

قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام

(LibQUAL+®):

المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجاً

تيسير فوزي رديف *

تأريخ التقديم: 2020/10/19 تأريخ القبول: 2020/11/23

المستخلص:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات وكل ماله علاقة بتنظيم وتهيئة المعلومات الى اعادة تقييم بشكل دوري من اجل الوقوف على مستوى الجودة مما يعني ان النهوض بالواقع العام لهذه المؤسسات بما يضمن رضا كافي من قبل المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهذا ما تم العمل عليه في هذا البحث اذ تم تطبيق واحد من اهم مقاييس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات وهو (LibQUAL+®) في واحدة من اهم وأقدم المكتبات المركزية الجامعية الا وهي المكتبة المركزية لجامعة بغداد بموقعها الجارية والوزيرية، وقد بلغت عينة المستفيدين والذين تم توزيع الاستبانة لهم 75 مستفيد موزعين على المكتبتين وقد تم استرجاع (68) استمارة منهم، وباستخدام منهج الحالة كوسيلة للوصول لتحقيق اهم الأهداف المرسومة في هذا البحث ومن ابرزها التوصل الى مستويات جودة الحقيقية وإيجاد الحلول الملائمة لعلاج جوانب الخلل ان وجدت، إضافة للوصول الى النتائج المرجوة منها والتي كان من أهمها:

- هنالك فجوة حقيقية في خدمات المكتبة المقدمة سواء (فجوة اكتفاء) (فجوة تميز) كون المكتبة تقدم خدمات اقل من المطلوب من قبل المستفيد او يتصور انه سيحصل عليها، وهذا اهم هدف حققه المقياس في الوصول الى هذه النتيجة.

* مدرس /المكتبة المركزية - الوزيرية/ جامعة بغداد.

اما عن اهم التوصيات فكانت:

- الطلب من القيادات الإدارية العليا للجامعات لإعادة النظر بالدعم الموجه لهذه المؤسسات المهمة من خلال زيادة الدعم سواء المادي ام المعنوي ما يخدم بالنتيجة حركة البحث العلمي للجامعة التي صارت اليوم احدى ركائز التصنيفات العالمية لمرتبة الجامعات.

الكلمات المفتاحية: (LibQUAL®+) ؛ الجودة الشاملة ؛ المكتبات الجامعية ؛ الخدمات المكتبية .

المقدمة:

نعيش اليوم واقعاً يتميز بتسارع وتيرة التطور متزامناً معه التميز في كل مجالات الحياة، ومن الطبيعي ان ترافق هذا التطور تأثيراً واضحاً لمختلف جوانب الحياة سواء بالاتجاه الإيجابي ام السلبي، بمعنى ان المنظمات والمؤسسات بمختلف أنواعها الربحية والخدمية ان تمكنت من مجاراة هذا التطور والسعي لتحسين من جوانب المؤسسة او المنظمة المختلفة فهذا يعني انها ستبقى في المنافسة والساحة العالمية وهو الاتجاه الايجابي وان لم تتمكن من مجاراة هذه التطورات فإنها ستعيش في فجوة وانعزالية وهو الجانب السلبي، اما فيما يخص المؤسسات الخدمية فإنها الاكثر تأثراً بهذا الجانب والمكتبات من ضمن تلك المؤسسات، فيلاحظ ان بعضاً منها توقف عن التحديث والتطور منذ فترة زمنية طويلة مما خلق لها فجوة تقنية وفنية اثرت في استقطاب المستفيدين الذين يعدون بؤرة عملها، ويعزوا البعض الى ان عزوف المستفيدين عن استخدام المكتبات انما هو مبني على الفجوة الكبيرة التي يواجهها المستفيدين في اتجاهين الأول طريقة حصولهم على المصادر والثاني الوقت المستغرق في حصولهم عليه، فضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في اعمال المكتبة يقلل من كمية ونوعية المصادر المسترجعة يقابله ضياع وقت كبير في العمليات وهذا يسبب فجوة ما يتعامل معه المستفيد في تكنولوجيا المعلومات الحالية، ويمكن القول ان هنالك مشاكل حقيقية تواجهها المكتبات وتعد سبباً رئيسياً من عزوف المستفيدين عن استخدام المكتبة، لذا تسعى بعض الدراسات والبحوث الى

التحري عن أسباب الخلل ومعالجته في سبيل الوصول الى (الجودة الشاملة)، وقد تختلف الوسائل والطرق في سبيل الوصول لها فمنهم من يستخدم الاستبانة او المقابلة او بناء مقياس او استخدام مقياس جاهز كما في هذا البحث المهم تحقيق الهدف والوصول الى الجودة الشاملة، وفي هذا البحث تم استخدام مقياس (LibQUAL + ®) للوصول لحقيقة الخدمات المقدمة من المكتبة المركزية لجامعة بغداد وواقعها ومستوى الخدمات المقدمة، يتميز هذا المقياس بانه ثلاثي المستويات ففي المستوى الأول يقيس واقع الخدمات الفعلي، والثاني يقيس الخدمات المطلوب توفرها والثالث يقيس الخدمات المتصورة بمعنى ان المستفيد عندما يستخدم المكتبة فانه سيحصل على خدمة = الحالية لكنه كان يتمنى ان يحصل على افضل مما حصل عليه = المطلوبة على أساس انه كان يتوقع انه سيحصل على خدمات افضل = المتصورة، وينتج عن هذا المقياس ظهور فجوتين الأولى فجوة الاكتفاء والتي تعني الفرق ما بين الحالي والمطلوب، والفجوة الثانية هي فجوة التميز والتي تعني الفرق ما بين الحالي والمتصور، فكلما قلت درجات الفجوة تعني وصول المكتبة الى تحقيق الأهداف المنشودة في تحقيق الجودة الشاملة، علماً ان الباحث قد ترجم المقياس وذلك بسبب انه لم يستطيع الحصول على ترجمة كاملة وواضحة، وقد ضمت العينة مجموعة من مستفيدي المكتبة بموقعيها الجادرية والوزيرية، وقد تم توزيع الاستبانة لهم 75 مستفيد وقد تم استرجاع (68) استمارة منهم.

الإطار العام للبحث

مشكلة البحث :

ترتكز مشكلة البحث في غياب واضح لمكانة وموقع المكتبة المركزية لجامعة بغداد وانها تحتاج الى إعادة تقييم منتظم للوقوف على جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، فالمكتبات شأنها أي مؤسسة خدمية او حتى إنتاجية تحتاج كل فترة الى إعادة تقييم جودة الخدمات المقدمة من اجل الوقوف على أبرز جوانب الخلل والقصور لتحسينها بالاتجاه الصحيح، وهنا تبرز إشكالية أخرى تواجه المكتبات تتمثل في اختيار الطريقة او الوسيلة الملائمة لقياس تلك الجودة من حيث كفاءة المقياس وشموليته، بالإجمال يمكن تلخيص مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

1. هل يحصل المستفيد على ما يطلبه من خدمات ضمن إطار الواقع الفعلي للمكتبة؟
2. هل تمكنت المكتبة من توفير خدمات مقارنة بتصور المستفيدين عن جودة الخدمات؟

3. هل يمكن الوصول بالمكتبة الى جودة عالية تتلائم ومكانتها بين المكتبات الأخرى؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الى التوصل الى تحقيق عدة اهداف اهمها:

1. تثبيت الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية.
 2. التوصل الى مستويات جودة الحقيقية وإيجاد الحلول الملائمة لعلاج جوانب الخلل ان وجدت.
 3. المساهمة في تطبيق مقياس عالمي يختص بموضوعات الجودة في مؤسسات المعلوماتية والمكتبات مما يساهم في الوصول الى نتائج دقيقة في اظهار جودة تلك المؤسسات.
 4. رفع كفاءة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية بما يتلائم ومكانته وموقعها الأكاديمي.
 5. تحويل المكتبة الى مؤسسة حديثة تواكب التقنيات والتكنولوجيا المتطورة وتحويلها الى مصدر مهم بالنسبة للمستفيدين في حصولهم على ما يحتاجوه من مصادر للمعلومات.
- أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من كونه يمكن ان يكون حل مهم للعديد من الإشكالات التي تواجه المكتبات في جوانب عدة أبرزها مقاومة التغيير في حاجات المستفيدين المستمرة في ظل تحدي التكنولوجيا الحديثة لاستمرارية المكتبات وعملها، وهذا سببه ارتفاع جودة الخدمات التكنولوجية المقدمة مقارنة بالتقليدية في المكتبات، لذا يمكن ان يكون البحث مقياس مهم لمدى جودة الخدمات المقدمة من قبل المكتبات قيد الدراسة وإمكانية رفعها من خلال معالجة جوانب الخلل فيها بما ينعكس إيجاباً على

خدمات المستفيدين وتشجيعهم استخدام المكتبات كمصدر اولي وفي قائمة أولوياته للوصول للمعلومات .

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين بشكل فعلي من خدمات المقدمة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وبموقعيها (الجادرية والوزيرية)، شاملا للفئات الأساسية التي تستخدم المكتبة لأغراض البحث وهم كلا من:

- الأساتذة الجامعيين (بمختلف الألقاب العلمية) ولمختلف الأغراض البحثية
- طلبة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه)
- طلبة الدراسات الأولية (المرحلة الرابعة)
- باحثين من باقي الوزارات كوزارة التربية

وقد بلغ المجموع الإجمالي للعينة (75) مستفيداً، وبعد استرجاع استمارات الاستبانة تبين ان المسترجع قد بلغ (68) استمارة، بفارق (7) استمارات فقد تبين ان (3) استمارات غير مكتملة الإجابات وفيها أخطاء تم استبعادها و (4) لم تسترجع بالأساس.

منهج البحث:

تم استخدام منهج دراسة الحالة والتي تتمثل في وصف الظاهرة المراد دراستها ومن ثم وضع الأداة المناسبة والمتمثلة بمقياس (LibQUAL + ®) للوصول الى النتائج المطلوبة، وبنى هذا المنهج على أساس الاستقصاء والتحقق الدقيقين لأساسيات مشكلة الدراسة، ويقوم على أساس دراسة فردية او وحدات إدارية او اجتماعية كالمدرسة او المكتبة او المستفيدين منها.

حدود البحث:

- المكتبة المركزية / جامعة بغداد بموقعيها الجادرية والوزيرية.
- الدراسات السابقة

1. المنصوري، عزة أبو بكر. مقياس (LibQUAL + ®) وتطبيقاته في مجال المكتبات والمعلومات. مجلة كلية الآداب - جامعة بنغازي، ع44، ابريل 2019، ص 343-358.

