

نادية الصادق الطاهر الطويل . واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وطرق تطويرها / نادية الصادق الطاهر الطويل . - ليبيا: دار حميثرا للنشر ، ٢٠٢٠ . - ٢٤٠ ص .

عرض
نادية الصادق الطاهر الطويل
قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الزاوية
ليبيا

تمهيد:

تمثل خدمات المعلومات الثمرة النهائية التي يتم تقديمها للمستخدمين من المكتبات ومؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها؛ وتعمل كل المدخلات المادية والبشرية والمعالجة الفنية على تحقيق هدف نهائي واضح هو إنجاز الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدمين بأعلى مستوى من الجودة وبأسرع وقت وبأقل تكلفة .

ولأن التعليم الجامعي يأتي على قمة هرم النظام التعليمي في أي مجتمع، فإن المكتبات الجامعية تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها في دعم التعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع حيث أن رسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، فعلى المكتبة أن تعكس هذه الأهداف، وتقدم خدماتها لطلبة المرحلة الجامعية الأولى، ولطلبة الدراسات العليا، والباحثين، وأعضاء هيئة التدريس، والمجتمع المحيط بها.

ومن ثم فهناك ضرورة لدراسة وتحليل مدى جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس وكشف مدى حاجتها للتطوير، من أجل ضمان قدرتها على تأدية دورها بكفاءة وفعالية في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها. مما حفز الباحثة إلى التصدي لهذا الموضوع، وذلك لأن المكتبات بجامعة طرابلس إحدى الركائز الأساسية للمؤسسات التعليمية في ليبيا، الأمر الذي يتطلب أن تأخذ المكتبات الجامعية بأساليب إدارة الجودة الشاملة لكي تقوم بتوفير الخدمات والمعلومات للمستخدمين منها.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة هذه الدراسة فيما لاحظته الباحثة من أن خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس بليبيا لا يتم تقديمها بالأنماط المتعددة الكافية، وحتى الأشكال القليلة من خدمات المعلومات التي يتم تقديمها بالفعل لا تحظى بمستوى جودة مناسب يضمن لها تحقيق أهدافها في مساندة ودعم تحقيق أهداف الجامعة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

وهو ما دفع الباحثة لدراسة وتحليل مدى جودة خدمات المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة من وجهة نظر المستخدمين منها، والتعرف على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات مجتمع المستخدمين منها ورؤيتهم لمدى كفايتها وكفاية المكونات أو المدخلات المادية والبشرية والتنظيمية المؤثرة في جودة الخدمة، وكشف الجوانب الإيجابية بها والتأكيد عليها ودعمها، وكذلك توضيح جوانب القصور التي تعوق الخدمات وتقديم مقترحات علاجها سبل تطويرها، خاصة وأن نظريات الجودة الحديثة تذهب إلى أن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمدى تلبيةها لتوقعات المستخدمين منها قبل أية معايير أخرى.

أهداف وتساؤلات الدراسة:

- ١- رصد مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس كميًا ونوعياً ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم التعليمية والبحثية.
- ٢- قياس التأثير الإيجابي أو السلبي لمباني وتجهيزات المكتبات موضوع الدراسة على جودة خدمات المعلومات بها من وجهة نظر استجابات المستفيدين منها.
- ٣- كشف وتحليل آراء المستفيدين حول دور الأخصائيين في مدى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات موضوع الدراسة.
- ٤- التعرف على مدى كفاية مصادر وخدمات المعلومات في المكتبات محل الدراسة ومدى تأثيرها على جودة خدمات المعلومات بها كما تعكسها استجابات مجتمع المستفيدين.
- ٥- تقديم تصورات مقترحة يمكن أن تساهم في تحقيق ورفع مستوى جودة خدمات المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة.

