



**قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات  
الخاصة بمدينة بنغازي باستخدام مقياس Servqual:  
دراسة وصفية تحليلية.**

**إعداد الطالب:**

**حكيم عبدالله محمد المصراي الكزة.**

**إشراف الدكتور:**

**إدريس مختار القبائلي.**

**قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الإجازة العالية (الماجستير)**

**في علوم المكتبات والمعلومات.**

**جامعة بنغازي**

**كلية الآداب**

**فبراير 2020**

حقوق الطبع 2020 محفوظة. لا يسمح اخذ اى معلومة من اى جزء من هذه الرسالة على هيئة نسخة الكترونية او ميكانيكية بطريقة التصوير او التسجيل او المسح من دون الحصول على اذن كتابي من المؤلف أو إدارة الدراسات العليا والتدريب جامعة بنغازي

Copyright © 2020.All rights reserved, no part of this thesis may be reproduced in any form, electronic or mechanical, including photocopy, recording scanning, or any information, without the permission in writhing from the author or the Directorate of Graduate Studies and Training university of Benghazi .



قسم علوم المكتبات والمعلومات

قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات  
الخاصة بمدينة بنغازي باستخدام مقياس Servqual:  
دراسة وصفية تحليلية.

إعداد

حكيم عبدالله محمد المصراطي الكزة.

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 8-2-2020 م

تحت إشراف

د. إدريس مختار القبائلي.

التوقيع:.....

(ممتحنا داخليا)

د. رجاء حسين الحاسي

التوقيع:.....

(ممتحنا خارجيا)

د. رحاب رمضان عطية

التوقيع:.....

مدير الدراسات العليا والتدريب بالجامعة

عميد الكلية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

سورة البقرة: آية 32

## الإهداء.

أهدي هذا العمل إلى:

- روح والدي نسأل الله له المغفرة والرحمة.
- أمي، أخوتي وأخواتي، وزوجتي وجميع أفراد عائلتي الأعزاء تقديراً وعرفاناً لتشجيعهم ودعمهم لي.
- جميع أصدقائي الذين لم يخلوا عليّ بكريم دعائهم وتشجيعهم.

## الشكر والتقدير .

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن والاه إلى يوم الدين.

يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته إعداد هذه الدراسة، أن أتوجه إلى الله العلي القدير بالحمد والشكر الذي هداني وأنار الطريق وأمدني بالعزم والتصميم لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع، امتثالاً لقول المصطفى - صلى الله عليه وسلم - (من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه).

فإنني أتقدم بوافر الشكر والتقدير وعظيم الامتنان إلى الدكتور الفاضل/ إدريس مختار القبائلي، الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، وعلى ما قدمه لي من تشجيع واهتمام وحسن معاملة وتوجيهات سديدة، فله مني وافر الدعاء والثناء.

والشكر موصول للدكتورة/ إصلاح خطاب محمد، عضو هيئة التدريس بقسم المكتبات والمعلومات سابقاً - كلية الآداب - جامعة بنغازي، على ما قدمته من توجيهات أفادت هذه الدراسة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر للدكتورة/ هيام المقصبي، عضو هيئة تدريس بقسم اللغة العربية وآدابها بجامعة بنغازي، التي قامت بمراجعة هذه الدراسة مراجعة لغوية، وكذلك أتقدم بالشكر والتقدير للصاديق العزيز للأستاذ/ أشرف العقيلي، عضو هيئة تدريس بقسم علم النفس بكلية الآداب بجامعة بنغازي، الذي تابع الجانب الإحصائي لهذه الدراسة، أيضاً أتقدم بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات - بكلية الآداب - جامعة بنغازي.

الشكر موصول للأخ/ علي إدريس القطراني، مدير عام المكتبات والمطبوعات والنشر بجامعة بنغازي، لدعمه اللامحدود والوقوف معي لاستكمال هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور/ عوض القطراني، عميد كلية التربية قمينس بجامعة بنغازي، لدعمه لي طوال فترة إعداد هذه الدراسة، وأيضاً لجميع الموظفين بالإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر بجامعة بنغازي، وأخص الأخت/ هدى عبدالمالك والمهندسة/ سارة بودبوس اللتين قامتا بطباعة هذه الدراسة.

وأخيراً وليس آخراً كل الشكر والتقدير إلى من علمني حرفاً، وأفادني ونصحتني  
ووجهني من أساتذتي الكرام، الذين ساندوني بدعواتهم الصادقة ورعايتهم المخلصة،  
فكانت خير معين لي بعد الله سبحانه وتعالى عندما تشتد الصعاب، سائلاً المولى عز  
وجل أن يبارك جهودهم ويجعلها في ميزان حسناتهم.  
إلى قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب – جامعة بنغازي، أهدي ثمرة جهدي  
العلمي المتواضع، سائلاً الله العزيز القدير أن ينفع به، وأن يكون خالصاً لوجهه الكريم.

**والله ولي التوفيق**

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
ب	حقوق الطبع.....
ج	صفحة التوقيعات.....
د	الآية القرآنية.....
هـ	الإهداء.....
و-ز	الشكر والتقدير.....
ح-ط	قائمة المحتويات.....
هـ-م	قائمة الجداول.....
ن	قائمة الأشكال.....
س	المستخلص.....

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2	المقدمة.....
5	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.....
7	أهمية الدراسة.....
8	أهداف الدراسة.....
10	حدود الدراسة.....
10	الإجراءات المنهجية للدراسة:.....
11	أولاً: منهج الدراسة.....
11	ثانياً: مجتمع الدراسة.....
13	ثالثاً: العينة الاستطلاعية للدراسة.....
14	رابعاً: العينة الفعلية للدراسة.....
15	خامساً: أدوات الدراسة (تجميع البيانات).....
16	الصدق والثبات لمقياس سيرف كوال Servqual.....
17	أولاً: الصدق والثبات لمقياس سيرف كوال Servqual في الدراسات السابقة.....
18	ثانياً: الصدق والثبات لمقياس سيرف كوال Servqual في الدراسة الحالية.....
25	مصطلحات الدراسة.....
29	الدراسات السابقة.....
29	أولاً: الدراسات العربية.....



37	.....ثانياً: الدراسات الأجنبية.....
38	.....علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.....

## الفصل الثاني: الجودة: مفهومها، خدماتها، قياسها

44	.....المقدمة.....
45	.....لمحة تاريخية عن الجودة ومراحل تطورها.....
49	.....مفهوم الجودة.....
50	.....تعريف الجودة اصطلاحاً.....
53	خدمات المعلومات: مفهومها، تعريفها.....
57	أنواع خدمات المعلومات.....
61	.....أهمية خدمات المعلومات.....
62	.....جودة الخدمة المعلوماتية.....
64	.....مفهوم جودة الخدمة.....
65	.....القياس بمفهوم عام.....
67	.....مقياس سيرف كوال Servqual.....
68	.....نشأة وتطور مقياس سيرف كوال Servqual.....
71	.....المعايير الخمسة والمتغيرات لمقياس سيرف كوال Servqual.....
72	.....الفجوات الخمسة: تعريفها، وأنواعها.....
72	.....مقياس جودة الخدمات في المكتبات.....
73	.....تطبيقات سيرف كوال Servqual لقياس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات.....

## الفصل الثالث: مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي وخدماتها

78	.....المقدمة.....
	أولاً: الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية Libyan international Medical University
79	.....University.....
81	.....أهداف الجامعة.....
82	.....مكتبة الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية و الخدمات التي تقدمها.....
83	.....المبنى . أثاث المكتبة . مجموعات المكتبة.....

84	الكادر الوظيفي . الخدمات المكتبية .....
89	منظومة المكتبة الإلكترونية. ....
97	ثانياً: جامعة أفريقيا الأهلية.....
97	أهداف الجامعة.....
98	مكتبة جامعة افريقيا الأهلية .....
101	ثالثاً: جامعة بنغازي الأهلية و مكتبتها و الخدمات التي تقدمها.....
102	أهداف الجامعة.....
103	مكتبة جامعة بنغازي الأهلية وقعتها وخدمتها .....

## الفصل الرابع: (الدراسة الميدانية ) تطبيق مقياس سيرف كوال Servqual

### على مكاتب الدراسة : تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها

110	النتائج: تحليلها، مناقشتها، تفسيرها.....
113	ما مدى تحقق أهداف الدراسة؟.....
128	التوصيات.....
129	المقترحات.....

### قائمة المصادر:

130	أولاً: المصادر العربية.....
139	ثانياً: المصادر الأجنبية.....

### الملاحق:

141	الملحق (1). استبانة الدراسة (المقياس).....
149	الملحق (2). قائمة مراجعه.....
161	الملحق (3).....
161	أولاً: أشكال التوزيعات الطبيعية للأبعاد والدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة).....
163	ثانياً: التوزيعات الطبيعية للأبعاد والدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة).....
165	الملحق (4).....
165	أولاً: البيانات الخام لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة).....
177	ثانياً: البيانات الخام لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة).....

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	حجم مجتمع الدراسة الفعلي حسب الجامعة وفئة المستفيدين من الخدمات المكتبية.	12
2	التوزيع العددي لأفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجامعة وفئة المستفيدين.....	13
3	توزيع افراد عينة الدراسة الفعلية حسب نوع الجامعة وفئة المستفيدين من الخدمات المكتبية.....	14
4	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الملموس.	19
5	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الفاعلية	19
6	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الاستجابة.	20
7	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الأمان.	20
8	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ للبعد التعاطف	21
9	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ للبعد الملموس.	22
10	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ للبعدالفاعلية.	23
11	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ للبعد الاستجابة.	23
12	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الأمان.	24
13	قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ للبعدالتعاطف.	24
14	عناصر بيئة الجودة .....	64
15	المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية.....	95
16	المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة جامعة أفريقيا.....	100

107	المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة جامعة بنغازي الأهلية.....	17
113	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " t " للدرجة الكلية والأبعاد لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.	18
115	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " t " للدرجة الكلية والأبعاد لدى المستفيدين من الخدمات المتوقعة في المكتبات المتوقعة في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.....	19
116	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في الخدمات المقدمة.....	20
117	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد في الخدمات المقدمة.....	21
118	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المقدمة.....	22
119	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المقدمة.....	23
120	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المقدمة.....	24
120	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المقدمة.....	25
122	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.....	26

	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس	27
122	والموظفين في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.....	
	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس	28
123	والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.....	
	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في	29
124	كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.....	
	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في	30
125	الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.....	
	المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في	31
126	كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.....	

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	ت
	نموذج تحليل الفجوات لقياس الخدمة المكتبية بين الخدمات المقدمة والمتوقعة.....	1
70	.....	
89	الواجهة الرئيسية للدخول للمنظومة.....	2
90	الواجهة الرئيسية للدخول لمنظومة المكتبة.....	3
90	الواجهة الرئيسية لبيانات الإعارة الخارجية.....	4
91	الواجهة الرئيسية لبيانات الإعارة الداخلية.....	5
92	الواجهة الرئيسية لسجل العهدة.....	6
92	الواجهة الرئيسية لفهرس المشتركين.....	7

# قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي باستخدام مقياس Servqual: دراسة وصفية تحليلية.

إعداد الطالب:

حكيم عبدالله محمد الكزة.

إشراف الدكتور:

إدريس مختار القبائلي.

المستخلص.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى أداء المستفيدين في الخدمات المكتبية المقدمة والمتوقعة بالمكتبات الجامعية الخاصة بمدينة بنغازي، من خلال استخدام مقياس Servqual وأبعاده (الملموس Tangible، الفاعلية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الأمان Assurance، التعاطف Empathy) لقياس الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة المستفيدين من خدمات هذه المكتبات، ولتحقق من الأهداف التي تسعى إليها الدراسة تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما معالجة البيانات الإحصائية كانت بواسطة الحقيبة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS)، ولقد تمثلت عينة الدراسة (407) مستفيداً تمثلت ما نسبته (14.3%) من حجم المجتمع المسجل بالدراسة والبالغ عدده (2837) مستفيد وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج نذكر منها:

تبين من آراء المستفيدين في الخدمات (المقدمة) ككل، وجود فروق دالة إحصائياً بين الأوساط الفرضية، وهذه الفروق جميعها لصالح الأوساط الفرضية، وهذا يدل على انخفاض مستوى الخدمات المقدمة. وتبين أيضاً من آراء المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) ككل، وجود فروق في المتوسطات الحسابية والأوساط الفرضية، وهذه الفروق في صالح المتوسطات الحسابية، بمعنى الخدمات المتوقعة كانت إيجابية.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة.

المقدمة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

أهمية الدراسة.

أهداف الدراسة.

حدود الدراسة.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

ثالثاً: العينة الاستطلاعية للدراسة.

رابعاً: العينة الفعلية للدراسة.

خامساً: أدوات الدراسة (تجميع البيانات).

مصطلحات الدراسة.

الدراسات السابقة.



## المقدمة:

قد يظهر للبعض من علماء المكتبات أن هناك صعوبات كبيرة قد تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في تطبيق مفهوم الجودة بسبب حداثة هذا المفهوم على المؤسسات الخدمية أو البحثية غير الهادفة إلى الربح، بالإضافة إلى أن مفاتيح الجودة الشاملة هي مجموعة من المواصفات والمعايير المحددة والتي تحتاج إلى نظرة شاملة لا بد من استيعابها لكافة الأفراد داخل مؤسسات المعلومات، وهناك من يرى أن هذا القول مردود عليه، حيث أنه بالرغم من أن المكتبات قد نشأت باعتبارها مؤسسات خدمية إلا أن التطور التقني قد لعب دوراً بارزاً في تخلي المكتبات عن هذا التقليد بدخولها في نطاق المؤسسات البحثية ذات الطابع التجاري من خلال منظومة تسويق خدمات المعلومات، وبالتالي بدأت المكتبات ومراكز المعلومات رغم كونها مؤسسات خدمية من الدرجة الأولى في التخلص تدريجياً عن المفهوم القديم وإدراك أن هذه المؤسسات تحتاج إلى برنامج خاص للجودة الشاملة وذلك يتطلب دقة في التنفيذ وتهيئة المناخ المناسب لتفعيله، وتتمثل الملامح الرئيسية لهذا لبرنامج في توفير مورد مالي يتعلق بتجهيز مبانٍ مصممة علمياً لتناسب كافة العمليات الفنية والخدمات التي تحتاجها المكتبات، بالإضافة إلى تدريب الكوادر البشرية العاملة بها وتوفير التجهيزات اللازمة للمكتبات، وبالتالي ينبغي توفير بعض من هذه المتطلبات حتى تحصل المكتبات على مواصفات الجودة الشاملة بمشاركة الجميع في تفعيلها والارتقاء بها.<sup>(1)</sup>

وعليه نجد أن بعض المنظمات تقوم باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المنشأة على توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، سواء داخل المنظمة ام خارجها،

<sup>1</sup> . عمر محمد جرادات. مدى تطبيق إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، 1ع، (يناير 2014). ص ص 12-13.

