

قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل من

خلال LibQUAL+

د/ مصطفى حسنين

أستاذ علم المعلومات المشارك.

كلية الآداب، جامعة الملك فيصل

أستاذ علم المعلومات المساعد.

كلية الآداب، جامعة المنوفية

mahtaha@kfu.edu.sa

المستخلص

أسهمت المكتبات الجامعية في جامعاتها من خلال الحصول على المعلومات وتنظيمها ونشرها في توفير مساحة لأنشطة البحث، ودعم المستفيدين في العثور على المعلومات واستخدامها. وتتمحور المكتبات بشكل عام حول المستفيدين، وتشارك في العديد من أنشطة التقييم لأداء مكتبة الجامعة لتحديد ما إذا كانت المكتبة تحقق أهدافها المحددة وأيضاً لتبرير إنفاق المكتبة. للوقوف على مدى رضا مستخدمي المكتبة من نوعية الخدمات المقدمة لهم ومدى مطابقتها للمستوى المتوقع من خدماتهم. وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة (SQ) التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية (KFU) من وجهات نظر المستخدمين باستخدام مقياس LibQUAL+ تم توزيعه داخل الحرم الجامعي والمكتبة على عينة الدراسة التي بلغ حجمها (133) مستجيباً، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التقييمي، كما اعتمدت الدراسة في جزء منها على المنهج الوصفي (دراسة الحالة). وكشفت نتائج المسح أن مستخدمي المكتبة لديهم أقصى التوقعات المرجوة في المكتبة كبعد المكتبة كمكان (LP) من بين ثلاثة أبعاد. وجاء ترتيب نتائج الدراسة للأبعاد الثلاثة لقياس الأداء الفعلي للمكتبة على التوالي المكتبة كمكان (LP)، يليها التحكم بالمعلومات (IC)، وتأثير الخدمة (AS) بناءً على متوسط الدرجات 6,91 و 6,56 و 6,21 على التوالي. كما كشفت نتائج عينة الدراسة أن جودة خدمات المكتبة الملموسة للمستخدمين (LSQ) أقل من المستوى المطلوب المتوقع، ومن توصيات هذه الدراسة أن نتائج هذه الدراسة ستكون مفيدة في تحسين الأداء الضعيف للمكتبة من خلال مراجعة المجالات والعناصر التي لوحظ فيها ضعف في جودة خدمات المكتبة (LSQ).

الكلمات المفتاحية

الأبعاد، المكتبة الجامعية، جودة خدمات المكتبات، مقياس LibQUAL+، جامعة الملك فيصل "KFU"

تمهيد

لا شك في أننا نعيش عصر المنافسة العالمية الشديدة والتسويق التجاري للتعليم العالي، ويمكن للمكتبات الجامعية البقاء على قيد الحياة بشكل أفضل وجذب انتباه أصحاب المصلحة من خلال تقديم خدمات فعالة وكفاءة عالية لمستخدميها. في العقود القليلة الماضية، تعرضت مكتبات الجامعات لضغوط كثيرة لعدة أسباب مختلفة مثل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، والبيئة التكنولوجية المتقلبة، ونقص الميزانيات، وزيادة طلبات المستفيدين، وارتفاع ثقافة التدقيق ومقارنات الأقران. مما جعل إدارة الجامعة تلجأ لإجراء تقييم لجودة خدمات المكتبة (Kumar and Mahajan, 2019). رضا

المستفيدين هو الهدف النهائي لأي مكتبة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية. ومن أجل تحسين جودة الخدمات، تحتاج المكتبات أولاً إلى فهم الاحتياجات والمتطلبات الأساسية لمستخدميها. ولذلك، ينبغي تقييم أداء المكتبة من حيث المجموعة والموظفون والخدمات والحيز المادي والمرافق، مما يساعد على التأكد من الجودة الكاملة للموارد والخدمات، وبالتالي الاستفادة القصوى من الأنشطة والخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة.

مكتبة جامعة الملك فيصل كفو (KFU)

منذ تأسيس جامعة الملك فيصل عام ١٣٩٥هـ (١٩٧٥م) مرّت بتاريخها المزهرة أكثر من أربعة عقود ونصف، كانت نقطة الانطلاق بإنشاء كلية العلوم الزراعية والأغذية، وكلية الطب البيطري والثروة الحيوانية. حيث كانت أعداد منسوبي الجامعة آنذاك (١٧٠) طالباً و(٤٦) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، ثم كلية التربية في العام ١٤٠١/١٤٠٢هـ، وكلية العلوم الإدارية والتخطيط في العام ١٤٠٤/١٤٠٥هـ، بمقر الجامعة بالأحساء، وتضم الجامعة الآن (١٦) كلية، وتخدم (٤٠,٠٠٠) طالب وطالبة في مرحلة البكالوريوس، وحوالي (٣٥٠٠) دارس ودارسة في مراحل الدراسات العليا، ويدرس فيها حوالي (٢٢٠٠) عضو هيئة تدريس، وتقدم (٤٧) برنامجاً تعليمياً في مرحلة البكالوريوس، و(٦٨) برنامجاً نوعياً في الدراسات العليا لمرحل الدبلوم، والماجستير، والدكتوراه، في تخصصات تلبي الطلب المتزايد من سوق العمل، والمتطلع لتطوير الخبرات المهنية. وتضم الجامعة (١١) عمادة مساندة، و(٢٦) مركزاً ووحدة إدارية وبحثية متخصصة في مجالات علمية وتطبيقية متعددة، وهو ما يجعل جامعة الملك فيصل تمثل أكبر المؤسسات التعليمية في المنطقة الشرقية، وتعد مركزاً مهماً لكسب المعرفة وتطوير وتنمية المهارات المهنية والإدارية.

(<https://www.kfu.edu.sa/ar/Pages/AboutKKFU.aspx>)

وصاحب هذا التوسع الاهتمام بمكتبة الجامعة حيث بلغ إجمالي عناوين مصادر المعرفة الإلكترونية والمطبوعة (١٤٩٣٥٣) عنواناً، كما بلغ عدد قواعد المعلومات التي تشترك بها حوالي (٧٨) قاعدة معلومات، ومن المشاريع الرقمية التي أنجزتها المكتبة حديثاً منصة (سراج) وهي عبارة عن منصة إلكترونية تم تطويرها لإدارة جميع خدمات المكتبة المركزية في جامعة الملك فيصل مثل: خدمات إيداع الرسائل العلمية، حجز مرافق المكتبة، طلب ورش عمل متخصصة وغيرها من الخدمات الأخرى.

مشكلة الدراسة

يعتبر مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية من أهم عوامل النجاح التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية. ويسهم مستوى جودة الخدمات في زيادة كفاءة وفاعلية أهداف المكتبات الجامعية؛ مما يؤثر إيجاباً أو سلباً في مخرجات الجامعة ونتائجها. ومن أجل هذا أولت جامعة الملك فيصل اهتماماً كبيراً بمكتبة الجامعة وإدارة مصادر المعرفة بها ضمن خطتها الاستراتيجية (٢٠٢٠-٢٠٢٤)، وقامت بتكوين لجنة دائمة لرصد وتحليل خدمات المعلومات ومصادر المعرفة. ومن أجل مزيد من تحديد مشكلة البحث وتساؤلاته قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية عن طريق المقابلة الشخصية مع عينة من مستخدمي المكتبة المركزية محل الدراسة قوامها ٢٠ مفردة، ورصدت هذه الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها كالآتي:

- أن البعض من مستخدمي المكتبة الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية يدركون جيداً مفهوم التحول الرقمي وإمكانية الاستفادة منه في الحصول على خدمات المكتبة المتنوعة التي تلبي توقعاتهم.
- لدى المكتبة المركزية بجامعة الملك فيصل (كفو KFU) محل الدراسة تكنولوجيا معلومات على أعلى مستوى ويتم استخدامها في تقديم خدمات المعلومات.

- عدم جود استراتيجيات تتعلق بالتدريب الدوري المستمر للعاملين؛ الأمر الذي يؤثر سلباً على جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين من المكتبة.

واستخلاصاً من نتائج الدراسة الاستطلاعية وما سبقها من معلومات يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل الرئيس

التالي: "ما واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك فيصل (كفو KFU) باعتماد مقياس LibQual+

وينبثق من هذا السؤال مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما مقدار الفجوة بين الحد الأدنى للخدمة المدركة والمرغوبة للمستخدمين بمقياس LibQUAL+؟
- ٢- ما مقدار الفجوة بين الحد الأدنى ومستويات الخدمة المرغوبة والمدركة للمستخدمين بشأن الأسئلة الإضافية؟
- ٣- ما درجات فجوة كفاية الخدمة وتفقو الخدمة؟
- ٤- كيف كان أداء المكتبة في كل بُعد من الأبعاد الثلاثة وجودة خدمات المكتبة LSQ بشكل عام؟
- ٥- ما مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة لهم بمكتبة جامعة الملك فيصل (كفو KFU)؟

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

الأهمية النظرية

تعد هذه الدراسة في حد إطلاع الباحث من الأبحاث التي تتناول أثر تطبيق مقياس معياري لجودة خدمات المكتبات الجامعية المقدمة للمستخدمين إذ إنها تمثل المحور الأول في العملية البحثية والتعليمية، وهو الدور الأساسي الذي أقيمت من أجله. كما تُعد الدراسة الأولى التي تقيس مدى رضا المستخدمين من مكتبة جامعة الملك فيصل، وبالتالي فإن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة سينتج عنها مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تحسين وتنشور مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة.