وانطلاقاً من الأهداف السابقة تم في هذا الكتاب الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس كميًا ونوعياً وما مدى تلبيتها لاحتياجاتهم التعليمية والبحثية؟.
٢. ما هو التأثير الإيجابي أو السلبي لمباني وتجهيزات المكتبات موضوع الدراسة على جودة خدمات المعلومات بها من وجهة نظر المستفيدين منها؟.
٣. ما هو دور الأخصائيين في مدى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات موضوع الدراسة كما يراه المستفيدون؟.
٤. ما مدى كفاية مصادر وخدمات المعلومات في المكتبات محل الدراسة وما مدى تأثيره على جودة خدمات المعلومات بها كما تعكسها استجابات مجتمع المستفيدين؟.
٥. ما هي التصورات المقترحة التي يمكن أن تساهم في تحقيق ورفع مستوى جودة خدمات المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة؟.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة وإجابة تساؤلاتها، وهو منهج فرضته الطبيعة المسحية الميدانية اللازمة لجمع بياناته من مجتمع المستفيدين ومعالجتها، وقد قامت الباحثة باستطلاع آراء المستفيدين من خلال استمارة الاستبيان ومن خلال مقابلات شخصية .

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على استبانة للمستفيدين من خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس من طلاب وباحثين وأعضاء هيئة التدريس حول وجهة نظرهم حول واقع جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس وسبل تطويرها.

وقد قامت الباحثة بتصميم هذه الأداة اعتماداً على الإطار النظري للدراسة فضلاً عن الدراسات السابقة التي ارتبطت بموضوع الدراسة الحالية وقد اتبعت الباحثة في تصميم الاستبانة الخطوات الآتية:

- **أولاً:** تحديد أبعاد ومحاور دليل الاستبانة، وفي هذه المرحلة قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والكتابات النظرية ذات الارتباط بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الإطار النظري الخاص بالدراسة.

- **ثانياً:** تحددت أبعاد الإستبانة في الآتي:

البيانات الأولية: حيث اشتملت على كل من: الاسم (اختياري) – السنالسنة الدراسية المؤهل الدراسي التخصص لأعضاء هيئة التدريس عدد سنوات الخبرة.

- **المحور الأول:** البيئة المادية والتجهيزات من حيث مدى ملائمة مبنى المكتبة والتجهيزات من وجهة نظر المستفيدين واشتملت على (١ ٢٥) عبارة.
- **المحور الثاني:** مدى استعداد موظفي المكتبات لتقديم الخدمة من وجهة نظر المستفيدين واشتملت على (١ ١١) عبارة.
- **المحور الثالث:** مدى توافر واستخدام مصادر المعلومات في المكتبات من وجهة نظر المستفيدين واشتملت على (١ ٢٥) عبارة.
- **المحور الرابع:** مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة واشتملت على (١ ٢٨) عبارة.
- **المحور الخامس:** أهم مقترحات المستفيدين تطوير خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس

ثم بعد ذلك قامت الباحثة بإعداد وصياغة لعبارات الاستبانة حتى بلغ عددها (٨٩) عبارة؛ وبذلك تم وضع دليل الاستبانة في صورته النهائية .

تحددت أوزان استجابات العبارات على النحو التالي:

تم تحديد الأوزان العامة للاستبانة وفقاً لطريقة ليكرت حيث تم وضع ثلاث استجابات لكل عبارة، لكل عبارة (نعم) حصلت على ثلاث درجات، والثانية تشير إلى وجود العبارة بدرجة متوسطة (إلى حد ما) وتحصل على درجتين، والأخيرة تشير إلى وجود العبارة بدرجة ضعيفة وقد حصلت على درجة واحدة، هذه العبارات الموجبة، أما العبارات السالبة تعكس الدرجات بحيث (لا) ثلاث درجات، (إلى حد ما) درجتين، (نعم) درجة واحدة.

أ- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان في صورته المبدئية على مجموعة من السادة المحكمين، وعددهم (١٠) وذلك بهدف اختيار الصدق الظاهري للاستبانة وذلك بعد الاعتماد على درجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) لكل عبارة، وبناء على ذلك تم حذف بعض العبارات وإضافة البعض الآخر وتعديل صياغة بعض العبارات، ومن ثم فقد وصل عدد عبارات الاستبيان إلى عدد (٨٩) عبارة.

ب - الاتساق الداخلي (الصدق الإحصائي):

قامت الباحثة بعمل اختبار قبلي PreTest على عدد (٢٠) من المستفيدين من خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس بهدف حساب معامل الاتساق الداخلي لكل عبارة من خلال معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان، وقد تراوحت القيمة التقديرية للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان (٠,٥)، (٠,٨٩) وجاءت العبارات دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١).