وذلك عن طريق العمل على تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمة التي تقدمها المنظمة، وهذا يوضح أهمية اتباع الإدارة الفعالة وسعيها الدائب لتطبيق أساليب الجودة لرفع مستويات أدائها، وبالتالي تحقيق رضاء كل المستفيدين من خدماتها والعاملين بها.<sup>(1)</sup>

من المعروف أن المكتبات الجامعية لا تقل أهمية عن المكتبات الأخرى في بناء المجتمع، بالإضافة إلى دورها في تنمية مهارات البحث العلمي بشكل عام، من خلال ما تقدمه من خدمات لإثراء الأفكار واكتساب المعارف وهذا يؤكد دورها في التعليم والبحث العلمي، لذا فإن توفير مكتبات ملائمة، ومصادر معلومات كافية، وخدمات جيدة تتناغم مع البرامج المقدمة في المؤسسات التعليمية، له أكبر الأثر في دعم النمو المهني والأثر المعرفي للمستفيدين، وكذلك تيسير إجراء البحوث لهم (سواء كانوا طلاباً أم أعضاء هيئة التدريس)<sup>(2)</sup>

وتُعد الدراسات التي تجري على المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المعلوماتية من العوامل الرئيسية التي تسهم في تفعيل دور تلك المؤسسات وتساند مسارها التطوري من خلال النتائج والتوجيهات التي تتوصل إليها وتضع أمام متخذي القرار العلمي الرؤية العلمية التي تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة للارتقاء بهذه المؤسسات وتوجيهها لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، وعليه فإن الدراسة الحالية تصنف ضمن هذه الفئة من الدراسات حيث تقوم بقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي باستخدام مقياس سيرف كوال Servqual.

---

<sup>1</sup> محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. - ط1. - عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009. ص 29.

<sup>2</sup> إصلاح خطاب محمد. قياس جودة خدمات مكتبات جامعة بنغازي من منظور الطلاب باستخدام مقياس Servqual، جامعة بنغازي، كلية الآداب، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي حول المكتبات الجامعية في ليبيا: دراسة الواقع واستشراف المستقبل، المنعقد بجامعة بنغازي في الفترة من 25-26/مارس/2014. ص6

" و لذلك تسعى مؤسسات المعلومات إلى الارتقاء بمستوى خدماتها لتصل بها إلى درجة التميز والتركيز على الجودة باعتبارها عاملاً مساعداً لتوفير الخدمات كي تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين منها، ولكن نجد أن قياس جودة الخدمة حديث عهد و موضع جدل بين الباحثين في مجال تسويق المعلومات، حيث لم يكن هناك قبل عام (1985) إلا أعداد محدودة من الدراسات المتتالية لمفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون التطرق إلى أساليب قياسها وتقييمها، وترجع أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى (باراشوارمان وآخرين) (parasuraman etal) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير سيرف كوال Servqual لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة.<sup>(1)</sup>

وقبل الحديث عن الدراسة الحالية يجب ان نبين ان سبب الرئيسي في اختيار مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، راجع إلى ما تملكه من مقتنيات المكتبية متنوعة سواء الورقية أو الإلكترونية، ولكن على الرغم من وجود المكتبات الجامعية الحكومية مثل المكتبة المركزية بجامعة بنغازي التي كانت تمثل أكبر مكتبات شمال أفريقيا، إلا أنها تمر تحت الصيانة ، وكذلك ما تعرضت له الجامعة ومكتباتها من أضرار بسبب الظروف التي مرت بها المدينة، ولهذا السبب تم التركيز على دراسة مكتبات الجامعات الخاصة لتطبيق مقياس الجودة للإسهام في تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

وقد قسمت الدراسة إلى أربعة فصول، تناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، من خلال تحديد المشكلة وتساؤلاتها، والأهمية، الأهداف، الحدود، المنهجية المستخدمة، المصطلحات، الدراسات السابقة، في حين تحدث الفصل الثاني عن الجودة: مفهومها، خدماتها، قياسها، وتطرق إلى مراحلها التاريخية وتطورها، وكذلك إلى خدمات المعلومات من خلال أنواعها وأهميتها، ثم

---

<sup>1</sup> . إصلاح خطاب محمد. المصدر السابق. نفس الصفحة.

خدمة جودة المعلومات، كما استعرض أيضاً المقياس سيرف كوال Servqual المستخدم بالدراسة، وتمثل هذا الاستعراض في تعريفه، تطبيقاته، أبعاده وفجواته الخمسة، فيما تناول الفصل الثالث مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي من خلال نشأتها، أهدافها، الخدمات التي تقدمها لجمهورها من المستفيدين، أما الفصل الرابع والأخير تناول تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها من خلال تطبيق مقياس سيرف كوال Servqual على مكتبات الدراسة.

وأخيراً استعراض النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، وأيضاً بعض المقترحات التي قد تسهم قدر الإمكان في الرفع من جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، إضافة إلى ثبت بالمصادر والملاحق.

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

تسعى المكتبات على اختلاف أنواعها، ولاسيما الجامعية منها إلى مواكبة التطورات المتلاحقة في البيئة المعلوماتية، وذلك لتلبية حاجات المستفيدين الذين يمثلون محور العمل المكتبي، وتقديم خدماتها بالصورة التي تتناسب مع احتياجاتهم على اختلاف أنواعهم وميولهم واتجاهاتهم، وأدى زيادة أعداد المستفيدين إلى زيادة العبء على المكتبات التي تسعى لإيجاد كيفية للمحافظة على المستوى العالي لرصد جودة ما تقدمه المكتبات من خدمات وتقييمها من منظور المستفيدين منها، ومدى رضاهم عن هذه الخدمات، حيث تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية لعينة من المستفيدين وجود بعض القصور في الخدمات المقدمة لهم من جانب المكتبات الجامعية الخاصة، وبناءً على ذلك نلاحظ أن القصور في تقديم الخدمات لم يحظ بدراسة علمية متعمقة لمعرفة واقعها وأسباب القصور، والكشف على مواطن القوة والضعف، ثم محاولة معالجتها والنهوض بها، ومن أجل ذلك قامت الدراسة بتبني (أنموذج معياري) لقياس خدمات الجودة وتقييمها

متمثل في مقياس سيرف كوال (Servqual) والذي يبين أن آراء المستخدمين هي التي تحكم على جودة الخدمات (المقدمة والمتوقعة) أو ما يطلق عليها (الإدراكات والتوقعات).

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتحدد في مجموعة من التساؤلات لمعرفة الخدمات المقدمة

(المدرّكة) والمتوقعة، وهي كما يلي:

1 - ما مستوى رأي المستخدمين من الخدمات (المقدمة) ككل؟ وكذلك ما مستوى كل بُعد من أبعاد

(الملمس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمات المقدمة في مكتبات

الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

2 - ما مستوى رأي المستخدمين من الخدمات (المتوقعة) ككل؟ وكذلك ما مستوى كل بُعد من أبعاد

(الملمس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمات المتوقعة في مكتبات

الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

3 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية

لرأي المستخدمين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

4 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من

أبعاد رأي المستخدمين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة

بنغازي؟

5 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية لرأي

المستخدمين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

6 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من أبعاد

رأي المستخدمين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

7 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين

في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

8 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي

المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

9 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية

لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

10 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من

أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة

بنغازي؟

11 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية

لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

12 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من أبعاد

رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

13 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة والموظفين في الدرجة الكلية لرأي

المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

14 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي

المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها اهتمت بدراسة موضوعاً حيوياً يمثل قيمة أساسية للعملية

التعليمية، وهو جودة الخدمات المكتبية المقدمة والمتوقعة في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة

بنغازي، وذلك باستخدام مقياس سيرف كوال (Servqual) والذي يمكن من خلاله قياس جودة الخدمات وتقييمها من منظور المستفيدين.

وتبرز أهمية الدراسة من خلال:

1. معرفة خدمات المعلومات المقدمة في هذه المكتبات باعتبار إن الخدمات المكتبية هي المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات، وذلك لتلبية احتياجات المستفيدين.
2. تقديم تصور لتقييم جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي (مجال الدراسة) من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات ومعرفة موطن القوة والضعف من تطبيق هذه الأداء.
3. العمل على تحقيق متطلبات المستفيدين والتركيز على أرائهم بأعلى درجة ممكنة، والعمل على تحفيز العاملين على أداء العمل بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية.
4. مساعدة المسؤولين لوضع استراتيجية للرفي والتطوير بمستوى الخدمات المقدمة في هذه المكتبات موضوع الدراسة.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

1. مستوى رأي المستفيدين من الخدمات (المقدمة) ككل، ثم معرفة مستوى كل بُعد من أبعاد (الملمسوس Tangible، الفاعلية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الأمان Assurance، التعاطف Empathy) الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

2. مستوى رأي المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) ككل، ثم معرفة مستوى كل بُعد من أبعاد (الملمسوس Tangibly، الفاعلية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الأمان

Assurance، التعاطف (Empathy) الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

3. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

4. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

5. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

6. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

7. الفروق بين الطلبة والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

8. الفروق بين الطلبة والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

9. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

10. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

11. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.



12. الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

13. الفروق بين الطلبة والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي .

14. الفروق بين الطلبة والموظفين في كل بُعد من أبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

### **حدود الدراسة:**

تتمثل حدود هذه الدراسة في الآتي:

1- الحدود الموضوعية: تركز على واقع الخدمات المقدمة والمتوقعة من مكتبات الجامعات

الخاصة بمدينة بنغازي وعددها ثلاث مكتبات باستخدام مقياس سيرف كوال Servqual.

2- الحدود المكانية: تغطي مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي وهي جامعة بنغازي

الأهلية، جامعة أفريقيا الأهلية، الجامعة الدولية للعلوم الطبية.

3- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة من 2016 إلى 2019.

4- الحدود البشرية: يقتصر تطبيق هذه الدراسة على مجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس

والموظفين والطلبة بالجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

### **الإجراءات المنهجية للدراسة:**

تناول هذا الجانب وصفاً تفصيلياً للإجراءات والأساليب التي تم استخدامها في إعداد هذه

الدراسة من أجل تحقيق أهدافها، وذلك من خلال التعريف بمنهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة

وعينتها، كما يتضمن وصفاً لإجراءات إعداد الدراسة الاستطلاعية، وأدوات جمع البيانات المتمثلة

في قائمة مراجعة والتأكد من صدقها وثباتها وكذلك الأساليب الإحصائية التي استخدمت في

معالجة البيانات وهي على النحو التالي: الوسط الحسابي، التابين، الالتواء ، معامل الارتباط، مستوى الدلالة الإحصائية، درجات الحرية، ألفا كرونباخ، اختبار (t) .test.

### أولاً: منهج الدراسة:

للتحقق من أهداف الدراسة الحالية تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لكونه من أنسب المناهج وأكثرها ملائمة، حيث يركز على "جمع البيانات والحقائق عن الظاهرة، ويحدد ملامح المشكلة، ويصفها وصفاً علمياً، فضلاً عن محاولة البحث عن أسبابها الحقيقية من أجل دعم إيجابياتها، وسبل التغلب على مشكلاتها إن كانت الظواهر بها جوانب سلبية" (1).

كما تم الاستعانة باستخدام الدراسات المسحية، من أجل التحقق من الهدف الأول والثاني، في حين استخدمت الدراسات المقارنة لتحقيق من بقية أهداف البحث، إذ تُعد هذه الدراسات من ضمن التصاميم البحثية في المنهج الوصفي.

### ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المستفيدين الفعليين (الذين يترددون على مكاتب محل الدراسة) بالجامعات الخاصة بمدينة بنغازي والبالغ عددهم (2837) مثل كل من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة لسنوات من (2016-2019)، كما هو موضح في الجدول رقم (1).

---

<sup>1</sup> . رجاء محمود أبوعلام. مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية . - ط 1 . - القاهرة : دار النشر للجامعات، 2006. ص 277 .

جدول (1) حجم مجتمع الدراسة الفعلي حسب الجامعة وفئة المستفيدين من الخدمات المكتبية.

الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي	أعضاء هيئة التدريس	الموظفين	الطلبة	المجموع	%
الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية* <sup>1</sup>	105	45	1240	1390	49%
جامعة بنغازي الأهلية**	177	60	760	997	35.1%
جامعة أفريقيا الأهلية***	67	35	348	450	15.9%
المجموع	349	140	2348	2837	-
%	12.3%	4.9%	82.8%	-	100%

من خلال استقراء الجدول رقم (1) الخاص بمجتمع الدراسة، تبين أن المجموع العام بلغ (2837) مستفيداً، وقد مثلت الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية النسبة الأكبر بلغت (49%) من العدد الكلي المحصور بالدراسة، ولعل السبب في ارتفاع هذه النسبة الخاصة بهذه الجامعة مقارنة مع الجامعات الأخرى محل الدراسة إلى الأعداد الكبيرة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين، كما سجلت جامعة بنغازي الأهلية ما نسبته (35.1%) من إجمالي العدد المقيد بالدراسة، في حين مثلت نسبة جامعة أفريقيا الأهلية (15.9%) من حجم المجموع العام المشمول بالدراسة، كما مثلت نسبة الطلبة (82.8%) من إجمالي العدد المسجل بالدراسة، بينما مثلت نسبة أعضاء هيئة التدريس (12.3%) من المجموع العام للدراسة، وأخيراً شكل الموظفون ما نسبته (4.9%) من حجم العدد الكلي المحصور بالدراسة.

### ثالثاً: العينة الاستطلاعية للدراسة:

\* مقابلة مع حمالة حسين الجري. مدير مكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية، يوم الاثنين بتاريخ 2017/1/23، الساعة: 10:00 صباحاً.  
\*\* مقابلة مع عبدالسلام صالح البرعصي. وكيل مساعد الشؤون الإدارية، جامعة بنغازي الأهلية، يوم الاثنين بتاريخ 2017/6/7، الساعة: 12:00 ظهراً.

