

## جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

كلية علوم الحاسب والمعلومات

قسم دراسات المعلومات

### المقدمة:

تساعد على توفير خدمات تلي احتياجات وتوقعات المستخدمين منها (عباس، ١٤٢٦هـ).

لذلك تحاول هذه الدراسة التعرف على مدى تحقق الجودة في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض .

### مشكلة الدراسة:

يمكن القول بأن أبرز القطاعات التي تحتاج إلى تطبيق الجودة في خدماتها وأنشطتها هي مؤسسات المعلومات، خصوصاً في هذا الوقت الذي يشهد فيه قطاع المعلومات والاتصالات ثورة تقنية كبيرة؛ مما أتاح لمؤسسات المعلومات تقديم خدماتها بالصورة التي تتناسب مع احتياجات ورغبات المستخدمين على اختلاف أنواعهم وميولهم واتجاهاتهم.

تعتبر الجودة مطلباً أساسياً لرفع كفاءة أداء العمل والنهوض به، فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات. فهدف الجودة هو تحقيق المتطلبات الأساسية التي يتوقعها ويطمح إليها المستفيد.

لذلك تسعى كثير من مؤسسات المعلومات أياً كان نوعها وهدفها للارتقاء بمستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لتصل بها إلى درجة التميز (Excellence)، والذي يعتبر هدفاً أساسياً ومطلباً ضرورياً تطمح مؤسسات المعلومات للوصول إليه، حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى خدماتها المقدمة ورفع كفاءة أدائها. والتركيز على الجودة باعتبارها مهمة

الباحثة أن تثري هذه الدراسة الرصيد المعرفي في مجالها، بالإضافة إلى كونها ستوفر البيانات والإحصائيات، وتحليلاتها، والتي يمكن أن تضع أمام المسؤولين والمخططين صورة واضحة المعالم عن جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.

### مصطلحات الدراسة:

١. الجودة (Quality): تقدم الخدمة بالمستوى الذي يتوقعه المستفيد من المكتبة للوفاء باحتياجاته ومتطلباته العلمية.

٢. خدمات المعلومات (Information services):

هي الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين وهي: الإعارة، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، البحث في قواعد المعلومات، وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستفيدين منها.

٣. مقياس جودة خدمات المكتبات Lipqual:

هو مقياس عالمي صدر عن جمعية المكتبات البحثية (ARL) عام ١٩٩٩م. وهو عبارة عن اختبار دقيق لتحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات المعلومات، ودراسة استقصائية تساعد مؤسسات المعلومات على تقييم وتحسين خدماتها، وتعزيز ثقافة التفوق في تقديم الخدمات، ومساعدة المكتبات على فهم أفضل التصورات للمستفيدين و نوعية الخدمة، وجمع وتفسير آراء . (LibQUAL, 2007)

وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض؛ اعتماداً على آراء المستفيدين من الخدمة، ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة وتركيزها في السؤال التالي: ما مدى تحقق الجودة في خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

### أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن مجموعة من الأسئلة وهي:

١. ما مدى استخدام مصادر المعلومات في المكتبة محل الدراسة؟
٢. ما مدى توفر المعلومات والمصادر التي يحتاجها المستفيدون في المكتبة؟
٣. ما مدى استعداد موظفي المكتبة لخدمة المستفيدين؟
٤. هل يتناسب مبنى المكتبة، والتجهيزات المتوفرة فيها مع احتياجات المستفيدين منها؟
٥. ما مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة؟

### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من كونها تقيّم جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات، وبذلك تأمل

## حدود الدراسة:

يتمثل المجال الموضوعي لهذه الدراسة في تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، أما مجالها المكاني فيقتصر على المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالمدينة الجامعية بالرياض، وبذلك لا يدخل ضمن حدود الدراسة مكاتب الفروع الخاصة بالجامعة، مثل مكاتب أقسام الطالبات أو فروع الجامعة الأخرى.

## مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. وقد تم أخذ عينة عشوائية بلغت (١٠٠) مستفيد، وتم توزيع الاستبانة جميعها، وكان العائد منها (٩٦) استبانة.

## منهج الدراسة:

وصولاً للهدف المنشود من الدراسة وتحقيقه على نحو مناسب، فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، الذي يعد من أنسب المناهج في البحوث التي يكون الهدف منها وصف الأشياء المادية أو المعنوية أو أي شيء له آثار ظاهرة واستخلاص السمات العامة.

ونظراً لأن هذه الدراسة تتناول وضع مكتبة محددة وهي المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ فقد تم استخدام أسلوب دراسة الحالة (Case Study).

## أدوات تجميع البيانات:

لقد سارت الباحثة وفق مجموعة من الخطوات، وذلك من أجل جمع البيانات التي تساعد في تحقيق أهداف هذه الدراسة، وأهم هذه الخطوات ما يلي:

١. مسح الإنتاج الفكري حول موضوع جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات باللغتين العربية والإنجليزية.
٢. إعداد استبانة لجمع البيانات المتعلقة بالدارسة.

وقد قامت الباحثة بتصميم استبانة الدراسة اعتماداً على مقياس جودة خدمة المكتبة العالمي (LibQUAL)، مع إجراء بعض التعديلات عليها حتى تتناسب مع مجتمع الدراسة الحالية، وتكونت أسئلة الاستبانة من سبعة محاور رئيسة اندرج تحتها (٢٨) سؤالاً. تتعلق بمعلومات عامة عن مجتمع المستفيدين من المكتبة محل الدراسة، الاستخدام، الوصول إلى المعلومات، التحكم الشخصي، الخدمة، مبنى المكتبة والتجهيزات، رضا المستفيدين.

وقد تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة وكان عددها (١٠٠) استبانة، وكان العائد (٩٦) استبانة. بعد ذلك قامت الباحثة باستخدام بعض المعاملات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات وعرضها، مثل التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، الرسوم البيانية.

## الإطار النظري للدراسة:

### - مفهوم الجودة:

هناك اختلافات كثيرة بين الباحثين في تعريف ماهية الجودة (Quality) فيعرفها رهودز (Rhodes, 1992) بأنها: إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.

والجودة غالباً ما يتم استخدامها بشكل مترادف مع الامتياز، وعلى كل حال فهي أساسية لإدارة الجودة الملائمة وتعريف الجودة وقياسها، وقد أشار نونان وكلفرت (Nunan, Calvert, 1995) إلى أن مصطلح الجودة عند ربطه بالأداء، فإنه يتضمن التقييم بهدف المقارنة؛ وقياس الجودة يرتبط بمعايير الجودة ومقاييسها وأحكامها، والتي تكون مثالية عند استخدام مؤشرات المقاييس أو المعايير المرجعية، وبينما يركز القياس على الطالب كمنتج تعليمي، فإن الجودة تركز عليه كقيمة مبنية على العملية التعليمية. وعندما يتم التأكيد على إدارة الجودة فإن الانتباه يتجه إلى إستراتيجيات تحقيق وتحسين الجودة.

وقد قام جارفن (Garvin, 1988) كذلك بوضع خمسة مفاهيم للجودة:

- مفهوم فائق (الجودة تكون موجودة دائماً).
- مفهوم مبني على الإنتاج (النواتج التي تقابل مقاييس الجودة العالية).

- مفهوم مبني على المستخدم (الجودة تقابل متطلبات المستخدم).

- مفهوم مبني على التصنيع.
- مفهوم مبني على القيمة.

و عرفها ديتز (Dennis, 1992) بأنها " الأداء بالمستوى وعلى النحو الذي يتوقعه العملاء".

أما في مجال خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات فقد قام موشر (Mosher, 1979) بتعريف الجودة على أنها: " الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها، للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم". (p. 17)

ويتضح لنا مما سبق تعدد تعريفات أنه ليس هناك اتفاق من الباحثين والدارسين على تعريف الجودة، وأن هذا التعدد والاختلاف في تعريف مصطلح الجودة إنما هو راجع إلى اختلاف الباحثين واختلاف مجالاتهم وتخصصاتهم واهتماماتهم العلمية، فلكل منهم وجهة من النظر في التعريف هو موليتها وقاصدها.

