

## قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية:

### دراسة تقييمية من وجهة نظر المستخدمين

إعداد : أ. عمار عبدالله محمد زين

محاضر عمادة شؤون المكتبات

جامعة إفريقيا العالمية

٢٠١٦م

## قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين

إعداد: عمار عبدالله محمد زين

### الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من وجهة نظر المستفيدين وذلك باستخدام مقياس الأداء الفعلي (Servperf) الذي يحتوي على خمسة متغيرات تعبر عن أبعاد جودة الخدمات في المكتبات، كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، ولتنفيذ هذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة خمسين مستفيداً. وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى التقييم الإيجابي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاستجابة، والاعتمادية، والسلامة أو (الأمان). أما في مجال الجوانب الملموسة، والتعاطف فقد كان التقييم إيجابياً ولكن بدرجة أقل من الأبعاد الأخرى. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأبعاد الجودة المختلفة، والعمل على تكثيف البرامج التدريبية للعاملين بالمكتبات الجامعية، والاهتمام بالجوانب الملموسة أو المادية والتعاطف وعناصرها المختلفة التي أظهرت الدراسة تقيماً متوسطاً فيها وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولائق، والارتقاء بمستوى العناية الشخصية للمستفيدين من قبل إدارة المكتبات من خلال التدريب وتطوير المهارات.

## مقدمة

يشهد العالم اليوم متغيرات عديدة في جمع ميادين الحياة، سواء أكانت اقتصادية أم سياسية أم اجتماعية أم... غيرها، وفرضت هذه المتغيرات حرية انتقال رأس المال المادي البشري فضلاً عن المعلومات والتقنية، دون أن تكون هناك أي قيود تحد من هذه الحرية حتى أصبح العالم قرية صغيرة متزامية الأطراف مما دعا الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدمية تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها. لذلك تسعى كثير من المؤسسات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات أياً كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل لدرجة التميز (Excellence) الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع رغبات المستفيدين، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء أداخل المكتبات أم خارجها. لذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادات الإدارية في أي مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية. فالجودة مفهوم إداري حديث نسبياً يقوم على استراتيجية عمل تركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد البشرية والمادية، لتحقيق رضا المستفيدين.

إن المتبع لفكرة جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات سيلاحظ أن الاهتمام بها قديم جداً قدم المكتبات نفسها وبما تحويه من مصادر، ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج إدارة الجودة، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات الأداء والمحافظة على مستويات عالية من الأداء الإداري والفني من خلال تطبيق تلك البرامج.

لذلك تحاول هذه الدراسة معرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات بجامعة إفريقيا العالمية من خلال استقراء حاجات ورغبات المستفيدين الفعلية، وذلك من أجل توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وعليه اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها لاحتياجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير

التي تعتمد على المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيدين. وبمعنى آخر؛ فإن هذه الدراسة تسعى لقياس وتقييم جودة الخدمات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية .  
مشكلة البحث: -

تُعنى الإدارة الحديثة في مؤسسات المعلومات بالارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال توظيف العديد من الاستراتيجيات والتي في مقدمتها قياس جودة الخدمات، بغرض التأكد من تلبية جميع احتياجات الباحثين والدارسين والمستفيدين ومناسبتها لرغبتهم وتحقيقها رضاهم. ويمكن تطبيق ذلك باستخدام الطرق العلمية والأساليب الحديثة لقياس جودة الخدمات.

وقد لاحظ الباحث أن دراسة جودة الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين وموافقتهما للمعايير الجودة المعتمدة لم تأخذ حقيقتها من الدراسة والبحث من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال . ويتمثل ذلك في ندرة الدراسات والبحوث في الأدبيات المنشورة.

لذا فإن الصورة لا تزال غير واضحة في أذهان المعنيين بجودة الخدمات وتطويرها. مما دفع بالباحث إلى التصدي لهذا الموضوع.

وتكمن مشكلة الدراسة في ضرورة تقويم خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من حيث جودتها .

#### أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- (١) ما واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية ؟
- (٢) ما درجة تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم فعلياً، وذلك باستخدام مقياس (SERVPERF)

#### أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعت بالباحث لاختيار هذا الموضوع، ويمكن إجمالها فيما يلي:

- (١) ندرة وجود دراسات لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات تعتمد على المقاييس المعيارية، حيث اقتصرت الدراسات السابقة على وصف واقع هذه الخدمات فجاءت توصياتها رغم أهميتها غير قائمة على معايير مقننة.
- (٢) إعداد المزيد من الدراسات المعيارية المقننة في مجال جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.
- (٣) بما أن الهدف الرئيس من وجود المكتبات هو تقديم الخدمات لمستفيدين، تأتي هذه الدراسة للإسهام في تطوير خدمات المعلومات، من خلال تطبيق مقياس معياري متفق عليه.
- أهداف الدراسة:**

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية :

- (١) الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة وذلك من خلال التعرف على تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات من خلال تطبيق SERVPERF .
- (٢) محاولة إبراز مواطن الضعف والقوة في المكتبات المدروسة من الناحية الإدارية والفنية.
- (٣) التعرف على العقبات التي تواجه المكتبات المدروسة في محاولة توفير عنصر الجودة بخدماتها.
- (٤) التعرف على العوامل التي تساعد في الوصول للجودة في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة.

#### أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في عدة جوانب نلخصها في الآتي:

- (١) التطلع لمعرفة نتائج تطبيق مقياس جودة الخدمات في المكتبات ومرافق المعلومات للوقوف على العقبات ومحاولة تذليلها، ومعرفة الجوانب الإيجابية والعمل على تعزيزها.
- (٢) عرض نتائج هذه الدراسة أمام متخذي القرار والقائمين على إدارة المكتبات مجال الدراسة يساعد في تطوير مستوى الخدمات التي تقدمها.

(٣) الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ودورها الريادي في دفع عجلة البحث العلمي، ومن ثم التنمية والتطوير، وهذا ما يستدعي ضرورة قياس مدى فاعلية خدماتها ومن ثم معرفة واقعها على كافة المستويات.

(٤) سد الثغرة في الإنتاج الفكري المتمثلة في ندرة الدراسات العلمية في هذا المجال.

#### حدود الدراسة:

(١) الحدود الديمغرافية: اقتصرت هذه الدراسة على مجتمع يضم المستفيدين من خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية.

(٢) الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في العام (2016م).

(٣) الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية .

#### مصطلحات الدراسة:

● **الجودة:** هي مجموعة الخصائص التي تسعى لتطوير الخدمات المقدمة في المكتبات ومرافق المعلومات لتلبية متطلبات المستخدم ورغباته للوصول إلى رضا.

● **خدمات المعلومات (information service):** (ويكيبيديا الموسوعة الحرة وخدمات المعلومات، 1429هـ):

هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات الذي يتأتى نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً في تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة المستخدمين ونشاطهم وأنماط احتياجاتهم للمعلومات، وهي على نوعين:

#### (١) خدمات المعلومات التقليدية: وتشمل :

أ- خدمة الإرشاد والتوجيه: تعني إرشاد المستخدم وتوجيهه إلى ما يريده أو يسأل عنه من مصادر داخل المكتبة.

ب- خدمة الاطلاع الداخلي: وتعني إتاحة المكتبة للمستخدمين الاطلاع على الأوعية والمراجع داخل المكتبة فقط دون الخروج بها.

- ج- خدمة المراجع: تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات وتعرف بخدمة الرد على الاستفسارات الواردة من المستفيد مثل السؤال عن مرجع بعنوان محدد او معلومة معينة داخل مرجع.
- د- خدمة الإعارة الخارجية: هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب ، أو المواد المكتبية لاستخدامها خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية محددة ، وفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة.
- هـ- خدمة التصوير: وتسمح هذه الخدمة للمستفيدين نسخ أجزاء من مصادر المعلومات إما تصويراً أو مسحاً ضوئياً مع الالتزام بقوانين حماية الملكية الفكرية (طارق ، محمد: 2002م ، 112-123 )
- و- الخدمات الببليوجرافية: وهي خدمة تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد العمل قوائم ببليوجرافية صغيرة أو كبيرة مشروحة أو غير مشروحة بالمواد التي تتوفر بالمكتبة.(ميساء: 2006م، 12).
- هي تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات لمجتمع المستفيدين منها بصورة الزامية سواء أقدمت هذه الخدمات يدوياً أم من خلال نظام آلي. ومن أمثلتها (الاطلاع الداخلي ، والخدمة المرجعية ، و التصوير ، و الإعارة ...)

## (٢) خدمات المعلومات غير التقليدية:

- هي تلك الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة للمستفيد إما كخدمة إضافية من عندها حسب ما تراه من احتياجات مجتمع المستفيدين، أو بناءً على طلب المستفيد نفسه لهذه الخدمة وتمثل في الآتي:
- أ- خدمات الحاسب الآلي: وتعني توفير المكتبة لأجهزة حاسوب موصولة بشبكة الإنترنت تساعد المستفيدين في الوصول الى المعلومات التي يبحثون عنها سواء على المستوى المحلي أم العالمي.
- ب- البث في الفهرس الآلي : وتسمح هذه الخدمة للمستفيدين بالبحث في قاعدة بيانات المكتبة أو قواعد البيانات التي تشترك بها سواء كانت بيانات ببليوجرافية أم نصاً كاملاً.
- ج- الإحاطة الجارية : وهذه الخدمة تهدف إلى اطلاع المستفيدين على أحدث مصادر المعلومات التي وصلت للمكتبة ، وذلك بأحد الطرق التالية: البريد الإلكتروني ، ولوحة إعلانات المكتبة ، وموقع المكتبة على الإنترنت ، والنشرات المطبوعة.