\*\*\* مقابلة مع موسى العرفي. رئيس قسم الدراسة والامتحانات وعضو هيئة تدريس، جامعة أفريقيا الأهلية، يوم الأربعاء بتاريخ 2018/5/9، الساعة: 11:00 صباحاً.

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية وذلك للتأكد من عدة أمور قبل الشروع في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الفعلية، وهي كالاتي:

1 - التعرف على مدى تقبل وتجاوب المفحوصين مع الاستبانة المستخدمة في الدراسة، والتأكد من وضوح وسلامة فقرات الأسئلة والتعليمات الواردة فيها.

2 - تدريب وألفة الباحث على تطبيق الاستبانة المستخدمة.

3 - التأكد من ملائمة الخصائص القياسية (السيكومترية) والتي يقصد بها الصدق والثبات في تطبيق الاستبانة.

وعليه تم اختيار عينة استطلاعية مكونة من (40) مستفيداً من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة بالجامعات (محل الدراسة) والجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجامعة الخاصة وفئة المستفيد.

جدول رقم (2) التوزيع العددي لأفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجامعة وفئة المستفيدين.

الجامعة	الفئة	أعضاء هيئة التدريس	الطلبة	الموظفين	المجموع	%
الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية	2	17	1	20	50%	
جامعة بنغازي الأهلية	2	10	1	13	32.5%	
جامعة أفريقيا الأهلية	1	5	1	7	17.5%	
المجموع	5	32	3	40	-	
%	%12.5	%80	%7.5	-	%100	

قد تم الشروع في جمع بيانات هذه العينة بعد اختيار أفراد الدراسة الاستطلاعية، فاستمر التطبيق طوال شهر فبراير (2018).

وفي ضوء تحليل بيانات عينة الدراسة الاستطلاعية تم ملاحظة إن هناك استجابة مشجعة من المفحوصين للاستبانة المستخدمة لجمع البيانات، أما فيما يتعلق بمدى صلاحية استبانة سيرف كوال Servqual من الصدق والثبات، فلقد أظهرت الاستبانة درجات عالية جداً، كما سيتضح ذلك في (الجزء الخاص بأدوات الدراسة).

#### رابعاً: العينة الفعلية للدراسة:

بناءً على أهداف الدراسة ومجتمعها الذي يتألف من شرائح (طبقات) المستخدمين، المتكونة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين، فإن أنسب العينات لمثل هذه الدراسة هي "العينة الطبقيّة العشوائية النسبية، وهذا النوع من العينات يُعد من العينات الاحتمالية، حيث نضمن التمثيل (الوزن) النسبي لكل شريحة من شرائح المجتمع في العينة"<sup>1</sup> وبذلك كانت عينة الدراسة (407) مستفيداً مثلت ما نسبته (14.3%) من حجم المجتمع المسجل بالدراسة والبالغ (2837) مستفيداً. بناءً على ما سبق فإن الجدول رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الفعلية حسب الجامعات وفئة المستخدمين.

والجدول (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الفعلية حسب نوع الجامعة وفئة المستخدمين من الخدمات المكتبية .

الجامعات الخاصة	أعضاء هيئة التدريس	الموظفين	الطلبة	المجموع	%
الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية	15	7	178	200	49.1%
جامعة أفريقيا الأهلية	10	5	50	65	16%
جامعة بنغازي الأهلية	25	9	108	142	34.9%
الإجمالي	50	21	336	407	100%

#### خامساً: أدوات الدراسة (تجميع البيانات).

<sup>1</sup> . عبدالله عامر الهاملي . أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته. - ط 1. - جامعة قاريونس: بنغازي، 1994 . ص 167 - 168.

تمثلت أدوات تجميع البيانات التي تم الاعتماد عليها في الآتي:

1-الاستبانة: من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، تم اختيار استبانة وهي أداة، متمثلة في مقياس سيرف كوال Servqual، بعد عرضه على الخبراء\* في مجال الجودة، والآخذ بملاحظاتهم (انظر الملحق رقم1)، والذي أعده كل من باراشورامان parasuraman ، وزيثامل zelthaml ، وبيري Bery عام (1988)، وهذا المقياس عبارة عن أداة للتقدير الذاتي تقيس محورين رئيسيين هما: رأي المستفيدين في الخدمات المقدمة من المكتبات، ورأي المستفيدين في الخدمات المتوقعة من المكتبات، ويتكون المقياس من (22) اثنتين وعشرين سؤال أو فقرة موزعة على خمسة أبعاد، وهي البعد الملموس Tangibles، الفاعلية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الأمان Assurance، التعاطف Empathy.<sup>(1)</sup> (سوف يتم مناقشة هذه الأبعاد بالتفصيل في أكثر من موقع بالدراسة).

2-قائمة مراجعة : لجمع البيانات تم إعداد استمارة بلغ عدد فقراتها من الأسئلة (63) ما بين المفتوحة والمغلقة، ثم بعد ذلك تم عرضها على مجموعة من الخبراء (المحكمين)\* للتأكد من

• لجنة تحكيم المقياس.

- أ.د. إبراهيم أحمد المهدي- قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د. صالح محمود الشريدي - قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د.عزة أبوبكر المنصوري - قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د. إصلاح خطاب محمد - قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د. عز الدين بونس الدرسي – مدير مكتب ضمان الجودة – جامعة بنغازي.
- د. عادل الشركسي- مدير مكتب ضمان الجودة سابقاً – جامعة بنغازي

<sup>1</sup> . Parasuraman, Zelthaml, Bery. Servqual Multiple -item Scale for Measuring consumer perceptions of Servqual it . journal of retailing, vol 64, no 1, (1988). p. 12.

• تكونت لجنة تحكيم الاستمارة من :

- أ.د. إبراهيم أحمد المهدي- قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د. صالح محمود الشريدي - قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.
- د.عزة أبوبكر المنصوري - قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب – جامعة بنغازي.

صدقها وثباتها، ولقد كانت نسبة التوافق بينهم (100%) مع وجود بعض الملاحظات التي تم الأخذ بها وتعديلها. (أنظر الملحق رقم 2).

3- الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والمتمثلة في الكتب، الدوريات، المؤتمرات والندوات، إضافة إلى الرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه).

4- المقابلات الشخصية: تم إجراء المقابلات مع بعض المسؤولين وأمناء المكتبات (محل الدراسة) لجمع المعلومات والإحصائيات والكيفية تقديم الخدمات على المستفيدين.

### **الصدق والثبات لمقياس سيرف كوال Servqual.**

من أجل التعرف على الصدق والثبات لمقياس سيرف كوال Servqual وما مدى تطبيقه في هذه الدراسة قبل الشروع في تجميع البيانات؟ وأيضاً، هل يتم تحقيق الأهداف التي تسعى إليها من خلاله؟.

للتأكد من الصدق والثبات لهذا المقياس، سوف يتم عرض بعض الدراسات التي كانت من الأوائل في استخدامه لقياس جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة التي تقدمها المكتبات، وذلك من خلال التعرف على الكيفية التي استخدمتها هذه المكتبات في حساب معامل (صدق الاتساق الداخلي) عن طريق حساب معامل الارتباط والمتوسط الحسابي لكل فقرة بالدرجة الكلية لكل بُعد من الأبعاد الخمسة لهذا المقياس، وكذلك حساب (ثبات التجانس الداخلي) باستخدام حساب معامل ألفا كرونباخ للأبعاد الخمسة.

ثم بعد ذلك يتم مقارنة إحصائيات هذه الدراسات التي استخدمت معاملات (الارتباط وألفا كرونباخ) مع الدراسة الحالية من خلال المراحل التالية:

المرحلة الأولى: من خلال إحصائيات الدراسة الاستطلاعية التي تم إجرائها على العينة المتكونة من (40) مستقيداً.

المرحلة الثانية: تتم المقارنة مع الإحصائيات التي تم التوصل إليها من خلال العينة الفعلية للدراسة والبالغ عددها (407) مستقيماً،

أولاً: صدق وثبات مقياس سيرف كوال Servqual في الدراسات السابقة.

1- الدراسة التي قام بإعدادها كل من باراشورامان parasuraman وزيثامل zelthaml وبيري Bery عام (1988) <sup>(1)</sup> فقد قاموا بحساب معامل (صدق الاتساق الداخلي)، وذلك بحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لكل بُعد من الأبعاد الخمسة للمقياس، ففي البُعد الملموس تتراوح معاملات الارتباط ما بين (0.51 إلى 0.69) وبمتوسط حسابي قدره (0.63) بينما تراوحت معاملات الارتباط في بُعد الفاعلية (0.50 إلى 0.75) بمتوسط قدره (0.67) وفي حين بلغت معاملات الارتباط في بُعد الاستجابة ما بين (0.51 إلى 0.86) بمتوسط وقدره (0.7) بينما تراوحت في بُعد الأمان ما بين (0.30 إلى 0.80) بمتوسط قدره (0.59) أما بُعد التعاطف فتتراوح معاملات الارتباط فيه من (0.59 إلى 0.81) بمتوسط قدره (0.71) وكما قام الباحثون بحساب (ثبات التجانس الداخلي) وذلك بحساب معامل ألفا كرونباخ للثبات فكان معامل ألفا للبُعد الملموس (0.72) في حين بلغ معامل ألفا كرونباخ في بُعد الفاعلية (0.83) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لبُعد الاستجابة (0.82) وبلغ معامل ألفا لبُعد الأمان (0.81) وأخيراً بلغ معامل ألفا كرونباخ في بُعد التعاطف (0.36).

2- الدراسة التي قامت بها صوفيا أسبرج Sofia Isberg (2010) <sup>(2)</sup> حيث تم استخراج معامل (صدق الاتساق الداخلي) وذلك بحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لكل بُعد من الأبعاد الخمسة للمقياس، فتتراوحت معاملات الارتباط في البُعد الملموس ما بين (0.51 إلى 0.603)

<sup>1</sup> Parasuraman \_A and Zelthaml, Bery. Ibid. p.p. 12- 40.

<sup>2</sup> Sofia Isberg. using the Servqual: model it assess Service Quality and Customer Satis faction, (Master thesis), School Of Business, (2010).



بمتوسط قدره (0.56) في حين تراوحت معاملات الارتباط في بُعد الفاعلية ما بين (0.77 إلى 0.81) بمتوسط قدره (0.79) كما تراوحت معاملات الارتباط في بُعد الاستجابة ما بين (0.57 إلى 0.70) بمتوسط قدره (0.63) وتراوحت معاملات الارتباط أيضاً في بُعد الأمان ما بين (0.67 إلى 0.73) بمتوسط قدره (0.68)، وأخيراً تراوحت معاملات الارتباط في بُعد التعاطف ما بين (0.64 إلى 0.88) بمتوسط قدره (0.70) أما قياس (ثبات التجانس الداخلي) تم من خلال حساب معاملات ألفا كرونباخ، فبلغ معامل ألفا في البعد الملموس (0.63) وفي بُعد الفاعلية (0.83) أما بُعد الاستجابة فكان معامل ألفا (0.69) وبلغ معامل ألفا في بُعد الأمان (0.76) وفي بُعد التعاطف بلغ (0.75).

#### ثانياً: صدق وثبات مقياس سيرف كوال Servqual في الدراسة الحالية.

التأكد من صلاحية مقياس سيرف كوال Servqual تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية والبالغ عددها (40) مستفيداً من أعضاء هيئة التدريس وطلبة والموظفين بالجامعات الخاصة بمدينة بنغازي (محل الدراسة)، حيث تم استخراج معامل (صدق الاتساق الداخلي) وذلك بحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لكل بُعد من الأبعاد الخمسة للمقياس، ثم قياس (ثبات التجانس الداخلي) وذلك عن طريق معامل ألفا كرونباخ للثبات لكل بُعد من أبعاد، ولقد تم أخذ آراء المستفيدين من الخدمات (المقدمة والمتوقعة) على النحو التالي:

أولاً: آراء المستفيدين من الخدمات (المقدمة) في مكاتب الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

**1- البعد الملموس:** تم حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبعد الملموس، وكذلك حساب معامل الفاكرونباخ، والجدول (4) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل الفاكرونباخ للثبات.

جدول (4) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ للبعد الملموس.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.74	0.001	0.69	0.77
2	0.77	0.001		
3	0.60	0.001		
4	0.64	0.001		

يلاحظ من الجدول الخاص بالبعد الملموس في الخدمات (المقدمة) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.60 إلى 0.77) بمتوسط حسابي قدره (0.69)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001) وأقل، وكذلك بلغت قيمة الفاكرونباخ للثبات (0.77)، وهذا يعني أن هذا البعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي وثبات عالي جداً.

**2- بُعد الفاعلية:** حيث تم حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبعد الفاعلية، وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ، والجدول (5) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط وقيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات.

جدول (5) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ لبعد الفاعلية.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.58	0.001	0.65	0.77
2	0.75	0.001		
3	0.67	0.001		
4	0.65	0.001		
5	0.60	0.001		

وباستقراء الجدول الخاص ببعد الفاعلية في الخدمات (المقدمة) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.58) إلى (0.75) بمتوسط حسابي قدره (0.65)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، وبينما نجد أن قيمة

الفاكرونباخ للثبات قد بلغت (0.77) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالي جداً.

**3- بُعد الاستجابة:** تم احتساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبُعد الاستجابة، وكذلك

حساب معامل الفاكرونباخ، والجدول (6) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي

لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل الفا كرونباخ للثبات.

جدول (6) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ لبُعد الاستجابة.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.73	0.001	0.76	0.81
2	0.67	0.001		
3	0.77	0.001		
4	0.88	0.001		

من خلال الجدول الخاص ببُعد الاستجابة في الخدمات (المقدمة) نجد أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.67) إلى (0.88) بمتوسط حسابي قدرة (0.76)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، وبلغت قيمة الفاكرونباخ للثبات (0.81) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالي جداً.

**4- بُعد الأمان:** لقد تم حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبُعد الأمان، وكذلك حساب

معامل الفاكرونباخ، والجدول (7) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات

الارتباط، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات.

جدول (7) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ لبُعد

الأمان.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.81	0.0001	0.74	0.78
2	0.59	0.0001		
3	0.80	0.0001		
4	0.74	0.0001		

يتبين من الجدول الخاص ببُعد الأمان في الخدمات (المقدمة) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.59) إلى (0.81) بمتوسط حسابي قدره (0.74)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.0001)، وأقل، وبلغت قيمة الفاكرونباخ للثبات (0.78) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

5- **بُعد التعاطف:** وبحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبُعد التعاطف، وكذلك حساب معامل الفاكرونباخ، والجدول (8) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات.