وبناء عليه فيمكن تعريف الجودة في خدمات مؤسسات المعلومات بأنها: تقدم خدمات المعلومات على مستوى عالٍ من الدقة، بما يضمن الوصول للمستوى الذي يطلبه ويتوقعه المستفيد لتلبية احتياجاته.

### - خدمات المعلومات التي تقدم في مؤسسات المعلومات:

تقدم مؤسسات المعلومات العديد من خدمات المعلومات للمستفيدين، ومن أبرز تلك الخدمات ما يلي:

### ١ - خدمة الإعارة:

وهي إحدى الخدمات المهمة التي تقدمها مؤسسات المعلومات، وهي عملية إتاحة الحصول على مصادر المعلومات للمستخدمين بعد تسجيلها لاستخدامها خارج المكتبة لفترة زمنية محددة وفق شروط وضوابط معينة ثم إعادتها مرة أخرى إلى المكتبة.

و يذكر السالم (١٤٢٠هـ) أن الإعارة واحدة من أهم الخدمات الموجهة لجمهور المستخدمين. ويدخل في نطاق هذا النوع من الخدمات حجز الكتب، حيث تقوم بعض المكتبات بحجز بعض المصادر اللازمة لعدد كبير من المستخدمين في جناح خاص داخل المكتبة، وتكون مخصصة للاطلاع الداخلي.

### ٢ - خدمة الإحاطة الجارية:

خدمة الإحاطة الجارية هي إحاطة المستخدمين وإعلامهم بما يستجد في المكتبة من أوعية معلومات حديثة لها علاقة باحتياجاتهم وتخصصاتهم، وتسجل هذه المواد ثم يتم إرسال قائمة بها إلى المستخدمين الذين لهم اهتمام بالموضوع.

ويذكر السالم (١٩٩٩م) أن خدمات الإحاطة الجارية تشمل جميع ما من شأنه تحديث معلومات المستخدمين، وإعلامهم بالتطورات في المجالات التي همهم، وذلك من خلال تزويد المستخدمين من المكتبة بالنشرات التي تحيطهم علماء بالمقتنيات الحديثة في المكتبة، وتكوين ملف لكل باحث يشتمل على اهتماماته الموضوعية حتى إذا ما استجد شيء من المقتنيات الحديثة في المكتبة أعلمته بها.

### ٣ - خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعتبر هذه الخدمة من أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات، وهي تطوير الخدمة الإحاطة الجارية، ويؤيد ذلك قاسم (١٩٨٤م) حيث قال: أنها نمط من أنماط الإحاطة الجارية، وتمتاز بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل مستفيد على حدة.

ويضيف الجري (١٤٢٢هـ) بأن خدمة البث الانتقائي للمعلومات تكفل التغطية الشاملة لاحتياجات المستفيد المعلوماتية، من خلال تحديد مجال اهتماماته الموضوعية بدقة، وفي الغالب تسند هذه المهمة (البث الانتقائي للمعلومات) إلى قسم خدمات المعلومات بالمكتبة.

### ٤ - الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات المكتبية المهمة التي تقدمها المكتبة، والتي لها علاقة مباشرة بالباحثين، وهي عبارة عن الرد على استفسارات الباحثين والإجابة عن أسئلتهم، وإنتاج الخدمات المرجعية في مؤسسات المعلومات وأداء دورها في خدمة الباحثين بشكل جيد، ينبغي توفير مجموعة غنية من المصادر المرجعية وأوعية المعلومات المختلفة بالإضافة إلى توظيف اختصاصي مراجع مؤهل وتمكن، ولديه خبرة كافية في مجال الخدمة المرجعية.

### ٥. خدمة البحث في قواعد المعلومات:

خدمة البحث في قواعد المعلومات من الخدمات الجديدة والحديثة التي التفتت إليها مؤسسات المعلومات نتيجة للتطورات الهائلة في

إدارة الجودة الشاملة". وقد تناولت الدراسة مفهوم الجودة في مؤسسات المعلومات، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها، ومبادئها التي تركز في التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والتعاون الجماعي بدلاً من المناقشة، والوقاية بدلاً من التفتيش، والمشاركة الكاملة، واتخاذ القرار بناء على الحقائق، كما تناولت الدراسة مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهذه المراحل هي: تعلم عناصر إدارة الجودة الشاملة والتدريب عليها، تحديد مشاريع تحسين الجودة، تكوين فرق تحسين الجودة، إيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة للتطبيق.

أعدت ثناء فرحات (٢٠٠٣م) دراسة عن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات، وقد بدأت الدراسة باستعراض مفاهيم الجودة، ثم تناولت معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة و قد ذكرت أن من هذه المعوقات أن البعض يرى إدارة الجودة الشاملة بدعة إدارية جديدة تهدد الإدارة بفقد التحكم، وأن هذه الإدارة الجديدة لا تنطبق على القطاع غير المربح كالمكتبات، وأن معظم مصطلحاتها جاءت من قطاعي الصناعة والتجارة. وذكرت عائقاً آخر يتمثل في أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب استثماراً على المدى الطويل، كما تناولت مبادئها الأساسية، وذكرت من هذه المبادئ التركيز على المستفيد، التحسين المستمر، التعاون الجماعي، الوقاية بدلاً من التفتيش، المشاركة الكاملة، اتخاذ القرار بناء على الحقائق، وعناصر نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، وأدوات القياس.

بمجال تقنيات المعلومات، ومنها الشبكات وقواعد المعلومات، ونتيجة لتضخم الإنتاج الفكري في مختلف مجالاته وفروعه، بحيث أصبح من الصعب على مؤسسات المعلومات مهما كانت إمكاناتها وكفاءة موظفيها أن تحصر هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري. بل أصبحت عاجزة عن ذلك بالطرق التقليدية، لذا أصبحت تسارع في استخدام تقنيات المعلومات والاستفادة منها في الحصول على المعلومات بأسرع الطرق وبأيسرها لتلبية احتياجات المستفيدين.

ويمكن الاستفادة من قواعد المعلومات عن طريق ربط مؤسسات المعلومات بقواعد المعلومات على مختلف المستويات: العالمية، المحلية، الإقليمية، مما يسهل على المستفيدين الاتصال بجميع قواعد المعلومات من أي مكان يكونون فيه، بالإضافة إلى استخدام الحاسب الآلي والإنترنت في مجال البحث والحصول على المعلومات.

### الدراسات السابقة:

قسمت الباحثة الدراسات السابقة إلى نوعين من الدراسات هما: الدراسات العربية، وشملت دراسات عن الجودة في مؤسسات المعلومات، ودراسات عن خدمات المعلومات التي تقدم في مؤسسات المعلومات. والدراسات الأجنبية.

### أولاً: الدراسات العربية:

- دراسات عن الجودة في مؤسسات المعلومات:  
أجرى عباس (٢٠٠٢م) دراسة بعنوان "ضبط الجودة في المكتبات والمعلومات باستخدام مفهوم

خلال توفير صورة مفصلة وواضحة عن الشرائح السوقية التي تنوي المكتبة خدمتها لأجل معرفة الجوانب التي يفضل المستفيد التركيز عليها عند مخاطبته حتى تستطيع المكتبة تصميم الخدمة وفقاً لتلك التفاصيل. كما أوصى بضرورة الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم.