د- البث الانتقائي للمعلومات : وتتلق هذه الخدمة من مفهوم الإحاطة الجارية ، إلا أنها تقوم على أساس إحاطة المستفيدين بأحدث مصادر المعلومات التي وصلت إلى المكتبة وتقع في مجالات اهتماماتهم العلمية ، وتقدم عادةً هذه الخدمة آلياً من خلال النظام الآلي المستخدم بالمكتبة (العمران : 2010م ، 9-10).

#### ● **تقويم جودة الخدمات (Evaluation of service Quality):**

ويذكر الشامي وحسب الله (148هـ) أن تقويم تأتي بمعنى تميم أو تقدير قيمة. وأجاز اللغويون التعبير بالتقييم. والمراد هنا المعنى اللغوي الأصلي لكلمة تقويم، أي تعديل ما طرأ على المقوم من الاعوجاج (الحيط، 1430هـ) وتجدد الإشارة إلى أن مصطلح تقويم يستخدم في كثير من الأحيان كمرادف لمصطلح تقييم.

أما التعرف الإجرائي لتقويم جودة الخدمات في هذه الدراسة هو: تقدير جودة الخدمات أو الحكم على جودة الخدمات عن طريق المقياس.

#### ● **مقياس جودة الخدمات:**

هو مجموعة من مواصفات خدمات المعلومات المصممة لضمان جودتها، من خلال فهم احتياجات المستفيدين وتقديم أفضل الخدمات لهم عن طريق التعريف على آراءهم فيما يتعلق بنوعية الخدمات (Reitz، 2007م).

#### ● **المكتبات الجامعية:**

هي المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلاً عن امتداد خدماتها لتشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة.

● **المستفيدين:** هم الأفراد الذين يحصلون على الخدمات المكتبية التي تقدمها لهم المكتبات سواءً كانت تقليدية أم إلكترونية.

● **جودة الخدمات:** فاعلية الخدمات وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمات لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم.

#### ● **الدراسات السابقة:**

هناك عدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بهذا الموضوع، ويمكن تقسيمها إلى دراسات محلية وعربية وأجنبية وتفصيل ذلك ما يلي:

## أولاً: الدراسات المحلية:

1/ إجلال بابكر سليمان. تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المكتبات المتخصصة بولاية الخرطوم: دراسة حالة لمكتبتي الهيئة العامة للأبحاث الجيولوجية ومكتبة وزارة الزراعة والغابات، 2007م - أطروحة (ماجستير) - جامعة النيلين.

هدفت الدراسة إلى تقديم صورة واقعة عن خدمات المعلومات بالمكتبات المتخصصة ولاية الخرطوم، إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على خدماتها المعلوماتية ومعرفة مستوى الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى أمناء المكتبات.

تتفق دراسة الباحثة مع الدراسة الحالية في الاهتمام بدراسة خدمات المعلومات، إلا أن وجه الاختلاف الأساس ينبع من الزاوية التي تمت من خلالها معالجة هذا الموضوع فالدراسة السابقة اكتفت بدراسة الواقع لخدمات المعلومات في المكتبات الخاصة بخلاف الدراسة الحالية التي انصبحت على دراسة جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.

2/ مزمل عباس محبوب. واقع خدمات المعلومات بالمركز العربي للتوثيق والمعلومات الزراعية (أكادي) بالخرطوم: دراسة تحليلية تقييمية أطروحة (ماجستير) 1999م. - جامعة أم درمان الإسلامية.

هدفت الدراسة إلى دراسة وتقييم واقع خدمات المعلومات بالمركز وآراء المستخدمين حول الخدمات المتوفرة، كما هدفت إلى إبراز أوجه القوة والضعف في الخدمات واقتراح الحلول لجوانب الضعف والقصور فيها، تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لواقع الخدمات وتقييمها، لكنها تختلف مع الدراسة في أنها لم تتعرض لقياس مستوى الجودة بهذه الخدمات.

## ثانياً: الدراسات العربية:

1/ فيصل الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. - أطروحة (دكتوراه)، 2001م.

هدفت الدراسة لتحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية السعودية، من خلال دمج أسلوب إدارة الجودة الشاملة معها، بما يعود بالنفع على المستخدمين من المكتبات.

تتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في جودة الخدمات والعمل على تحسينها بهدف إرضاء المستفيدين، إلا أن دراسته اكتفت بدراسة الواقع لجودة الخدمات في المكتبات التقليدية، بخلاف الدراسة الحالية التي انصبت على دراسة خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية معاً. /2 دراسة نهلة بنت محمد بن عبد الله، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية.- أطروحة (دكتوراه).- الرياض 2009م.

هدفت للتعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة تلك الخدمات لتحديد مواطن الضعف والتقصير فيها، والخروج ببعض المقترحات لتطويع المقياس في الدراسة ووضع آليه للتطبيقه، وتختلف مع الدراسة الحالية في أنها تناولت تقييم جودة الخدمات الطبية فقط.

#### ثالثاً: الدراسات الاجنبية:

A. John, Heinrichs & Lee Jeen Su and Sharkey Thomas. Relative influence of the LibQUAL dimensions of satisfaction: A subgroup analysis .- college Research Libraries.- Vol.66,N.3.- (May, 2005).- PP 248-256.

أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية بالتطبيق على مكتبات جامعة مدينة وين بولاية متشجن هدفت لدراسة العلاقة بين مقياس جودة المكتبة ورضا العملاء واوصت برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا العملاء وتختلف مع هذه الدراسة في تركيزها على دراسة العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة ورضا العملاء.

B. Coleman, Vicki .toward a TQM paradigm : Using SERVQUAL to measure library quality.- College Research libraries.- (May, 1997).-P237-251.

تهدف الدراسة إلى قياس درجة إدراك المستفيدين من الخدمة المقدمة من جامعة تكساس الرئيسية، تتفق مع دراسة الباحث في قياسهما للجودة المدركة للخدمات، وتختلف مع الدراسة الحالية في نقاط تطبيق المقاييس فكانت الدراسة السابقة لقياس الجودة المدركة والمتوقعة بخلاف هذه الدراسة التي تركز على قياس جودة الخدمات المدركة فقط.

## \* مفهوم جودة الخدمة :

تعددت وجهات النظر التي عاجلت مفهوم الجودة ، وهذا ما جعل من الصعب وضع تعريف موحد لها ، فتعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة بأنها: الخصائص الكلية لكيان (نشاط ، وعملية منتج ، أو منظمة ، أو نظام، أو فرداً أو مزيج منها) التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية ، إن هذا التعريف شمل كلاً من السلعة أو الخدمة، ونظراً إلى الجودة من المنظار نفسه بالرغم من الاختلافات الموجودة بينهما، غير أن هذا التعريف لا يتعارض مع التعريفات المقدمة للجودة في الخدمة.

فقد عرفها (حداد ، 1999م ، 13 ) بأنها " درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة ، أو أنها الفرق بين توقعات المستفيدين لهذه الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها .

كما عرّفها (عبد الحميد ، 2013م ، 152 ) بأنها مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات ، وعليه سيكون العميل راضياً عندما تكون خصائص الخدمة مطابقة لمطالباته.<sup>(4)</sup> وعرفها ( Parasuraman , 1988 , 35 ) بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

نخلص من التعريفات السابقة إلى أن جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيد لهذه الخدمة ، ويتعبّر آخر هي: تطابق توقعات المستفيد لأبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مد توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم.

## ● أبعاد مقياس جودة الخدمة :

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة أبعاد Dimensions ويضم كل منها عدداً من المتغيرات أو العناصر وفيما يلي بيان المتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس:

(١) الجوانب الملموسة: وتتضمن أربعة متغيرات تقيس حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة أو المكتبة ، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية ، والمظهر الأنيق لموظفيها ، وأخيراً جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

(٢) الاعتمادية : ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة أو المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين ، واهتماماتها بحل مشاكلهم ، وحرصها على الدقة في أداء الخدمة ، والتزامها

بتقديم خدمتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين ، وأخيراً احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

(3) الاستجابة: ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بإعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك ، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين ، الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة المستفيدين ، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين .

(4) السلامة (الأمان): ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها ، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين ، وإلمامهم بالمعرفة ، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين .

(5) التعاطف: ويضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماماً شخصياً ، فهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد ، وملاءمة ساعات عمل هذه المكتبات لتناسب كل الرواد ، وتوافر أماكن ملاءمة لانتظار سيارات رواد هذه المكتبات ، وأخيراً وجود برامج تعليمية متخصصة (محاضرات ، ندوات... الخ) . بهذه المكتبات وعلى الرغم من أن المقياس قد تم تطويره واستخدامه وإختراره في مجال خدمات التجارة ، فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المؤسسات الربحية أو غير الربحية أمثال المكتبات ومراكز المعلومات.

#### \* مداخل قياس جودة الخدمة:

تشير الدراسات إلى وجود مدخلين لقياس جودة الخدمات هما :

١- مقياس SERVQUAL الذي طوره Parasuraman, Berry and Zeithmal (1985) : وهو الذي يستند إلى توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة ، وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ، فالركيزة الأساسية لهذا النموذج هي الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة ، وتوقعاته حول جودة الخدمة وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها.

٢- مقياس SERVPERF الذي طوره كل من Cronin and Taylor (1992) حيث يرفض هذا المدخل نموذج الفجوات، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيد ، على اعتبار ان جودة الخدمة يتم التعبير عنها باعتبارها نوعاً من الاتجاهات ، ويمتاز هذا المقياس ببساطته ومصداقيته وواقعيته.

## إجراءات الدراسة الميدانية :

## منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة واعتمد الاستبانة كأحد أدوات جمع المعلومات ، وقد وزع الاستبيان على عدد من المستخدمين من مكاتب جامعة إفريقيا العالمية .

## مجتمع وعينة الدراسة :

يمثل مجتمع الدراسة المستخدمين من خدمات مكاتب جامعة إفريقيا العالمية، أما عينة الدراسة فسيتم توزيع إستبانة على عينة عشوائية مكونة من (50) من المستخدمين من مكاتب جامعة إفريقيا العالمية.