جدول (8) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفا كرونباخ لبُعد التعاطف.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.41	0.01	0.44	0.77
2	0.42	0.01		
3	0.47	0.01		
4	0.44	0.01		
5	0.46	0.01		

يلاحظ من الجدول الخاص ببُعد التعاطف في الخدمات (المقدمة) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.41) إلى (0.47) بمتوسط حسابي قدره (0.44)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وأقل، وبلغت قيمة الفاكرونباخ للثبات (0.77) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

ثانياً: آراء المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) في مكاتب الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

1- **البُعد الملموس:** تم العمل على حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للبُعد الملموس، وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ، والجدول (9) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات.

جدول (9) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفا كرونباخ للبُعد الملموس.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.84	0.001	0.84	0.83
2	0.83	0.001		
3	0.87	0.001		
4	0.82	0.001		

يلاحظ من الجدول الخاص بالبُعد الملموس في الخدمات (المتوقعة) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.82) إلى (0.87) بمتوسط حسابي قدره (0.84)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، وبلغت قيمة الفا كرونباخ للثبات (0.83) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

2- **بُعد الفاعلية:** تم حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للبُعد الفاعلية، وكذلك حساب معامل الفا كرونباخ، والجدول (10) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل الفا كرونباخ للثبات.

جدول (10) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفا كرونباخ للبُعد الفاعلية.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفا كرونباخ
1	0.82	0.001	0.79	0.80
2	0.71	0.001		
3	0.76	0.001		
4	0.82	0.001		
5	0.84	0.001		

يلاحظ من الجدول السابق والخاص ببعُد الفاعلية في الخدمات المتوقعة أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.71) إلى (0.84) بمتوسط حسابي وقدره (0.79)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، بينما نجد أن قيمة الفاكرونباخ للثبات بلغت (0.80) وهذا يعني أن هذا البعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

**3- بُعد الاستجابة:** لقد قام الباحث بحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبعد الاستجابة، وكذلك حساب معامل ألفاكرونباخ، والجدول (11) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل ألفاكرونباخ للثبات.

جدول (11) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ لبعد الاستجابة

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	ألفاكرونباخ
1	0.91	0.001	0.88	0.84
2	0.87	0.001		
3	0.87	0.001		
4	0.88	0.001		

يتبين من الجدول السابق الخاص ببعُد الاستجابة في الخدمات المتوقعة أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.87) إلى (0.91) بمتوسط حسابي وقدره (0.88)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، أما بالنسبة إلى قيمة الفاكرونباخ للثبات نجدها بلغت (0.84) وهذا يعني أن هذا البعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

**4- بُعد الأمان:** لقد تم احتساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لبعد الأمان، وكذلك حساب معامل ألفاكرونباخ، والجدول (12) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل ألفاكرونباخ للثبات.

جدول (12) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل الفاكرونباخ لُبعد الأمان.

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الفاكرونباخ
1	0.91	0.001	0.88	0.83
2	0.71	0.001		
3	0.89	0.001		
4	0.87	0.001		

يلاحظ من خلال هذا الجدول الخاص بُبعد الأمان في الخدمات المتوقعة أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.71) إلى (0.91) بمتوسط حسابي قدره (0.88)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، في حين نجد أن قيمة الفاكرونباخ للثبات قد وصلت إلى (0.83) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

5- بُعد التعاطف: تم حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لُبعد التعاطف، وكذلك حساب معامل ألفاكرونباخ، والجدول (13) يبين قيمة معامل ارتباط كل فقرة والمتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط، وقيمة معامل ألفاكرونباخ للثبات

جدول (13) يبين قيم معاملات الارتباط ووسطها الحسابي وقيمة معامل ألفاكرونباخ لُبعد التعاطف

الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الفاكرونباخ
1	0.79	0.001	0.82	0.81
2	0.83	0.001		
3	0.84	0.001		
4	0.79	0.001		
5	0.89	0.001		

من خلال عرض الإحصائيات في الجدول الخاص ببُعد التعاطف في الخدمات المتوقعة يمكن ملاحظة أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.79) إلى (0.89) بمتوسط حسابي قدره (0.82)، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (0.001)، وأقل، وبلغت قيمة الفاكرونباخ للثبات (0.81) وهذا يعني أن هذا البُعد يتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي عالية جداً.

وبناءً على ما سبق من خلال البيانات التي تم استعراضها في الجداول السابقة والمتعلقة بصدق وثبات مقياس سيرف كوال Servqual في الدراسة الحالية، يلاحظ أن المقياس يتمتع بمعاملات صدق وثبات عالية جداً في جميع الأبعاد، وكان ذلك بعد التأكد من مقارنة الإحصائيات التي تم استخراجها من العينة الاستطلاعية مع الدراستين التي تم الإشارة إليهما سابقاً، فنجدها على نفس المستوى والتوافق، إضافة إلى ذلك تم التوافق أيضاً مع الدراسة الفعلية التي بلغ عددها (407) مستفيداً، وبنسب متقاربة لأعلى درجة كما بينتها الجداول الإحصائية بالدراسة، وبذلك نجد أن هذا المقياس صالحاً فيما يقيسه في هذه الدراسة.

### مصطلحات الدراسة:

لقد تم الإشارة إلى جملة من المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية وهي على نحو التالي:

1. **الجودة Quality**: تعرفها المنظمة الدولية للقياس International Organization For

Standardization بأنها " عرض موجز لمجموعة من المتطلبات التي ينبغي أن تتحقق في منتج

أو عملية ما فيما إذا كان هناك أسلوب تحقيق الإيفاء بهذه المتطلبات ويجعل العملية ممكنة"<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup>. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات. الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية. - ط1. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص



2. **بُعد الجوانب الملموسة tangibles**: يتعلق بالجوانب المادية المتمثلة في التجهيزات المختلفة للمكتبة والشكل الملائم للمبنى، والمظهر اللائق لموظفيها، وتوفر أماكن مناسبة للاطلاع (تتضمن أربعة متغيرات).

3. **بُعد الفاعلية Reliability**: قدرة المكتبة على تحقيق ما وعدت به المستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وتحري الصحة والدقة في أداء الخدمة، والالتزام بالوقت والمواعيد (تتضمن خمسة متغيرات).

4. **بُعد الاستجابة Responsiveness**: الاستجابة الفورية والسريعة لطلبات المستفيدين، والاهتمام بشكواهم وإعلامهم بموعد تقديم الخدمة، والتعاون مع المترددين على المكتبة، وتسهيل الإجراءات الإدارية، وإجراءات الإعارة (تتضمن أربعة متغيرات).

5. **بُعد الأمان Assurance**: شعور المستفيد بالثقة في التعامل مع المكتبة، وقدرة العاملين في المكتبة على التعامل المريح مع المستفيدين، والحفاظ على سرية طلباته وإمامهم بمقتنيات المكتبة وكيفية الاستفادة منها، وحصولهم على التدريب اللازم الذي يمكنهم من تأدية الخدمة بشكل مثالي (تتضمن أربعة متغيرات).

6. **بُعد التعاطف Empathy**: الاهتمام الشخصي بالمستفيد، وتوفير صفات الدماثة والكرامة في مقر الخدمة، وتفهم احتياجات العملاء، ومشاكلهم بحيث تصبح المكتبة من الأماكن المألوفة والمرحة للمستفيد (تتضمن خمسة متغيرات).<sup>(1)</sup>

7. **الوسط الحسابي Mean**: ويعرف بأنه مركز تجمع البيانات في توزيع معين أو هو نقطة توازن البيانات في البيانات " فالوسط الحسابي هو مجموع القيم مقسوما على عددها "<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup>. رحاب رمضان عطيه. المدخل إلى إدارة المكتبات الجامعية. - ط 1 - البيضاء: جامعة عمر المختار، 2014. ص ص 84-85.

<sup>2</sup>. إبراهيم أبو عقيل. مبادئ في الإحصاء. - عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012. ص 56.

8. **الإنحراف المعياري Standard Deviation**: فهو الجذر التربيعي للتباين (1).

9. **التباين Variance**: متوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي (2).

10. **الالتواء**: يعرف على أنه درجة التماثل أو البعد عن التماثل لتوزيع ما، ويمكن أن يعرف لمجموعة ما على النحو: (3).

معامل بيرسون الأول للالتواء = الوسط الحسابي - المنوال / الإنحراف المعياري

معامل بيرسون الثاني للالتواء =  $3 \times (\text{الوسط الحسابي} - \text{الوسيط}) / \text{الانحراف المعياري}$

معامل الارتباط الربيعي = الربيع الثالث -  $2 \times$  الربيع الثاني + الربيع الأول / المدى الربيعي

معامل الالتواء العشري = العشري التاسع -  $2 \times$  العشري الخامس + العشري الأول / العشري التاسع - العشري الأول.

معامل الالتواء العزومي = العزم الثالث حول الوسط الحسابي / مكعب الإنحراف المعياري.

11. **معامل الارتباط Correlation Coefficient**: هو التغير الاقتراني أو بمعنى آخر هو

النزعة إلى اقتران التغير في ظاهرة بالتغير في ظاهرة أخرى. (4)

12. **مستوى الدلالة الإحصائية**:

يعني أن احتمال الخطأ في رفض الفرض الصفري هو 05% واحتمال الثقة في القرارات بشأن

مستوى الشك في القرار أو النتائج 95% وتعني مستوى الثقة في القرار أو نتائج بشأن الفرض

الصفري حيث يستخدم مستوى الدلالة لتحديد منطقة رفض الغرض الصفري حيث يتم حساب

<sup>1</sup> المصدر السابق . ص 107 .

<sup>2</sup> جيهان محمود السيد. الأساليب الإحصائية في المكتبات والمعلومات. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2005. ص 175.

<sup>3</sup> إبراهيم أبو عقيل. نفس المصدر السابق. ص 131-132.

<sup>4</sup> جيهان محمود السيد. مصدر سابق. ص 185.

القيمة الحرجة الأسلوب الإحصائي المستخدم من بيانات العينة ثم نتخذ القرار إذا كانت القيمة

الحرجة تقع في منطقة الرفض فإننا نرفض الفرض الصغرى (وبالطبع نقبل الغرض البديل).<sup>(1)</sup>

**13. درجات الحرية:** ويقصد بها عدد مفردات العينة ناقصة عدد القيود، وعند استخدام عينة لإجراء

دراسة فإن الهدف هو تقدير متوسط المجتمع وانحرافه المعياري.<sup>(2)</sup>

**14. ألفا كرونباخ:** هو معامل أو مقياس ألفا كرونباخ وهو طريقة من طرق تقدير الثبات من منظور

التجانس الداخلي.<sup>(3)</sup>

**15. اختبار (ت) Test (T):**

هو أحد توزيعات المعاينة المتصلة، نفترض عند انجاز تجربة يمكن ملاحظة متغيرين

عشوائيين مستقلين هما  $Z.X$  المتغير العشوائي  $X$  يتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بوسط حسابي

(صفر) وتباين (واحد)، وهذا يعني أن المتغير العشوائي  $T$  يمكن تعريفه بأنه النسبة للتوزيع

الطبيعي المعياري إلى الجذر التربيعي الموجب لتوزيع مربع كاي [Chi-squar] مقسوماً على

عدد درجات + الحرية ( $r$ ) مجموعة كل القيم الممكنة للمتغير العشوائي  $T$  هي في الفترة (0.0000)

وكذلك قيم  $Z$  تكون في هذه الفترة بينما قيم  $X$  هي القيم الموجبة فقط. القيمة  $t=Z/\sqrt{x/r}$  تسمى

قيمة  $T$  للمتغير العشوائي.<sup>(4)</sup>

---

<sup>1</sup> صلاح أحمد مراد. الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 2010، ص219.

<sup>2</sup> المصدر السابق، ص 225

<sup>3</sup> أحمد تيغزة. البنية المنطقية لمعامل الفا كرونباخ ومدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس، مجلة الملك سعود، ع (2009)3، ص638.

<sup>4</sup> ياسمينه بوزيد الفقيه، محمد عبد الوهاب القيسي، جاسم ناصر حسين. مقدمة في الأساليب الإحصائية. - بنغازي: جامعة بنغازي، 2012. ص221- 222.

## 16- خدمات المعلومات :

هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من معلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين مايتوافر لأجهزت معلومات من موارد بشرية ومادية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية (1).

### الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات المتعلقة بجودة خدمات المعلومات في المكتبات، حيث تشكل مصدراً غنياً بالمعلومات لبعض الطلبة والباحثين، " إذ تساعدهم في تكوين خلفيات علمية عن مواضيع دراستهم وأبحاثهم، إضافة إلى ذلك فإنها تُعينهم على تحديد المصطلحات العلمية، ومعرفة نقاط القوة والضعف، وأيضاً تجنب تكرار الجهود المبذولة، فضلاً عن أنها تثري معرفة الباحث، وتزيد في مجال توجيهه باطلاعه على المناهج المتبعة فيها، وأدواتها المستخدمة وفروضها المصاغة، ونتائجها التي تم التوصل إليها، فكل دراسة تبدأ من حيث انتهت إليه الدراسات الأخرى (2). تم ترتيب الدراسات التي تم الحصول عليها حسب أسبقية صدورها من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

### أولاً: الدراسات العربية.

1. الدراسة التي أعدتها هند الغانم (1414هـ) [1992] بعنوان (الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض) (3) وقد هدفت الدراسة إلى تقييم المستفيدات من طالبات الدراسات العليا للخدمات المقدمة لهن، لهدف التعرف على مدى رضائهن

---

1. حشمت قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها -. القاهرة : دار غريب لطباعة والنشر والتوزيع ، 1984، ص65  
1-محمد الغريب عبد الكريم. مناهج البحث العلمي.- الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، 1998. ص208.  
3. هند الغانم. الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات السعودية في مدينة الرياض، قسم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية: (رسالة ماجستير غير منشورة)، 1414هـ.