#### - دراسات عن خدمات المعلومات التي تقدم في مؤسسات المعلومات:

من الدراسات التي أجريت في هذا المجال الدراسة التي أعدها هند الغانم (١٤١٤هـ) بعنوان "الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض". وقد هدفت الدراسة إلى معرفة تقويم المستفيدات من طالبات الدراسات العليا للخدمات المقدمة لهن، بهدف التعرف على مدى رضائهن عن تلك الخدمات. وقد توصلت الدراسة لبعض النتائج، منها: أن غالبية المشاركات في الدراسة يحملن تصوراً إيجابياً تجاه تصميم مباني المكتبات المدرسية، وذلك بنسبة (٦٢,٧٧%)، عدم رضا طالبات الدراسات العليا بشكل متكامل عن تلبية مجموعات المكتبات المدرسية لاحتياجاتهن المعلوماتية، كما تبين أن المستفيدات تحت الدراسة راضيات بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهن في مكتبات الدراسة، على أن هناك نسبة قليلة أبدت عدم رضاها عن الخدمات لأسباب عديدة منها: نقص أو عدم توفر المراجع في مجال التخصص، يلي ذلك عدم حداثة المصادر الموجودة في تلك المكتبات، ثم عدم توفر المواد المساعدة على

كما أن هناك دراسة أخرى أعدها عباس (١٤٢٦هـ) بعنوان "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة". وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات في جامعة الملك عبد العزيز، وذلك من خلال استقراء حاجات المستفيدين، وقد اعتمد في ذلك على مدخلين لقياس الجودة وهما: مدخل الفجوة والإدراك، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس جودة خدمة المكتبة Servqual، وقد أظهرت الدراسة نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبات الدراسة، كما أكدت الدراسة اختلاف توقعات المرتادين للمكتبة، حيث إنه في كل زيارة يحمل المستفيد توقعات جديدة مما انعكس على أن تكون المعايير والأبعاد التي يقيم على أساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيارة، كما أظهرت الدراسة بأن حالة الرضا والارتياح قد تحققت نسبياً حيث أبدى ما نسبته ٧٩,٥% من العملاء المرتادين للمكتبة ارتياحاً ورضاً عن الخدمات التي تقدم وهذا مكسب للعملية التعليمية وقد تمثل بالإعلان المحامي الذي يقدمه العملاء (Word of Mouth). وتبين كذلك من الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة منخفض، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء. وقد أوصى الباحث بالتركيز على الدراسات والأبحاث التي تتناول المرتادين لتلك المكتبات، لأجل بناء سمعة جيدة حول جودة هذه الخدمات المقدمة، وذلك من

٥٧ عضواً يمثلون ما نسبته (٥٥,٨٨%) من العدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس، المحاضرين والمعيدين، والبالغ عددهم ١٠٢ عضو، وأوصى الباحث بضرورة تشجيع أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدين على استخدام المكتبة والاستفادة من جميع خدماتها، كذلك أوصى بالإسراع في تطبيق نظام الإعارة المحسب بدلاً من النظام اليدوي.

وأعدت هدى باطويل دراسة (١٤٢٥هـ) بعنوان "خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية لمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز". وهدفت الدراسة إلى تقييم إحصائيات الإعارة بمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز للخروج بمؤشرات ونتائج تعكس واقع هذه الخدمة وتكشف عن مواطن القوة وأوجه الضعف والقصور. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها: أن فئة طالبات الدراسات العليا هم أكثر الفئات إقبالاً على الإعارة من المكتبة المركزية، حيث بلغت نسبتهن (٥٨,٤%)، أن هناك عدم دقة في بيانات الإعارة المستخرجة من الحاسب الآلي. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المكتبة في قسم الطالبات بخدمة الإحاطة الجارية لعضوات هيئة التدريس وطالبات الدراسات العليا بكل جديد يضاف إلى مقتنيات المكتبة حتى يمكن استعارته والاستفادة منه.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

أعدت فتش (Fitch, 1995) دراسة بعنوان:

البحث، وتبين وجود قصور في الخدمات المكتبية الحديثة الببليوجرافية والمعلوماتية، وغالبية المشاركات من طالبات الدراسات العليا يحملن تصوراً إيجابياً تجاه مدى تعاون موظفات المكتبات تحت الدراسة. وقد أوصت الدراسة بتوفير التجهيزات المساعدة على البحث، والخدمات التي تنص على المستفيدات بشكل مباشر، ضرورة الدقة في اختيار العاملات المؤهلات وخاصة من يتعاملن مع المستفيدات بشكل مباشر.

وهناك دراسة أخرى أعدها السالم (١٤٢٠هـ) بعنوان "المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين". وهدفت الدراسة إلى معرفة أنماط الخدمات المقدمة، وبيان ما يعترها من المشكلات، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج منها: ضعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستفيدين. وبخاصة الخدمات التسويقية، والببليوجرافية، والمرجعية والإحاطة الجارية. وقد أوصى الباحث بزيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية بغرض زيادة تعريف المنتمين للجامعات السعودية من طلبة وأساتذة وباحثين بما يتوافر لدى المكتبة من مصادر وتجهيزات، وما تقدمه من خدمات.

وأعد الغفيلي (١٤٢٠هـ) دراسة عن خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتوصل الباحث إلى أن مجتمع الدراسة يفضل نظام الإعارة المحسب على النظام اليدوي، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدين الذين يفضلون النظام المحسب

ثلاثة مجالات في الخدمة هي: التداول، الخدمة المرجعية، خدمات المعلومات الإلكترونية. وقد تم قياس جودة خدمة المكتبة من خلال ترجمة تايلاندية لأداة (Servqual)، وتوصلت الدراسة إلى أن المكتبة لم تستطع تحقيق توقعات المستخدمين بإزاء الخدمات التي تقدمها لهم.

وفي دراسة أخرى أعدتها ألين وبيتر (Peter, Ellen, 1998 م) بعنوان:  
"Service quality and customer satisfaction and computer terms"

وقد ذكرنا فيها أن كثيراً من أمناء المكتبات يؤكدون على أنهم، باعتبارهم أصحاب المهنة، فإن لديهم دون سواهم الخبرة لتقييم جودة الخدمة في المكتبة. وهم يؤكدون على أنه ليس بإمكان المستخدمين أن يحكموا على الجودة، وأن المستخدمين لا يعرفون ماذا يريدون وماذا يحتاجون. وهذه الآراء غير صحيحة، والشيء الوحيد الذي يهم هو آراء المستخدمين، لأنهم هم الهدف المنشود من وجود المكتبات وخدماتها.

وهناك دراسة دكتوراه قام بها لاندريوم (Landrum, 1999) بعنوان "An analysis of the ability of an instrument to measure quality of library service and library success"

وقد ناقش في هذه الدراسة كيفية قياس جودة المكتبة، وكيف يمكن أن تكون هناك علاقة بين جودة خدمة المكتبة وبين نجاحها، ثم أجرى اختصاراً لمعرفة مدى فعالية أداة (Servqual) في قياس جودة خدمة المكتبة بصورة فعالة مقارنة بأدوات قياس نجاح المكتبة، وقد تم تطبيق الدراسة على

"Continuous assessment of the academic library: model and case study."

وذكرت الباحثة في دراستها أنه في الوقت الذي تتطور فيه المكتبات وتنمو، فإن هناك تحدياً مفروضاً على أمناء المكتبات للقيام بتحسين الخدمة التي ستحمل المهنة إلى مجتمع المستقبل الذي يستخدم الوسائل الإلكترونية، وبالتالي سيكون هناك حاجة ماسة إلى خبرات فنية عالية ومهارات لأمناء المكتبات تسائر العصر. كما ذكرت أن التقييم أصبح أمراً ضرورياً تفرضه الهيئات المانحة للإعتمادات، وأن المكتبات كجزء من مجتمع الجامعة تحتاج إلى دراسات مستمرة للتقييم. وأن التقييم الجيد يجب أن يتضمن خمس خصائص رئيسة وهامة وهي: أن يكون التقييم عملية مستمرة، أن يشتمل على التحليل، أن يكون متعدد الجوانب لتقدم صورة واضحة وأكثر دقة للعملية والخدمة، أن يعتمد على معيار يتم فهمه بطريقة واضحة، وأن يؤدي إلى نتيجة ملحوظة في تحسين ملموس ومستمر وذو معنى.