ت - ثبات درجات دليل الاستبانة:

قامت الباحثة بحساب معامل ثبات درجات الاستبانة اعتمادا على طريقة إعادة الاختبار ReTest حيث قامت بتطبيق دليل الاستبانة للمرة الثانية اختبار بعدى Post Test على نفس العينة السابق التطبيق عليها لحساب معامل الاتساق الداخلي بفواصل زمني أسبوعين بين القياسين لتحصل على مفردة على درجة التطبيق الأول، ودرجة التطبيق الثاني، وتم حساب معامل الارتباط بيرسون والذي يحدده القانون الآتي :

$$[\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})] / \sqrt{[\sum (X - \bar{X})^2] [\sum (Y - \bar{Y})^2]}$$

= س ص

واتضح ان معاملات ثبات درجات الاستبانة جاءت مرتفعة كما ان معامل ثبات درجات الاستبانة ككل مرتفع أيضا، ومن ثم يمكن التعويل عليه في الدراسة الميدانية.

ث - الصدق الذاتي:

وقد تم حسابه من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات درجات دليل الاستبانة، وكان معامل الصدق الذاتي للاستبانة (٠,٩١)، (٠,٨٩).

أساليب المعالجة الإحصائية:

بالنسبة للبيانات الكمية المرتبطة باستجابات المستفيدين فقد تم استخدام المعاملات الإحصائية التالية:

١ - حساب النسب المئوية لكل عبارة على حدة في العبارة.

٢ - حساب الدرجة المعيارية وذلك باستخدام فكرة الأوزان المرجحة من خلال تحديد وزن لكل استجابة بحيث تأخذ الاستجابة (نعم) ثلاث درجات، و (إلى حد ما) درجتين، و(لا) درجة واحدة بالنسبة للعبارة الموجبة باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{العبارة الموجبة: الدرجة المعيارية} = 3 \times \text{أ} + 2 \times \text{ب} + 1 \times \text{ج}$$

$$\text{حيث (أ) = نعم (ب) = إلى حد ما (د) = لا}$$

٣ - درجة التحقق لكل عبارة على حدة من عبارات الأداة، وتكون من خلال العلاقة:

$$\text{درجة التحقق} = \frac{\text{الدرجة المعيارية}}{N}$$

ويتم تحديد درجة تحقق كل عبارة في إطار البعد الخاص بها استنادا إلى ما يلي:

- إذا كانت $r=1$ فإن العبارة لا تتحقق مطلقا.
- إذا كانت $r=3$ فإن العبارة تتحقق بدرجة تامة.
- إذا كانت $r=1 > r < 1,6$ فإن العبارة تتحقق بدرجة ضعيفة.
- إذا كانت $r=1,7 < r < 2,3$ فإن العبارة تتحقق بدرجة متوسطة.
- إذا كانت $r=2,4 > r < 3$ فإن العبارة تتحقق بدرجة كبيرة.

٤ - حساب الوزن النسبي لكل استجابة من الاستجابات الثلاث باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{الوزن النسبي} = \frac{\text{عدد تكرارات الاستجابة}}{\text{مجموع تكرارات نفس الاستجابة في محورها}}$$

٥ - حساب الترتيب بين العبارات باستخدام فكرة الدرجة المعيارية وذلك بالنسبة لكل عبارة في إطار بعدها.

اختبار (٢كا) لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة ؛ لتحديد حسن المطابقة بين الواقع والمشاهد باستخدام المعادلة الآتية:

$$٢كا = (ك١ + ك٢) \geq ٢ \text{ وذلك عند مستوى معنوية } (٠,٠١)$$

مجموع تكرارات نفس الاستجابة في محورها

حيث ان: ٢كا = التكرار المشاهد كما ١ = التكرار المتوقع

وإذا كانت ٢كا المحسوبة \geq ٢كا الجدولية فإننا نقبل الفرض الصفري .

وكون الفروض غير دالة عند مستوى $\alpha = 1\%$

مع ملاحظة ٢كا الجدولية = ٩,٢٣١

قامت الباحثة ببحث الإنتاج الفكري العربي في المصادر التالية:

- ١ . الدليل الببليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في المكتبات والمعلومات/ محمد فتحي عبد الهادي.
- ٢ . قاعدة بيانات الهادي التابعة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- ٣ . قاعدة بيانات البوابة العربية للمكتبات والمعلومات Cybrarians.
- ٤ . فهرس اتحاد المكتبات الجامعية المصرية.
- ٥ . فهرس المكتبة القومية للرسائل بجامعة عين شمس.
- ٦ . فهرس المكتبات المركزية للجامعات الرئيسية بمصر وليبيا.
- ٧ . محرك بحث جوجل بالعربية.