- يعد هذا البحث من البحوث النظرية والذي عالج مفهوم المقاييس الخاصة بجودة المكتبات مع التركيز بشكل واضح على مقياس (LibQUAL + ®)، وقد تطرق الى شرح تفصيلي لهذا المقياس من بداياته ولغاية ما وصل اليه اليوم، فضلاً عن تفصيل مكونات الاستبانة وتفرعاتها وتوضيح إمكانيات تطبيقاته ومجالاته وأهميته وأهدافه سواء للمستخدمين ام للمكتبات بصورة عامة.

2. معتوق، خالد بن سليمان. جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامع ام القرى: دراسة تقييمية باستخدام مقياس (LibQUAL + ®)، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات - مصر، مج3، ع 4، ديسمبر 2016، ص 97 - 137.

- يهدف البحث الى قياس مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة ام القرى، وقد تكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات بجميع المستويات بجامعة ام القرى بمكة المكرمة، كشفت الدراسة عن وجود تباين في وجهات النظر حول الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة ام القرى وفقاً لمتغير التخصص، وتبين ان هناك محدودية البرامج التعريفية والارشادية لكيفية استخدام المكتبة.

3. سمير مدحت سعيد، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج14، ع 2، آذار 2007، ص 275 - 296.

- حاولت الدراسة معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس الجودة وهما: مدخل فجوة والادراك، وذلك لأجل توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستخدمين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستخدم من خلال تبني مقياس الادراكات/ التوقعات Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.

مكانة البحث الحالي من الدراسات السابقة

اعتمد هذا البحث بالدرجة الأساس على مبدأ التطبيق العملي والمباشر لمقياس (LibQUAL + ®) على عكس البحث الأول لـ (عزه أبو بكر المنصوري) والذي عالج الموضوع نظرياً دون ان يطبق على أي مكتبة من المكتبات، واكتفى بشرح المقياس تفصيلاً، اما البحث الثاني والخاص بـ (خالد بن سلمان معتوق) فقد قام بتطبيق المؤشر لكن بعد قام بتعديله جزئياً حيث قلص درجات الإجابة من 9 درجات الى 5 درجات على مقياس ليكرت الخماسي، فضلاً عن انه اخضع المقياس لاختبار الصدق والثبات وهذا غير مطلوب في المقاييس العالمية المعتمدة، لكنه في نفس الوقت طبقه على جميع مكتبات جامعة ام القرى بدءاً من المركزية وصولاً الى مكتبات الكليات، اما البحث الحالي فقد اعتمد على ما مذكور في البحث من فقرات وتصميم وتعليمات دون تغيير او تعديل، اما البحث الثالث والخاص بـ (سمير مدحت سعيد) فانه استخدم مقياس Servqual والذي يعد اللبنة الأساس الذي بني على مقياس (LibQUAL + ®) ويعتمد على قياس الجودة بخمسة ابعاد هي (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، والتعاطف)، لكن برغم هذا فإن فيه فقرات مخصصة للجوانب الربحية كونه بالأساس بني لهذا الغرض، اما البحث الحالي فإنه استخدم مقياس (LibQUAL + ®) المتخصص في مجال المكتبات بكل ابعاده دون أي تغيير او تعديل في فقراته مما يعطينا نتائج واقعية اكثر.

الإطار النظري

مفهوم الجودة الشاملة :

يعد العميل العنصر الأهم في أي عملية سواء إنتاجية ام خدمية ويمكن وصفه بانه بؤرة العملية ككل وهو المحرك الأساس والموجه الحقيقي لنوعية وحجم وشكل السلعة او الخدمة، وما على تلك المؤسسات الا تلبية تلك الرغبات والا يكون مصيرها الفشل الذريع خصوصاً في ظل المنافسة القوية من باقي المؤسسات لجذب المستفيدين والعملاء، هنا يلعب مفهوم الجودة الدور الأساس في هذه العلمية سواء الإنتاجية ام الخدمية فكلما زادت الجودة وتطورت زاد معها رغبات المستفيدين بالحصول على المنتج او الخدمة والعكس صحيح لذا فان موضوع الجودة لم يعد ترفاً

بل هو أساسها، مع الاخذ بنظر الاعتبار ان الزبون ليس الحالي فقط بل المتوقع ايضاً، ان الاستماع الى العميل والاهتمام بما يقول من الأمور الضرورية لنجاح أي مهمة في تحقيق أهدافها، وفي دراسة اجراها (T.J.Peter) وزميله (R.H.Waterman) على انجح 43 منظمة منها شركة (IBM, 3M, Du Pont) وغيرها توصل الباحثان الى ان هناك ثماني خصائص مشتركة فيما بين هذه الشركات هي السبب في النجاح الباهر الذي حققته وكان الخاصية الثانية هي القرب من العميل وضرورة الاستماع لآرائه واقتراحاته⁽¹⁾، ويعد مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم حديثة النشوء في مجال الإدارة الحديثة وظهرت نتيجة ردة الفعل التنافسي بين القطاعات الخدمية المتنافسة في المدارس المختلفة خصوصاً المؤسسات اليابانية من جهة والتي تصدرت المشهد بشكل لافت للانتباه والأمريكية والاوربية من جهة أخرى، ورغم ذلك التنافس لم يتغير توجهات كل منهما الا وهو تحقيق رضا المستهلك والمستفيد، وحقق هذا التوازن العالم ديمينغ (Deming) الذي ارسى قواعد مفهوم الجودة الشاملة وحقق من خلال نظرياته وتطبيقاته على المؤسسات الامريكية المختلفة نجاحاً مهماً في مختلف الجوانب الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية⁽²⁾، يرى فينغباون " ان الجودة هي مزيج خصائص السلع و الخدمات نتيجة التسويق والتصنيع والصيانة والتي ستلبي توقعات العميل " وطابقه بالراي جابولونسكي بان الجودة هي " الجودة هي الصفات المميزة لمنتج او خدمة ما والتي يقارن المستفيد بها قيمة تلك الصفات بالجودة "⁽³⁾، اما معهد الجودة الأمريكي فقد عرفها بانها " تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد

1. محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل، 2009. ص 74
2. زياد بركات. "الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها". المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، كانون الثاني، 2010. ص 14
3. خالد بن سعد بن عبد العزيز. ادارة الجودة الشاملة. الرياض: الكبيعان للنشر والتوزيع، 1998. ص 72

على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الاداء⁽¹⁾، اما مفهوم الجودة الشاملة⁽²⁾ فهي " هي طريقة تفكير وعمل للإدارة حول تحسين الجودة، تتكون من نظام شامل يتكون من تركيبة نظرية ومجموعة من الأساليب والأدوات اللازمة لتطبيقها " وتعتمد على ثلاث مرتكزات أساسية هي:

- التركيز على رضا المستهلكين تجاه المنتجات التي تقوم بإنتاجها.
- اعتماد المشاركة الجماعية في أداء المهام المختلفة.
- اجراء التحسينات المستمرة على جميع أنشطة المنظمة.

اما من وجهة نظر علم المعلومات والمكتبات فمفهوم الجودة الشاملة لا يختلف عن باقي التخصصات سوى في جزئية ان المكتبات هي مؤسسات خدمية شبه مجانية تقدم خدماتها لجميع المستفيدين دون استثناء لذا فمعظم التعاريف جاءت متوافقة مع باقي التخصصات، اذ يمكن تعريفه بأنه "هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات مع احترام المقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويكون بقدرات المختصين أولا " ⁽³⁾، وهناك تعريف اخر يراه من وجهة نظر أخرى تعامل الجودة الشاملة على انها ربط مفاهيم الجودة بين التوقعات والادراكات فالادراكات تعني " درجة الاتجاه والاختلاف بين ادراكات المستفيدين

1. بركة مشنان، و الهام يحيايوي. "تطبيق متطلبات ادارة الجودة من وجهة نظر عضو هيئة التدريس في كلية الاقتصاد - جامعة باتنة". مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2015. ص 117

2. غول بلال. "ادارة الجودة الشاملة ودورها في تدني تكاليف الجودة : دراسة حالة شركة مناجم الحديد - تبسة -". الجزائر ، جامعة ام البواقي : كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2014. ص 18

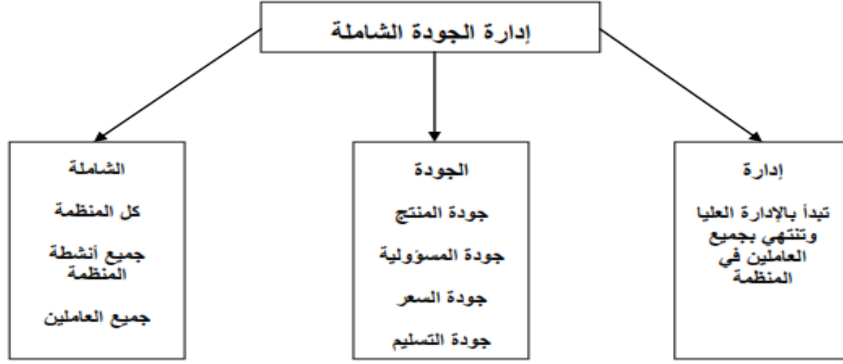
3. محمد رحايلي. "الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية : دراسة ميدانية ومقارنة". جامعة منتوري - قسنطينة، 2005. ص 16

وتوقعاتهم، أما التوقعات فتمثل رغبات أو حاجات المستفيدين أي شعورهم بما يتوجب على مقدم الخدمة تقديمه وليس على ما يقدمه (1) كذلك هو "الفائدة التي تتحقق من مقننات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المنظمة " (2) مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

ويذكر قاسم نايف علوان (3) شارحاً مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال توضيح ابعادها الثلاث وهي (الإدارة ؛ الجودة ؛ الشاملة) بان الإدارة تعني تنظيم شؤون واعمال المؤسسة بدءاً من قمة الهرم نزولاً لأدنى عامل في المؤسسة، إذ انها الفيصل في تحديد مدى نجاح وفشل المؤسسة ككل، فمتى ما كانت تعتمد على الإدارة الحديثة وبالطرق الصحيحة فإن باقي المؤسسة ستكون ضمن حلقة النجاح والعكس صحيح، اما مفهوم الجودة فهو الحلقة الوسطى ما بين البعدين الإدارة والشاملة وهو يعد مرتكز العمليات ككل فبدون هذا البعد يتحول المفهوم ككل الى مجرد اعمال روتينية تسير بلا اهداف كحال المؤسسات في البلدان النامية اذا ان بعضها يعمل دون الالتفات الى الهدف المرجو من أداء الاعمال الا وهو الجودة والتي تشمل من بداية المنتج الى الأسعار الى الخدمات وكل ما يمكن ان يتصف بهذه الصفة، اما البعد الثالث فهو الاعم والاشمل إذ انه يضم ويجمع البعدين السابقين بالإضافة الى كل مفصل من مفاصل المؤسسة ولا يجب استبعاد منها أي حلقة كونها تمثل بالنهاية سلسلة متصلة بشكل كامل لتظهر لنا في النهاية منتج ممتاز او خدمة جيدة تضمن

1. رشيد حميد مزيد. "قياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية". الجامعة المستنصرية / كلية الاداب / قسم علم المعلومات والمكتبات [أطروحة دكتوراه]، 2011. ص 24
2. محمد عوض الترتوري، و اغادير عرفات جويحان. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار المسرة للنشر والتوزيع ، 2008. ص 205
3. قاسم نايف علوان. ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000 : 9001. عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2009.