الأهمية التطبيقية

- تحاول هذه الدراسة إقناع الإدارة العليا بالجامعة بشكل عام، وعمادة شؤون المكتبات بشكل خاص بأهمية تطبيق مقياس LibQUAL+ لقياس جودة خدمات المعلومات في مكتبة الجامعة.
- مساهمة نتائج هذه الدراسة في دعم الجهود المبذولة من قبل عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك فيصل في حصول كليات الجامعة وأقسامها على الاعتماد الأكاديمي.
- من خلال نتائج هذا الدراسة يمكن الوقوف على نقاط الضعف داخل المكتبة المركزية، وتحديد المشكلات التي تحيط بجودة خدمات المعلومات، والتخطيط لتحسين جودة تلك الخدمات.
- ستساعد نتائج هذه الدراسة في معرفة إلى أي درجة تلتزم عمادة شؤون المكتبات محل الدراسة بمعايير الجودة في تقديم خدماتها.

أهداف الدراسة

يتمحور الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على مدى رضا المستخدمين من خدمات مكتبة جامعة الملك فيصل (كفو

KFU) محل الدراسة، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية كالتالي:

١. التعرف على مقدار الفجوة بين الحد الأدنى للخدمة الذي يقبله المستخدمون وبين ما يرغبون فيه.

٢. حساب مدى التباين بين مستويات الخدمة المقدمة والمرغوبة للمستفيدين.
٣. التعرف على مستوى الفجوة بين خدمات المعلومات المقدمة ومدى كفاية الخدمة.
٤. تحديد مستوى أداء المكتبة في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة وإجمالي جودة خدمة المكتبة LSQ
٥. مدى رضا المستفيدين العام عن خدمات مكتبة الملك فيصل KFU محل الدراسة.

مصطلحات الدراسة

المكتبة الجامعية: مؤسسة معلومات تنشئها مؤسسة أكاديمية بهدف دعم العملية التعليمية والبحثية وتقديم خدمات معلوماتية لمنسوبيها من أعضاء هيئة التدريس والطلبة (معتوق، ٢٠١٦).

خدمات المستفيدين: هي كافة التسهيلات والأنشطة التي تقدمها مؤسسات المعلومات لتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات التي تلبي حاجاتهم بأسرع الطرق وأيسرها.

المستفيدون: يطلق مصطلح المستفيدين في هذه الدراسة على مجتمع الدراسة والمكون من (أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا في مختلف التخصصات)

الجودة في المكتبات: يقصد بها المواصفات والخصائص التي تتصف بها خدمات المكتبة، والتي تشكل في مجموعها الوسيلة التي تمكنها من تحقيق أهدافها سواء المعلنة أو المقصودة.

مقياس LibQUAL+: أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات كميًا (متولي، ٢٠١٥).

الأبعاد: يتكون المقياس المطبق هذه الدراسة من ثلاثة أبعاد يضم كل منها بدوره عددًا من العناصر أو المتغيرات.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: قياس جودة خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الملك فيصل (كفو) من خلال مقياس LibQUAL+.

الحدود الزمنية: تم تطبيق مقياس LibQUAL+ على مكتبة (كفو) KFU خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٢٣م.

الحدود البشرية: تم تطبيق المقياس على أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.

الإطار النظري للدراسة

خدمات المكتبات ومقياس LibQUAL+

تلعب مكتبة الجامعة دورًا ديناميكيًا في تحقيق الأهداف العامة لمنظمتها الأم من خلال تقديم مجموعة من الخدمات لتلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي. نظرًا لكونها مؤسسة خدمية. وتسعى المكتبات منذ نشأتها وحتى الآن إلى التعرف على مدى رضا مستفيديها عما تقتنيه من مصادر معلومات و/أو ما تقدمه من خدمات. ومن ثم يعد وجود أداة معيارية يمكن من خلالها رصد وقياس وتقييم ومن ثم تقويم ما تقدمه المكتبات من خدمات وذلك من منظور أفراد مجتمع المستفيدين، ميزة نسبية تتمتع بها المكتبة حال قيامها بتبني هذه الأداة وتطبيقها، خاصة إذا ما أرادت أن تعزز جهودها للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها، وأن تجعلها تدور حول المستفيدين User-centered ومتوجهة نحو تلبية احتياجاتهم User needs-oriented واستباقية Proactive في اتخاذ التدابير التي تمكن من تلبية هذه الاحتياجات بكفاية وفاعلية.

تم تصميم مقياس LibQUAL + للتقييم المنهجي والكمي لقياس جودة خدمات المكتبة من خلال ثلاثة أبعاد أساسية: (تأثير الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبة كمكان). وتستخدم المكتبات في جميع أنحاء العالم هذه الأداة لقياس رضا المستفيدين وتحسين الخدمات باستخدام استطلاع وتعليقات المستخدمين وتساعد نتائج المسح المكتبات في تحديد مجالات

التحسين مما يسمح لهم بتلبية هذه الاحتياجات بشكل أفضل وتحسين خدماتهم. كما يوفر + LibQUAL أيضًا للمكتبات معيارًا لمقارنة خدماتها ونتائجها بالمكتبات المماثلة الأخرى.

مراجعة أدبيات الدراسة

تعد الدراسات في هذا المحور هي الأقرب لموضوع الدراسة حيث إنها اعتمدت في قياس جودة خدمات المكتبات على نفس المقياس المتبع في الدراسة الحالية وهو مقياس LibQual سواء كان بشكله الكامل أو باستخدام بعض عناصره فقط، ومن أهم هذه الدراسات:

تهدف دراسة (Wu & Yh, 2020) إلى كشف العناصر "الأساسية السببية" لـ LibQUAL +TM من خلال آراء اثنين وثلاثين من مديري المكتبات الجامعية في تايوان لتحليلها. والهدف هو إعطاء الأولوية للموارد المحدودة لتحسين العوامل الأكثر تأثيرًا على جودة خدمة المكتبة.

وهدف دراسة (Kumar & Mahajan, 2019) إلى تقييم مستوى جودة الخدمة (SQ) التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ماهارشي داياناند (MDU)، روهتاك في (الهند) من وجهة نظر المستخدمين باستخدام أداة استبيان LibQUAL، من خلال تحليل ثلاثة أبعاد: (1) المكتبة كمكان (LP)، (2) التحكم في المعلومات (IC)، (3) وتأثير الخدمة (AS).

تناولت دراسة (مصطفى، ٢٠١٩) واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وجودتها من خلال استخدام استبيان مقياس LibQual، وتكون مجتمع الدراسة من ٣٩٩ مفردة ممثلة لجميع فئات مجتمع الدراسة، وقامت الباحثة بتطبيق المقياس بتحليل الأبعاد الثلاثة (المكتبة كمكان LP، التحكم في المعلومات IC، وتأثير الخدمة AS).

وهدف دراسة (معنوق، ٢٠١٦) إلى قياس مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التقييمي باستخدام مقياس Libqual، وكشفت الدراسة عن وجود تباين بين آراء مجتمع الدراسة حول الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أم القرى وفقًا لمتغير التخصص، وتبين أن هناك محدودية بالبرامج التعريفية والإرشادية لكيفية استخدام المكتبة، ومن توصيات الدراسة: عقد ورش عمل ومحاضرات وإقامة أسابيع تعريفية بشكل دوري بدور المكتبة والخدمات التي تقدمها، ضرورة تعزيز مناهج أقسام علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية بمقرر دراسي عن التسويق في مؤسسات المعلومات.

قام خان (Khan, 2016) بفحص جودة خدمات مكتبة جامعة Visva-Bharati (VBL) ومكتبة جامعة Burdwan (BUL) في غرب البنغال، بالهند واكتشف أن الأداء العام لمكتبة VBL أفضل من BUL. وكشف (Kumar & Mahajan, 2019) أن مكتبة "Allama Iqbal" قد استوفت الحد الأدنى من مستوى الخدمة لعملائها ولكنها لم تستطع تلبية المستوى المطلوب من توقعات المستفيدين.

واستخدمت دراسة (Fagan, 2014) تحليل الأبعاد الثلاثة المعتمدة لمقياس LibQual (المكتبة كمكان LP، التحكم في المعلومات IC، وتأثير الخدمة AS) على قياس جودة خدمات المكتبات.