فصول الكتاب:

جاء الكتاب في مقدمة منهجية وستة فصول على النحو التالي:

المقدمة المنهجية: تتضمن التمهيد، مشكلة الدراسة وأهميتها، وأهدافها، وحدودها وتساؤلاتها، ومنهج الدراسة، والدراسات السابقة.

- الفصل الأول: مكتبات جامعة طرابلس والمكتبات الجامعية .
- الفصل الثاني: مفاهيم الجودة وتطبيقها في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- الفصل الثالث: واقع رضا المستفيدين عن جودة خدمات ومصادر المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس.
- الفصل الرابع: واقع جودة مباني وتجهيزات مكتبات جامعة طرابلس وتأثيرها على الخدمات .
- الفصل الخامس: دور الأخصائيين في جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس .

- الفصل السادس: التصور المقترح لتطوير جودة خدمات المعلومات بالمكتبات جامعة طرابلس وتضمن النتائج والتوصيات ومصادر الدراسة والملاحق.

النتائج:

لقد توصلت الباحثة إلى ما يلي من نتائج :

١. أن درجة وفاء خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس باحتياجات المستفيدين منها هي درجة ضعيفة، فقد أجاب (٤٦,٨%) من المستفيدين بأن الخدمات لا تفي باحتياجاتهم، وهي نسبة كبيرة، بينما بلغت نسبة الذين أجابوا بأن الخدمات تلبي احتياجاتهم إلى حد ما (٢٦,٨%) من إجمالي المستفيدين .
٢. أن مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس هو مستوى ضعيف، حيث أجاب (٧٣,٥%) من المستفيدين بأن مستوى الخدمة ضعيف وغير مميز، كما أجاب (٢٠,٢%) من المستفيدين بأن مستوى جودة الخدمة مميز لحد ما، أما الذين أجابوا بأن مستوى جودة الخدمات يمكن اعتباره مميزا فقد بلغت نسبتهم (٦,٣%) فقط من إجمالي المستفيدين من مكتبات جامعة طرابلس، وهي نتيجة تنسجم مع سابقتها وتؤكد معاناة خدمات المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة.
٣. لا تواكب خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس التطور العلمي في مجال التخصص.
٤. لا تساهم مكتبات جامعة طرابلس المستفيدين في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات بدرجة كبيرة .
٥. أن مكتبات جامعة طرابلس لم تحقق تحسينات كبيرة ومستمرة في خدماتها على مدار السنوات الماضية .
٦. لا يتم إجراء دراسة مسحية بشكل دوري على المستفيدين للتعرف على احتياجاتهم من خدمات المكتبات.
٧. لا تستفيد مكتبات جامعة طرابلس من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في خدمات المعلومات التي تقدمها بدرجة مناسبة .
٨. أن مكتبات جامعة طرابلس لا ترتبط بشبكة محلية فيما بينها أو على مستوى شبكة الانترنت، وقد أجاب بذلك (٨٩%) من المستفيدين، أما النسبة القليلة منهم الذين بلغوا (٤,٢%) من المستفيدين فهم الذين أجابوا يتوافر الربط الشبكي بين مكتبات كلياتهم وبين شبكة الانترنت، وهي نسبة قليلة جدا، وحتى هذه النسبة القليلة اتضح للباحثة من زيارتها وملاحظتها للمكتبات موضوع الدراسة أن بعض المكتبات توفر جهازا واحدا يتصل بالانترنت في حالات قليلة دون أن يكون لذلك علاقة بخدمات المكتبات التي تقدمها تلك المكتبات، والنتيجة النهائية هي التأثير السلبي على جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيدين مما أفقد تلك المكتبات القدرة على كسب رضا وتأيد المستفيدين منها .