من خلالها رضا العميل او الزبون المخدوم، والشكل ادناه يوضح هذه المفاهيم بشكل كامل :



صهور مسا المصصص صام 1710م حيمما سادى 18.11.11 بصروره ابرار اعرق بين مفهومى جودة الخدمة والقيمة وكم يكلف وجود خدمات جيدة، اما الجودة بمفهومها الحديث فهي امتداد لقياس الأداء، والتقييم، والفاعلية، واكد تايلور على ضرورة الانتقال قياسات المكتبات من التركيز على الكم الى التركيز على العمليات ورضا العملاء بل وتوقع ظهور إدارة الجودة الشاملة قبل دخولها لقطاع منظمات الاعمال بالولايات المتحدة⁽¹⁾، ويمكن تعريفها بانها تعني عملية إدارية لإدخال التحسينات في المؤسسات بهدف تحقيق الجودة، وفي حال تحقق ذلك فإن هذه التحسينات سوف تتوازن مع زيادة الإنتاجية المرتبطة بمعايير الجودة المطلوب التوصل لها، ويمكن تجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي يجب الاخذ بها في مرافق المعلومات والمكتبات هي⁽²⁾:

- الاعتراف بالحاجة لتحسين الخدمات او المنتجات المعلوماتية.
- تلبية المتطلبات بالتركيز على المستخدمين من المستخدمين او العملاء الحاليين والمتوقعين.

1. وحيد موسى سعيد، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص 69

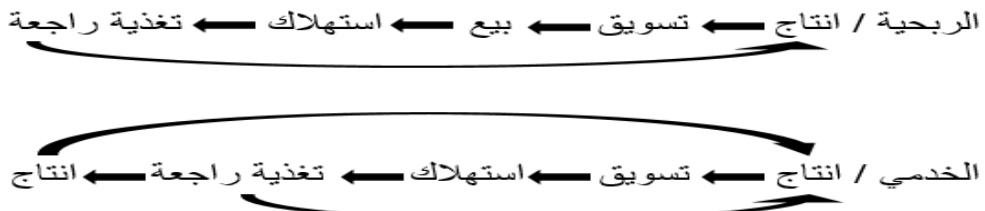
2. محمد عوض الترتوري. مصدر سابق. ص 214

- تحرير العمل من الأخطاء والمشكلات.
- الإدارة عن طريق الوقاية من القصور.
- تحديد وقياس ثمن الجودة.
- قياس أداء العمليات والوظائف بمرفق المعلومات.
- تطبيق عمليات حل المشكلات والأفعال التصحيحية.
- الحصول على مساندة والتزام إدارة مرفق المعلومات بمنهج إدارة الجودة الشاملة.
- تبني وتطبيق إدارة التغيير لمرفق المعلومات.

الفرق بين المنتجات الربحية والخدمية

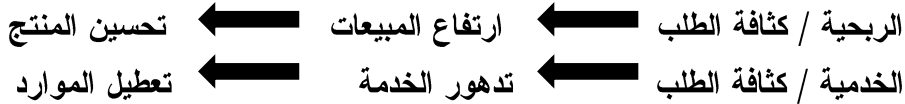
قد يكون هناك خلط بين مفهوم المؤسسات الخدمية والربحية، او قد يكون هنالك تداخل بحدود معينة فبعض المؤسسات الربحية تقدم خدمات ايضاً مثل الفنادق، لكن هذه الخدمات اقتصرت بالربحية بالدرجة الأساس ومنها تتمكن من بناء وتطوير خدماتها والحفاظ على ديمومتها بالشكل الذي يلبي رغبات الزبائن ويحسن من سمعتها، وهناك مؤسسات ربحية تجارية بحتة أي انها تقدم للزبائن منتجات استهلاكية تسعى من خلالها كسب رضا الزبائن وتدفعهم بطريقة او بأخرى الى شراء تلك المنتجات، وهي تسعى دوماً الى ان تكون هذه المنتجات بأقصى درجات الجودة لكسب رضا الزبائن والذين يكونوا بطبيعة الحال على نوعين حالي ومتوقع هدفها الأساس الربح والذي يتفاعل بشكل مباشر او غير مباشر مع رضا الزبائن، اما الخدمية كالمكتبات فهي التي تقدم خدمات في الكثير من الأحيان تكون مجانية او شبه مجانية غايتها الأساسية هو تلبية طلبات ورغبات المستفيدين من تلك الخدمات وبالتالي الاستمرار في أداء اعمالها، كما في الشكل (2) الاتي :

الفرق بين المنتجات الربحية والخدمية



شكل (2) الفرق بين المؤسسات الربحية والخدمية

ويوضح الشكل مراحل حياة المنتج والخدمة ويلاحظ ان الفارق الأساس بين المخططين ان الخدمي عبارة عن دائرة متكاملة بمعنى ان الناتج من الإفادة من الخدمة سيرجع للمؤسسة الخدمية بصورة أخرى كما هو الحال مع المكتبات فعندما يقوم الباحث بالإفادة من المصادر المتوفرة فيها فان الناتج سيرجع للمكتبة بصورة بحث او كتاب او مقالة وهكذا، في حين ان المؤسسة الربحية سيكون هناك قطع بين المنتج والمستهلك اذ ان المنتجات سوف تستهلك ولا تعود لمؤسسة الام سوى بالأرباح لتقديم سلعة جديدة او تطوير القديمة، الا في حالة التغذية الراجعة والتي تعطي للمنتجين انطباع حول مدى الرضا او عدمه من قبل المستفيدين لتلافي الأخطاء وتطوير المنتج، الفارق الاخر وهو ان المؤسسات الربحية تهتم بشكل كبير بتحقيق رضا الزبائن وتعمل على زيادة اعدادهم من خلال استقطاب الزبائن متوقعين، وهذه الزيادة لا تؤثر على جودة الخدمة او حتى تقديمها بل بالعكس ستؤدي لزيادة المبيعات وبالتالي تحسين المنتج وبالتالي ارتفاع الجودة، اما الخدمية فالعملية على العكس تماماً فزيادة الطلبات وكثافتها مع ضعف في بنية المؤسسات الخدمية من حيث البنى التحتية تؤدي الى ضعف الخدمات وترديها في بعض الأحيان وذلك بسبب ان تلك المؤسسات لا تقوم بعمل دراسات وتخطيط استراتيجي بالنسبة للمستفيدين المتوقعين مما يؤدي الى تدهور الخدمات وضعف تقديمها وكما موضح في ادناه :



علاقة كثافة الطلب بنوعية المنتج والخدمة

يلاحظ ان من المخطط السابق ان هناك علاقة طردية بالنسبة للمؤسسات الربحية بين كثافة الطلبات وتحسن المنتج، في حين ان العلاقة في المؤسسات الخدمية تكون عكسية بين كثافة الطلب وتعطيل الموارد، فكلما زادت كثافة الطلب يؤدي الى تعطيل الموارد.

مفهوم LibQUAL®+

عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تستخدمها المكتبات للحصول على آراء المستخدمين حول جودة الخدمة وتتبعها وفهمها والتصرف بناءً عليها، يتم تقديم هذه الخدمات لمجتمع المكتبات من قبل جمعية مكتبات البحث (ARL) محور البرنامج هو مسح قائم على الويب تم اختياره بدقة مقترناً بالتدريب الذي يساعد المكتبات على تقييم وتحسين خدمات المكتبة، وتغيير الثقافة التنظيمية، وتسويق المكتبة، تقيس أداة المسح المستويات الدنيا والمدروسة والمطلوبة من جودة الخدمة لمستخدمي المكتبة عبر ثلاثة أبعاد: تأثير الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبة كمكان، ونشأت هذه الأداة بعد ظهور الأداة (SERVQUAL) الخاصة بقياس جودة ردود فعل المستهلكين حيال في بعض النواحي التجارية والإنتاجية، وهو اختصار لكلمتي الخدمة (Service) والنوعية (Quality) والذي طوره باراشورامان وزملائه (Parasuraman & Other, 1988)، ثم توالت استخداماتها وتطبيقاته فيما بعد في مجالات متعددة تربوية، وخدمات صحية، ومراكز المعلومات والتكنولوجيا ، والخدمات المصرفية، والنقل والجوي والبري والبحري، والتعليم (بركات 2010، 25)، اما LibQUAL وهو مقياس يستخدم لقياس جودة المكتبات وخدماتها وقد ظهر نظراً لخصوصية المكتبة وتلافياً لبعض الجوانب التي لا يمكن تغطيتها مع مقياس SERVQUAL بعد ان قامت جمعية المكتبات البحثية الامريكية وبالتعاون مع جامعة تكساس عام 2000م ببناء مقياس معتمد بشكل كبير على مقياس (SERVQUAL) يتلائم وحاجات المكتبات وهو (LibQUAL)، و يهدف بصورة عامة لتحقيق ما يلي (1):

- تعزيز ثقافة التميز في تقديم خدمة المكتبة.
- مساعدة المكتبات على فهم تصورات المستخدم لجودة خدمة المكتبة بشكل أفضل.
- جمع وتفسير تعليقات مستخدمي المكتبة بشكل منظم بمرور الوقت.

1 . David Green, Kyrrillido Martha. Procedures manual LibQUAL+.