هدفت دراسة (وجيه، ٢٠١٢م) التعرف على آراء عدد (٢٥) من المكتبات التي استخدمت مقياس LibQual+ من خلال استبانة وزعت على تلك المكتبات ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة إجماع العينة أن استخدام المقياس كان له تأثير إيجابي على العلاقة بين المكتبة والإدارة العليا في المؤسسة الأم من حيث الدعم والمساندة والمساعدة في الميزانيات والموظفين كذلك كان هناك تأثيرًا متبادلًا على علاقة المكتبة بالمستفيدين حيث شعروا أن لهم رأي، وإن أصواتهم مسموعة لدى إدارة المكتبة، كما أشارت عينة الدراسة إلى الفوائد التي تحققت في تطوير الخدمات وتنفيذ ما يتطلع له المستفيدون

وأوصت الدراسة بضرورة إتاحة نسخة عربية من الأداء، وأن تدرس موضوع القياس وأدواته في مدارس علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية.

دراسة (السليمي، ٢٠٠٩ م) التي تناولت قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض لتحديد عناصر القوة ومواطن الضعف فيها، واقتراح سبل تطويرها وتحسين خدماتها، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: ضعف جودة الخدمات في المكتبات محل البحث، وعدم تطبيق معايير خاصة بقياس جودة الخدمات أو خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها إصدار نسخة عربية من المقياس لتستفيد منها المكتبات العربية.

أظهرت نتائج دراسة (Moon, 2007) المسح الأول لمكتبات جنوب إفريقيا باستخدام استبيان LibQUAL +TM في عام ٢٠٠٥م في مكتبة جامعة رودس، وأظهرت النتائج أن أداء المكتبة كان جيداً في بُعد التحكم في المعلومات IC ولكنه كان أقل جودة في بُعد تأثير الخدمة AS. علاوة على ذلك، كان مستخدمو المكتبة غير راضين عن المكتبة كمكان. وأكد (Jager, 2015) إلى أن معيار المكتبة كمكان LP هو أهم بُعد في خدمة المكتبة الشاملة من وجهة نظر المستخدمين، " حيث يختار الناس قضاء الكثير من وقتهم فيها.

هدفت دراسة (John, et al., 2005) لمعرفة العلاقة بين مقياس جودة خدمات المكتبة الجامعية LibQual ورضا العاملين فيها. وبالتطبيق على مكتبات جامعة مدينة وين بولاية ميشيغان الأمريكية، اعتماداً على المنهج الميداني، وتكونت عينة الدراسة البالغ عددها (٦١٠) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا والباكالوريوس، والعاملين، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لجودة الخدمات ورضاهم عنها، وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا المستفيدين.

تعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض للدراسات السابقة، تبين للباحث ما يلي:

- اعتماد هذه الدراسات على مقياس LibQUAL+ للتعرف على جودة خدمات المكتبات، وبعض هذه الدراسات اعتمدت على قياس جودة الخدمات بتحليل الأبعاد الثلاثة المعتمدة لمقياس LibQual (المكتبة كمكان LP، التحكم في المعلومات IC، وتأثير الخدمة AS) مثل دراسة (Kumar & Mahajan, 2019; Fagan, 2014; Moon, 2007)، ومن الدراسات العربية (مصطفى، ٢٠١٩ م).
- استناد هذه الدراسات إلى المنهجية العلمية والأساليب الإحصائية التي اطلع عليها الباحث وأفاد منها.
- ارتباط جميع الدراسات السابقة بالدراسة الحالية في تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

نشأة مقياس LibQual+

ترجع نشأة مقياس LibQUAL+ إلى نهاية الثمانينيات من القرن العشرين حيث بدأ استخدام SERVQUAL الذي طور فيما بعد ليصبح LibQUAL+ في القطاع الخاص في مجال الصناعات المعتمدة على الخدمات بفضل الدراسة التي قاموا بإجرائها (Parasurman & Zeithaml & Berry, 1988) بهدف تقييم آراء وانطباعات العملاء حول مدى جودة الخدمات المقدمة إليهم ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد. وعلى الرغم من أن المقياس قد تم تطويره واستخدامه أصلاً

في مجال خدمات تجارة التجزئة، فقد تعددت وتتنوع استخداماته وتطبيقاته سواء في المنظمات الربحية أو غير الربحية أمثال المكتبات ومراكز المعلومات (عباس، ٢٠٠٥ م)، ومن أوجه قصور هذا المقياس (SERVQUAL): إنه يقوم على فرضية ثبات المدركات والتوقعات الخاصة بالمستفيدين وهو ما يخالف الواقع الفعلي، عدم الثقة في إمكانية الاعتماد عليه بنسبة ١٠٠% في تقييم جودة الخدمات، فضلاً عن عدم شموله في تغطية مختلف الخدمات المقدمة، ونتيجة لأوجه القصور هذه فقد قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (Texas A&M University (TAMU في أكتوبر من عام ١٩٩٩ وعلى مدار أربع سنوات بتطويره واختباره ثم تنقيحه كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات، وقد نتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من LibQUAL+ والتي تم إطلاقها في عام ٢٠٠٠م كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن فيما بين ثلاث عشرة مكتبة، وفي عام ٢٠٠٢م تم إطلاق LIBQUALTM رسمياً والذي أصبح LibQUAL+ ، بعد أن تم اختبار درجة الثبات والثقة في نتائجه من خلال تطبيقه على ٨٧ ألف مستفيد من ١٦٤ جامعة في شمال أمريكا. كما أظهرت نتائج هذا الاختبار إمكانية اختبار جودة خدمات المكتبة من خلال عدد من الأسئلة (٢٢ سؤالاً) تتوزع على ثلاثة أبعاد رئيسية، هي:

- **تأثير الخدمة (AS) Affect of Service**: ويشتمل على (٩ أسئلة) تقيس الجوانب المرتبطة بجودة الخدمة؛ مثل طبيعة تفاعل المستفيد، وحجم الحرص على المساعدة والكفافية في تقديم الخدمة التي يظهرها ويقوم بها موظفو المكتبة.
 - **التحكم في المعلومات (IC) Information Control**: ويشتمل على (٨ أسئلة) تقيس إلى أي مدى يستطيع المستفيدون العثور على المعلومات التي يريدونها في الشكل الذي يرغبونه (مطبوع و/أو إلكتروني) بمفردهم باستقلالية.
 - **المكتبة كمكان (LP) Library as a Place**: ويشتمل على (١٥ سؤالاً) تقيس مدى ملاءمة البيئة المادية بالمكتبة كمكان يتيح للأفراد الاستنكار، العمل الجماعي، واستلهم المعرفة والخبرة.
- وفي الفترة من عام ٢٠٠٨ - ٢٠١٠م تم تطوير نسخة مختصرة من مقياس LibQUAL+ أطلق عليها LibQUAL+ Lite وتشتمل على (٨ أسئلة) وتعرف بالنسخة المختصرة. ولا يستغرق الوقت المستنفد في استيفائها أكثر من عشرة دقائق فقط. وتم استخدام مقياس LibQUAL+ فيما يزيد على ألف ومانتي مكتبة على مستوى العالم وتمت إدارته لأكثر من ١,٢ مليون موضوع (Reitz, 2015). تتمتع جمعية مكتبات البحث ARL بإمكانية الوصول إلى بيانات مستخدميها عبر مقياس LibQUAL+، مما يدعم جهودهم المستمرة لتحسين الأداة (Lane, Anderson, Ponce, & Natesan, 2012).

المعايير العربية

قام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بإصدار مجموعة من المعايير العربية لمختلف أنواع المكتبات، وجمع (شاهين وآخرون، ٢٠١٣) الإسهامات العربية في مجال معايير وقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ولعل من أهمها معيار اتحاد الجامعات العربية والخاص بالمكتبات الجامعية والمكون من (٩ مؤشرات). كما قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية بإصدار المعيار السادس "مصادر التعلم" ومنها المكتبة ويتكون من (١١) معياراً.

المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل

تأسست مكتبة الجامعة عام ١٩٧٥م، وتتبع تصنيف مكتبة الكونجرس، ولديها نظام لأتمتة العمليات والخدمات بنظام "سيمفوني"، وتشتمل المكتبة على الأقسام التالية:

- قسم الإجراءات الفنية.
 - قسم تنمية مصادر المعرفة
 - قسم خدمات المستفيدين
 - قسم الوعي المعلوماتي
 - قسم الخدمات الإلكترونية
- وتحتوي المكتبة على مصادر المعرفة التالية:

- عدد المجلدات "الكتب المطبوعة": ٣٣٩.٤٩٦
- عد عناوين المجلدات "الدوريات المطبوعة": ٢٥,٦٦٥
- عدد عناوين الرسائل الجامعية: ٦٠٢ رسالة
- عدد قواعد البيانات الإلكترونية: ٧٨

منهج الدراسة

وفقاً لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمد الباحث على استخدام المنهج التقييمي بهدف تقييم مدى جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل بالأحساء وذلك باستخدام مقياس LibQUAL +، كما اعتمدت الدراسة كذلك على المنهج الوصفي (دراسة الحالة)، حيث يتضح للباحث من خلال استقراء الدراسات السابقة، أنه المنهج الغالب ومنها دراسة (معتوق، ٢٠١٦م) ودراسات (Fagan, 2014; Kumar, 219).