عن تلك الخدمات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن غالبية المشاركات يحملن تصوراً إيجابياً تجاه تصاميم مباني المكتبات المدروسة، وذلك بنسبة (62.77%) وعدم رضا طالبات الدراسات العليا بشكل كامل عن تلبية مجموعة المكتبات المدروسة لاحتياجاتهن المعلوماتية، كما تبين أن الطالبات مجتمع الدراسة راضيات بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهن في مكتبات الدراسة، على أن هناك نسبة قليلة أبدت عدم رضاها عن الخدمات لأسباب منها: نقص أو عدم توافر المراجع في مجال التخصص، يلي ذلك عدم حداثة المصادر الموجودة في تلك المكتبات وكذلك عدم توافر المواد المساعدة على البحث وغالبية المشاركات في الدراسة يحملن تصوراً إيجابياً تجاه مدى تعاون موظفات المكتبات موضوع الدراسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير التجهيزات المساعدة على البحث، وضرورة الدقة في اختبار العاملات المؤهلات وخاصة من يتعاملن مع المستفيدات بشكل مباشر.

2. الدراسة التي أعدها أيمن الغافلي (1420هـ) [1998] بعنوان (خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)<sup>(1)</sup>، توصل الباحث إلى أن مجتمع الدراسة يفضل نظام الإعارة المحسب على النظام اليدوي، وبلغ أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيرين الذين يفضلون النظام المحسب (57) عضواً أي بنسبة (9.55%) من العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيرين الذين يبلغ عددهم (102) عضواً، في حين بلغ عدد الذين يفضلون النظام اليدوي (45) عضواً بنسبة (44.1%) وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيرين على استخدام المكتبة والاستفادة من جميع خدماتها، وكذلك بالإسراع في تطبيق نظام الإعارة المحسب بدلاً من النظام اليدوي.

<sup>1</sup> أيمن الغافلي. خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 5، ع 1 (1420هـ). ص 7.

3. الدراسة التي أعدها سالم بن محمد السالم (2000) بعنوان (المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة الخدمات المقدمة للمستخدمين)<sup>(1)</sup> والهدف من هذه الدراسة معرفة أنماط الخدمات المقدمة، وبيان ما يواجهها من مشكلات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: ضعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستخدمين، وعلى الأخص الخدمات التسويقية، والبيبلوجرافية، والمرجعية، والإحاطة الجارية، ولذلك أوصت الدراسة بزيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية بغرض زيادة تعريف المنتمين للجامعات السعودية من طلبة وأساتذة وباحثين بما يتوافر لدى المكتبة من مصادر وإمكانيات بحثية وما تقدمه من خدمات.

4. الدراسة التي أعدتها نجاهة وليم جرجس (2002) بعنوان (المكتبات الجامعية وتحديات العصر: دراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الهيكل التنظيمي وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السودانية)<sup>(2)</sup> استعرضت الدراسة مسيرة التعليم العالي في السودان وتطور الجامعات الحكومية والأهلية والقوانين التي تحكم مسيرتها، وقسمت الدراسة إلى جزئين :-  
الجزء الأول: إلقاء نظرة عامة على وضع المكتبات الجامعية مثل المباني والتجهيزات، والهيكل الإداري والتنظيمي، والهيئة العامة وتنمية وتطوير المجموعات وأنواع الخدمات واستخدام التكنولوجيا الحديثة وأثرها على معمارية المكتبات الجامعية، بينما تناول الجزء الثاني: آراء عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في مختلف الكليات من دور المكتبات حول خدمات المكتبة واستخدام الآليات الحديثة منها، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها أن المكتبات الجامعية تتفاوت من حيث الإمكانيات المادية والبشرية تفاوتاً كبيراً، كما يوجد إنجازات هامة في بعض المكتبات الجامعية بإدخال التكنولوجيا الحديثة إليها، وتنتهي الدراسة ببعض التوصيات لتطوير الأداء

<sup>1</sup> . إصلاح خطاب محمد. مصدر سابق. ص ص 7-8.

<sup>2</sup> . نجاهة وليم جرجس. المكتبات الجامعية وتحديات العصر: دراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الهيكل التنظيمي وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السودانية، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من 29 أكتوبر\_ 1 نوفمبر، 2002.

وخدمات المعلومات، ووضع خطط لتدريب الكوادر الفنية العاملة بالمكتبات، وضرورة استحداث قسم خاص بتطبيقات الحاسوب في المكتبات الجامعية، وضرورة الربط الشبكي للنظم في المكتبات محلياً وعالمياً.

5. الدراسة التي قام بإعدادها هشام بن عبدالله عباس (2002) بعنوان (قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات)<sup>(1)</sup> وهدفت الدراسة إلى مناقشة مفهوم مقياس جودة الخدمة المسمى سيرف كوال (Servqual) لقياس ما يعرف بالخطوات الخمس لجودة الخدمة، وذلك للكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدين لمظاهر جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة، وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية، وبين توقعات المستفيدين وإدراكهم للأداء الفعلي من الخدمة المكتبية المقدمة لهم من ناحية أخرى، وقد بلغت عينة الدراسة (238) مستفيداً، كما أوضح البحث أبعاد جودة الخدمة وانعكاسها على تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، لذلك يُعد استخدام مقياس تقييم جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين أمراً ضرورياً، باعتباره يمثل إحدى المؤشرات الهامة ذات دلالة لمعرفة مدى استجابة الخدمات المقدمة لتطلعات وتوقعات المستفيدين في الوقت المناسب.

6. الدراسة التي أعدتها مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي (2008) بعنوان (جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)<sup>(2)</sup> حيث بلغت عينة الدراسة (100) مستفيد باستخدام مقياس لب كوال Libqual وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها الجزء الذي يهم الدراسة الحالية:

1. هشام بن عبدالله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من 29 أكتوبر\_1 نوفمبر، 2002.

2. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي. جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 15، ع 30 ( يوليو 2008 ). ص ص 289\_313.

- الغالبية من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على تحقق الجودة في الخدمة التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.78) وهذا مؤشر جيد يدل على رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة، استعانت الباحثة بالمنهج المسحي والاستبانة كأداة لجمع البيانات والتحليل الإحصائي، كما توصلت الدراسة لنتائج نورد منها الجزء الذي يفيد هذه الدراسة وهي:

- الاهتمام بتوفير القدر الكافي من مصادر المعلومات الإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين وحق المكتبة لتوفير المصادر بكافة أشكالها وأنواعها.

- الاهتمام بالجودة بشكل دوري وذلك لتقييم مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة لمعرفة مواطن الضعف ومعالجتها.

وأوصت الدراسة بالاهتمام بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة بما لها من أهمية في الإعلام عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة، أيضاً بضرورة الاهتمام بموقع المكتبة على الانترنت وتحديثها باستمرار والاهتمام بتوفير مصادر معلومات كافية الإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين.

7. الدراسة التي أعدها خولة بنت محمد الشويعر (2009) بعنوان (قياس جودة خدمات المكتبات

العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض)، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة واقع

الخدمات المقدمة للمستفيدين في مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بمدينة الرياض، اعتماداً على آراء

المستفيدين من هذه الخدمات، ومدى تحقق الجودة في خدمات المقدمة وبالتالي الحصول على

قوة وضعف هذه الخدمات، ومنها نتواصل إلى كيفية خدمات المكتبة طبقاً لحاجة المستفيد

ورغباته، واتبعت الدراسة خمس مراحل لتحقيق هذا الهدف، حيث بلغت عينة الدراسة (120)

استبانة وتمت الإجابة والحصول على (82) استبانة فقط بعد توزيعها على المكتبة مثل بما نسبته



(68.03%)، حيث تبنت الدراسة مقياس الإدراكات/التوقعات سيرف كوال Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها، إن معظم أفراد العينة من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة عالي، وهذه نسبة كبيرة تشير إلى تحقيق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين.<sup>(1)</sup>

8. الدراسة التي أعدتها نهلة بنت محمد بن عبدالله السليمي (2009) بعنوان (قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية)<sup>(2)</sup> وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة تلك الخدمات، وتحديد مواطن القوة والضعف، وقد طبقت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت قياس جودة الخدمات Libqual بوصفها أداء لجمع البيانات وتحليلها بالإضافة للمقابلة مع العاملين، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج تتمثل في عدم تطبيق مقاييس خاصة بقياس الجودة في مكتبات الدراسة، كما ذكرت أهم العقبات التي تعترض الجودة أو تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية، وأظهرت النتائج متوسط فجوة الكفاية وهي الفرق بين الحد الفعلي للخدمة المقدمة والحد الأدنى الذي يقبل به المستفيدين، وكذلك أظهرت النتائج فجوة التفوق وهي الفرق بين الحد الفعلي للخدمة والحد المتوقع الذي يرغب به المستفيدين)، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها إصدار نسخة عربية لمقياس Libqual وتعزيز التعاون للبحث عن معايير جديدة للقياس، ووضع مفهوم جودة الخدمات في المكتبات وقياسها ضمن المقررات الدراسية في أقسام المكتبات، وكذلك تذليل العقبات الإدارية في تفعيل خدمات المعلومات.

1. خولة بنت محمد الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض، مجلة دراسات المعلومات، ع 5، (مايو 2009). ص ص 7-26.

2. نهلة بنت محمد بن عبدالله السليمي. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية (أطروحة دكتوراه غير منشورة) كلية العلوم الاجتماعية، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2009. ص ص 6-287.

9. الدراسة التي أعدها عماد أحمد حسين الدهيمات (2011) بعنوان (جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين: دراسة مقارنة)<sup>(1)</sup> وقد تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين، حيث تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، المواكبة، التعاطف، وقد اعتمد الباحث في الدراسة على المصادر الأولية من خلال تصميم استبانة تهدف إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المكتبات وكذلك المصادر الثانوية من خلال الكتب، الرسائل العلمية، والمجلات المتخصصة في هذا المجال وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (1268) استبانة استرجع منها (1065) استبانة، وبنسبة مئوية (83.99%) وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي جمعت، كالوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T.Test، حيث كان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- عدم الاختلاف في وجهات نظر المستخدمين (أعضاء هيئة التدريس والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعات المكتبات الأردنية الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة الأداء والمصدقية، الاستجابة، وسهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، والشكل العام والمواكبة، والتعاطف، إلا أن الاختلاف قد ظهر بين المستخدمين ضمن فئة مكتبات الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئة مكتبات الجامعات الخاصة.

<sup>1</sup> عماد احمد حسين الدهيمات. جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2011. ص 5- 77.

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من قبل المستخدمين، وظهرت الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية ، وكان من أهم توصيات الدراسة القيام بإعداد برامج لتسويق الخدمات الإلكترونية الحالية التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة الأردنية ، وكذلك إعداد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد الملحقين بالجامعات الأردنية، حتى يتم تعريفهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات جامعتهم وتدريبهم بشكل جيد على كيفية استخدامها والحصول على المعلومات التي تفتح لهم آفاق المعرفة وتزيد من قدراتهم العلمية.

10. الدراسة التي أعدتها أمل وجيه حمدي (2012) بعنوان (ليب كوال بلس Libqual أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستخدمين).<sup>(1)</sup> وألقت الباحثة الضوء على هذا المقياس بوصفها أداة معيارية مهمة يمكن من خلالها رصد وتقييم ما تقدمه المكتبات من خدمات وذلك من منظور أفراد مجتمع المستخدمين، متناولة التعريف بهذه الأداة والأجزاء التي تتكون منها، والجذور الأولى لنشأتها والإصدارات المختلفة منها، وأهميتها بالنسبة للمكتبات ومجتمع المستخدمين، وكيفية تطبيقها اعتماداً على المنهج الميداني والعائد الذي يمكن أن تجنيه المكتبات في العالم العربي من وراء هذا التطبيق ثم قامت بدراسة ميدانية فأرسلت الاستبيان إلى (25) مكتبة أكاديمية وبحثية عن طريق البريد الإلكتروني، إلا أن الاستجابة كانت بنسبة (40%) فقط، (8) مكتبات جامعية بالولايات المتحدة الأمريكية، ومكتبة جامعية بإنجلترا، ومكتبة جامعية بمصر، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن استخدام ليب كوال بلس كان له أثر مباشر على العلاقة بين المكتبة والإدارة العليا في المؤسسة الأم التي تتبعها، حيث ساعدت هذه التقارير في اتخاذ قرارات مرتبطة بالمكتبة والتخطيط الاستراتيجي المستقبلي لها، وأيضاً تحديد

<sup>1</sup> . أمل وجيه حمدي. ليب كوال بلس Libqual + أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستخدمين، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س 32، ع 4، (2012). ص ص 51-55.

أولويات توزيع الميزانية والحصول على دعم مالي للارتقاء بمجموعات المكتبة، وإعادة توزيع المساحة المتاحة للمستخدمين، وتوصي الباحثة بإعداد المزيد من البحوث والدراسات مستقبلاً لاستكمال ما انتهت إليه الدراسة، وعقد مقارنة بين المكتبات الأكاديمية والبحثية في عدد من الدول.

11. الدراسة التي أعدتها إصلاح خطاب محمد (2014) بعنوان (قياس جودة خدمات مكتبات

جامعة بنغازي من منظور الطلاب: باستخدام مقياس سيرف كوال (Servqual).<sup>(1)</sup>

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة من مكتبات الكليات جامعة بنغازي باستخدام مقياس سيرف كوال (Servqual) من منظور الطلاب واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة مجموعة من الأدوات منها الاستبانة التي طبقت (Servqual) بوصفها أداة معيارية لاستطلاع آراء الطلاب حول تقييم جودة الخدمات المقدمة من مكتبات كليات الجامعة حيث بلغت عينة الدراسة (470) طالب وطالبة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، إن هناك فروقاً بين إدراك المستخدمين الفعلي للخدمات وتوقعاتهم لهذه الخدمات، وانخفاض مستوى أداء الخدمات المقدمة، فضلاً عن عدم رضا المستخدمين عن مواعيد فتح المكتبة، وتوصي الدراسة بضرورة تطوير مكتبات كليات جامعة بنغازي وينبغي توفير القدر الكافي من مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين، كما توصي الدراسة بإعداد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات لتطوير مهاراتهم.

---

<sup>1</sup> . إصلاح خطاب محمد. مصدر سابق. ص ص 1-4.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية.

1. دراسة كلين و شيل kleen and shell (2001)<sup>(1)</sup> حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف الي رضا الطلاب عن التقنيات المستخدمة في التعليم الصيفي باستخدام مقياس الخدمات التعليمية المتطورة، وتكونت عينة الدراسة من (350) طالباً وطالبة ممن يدرسون في إحدى الجامعات الأمريكية ومن تخصصاتها المختلفة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الطالبات أظهرن استجابة أقل من الذكور بخصوص الرضا عن جودة الخدمة التكنولوجية والوسائط التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في تقدير مستوى الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلاب على مجالات المقاييس الخمسة.