2011.p 11 ،whashington D.C.: Association of Research Libraries

- تزويد المكتبات بمعلومات تقييم قابلة للمقارنة من المؤسسات النظيرة.
 - تحديد أفضل الممارسات في خدمة المكتبة.
 - تعزيز المهارات التحليلية لموظفي المكتبة لتفسير البيانات والتصرف بناءً عليها.
- يستخدم بالدرجة الأساس لقياس جودة المكتبات وخدماتها وتحديد الفجوة ما بين الخدمات المقدمة وما يحصل عليه المستفيد من خدمات باعتماد مفهوم الخدمة الفعلية والمتوقعة⁽¹⁾ وعلى هذا الأساس تم تصميم استبانة مكونة من 22 فقرة موزعة على ثلاث فقرات هي :

1. تأثير الخدمة: ويشتمل على تسعة تساؤلات (1 - 9)، تخص كل ماله علاقة بجودة الخدمة المقدمة للمستفيد ومدى تفاعل المستفيد مع تلك الخدمات.
 2. التحكم بالمعلومات: ويضم ثمان أسئلة (10 - 17) تتمحور حول مدى قدرة المستفيدين الوصول للمعلومات التي يطلبوها.
 3. المكتبة كمكان: ويتضمن خمسة تساؤلات (18 - 22) تقيس مدى ملائمة المكتبة كمكان يقدم خدماته لمجموعة من المستفيدين.
- اما القسم الثاني من الاستبانة والذي يضم سبعة أسئلة (23 - 29) فشكله يختلف عن القسم الأول ذو 22 سؤال إذ انه لا يقسم الى مستويات الثلاث (الحالي، المطلوب، المتصور) الى المستوى الواحد وذلك كون هذا الجزء يحاكي بشكل غير مباشر تقييم لمختلف جوانب المكتبة ووضع بدلاً من المستويات الثلاث الى إجابة من 9 درجات مقسمة الى 3 اقسام (1-4 لا اتفق ابدا) (5 محايد) (6-9 اتفق تماماً).
- اما القسم الثالث فقد خصص لوضع مساحة فارغة لإدراج تعليقات العينة المدروسة ويسمى (Comments Box)، في حال ان الاستبانة لم تغطي جميع ما يبحث عنه المستفيدين في المكتبة.

أهمية LibQUAL+®

اما بخصوص LibQUAL+® فالموضوع فيه نوع من التخصص بمجال المعلومات والمكتبات كذلك فإن الأهمية التي يتمتع بها هذا المقياس يتركز في اتجاهين الأول

1. رشيد حميد مزيد. مصدر سابق. 35

الأهمية بالنسبة للمكتبات والثاني بالنسبة للمستخدمين، على اعتبار ان هناك جهة مقدمة للخدمة (المكتبات) وأخرى مستفيدة (المستخدمين)، لذا يمكن تلخيص هذه الأهمية بما يلي(1):

أ. أهميته بالنسبة للمكتبات:

1. بشكل عام يستطيع مديرو المكتبات استثمار البيانات الناتجة عن تطبيق LibQUAL®+ في التعرف على أفضل الممارسات، وتحليل أسباب العجز في الميزانية، والإفادة من الموارد وتوظيفها بشكل أكثر فعالية وكفاية، هذا بالإضافة إلى:

2. توفير البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من تقييم ما إذا كانت الخدمات التي تقدمها تتفق وتوقعات المستخدمين.

3. تجميع البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من مقارنة أدائها بأداء مكتبات أخرى مناظرة.

4. توفير فرصة البحث في مكتبة إلكترونية تضم العديد من البحوث والمقالات التي تتناول LibQUAL®+ بالبحث والتحليل.

5. توفير فرصة الاشتراك في مجتمع المهتمين بالارتقاء بمستوى التميز فيما يقدم من خدمات مكتبية.

ب. أهميته بالنسبة للمستخدمين: يمكن بيان الأهمية والقيمة التي يمثلها بالنسبة للمستخدمين على النحو الآتي:

1. توفير الفرصة للمستخدمين للتعبير عن آرائهم فيما يتعلق بأي من الخدمات المكتبية التي تقدم إليهم يحتاج إلى تطوير مما يساعد المكتبة على القيام بذلك بكفاية وفي أسرع وقت.

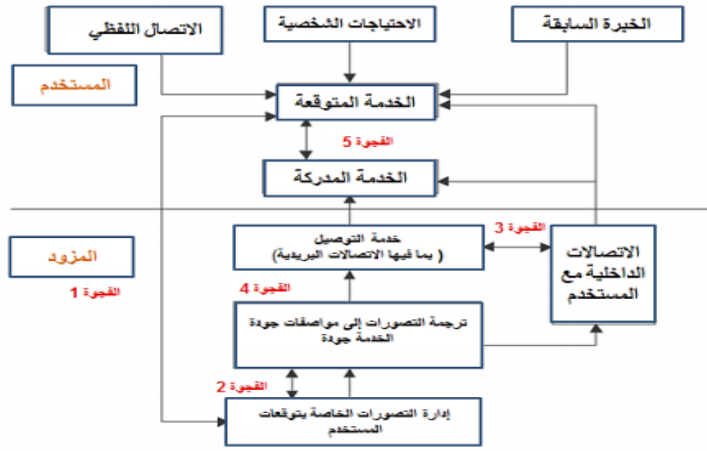
2. تطوير الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين بما يجعلها تتفق وتوقعاتهم من خلال مقارنة هذه الخدمات بتلك التي تقدمها المكتبات المناظر

1. عبد الله حسين متولي . مصدر انترنت <http://blog.naseej.com/libqual> تاريخ الزيارة

3. يمكن المكتبات من تقييم ممارساتها وأنشطتها التي تحظى باستحسان كبير من قبل مجتمع المستفيدين.

4. إتاحة الفرصة للمكتبات لأن تصبح عضواً في مجتمع أكبر يُعنى بالقضايا المتعلقة بجودة خدمات المكتبة ويتبادل الخبرات والأفكار حولها، ومقارنة أدائها بالمكتبات المناظرة. Benchmarking.

والمخطط الآتي يظهر جليا بنية المقياس واهم المخرجات التي يوفرها هذا المقياس (1)



مخطط (1)

بنية مقياس LibQual

تطبيق المقياس

ان اتخاذ قرار لتطبيق هذا المقياس انما هو مبني على جملة من المميزات تجعل من تطبيقه في أي مكتبة من المكتبات ذو أهمية كبيرة وذات منفعة ولعل ابرز تلك المميزات والفوائد (2) :

- أنه بمثابة أداة للتقييم، ويتم ذلك من خلال استبيان المستفيدين عبر الإنترنت على مدار اليوم أيضاً كان مكان وجودهم.

1. عزة ابو بكر المنصوري. "مقياس LibQual وتطبيقاته في مجال المكتبات والمعلومات". مجلة كلية الآداب - جامعة بنغازي، ابريل، 2019: 343 - 366. ص 248

2 . David Green . Ibid. p. 13

- أنه بمثابة أداة معيارية للتقييم، تدعم بشكل رئيسي ما تسعى المكتبة لتحقيقه من اهداف.
 - يوفر للمكتبات الوقت والجهد والتكلفة في إعداد أداة تقييم خاصة بها، قد لا تكون بالدقة والشمول اللازمين كما توفرها هذه الأداة.
 - لا يتطلب وقتاً طويلاً لتنفيذها وفي جميع مراحل التطبيقية: من الإرسال، وتلقي الاستجابات وتحليلها، ومن ثم إعداد النتائج وتأويلها.
 - يسمح بإضافة النصوص والتعليقات في الاستجابات المرسله.
 - تعطي المكتبة تصوراً لمصادر المعلومات والخدمات التي تحظى باهتمام مجتمع المستخدمين، مما يؤدي الى دعمها والارتقاء بها.
 - يدعم المكتبات التي تتبنى أسلوب الإدارة الحديثة والتي تعتمد أسلوب ما يمكن تسميته الأدلة والبراهين (EBMgt) Evidence-based Management
- تجدر الإشارة الى ان الميزة الأساسية والأكثر أهمية في هذه الإداة على انها أكثر من مجرد استبانة فيها احصائيات ورسوم بيانية، وانه يتعدى الى ابعاد من ذلك اذ انه يعد مسح ميداني دقيق لآراء وانطباعات المستخدمين من خدمات المكتبة بما يسهم في وضع واقع حال المكتبة وخدماتها في دائرة التقييم العلمي الصحيح وبما يساعد المكتبة على مواكبة التطورات التي تطرأ على سلوك المستخدمين في بحثهم عن المعلومات ونمط احتياجاتهم المعلوماتية وطبيعة الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها ووضع بالتالي الخطط الاستراتيجية المستقبلية، تم الاعتماد على استبانة معدة سلفاً من قبل جمعية المكتبات البحثية الامريكية، مكون من ثلاثة اقسام:
- القسم الأول عبارة عن 22 سؤالاً مختلفاً وهو عبارة عن استبانة تساعد المكتبات على تقييم وتحسين خدمات المكتبات وتغيير الثقافة التنظيمية وتسويق المكتبة تقيس أداة المسح مستويات مستخدمي الخدمة الدنيا والمتصورة والمطلوبة من جودة الخدمة عبر ثلاثة أبعاد: تأثير الخدمة، والتحكم في المعلومات، والمكتبة كمكان .
- القسم الثاني: يحوي هذا القسم 7 أسئلة مقسمة الى قسمين الأول عبارة عن (5 أسئلة) تخص محو الامية المعلوماتية، اما الأسئلة الثلاث الأخرى تتمحور حول استخدام المكتبات وبوابات البحث.

