</p>	أثر الخدمة
<p>جعل المصادر الإلكترونية متاحة للاستخدام من المنزل أو المكتب (2)</p> <p>موقع المكتبة على الإنترنت يمكنني من تحديد مكان المعلومات على طريقي (5)</p> <p>مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها إلى عملي (7)</p> <p>مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها (10)</p> <p>المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة إلى المعلومات التي أحتاجها (14)</p> <p>أدوات سهلة الوصول تسمح لي أن أجد أشياء على طريقي (16)</p> <p>جعل المعلومات متاحة وسهلة الوصول للاستخدام المستقل (19)</p> <p>مجموعات الصحف المطبوعة / الإلكترونية التي أطلبها عملي (20)</p>	ضبط المعلومات
<p>فراغ المكتبة الذي يلهم الدراسة والتعلم (3)</p> <p>فراغ الهدوء لأنشطة الأفراد (8)</p> <p>مكان مريح وجذاب (12)</p> <p>بوابة للتعلم والدراسة أو البحث (17)</p> <p>فراغ المجتمع وتعلم المجموعة ودراسة المجموعة (21)</p>	المكتبة كمكان

الغرض من الدراسة وتصميمها

مع الأخذ في الاعتبار المستوى المتزايد للمشاركة في استبيان الـ LibQUAL+TM، والكيان الصغير نسبياً للبحث عن مغزى نتائج الـ LibQUAL+TM، واستكملت هذه الدراسة بغرض إضافة مفهوم مهني للمكتبة لمعنى درجات الـ LibQUAL+TM.

وجد البحث أن معاملات الصلاحية للـ LibQUAL+TM تكررت بشدة بين أنواع مختلفة من المكتبات في المرحلة التي تلي المرحلة الثانوية في دراسة واحدة، وتقود الكتاب إلى استخلاص أن "درجات الـ LibQUAL+TM قد تكون صالحة في الإعدادات المتنوعة المقبولة للمكتبات". استكشفت هذه الدراسة جانباً من هذه الخلاصة من أجل السعي لتحديد إذا ما كانت الميزات المؤسسية ستؤثر على درجات الـ LibQUAL+TM.

تم تصميم تحليل البيانات لتحديد إذا ما كان علاقة بين درجات الـ LibQUAL+TM والميزات المؤسسية المختارة للكليات والجامعات الأمريكية، وإلى أي مدى تكون هذه العلاقة.

وقامت هذه الدراسة بالتحديد باختبار الميزات المؤسسية التالية للعلاقات المحتملة مع درجات الـ LibQUAL+TM لعام 2006.

- النوع المؤسسي وفقاً لتعريف تصنيف كارنيجي الأساسي،
- الحجم المؤسسي وفقاً لتعريف تسجيل FTE 12 شهراً.
- الاستثمار المؤسسي في المكتبات وفقاً لتعريف نفقات المكتبة السنوية.

الطريقة

تكونت العينة من مكتبات في الكليات والجامعات الأمريكية التي تمنح درجات علمية للدراسة لمدة أربع سنوات وشاركت في الـ LibQUAL+TM لعام 2006. وكانت هذه عينة للملاءمة، والتي شملت 298 مكتبة شاركت فيها.

وبشكل مبدئي، تم استبعاد 82 مكتبة من مجموع 298 مكتبة مشاركة بسبب أنهم لم يعرفوا أنفسهم كمكتبات في كليات أو جامعات. وتبقى 216 مؤسسة تعليمية في العينة،

وتم استبعاد 216 مؤسسة تعليمية أخرى بسبب أنهم كانوا من دول أخرى خلاف الولايات المتحدة الأمريكية.

أصبح الـ 161 مكتبة الباقيين هم العينة الأولية. وأثناء مرحلة تجميع بيانات الدراسة، تم استبعاد مؤسستين تعليميتين أخرتين من العينة بسبب عدم إمكانية الحصول على البيانات الكاملة المطلوبة لهذه الدراسة. وفي كلاً من الحالتين، شاركت المكتبات في استبيان الـ LibQUAL+TM كمؤسسات تعليمية مستقلة. ومع ذلك، فأثناء عملية تجميع البيانات، اكتشفنا أن المكتبة لم تذكر إحصائيات كمؤسسة تعليمية مستقلة لاستبيان المكتبة الأكاديمية الذي تم إدارته من المركز الوطني لإحصائيات التعليم (NCES). وأدرجت بيانات الـ NCES لكل من المكتبتين في التقارير التي زود بها المركز الوطني لإحصائيات التعليم (NCES) بمعرفة المؤسسات الأم.

شكلت الـ 159 مكتبة الباقية العينة النهائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة. تم تحديد أسئلة البحث التي كونت هذه الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS للنوافذ من أجل تحليل البيانات. نتج عن الحسابات إحصائيات وصفية، وحسابات للارتباطات الثنائية التباين، وتحليل الانكسار الثنائي التباين. وتمثلت المتغيرات المستقلة أو التنبؤية في نفقات المكتبة السنوية، وسجل FTE، والتصنيف الأساسي لـ كارنيجي، ونفقات المكتبة للـ FTEE. وظف تصميم هذه الدراسة طريقة تتطلب حسابات متعددة باستخدام نفس المجموعة من المتغيرات. ولهذا السبب، تم تطبيق تسوية بونفيروني للمستويات ذات الدلالة لتقليل فرصة حدوث خطأ من النوع 1.

تم تقسيم مستوى الدلالة الاصطلاحي 0.05 بأربعة ليحسب للأربعة أسئلة التي تم تحديدها. وبالتالي تم قبول البيانات وتفسيرها عند مستوى 0.13 أو أقل.