٩. أن نسبة قليلة جداً من المستفيدين (١٠,٧%) فقط منهم هم الذين أجابوا بأن الإدارة تحرص على كسب رضا وتأييد المستفيدين .
١٠. أن أدوات الاسترجاع في مكاتب جامعة طرابلس غير مناسبة ولا تحقق الهدف منها عند أغلب المستفيدين حوالي (٨٨%) منهم، بينما أجاب (٤,٨%) فقط من المستفيدين بأن أدوات الاسترجاع مناسبة وتسبب رضاهم عن الخدمة.
١١. أن المكاتب موضوع الدراسة لا تحرص على تطبيق مفهوم الجودة كنظام إداري، أجاب بذلك أغلب المستفيدين (٧٤,٣%) منهم، كما أجاب (١٩,٣%) من المستفيدين بأن المكاتب طبق ذلك إلى حد ما، بينما أجابت النسبة القليلة جداً من المستفيدين (٦,٤%) منهم بأن المكاتب تحرص على تطبيق الجودة في إدارتها وخدماتها؛ وما يمكن الخروج به كنتيجة عامة هنا هو أن أغلب المستفيدين يرون أن مكاتب جامعة طرابلس لا تطبق الجودة في إدارتها وأن ذلك انعكس على تدهور مستوى الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيدين .
١٢. أن مكاتب جامعة طرابلس لا تعرف سوى ثلاث خدمات تقليدية هي الاطلاع الداخلي، والإعارة الخارجية، بالإضافة إلى خدمة التصوير والاستنساخ؛ وقد أجاب عدد قليل من المستفيدين (١٦%) فقط منهم بأن هذه الخدمات غير كافية ولا تلبى احتياجاتهم المعلوماتية، وترغب الباحثة إلى الإشارة هنا إلى عدم كفاية الخدمات أو عدم قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات لا يعود فقط إلى قلة عدد الخدمات أو عدم تنوعها من حيث الشكل، وإنما يعود أيضاً إلى نقص الموارد وخاصة من مصادر المعلومات.
١٣. أن الرسوم الرمزية على الخدمات مناسبة من حيث قدرة المستفيدين على تحملها أجاب بذلك (٤٩%) من المستفيدين، لكن في نفس السياق ذكر أغلب المستفيدين (٦٦%) أنهم لا يشعرون بأثر اشتراكاتهم في تحسين الخدمات التي يحصلون عليها.
١٤. أن نظام تلقي شكاوى ومقترحات المستفيدين موجود بنسبة قليلة جداً بلغت (١٧,٢%) من إجابات المستفيدين، وهو موجود إلى حد ما عند (١٦,٧%) من المستفيدين، وغير موجود إطلاقاً عند (٦٦,١%) من المستفيدين، وهو الأمر الذي أثر، بالإضافة إلى الأسباب الأخرى، إلى انخفاض مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكاتب جامعة طرابلس.
١٥. أن نسبة محدودة من المستفيدين من خدمات المعلومات بمكاتب جامعة طرابلس هي التي أقرت أن مواقع المكاتب مناسبة وتحقق الفرض منها، وتبلغ هذه النسبة (٣٢,٣%) من إجمالي المستفيدين .
١٦. جاءت إجابات أغلب المستفيدين لتؤكد أن مساحات مباني المكاتب موضوع الدراسة ليست كافية، وهو ما يمثل أحد الأسباب التي تقلل من فرص خدمات المعلومات بالمكاتب موضوع الدراسة في تحقيق مستوى مناسب من الجودة ورضا المستفيدين.
١٧. رأى أغلب المستفيدين (٤٩,٨%) أن مكاتب جامعة طرابلس لا توفر البيئة الداخلية التي تشجع على القراءة والتعلم والبحث.
١٨. أشار أغلب المستفيدين (٦١,٨%) منهم إلى أن ساعات التشغيل بالمكاتب موضوع الدراسة غير كافية ولا تسمح لهم بالاستفادة من خدمات المكاتب.

١٩. بلغت نسبة الذين أجابوا بأن المكتبات موضوع الدراسة تحافظ على نظافة المبنى من الداخل بشكل دائم (٤٧%) من إجمالي المستفيدين، بينما بلغت الذين أجابوا بعكس ذلك (٣٢,٥%) من المستفيدين، أما الذين رأوا أن المكتبات تحافظ على النظافة الدائمة لحد ما فقد بلغت نسبتهم (٢٠,٥%) من إجمالي المستفيدين، وهو الأمر الذي يمثل من وجهة نظر الباحثة نتيجة سلبية، فلا تحتاج المحافظة على النظافة الدائمة للمبنى من الداخل إلى موارد كبيرة، كما أنها يمكن أن تكون مؤشرا حقيقيا على مدى الجدية، ومستوى جودة العمل بالكامل في المكتبات بما فيه الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيدين.