الأداة

تم إجراء المسح باستخدام أداة LibQUAL+TM التي تحتوي على ٢٢ عنصراً أساسياً مصنفة في ٣ أبعاد وهي AS وC او LP. وتتضمن الاستبيان أيضاً على أسئلة تكملية تغطي البنود الخاصة بمكتبة (كفو KFU) (خمسة عناصر)، ومواد محو الأمية المعلوماتية (خمسة عناصر)، والرضا العام عن خدمة المكتبة (ثلاثة عناصر)، واتجاهات استخدام المكتبة (ثلاثة عناصر) وعناصر حول السمات الديموغرافية في كل سؤال، وكان على مستخدمي المكتبة تصنيف "مستويات الخدمة الدنيا والمطلوبة والمتصورة" على مقياس ليكرت المكون من تسع نقاط.

عينة الدراسة

قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية في حرم الجامعة والمكتبة في أبريل ٢٠٢٣م، وتم تطبيق طريقة أخذ العينات العشوائية الطبقيّة لاختيار مستخدمي المكتبة من كل طبقة (أعضاء هيئة التدريس، الباحثون، وطلبة الدراسات العليا) بشكل عشوائي. وتم توزيع ١٧٠ استبياناً ورقياً شخصياً من قبل الباحث على مستخدمي المكتبة. مع التعليمات اللازمة لتجنب أي لبس أو عدم اكتمال الاستبيان. من بين ١٧٠ استبياناً، تلقى الباحث ١٣٣ استبياناً ممثلاً بالكامل بنسبة استجابة ٧٨,٢٤٪. وتم إجراء تحليل البيانات عن طريق برنامج Excel و SPSS.

مناقشة نتائج البحث

جدول (١) خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	السمات الديمغرافية لأفراد العينة	
٤٠,٦٠	٥٤	ذكر	الجنس
٥٩,٤٠	٧٩	أنثى	
٦٥,٤١	٨٧	سعودي	الجنسية
٣٤,٥٩	٤٦	غير سعودي	

النسبة المئوية	التكرار	السمات الديمغرافية لأفراد العينة	
3.76	٥	أقل من ٢٥	السن (بالسنوات)
27.82	٣٧	٢٩ - ٢٥	
38.35	٥١	٣٤ - ٣٠	
17.29	٢٣	٣٩ - ٣٥	
12.78	١٧	أكبر من ٤٠	
34.59	٤٦	طلبة دراسات عليا	الحالة التعليمية
17.29	٢٣	باحثون	
48.12	٧٤	أعضاء هيئة تدريس	
42.86	٥٧	العلوم الإنسانية والاجتماعية	التخصص
30.83	٤١	التخصصات العلمية	
26.32	٣٥	التخصصات الطبية	
١٠٠,٠٠٠	١٣٣	المجموع	

يوضح الجدول (١) خصائص عينة الدراسة حسب النوع والجنسية والعمر والوضع الأكاديمي والتخصص. من بين ١٣٣ مشاركاً، كان أكثر من ٥٩٪ من الإناث وحوالي ٤١٪ من الذكور. ومن حيث الجنسية، بلغ عدد السعوديين حوالي ٦٥٪، بينما غير السعوديين بلغ ٣٥٪ من المستجيبين ويدرس عدد من طلبة الدراسات العليا من غير السعوديين بالجامعة إما عن طريق المنح أو بمقابل مادي، وكذلك يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين من الأجانب حوالي ٤٠٪ من إجمالي أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. من حيث العمر، كان أكثر من ٣٨٪ من المستجيبين في الفئة العمرية ٣٠-٣٤ عاماً، و ٢٧,٨٢٪ من المستجيبين تتراوح أعمارهم بين ٢٥-٢٩ عاماً، و ١٧,٢٩٪ من المستجيبين تتراوح أعمارهم بين ٣٥-٣٩ عاماً، بينما بلغ عدد المستجيبين فوق ٤٠ عاماً ما يقرب من ١٣٪، وكان ما يزيد قليلاً عن ٣٪ فقط من المستجيبين أقل من ٢٥ عاماً. وفيما يتعلق بالتخصص العلمي فمن الملاحظ ارتفاع التخصصات الإنسانية والاجتماعية على باقي التخصصات العلمية ٤٢,٨٦٪ وهذا طبيعي نظراً لكثرة أعداد الطلبة الدارسين بتلك الكليات وكذلك أعضاء هيئة التدريس، ويليهما في المرتبة الثانية التخصصات العلمية مثل الهندسة، والعلوم ... إلخ بنسبة ٣٠,٨٣٪.

نتائج تحليل السؤال (١): ما مقدار الفجوة بين الحد الأدنى للخدمة المدركة والمرغوبة للمستفيدين بمقياس LibQUAL+؟

نلاحظ من الجدول (٢) الذي يوضح متوسط الدرجات حسب العنصر عند "مستويات الخدمة الدنيا والمرغوبة والمدركة" للمستخدمين بشكل عام. في الحد الأدنى من مستوى الخدمة، تم العثور على أن "المكتبة توفر الوصول للمصادر الإلكترونية عن بعد" (IC-10) و "المكتبة مكان آمن وسلمي للدراسة والتعلم والبحث" (LP-21) كأعلى عنصرين للخدمة بمتوسط درجة ٦,٦٤ و ٦,٦٣ على التوالي، في حين يظهر موظفو المكتبة إمكانية الوثوقية في التعامل مع مشاكل خدمة المستخدمين" (AS-9) و "بيدي موظفو المكتبة استعدادهم لمساعدة المستخدمين" (AS-8) كانا أقل عنصرين بمتوسط درجة ٥,٥٥ و ٥,٦١ على التوالي. وهذا يدل على أن مستخدمي المكتبة لديهم توقعات عالية بشأن هذين العنصرين، (IC-10 و LP-21) اللذان ينتميان إلى التحكم في المعلومات IC وبعيد المكتبة كمكان LP. ومن ناحية أخرى، فإن البندين (AS-9 و AS-8) لهما أدنى التوقعات، والسبب يرجع في ذلك من وجهة نظر الباحث إلى عدم تخصص العديد من العاملين في المكتبة في مجال المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى ذلك عدم تلقينهم دورات تدريبية متخصصة في المجال. (الجدول ٢).

استنادا إلى أعلى متوسط لمستوى الخدمة المطلوب للمستخدمين (الجدول ٢)، ارتبطت أهم ثلاثة عناصر خدمة بـ "المكتبة كمكان LP". كانت عناصر الخدمة هي "المكتبة بها مساحة هادئة للعمل الفردي" (LP-19)، و "المكتبة مكان آمن وسلمي للدراسة والتعلم والبحث" (LP-21) و "تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعلم" (LP-18) بمتوسط درجات ٧,٧١ و ٧,٥٨ و ٧,٥٤ على التوالي. ومن ناحية أخرى، تم تصنيف "يُظهر موظفو المكتبة الموثوقية في التعامل مع مشاكل خدمة المستخدمين" (AS-9)، و "موظفو المكتبة يولون اهتمامًا فرديًا للمستخدمين" (AS-2)، و "موظفو المكتبة بأنهم مهذبون باستمرار" (AS-3)، على أنها أدنى ثلاثة عناصر مرغوبة (الأقل أهمية) بمتوسط درجات ٦,٦١ و ٦,٧٣ و ٦,٨٤ على التوالي.

وباستعراض مستوى الخدمة المدركة للمستخدمين على كل بند من بنود مقياس LibQUAL+ في (الجدول ٢). وجد أن "المكتبة مكان آمن وهادئ للدراسة والتعلم والبحث" (LP-21) تم إدراكه على أنه أعلى مستوى في جودة الخدمة SQ بمتوسط درجة ٧,٠٧، و "المكتبة بها مساحة هادئة للعمل الفردي" (LP 19) بمتوسط درجة ٧,٠٠، و "المكتبة لديها مساحة تشجع على الدراسة والتعلم" (LP-18) بمتوسط درجة ٦,٩٩، هذا يعني أن المستخدمين يعتقدون أن المكتبة قد حققت أداءً جيدًا في LP-21 و LP-19 و LP-18. تم العثور على أدنى ثلاثة مستويات خدمة مدركة وهي "يُظهر موظفو المكتبة الموثوقية في التعامل مع مشاكل خدمة المستخدمين" (AS-9)، و "يولي موظفو المكتبة اهتمامًا بالمستخدمين" (AS-2)، و "يتعامل موظفو المكتبة بلباقة مع المستخدمين" (AS-3)، و بمتوسط درجة ٥,٦٢ و ٥,٧٧ و ٦,٠٥ على التوالي. لذلك، وُجد أداء المكتبة فيما يتعلق بتأثير الخدمة ضعيفا للغاية خاصة في AS-9 و AS-2 و AS-3 (الشكل ١).