ودراسة أجرتها سيرثونغ (Surithong, 1997) بعنوان "User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand"

حول توقعات المستخدمين وتصوراتهم عن جودة خدمة المكتبة، وقد أجريت تلك الدراسة من خلال مكتبة علمية في تايلاند، وقد فحصت هذه الدراسة توقعات المستخدم وتصوراته حول جودة الخدمة في المكتبة، وذلك في مكتبة متخصصة في جامعة (MSU) في تايلاند، وذلك بالتركيز على

الدراسة التي أجراها وانج (Wang, 2006) بعنوان "The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library"

وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد، وكانت دراسة حالة لمكتبة (CJCU)، وطبقت هذه الدراسة على مكتبة جامعة تشونج يونج المسيحية بدلهي في الهند، لمعرفة درجة رضا مستخدمي المكتبة عن جودة الخدمة التي تُقدمها المكتبة، وأشارت النتائج إلى أن المستوى العام لجودة الخدمة له تأثير إيجابي على الرضا العام للمستفيدين من المكتبة، كما وجدت الدراسة أن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة، هي: إمكانية حجز الكتب، والتحديد من خلال الإنترنت.

ويتضح من العرض السابق للدراسات العربية السابقة أن بعضها تناول الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بشكل عام، بينما البعض الآخر ركز على خدمة معينة دون التطرق إلى الجودة، في حين أن الدراسات التي تناولت الجودة تناولتها من الجانب النظري فقط من حيث توضيح المفهوم، والأهمية، والمبادئ، ومعوقات التطبيق، ماعدا الدراسة التي أعدها عباس عام ٢٠٠٥م. فقد ناقشت بشكل عام قياس جودة الخدمات في مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، من خلال تطبيق مقياس جودة خدمة المكتبة (Servqual) وهو مقياس عالمي سابق يعتبر (LibQUAL) تطويراً له. وتختلف الدراسة الحالية عن ما سبق استعراضه في الدراسات السابقة من حيث إنها

٣٨٥ مستفيداً، وذلك في مكتبتين هندسيتين بالجيش الأمريكي عن طريق البريد الإلكتروني، وتشير النتائج التي استخلصها لانديوم من دراسته إلى أن مستوى خدمة المكتبة يقاس بصورة أفضل من خلال نسخة معدلة من (Servqual) مبنية على الأداء، كما أن النتائج تُشير أيضاً إلى أن مستوى جودة الخدمة في المكتبة من عوامل نجاح المكتبة.

الدراسة التي قام بها عبد الله ( Abdallah, 2002) بعنوان "Service quality in the reference services of the Lebanese American University (LAU) libraries: Gap analysis"

بهدف معرفة جودة خدمة المراجع بالجامعة الأمريكية في لبنان (LAU) ومكتباتها، واستخدمت هذه الدراسة (Servqual) وذلك لقياس جودة الخدمة في قسم خدمة المراجع في مكتبات الجامعة الأمريكية في لبنان، وذلك من خلال توزيع ما يقرب من ٤٠٠ استبيان على مستخدمي مكتبات الجامعة، وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الرباعي، وكذلك درجات الفجوة، وعكست النتائج فجوة مؤثرة إحصائياً بين الخدمات التي تقدم للمستفيدين وبين الخدمة المتوقعة، وأكدت هذه الدراسة أن مدى الاعتمادية هو أهم جودة على الإطلاق عند تقييم خدمات المكتبة، كما أيدت الفرضية القائلة بأن الأشياء الملموسة هي أقل العناصر المهمة عند تقييم جودة المكتبة.

الحالية في كوها طبقت في دول ومجتمعات أخرى بعيدة تماماً عن الدراسة الحالية.

### تحليل النتائج :

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل المعطيات التي تم التوصل إليها من خلال المسح الميداني لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

### أولاً: المعلومات العامة:

تحتوي الاستبانة في المحور الأول على معلومات عامة تتعلق بالعمير لعينة الدراسة، والتخصصات العلمية التي يتمون إليها، ويتبين ذلك في الجدولين (١،٢).

ستركز على جودة خدمات المعلومات من خلال تطبيق مقياس جودة خدمة المكتبة (LibQUAL). وذلك من خلال استقراء آراء المستفيدين من حيث: الاستخدام، الوصول للمعلومات، التحكم الشخصي، الخدمة، مبنى المكتبة والتجهيزات، رضا المستفيدين. وهذه المحاور لم تنطرق إليها الدراسات السابقة وهو ما سنتناوله الدراسة الحالية.

أما الدراسات الأجنبية فأغلبها ركز على الجودة في خدمة المكتبة، وذلك من خلال تطبيق مقياس جودة خدمة المكتبة (Servqual). وجميعها خلصت إلى أن تحقق الجودة في الخدمة له تأثير إيجابي على الرضا العام للمستفيدين من المكتبة. وتختلف هذه الدراسات عن الدراسة

### جدول رقم (١)

توزيع عينة الدراسة وفق العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من ١٨ سنة	١	١,٠%
من ١٨-٢٢ سنة	٥٩	٦١,٥%
من ٢٣-٣٠ سنة	٣٣	٣٤,٤%
من ٣١-٤٥ سنة	٢	٢,١%
من ٤٦-٦٥ سنة	-	٠%
لم يحدد	١	١,٠%
المجموع	٩٦	١٠٠,٠%

تكون هذه الفئة من دارسين في نطاق مرحلة الدراسات العليا، أو ربما تكون من المتعثرين دراسياً أو من الطلاب المنتسبين الذين يغلب عليهم ارتفاع السن نسبياً.

يتضح من معطيات الجدول السابق رقم (١) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفق العمر أن الفئة الأغلب من المستفيدين هي من ١٨-٢٢ سنة، وهي فئة البكالوريوس، يليها فئة ٢٢-٣٠ سنة، وقد

جدول رقم (٢)  
توزيع عينة الدراسة وفق التخصص

النسبة	العدد	التخصص
٢,١%	٢	علم نفس
٤,٢%	٤	التاريخ
٣,١%	٣	الجغرافيا
٥,٢%	٥	علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
١٨,٧٥%	١٨	شريعة
١٠,٤١%	١٠	اللغة العربية
١٥,٦%	١٥	أصول الدين
٦,٢٥%	٦	المكتبات والمعلومات
٣,١%	٣	الدعوة
٧,٢٩%	٧	الإعلام
٩,٣%	٩	اللغة الإنجليزية
٢%	٢	دراسات المعلومات
٣,١%	٣	علوم الحاسب
٣,١%	٣	الاقتصاد
٢%	٢	إدارة الأعمال
٤,١%	٤	أخرى
١٠٠,٠	٩٦	المجموع

يتبين من معطيات الجدول السابق رقم (٢) أن التخصصات العلمية لمجتمع الدراسة موزعة على خمسة عشر تخصصاً كما هو واضح في الجدول. ويمثل المتخصصون في العلوم الشرعية ما نسبته ٣٧,٥% من عينة الدراسة. و يتفق ذلك مع التوجهات العامة لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. في حين تقاربت النسب في بقية التخصصات العلمية الأخرى كما يتضح ذلك من الجدول.

### ثانياً: الاستخدام:

في هذا المحور تم التركيز على التعرف على جانب استخدام مصادر المعلومات من قبل المستفيدين (عينة الدراسة)، وقد تم توجيه أسئلة لمجتمع الدراسة عن مدى استخدامهم للمكتبة ومصادرهما سواء كان استخدامهم لها من خلال الإنترنت، أو من داخل مبنى المكتبة. ويوضح الإجابات عن هذه الأسئلة الجدول رقم (٣) والشكل رقم (١).