القسم الثالث: فيمكن تسميته بالجدار الحر إذ انه عبارة عن مربع فارغ يمكن للمستفتي ان يذكر فيها أي معلومة قد لا تكون قد ضمن مع الأسئلة حول المكتبة قيد البحث. تم توزيع نموذج الاستبانة في هذا المقياس (انظر ملحق 1 : ص 28) على المستفيدين في المكتبتين □ وبعد اكمال توزيع 75 استبانة وشرح وتفصيل كيفية الإجابة عن هذه الاستثمارات تم استرجاع 68 استمارة، اما باقي الاستثمارات (7) فكانت كالآتي (3) استمارات غير مكتملة الإجابات وفيها أخطاء مختلفة، (4) لم تسترجع بالأساس بعد تفريغ محتويات الاستبانات الموزعة بشكل ثلاث مستويات تبين ما يأتي :

جدول (١)

إجابات مستوى الأول الخدمة الحالية*

المجموع	1	2	3	4	5	6	7	8	9	درجة الاجابة رقم السؤال
68	-	37	-	-	15	10	6	-	-	1
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
68	-	-	-	-	-	-	18	49	1	3
68	-	-	10	41	13	-	4	-	-	4
68	-	-	8	12	48	-	-	-	-	5
68	-	-	-	-	-	-	50	18	-	6
68	-	-	-	43	19	6	-	-	-	7
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
68	-	-	2	13	53	-	-	-	-	9
68	-	8	60	-	-	-	-	-	-	10
68	-	-	-	-	-	8	10	50	-	11
68	-	-	-	-	8	25	35	-	-	12
68	-	-	-	-	-	-	43	22	3	13
68	37	10	8	-	13	-	-	-	-	14
68	-	-	-	-	7	56	-	5	-	15
68	4	9	10	10	20	15	-	-	-	16
68	-	-	-	22	38	8	-	-	-	17
68	-	-	-	-	8	4	41	15	-	18
68	-	-	-	15	35	-	-	9	9	19
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
68	-	-	-	8	37	10	13	-	-	21

جدول (٢)

إجابات مستوى الخدمة المطلوبة

المجموع	1	2	3	4	5	6	7	8	9	درجة الاجابة رقم السؤال
68	-	-	-	-	-	10	13	20	25	1
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
68	-	-	-	-	-	8	-	9	51	3
68	-	-	-	-	-	-	11	13	44	4
68	-	-	-	-	-	-	2	13	53	5
68	-	-	-	-	-	-	6	11	51	6
68	-	-	-	-	-	10	7	9	42	7
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
68	-	-	-	-	-	-	-	9	59	9
68	-	-	-	-	-	-	-	13	55	10
68	-	-	-	-	-	-	-	6	62	11
68	-	-	-	-	-	-	4	17	47	12
68	-	-	-	-	-	-	-	13	55	13
68	-	-	-	-	-	3	2	14	49	14
68	-	-	-	-	-	5	-	10	53	15
68	-	-	-	-	-	-	32	24	12	16
68	-	-	-	-	-	-	1	23	44	17
68	-	-	-	-	-	-	-	10	58	18
68	-	-	-	-	-	-	22	-	41	19

جدول (3)

إجابات مستوى الخدمة المتصورة

المجموع	1	2	3	4	5	6	7	8	9	درجة الاجابة رقم السؤال
68	-	-	-	-	-	7	10	10	41	1
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
68	-	-	-	-	-	18	-	49	1	3
68	-	-	-	-	-	-	20	10	38	4
68	-	-	-	-	-	-	8	14	46	5
68	-	-	-	-	-	23	1	-	44	6
68	-	-	-	-	-	-	8	22	38	7
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
68	-	-	-	-	-	13	2	11	42	9
68	-	-	-	-	-	-	6	18	44	10
68	-	-	-	-	-	-	5	40	23	11
68	-	-	-	-	-	3	2	33	30	12
68	-	-	-	-	-	-	52	10	6	13
68	-	-	-	-	-	3	11	10	44	14
68	-	-	-	-	6	44	18	0	0	15
68	-	-	-	-	9	2	22	7	28	16
68	-	-	-	-	-	-	48	11	9	17
68	-	-	-	-	-	-	27	8	33	18
68	-	-	-	-	7	-	25	-	36	19
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
68	-	-	-	-	6	-	-	11	51	21
68	-	-	-	-	8	6	10	16	28	22

الجدول (1، 2، 3) السابقة والتي هي المرحلة الأولى من مراحل تحليل نتائج الاستبانة وقد بينت ما يلي:

يلاحظ من الجداول السابقة تباين الآراء حول الخدمات التي تقدمها المكتبة والتي بنيت على ثلاث مستويات (حسب استمارة LibQUAL®+) الأول ما يتلقاه المستفيد فعليا من خدمات، والثاني ما يعتقد المستفيد ان يحصل عليه اما الثالث فهو المستوى المتصور او المتخيل ان يكون عليه الواقع، وهذه الاختلافات هي طبيعية وتباينها طبيعي كذلك نظرا لتباين واختلاف حاجات المستفيدين بمختلف توجهاتهم، لكن الامر الإيجابي في استمارة المستوى هو قلة الإجابات من درجة 5 نزولاً للدرجة 1 بمعنى

ان هناك تقبل واهتمام من قبل المستفيدين من المكتبة وان بعضهم يحصل على خدمات تعد مقبولة نوعاً ما، فمتوسط درجات السؤال الدرجة الخامسة كانت (14.7)، في حين كانت الرابعة (8.3)، اما الثالثة فكانت (4.3) والثانية (2.8) اما الأولى وهي اقل درجة فقد كانت (1.8)، ولتوضيح الامر اكثر ندرج متوسط المستوى الخدمة المطلوبة للدرجة التاسعة هو (26.4)، وهذا امر جيد يعطي مؤشر إيجابي كون المكتبة تقدم خدمات مقبولة نوعاً ما، مع الاخذ بنظر الاعتبار ان مستوى الدرجات هي 9 مما يؤدي الى تشتت الإجابات وضعف تركزها في نقطة معينة، هذه الجزئية تعطي دفعا معنوياً ان المكتبة لا تزال تعمل وتقدم العطاء لكن بشكل بسيط ويحتاج الى دعم متواصل.

المرحلة الثانية ويتضمن تحليل الإجابات احصائياً باستخدام معطيات الجداول (1، 2، 3) السابقة باستخدام الوسائل الإحصائية والتي تقدم صورة متكاملة عن طبيعة الخدمات المقدمة والمطلوبة والمتصورة، وقد شملت هذه الوسائل الإحصائية الوسط الحسابي والذي يعد الوسيلة الإحصائية الأهم بل هي الأساس الذي سيتم بناء باقي الإجراءات الإحصائية جدير بالذكر ان الوسط الحسابي هو أحد مقاييس النزعة المركزية ويستخدم كثيراً حتى في حياتنا اليومية في معرفة معدل درجات معينة او مصرف شهري معين وغيرها من الأمور التي تساهم كثيراً في إعطاء صورة مركزة عن القيم التي نتعامل معها كيف تكون، اما الانحراف المعياري فإنه يستخدم كثيراً مع مواضيع الاحتمالات في الإحصاء لقياس مدى تبعثر الاحصائي ويعتد بالأساس في معادلته على الوسط الحسابي لقياس القيم المتباعدة والمتطرفة، اما (T-Test) فله استخدامات عديدة أهمها على سبيل المثال لتحديد متوسط سكان موزعين طبيعياً في فرضية العدم، وهو أيضاً يعتمد في معادلته على الوسط الحسابي، اما اتجاه العينة ففيه معادلة خاصة به أيضاً ناتجها يوضح اتجاه الافراد المستفتين نحو درجة معينة من درجات الاستبانة (موافق جداً - رافض)، ومن خلالها يمكن الوصول الى الهدف الأساس في هذا البحث الا وهو الفجوة، اذا ان الجودة تقاس من خلال الفجوات الحقيقية بين الأداء الحالي والمطلوب والمتصور، فكلما قلت الفجوة بين تلك

		موافق جدا	2.03813787 7	14.387 98926	8.5588 24	المتصو رة	
-0.6911	-1.39706	موافق الى حد ما	1.16473262 3	16.021 85437	7.2647 06	الحالية	6
		موافق جدا	1.91029058 4	15.794 94839	8.6617 65	المطلوب ة	
		موافق جدا	1.65369320 6	14.728 53035	7.9558 82	المتصو رة	
-3.9852	-3.76471	محايد	- 0.32237264	13.907 90902	4.4558 82	الحالية	7
		موافق جدا	2.06900635 3	12.826 27626	8.2205 88	المطلوب ة	
		موافق جدا	2.21198347 8	12.818 94481	8.4411 76	المتصو رة	
0	0	0	0	0	0	غير متوفرة	8
		0	0	0	0		
		0	0	0	0		
-3.4558	-4.11765	محايد	- 0.12421498	16.584 1499	4.75	الحالية	9
		موافق جدا	1.73125739 2	18.408 24588	8.8676 47	المطلوب ة	
		موافق جدا	2.01645080 3	13.100 47859	8.2058 82	المتصو رة	
-5.6764	-5.92647	غير موافق نوعا ما	- 0.92978134	18.767 22072	2.8823 53	الحالية	10
		موافق جدا	1.81819063 9	17.261 50449	8.8088 24	المطلوب ة	
		موافق جدا	2.08335675 9	14.075 70055	8.5588 24	المتصو رة	
-0.6470	-1.29412	موافق جدا	1.39546045 1	15.456 84204	7.6176 47	الحالية	11
		موافق جدا	1.66626104 4	19.344 47264	8.9117 65	المطلوب ة	
		موافق جدا	1.99242173 5	13.501 74815	8.2647 06	المتصو رة	

رقم السؤال	مستوى الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	اتجاه العينة	فجوة الاكتفاء	فجوة التمييز
12	الحالية	6.39705 9	12.47855995	0.92252349 3	موافق الى حد ما	-2.23529	-1.9264
	المطلوبة	8.63235 3	14.91183633	2.00716984 6	موافق جدا		
	المتصورة	8.32352 9	12.86145416	2.12929906 8	موافق جدا		
13	الحالية	7.41176 5	14.25264432	1.39433362 2	موافق الى حد ما	-1.39706	0.0882
	المطلوبة	8.80882 4	17.26150449	1.81819063 9	موافق جدا		
	المتصورة	7.32352 9	16.07714276	1.19087593 1	موافق جدا		
14	الحالية	2.14705 9	11.6167928	- 2.02364247	غير موافق بشدة	-6.45588	-6.25
	المطلوبة	8.60294 1	15.26510013	1.94484379 7	موافق جدا		
	المتصورة	8.39705 9	13.55179175	2.06553976 2	موافق جدا		
15	الحالية	6.04411 8	17.31498459	0.49688345 8	موافق الى حد ما	-2.58824	-0.1323
	المطلوبة	8.63235 3	16.40211967	1.82480001 6	موافق جدا		
	المتصورة	6.17647 1	14.0788806	0.68855741 6	موافق جدا		
16	الحالية	4.14705 9	6.820543211	- 1.03045095	غير موافق	-3.55882	-3.4852
	المطلوبة	7.70588 2	11.69160459	1.90704966 3	موافق جدا		
	المتصورة	7.63235 3	9.934382105	2.18338574 1	موافق جدا		
17	الحالية	4.79411 8	12.8456011	- 0.13206626	محايد	-3.83824	-2.6323