2. Nimaomboon and Najata (2003). Assessmen Library Service Quality at thammasat university Library system.<sup>(2)</sup>

قام الباحثان بأجراء الدراسة لهدف التعرف على جودة الخدمات المكتبة بشكل عام في جامعة Thammasat university في اليابان، والتعرف على أداء المستخدمين من خدمات المكتبة خلال المنهج المسيحي لطلبة الدراسات العليا والهيئة التدريسية والباحثين، وقد تم استخدام نموذج سيرف كوال (Servqual) بعد تعديله لقياس الدراسة، وتم التركيز على ثلاث اتجاهات وهي:

تأثير الخدمة، الجانب التنظيمي، وسهولة الوصول للمعلومة، ضمن ثلاث مستويات: الحد الأدنى من الخدمة، والخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة، شملت العينة (216) عضو هيئة تدريس

---

<sup>1</sup> . kleen ,b and shell,w. (2001) "servqual-based measurement of student satisfaction with class room instructional technologies"eric, ed 47.

<sup>2</sup> . Nimaomboon,n and Nagata, h (2003) – Assessmen Library Service Quality at thammasat university library system,on line available:[www.kfnal.gov.sa/idarat/alnsher%20el/kadmat%20almkttptat/.../doc](http://www.kfnal.gov.sa/idarat/alnsher%20el/kadmat%20almkttptat/.../doc).

و(11) باحثاً و(165) طالب دراسات عليا و(266) طالب بكالوريوس، وقد وجدت الدراسة فجوة بين توقع العينة للخدمة والإدراك الفعلي لها.

### علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن هناك اتفاقاً عاماً بين هذه الدراسات من حيث أهمية مقياس جودة الخدمة في المكتبات والمؤسسات ومراكز المعلومات وذلك لتطوير هذه الخدمات، حيث تبين أن معظمها قد تناولت موضوع قياس جودة خدمات المعلومات في أكثر من جانب في المكتبات والمؤسسات الأخرى.

فمثلاً اتجهت بعض الدراسات السابقة إلى دراسة قياس الجودة في المكتبات باستخدام مقياس سيرف كوال (Servqual) من منظور المستفيدين كما في الدراسة التي أعدها (إصلاح: 2014) وكنموذج يمكن الاقتداء به لقياس جودة الخدمة في المكتبات الجامعية، وكما في دراسة (خولة: 2009) ودراسة (أيمن الغافيلي: 2008) ودراسة (السالم: 2000) ودراسة (هشام بن عبدالله: 2002) ودراسة (Nimaboon and Najata: 2003) ودراسة (كلين وشيل: 2001) ودراسة (الدهيمات: 2011)، بينما اختلفت دراسة (أمل وجيه حمدي: 2012) ودراسة (مسفرة: 2008) في القياس، حيث تم استخدام قياس ليب كوال بلس (+ Libqual) أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين ودراسة (نهلة: 2009)، حيث إن هذه الدراسات جميعها اتفقت من حيث استخدام الأبعاد والمتغيرات في دراسات موضوع الدراسة.

واتفقت جميع الدراسات على تحسين جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات والمؤسسات، وعلى تحسين دور العاملين في هذه المكتبات لتطوير مهارتهم وتطوير هذه المكتبات والمؤسسات المقدمة للخدمة، وتوفير قدر كافي من مصادر المعلومات لتحقيق جودة الخدمة بأحدث التقنيات لتلبية احتياجات المستفيدين، والتأكيد على اتباع الجودة في هذه المكتبات ومراكز

المعلومات لإرضاء مجتمع المستفيدين، وتفاوتت هذه الدراسات فيما توصلت إليه من نتائج بين تطبيق مقياس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات وتحسين في خدمات هذه المؤسسات، إذ توصلت دراسة (إصلاح: 2014) إلى أن هناك فروق بين إدراك المستفيدين الفعلي للخدمات وتوقعاتهم لهذه الخدمات، وانخفاض في مستوى الأداء للخدمات المقدمة فضلاً عن إرضاء المستفيدين عن مواعيد فتح المكتبة.

بينما ذكرت في دراسة (أمل: 2012) أن المقياس المستخدم كان له أثر مباشر على العلاقة بين المكتبة والإدارة العليا، وظهرت في دراسة (خولة: 2009) رضا معظم أفراد العينة من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة عالي وهذه نسبة كبيرة تشير إلى تحقيق جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة للمستفيدين، بينما في دراسة (السالم: 2000) فيلاحظ الضعف في خدمات المكتبات الجامعية الموجهة للمستفيدين.

وفي دراسة (الدهيمات: 2011) اتضح عدم اختلاف في وجهات نظر المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية وهناك فروق في جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية.

حيث ترى (مسفرة: 2008) أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة، بينما يؤكد (وليم جرجس: 2002) أن المكتبات الجامعية تتفاوت من حيث الإمكانيات المادية والبشرية تفاوتاً كبيراً، كما يوجد إنجازات هامة في بعض المكتبات الجامعية لإدخال التكنولوجيا الحديثة إليها.

في حين توصلت دراسة (نهلة: 2009) إلى مجموعة من النتائج، تتمثل في عدم تطبيق مقياس الجودة في مكتبات الدراسة، وأهم العقبات التي تواجه وتعترض في الجودة وتعترض تطبيق

مقياس جودة الخدمة في المكتبات وهي الفروق بين الحد الفعلي للخدمة المقدمة والحد الأدنى الذي يقبل بها المستفيدين.

ويتبين من نتائج دراسة (هشام: 2002) أبعاد جودة الخدمة وانعكاسها على تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، لذلك يُعد المقياس الخاص بجودة الخدمة أمر ضروري باعتباره يمثل إحدى المؤشرات الهامة لمعرفة مدى استجابة الخدمات المقدمة لمتطلبات وتوقعات المستفيدين في الوقت المناسب.

ونجد أن دراسة (هند الغانم: 1994) قد أوصت بضرورة توفير التجهيزات المساعدة على البحث، وضرورة الدقة في اختبار العلامات المؤهلات وخاصة ممن يتعاملن مع المستفيدين بشكل مباشر وذلك لتحسين الخدمات المقدمة.

وفيما يتعلق بالدراسات الأجنبية تبين في دراسة (Nimaomboon : 2003) وجود فجوة بين التوقع والإدراك، بينما يتضح في دراسة (كلين وشيل Kleen and sheel : 2001) عدم وجود فروق جوهرية في تقدير مستوى الفجوة بين الإدراكات والتوقعات للطلاب على مجالات المقاييس أو الفجوات الخمسة.

وبخصوص المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة فقد تفاوتت، حيث نجد أن كل من دراسة (إصلاح: 2014) ودراسة (خولة: 2009) قد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، بينما استخدمت دراسة (أمل: 2012) المنهج الميداني، في حين استخدمت كل من دراسات (مسفرة: 2008) و(نهلة: 2009) و(Nimmaomboon :2003) المنهج المسحي .

أما من حيث الأداة المستخدمة فإن كل الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة في اختبار عينة الدراسة، وبخصوص اختيار عينات الدراسات فقد اختلفت نسبة حجم العينة إلى مجتمعها الأصلي وفقاً لمقتضيات كل دراسة، فهناك دراسات اعتمدت على عينة صغيرة ودراسات اعتمدت



على عينة كبيرة مثل دراسة (مسفرة: 2008) فقد تراوحت حجم العينة (100) مستفيداً، أما دراسة (الدهيمات: 2011) فكان حجم العينة (1065) مستفيداً، كما اتضحت عينات الدراسات السابقة من حيث الفئة المستهدفة من دراسة لأخرى لمجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين، وأن هذه الفئة هي القاسم المشترك بين هذه الدراسات.

وبناءً على ما سبق نجد أن الدراسة الحالية اتفقت مع معظم الدراسات السابقة من حيث تناولها لموضوع قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات، كما تلتقي أهدافها مع بعض الدراسات السابقة من حيث البحث في إمكانية تطبيق قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات كما في دراسة (إصلاح: 2014) ودراسة (خولة: 2009) ودراسة (نهلة: 2009) في حين اختلفت دراسة (نهلة السليمي: 2009) في استخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (هشام: 2002) في تناول مقياس جودة خدمات المعلومات حيث تم استخدام المعايير الخمسة لجودة الخدمة وذلك للكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدين، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (إصلاح: 2014) ودراسة (خولة: 2009) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (أمل وجيه حمد: 2012) ودراسة (مسفرة: 2008) التي استخدمت مقياس ليب كوال بلس (+ Libqual) بينما استخدمت الدراسة الحالية مقياس سيرف كوال (Servqual) واتفقت مع دراسة (إصلاح: 2014) ودراسة (هشام: 2002) في استخدام هذا القياس لجودة الخدمات المقدمة والمتوقعة.

ولقد استفادت هذه الدراسة من هذه الدراسات السابقة في أمور كثيرة تتعلق بالإطار العام للدراسة وكيفية تقسيم وتوزيع الفصول، وكذلك في عمليات التحليل باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة، كما أسهمت في تعزيز ونضج مسارها، وعلى الرغم من وجود اختلافات في بعض الأهداف أو المناهج المستخدمة أو النتائج التي تم التوصل إليها، إلا أن تنوعها قد اكسب الدراسة

سعة الاطلاع على كافة الجوانب المتعلقة بقياس جودة المعلومات من حيث نشأتها ومفهومها وأهميتها والصعوبات التي قد تعيق تطبيق قياس خدمة الجودة في المكتبات، مما ساعد في كتابة الإطار النظري والتحليلي.

## الفصل الثاني

الجودة: مفهومها، خدماتها، قياسها.

المقدمة.

لمحة تاريخية عن الجودة ومراحل تطورها.

مفهوم الجودة.

تعريف الجودة اصطلاحاً

خدمات المعلومات: مفهومها، تعريفها.

أنواع خدمات المعلومات.

أهمية خدمات المعلومات.

جودة الخدمة المعلوماتية.

مفهوم جودة الخدمة.

بيئة الجودة

مقياس سيرف كوال Servqual.

تعريف مقياس سيرف كوال Servqual.

قياس جودة الخدمة.

تطبيقات Servqual لقياس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات.

المعايير الخمسة والمتغيرات لمقياس Servqual.

الفجوات الخمس: تعريفها، أنواعها.

## المقدمة:

القارئ لهذا الفصل قد يتوقع أو يحكم من الوهلة الأولى على إنه مجرد معلومات عامة عن الجودة ومفهومها وقياسها وأيضاً خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات، ولكن يمكن القول بأن هذه المعلومات تعتبر الأساس الذي تم البناء عليه في الدعم المتعلق بالجوانب النظرية، حيث نجد أن جميع المعلومات الواردة أو أغلبها تم الاستعانة بها في إعداد خطة هذه الدراسة، وكذلك في كيفية وضع أسئلة الاستمارة من خلال خدمات المعلومات التي تم تناولها بالتفصيل، إضافة إلى التعرف بصورة دقيقة جداً على المقياس المستخدم سيرف كوال (Servqual) وكيفية التعامل مع أبعاده وفجواته وطرق تطبيقه وخاصةً في دعم الجوانب التطبيقية، باعتبار أن هذا المقياس هو الأداء الفعلية لهذه الدراسة.

وعليه سوف يركز هذا الفصل على الجودة بشكل عام، مستعرضاً مراحلها التاريخية التي مرت بها، وكذلك التعرف على مفهومها من وجه نظر آراء العلماء، وأيضاً التحدث عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات من خلال مفهومها وأنواعها وأهميتها، وباعتبار أن هذه الدراسة تهتم بموضوع جودة الخدمة المعلوماتية، سوف يتم التركيز على هذه الخدمات وقياسها من أجل تقديم خدمة أفضل للمستخدمين، وبناءً على ذلك سوف يتم التطرق الى معرفة الأداء أو المقياس الذي يستخدم لقياس مثل هذه الخدمات حتى يتم التوصل إلى مواطن الضعف وكيفية معالجتها ووضع الحلول المناسبة لها.

وكذلك سوف يتم تناول قياس خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات عن طريق المقياس سيرف كوال (Servqual)، إضافة إلى ذلك سوف يتم التعرف على هذا المقياس، من خلال مراحل النشأة والتطور وكيفية استخدامه من بداية الفكرة حتى تطبيقه في بعض الدراسات العلمية.

وعليه نجد أن المكتبات الأكاديمية والبحثية تهتم بالارتقاء بجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها لمجتمع المستفيدين، من خلال تحسين وتقديم الخدمة المعلوماتية بشتى الطرق سواء في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، حيث تعتبر هذه الخدمات الجانب الأساسي من وجود هذه المكتبات.

ولذلك تتخذ الجودة من خلال إدارتها إتجهاً لها يساعدها على تحسين أدائها نحو عملائها على أساس منظم ومستمر، وفي سبيل تحقيق وتطبيق هذه الفلسفة، وتقوم المنظمة بتسخير طاقات كل موظفيها لمقابلة احتياجات كل عملائها على اختلاف أشكالهم وتوجهاتهم، وأيضاً على اختلاف أماكنهم على النحو المرضي، لقد باتت إدارة الجودة الأساس الذي تقوم عليه إدارة المكتبة والتي من أمثلتها: مقابلة احتياجات المستفيدين والتقدير الدقيق والتحسين المستمر لها، وكذلك العمل الجماعي من قبل العاملين، والحماس القوي للإدارة.<sup>(1)</sup>

### لمحة تاريخية عن الجودة ومراحل تطورها:

نشأة نظام الجودة خلال الأربعينيات من القرن العشرين على يد العالم الأمريكي (إدوارد ديمينج) Edward Deming والذي لقب بأبي إدارة الجودة الشاملة، وقد انتشر نظام الجودة الشاملة بالولايات المتحدة الأمريكية من قبل علماء الإدارة والإحصاء والعلوم الهندسية في منتصف الخمسينيات عندما تم نشر أول مقالة عام (1956) عن هذا الموضوع في مجلة Harvard Business Review ويقول أحمد إبراهيم في كتابه عن تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس المنشور عام (2007) إن مداخل وأساليب دراسة الجودة قد تعددت تعدداً كبيراً، فمثل استخدام مدخل (ديمنج) Deming مدخل الأساليب والمقاييس الإحصائية لتحسين الجودة على حين وضع

<sup>1</sup>. رجاء كمبار. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات؛ ترجمة عصام منصور، مجلة دراسات المعلومات، 1ع، (يناير 2008). ص 81.