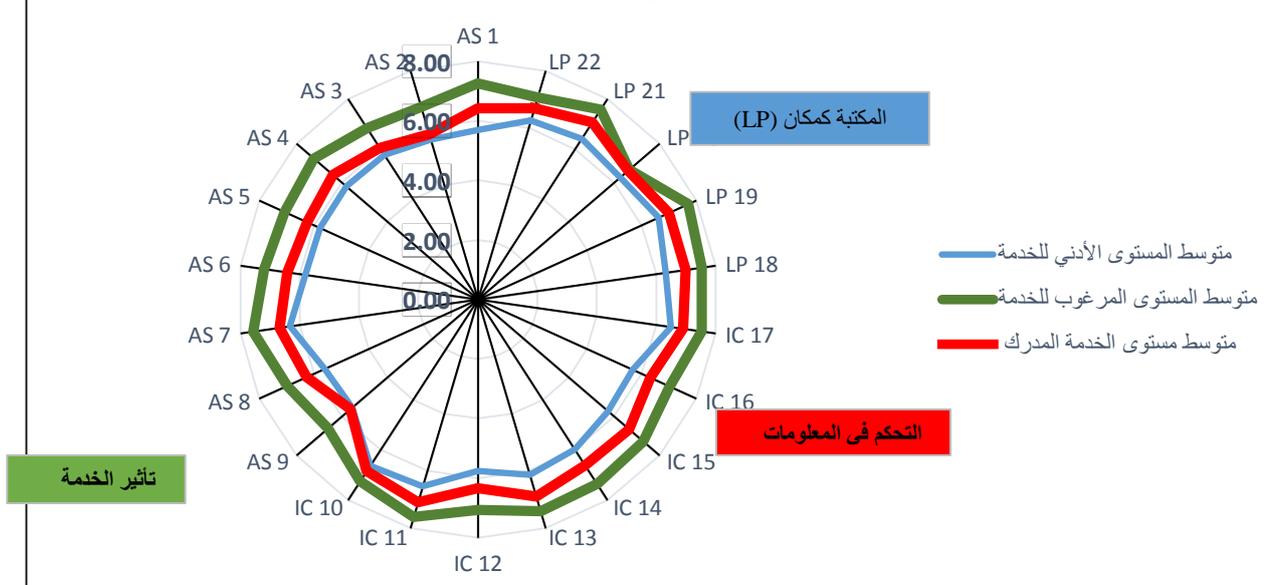
جدول (٢) متوسط الدرجات حسب العنصر عند مستويات الخدمة الدنيا والمرغوبة والمدركة

رقم العنصر	وصف عناصر قياس المكتبة	M*	D	P	فجوة كفاية الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)	فجوة تفوق الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)
البعد الأول: تأثير الخدمة: Affect of Service (AS)						
AS 1	مدى ثقة المستخدمين في موظفي المكتبة	5.70	7.26	6.42	0.72	-0.84
AS 2	يولي موظفو المكتبة اهتمامًا بالمستخدمين	5.59	6.73	5.77	0.18	-0.96
AS 3	يتعامل موظفو المكتبة بلباقة مع المستخدمين	5.76	6.84	6.05	0.29	-0.79
AS 4	موظفو المكتبة على استعداد دائم للرد على أسئلة المستخدمين	5.80	7.23	6.39	0.59	-0.84
AS 5	موظفو المكتبة لديهم المعرفة للرد على أسئلة المستخدمين	5.79	7.08	6.25	0.46	-0.83
AS 6	اهتمام موظفي المكتبة بالمستخدمين اهتمامًا شخصيًا	5.81	7.19	6.41	0.60	-0.78
AS 7	يتفهم موظفو المكتبة احتياجات المستخدمين بشكل محدد	6.33	7.56	6.67	0.34	-0.89
AS 8	يبيدي موظفو المكتبة استعدادهم لمساعدة المستخدمين	5.61	6.98	6.28	0.67	-0.70
AS 9	يُظهر موظفو المكتبة الموثوقية في القدرة على حل مشاكل خدمات المستخدمين	5.٧٢	6.61	5.62	-0.13	-0.99
البعد الثاني: التحكم في المعلومات: Information Control (IC)						
IC 10	توفر المكتبة الوصول للمصادر الإلكترونية عن بعد	6.64	7.26	6.86	0.22	-0.40

(M*) يقصد بها: متوسط المستوى الأدنى للخدمة؛ (D) متوسط المستوى المرغوب للخدمة؛ (P) متوسط مستوى الخدمة المدركة

رقم العنصر	وصف عناصر قياس المكتبة	M*	D	P	فجوة كفاية الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)	فجوة تفوق الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)
IC 11	يمكنني موقع المكتبة على الإنترنت من الوصول للمعلومات بمفردي	6.55	7.62	7.11	0.56	-0.51
IC 12	تملك المكتبة مواد مطبوعة، احتاجها لعملي	5.77	7.08	6.35	0.58	-0.73
IC 13	تمتلك المكتبة مصادر معلومات إلكترونية احتاجها في عملي	6.15	7.41	6.89	0.74	-0.52
IC 14	تمتلك المكتبة معدات حديثة تتيح لي الحصول بسهولة على المعلومات التي احتاجها	5.97	7.37	6.61	0.64	-0.76
IC 15	توفر المكتبة أدوات إرشادية تسهل وصولي للمعلومات بنفسني	5.74	7.29	6.67	0.93	-0.62
IC 16	تجعل المكتبة المعلومات سهلة الوصول بما يخدم الاستخدام المستقل	5.68	7.03	6.31	0.63	-0.72
IC 17	توفر المكتبة الدوريات المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجها المستفيد في عمله	6.50	7.53	6.91	0.41	-0.62
البعد الثالث: المكتبة كمكان (LP): Library as a Place (LP)						
LP 18	تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعلم	6.33	7.54	6.99	0.66	-0.55
LP 19	تحتوي المكتبة على مساحة هادئة للعمل الفردي	6.63	7.71	7.00	0.37	-0.71
LP 20	يعد موقع المكتبة مريحاً وجذاباً	6.28	6.66	6.62	0.34	-0.04
LP 21	تعتبر المكتبة مكاناً آمناً وهادئاً للدراسة والتعلم والبحث	6.41	7.58	7.07	0.66	-0.51
LP 22	لدى المكتبة مساحة للتعلم الجماعي والمذاكرة الجماعية	6.26	7.08	6.69	0.43	-0.39

مخطط راداري يعرض متوسط الدرجات حسب العنصر عند الحد الأدنى ومستويات الخدمة المطلوبة والمدركة



شكل (١) مخطط راداري يعرض متوسط الدرجات حسب العنصر عند الحد الأدنى ومستويات الخدمة المطلوبة والمدركة

يوضح مخطط الرادار هذا النتائج الإجمالية لأسئلة المسح الأساسية. كل محور يمثل سؤالاً واحداً. يتم عرض رمز لتحديد كل سؤال في النقطة الخارجية لكل محور. في حين أن الأسئلة الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة خدمة المكتبة منتشرة بشكل عشوائي في جميع أنحاء الاستطلاع، يتم تجميعها على هذا الرسم البياني في أقسام: تأثير الخدمة، والتحكم في المعلومات، والمكتبة كمكان.

في كل محور، يتم رسم المستويات الدنيا والمرغوبة والمدركة لجودة الخدمة، ويتم تظليل «الفجوات» الناتجة بين المستويات الثلاثة (التي تمثل كفاية الخدمة أو تفوق الخدمة) باللون الأزرق والأحمر والأخضر.

٦- نتائج تحليل السؤال (٢): ما مقدار الفجوة بين الحد الأدنى ومستويات الخدمة المرغوبة والمدركة للمستفيدين بشأن الأسئلة الإضافية؟

يتضح من الجدول (٣) مستويات جودة الخدمة من خلال خمسة أسئلة إضافية إلى جانب ٢٢ بنداً أساسياً لمقياس LibQUAL+. حيث أشار المجيبون إلى أن "الفهرس الإلكتروني سهل الاستخدام" (LQ-26) و"مرافق التصوير والطباعة" (LQ-25) باعتبارهما أكثر الخدمات المرغوبة والمدركة من قبل المجيبين. وكشف المستوى المدرك في أن "الإعارة بين المكتبات" (LQ-27) كانت أقل من المستوى الأدنى. استناداً إلى درجات الفرق بين "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" و "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب"، فإن (LQ-25) لديها أعلى فرق متوسط كفاية (٠,٨٦) ومتوسط التفوق أيضاً (-٠,٧٦).