جدول رقم (٣)

محور الاستخدام

٢	العبارة	يوميًا	أسبوعياً	شهرياً	ربع سنوي	أبداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	كم مرة تستخدم موقع (Google/Yahoo) وطرق أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات؟	٥٠	٢٤	٦	٥	٦	٤,١٨	١,١٩
		% ٥٤,٩	٢٦,٤	٦,٦	٥,٥	٦,٦		
٢	كم مرة تستخدم المصادر داخل مبنى المكتبة؟	١٦	٣٧	٢٣	١١	٧	٣,٤٧	١,١٣
		% ١٧,٠	٣٩,٤	٢٤,٥	١١,٧	٧,٤		
٣	كم مرة تقوم بالدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت؟	٧	٢٥	١٤	١٨	٢٥	٢,٦٧	١,٣٥
		% ٧,٩	٢٨,١	١٥,٧	٢٠,٢	٢٨,١		
التوسط العام للمحور		٣,٤٦						

للاتباه، وقد يعود هذا من وجهة نظر الباحثة إلى ضعف التسويق للخدمات التي تقدمها المكتبة. ويؤيد ذلك النتيجة التي توصل إليها السالم من دراسته التي أجراها عام ١٤٢٠هـ عن ضعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستخدمين وبخاصة الخدمات التسويقية.

**ثالثاً: الوصول للمعلومات:**

للتعرف على مدى تحقق الجودة في الوصول إلى المعلومات في المكتبة محل الدراسة، احتوى هذا المحور على أسئلة عن مدى توفير المكتبة الوصول لمصادر المعلومات المطبوعة، والإلكترونية، ومدى تعريف المكتبة بخدماتها للمستخدمين. ويبين الجدول رقم (٤) والشكل رقم (١) إجابات المستخدمين عن هذه الأسئلة.

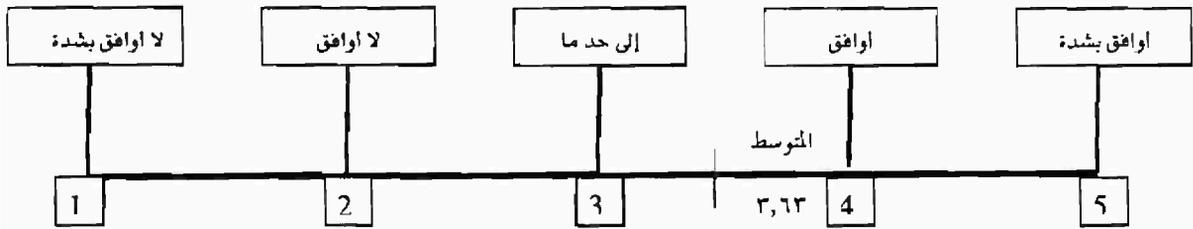
ويتبين من معطيات الجدول السابق رقم (٣) أن أغلب عينة الدراسة من المستخدمين يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات، حيث حقق ذلك متوسطاً حسابياً مرتفعاً بلغ (٤,١٨) من أصل (٥) وقد يعود ذلك من وجهة نظر الباحثة إلى أن البعض يفضل استخدام هذه الطريقة لأنها تتيح له الحصول على المعلومات في أي وقت ومن أي مكان يكون فيه. وعند مقارنة استخدام مصادر المكتبة باستخدام مواقع Google, Yahoo نجد أن جوجل وياهو حققا نسبة مرتفعة جداً بلغت (٤,١٨) من أصل (٥). وهي نسبة أعلى من النسبة التي حققها استخدام المصادر داخل مبنى المكتبة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٤٧) من أصل (٥). وهذا مؤشر لا بأس به لاستخدام المصادر داخل المكتبة. في حين لم يحقق الدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت إلا متوسطاً حسابياً بلغت نسبته (٢,٦٧) من أصل (٥) وهذه نسبة ملقطة

جدول رقم (٤)

محور الوصول إلى المعلومات

٢	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١	المكتبة وفرت لي الوصول إلى المصادر المطبوعة التي أحتاجها	٢٢	٣٧	٣٠	٥		٣,٨١	٠,٨٦	
		% ٢٣,٤	٣٩,٤	٣١,٩	٥,٣				
٢	المكتبة وفرت لي مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	٢٣	٣٧	٢٥	٧	١	٣,٨٠	٠,٩٤	
		% ٢٤,٧	٣٩,٨	٢٦,٩	٧,٥	١,١			
٣	تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماها	١٥	٢٥	٣٢	١٥	٧	٣,٢٨	١,١٤	
		% ١٦,٠	٢٦,٦	٣٤,٠	١٦,٠	٧,٤			
المتوسط العام للمحور								٣,٦٣	

الشكل رقم (١)



لتوفير كافة أوعية المعلومات ومصادرهما بمختلف أنواعها وأشكالها المطبوعة و الإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين ومتطلباتهم.

**رابعاً: التحكم الشخصي:**

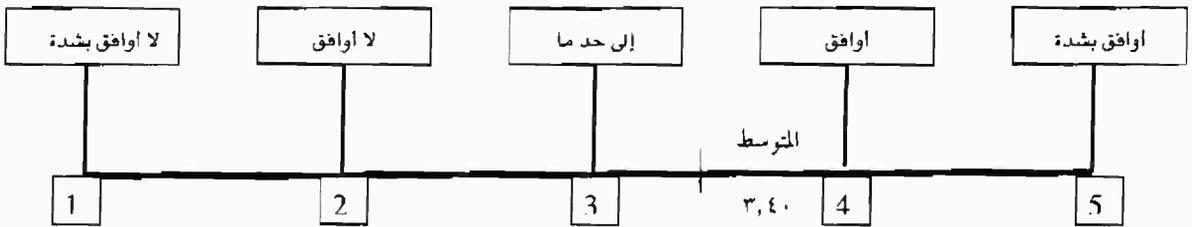
يعد التحكم الشخصي أحد الميزات المهمة والتي تعطي مظهراً من مظاهر الجودة في المكتبات، ولمعرفة مدى تحقق الجودة في التحكم الشخصي في المكتبة محل الدراسة. وقد وجهت الباحثة أسئلة تتعلق بهذا المحور، والجدول رقم (٥) والشكل رقم (٢) يوضح ردود المستخدمين بهذا الخصوص.

يتضح من معطيات الجدول السابق رقم (٤) والشكل رقم (١) أنه إذا قارنا بين مدى توفير المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية في المكتبة يتضح أنه ليس هناك فرق بينهما بدليل المتوسط الحسابي لكل منهما حيث بلغت نسبته الخاصة بالمصادر الإلكترونية (٣,٨١) من أصل (٥)، ونسبته الخاصة بالمصادر المطبوعة (٣,٨٠) من أصل (٥). وبشكل عام يتضح أن إجابات المستخدمين تميل إلى الموافقة، حيث بلغ المتوسط العام للوصول إلى المعلومات (٣,٦٣) من أصل (٥) وهذا مؤشر جيد لتحقيق الجودة في هذا المحور. وهذا يتفق مع السياسات الحالية لجميع مؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها، حيث تسمى جميعها

جدول رقم (٥)  
محور التحكم الشخصي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	المكتبة توفر تجهيزات حديثة تجعلني أصل إلى المعلومات التي أريدها بسهولة ويسر	٢٥	٣٦	٢٥	٦	٤	٣,٧٥	١,٠٥
		%	٢٦,٠	٣٧,٥	٢٦,٠	٤,٢		
٢	موقع المكتبة على الإنترنت يساعدني في تحديد المعلومات التي أريدها من مكاني	٢١	٣٥	١٩	١٣	٥	٣,٥٨	١,١٥
		%	٢٢,٦	٣٧,٦	٢٠,٤	١٤,٠		
٣	المكتبة أتاحت لي المصادر الإلكترونية من منزلي أو مكتبي	٦	١٨	٣٧	٢٣	١٠	٢,٨٦	١,٠٥
		%	٦,٤	١٩,١	٣٩,٤	٢٤,٥		
المتوسط العام للمحور							٣,٤٠	

الشكل رقم (٢)



وبشكل عام تميل إجابات المستفيدين بخصوص التحكم الشخصي إلى تحقق الجودة بشكل كبير حيث يتضح ذلك من خلال المتوسط العام للمحور حيث بلغت نسبته (٣,٤٠) من أصل (٥).