## أداة جمع البيانات:

استخدم الباحث استبانة معدة لقياس جودة الخدمة كأداء لجمع البيانات، وقد تم استخدام الاستبانة استناداً لمقياس (SERVPERF) الذي يستخدم على نطاق واسع لقياس تقييم المستخدمين للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، وقد تضمنت الاستبانة (22) سؤالاً حول جودة الخدمة، وتقيس هذه الأسئلة الأبعاد والجوانب الخمسة لجودة الخدمة وهي كالتالي: الجوانب الملموسة (4عبارات ) ، الاعتمادية (5عبارات ) ، الاستجابة (4عبارات ) ، السلامة أو الأمان (4عبارات ) ، التعاطف (5عبارات ) ، كما تم استخدام برنامج (( SPSS )) في عملية إدخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستخدمين.

## إجراءات الدراسة الميدانية:

## معاملات الثبات للاستبانة:

لمعرفة الثبات للدرجة الكلية للمقياس في صورته النهائية المكونة من (22) فقرة، قام الباحث بتوزيع عدد (10) استبانات كعينة استطلاعية للتحقق من ثبات الاستبانة بتطبيق معادلة الفا كرونباخ على بيانات العينة الأولية، فبيّنت نتائج هذا الإجراء النتائج المعروضة بالجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح نتائج معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس :

الخصائص السايكومترية		عدد الفقرات	المقاييس الفرعية
الصدق الذاتي	(ألفا كرونباخ)		
.872	762.	4	الجوانب الملموسة
.923	853.	5	الاعتمادية
.850	724.	4	الاستجابة
.929	864.	4	السلامة (الأمان)
.949	901.	5	التعاطف

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن معامل الثبات للمقياس الفرعية عالية مما يعني أن الاستبانة صالحة لإجراء الدراسة الميدانية.

#### الأسلوب الإحصائي لتحليل وتفسير البيانات:

اتبع الباحث في هذه الدراسة اختبار (ت)، حيث يتم عن طريق الوسط الحسابي معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة، وعن طريق اختبار (ت) يتم التعرف على الدلالة الإحصائية للفروق بين الوسط المحسوب من إجابات أفراد العينة والوسط النظري (3)..

#### مقياس ليكارت الخماسي:

استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا

أوافق بشدة)

اختبار الدلالة الإحصائية للفروق بين درجة الموافقة وعدم الموافقة في استجابات أفراد العينة استخدم الباحث اختبار ت حيث يتم مقارنة الوسط المحسوب من خلال إجابات أفراد العينة مع الوسط النظري (3) والذي يُحسب بالمعادلة الموضحة أدناه:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

حيث أن :

$\bar{X}$  □ الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة

□ □ الوسط النظري (3)

□ s الانحراف المعياري

□ n مجموع أفراد العينة

أساليب المعالجة الإحصائية:

قام الباحث بتصحيح وتفريغ البيانات وإدخالها في جهاز الحاسوب لمعالجتها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS . حيث استخدم الأساليب الإحصائية الآتية :

- معادلة ألفا كرونباخ لمعرفة الثبات للاستبانة.
- التكرار والنسبة المئوية.
- اختبار (ت) (T Test) لمجتمع واحد لمعرفة السمة العامة لانتشار المشكلات.

عرض ومناقشة النتائج:

الجوانب الملموسة :

جدول يوضح التكرار والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على محور (الجوانب الملموسة)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المجموع
1	تمتلك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل	6	14	9	19	2	50
		12%	28%	18%	38%	4%	100%
2	توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	5	20	12	12	1	50
		10%	40%	24%	24%	2%	100%
3	يحفز المظهر العام لموظفي المكتبة على الاستفادة من خدماتها	14	22	11	3	0	50
		28%	44%	22%	6%	0%	100%
4	ترغب المواد المرتبطة بالخدمات في المكتبة الاستفادة أكثر من المكتبة	10	17	12	10	1	50
		20%	34%	24%	20%	2%	100%

ومن الجدول السابق تم حساب الأوساط الحسابية وقيم ت لمقارنتها مع الوسط النظري لبيان النتيجة الكلية وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي. والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الإجراء.

جدول رقم (1) يوضح الأوساط الحسابية واختبار (ت) لمجمع واحد لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعد الجوانب الملموسة او المادية

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
3	يحفز المظهر العام لموظفي المكتبة على الاستفادة من خدماتها	3.94	0.87	7.67	0.00	موافق
4	ترغب المواد المرتبطة بالخدمات في الاستفادة أكثر من المكتبة	3.50	1.09	3.24	0.00	موافق
2	توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	3.32	318	2.22	0.03	محايد
1	تمتلك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل	3.06	1.15	0.37	0.714	محايد

من الجدول يتبين أن جانبيين من الجوانب الملموسة حازت على أعلى درجة من الموافقة من قبل أفراد العينة، وهما:

- المظهر العام لموظفي المكتبة يحفز على الاستفادة من خدماتها بمتوسط 3.94

- وترغب المواد المرتبطة بالخدمات في الاستفادة أكثر من المكتبة بمتوسط 3.50

كما يُلاحظ أن الجانبين الآخرين من الجوانب الملموسة محل القياس حازت على درجة حياد من قبل أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت وهما :

- توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة. وهذا الجانب بمتوسط 3.32 وعلى الرغم من أن مستوى الدلالة للفرق بينه والوسط النظري 0.03 يشير إلى دلالة الفرق، إلا أنه لا يزال يقع في المدى الذي يمثل الحياد وفقاً لمقياس ليكرت.