جدول (٣) نتائج الأسئلة الإضافية لقياس مستوى خدمات المكتبة (n=133)

رقم البند	وصف عناصر الخدمة	M	D	P	فجوة كفاية الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة)	فجوة تفوق الخدمة بين (مستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة)
					(P-M)	(P-D)
LQ 23	مواعيد فتح المكتبة مناسبة ومريحة	5.8 9	7.2 6	6.4 7	0.58	-0.79
LQ 24	اللافئات مناسبة للتنقل الذاتي في المكتبة	5.7 9	7.1 8	6.1 9	0.40	-0.99
LQ 25	تسهيلات النسخ والطباعة	5.7 7	7.4 6	6.6 3	0.86	-0.83
LQ 26	فهرس المكتبة على الإنترنت سهل الاستخدام	6.2 6	7.6 7	6.8 3	0.57	-0.84
LQ 27	الإعارة بين المكتبات مفعلة	5.5 1	6.6 8	5.1 3	-0.38	-1.55

٧- نتائج تحليل السؤال (٣): ما درجات فجوة كفاية الخدمة وتفوق الخدمة؟

يتم عرض درجة "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" و "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" لكل عنصر أساسي من عناصر مقياس LibQUAL+ في الجدول (٢). من بين ٢٢ عنصراً أساسياً لمقياس LibQUAL+، كان المستفيديون راضين عن ١٩ عنصراً (درجات فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى كانت إيجابية)، بينما كانوا غير راضين عن (درجات فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى حيث جاءت سلبية)، أما فيما يتعلق بعناصر "توفر المكتبة أدوات إرشادية تسهل وصولي للمعلومات بنفسني" (IC-15) و "المكتبة بها موارد معلومات إلكترونية، أحتاجها لعملي" (IC-13) حصلت على أعلى درجات إيجابية (0.93 و 0.74). وتعني درجة (فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى) الإيجابية العالية (المدركة < الحد الأدنى) تجاوزت الحد الأدنى من توقعات المستفيدين. وبالتالي، فإن جودة الخدمة للعناصر المذكورة أعلاه جيدة والمستفيدين راضين للغاية عن هذه العناصر فيما يتعلق بالحد الأدنى من التوقعات. على العكس من ذلك، فإن عنصر واحد فقط AS-9 حصل على درجة سلبية "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" (الحد الأدنى المدرك >) مما يعني أن الحد الأدنى المتوقع للمستفيدين لم يتحقق، وبالتالي، فإن جودة الخدمة على هذه العناصر رديئة وأقل من الحد الأدنى المقبول. (الشكل ١).

ويكشف لنا الجدول (٢) أن جميع درجات "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" جاءت سلبية (مدركة > مرغوبة) لأن المكتبة لا يمكنها تلبية جودة الخدمة المطلوبة على جميع العناصر. حصل كل من LP-20، و LP-20، و IC-10 على درجة "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" أقل من (-0.5)، في حين أن "يُظهر موظفو المكتبة الموثوقية في القدرة على حل مشاكل خدمات المستخدمين" (AS-9) و "يولي موظفو المكتبة اهتماماً بالمستخدمين" (AS-2) حصلت على أدنى درجات من -0.99 و -0.96 على التوالي. وبناء على تلك النتائج، يمكن الاستدلال على أن المكتبة تعمل بشكل جيد نسبياً وتحتاج إلى جهود أقل لإرضاء المستفيدين بشأن العناصر LP-20، و LP-20، و IC-10 حيث إن مستوى

الخدمة المدرك على هذه العناصر قريب من التوقعات المرغوبة للمستفيدين. على العكس من ذلك، يتعين على المكتبة بذل اهتمام كبير لتحسين مستوى جودة الخدمة SQ على AS-2، و AS-9 حيث إن مستوى الخدمة المدركة له أكبر باختلاف المتوسط عن مستوى الخدمة المطلوب. (الشكل ١).

نتائج تحليل السؤال (٤): كيف كان أداء المكتبة في كل بعد من أبعاد الثلاثة وجودة خدمات المكتبة؟

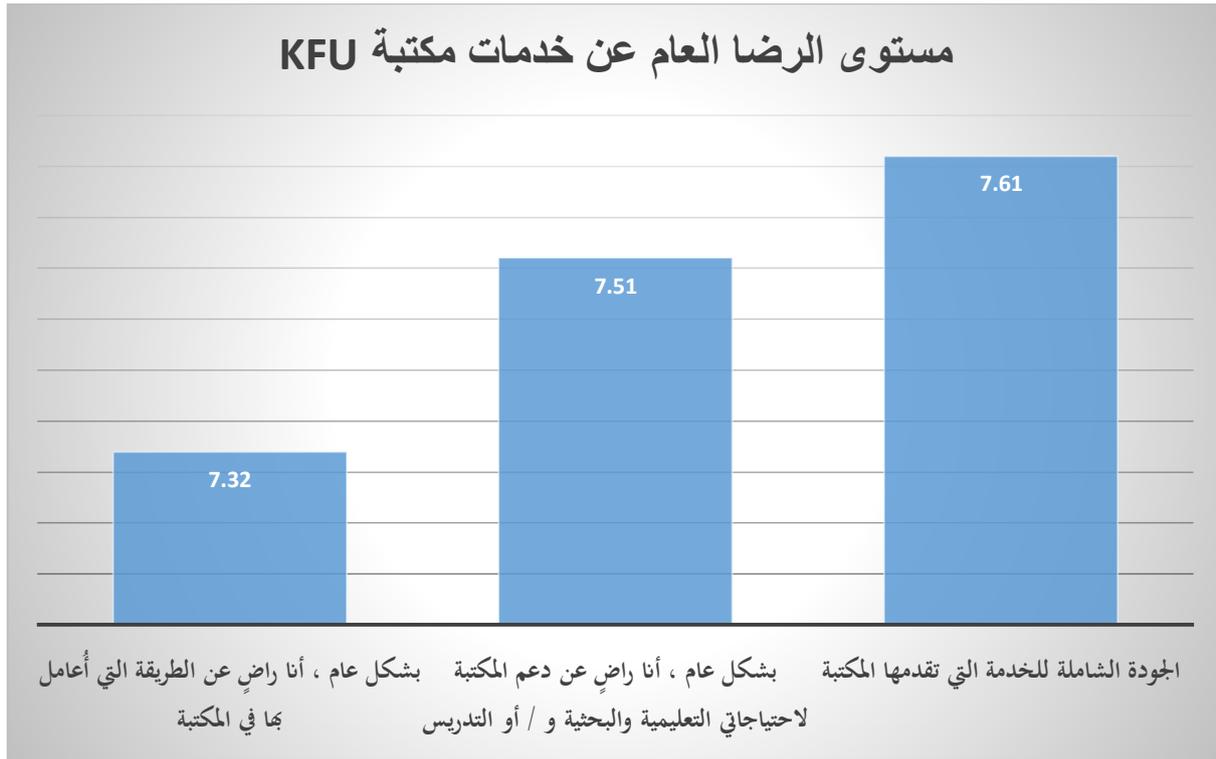
جدول (٤) أداء مكتبة (KFU) في كل بعد وجودة خدمات المكتبة

الأبعاد	الحد الأدنى	المرغوب	المدرك	فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى	فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب
تأثير الخدمة (AS)	5.79	7.05	6.21	0.41	-0.85
التحكم بالمعلومات (IC)	6.04	7.22	6.56	0.53	-0.66
المكتبة كمكان (LP)	6.38	7.31	6.91	0.53	-0.41
إجمالي جودة خدمات المكتبة	6.07	7.20	6.56	0.49	-0.64

يتبين من الجدول (٤) أن أداء المكتبة من حيث الأبعاد وإجمالي جودة الخدمات على أساس متوسط الدرجات، لوحظ أن أعلى متوسط درجات كان في بعد "المكتبة كمكان LP" على جميع المستويات الثلاثة (الحد الأدنى والمطلوب والمدركة). لذلك، يعد (المكتبة كمكان LP) هو البعد الأكثر رغبة ومستوى الأداء المدرك هو أيضا الأكبر في هذا البعد. ويحتاج موظفو المكتبة إلى إبراز اهتمام فردي للمستخدمين وكذلك التصرف بلطف معهم، حيث حصلت على أدنى متوسط درجة (٦,٢١) في بعد "تأثير المكتبة AS". بينما كانت درجة "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" لكل بعد كانت إيجابية وبالتالي فإن المستوى المدرك للخدمات مناسب من الحد الأدنى المقبول في جميع أبعاد مقياس LibQUAL+ الثلاثة. تم العثور على البعد الأكثر إرضاء هو "التحكم في المعلومات IC"، و"المكتبة كمكان LP" لأنها حققت أقصى درجة "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" (٠,٥٣)، بينما تم العثور على بعد "تأثير الخدمة AS" كبعد أقل رضا وحققت أدنى درجة "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" (٠,٤١). ومن ناحية أخرى، جاءت درجة "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" في جميع الأبعاد الثلاث سلبية. حيث يتضح لنا أن مستوى جودة الخدمة المدركة للمستخدمين أقل من مستوى الخدمة المطلوبة. وكانت القيمة الإجمالية المدركة لجودة خدمات المكتبة هي ٦,٥٦ والتي لا تزال أقل من المتوسط المطلوب ٧,٢٠. من أجل إرضاء المستفيدين، ويجب على المكتبة أن تعمل على تحسين خدماتها أو تجاوز المستوى المطلوب من الخدمات.