#### خامساً: الخدمة:

الهدف من وجود المكتبات على اختلاف أنواعها وأهدافها هو خدمة المستفيدين، لذا فقد خصص محور مستقل للخدمة في المكتبة لمعرفة مدى موافقة المستفيدين على تحقق الجودة فيها. وردود المستفيدين على هذه الأسئلة يعرضها الجدول رقم (٦) والشكل رقم (٣).

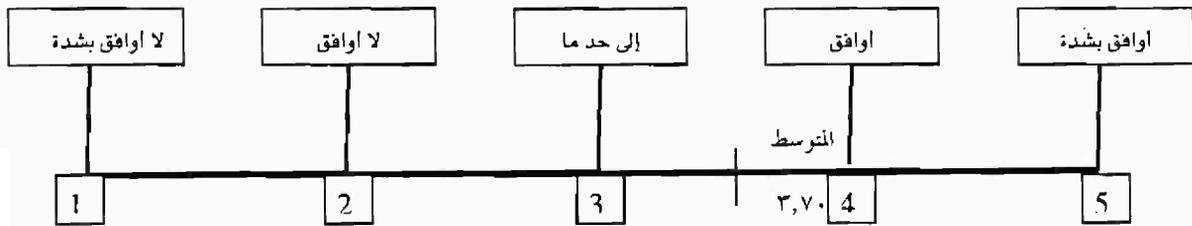
يتبين من معطيات الجدول السابق رقم (٥)، أن التجهيزات الحديثة التي توفرها المكتبة داخلها بلغت نسبة المتوسط الحسابي لها (٣,٧٥) من أصل (٥). في حين بلغت التجهيزات التي توفرها المكتبة على الويب متوسطاً حسابياً نسبته (٣,٥٨) من أصل (٥). أما بالنسبة للمصادر الإلكترونية فترى عينة الدراسة أنها غير كافية، حيث بلغت نسبة المتوسط الحسابي لها (٢,٨٦) فقط من أصل (٥). وهذه نسبة ملفقة للنظر حيث إنه حسب علم الباحثة ومن خلال علاقتها بالجامعة فالمكتبة تشترك في العديد من قواعد المعلومات، ولكن قد يكون سبب ذلك هو أن قواعد المعلومات هذه منشورة باللغة الإنجليزية وبالتالي لا تستخدم بكثرة.

جدول رقم (٦)

محور الخدمة

٢	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المتوسط الحسابي المعياري
١	موظفو المكتبة لديهم استعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين	٢٤	٣٩	٢٤	٥	١	٣,٨٦ ٠,٩٠
		٢٥,٨	٤١,٩	٢٥,٨	٥,٤	١,١	
٢	موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستخدمين بأسلوب راقى	٣٠	٣٢	٢٥	٧	٢	٣,٨٤ ١,٠٢
		٣١,٣	٣٣,٣	٢٦,٠	٧,٣	٢,١	
٣	موظفو المكتبة يشعرون برغبتهم في خدمتي	٢٣	٤٤	٢١	٦	٢	٣,٨٣ ٠,٩٤
		٢٤,٠	٤٥,٨	٢١,٩	٦,٣	٢,١	
٤	كيف تقيم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة	٢١	٣٨	٣١	٣		٣,٨٣ ٠,٨٢
		٢٢,٦	٤٠,٩	٣٣,٣	٣,٢		
٥	موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة المستخدمين	٢٣	٣٨	٢٤	٦	٢	٣,٨٠ ٠,٩٦
		٢٤,٧	٤٠,٩	٢٥,٨	٦,٥	٢,٢	
٦	موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستخدمين	١٨	٤١	٢٨	٧	٢	٣,٦٩ ٠,٩٣
		١٨,٨	٤٢,٧	٢٩,٢	٧,٣	٢,١	
٧	موظفو المكتبة يعطون اهتماماً خاصاً لكل مستفيد	٢٤	٢٧	٣١	٩	٣	٣,٦٤ ١,٠٧
		٢٥,٥	٢٨,٧	٣٣,٠	٩,٦	٣,٢	
المتوسط العام للمحور							٣,٧٨

الشكل رقم (٣)



ومدى تفهمهم لاحتياجات المستخدمين، وما إذا كانوا يعطون اهتماماً خاصاً لكل مستفيد، وقد تقاربت الإجابات بشكل كبير كما هو واضح من الجدول. كذلك عند سؤالهم بشكل مباشر عن تقييمهم لمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي (٣,٨٣) من

يتبين من معطيات الجدول السابق رقم (٦) بالنسبة للخدمة تنوع الأسئلة التي توضح رؤية المستخدمين لموظفي المكتبة بشكل مفصل والتي تشمل استعدادهم للإجابة على أسئلة المستخدمين، وتعاملهم بأسلوب راقى، ورغبتهم في تقديم الخدمة، ومعرفتهم الكافية للإجابة على الأسئلة،

وبشكل عام يكشف لنا الجدول السابق رقم (٦) والشكل رقم (٣) أن الغالبية من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على تحقق الجودة في الخدمة التي تقدمها المكتبة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٣،٧٨) من أصل (٥). وهذا مؤشر جيد يدل على رضا المستفيدين عن الخدمة التي تقدمها المكتبة، وعن تعامل الموظفين معهم أثناء طلب الخدمة.

أصل (٥). وهذه نسبة جيدة تدل على رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وهذا يدل على ارتفاع مستوى الأداء في المكتبة كذلك. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليها عباس في دراسته التي أعدها عام ٢٠٠٥م. من أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة منخفض.

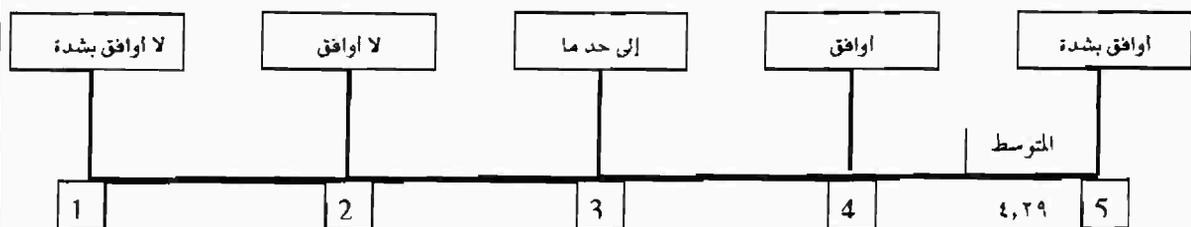
### سادساً: مبنى المكتبة والتجهيزات:

جدول رقم (٧)

محور مبنى المكتبة والتجهيزات

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاغراف المعياري
١	المكتبة تعتبر بوابة للدراسة والتعلم والبحث	٥٣	٢٧	١٤	١	١	٤,٣٥	٠,٨٥
		% ٥٥,٢	٢٨,١	١٤,٦	١,٠	١,٠		
٢	مبنى المكتبة يشجع على القراءة والتعلم	٤٧	٣٦	٨	٥		٤,٣٠	٠,٨٤
		% ٤٩,٠	٣٧,٥	٨,٣	٥,٢			
٣	توجد في المكتبة أماكن مريحة وهادئة للجلوس	٤٨	٣٢	١٢	١	٣	٤,٢٦	٠,٩٤
		% ٥٠,٠	٣٣,٣	١٢,٥	١,٠	٣,١		
٤	توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية	٥٠	٢٦	١٢	٦	١	٤,٢٤	٠,٩٨
		% ٥٢,٦	٢٧,٤	١٢,٦	٦,٣	١,١		
المتوسط العام للمحور							٤,٢٩	

الشكل رقم (٤)



مبنى المكتبة والتجهيزات المتوفرة بها، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٤,٢٩). وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه هند الغانم

يتضح لنا من معطيات الجدول السابق رقم (٧) والشكل رقم (٤) أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على تحقق الجودة في

١٤١٤ هـ . من أن غالبية المشاركات في الدراسة يحملن تصوراً إيجابياً تجاه مباني المكتبات المدروسة. ويعود السبب في ذلك إلى أن مبنى المكتبة كبير وحديث ومجهز بكافة التجهيزات الحديثة واللازمة، كما يتوفر به معمل ضخيم للحاسب يستوعب عدداً كبيراً من الطلاب، يتوفر به قرابة ١٠٠ جهاز حاسب آلي، كما يتوفر به خلوات للباحثين، وهذا هو السبب في تحقق الجودة في مبنى المكتبة والتجهيزات المتوفرة بها بشكل كبير.