		موافق جدا	2.03168249 1	14.73192213	8.63235 3	المطلوبة	
		موافق جدا	1.34385673 8	14.87816155	7.42647 1	المتصورة	
- 1.1617	-1.92647	موافق	1.24099958 7	12.79139639	6.92647 1	الحالية	18
		موافق جدا	1.75308109 9	18.10996383	8.85294 1	المطلوبة	
		موافق جدا	2.06366882 1	12.33097993	8.08823 5	المتصورة	
- 2.1470	-1.98529	راضي	0.52580861 6	11.06195374	5.70588 2	الحالية	19
		موافق جدا	1.60201974 5	13.84208539	7.69117 6	المطلوبة	
		موافق جدا	1.84805796 1	12.72050757	7.85294 1	المتصورة	
0	0	0	0	0	0	الحالية	20
		0	0	0	0	المطلوبة	
		0	0	0	0	المتصورة	
- 3.0735	-3.23529	راضي	0.29477738 6	11.51018137	5.41176 5	الحالية	21
		موافق جدا	1.96301052 5	15.30901863	8.64705 9	المطلوبة	
		موافق جدا	1.81835932 6	15.79381101	8.48529 4	المتصورة	
- 2.1911	-3.26471	راضي	0.49316772 7	9.091287138	5.54411 8	الحالية	22
		موافق جدا	1.81819063 9	17.26150449	8.80882 4	المطلوبة	
		موافق جدا	2.50904839	8.983016677	7.73529 4	المتصورة	

يلاحظ من النتائج في الجداول (4) ان المتوسط الحسابي لكل سؤال والذي يمكن تسميته الراي العام المتفق عليه تفوق كلا من مستويات الخدمة المطلوبة والمتصورة على الحالية أي بمعنى ان هناك شبه اتفاق من قبل المستفيدين على ان الخدمات

الحالية التي تقدمها المكتبة لا ترتقي لطموح وغايات المستخدمين ويلاحظ هذا جلياً من خلال الفجوتين (الكفاية والتفوق) في الحقلين الأخيرين من الجدول والتي تبين ان الفروقات كانت بالسالب أي ان هنالك فرق بين متوسط الحسابي بين الحالي والمطلوب (فجوة الاكتفاء) وبين الحالي والمتصور (فجوة التميز) مما يعني ان هنالك شعور لدى المستخدمين بان الخدمات التي تقدم حالياً لا تتطابق والمطلوب، ويتصورون ان الخدمات المقدمة يجب ان تكون بمستوى اعلى، ويعتقد الباحث ان هذا الموضوع له علاقة مباشرة بالتطورات التكنولوجية الحديثة وسرعة التواصل والبحث والحصول على المعلومات المطلوبة مقارنة بما يحصل في المكتبة من تباطؤ في الوصول الى ما يبحث عنه من مصادر نتيجة ضعف البرامج والأنظمة المنظمة لمصادر المعلومات في المكتبة او زيادة البيروقراطية الإدارية للحصول على المصادر فضلاً عن اقتصار معظم تلك المصادر على الاشكال الورقية والتي تعيق وصول المستفيد الى ما يبحث عنه بسهولة وسرعة، فعلى سبيل المثال يلاحظ ما يلي :

السؤال الخامس وكان (موقع المكتبة على الانترنت يتيح الوصول الى المعلومات التي يحتاجها الباحث)، كان الوسط الحسابي للإجابة كالاتي:

	}	الحالية: 4.5
وان فجوة الاكتفاء كانت (4.16176 -)		المطلوبة: 8.7
وان فجوة التميز هي (3.9705 -)		المتصورة: 8.5

بمعنى ان المطلوب هو الضعف تقريبا، فتطور الموقع الالكتروني له اهمية كبيرة عند المستخدمين وهذا مصداق ما تطرق اليه الباحث في فرضية ان المستفيد بدأ بالمقارنة بين الواقع الذي يعيشه من تطور تقني في شتى مجالات الحياة وبين ما يتم الحصول عليه من خدمات في المكتبة التي لا تزال تعيش في فترة التسعينات من القرن الماضي، وهذا لا يتناسب مع مبدأ الحتمية التقنية التي يعيشها الفرد حالياً، كذلك الحال بالنسبة لباقي أسئلة الاستبانة فالفجوة كبيرة بين الواقع الحالي والمتأمل والمطلوب من المكتبة توفيره للمستخدمين في حال الرغبة باستمرار كيان المكتبة ككل.

اما ما يخص الانحراف المعياري والذي يمثل بالمفهوم الاحصائي مدى انحراف القيم عن المتوسط الحسابي بمعنى مدى انحراف آراء الافراد عن الراي المتفق عليه في الوسط الحسابي، فكانت النتيجة كالآتي:

انحراف كبير عن مستويات الوسط الحسابي وهذا يرجع بالسبب الى التطرف في القيم المجاب عنها في استمارة الاستبانة التي تتكون من 9 درجات مما يزيد من حدة التطرف وبالنتيجة الابتعاد عن البؤرة المتمثلة بالوسط الحسابي هذا من جانب، الجانب الآخر المتضمن وجود مستويات ثلاث قد تشكل للمستفيد المستجوب تحدي في وضع درجات إجابة منطقية متناسقة بين ما وجده من خدمة ومقارنتها بين المتصور والمفترض، بكل الأحوال نجد ان هناك فروقات كبيرة بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهذا يدل على ان هنالك مشكلة حقيقية في خدمات المكتبة وتحتاج الى إعادة ضبط الاتجاهات بالصورة التي تخدم المستفيدين وتركيز الاهتمام على المستفيد ذاته، فعلى سبيل المثال اذا ما اخذنا نفس نموذج التساؤل في الوسط الحسابي رقم (5) نلاحظ ما يلي :

رقم السؤال	المستوى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	الحالية	4.588235	14.93000972
	المطلوبة	8.75	16.56470897
	المتصورة	8.558824	14.38798926

يلاحظ ان درجة الانحراف المعياري في مستوى الخدمة الحالية قد بلغ (14.9) عن الوسط الحسابي وهذا يشير الى ان هنالك اتفاق كبير في الآراء حول الخدمة الفعلية المقدمة حالياً وهي ان (48) مستفيد من اصل (68) مستجوب قد بين ان الخدمة هي وسط بدرجة (5 من 9)، اما بقية المستجوبين (12) فقد اتفقوا على ان الخدمة اقل من الوسط (4 من 9)، وقد انعكس هذا الامر على باقي المستويات من خلال زيادة الانحراف المعياري في مستوى المطلوب (16.5) والمتصور (14.3)، رافقه زيادة في الوسط الحسابي لكلا المستويين، هذا الانحراف يدل على

اختلاف واضح في رؤية المستفيدين لأهمية هذه الخدمة وما المفترض ان تضمنه، كذلك الحال مع باقي الاسئلة التي تم طرحها على المستفيدين من خلال الاستبيان، مثلاً السؤال العاشر والذي كان (تتوافر في المكتبة جميع المواد الإلكترونية التي يحتاجها المستفيد)، فكانت الاجابة عنه موضحة كالآتي:

رقم السؤال	المستوى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	الحالية	2.882353	18.76722072
	المطلوبة	8.808824	17.26150449
	المتصورة	8.558824	14.07570055

فالوسط الحسابي لهذا السؤال عن المستوى الحالي هو (2.8) في حين كان السؤال الخامس (4.5) بمعنى ان الخدمات الالكترونية في المكتبة شبه معدومة وهذا ما تم ملاحظته على ارض الواقع فلا توجد مواد الكترونية في المكتبة عدا أقراص الرسائل والاطاريح الجامعية، وترتفع الدرجة ايضاً مع المستويين المطلوب (8.8)، والمتصور (8.5) وهكذا.

اما عن اختبار (T-Test) والذي هو عبارة عن الحصول على الفروقات المعنوية بين المتوسطات للعينة، ومن خلال هذا الاختبار نستطيع التوصل فيما اذا كانت نتائج العينات ذات دلالة إحصائية عند درجة الحرية (0.5)، ويلاحظ من الجدول (4) ان جميع القيم ذات دلالة إحصائية وذلك من خلال الاعتماد على جدول القيم الحرجة لاختبار T-test واعتماداً على حجم العينة (68) مطروحا منه (1) تكون درجة الحرية لهذه العينة هي (2000)، وعند مقارنتها بالجدول تتضح ان كل القيم ذات دلالة إحصائية، عدا القيم الصفرية والتي لم تضم أي قيم بالأساس نتيجة عدم توفر هذه الخدمات.

اما الفائدة الثانية والتي تعد أكثر أهمية لاختبار T-test تتمثل في اظهار اتجاه العينة المختارة للبحث، فكل سؤال يقع جوابه عند درجة إجابة معينة وبعد تطبيق

العمليات الإحصائية على إجابات المستفيدين تظهر لنا اتجاه مشترك لكل سؤال وهذا ما يطلق عليه اتجاه العينة، ولتنفيذ هذا الموضوع لابد من تطبيق معادلة إحصائية قبل تحديد مسار العينة واتجاهها وهذه المعادلة هي:

أكبر قيمة - أقل قيمة

تحديد اتجاه العينة =

اعلى درجة

$$9 / 1 - 9 =$$

$$0.8 =$$

بمعنى ان درجة الانطلاق لتحديد الاتجاه ستكون عند رقم (1) يضاف له درجة (0.8) عند كل درجة إجابة وبعد مقارنة قيمة الوسط الحسابي مع قيمة الجدول لكل سؤال تظهر جليا اتجاه عينة البحث نحو هذا السؤال.