نتائج تحليل السؤال (٥): ما مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم بمكتبة جامعة الملك فيصل (KFU)؟

يُظهر لنا الشكل (٢) مستوى الرضا العام للمستجيبين بناء على متوسط الدرجة. حيث طلب الباحث من المستجيبين تقييم مستويات رضاهم على مقياس من تسع نقاط (١ يمثل لا أوافق بشدة و ٩ يمثل أوافق بشدة). تم العثور على متوسط درجة كل عنصر أعلى بكثير من مستوى الرضا المتوسط، والذي يصور بوضوح أن مستخدمي المكتبة كانوا راضين بشكل جيد عن معاملتهم في المكتبة، ودعم التعلم والبحث و / أو احتياجات التدريس، والجودة الشاملة للخدمات المقدمة.



شكل (٢) مستوى الرضا العام عن خدمات المكتبة

نتائج محو الأمية المعلوماتية لمستخدمي مكتبة (KFU)

يعرض الجدول (٧) متوسط الدرجات والانحراف المعياري لكل سؤال من أسئلة نتائج محو الأمية المعلوماتية، حيث n هو عدد المستجيبين لكل سؤال. يتم حساب هذه الدرجات من الردود على أسئلة المعلومات الأدبية في LibQUAL + ، حيث صنف المستجيبون مستويات رضاهم العام على مقياس من ١-٩ مع كون ١ «لا أوافق بشدة» و ٩ يمثل «أوافق بشدة» .

جدول (٥) نتائج محو الأمية المعلوماتية لمستخدمي المكتبة

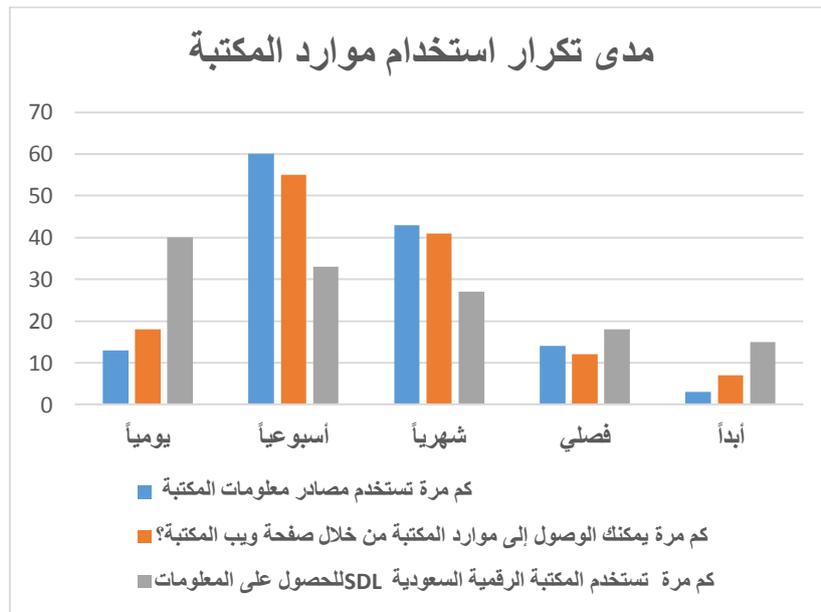
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نتائج أسئلة محو الأمية المعلوماتية لمستخدمي المكتبة
١,٨٤	٦,٦٩	تساعدني المكتبة على مواكبة التطورات في مجال (مجالات) اهتماماتي.
١,٦٣	٧,٢١	تساعدني المكتبة على التقدم في تخصصي الأكاديمي أو عملي.
١,٥٧	٧,٤٢	تمكنتني المكتبة من أن أكون أكثر كفاءة في مساعيي الأكاديمية أو عملي.
١,٧٦	٧,٠٥	تساعدني المكتبة على التمييز بين المعلومات الجديرة بالثقة وغير الجديرة بالثقة.
١,٥١	٧,٣٤	تزودني المكتبة بالمهارات المعلوماتية التي أحتاجها في عملي أو دراستي.

ونلاحظ من الجدول السابق أنه قد بلغ المتوسط الحسابي العام الخاص بتقييم عناصر محو الأمية المعلوماتية من قبل المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل قد بلغ (٧,١٤) درجة من ٩ درجات وانحراف معياري بلغ (١,٦٦)، وعلى هذا يمكن أن نؤكد إن تقييم المستفيدين لتلك العناصر جاءت أعلى من المتوسط وهذا يعني أن غالبية من تم استبيانهم يميلون للموافقة على استخدام المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل مفيدة في مجالات البحث العلمي والعمل الأكاديمي.

معدل استخدام المستفيدين لموارد المكتبة:

جدول (٦) معدل استخدام المستفيدين لموارد المكتبة

العناصر	يوميًا		أسبوعياً		شهرياً		فصلي		أبدأ		الإجمالي	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
كم مرة تستخدم مصادر معلومات المكتبة	13	9.77%	60	45.11%	43	32.33%	14	10.53%	3	2.26%	133	100.00%
كم مرة يمكنك الوصول إلى موارد المكتبة من خلال صفحة ويب المكتبة؟	18	13.53%	55	41.35%	41	30.83%	12	9.02%	7	5.26%	133	100.00%
كم مرة تستخدم المكتبة الرقمية السعودية SDL للحصول على المعلومات	40	30.08%	33	24.81%	27	20.30%	18	13.53%	15	11.28%	133	100.00%



شكل (٣) معدل استخدام المستفيدين لموارد المكتبة

يوضح الجدول (٦) والرسم البياني (٣) تمثيلاً بيانياً لاستخدام المكتبة (سواء في المبنى أو إلكترونياً)، بالإضافة إلى استخدام بوابة المكتبة الرقمية السعودية SDL وتعرض الأعمدة عدد ونسبة المجيبين استخدام هذه الموارد: يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً أو فصلياً أو أبداً.

ويتضح من الرسم البياني والجدول أن أعلى معدل استخدام كان أسبوعياً ثم شهرياً، ما عدا استخدام بوابة المكتبة الرقمية السعودية SDL فكان أعلى مدل استخدام يومياً.

نتائج الدراسة

استناداً إلى النتائج، يمكن استنتاج أن بعد (المكتبة كمكان LP) كان البعد الأكثر رغبة (٧,٣١) وتم العثور على مستوى الأداء المدرك بحد أقصى (٦,٩١) في بعد المكتبة كمكان LP. وحصل بعد (التحكم في المعلومات IC) على المركز الثاني بمتوسط قيمة ٦,٥٦. وكان المستفيدون أقل رضا عن بعد (تأثير المعلومات AS) (٦,٢١). لذلك، تحتاج مكتبة جامعة الملك فيصل "KFU" إلى التركيز على بعد "تأثير المعلومات AS"، خاصة على مسألة "الاهتمام الفردي" و "سلوك التعامل مع المستفيدين". وفي جميع الأبعاد، وجد أن المستوى الفعلي المقدم (الخدمة المدركة) مناسب من الحد الأدنى لمستوى الخدمة بناء على درجات "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" الإيجابية.

على العكس من ذلك، تم العثور على درجة "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" في جميع الأبعاد الثلاث سلبية، وبالتالي، كان مستوى جودة الخدمة المدركة للمستخدمين أقل من مستوى الخدمة المطلوب. ومن أجل إرضاء المستفيدين، تحتاج المكتبة إلى مطابقة أو تجاوز المستوى المطلوب من الخدمات. على الرغم من أن جودة خدمات المكتبة العام المدرك كان جيداً (٦,٥٦)، إلا أنه لا يزال أقل من المستوى المطلوب للخدمات (٧,٢٠).

تعمل المكتبة بشكل جيد على المواد المحلية ولكن هناك ضعفٌ في جودة خدمة الإعارة بين المكتبات، حيث لم تستطع تلبية الحد الأدنى من توقعات مستخدميها. لذلك، يتعين على المكتبة تحسين أدائها في تلك الخدمة. ويحتوي العنصر "توفر المكتبة أدوات إرشادية تسهل وصولي للمعلومات بنفسني" (IC-15) على أعلى مستوى من درجات "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" (0.93) و "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" (-0.62).