(جوزيف جوران) Joseph Juran الأساس الفلسفية لتنمية وتطوير الجودة من خلال التركيز على عمليات المشاركة، والتخطيط للجودة، ومراقبتها والتحسين المتواصل لها ولقد ركز (فيلب كروسبي) Philip Crosby على أهمية الاهتمام بالمخرجات من خلال الحد من حجم العيوب لدرجة يمكن أن تقترب من مستوى العيوب الصفرية ولقد نادى (إيشكاوا) Ishikawa بأهمية تكوين حلقات مراقبة الجودة كعمل تطوعي يشارك فيه جميع العاملين بالمؤسسة، وبعد سنوات من الحرب العالمية الثانية أخذ الإحصائي الأمريكي (إدوارد ديمينج) Edward Deming صاحب النظرية الجديدة في الإدارة أفكاره إلى اليابان، حيث كان اليابانيون المدمرون بعد الحرب يتطلعون إلى إعادة بناء اقتصادهم فأصبحت مبادئ ديمينج [الأربعة عشر] هي ورقة المحتوى التخطيطي الذي أرادوه.<sup>(1)</sup>

والآن وبعد أكثر من ستة عقود من الزمن أصبحت المنتجات اليابانية مطلوبة على المستوى العالمي، لقد جعلت قصة النجاح الياباني في نظرية ديمينج (Deming) في الإدارة التي يسميها البعض (إدارة الجودة الشاملة) ظاهرة أعيد الانتباه إليها في أمريكا من خلال تركيزها على عمليات إرضاء الزبون، وتفويض السلطات على الموظفين لدرجة أن المديرين الأمريكيين بدو يهتمون بجودة المنتج بداية من مصنعي السيارات إلى مديري المستشفيات ورجال التربية حديثاً، وفي عام (1991) تم عمل مسح شامل لأداء المستهلكين الأمريكيين من أجل التعرف على مدى فاعلية الجودة في أمريكا، وقد أظهرت النتائج تراجعاً تاماً في هذا النطاق مقارنة بدول أخرى مثل اليابان ومن العلماء الذي أشاروا لذلك هما ديمينج، وجوران، (Deming Juran) اللذين حضرا إلى اليابان لاستقصاء معايير الجودة وجاء شعار صنع في اليابان، مقترناً بجودة الإنتاج وانخفاض سعره، وقد كان لذلك رد فعل قوي على أمريكا فيما بعد حيث دعت إلى التنافس من أجل الجودة

<sup>1</sup>. مدحت محمد أبو النصر. إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات -. ط1. - مجموعة النيل العربية: القاهرة، 2007. ص ص 20- 21.

ويرى البعض إن سر تقدم اليابان يرجع إلى مديري الجودة Quality Marragers الذين يهتمون بعمليات التفتيش وأساليب قياس الجودة الإحصائية.<sup>(1)</sup>

فضلاً عن ذلك كان لتغيير اليابان اتجاهاتهم تجاه العمل دور كبير في ذلك ولا يقف الأمر في ذلك فقط، بل تعدى إلى موارد المواد التي ادت إلى جودة المنتجات، وتعتبر عملية تحسين مستوى العمال في تطوير أدائهم الوظيفي وعملية التحكم داخل العمل ذات طبيعة دائرية، وقد أسهمت برامج دوائر الجودة المكثفة في تحقيق نجاح المعجزة اليابانية، وقد أخذت اليابان من تدني مستوى الجودة الأمريكية نقطة انطلاق نحو تحقيق هذا التقدم، كما ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية، إلى أن أصبح موضوع العصر حيث تجسد في نهج إدارة قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليطمأشى مع توجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية، لكسب رضا العملاء ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية، بجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية كانت تولى اهتمامها الأول لمسألة العلاقة بين الإنتاجية والتكلفة على

اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول.<sup>(2)</sup>

ويمكن تقسيم مراحل تطور الجودة كالتالي.<sup>(3)</sup>

### 1- المرحلة الأولى (ضبط الجودة).

<sup>1</sup> .مدحت محمد أبو النصر. المصدر السابق. ص 21.

<sup>2</sup> .المصدر السابق. ص 22.

<sup>3</sup> . بوعنان نور الدين. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في مؤسسة التعليم العالي بجامعة محمد بوضياف، (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التفسير والعلوم التجارية. الجزائر 2007. ص ص 5-7.

وتمتد هذه المرحلة ما بين (1890 - 1920) وتميزت هذه المرحلة بان مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها.

## 2- المرحلة الثانية (الضبط الإحصائي للجودة).

وامتدت هذه المرحلة خلال (1920 - 1940) واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة.

## 3- المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في الجودة وكانت هذه المرحلة خلال (1940-

1960) وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد في سنة (1929 - 1933) مما دفع الاقتصادي الرأسمالي إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC، مما أدى إلى تحديد مستوى مقبول للجودة عند إنتاج وبيع المنتجات، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان عام (1956) وما حدث عليها من تطورات بعد هذا التاريخ.

## 4- المرحلة الرابعة (تحسين الجودة).

امتدت هذه المرحلة من (1960 - 1980) والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة [Total Quality Management] TQM وكذلك ظهور التلف الصفري في اليابان إلى الجانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

## 5- المرحلة الخامسة (إدارة الجودة).



امتدت هذه المرحلة ما بين (1980 - 2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الأيزو، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج المتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

#### 6- المرحلة السادسة مرحلة القرن 21.

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالتحميل من خلال تقديم وإنتاج ما يرغب فيه من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عن الطلب.

### مفهوم الجودة:

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائه مفهوماً موحداً ودقيقاً. وتشكل الجودة عاملاً أساسياً لنجاح المكتبات مراكز المعلومات وذلك لما لها من دور في استثمار الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق، مبتعدة في ذلك عن خسارة المستفيد وما يتبعه من تكلفة، فضلاً عن تكلفة تقديم الخدمات والعاملين مرة أخرى أو ما يسمى بالتعويضات التي تتحملها المكتبات مراكز المعلومات نتيجة لتطبيق استراتيجية الجودة كمنهج عمل مع المستخدمين للمكتبات.

إن التنافس على جودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات والعاملين فيها لضمان تلبية احتياجات المستخدمين لا بد وأن يكون أمراً صعباً وشاقاً، نتيجة لما تتصف به هذه الخدمات والعاملين من خصائص، مما يجعل الأمر أكثر صعوبة عند تحديد أسس ومبادئ ومقاييس واضحة لتحقيق الجودة، وبما يتناسب وبشكل كبير مع حاجات المستخدمين، إلا أنه قد يكون من السهل

تحقيق مستوى ثابت من الجودة في مجال الخدمات والعاملين، حيث عرفها الكثير من المفكرين بعده تعاريف يمكن عرض البعض منها:

### تعريف الجودة لغوياً:

ف عند البحث عن لفظة الجودة لغوياً في المعاجم العربية نجدها تندرج تحت باب (ج. و. د) وقد أجمعت جميع المعاجم العربية حول مفهومها ولا تختلف في كونها دالة على إصابة الشيء، ونجد تعريف ابن منظور جامع لما ورد في المعاجم القديمة. يقول " الجيد: نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده وجودة اي صار جيداً " (1)

وقد استحدث مفهوم آخر للفظه كتطور لغوي لها وهذا المفهوم نجده في المعجم الوسيط حيث جاء فيه "الجودة جودة الفهم (في اصطلاح أهل النظر) صحة الانتقال من الملزمات إلى اللوازم" (2)

### تعريف الجودة اصطلاحاً :

"يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualities التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتوجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط تلك المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب حاجات وتوقعات العملاء، من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب، كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط

<sup>1</sup> . لسان العرب لابن منظور. قدم له الشيخ عبدالله العلايلي. إعداد وتصنيف يوسف خياط، -ج.1- . بيروت: دار لسان العرب [د.ت] ص

<sup>2</sup> . المعجم الوسيط. معجم اللغة العربية. - ط 4. - القاهرة: مكتبة الشروق الدولية. 2004. ص 146.

الجودة: بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين<sup>(1)</sup>

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي: بأنها "شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل"<sup>(2)</sup>.

أما مفهوم الجودة في مراكز المعلومات فهي "عبارة عن أداء العمل بمراكز المعلومات وفق معايير ومواصفات قياسية، وتستند في ذلك على كفاءة العاملين وخاصة في المجالات التي يغلب عليها الجانب الفكري، بمعنى وضع الموظف المناسب، وتحلّي الجميع بالضمير المهني، والمهارة الفردية العالية"<sup>(3)</sup>. كما عرفها بنهارت (Benhart) بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل المديرين والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات العملاء وأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت"<sup>(4)</sup>.

وقد قام **Stephen Cohen and Ronald Brand (1993)** بتعريفها على أنها<sup>(5)</sup>

1- **الإدارة: [Management]** تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.

2- **الجودة: [Quality]** تعني الوفاء بمتطلبات المستهلك.

1 - بوغنان نور الدرين . مصدر سابق . ص ص 2-3

2 - ديمنج روبرت هاغستروم . ادارة الجودة الشاملة : ومبادئ وتطبيقات ؛ ترجمة واعاد هند رشدي-القاهرة: كنوز للنشر و التوزيع، 2009. ص7

3 - عبد المالك بن السبتي . تطبيق نام الجودة في المؤسسات التوثيقية ، بحث مقدم الى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من 29 اكتوبر- 1 نوفمبر (2002) . ص228

4 - راشد بن محمد الحاملي . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات و المركز المعلومات. بحث مقدم الى مؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من 29 أكتوبر - 1 نوفمبر (2002) . ص198

4 -فاضل عيد علي خرميط.أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والمعاملين وآليات التطوير، مجلة كلية جامعة واسط، ع 13 (2013). ص ص 491-492

3- الشاملة: [Total] تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقدم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات والعاملين أو المنتجات المقدمة له.

وهذه التعاريف وغيرها تشترك معاً لتؤكد على أهمية ما يلي:

1- التحسين المستمر في التطوير لجنى النتائج طويلة المدى.

2- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.

3- المراجعة والاستجابة لمتطلبات المستفيدين.

"أما الجودة في التعليم الجامعي: فتبدأ بترجمة رغبات وتوقعات المستفيدين من المؤسسات التعليمية الجامعية، إلى مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات للمستويات التي تتطابق مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم التام عن السلع أو الخدمات التي تقدم لهم". (1)

وفي مجال خدمات المعلومات فقد قام موشر (Mosher 1979) بتعريف الجودة على أنها

"الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيد منها للوفاء باحتياجاتهم". (2)

"ومن الجدير بالذكر أن مصطلح الجودة لا يستخدم فقط للمقارنة أو المفاضلة أو التمييز بين

خدمتين من نوعين متشابهين، وإنما العنصر المهم في تقرير الجودة هو مدى قدرة الخدمة في تلبية

1. مصطفى عبد العزيز صادق. قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب، مجلة الأستاذ، بغداد، مج2، ع210، س (2014). ص378.

2. مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي. مصدر سابق. ص292.

رغبات المستفيد وتوقعاته، لذا تعني الجودة من وجهة النظر هذه إمداد المستفيد بما يحتاجه من خدمات ذات مواصفات وخصائص تلبي رغباته، في الوقت الذي يريد".<sup>(1)</sup>

ويتضح مما سبق من خلال التعريفات السابقة انه ليس هناك اتفاق بين الباحثين والدارسين حول تعريف الجودة وعدم اتفاقهم حول المفهوم، وأن هذه الاختلافات في تعريف مصطلح الجودة إنما ترجع إلى اختلاف الباحثين في مجالاتهم وتخصصاتهم واهتماماتهم العلمية، فلكل منهم وجهة نظر في التعريف.

### خدمات المعلومات:

تعتبر خدمات المعلومات "مرآة مراكز البحوث والمكتبات وهي التي تعكس قدرة المكتبة أو المركز على توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، أي أنها دليل نجاح أو فشل المكتبة أو المركز، وتعتمد خدمات المعلومات على توفر بعض العناصر مثل كفاءة وخبرة القائمين عليها، توفر مجموعة معتبرة من مصادر المعلومات، وأخيراً وعي المستفيدين وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم، فخدمات المعلومات السلبية هي تلك الخدمات التي تقوم بتوفير ما يحتاجه المستفيد من معلومات أو وثائق فقط عند طلبه لها، أما خدمات المعلومات الإيجابية، فهي تلك الخدمات التي تحيط المستفيدين بصورة دورية بالحديث عن الوثائق الواردة إلى مرفق المعلومات، أي أنها لا تنتظر قدوم المستفيدين لها بل تبادر بالذهاب إليهم"<sup>(2)</sup>

وبناءً على ذلك تُعد خدمات المعلومات الركيزة الأساسية لأي نشاط علمي أو تقني، ويعتمد الباحث أو المستفيد على المعلومات ليواصل نشاطه العلمي ولا يتأتى له ذلك إلا بالرجوع إلى

<sup>1</sup>. السعيد مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية\_ القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص123-124.

<sup>2</sup>. سمير جمال العيسى. إدارة مصادر المعلومات والبيانات. - عمان: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص 32.

المكتبات ومراكز المعلومات للحصول على خدماتها في تقديم الخدمة المعلوماتية الجيدة، حيث

تكون بمثابة الدليل للمستفيد وما يحتاجه من معلومات وفي أقل وقت وبأيسر الطرق.<sup>(1)</sup>

ولذلك تسعى أغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى تحسين خدماتها، وذلك لتقديم الخدمة

لجمهور المستفيدين "حيث تعتبر خدمات المعلومات هي الغاية والهدف النهائي من وجود المكتبات

وقيامها بجميع وظائفها الأخرى، كما أن خدمات المعلومات تعتبر المقياس الحقيقي لنجاح المكتبات

ومراكز المعلومات".<sup>(2)</sup>

إضافة إلى ذلك نجد أن "المقصود بالخدمات هي خدمات المستفيدين - أي خدمات

المعلومات- التي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها

ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد من

المعلومات، ومن شأنها أيضاً إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل

يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه التتموية".<sup>(3)</sup>

### خدمات المعلومات: مفهومها، وتعريفها.

عند البحث في المعاجم العربية عن مصطلح (خدمات المعلومات) لا نجد تعريف يشمله

المصطلح المركب أي (خدمات المعلومات) فقط وردت لفظة الخدمة لوحدها بمعنى (ساعده أو

فضل أو منحته أو عناية أو اهتمام) كذلك وردت لفظة المعلومات في باب (معلوم) بمعانيها

---

1. ياسر يوسف عبد المعطي. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص 34.