٢٠. بلغت نسبة المستفيدين الذين أجابوا أن الإضاءة والتهوية مناسبة (٥٣,٥%) من إجمالي المستفيدين .

٢١. أفاد أغلب المستفيدين (٨٨%) منهم أن خدمات الانترنت التي توفرها المكتبات موضوع الدراسة هي خدمات رديئة ودون المستوى المطلوب لتحقيق أهداف الخدمة و جودتها.

٢٢. يرتبط بالنتيجة السابقة ما ورد في استجابات المستفيدين عن آرائهم في مدى توافر الأجهزة الحديثة بالمكتبة من حاسبات وطابعات وماسحات ضوئية وغيرها بحيث توضع في خدمة المستفيدين، حيث أفاد أغلب المستفيدين (٨٧,٥%) منهم أن هذه الأجهزة غير متوافرة من الأساس .

٢٣. أفاد أغلب المستفيدين (٨٩%) منهم أن مكتبات جامعة طرابلس لا تتيح قواعد بيانات رقمية بالنص الكامل أو حتى بالمستخلصات، وهو ما يشير إلى تدني مستوى جودة الخدمة وتدني درجة الرضا عنها من جانب المستفيدين .

٢٤. لا توفر المكتبة غرف أو تجهيزات خاصة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة مثل ضعاف أو فاقدي السمع أو البصر أو غيرها من الإعاقات البدنية، أفاد بذلك (٩٥,٨%) من المستفيدين، وهي نسبة أكبر من أن تصفها الباحثة بالكبيرة أو المؤثرة، وتمثل أحد الجوانب السلبية في تأثيرها على جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

٢٥. رأى أغلب المستفيدين (٨٩%) منهم أن المكتبات موضوع الدراسة لا توفر ممرات منحدرية لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة من مستخدمي المقاعد المتحركة ومن في حكمهم، وهو ما يعني أحد أشكال القصور والعوامل السلبية المؤثرة في جودة الخدمة.

٢٦. أفاد أغلب المستفيدين (٦٠%) منهم تقريبا، أن المكتبات لا توفر مكان آمن لحفظ الأغراض الشخصية للمستفيدين، وهو ما يعتبره المستفيدون أحد معوقات جودة الخدمة.

٢٧. رأى أغلب المستفيدين (٨٦,٧%) منهم أن المكتبات موضوع الدراسة ليست مزودة بأجهزة إنذار وتنبية ضوئي وسمعي في حالات الخطر، وهو ما يعتبر أحد النقاط السلبية في تحليل العوامل المؤثرة على مستوى جودة الخدمة.

٢٨. أشار أغلب المستفيدين من مكتبات جامعة طرابلس (٤١,٥%) منهم إلى أنهم لا يشعرون أن موظفي المكتبات لديهم رغبة حقيقية في تقديم الخدمة للمستفيدين.

٢٩. أن النسبة القليلة من المستفيدين (٢٧,٨%) فقط منهم ذكروا أن موظفي المكتبة لديهم مهارة في التعامل مع المستفيدين بأسلوب جيد .

٣٠. أن نسبة قليلة من المستفيدين (٢٢,٥%) فقط منهم أجابوا بأن موظفي المكتبة لهم خبرة كافية للإجابة على استفسارات المستفيدين، بينما رأت النسبة الغالبة الباقية أن الموظفين لا يملكون هذه الخبرة والمهارة (٤٠%) منهم أجابوا بالنفي القاطع، بالإضافة إلى (٣٧,٥%) منهم رأوا أن الموظفين يملكون الخبرة إلى حد ما.

٣١. يرتبط بالنتيجة السابقة أن أغلب المستفيدين حوالي (٦٦%) منهم رأوا أن عدم تخصص الموظفين أو عدم حصولهم على مؤهل عال في علم المكتبات والمعلومات قد أثر بالسلب على مهاراتهم وخبراتهم وبالتالي على مستوى جودة خدمات المعلومات التي يتم تقديمها للمستفيد النهائي.