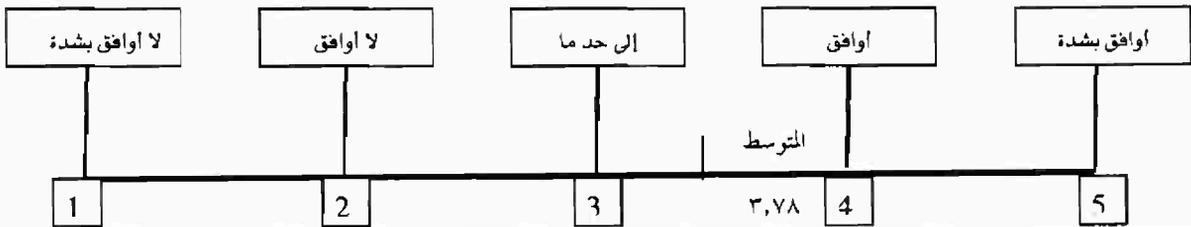
**سابعاً: رضا المستفيدين :**

أما المحور الأخير فيقيس رضا المستفيدين عن أسلوب تقديم الخدمات في المكتبة، ويُعد رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة مؤشراً جيداً على جودتها. فكلما زاد رضا المستفيدين عكس ذلك مقدار الجودة. وللإجابة عن الأسئلة الخاصة بهذا المحور قامت الباحثة بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح الجدول رقم (٨) والشكل رقم (٥) تلك الإجابات حسب المتوسط الحسابي.

جدول رقم (٨)  
محور رضا المستفيدين

٢	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات المعلومات التي احتاجها في مجال عملي أو دراسي	٢٦	٣٦	٢٣	٧		٣,٨٨	٠,٩١
٢	تساعدني المكتبة في متابعة التطورات الحديثة في مجال تخصصي	٢٦	٣٨	٢٤	٦	٢	٣,٨٣	٠,٩٧
٣	بشكل عام أنا راضٍ عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة	٢٣	٣٩	٢٥	٦	١	٣,٨٢	٠,٩٢
٤	تساعدني المكتبة لأكون أكثر كفاءة في مجال تخصصي	٢٠	٤١	١٩	١٢	٢	٣,٦٩	١,٠٢
٥	تساعدني المكتبة في التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة	٢٢	٣٦	٢٢	١٢	٢	٣,٦٨	١,٠٤
المتوسط العام للمحور		٢٣,٤	٣٨,٣	٢٣,٤	١٢,٨	٢,١	٣,٧٨	

الشكل رقم (٥)



**المحور الأول:** معلومات عامة عن أفراد العينة

التي تمت عليها الدراسة:

● الفئة الأغلب من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ١٨-٢٢ سنة، وهي فئة البكالوريوس، يليها فئة ٢٢-٣٠ سنة، والأغلب على هذه الفئة أنهم لا يزالون يدرسون بكالوريوس أو قد يكونون دارسين في نطاق مرحلة الدراسات العليا.

● توزعت التخصصات العلمية لعينة الدراسة موزعة على خمسة عشر تخصصاً، ويمثل المتخصصون في العلوم الشرعية ما نسبته ٣٧,٥% من عينة الدراسة.

**المحور الثاني:** الاستخدام :

● أغلب عينة الدراسة يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات، حيث حقق ذلك متوسطاً حسابياً مرتفعاً جداً بلغ (٤,١٨) من أصل (٥).

● بينت الدراسة أن استخدام المصادر داخل مبنى المكتبة بلغ متوسطه الحسابي (٣,٤٧) .

● الدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت حقق نسبة ضعيفة، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٢,٦٧).

**المحور الثالث:** الوصول للمعلومات:

● ليس هناك فرق بين توفير المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية في المكتبة بدليل المتوسط الحسابي، حيث بلغت نسبته للمصادر الإلكترونية (٣,٨١) ، ونسبته للمصادر المطبوعة (٣,٨٠) .

يتبين من معطيات الجدول السابق رقم (٨)

أن الأسئلة التي وجهت لأفراد عينة الدراسة كانت تناقش الرضا من عدة زوايا: من حيث مدى مساعدة المكتبة المستفيدين لاكتساب مهارات المعلومات التي يحتاجونها في مجال العمل أو الدراسة، ومتابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص، ومساعدتهم ليكونوا أكثر كفاءة في مجال التخصص، والتمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة. وتبين أن النسب بينها كانت متقاربة إلى حد كبير، كما يتضح ذلك من الجدول، كما تم سؤلهم بشكل مباشر عن مدى رضاهم عن الطريقة التي يعاملون بها عند طلبهم الخدمة من المكتبة، وكذلك كانت النسبة الخاصة بإجابة هذا السؤال قريبة مع النسب الأخرى.

وبشكل عام فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى الرضا بشكل كبير، ونستنتج من ذلك تحقق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة، حيث إن هذا المحور الذي يمثل الرضا بلغ المتوسط الحسابي له (٣,٧٨) من أصل (٥)، وهذه نسبة كبيرة، ومؤشر جيد لتحقيق الجودة.

## النتائج:

تناولت هذه الدراسة جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. وقد تم جمع البيانات عن طريق استبانة أعدت لهذا الغرض. ويمكن تلخيص أبرز النتائج التي انتهت إليها الدراسة في المحاور الآتية:

- ثبت من البيانات المعطاة أن المكتبة تعرف بخدماها بنسبة بلغت (٣٠،٣٨) .
  - اتضح كذلك أن إجابات المستفيدين تميل إلى الموافقة على توفر الجودة، حيث بلغ المتوسط العام للوصول للمعلومات (٣٠،٦٣)، وهذا مؤشر جيد لتحقيق الجودة في هذا المحور.
- المحور الرابع: التحكم الشخصي:**
- المكتبة توفر التجهيزات الحديثة داخلها بشكل جيد، حيث بلغت نسبة المتوسط الحسابي لها (٣٠،٧٥).
  - التجهيزات التي توفرها المكتبة على الويب بلغت نسبتها (٣٠،٥٨).
  - وبينت الدراسة بالنسبة للمصادر الإلكترونية أن عينة الدراسة ترى أنها غير كافية، حيث بلغت نسبة المتوسط الحسابي لها (٢٠،٨٦).
  - بينت الدراسة أن التحكم الشخصي بشكل عام حقق الجودة بقدر كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٠،٤٠).
- المحور الخامس: الخدمة:**
- الغالبية من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على تحقق الجودة في الخدمة التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٣٠،٧٨)، وهذا مؤشر جيد يدل على رضا المستفيدين عن تعامل الموظفين في المكتبة معهم أثناء طلب الخدمة من المكتبة.

**المحور السادس: مبنى المكتبة والتجهيزات:**

- تحققت الجودة بشكل كبير في مبنى المكتبة والتجهيزات المتوفرة بها حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٤٠،٢٩).
- المحور السابع: رضا المستفيدين:
- توصلت الدراسة إلى أن رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة عالي حيث بلغ المتوسط الحسابي له (٣٠،٧٨) من أصل (٥) وهذه نسبة كبيرة، تشير إلى تحقق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة.