- تمتلك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل. ويلاحظ أن هذا الجانب بالنظر إلى الوسط الحسابي يكاد يكون مساوياً تماماً للوسط النظري (3)، ويظهر ذلك جلياً في مستوى الدلالة 0.714، حيث يبين عدم دلالة الفرق إحصائياً بين الوسطين عند مستوى 0.05.

وعليه يمكن استخلاص النتائج الآتية:

وعليه يوصي الباحث بضرورة توفير مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة إضافة إلى ذلك توفير تجهيزات تقنية حديثة الشكل لتحقيق درجة عالية من الجودة .

جدول يوضح التكرار والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على محور (الاعتمادية)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المجموع
1	وفاء المكتبة لمستفيديها	13	18	12	7	0	50
	بكل ما تعدهم به	26%	36%	24%	14%	0%	100%
2	تجاوب إدارة المكتبة مع المستفيدين عند	20	22	5	2	1	50
	مواجهتهم أي مشكلة	40%	44%	10%	4%	2%	100%

50	0	2	5	27	16	تؤدي الخدمات داخل المكتبة بطريقة	3
100%	0%	4%	10%	54%	32%	صحيحة من أول مرة	
50	1	3	14	18	14	تقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه	4
100%	2%	6%	28%	36%	28%		
50	1	5	16	15	13	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتوى وخدمات المكتبة	5
100%	2%	10%	32%	30%	26%		

جدول (2) يوضح الأوساط الحسابية واختبار (ت) لمجمع واحد لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعدها الاعتمادية :

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
1	تجاوب إدارة المكتبة مع المستفيدين عند مواجهتهم أي مشكلة	4.16	318	9.00	0.00	موافق
2	تؤدي الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة	4.14	0.76	10.66	0.00	موافق
3	تقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه	3.82	0.98	5.90	0.00	موافق
4	وفاء المكتبة لمستفيديها بكل ما تعدهم به	3.74	1.01	5.20	0.000	موافق
5	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتوى وخدمات المكتبة	3.68	1.04	4.63	0.00	موافق

من الجدول يُلاحظ أن جميع العبارات حازت على غالبية موافقة من قبل أفراد العينة، حيث تراوحت الأوساط الحسابية لإجابات أفراد العينة بين 3.68-4.16، وجميعها تقع في المدى الذي يمثل الموافقة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي. كذلك تشير قيم ت ومستويات الدلالة لمقارنة هذه الأوساط مع الوسط النظري إلى دلالة الفرق إحصائياً بينها عند مستوى دلالة معنوية 0.05. وعليه قام الباحث بترتيبها حسب أعلى درجة من الموافقة، وبيان ذلك كالتالي:

- في المرتبة الأولى تجاوب إدارة المكتبة مع المستخدمين عند مواجهتهم أي مشكلة، بمتوسط 4.16.
  - يليها أداء الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة، بمتوسط 4.14.
  - ثم تقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه، بمتوسط 3.82.
  - ثم وفاء المكتبة لمستفيديها بكل ما تعدهم به، بمتوسط 3.74.
  - وأخيراً الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتوى وخدمات المكتبة، بمتوسط 3.68.
- وبذلك يخلص الباحث إلى الآتي:

أن مستوى تجاوب إدارة المكتبة مع المستخدمين عند مواجهتهم لأي مشكلة يُعتبر في درجة عالية، ولا غبار عليها، كذلك أداء الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة.

أما وفاء المكتبة للمستفيدين بما تعهدهم به، والاحتفاظ بسجلات عن محتوى وخدمات المكتبة، يُعتبران بدرجة مناسبة. ويوصي الباحث بالاهتمام بهذين الجانبين لتحقيق درجة عالية من الجودة.

جدول يوضح التكرار والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على محور (الاستجابة):

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المجموع
1	إعلام المكتبة	17	16	10	6	1	50
	المستفيدين والزائرين بوقت تأدية الخدمة	34%	32%	20%	12%	2%	100%

50	1	5	8	20	16	يقدم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين	2
100%	2%	10%	16%	40%	32%		
50	0	4	9	18	19	الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدين	3
100%	0%	8%	18%	36%	38%		
50	1	2	7	24	16	معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية	4
100%	2%	4%	14%	48%	32%		

ومن الجدول السابق تم حساب الأوساط الحسابية وقيم ت لمقارنتها مع الوسط النظري لبيان النتيجة الكلية وفقاً لمقياس ليكرات الخماسي. والجدول الآتي يوضح نتيجة هذا الإجراء.