٣٢. أفاد أغلب المستفيدين (٦٣%) منهم تقريبا بأن عدد الأخصائيين اقل من اللازم وهو الأمر الذي يؤدي إلى نقص قدرتهم على تقديم الخدمات بالجودة المناسبة، بينما رأى (١٣,٥%) فقط من المستفيدين أن عدد الأخصائيين في مكتبات جامعة طرابلس كافٍ لتقديم الخدمة.

٣٣. رأى (٢٥,٥%) من المستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة أن الأخصائيين العاملين بها يتمتعون بروح الفريق؛ وهي نتيجة سلبية من وجهة نظر الباحثة، حيث أن العمل بروح الفريق من أهم عوامل تحقيق جودة الخدمة والمحافظة على مستواها.

٣٤. لا تتوفر في مصادر المعلومات التي تقدم خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس معايير الحدثة والتنوع، وبالتالي فهي غير قادرة على تحقيق جودة الخدمة، فقد أكد (٣٣,٧%) فقط من المستفيدين أن مجموعات المكتبة تتصف بالحدثة والتنوع بينما رأت النسبة الباقية وهم الأغلبية أن المجموعات تنفقر للحدثة والتنوع ولا تلبي احتياجات المستفيدين.

٣٥. تعاني مصادر المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة من فقر التوزيع الشكلي والقصور العام وهو ما يمثل عبئا على جودة الخدمة، فقد أكد (٢٢%) فقط من المستفيدين إنهم يجدون ما يبحثون عنه من مراجع متخصصة داخل المكتبة بينما رأى الباقون وهم الأغلبية عكس ذلك.

٣٦. من وجهة نظر المستفيدين من خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس لا ترقى مصادر المعلومات إلى المستوى الأكاديمي لتلبي حاجاتهم من أساتذة وباحثين، فقد أكد (٢٢%) فقط من المستفيدين أن مصادر المعلومات ترقى لذلك، بينما رأت النسبة الباقية وهي الأغلبية عكس ذلك.

٣٧. أكد (٣,٣%) فقط من المستفيدين أن المكتبة توفر المطبوعات المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة بينما (٨٩%) يرون أن المكتبات لا توفر مصادر معلومات لهذه الفئة.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، تقدمت الباحثة بما يلي من توصيات:

١. تطوير مكتبات جامعة طرابلس بليبيا.
٢. توفير خدمات المعلومات عالية الجودة لجميع المستفيدين من المكتبات بالجامعة.
٣. المعالجة الفنية لجميع أنواع وأشكال مصادر خدمات المعلومات وفقا للمعايير العالمية.

٤. السعي لاكتمال الهيكل التنظيمي ورفع كفاءة أمناء المكتبات والعاملين للعمل بفاعلية في إطار الجودة حتى تكون بيئة إيجابية.
٥. استخدام تكنولوجيا حديثة لخدمات المعلومات للمستخدمين من كافة وظائف المكتبة والتي تتبع الجودة.
٦. توفير التسهيلات التي توفر بيئة مريحة وجاذبة للمستخدمين من خدمات المعلومات بالمكتبة بجامعة طرابلس.
٧. إعداد اللوائح والسياسات التي تنظم سير العمل بمكتبات جامعة طرابلس.
٨. التسويق الفعال لجميع خدمات المعلومات التقليدية والالكترونية بمكتبات جامعة طرابلس
٩. إدارة المكتبات بجامعة طرابلس بليبييا بمزيد من الاهتمام بالمكتبات الجامعة وببذل الجهود فيالرفع من مستونتقديم خدمات المعلوماتحتى تلبى حاجات المستخدمين.
١٠. ضرورة إعداد برامج لتسويق خدمات المعلوماتالتي تقدمها مكتبات الجامعة
١١. أن تأخذ المكتبة على عاتقها تطوير خدمات المعلومات المقدمة والتي لم تلقَ استحساناً ورضا من المستخدمين، وذلك لتحقيق الهدف من وجود هذه الخدمات.
١٢. يجب على المكتبات القيام بدراسات مسحية لاحتياجات المستخدمين، وعلى فترات دورية لتتمكن من تحديث وتطوير خدمات المعلومات باستمرار.