جدول (5)

قيم اتجاه العينة

الاتجاه	موافق جدا	موافق	موافق الى حد ما	راضي	محايد	معارض	معارض نوعا ما	معارض بشدة	رافض
الفئة	- 7.4	- 6.6	- 5.8	5.8 - 5	5 - 4.2	- 4.2	- 2.6	- 1.8	1.8 - 1
	8.2	7.4	6.6			3.4	3.4	2.6	

عند النظر للجدول (4) الخاص بالوسط الحسابي لإجابة المستويات الثلاث وتسكينها في الجدول (5) السابق يظهر جليا اتجاه السؤال بالنسبة للمستفيدين، ومن ذلك الأسئلة العشرة الأولى لمستوى الخدمة الحالي وقد كانت معظمها بالاتجاه السلبي عدا سؤال او سؤالين كانت نتيجتها (موافق)، اما البقية فكانت جليا (غير موافق)، في حين تغير الحال الى النقيض تماماً في المستويين المطلوب والمتصور، اذ كانت معظم النتائج باتجاه الموافق جدا والموافق، وكما موضح في الجدول (4) السابق، من هذا يتبين لنا ان هنالك فجوة حقيقية بين الخدمات الحالية والمطلوبة والمتصورة وتتجه

نحو المطالبة بالتغيير نحو الأفضل دائماً، وقد انعكست هذه النتيجة بشكل واضح على الحقلين الأخيرين من الجدول (4) السابق والذي تضمن اظهار مدى الفجوات (فجوة الاكتفاء) والتي تتضمن مدى كفاية الخدمات الحالية للمكتبة وذلك بطرح قيمة الوسط الحسابي بين المستوى المطلوب من المستوى الفعلي، وفجوة (التميز) والتي تظهر مدى الفارق في تطور وتطور خدمات المكتبة عن ما هو عليها الان وتتم هذه العملية من خلال طرح الوسط الحسابي للمستوى الفعلي من المستوى المتصور، وعند النظر للجدول يتضح ان النتيجة كلها كانت بإشارة السالب وهذه الإشارة لا تظهر الا في حالة اننا نطرح رقم صغير من كبير، بمعنى ان هنالك فجوة حقيقية وكبيرة بين المستويات وتزداد هذه الفجوة مع المستوى المتصور، اذ ان المستفيد يتصور انه سيجد كل ما يبحث عنه لعدة اعتبارات، أولها ان هذه مكتبة مركزية أي انها تضم جميع التخصصات وتفرعاتها مما يسهل عملية الوصول للمعلومة المطلوبة فضلاً انها ليست حديثة النشأة مما يضيف لها ميزة تجميع اكبر عدد ممكن من المصادر وتتفوق بها على مكاتب الكليات، إضافة الى الإمكانيات من المفترض ان تمتلكها هذه المكتبات لتحقيق التميز.

مما سبق يتوضح جليا المشاكل التي تواجهها المكتبات المركزية نتيجة تراجع مستويات الخدمات فيها مما ولد ضعف الاقبال على هذه المكتبات واللجوء الى مصادر أخرى للمعلومات تتسم بالسهولة والسرعة والسلاسة، مما يعني ضرورة إيجاد خارطة طريق لحل هذه الإشكالات والا ستكون مصيرها الفشل وبالتالي الاضمحلال.

جدول (6)

نتيجة المحور الثالث في الاستبانة

T-Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا اتفق أبداً				محايد	اتفق تماماً				رقم السؤال
			1	2	3	4		5	6	7	8	
0	9.37016542	5	8		12		20		28			22
1.56672014	12.83911122	7.44117647					13	18				37
-0.24983596	11.15555512	4.66176471		7		15	33	13				24
-0.587552934	11.54939744	4.17647059	7		22		31		8			25

1.36123267	7.215693886	4.41176471	2		19	18	9	16	4		26
0.115397664	18.90139189	5.26470588				3	44	21			27
0.088973693	23.15291108	5.25				7	53			8	28

اما الجزء الثالث من الاستبانة وضمت (7) أسئلة من تسلسل (23 - 29)، وقد تغير نمط الاستبانة من المستويات الثلاث (الحالي، المطلوب، المتصور) الى المستوى الواحد وذلك كون هذا الجزء يحاكي بشكل غير مباشر تقييم لمختلف جوانب المكتبة ووضع بدلاً من المستويات الثلاث الى إجابة من 9 درجات مقسمة الى 3 اقسام (1-4 لا اتفق ابدأ) (5 محايد) (6-9 اتفق تماماً)، وغالبا ما يكون هذا الجزء من الاستبانة مخصصة لمواجهة رضا المستفيدين بشكل مباشر عن مختلف الجوانب التي تمس استخدامهم للمكتبة، فعلى سبيل المثال في السؤال (23) والذي ينص على (تساعدك المكتبة على مواكبة التطورات في مجال (مجالات) الاهتمام) كانت الإجابة عنه كالآتي :

المتوسط الحسابي = (5) أي ان متوسط الإجابات كان في المنتصف وبتجاه المحاييد أي غياب واضح لرؤية المستفيد حول أهمية المكتبة في تغطية ما يحتاج من مصادر في تخصصه، وبتقدير الباحث فانه يعود الى ان ضعف الفهارس الالكترونية التي تسهل من عملية الوصول للمصادر فيؤدي ذلك الى ان المستفيد لا يحصل على ما يطلبه دائما ضناً منه ان المكتبة لا تغطي تخصصه.

اما السؤال (24) فكان حول (تساعدك المكتبة في ترقية في المجال الأكاديمي)، يعتقد الباحث ان القرارات الأخيرة الخاصة بتغيير تعليمات الترقية العلمية وإدخال الاستلال الالكتروني شجع الكثير من الباحثين على التوجه نحو الأصل الورقي وتقليل الاعتماد على الالكتروني الى حد ما لتقليل نسب الاستلال، وهذا ما وضحه المتوسط الحسابي اذ بلغ (7.4) بمعنى ان هنالك تقبل وتوجه للمكتبة للحصول على المصادر الورقية في انجاز بحوثهم .

اما السؤال (25) فقد نص على (تمتلك المكتبة من ان تكون أكثر كفاءة في نشاطاتك الأكاديمية)، ويتصور الباحث ان هذا السؤال ذات علاقة بالسؤال (23) السابق الخاص بمواكبة التطورات فكفاءة الباحث تعتمد جزئياً على مدى مواكبته للتطورات

العلمية في مجال التخصص لذا ظهرت نتيجة هذا السؤال بمتوسط حسابي قد بلغ (4.1) قريب واقل من السؤال (23) وهذا يدل على ان المكتبة لا تستطيع ان تكون جزء فعال من عملية التطوير الحالي او المستقبلي في مجالات التعليم المختلفة، فضلاً عن السؤال (26) اللاحق والذي نص على:

السؤال (26) (تزودني المكتبة بمهارات المعلومات التي أحتاجها في عملي أو دراستي)، وقد جاء المتوسط الحسابي ايضاً متناسق مع ما سبق إذ بلغ (4.4) وهذا معناه ان المؤشرات الناتجة من الاستبانة تدل على وجود مشكلة حقيقية في التواصل المعرفي بين المكتبة والمستفيد، فالمشكلة هي اما ضعف في مواكبة التطورات الاكاديمية في مختلف التخصصات وهذا ما ينقله المستفيد في الاستبانة او الامر معكوس هنالك مصادر حديثة لكن هنالك ضعف في طرق تنظيم وترتيب وإتاحة المصادر سواء في الجانب التقني وتوفر برامج بحث ذات قدرات وامكانيات تستطيع من خلالها إيصال المستفيد لما موجود فعليا من مصادر على الرفوف مما يعني بقاء المصدر على الرف دون الإفادة منه من قبل المستفيد .

بخصوص السؤال (27) والذي ينص على (بشكل عام، أنا راضٍ عن الطريقة التي يعامل بها معي في المكتبة) تبين ان هنالك رضا متوسط عن المكتبة بمتوسط حسابي قد بلغ (5.2) أي ان المستفيدين راضين الى حد ما عن خدمات المكتبة.

اما السؤال (28) فهو مرتبط نوعا ما بالسؤال السابق ويخص الرضا إذ نص على (بشكل عام، أنا راضٍ عن دعم المكتبة لاحتياجاتي في التعلم والبحث و / أو احتياجاتي التعليمية) بمتوسط حسابي متناسق ايضاً مع ما سبق إذ بلغ (5.25).

بالنتيجة يتضح مما سبق وما اظهرته الجداول من نتائج ان المستفيدين يعانون من مشاكل عدة هي بالحقيقة انعكاس لمشاكل المكتبات عموماً نتيجة للظروف الاستثنائية التي يمر بها البلد مما أدى الى ضعف في الدعم وقلة التخصيصات المالية وتوالي الاضطرابات التي يعيشها البلد، كل هذه الأسباب وغيرها أدت الى تراجع في جانبين الأول أهمية المكتبة بالنسبة للباحث إذ لم تعد المصدر الأساس للمعلومات التي يبحث عنها كما كانت قبل 20 سنة مضت، والثاني تخلخل في البنى سواء التحتية ام

الموضوعية للمكتبة عما كانت عليه في تلك الفترة بمعنى ان المكتبة وبسبب الإهمال في الصيانة والترميم أدى الى ذلك تراجع المكتبة عما كانت عليه في نفس الفترة أي قبل 20 سنة، إذ كانت المكتبات في تلك الفترة مزدهرة ونشطة وتقدم خدماتها صباحاً ومساءً واعداد المستفيدين كبيرة لدرجة انهم يقفون في طوابير للحصول على ما يحتاجون من مصادر.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. تعد أداة القياس LibQUAL+® واحدة من اهم أدوات القياس الخاصة بالمكتبات التي تظهر بشكل واضح وجلي خلال تطبيق الاستبانة الخاصة بهذه الأداة وتعطينا ما يمكن تسميته بالأبعاد الثلاثية للجودة في المكتبات، اذا إنها تظهر لنا ابعاد الخدمة الحالية، والمطلوب توفيرها والمتصور ان يتلقاها المستفيد وبالتالي يمكن بناء حلول وعلاجات للمشاكل التي تظهر مع تطبيق هذه الأداة سواء بالوقت الراهن او حلول مستقبلية، واتسمت بسهولة التطبيق وتغطية شاملة لمفاصل المكتبة.
2. المكتبة المركزية لجامعة بغداد هي واحدة من أقدم واهم المكتبات الاكاديمية في العراق والتي تقدم خدماتها لشريحة مهمة من الأكاديميين بمختلف جامعات العراق، تعد خدماتها (حسب نتائج الاستبانة) ضعيفة وتحتاج الى وضع خطط مستقبلية تتضمن إعادة تنظيم وترتيب وتطوير خدماتها بصورة كاملة للمستفيدين وبذلك يرتفع معها الجودة الشاملة لهذه المكتبة بما يتلائم ومكانتها واهميتها.
3. بلغت عينة المستفيدين الذين تم توزيع الاستبانة لهم 75 مستفيد لكن العدد الفعلي المكتمل استمارات الاستبانة هي (68) مستفيد متوزعين على المكتبتين، وقد ضمت استمارة الاستبيان 29 سؤالا مختلفا.
4. هنالك فجوة حقيقية في خدمات المكتبة المقدمة سواء (فجوة اكتفاء) (فجوة تميز) كون المكتبة تقدم خدمات اقل من المطلوب من قبل المستفيد او يتصور انه سيحصل عليها، وهذا اهم هدف حققه المقياس في الوصول الى هذه النتيجة.
5. انخفاض المتوسط الحسابي لمستوى الخدمات الحالية وهذا يدل على ان الخدمة الحالية للمكتبة تعاني من الضعف وتحتاج الى إيجاد الطرق الملائمة لتطوير

خدماتها بما يتلائم وحاجات المستفيدين والتي ظهرت جليا من خلال ارتفاع معدلات الوسط الحسابي للمستويين المطلوب والمتصور بما يعني هناك شبه اتفاق من قبل المستفيدين على ان الخدمات الحالية التي تقدمها المكتبة لا ترتقي لطموح وغايات المستفيدين.