### التوصيات:

**توصي الباحثة بالآتي:**

- لاحظت الباحثة ضعف التسويق، لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة لذا ينبغي على المكتبة و المسؤولين فيها الاهتمام بهذا الجانب لما له من أهمية في الإعلام عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
- ضرورة الاهتمام بموقع المكتبة على الإنترنت وتحديثه باستمرار.
- الاهتمام بتوفير القدر الكافي من مصادر المعلومات الإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين، وحث المكتبة على ضرورة إنجاز المشروع القائم لإتاحة المصادر بكافة أشكالها وأنواعها.
- ضرورة عمل دراسات عن الجودة بشكل دوري، وذلك لتقييم مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة لمعرفة الجوانب الإيجابية وتعزيزها وكشف مواطن الضعف ومعالجتها.

## قائمة المصادر والمراجع :

### أولاً: المراجع العربية:

- باطويل، هدى (١٤٢٥هـ). خدمات الإعارة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية لمكتبة قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١، ١٤٢-١٧٩.
- الجبري، خالد (١٤٢٢هـ). دور الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطورها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٧، ٦٧-٨٢.
- السالم، سالم (١٤٢٠هـ). المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢، ٦-٣٩.
- عباس، هشام عبد الله (٢٠٠٢م). ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٣، ٥-٢٠.
- عباس، هشام عبد الله (١٤٢٦هـ). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١١ (١)، ٣٥-٥٢.
- الغانم، هند (١٤١٤هـ). الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الغفيلي، أيمن (١٤٢٠هـ). خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة مكتبة الملك فهد، ١، ٨-٤٣.
- الغفيلي، أيمن (١٤٢٠هـ). الخدمات التي تقدمها مكتبة مركز دراسة الطالبات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لأعضاء هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات: دراسة للواقع وخطة للمستقبل، عالم الكتب، ٦، ٤٩٩-٥٣٣.
- فرحات، ثناء إبراهيم (١٤٢٤هـ). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات (١). مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٢٣ (٢)، ٤٣-٧٠.
- قاسم، حشمت (١٩٨٤م). خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Altman, Ellen, Hemon, peter (1998). Using the baldrige criteria to assess quality in libraries. *Library Administration & Management*, 3, 147-155. □
- Foster, Dennis, L (1992). Marketing Hospitality: sales and Marketing for Hotels, Motels and Resort, Macmillan. McGraw- Hill school publishing Company.
- Fitch, Donna. K. (1995). Continuous assessment of the academic

- Srisa-Ard, Surithong (1997). User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand. Ph.D. Dissertation, Illinois State University.
- Landrum, Hollis Taylor (1999). An analysis of the ability of an instrument to measure quality of library service and library success. Ph.D. Dissertation, University of North Texas.
- Abdallah, Fawz S. (2002). Service quality in the reference services of the Lebanese American University (LAU) libraries: Gap analysis. D.A. Dissertation, Simmons College.
- Wang, I-Ming (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. *Journal of Information & Optimization Sciences*. Delhi: Jan 2006.27, 1; pg. 193.
- library:A model and case study. **Advances in library Administration and Organization**, 13, 221-244.
- Garvin,D,A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive edge*. New york: Freepress.
- Harvey, L., Green, D. (1993), "Defining quality", **Assessment and Evaluation in Higher Education**, Vol. 18 No.1, pp.9-34.
- Mosher,paul, H(1979).collection evaluation in research libraries: the search for quality,consistency, andsystem in collection development. **Library Resources& Technical Services**, 23, 16-32.
- Nunan,T, Calvert,J,(1995). Report of the project to Investiate Quality and Standards in Distance Education.
- Rhodes, L.A. (1992). On the road to quality. **Educational Leadership**. 70, pp.76-80.

### (ملحق الاستبانة)

## بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أخي المستفيد من خدمة المكتبة

فتجد يرفقه استبانة تمثل جزءاً من بحث أقوم بإعداده حول: (جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية : دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض) ، إن تجاوبكم وتعاونكم معي في الإجابة عن الأسئلة المطروحة هو المحور الأساسي لإنجاح البحث.

وتؤكد الباحثة على أن المعلومات في هذه الاستبانة ستستخدم لأغراض علمية فقط، ويلتزم بالميثاق الأخلاقي الذي وضعته جمعية علم النفس الأمريكية فيما يتعلق بالاستفادة من الأفراد في البحث العلمي، ونتائج البحث المستخلصة من هذه الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث دون إعلان لمعلومات شخصية.

### (أولاً) المعلومات العامة:

فوق ٦٥ سنة	٤٦-٦٥ سنة	٣١-٤٥ سنة	٢٣-٣٠ سنة	١٨-٢٢ سنة	تحت ١٨ سنة	العمر	١
<input type="radio"/>							

التخصص	٢	التخصص
علوم الحاسب	<input type="radio"/>	علم نفس
الاقتصاد	<input type="radio"/>	علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
إدارة الأعمال	<input type="radio"/>	شريعة
الجغرافيا	<input type="radio"/>	التاريخ
المكتبات والمعلومات	<input type="radio"/>	اللغة العربية
اللغة الإنجليزية	<input type="radio"/>	الدعوة
أصول الدين	<input type="radio"/>	الإعلام
أخرى.....	<input type="radio"/>	دراسات المعلومات

### (ثانياً) الاستخدام:

أبداً	ربع سنوي	شهرياً	أسبوعياً	يوماً	٣
<input type="radio"/>	كم مرة تستخدم المصادر داخل مبنى المكتبة؟				
<input type="radio"/>	كم مرة تقوم بالدخول على مصادر المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت؟				
<input type="radio"/>	كم مرة تستخدم موقع (Google / Yahoo) أو				

					طرق أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات؟
--	--	--	--	--	--

**(ثالثاً) الوصول إلى المعلومات :**

	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٦	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	المكتبة وفرت لي الوصول إلى المصادر المطبوعة التي أحتاجها
٧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	المكتبة وفرت لي مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها
٨	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تقوم المكتبة دائماً بالتعريف بخدماها

**(رابعاً) التحكم الشخصي :**

	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٩	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	المكتبة توفر تجهيزات حديثة تجعلني أصل إلى المعلومات التي أريدها بسهولة ويسر
١٠	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	المكتبة أتاحت لي المصادر الإلكترونية من منزلي أو مكتبي
١١	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موقع المكتبة على الإنترنت يساعدني في تحديد المعلومات التي أريدها وأنا في مكان

**(خامساً) الخدمة :**

	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
١٢	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفو المكتبة يشعرونني برغبتهم لي خدمتي
١٣	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفو المكتبة لديهم قدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راق
١٤	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفو المكتبة يعطون اهتماماً خاصاً لكل مستفيد
١٥	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفي المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين
١٦	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفي المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين
١٧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	موظفي المكتبة لديهم استعداد للإجابة عن أسئلة المستفيدين
١٨	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	كيف تقيم مستوى جودة الخدمات

					التي تقدمها المكتبة
--	--	--	--	--	---------------------

(سادساً) مبني المكتبة والتجهيزات :

موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	١٩ مبني المكتبة يشجع على القراءة والتعلم				
<input type="radio"/>	٢٠ توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية				
<input type="radio"/>	٢١ توجد في المكتبة أماكن مريحة وهادئة للجلوس				
<input type="radio"/>	٢٢ المكتبة تعتبر بوابة للدراسة والتعلم والبحث				

(سابعاً) رضا المستفيدين :

موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	٢٣ تساعدني المكتبة في متابعة التطورات الحديثة في مجال تخصصي				
<input type="radio"/>	٢٤ تساعدني المكتبة لأكون أكثر كفاءة في مجال تخصصي				
<input type="radio"/>	٢٥ تساعدني المكتبة في التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة				
<input type="radio"/>	٣٦ تساعدني المكتبة في اكتساب مهارات المعلومات التي احتاجها في مجال عملي أو دراسي				
<input type="radio"/>	٣٧ بشكل عام أنا راضٍ عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة				

٣٨. هل لديك أي وجهة نظر أخرى حول خدمات المكتبة (لم يرد ذكرها فيما سبق)

.....

.....

.....

.....

.....

.....