جدول رقم (3) يوضح الأوساط الحسابية واختبار (ت) لمجمع واحد لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعده الاستجابة :

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
1	الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدين	4.04	0.95	7.77	0.00	موافق

2	معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية	4.04	0.90	8.15	0.00	موافق
3	يقدم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين	3.90	318	6.15	0.00	موافق
4	إعلام المكتبة المستفيدين والزائرين بوقت تأدية الخدمة	3.84	1.09	5.43	0.000	موافق

من الجدول يتضح أن جميع الجوانب الموضحة في قياس الاستجابة حازت على درجة الموافقة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي، كما تشير قيم (ت) ومستويات الدلالة المقابلة لها إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين هذه الأوساط والوسط النظري (3): وبذلك يمكن ترتيبها كالتالي:

في المرتبة الأولى الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدين، وبالدرجة نفسها من الموافقة معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية. حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة 4.04. ويعتبر الباحث هذا الأمر إيجابياً، حيث يعكس درجة جيدة من استجابة موظفي المكتبة في تقديم العون والمساعدة للمستفيدين ومعالجة طلباتهم بعناية وجدية.

أما الجانبين الآخرين وهما (تقديم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين) و(معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدة) كذلك جاءت الأوساط الحسابية التي تعبر عن آراء أفراد العينة على هذين الجانبين إيجابية، إلا أنها أقل درجةً من الجانبين السابقين. ويرى الباحث في سبيل تحقيق

درجة عالية من الجودة ينبغي زيادة الاهتمام بالجانبين الأخيرين، أي أن يسعى موظفي المكتبة لتقديم خدمات فورية للمستفيدين وإعلامهم بوقت تأدية الخدمة وتلبية متطلباتهم المتعلقة بخدمات المكتبة.

جدول يوضح التكرار والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على محور (السلامة (الأمان) :

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
1	يشعر المستفيد بالثقة من خلال سلوك الموظفين بالمكتبة	21	17	10	2	0	50
		42%	34%	20%	4%	0%	100%
2	شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	24	16	9	1	0	50
		48%	32%	18%	2%	0%	100%
3	يتعامل موظفي المكتبة ببلاقة ومرونة كافية مع المستفيدين	15	25	5	5	0	50
		30%	50%	10%	10%	0%	100%
4	يمتلك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين	19	14	12	5	0	50
		38%	28%	24%	10%	0%	100%

جدول (4) يوضح الأوساط الحسابية واختبار (ت) لجمع واحد لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعد السلامة (الأمان) :

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
1	شعور المستخدمين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	4.26	318	10.76	0.00	موافق بشدة
2	يشعر المستخدم بالثقة من خلال سلوك الموظفين بالمكتبة	4.14	0.88	9.15	0.000	موافق
3	يتعامل موظفي المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستخدمين	4.00	0.90	7.83	0.00	موافق
4	يمتلك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستخدمين	3.94	1.02	6.53	0.00	موافق

من الجدول يتبين أن جميع الجوانب التي تعبر عن قياس السلامة (الأمان) حازت على موافقة أفراد العينة بحسب الأوساط الحسابية التي بلغ أقلها 3.94، وتشير قيم (ت) موجبة الإشارة لمقارنة هذه الأوساط مع الوسط النظري (3) ومستويات الدلالة إلى وجود فروق معنوية بينها.

تجدر الإشارة إلى أن جانب شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة حاز على أعلى درجة من الموافقة (موافقة بشدة وفقاً لمقياس ليكرت). ويُعتبر هذا أمراً إيجابياً في مقياس الجودة ويوصي الباحث بالمحافظة على هذا الجانب وتنميته. ولا يختلف كثيراً عن هذا الجانب شعور المستفيد بالثقة من خلال سلوك الموظفين بالمكتبة، وتعامل الموظفين بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين. هذين الجانبين يتوفران برضا مناسب من قبل أفراد العينة.

الجانب الوحيد الذي جاء بمتوسط أقل من 4 ولا يقل كثيراً حيث بلغ 3.94 هو امتلاك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين. ويرى الباحث ضرورة الاهتمام أكثر بهذا الجانب من خلال تدريب موظفي المكتبة على مختلف المهارات والمعارف المتعلقة بعمل المكتبات، لزيادة كفاءاتهم في هذا المجال.

جدول يوضح التكرار والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على محور (التعاطف) :

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المجموع
1	اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً	9	15	15	6	5	50
		18%	30%	30%	12%	10%	100%
2	يتفهم موظفي المكتبة لحاجات وأهداف المستفيدين بشكل محدد	8	21	14	4	3	50
		16%	42%	28%	8%	6%	100%
3	ملاءمة ساعات عمل	25	15	4	2	4	50

100%	8%	4%	8%	30%	50%	المكتبة لكل المستخدمين	
50	1	4	22	16	7	توفير المكتبة لأماكن ملاءمة لانتظار	4
100%	2%	8%	44%	32%	14%	سيارات المستخدمين	
50	8	16	18	4	4	تقديم المكتبة برامج تدريبية وتعليمية جيدة	5
100%	16%	32%	36%	8%	8%	للمستفيدين	

ومن الجدول السابق تم حساب الأوساط الحسابية وقيم ت لمقارنتها مع الوسط النظري لبيان النتيجة الكلية وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي. والجدول الآتي يوضح نتيجة هذا الإجراء.