6. بينت حقول اتجاه العينة بوضوح مدى الفجوة الحاصلة بين المستويات الثلاث، اذ ان مستوى الخدمة الحالية كانت معظم نتائجها في هذا الجانب سلبية بمعنى ان اتجاه العينة مقارنة بالوسط الحسابي هي سلبية أي اقل من الحد الوسط والمقبول للخدمة، في حين اتخذ المستوى المطلوب والمتصور لنفس التساؤلات النقيض من الحالي واتخاذ الطرف الموجب، وهذا إضافة أخرى لتبيان مستوى الخدمات في هذه المكتبة

7. التمس الباحث خلال توزيع الاستبانات ان هنالك رغبة من قبل الموظفين لتطوير إمكانيات المكتبة بمختلف المجالات بما يسهل عليهم عملية خدمة المستفيدين، فقدم نظام الاسترجاع الالي، وتقديم الحاسبات، واكتظاظ الرفوف المخزنية، وسوء تجهيز الطاقة الكهربائية وغيرها من الأسباب تؤدي الى تراجع مستمر في تقديم الخدمات كما ونوعاً.

ثانياً: التوصيات

1. الطلب من القيادات الإدارية العليا للجامعات لإعادة النظر بالدعم الموجه لهذه المؤسسات من خلال زيادة الدعم سواء المادي ام المعنوي ما يخدم بالنتيجة حركة البحث العلمي للجامعة والتي أصبحت اليوم احدى ركائز التصنيفات العالمية لمرتبة الجامعات.

2. الطلب من قبل إدارات المكتبات باعتماد المقياس LibQUAL®+ بشكل دوري للوقوف على اهم الإشكاليات التي تعاني منها تلك المكتبات بما يضمن إيجاد الحلول بشكل أسهل وأسرع باعتبار ان هذا المقياس له القدرة والقابلية على تشخيص الكثير من جوانب الخلل في المكتبات.

3. وضع خطط على ثلاث مستويات (قريبة ومتوسطة وبعيدة) المدى مهمتها رسم السياسات والاستراتيجيات الضرورية للنهوض بواقع المكتبة ووضع اليات محددة من خلالها يمكن التأكد من مدى تطبيق كل مرحلة من تلك المراحل وتثبيت جوانب الخلل لتجنبها في المرحلة القادمة.
4. محاولة تقليل نسبة (فجوة الاكتفاء) كمرحلة أولى ومن بعدها الانتقال الى تقليل (فجوة التميز) في المكتبة بما يضمن قبولية ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة والتحول الى التميز في تقديم الخدمات.
5. مشاركة الموظفين وبشكل فاعل جدا كونهم أقرب الى المستفيدين ورغباتهم وما يطلبوه في إيجاد الحلول وتوظيفها بالشكل الأمثل بما يسهم في تقديم خدمات متكاملة.
6. السعي الى زيادة الاهتمام بالمصادر الالكترونية اما من خلال تحويل الورقي الى الكتروني او الحصول على مصادر الكترونية كاملة فضلاً عن سرعة انجاز المشاريع الخاصة بهذا الجانب، وذلك من اجل تقديم خدمات افضل خصوصاً في ظل جائحة كورونا والتي حدثت بشكل كبير من خدمة المستفيدين وذلك نتيجة الاغلاق الجزئي والكلي وتقليص فترات الدوام للمؤسسات ككل.

ملحق (1)

استبانة LibQUAL+® المترجمة من قبل الباحث

غير متوفر	الخدمة المتصورة هي:	مستوى الخدمة المطلوبة هو:	الحد الأدنى لمستوى الخدمة الحالية هو:	عندما يتعلق الامر بـ:
	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	الموظفين يغرسون الثقة في المستخدمين
	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<p>Low Hight</p> <p>○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	المكتبة توفر امكانية استخدام المصادر الالكترونية في المكتبة

قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام (LibQUAL®+): المكتبة المركزية لجامعة بغداد انموذجاً . تيسير فوزي ، ديف

	Low	Hight	Low	Hight	Low	Hight	والمنز ل
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		مساحة المكتبة وقاعاتها تساعدك في القراءة والتعلم
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		الاهتمام العال بشكل شخصي لكل مستخدم
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		موقع المكتبة على الانترنت يتيح الوصول الى المعلومات التي يحتاجها الباحث
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		الموظفين يتعاملون بشكل مهذب جدا مع المستخدمين
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		تتوفر في المكتبة جميع المطبوعات التي يحتاجها المستفيد
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		المكتبة توفر المعتكفات الفردية للمستفيدين
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		تتوفر خدمة الاستجابة لتساؤلات المستفيدين
	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9		تتوفر في المكتبة جميع المواد الإلكترونية التي يحتاجها المستفيد

	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	الموظفين على مقدار عالٍ من المعرفة للإجابة على استفسارات المستفيدين
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	موقع المكتبة جيد وسهل الوصول اليه
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين بطريقة لطيفة جداً
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	تتوافر الأجهزة الحديثة التي تساعدك للوصول الى المعلومات
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	الموظفين يفهمون احتياجات المستفيدين بصورة صحيحة
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	توافر الأدوات التي تساعدني للوصول الى ما ابحت عنه بسهولة
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	اعتبر المكتبة ملاذي للدراسة والتعلم والبحث
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	المكتبة تجعل المعلومات سهلة المنال واكثر حرية في الاستخدام
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	يمكنني طباعة او الحصول

									على المجالات الالكترونية التي اطلبها لبحثي
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight			تخصيص مساحة مشتركة للتعلم والدراسة الجماعية
	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight	Low ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Hight			المكتبة جديدة بمعالجة إشكاليات خدمة المستفيدين
									تساعدك على المكتبة
	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	لا اتفق ابدا			محايد	اتفق تماماً				
									(مجالات) الاهتمام
									تساعدك
	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	لا اتفق ابدا			محايد	اتفق تماماً				
									المكتبة ترفيقتك في المجال الاكاديمي
									تمتلك المكتبة
	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	لا اتفق ابدا			محايد	اتفق تماماً				
									الاكاديمية
									تزودني المكتبة بمهارات المعلومات التي أحتاجها في عملي أو دراستي
	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	لا اتفق ابدا			محايد	اتفق تماماً				
									بشكل عام ، في المكتبة

								بشكل عام ، أنا راضٍ عن دعم المكتبة لاحتياجاتي في التعلم والبحث و / أو احتياجاتي التعليمية	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
لا اتفق أبداً				محايد	اتفق تماماً				
								كيف تقدر	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
رديئة		جيدة نوعاً ما		وسط	جيدة جداً		ممتازة		
								تقدمها المحببة	

References

- _ Azza Abu Bakr Al-Mansouri, "LibQual Scale And Its Applications In The Field Of Libraries And Information, Journal of the College of Arts - University of Benghazi, 248, 2019.
- _ Baraka Mishnan and Elham Yahyaoui: "The Application Of Quality Management Requirements From The Point Of View Of A Faculty Member In The Faculty Of Economics, University of Batna, Journal of Economic Sciences, Management and Commercial Sciences, 2015, 117.
- _ Khaled Bin Saad Bin Abdul Aziz, Total Quality Management, Riyadh, Al-Kabi'an for Publishing and Distribution, 1998, 72.
- _ Mahfouz Ahmed Judeh: Total Quality Management, Amman, Dar Wael, 2009, 74.
- _ Mohamed Rahaili, "Quality In Libraries And Documentation Institutions, Mentouri University - Constantine, 2005, 16.
- _ Muhammad Awad Al-Tarturi and Agadir Arafat Joihan, Total Quality Management In Higher Education Institutions, Libraries and Information Centers, Amman, Dar Al-Masra for Publishing and Distribution, 2008, 205.

- _ Rashid Hamid Mazyad, "Measuring The Application Of Comprehensive Quality Management For Information Services In Iraqi University Libraries, Al-Mustansiriya University. College of Arts, Department of Information and Libraries Science, 2011, 24.
- _ Waheed Musa Saeed, Total Quality Management In Libraries, Riyadh, King Fahd National Library, 2009, 69.
- _ Gul Bilal: "Total Quality Management And Its Role In Low Quality Costs: A Case Study of the Iron Mines Company - Tebessa," Algeria, Umm El-Bouaghi University, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, 2014, 18.
- _ Qasim Nayef Alwan, Total Quality Management and ISO Requirements, Amman, Dar Al Thaqafa for Publishing and Distribution, 2009, 15.
- Ziyad Barakat, "The Gap Between Perceptions And Expectations To Measure The Quality Of Services Provided By Al-Quds Open University From The Point Of View Of Its Students, The Palestinian Journal, 2010, 14.

***Measuring the quality of office services using
(LibQUAL + ®): the central library of the
University of Baghdad as a model***

Lect. Dr. Tayseer Fawzi Radif*

Abstract

the level of quality in these libraries, which means that improving the general reality of these institutions to ensure adequate satisfaction by the beneficiaries of the services provided, and this is what has been worked on in this The research, as one of the most

*Lect./ Central Library - Al-Waziriyah / University of Baghdad.

important quality measures in libraries and information centers was applied (LibQUAL + ®) in one of the most important and oldest central university libraries, namely, the Central Library of the University of Baghdad in its two Al-Jadiriya and Ministerial locations, and the sample of beneficiaries to whom the questionnaire was distributed reached 75 beneficiaries, and it was retrieved (68) A form from the beneficiaries distributed over the two libraries, using the case approach as a means to achieve the most important goals drawn in this research, the most prominent of which is to reach true quality levels and find appropriate solutions to remedy defects, if any, in addition to reaching the desired results from them, the most important of which were:

- There is a real gap in the library services provided, whether (the satisfaction gap) (the gap that distinguishes) the fact that the library provides services that are less than what is required by the beneficiary, or he imagines that he will receive them, and this is the most important goal achieved by the scale in reaching this result.

As for the most important recommendations, they were

- Requesting the higher administrative leaderships of universities to reconsider the support directed to these important institutions by increasing support, whether material or moral, that ultimately serves the university's scientific research movement, which has become today one of the pillars of the international rankings of universities.

Keyword : (LibQUAL + ®); Total Quality; University libraries; Library services .