أظهرت الدراسة حصول العنصر IC-15 (توفر المكتبة أدوات إرشادية تسهل وصولي للمعلومات بنفسني) على أعلى درجات بين "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" و "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" وهو عنصر الخدمة الأكثر ملاءمة ورضاءً، وأن المكتبة تعمل بشكل جيد نسبياً (تحتاج إلى جهد أقل لتلبية أقصى توقعات المستخدمين) بشأن هذا العنصر، في حين حصل العنصر (AS-9) "يُظهر موظفو المكتبة الموثوقية في القدرة على حل مشاكل خدمات المستخدمين" على أدنى درجة "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" (-0.13) وأدنى درجة "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" (-0.99) أيضاً. أظهرت قيم "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" و "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" الدنيا أن العنصر AS-9 في جودة الخدمة SQ غير كاف وأن مستوى جودة خدمات المكتبة المدركة له مسافة أكبر من المستوى المطلوب للمستخدمين. لذلك، من أجل إرضاء المستفيدين، يتعين على إدارة المكتبة استقطاب المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، وتوفير برامج تدريبية متخصصة.

وتحليل العناصر الأساسية في مقياس LibQUAL+ حصلت على درجة "فجوة تفوق الخدمة بين المدرك والمرغوب" السلبية، وبالتالي، لا يمكن لمكتبة جامعة الملك فيصل "KFU" مطابقة المستوى المطلوب من جودة الخدمات SQ على جميع العناصر. علاوة على ذلك، ثم ملاحظة أن العناصر (AS-2، و AS-9، و IC-10) كانت تقع في منطقة

المخاطر بسبب درجات "فجوة كفاية الخدمة بين المدرك والحد الأدنى" السلبية العالية (المدركة > الحد الأدنى) ويجب أن تكون هذه العناصر على رأس أولويات إدارة المكتبة لتحسين مستوى الخدمة مستقبلاً.

توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات:

- التركيز على بعد "تأثير المعلومات AS"، وذلك باستقطاب المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.
- توفير برامج تدريبية للعاملين بها خاصة على مسألة "الاهتمام الفردي بالمستفيد" و "سلوك التعامل مع لاسيما الأبعاد السلوكية والشخصية عند تقديم الخدمة كالتعامل والتسامح، والتوقع والحدس، والتجديد والابتكار، والتفاوض والتحاور وحل المشاكل.
- تزويد المستفيدين بمهارات التعامل مع المكتبات الرقمية واستخدام مصادر المعرفة الإلكترونية والاستفادة من إمكانيات البنية المعرفية.
- عقد شراكات واتفاقيات مع مؤسسات المعلومات العالمية من أجل زيادة فاعلية خدمة الإعارة بين المكتبات من تلبية احتياجات المستفيدين منها.
- الاهتمام بالأبعاد والمعايير التي تميز المكتبة عن غيرها في تقديم الخدمات بجودة عالية بحيث تكون ميزة تنافسية.
- إجراء مزيد من الدراسات التي تتعلق بتطبيقات معايير الجودة على مختلف أنواع مؤسسات المعلومات.
- وضع خطط وبرامج تهدف إلى تسويق خدماتها في مجتمع الجامعة والمجتمع الخارجي.
- توصي الدراسة أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية بتصميم مقررات ضمن مناهجها تتعلق بموضوع المعايير والجودة ومؤشرات الأداء وتحليل البيانات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1- جامعة الملك فيصل. (زيارة بتاريخ ٢٠٢٣/١/١م) <https://www.kfu.edu.sa/ar/Pages/AboutKKFU.aspx>
- 2- السليمي، نهلة بنت محمد بن عبدالله. (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. (أطروحة دكتوراه. إشراف: علي بن إبراهيم النملة). السعودية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية.
- 3- شاهين، شريف، وآخرون (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة.
- 4- عباس، هشام بن عبدالله. (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١١، ع ١ - ٣٥، 51. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record3>
- 5- متولي، عبدالله حسين. (٢٠١٥). LibQual+ أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات كمياً، (<http://blog.naseej.com/libqual>) (تمت الزيارة في ٢٠٢٣/٢/١)
- 6- مصطفى، أمل وجيه حمدي. (٢٠١٢). ليب كورال بلس Libqual+ أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٣٢ (٤ع). ١٠٢-٥١.
- 7- مصطفى، أميرة أحمد السيد. (٢٠١٩). قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual. مجلة بحوث كلية الآداب، (٣٠)، ١١٨، ٦٦٣، ٦٧٣.

٨- معتوق، خالد بن سليمان. (٢٠١٦). جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى: دراسة تقييمية باستخدام مقياس "LibQual." المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج ٣، ع ٤٤، ٩٧ - ١٣٧.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Ashiq, M., Jabeen, F., & Mahmood, K. (2022). Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102534.
- 2- De Jager, K. (2015). Place matters: undergraduate perceptions of the value of the library. *Performance Measurement and Metrics*, 16 (3), 289-302.
- 3- Fagan, J. C. (2014). The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL + instrument. *Library & Information Science Research*, 36(1), 36-48. doi:10.1016/j.lisr.2013.10.003
- 4- G. Sandhu, "The Role of Academic Libraries in the Digital Transformation of the Universities," *2018 5th International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services (ETTLIS)*, Noida, India, 2018, pp. 292-296, doi: 10.1109/ETTLIS.2018.8485258.
- 5- Indrak, M., & Pokorna, L. (2021). Analysis of digital transformation of services in a research library. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(1/2), 154-172.
- 6- John, H., Thoma, S. & Jeen, S. (2005). Relative Influence of the LibQual+ TM Dimensions on Satisfaction: A Subgroup Analysis, *College & Research Libraries*, 66 (3): 248-265
- 7- Khan, B. 2016. "Performance audit through LibQUAL+ technique: the experience of Burdwan University and Visva-Bharati library users." *Library Philosophy and Practice (E-journal)*. (Accessed 5/1/2023) <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1406/>
- 8- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Library performance assessment of service quality through LibQUAL: The case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice*, 1-17.
- 9- Lane, F. C., Anderson, B., Ponce, H. F&  .Natesan, P. (2012). Factorial invariance of LibQUAL+® as a measure of library service quality over time. *Library&information science research* ٣٠-٢٢، (١)٣٤  .
- 10- Moon, A. (2007). LibQUAL+ TM at Rhodes University Library: An overview of the first South African implementation. *Performance measurement and metrics* 8(2): 72-87.
- 11- Okunlaya, R. O., Syed Abdullah, N., & Alias, R. A. (2022). Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. *Library Hi Tech*, 40(6), 1869-1892.
- 12- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a Multi – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-37.

- 13- Reitz, Joan M. (2015) “LibQUAL .”®+http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_l.aspx
- 14- Singh, B. P. (2018, December). Digital Transformation of library services in the Mobile World: The future trends. In Publishing Technology and Future of Academia [referat na konferencji] (pp. 335-49).
- 15- Singh, K. K., & Asif, M. (2019). Emerging trends and technologies for digital transformation of libraries. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 4(2), 41-43.
- 16- Wu, C. H., Yuan, Y. H., & Tsai, S. B. (2020). Using the DEMATEL model to expose core causal items of LibQUAL for improving library service quality: from the perspective of big data. *Soft Computing*, 24, 5729-5739.

Measuring the quality of information services in the Central Library of King Faisal University (KFU) through LibQUAL +

Dr. Moustafa Hassanin
Associate Professor of Information Science
Faculty of Arts King Faisal University
Assistant Professor of Information Science
Faculty of Arts Menofia University
mahtaha@kfu.edu.sa

Abstract

University libraries contribute to their universities by collecting, organizing, and disseminating information; supplying space for research activities; and helping beneficiaries find and use information.

Libraries are often beneficiary-centered and engage in a variety of academic library performance evaluation activities to determine whether the library is meeting its specific goals and to justify library expenditures. To ascertain the satisfaction of library users with the quality of services provided to them and their conformity with the expected level of services. This study aims to assess the level of service quality (SQ) provided by the Central Library of King Faisal University of Saudi Arabia (KFU) from users' perspectives using the LibQUAL + scale distributed on campus and the library on the sample of the study, which was 133 respondents. The study relied on the use of the evaluation curriculum, and, in part, on the prescribed curriculum. The survey results revealed that library users had the maximum expectations in the library as far away from the library as an LP of three dimensions. The results of the study were arranged for the three dimensions to measure the Library's actual performance respectively as a place (LP), followed by information control (IC) and service impact (AS) based on average scores of 6.91, 6.56, and 6.21, respectively. The results of the sample study also revealed that the quality of users' tangible library services (LSQ) is below the required level than expected. One of the recommendations of this study is that the results of this study will be helpful in improving poor library performance by examining the areas and factors where poor library service quality (LSQ) has been observed.

Keywords

Dimensions, University Library, Quality of Library Services, LibQUAL+ Scale, King Faisal University (KFU)