جدول (5) يوضح الأوساط الحسابية واختبار (ت) لمجمع واحد لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعد التعاطف

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
1	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكل المستخدمين	4.10	1.22	6.39	0.00	موافق
2	يتفهم موظفي المكتبة لحاجات وأهداف المستخدمين بشكل محدد	3.54	318	3.62	0.00	موافق
3	توفير المكتبة لأماكن ملاءمة لانتظار سيارات المستخدمين	3.48	0.91	3.73	0.00	موافق
4	اهتمام موظفي المكتبة بالمستخدمين اهتماماً شخصياً	3.34	1.21	1.99	0.052	محايد
5	تقديم المكتبة برامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستخدمين	2.60	1.11	2.56 -	0.01	محايد

يُلاحظ من الجدول أن ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكل المستخدمين حازت على أعلى موافقة بمتوسط قدره 4.10 وهذا مردّه إلى أن المكتبة تعمل على مدار 24 ساعة. يليه تفهم موظفي المكتبة لحاجات وأهداف المستخدمين بشكل محددة بدرجة متوسطة ، حيث بلغ الوسط الحسابي 3.54. يليه توفير المكتبة لأماكن ملاءمة لانتظار سيارات المستخدمين بمتوسط 3.48. أما الجانبين الأخيرين جاءت المتوسطات المعبرة عن آراء أفراد العينة في المدى الذي يمثل الحياض وهما: اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً بمتوسط 3.34، ثم تقديم المكتبة برامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستفيدين بمتوسط 2.6، وتجدد الإشارة إلى أن هذا الجانب الأخير يقترب من المدى الذي يمثل عدم الموافقة يتضح ذلك من قيمة ت سالبة الإشارة (- 2.56) مما يعني عدم توفر برامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستفيدين.

### النتائج :-

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من وجهة نظر المستخدمين. وذلك باستخدام خمسة متغيرات تعبر عن أبعاد جودة الخدمات ، وقد أشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى التقييم الإيجابي لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاستجابة و الاعتمادية والسلامة أو (الأمان) أما في مجال الجوانب الملموسة و التعاطف فقد كان التقدير إيجابياً لكن بدرجة أقل من الأبعاد الأخرى.

### التوصيات :

- 1- ضرورة الاهتمام بأبعاد الجودة المختلفة من خلال التركيز على أبعاد قد أغفلتها المكتبات الأخرى حيث تكون ميزة تنافسية يصعب تقليدها .
- 2- العمل على تكثيف البرامج التدريبية للقوى العاملة بالمكتبات لأنهم هم الذين يقدمون الخدمة سواء أكانت فنية أم إدارية .
- 3- الاهتمام بالجوانب الملموسة او المادية وعناصرها المختلفة التي أظهرت الدراسة تقييماً متوسطاً فيها وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولائق .
- 4- رفع مستوى العناية الشخصية بالمستفيدين من قبل إدارة المكتبات من خلال التدريب وتطوير المهارات .
- 5- ضرورة الاهتمام بما يطرأ من عيوب في أثناء استخدام المستخدمين لخدمات المكتبات وصولاً لمبدأ الاحتفاظ بالمستفيد (العميل الدائم).

## المصدر والمراجع :-

- ١- نرمين ، صابر . مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ورقة مقدمة الى ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة . الإسكندرية ، 2005م ص.4.
  - ٢- السليمي نهلة . قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية . أطروحة (دكتوراه). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية . 2009م . ص 8-9.
  - ٣- حسناء، محمود . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية: بين الواقع والمستقبل . القاهرة . الدار اللبنانية، 1999م . ص261.
  - ٤- عبدالحميد، عبدالله. قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على منطقة جدة . المجلة العربية للإدارة، مج33، ع2، 2013م، ص 152.
  - ٥- ميساء، محروس أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات، الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، ٢٠٠٦م، ص١٢.
  - ٦- طارق، ومحمد. المكتبات العامة تنظيمها- خدماتها- تقاناتها الحديثة في ضوء الإنترنت، القاهرة: شركة إبييس . كوم للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م، ص١١٢-١٢٣.
  - ٧- الحداد، عوض بدير. تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة: دار البيان للنشر والتوزيع، ١٩٩٩م، ص١٣.
  - ٨- العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج١٦، ع١، ١٤٣١هـ، ص٩-١٠.
- 9-Dennis L .Foster . Marketing Hospitality . Sales and marketing for Hotels and Resort ,

Maemilla / McGraw-Hill school publishing ,(1992) p10

10- Parasuraman , A . Zeithaml , V . A .and Berry . L .L servqua . A Mulit – ltem scale for measuring consumer perceptions of service quality .Journal of retailing, 64 (1) . 12-37

11- Cronin, J .J .and S . A . Taylor. Measuring Service Quality . A Reexaminataon and Extension , Journal of Marketing, (1992) , p 5