2. حسن رجب ابو عطايا. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة، 2010. ص49.

3. زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. \_ عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص 209.

المختلفة وقد عرفها المعجم الوسيط تعريف جامع مانع تحت مسمى (خدمات مكتبية) ما تقوم به المكتبات من خدمات كإعارة الكتب وإقامة المعارض.<sup>(1)</sup>

وخدمات المعلومات من وجه نظر هاورد (Hawred) يعرفها بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام، كما يمكن القول إن خدمات المعلومات هي الاعتناء بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، ومراكز المعلومات، وذلك من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها وبأقل تكلفة وبأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.<sup>(2)</sup>

كما تسعى المكتبات ومراكز المعلومات بأنواعها المختلفة إلى تكوين رصيد متوازن من أوعية المعلومات المختلفة التي تساهم وتساعد في تحقيق أهداف المكتبة وخدمة المستفيدين سواء كانت هذه المعلومات تقليدية أو غير تقليدية.<sup>(3)</sup>

وتطرق بعض الباحثين إلى مفهوم خدمات المعلومات بإنها تهيئة مكتبة ما هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات، حيث يتم ذلك عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراء والمختصرات والاقتراسات من المقالات المنشورة من الدوريات،<sup>(4)</sup> كما يقصد بخدمات المعلومات أنها النوع من الخدمات التي تهتم اهتماماً مباشراً بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات ومعاونته في التعرف على أماكن أوعية المعلومات التي يريدونها وكيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيبلوجرافيات، بالإضافة إلى أنها تمثل

<sup>1</sup> . المعجم الوسيط. مصدر سابق. ص 770.

<sup>2</sup> . ربحي مصطفى عليان، أمين النجداوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. - ط3 مزبدة ومنقحة. - عمان: دار الفكر، 2005. ص 231.

<sup>3</sup> . سريع بن محمد السريع، خالد بن عبدالرحمن الجبري، فهد بن محمد الفريح. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. - الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2002. ص3.

<sup>4</sup> . أحمد نافع اطراحة. الخدمات المعلوماتية للمستفيدين. - عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع، 2005. ص27.

الأساس الذي قامت عليه المكتبات ومراكز المعلومات والهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لأجله، حيث تركز المكتبات على فكرة جمع وحفظ وتنظيم أوعية المعلومات بشكل يكفل استرجاعها عند الحاجة إليها ومن ثم تقديمها للمستخدم<sup>(1)</sup>.

والمقصود بخدمات المعلومات لدى (حشمت قاسم) هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من معلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر للأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية . وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم الى المعلومات ، ومن امثلة هذه الخدمات البحث عن الانتاج الفكري Literature Searching ، والاحاطة الجارية Selective ، والبث الانتقائي للمعلومات Curreht Awareness ، Dissemination of information(SDI)

وتحليل المعلومات IN Ahalysis<sup>1</sup> ، بينما نجد المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات يعرف خدمات المعلومات information serves بأنها مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، وتشمل خدمات واسعة مثل الخدمات العامة وخدمات المعلومات الأخرى مثل خدمات الإعارة، لذلك تصبح أعم وأشمل من أن تكون خدمة مرجعية أو إرشادية فقط. حيث أنها تشمل العديد من الخدمات بدءاً من توفير مصادر المعلومات وتقديمها للمستخدمين وإرشادهم للاستفادة من خدماتها.<sup>(2)</sup>

هناك من يرى "أن خدمات المعلومات هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات، والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مالية وبشرية

---

<sup>1</sup> . ميساء علي عبدالله. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستخدمين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة (مكتبات جامعة خرطوم).- جامعة الخرطوم :كلية الدراسات العليا (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 2008. ص65.  
1- حشمت قاسم. مصدر سابق .. ص65  
2- أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات.- الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 1988. ص 651.



فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، حيث ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وبطبيعة احتياجاتهم للمعلومات، فهو يقول إن خدمات المعلومات هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للرواد<sup>(1)</sup> ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم إلي قسمين:-

أولاً : الخدمات غير المباشرة: Technical serves .

ثانياً : الخدمات المباشرة: public serves .

حيث يقصد بالخدمات غير المباشرة كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستخدمون مباشرة، ولكنهم يستفيدون من نتائجها النهائية من هذه الخدمات، حيث تشمل الخدمات الفنية، الاختيار، الطلب والتسجيل، والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوجرافي لها.

والخدمات المباشرة أو خدمات المستخدمين تشمل كافة الأعمال والانشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين مباشرة حيث تشمل خدمة الاعارة والخدمة المرجعية والإرشادية، الخدمات الإعلامية، خدمات الدوريات، وغيرها.<sup>(2)</sup>

## أنواع خدمات المعلومات:

**1- خدمة الإعارة:** يطلق عليها خدمات تداول مصادر المعلومات، هي مجموعة من الخدمات والإجراءات التي تقوم بها مؤسسات المعلومات لإتاحة الفرصة أمام المستخدمين للحصول على مصادر المعلومات واستخدامها داخل مؤسسة المعلومات أو خارجها وفقاً لضوابط معينة تكفل

3-سريع بن محمد السريع، خالد بن عبدالرحمن الجبري، فهد بن محمد الفريخ. مصدر سابق. ص 39.

<sup>2</sup>. ربحي مصطفى عليان، أمين النجدوي ، مصدر سابق. ص ص 231- 232 .

المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد، وتُعد خدمات الإعارة الخدمات الأم في كونها أول الخدمات التي بدأت مؤسسات المعلومات بتقديمها إلى المستخدمين منها منذ ظهور هذه المؤسسات إلى الوجود انطلاقاً من أن الهدف النهائي من وجود مصادر المعلومات بأنواعها وأشكالها ولُغاتها وموضوعاتها هو تحقيق أقصى درجات الاستفادة منها من قبل مجتمع المستخدمين بإتاحتها أمامهم لغرض استخدامها داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق الإعارة، وتتمثل خدمات الإعارة في الإعارة الداخلية، والإعارة الخارجية، مدة الإعارة، تنظيم سجلات الإعارة، متابعة المواد المتأخرة، الإعارة المتبادلة بين المكتبات... الخ.<sup>(1)</sup>

<sup>2</sup>- **الخدمات المرجعية:** لا بد أن تتوفر في المكتبات مجموعة قوية وحديثة من المواد المرجعية، وينبغي أن تحتوي على تمثيل عريض لأهم الأعمال المرجعية العامة والمتخصصة، مثل دوائر المعارف، والقواميس، والموجزات الإرشادية، الأطالس الجغرافية، الببليوجرافيات... الخ، ومجموعة المراجع هذه تعتبر خلاصة للمعرفة ومفاتيح لها، كما أنها تعتبر أداء لا غنى عنها في اختيار الكتب وطلبها، وينبغي الاستفادة من المشروعات التعاونية لضمان توافر نسخة واحدة على الأقل من كل أداء مرجعية في المكتبات.<sup>(2)</sup>

**3- خدمات الإحاطة الجارية:** وهي استعراض للمعلومات المختلفة وبأشكالها الورقية والإلكترونية وثيقة الصلة باحتياجات المستخدمين من أجل إحاطتهم علماً بها وبالطرق المناسبة للوصول إليها، ومتابعة آخر المستجدات والتحديات في مجال الاهتمام والتخصص، وخاصة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والطب، وتتضمن هذه الخدمات أولاً استعراض المعلومات من مصادر ووثائق وأنشطة علمية تصل حديثاً إلى المكتبة أو مركز المعلومات، وثانياً اختيار المواد التي تناسب

<sup>1</sup>. زكي حسين الوردى، مجل لازم المالكي. مصدر سابق . ص ص 221- 223.

<sup>2</sup>. غادة عبدالمنعم موسى. المكتبات النوعية: أهميتها، إدارتها، خدماتها. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص 183.

حاجات المستفيدين كل حسب اختصاصه، واخيراً إشعار المستفيدين وإحاطتهم علماً بتلك المعلومات الحديثة الواردة حسب الاختصاصات وبالطرق المناسبة.<sup>(1)</sup>

**4- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** ويقصد بها تزويد المستفيدين أولاً بأول، بصفة دورية أسبوعياً أو كل نصف شهر بالمعلومات والبيانات الحديثة التي تهتم المستفيد، وتدخّل ضمن اختصاصه واهتمامه دون سؤال من جانبه، وتقدم هذه الخدمة في الغالب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات، وتحقيق هذه الخدمة إجراء مسح شامل للمستفيدين وتحديد اهتمامات كل مستفيد وإعداد استمارة خاصة لكل مستفيد يتضمن وصف اهتمامات المستفيد، ثم مقارنة هذه الاستمارة بكل جديد يصل إلى المكتبة وتزويد المستفيد بكل جديد يصل إلى المكتبة في مجال اهتماماته.<sup>(2)</sup>

**5- خدمة البحث بالاتصال المباشر (on – line search)** البحث بالاتصال المباشر هو نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية (Terminals) حيث يتم الاتصال بنظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً في مناطق جغرافية متعددة ومتباعدة، حيث تتطلب هذه الخدمة الآتي:<sup>(3)</sup>

- قواعد أو بنوك للمعلومات مخزنة بالحاسوب وتقرأ آلياً.
- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للمستفيدين إلى هذه القواعد أو البنوك.
- مكاتب ومراكز معلومات تشترك في هذه الخدمة.
- مستفيد يستطيع التعامل مع هذه الخدمة وله معرفة بإجراءاتها.

<sup>1</sup>. ظافر القادر عبدالجبار. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء، مجلة رسالة المكتبة [عمان] مج 45، ع 1ع (أذار 2010). ص 26.

<sup>2</sup>. سريع بن محمد السريع، خالد بن عبدالرحمن الجبري، فهد بن محمد الفريخ. مصدر سابق. ص 48.

<sup>3</sup>. زكي حسين الوردني، مجبل لازم المالكي. مصدر سابق. ص 254.

6- **خدمة التصوير (photocopying)** تعتبر خدمة التصوير في بعض الأحيان بديلاً عن

الإعارة للمواد التي لا يسمح بإعارتها كالدوريات أو الكتب، ونظراً لارتباط التصوير بحقوق النشر

فإنه غالباً ما يخضع للرقابة من قبل القائمين على الخدمة المكتبية حيث لا يسمح بتصوير كتاب

كامل أو دورية كاملة، ولكنه يفضل أن يتم تصوير بعض الأشياء المطلوبة فقط.<sup>(1)</sup>

7- **خدمة الترجمة:** تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها،

ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة

الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين، مثل: أن تقدم ترجمات كاملة

لبعض المصادر أو إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغمة المحلية، ومساعدة الباحثين في

إيجاد المترجمين وتوفير المصادر المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين، وتتم هذه الخدمة من

خلال مترجمين متعنين داخل المكتبة أو من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة

بمقابل.<sup>(2)</sup>

8- **خدمة الدوريات:** تحتل الدوريات مكانة هامة بين أوعية المعلومات في الوقت الحالي، وترجع

أهميتها إلى أنها تضم المقالات والأبحاث التي تحتوي على معلومات حديثة، حيث تعتبر العمود

الفكري لمجموعات المكتبة، وهي مصدر ضروري لا غنى عنه للباحثين.<sup>(3)</sup>

وتُعد الدوريات من مصادر المكتبة وذلك لاحتوائها على نشر أحدث نتائج البحوث التي

يستفاد منها الباحثين وتعطي الدوريات المكانة الأولى في مصادر المعلومات نظراً للحدثة كما

تتابع أحداث التطورات، وتشمل هذه الدوريات على تسجيل متصل للتقدم العلمي الهائل الذي يقدم

<sup>1</sup> . حشمت قاسم. المكتبة والبحث- القاهرة: مكتبة غريب، [1993]. ص 215.

<sup>2</sup> . ربحي مصطفى عليان، أمين النجاوي. مصدر سابق. ص 236 - 250.

<sup>3</sup> . ربحي مصطفى عليان. الخدمات المكتبية: دراسة لخدمات القراء في مكتبة الجامعة الأردنية، مجلة رسالة المكتبة [عمان] مج 16، ع 2 (حزيران 1981). ص36.

للمستفيدين، وتحرض أغلب المكتبات على شراء الدوريات والاشتراك فيها بمبالغ قد تتجاوز المبالغ المحددة للكتب بكثير نظراً للتوقف الهائل للمعلومات من خلال الدوريات.<sup>(1)</sup>

**9- خدمة البحث في الفهرس الآلي:** وتسمح هذه الخدمة للمستخدمين بالبحث في قاعدة بيانات المكتبة أو قواعد البيانات التي تشترك فيها سواء بيانات ببيوجرافية أو نصاً كاملاً.<sup>(2)</sup>

### **أهمية خدمات المعلومات:**

نظراً لأهمية خدمات المعلومات بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات في تقديم رسالتها خدمة جمهور المستخدمين بتوفير المعلومات التي يحتاجون إليها، نجد أن المكتبات تولي اهتماماً بتوفير الكفاءات الفنية المؤهلة من المكتبيين للعمل على تقديم هذه الخدمات للرواد على اعتبار أنها الواجهة الحقيقية التي من خلالها نستطيع الحكم على الأداء العام للمكتبة، فبالقدر الذي تؤديه هذه الخدمات لروادها نستطيع الحكم على نجاح المكتبة أو فشلها في تحقيق أهدافها التي تسعى لإنجازها، وعليه يجب الاهتمام بالوسائل الحديثة لنقل المعلومات والتطورات التقنية، ولذلك تعتبر خدمات المعلومات المصب النهائي لكل الأعمال الفنية والإدارية التي تتم داخل المكتبة، لذلك يجب أن يكون هناك تعاون وثيق بين قسم خدمات المعلومات وبين قسم تنمية المجموعات، وكذلك التنسيق بين قسم التنظيم وقسم خدمات المعلومات لتحديد المخرجات النهائية التي ينبغي أن تحتويها الوثائق وأوعية المعلومات، وعلى هذا فإن خدمات المعلومات مهمة جداً لتيسير سبل الإفادة من محتويات المكتبة، وهي كالتالي:<sup>(3)</sup>

1. توفير الوقت والجهد والمال بالنسبة للمكتبة والمستخدم على حد سواء.

<sup>1</sup>. نرجس عزام. الدوريات: دراسة في أهمية الصحف والمجلات وأنواعها وكيفية استرجع معلوماتها. - دمشق: دار طلاس للدراسات، 1990. ص ص 34- 52.

<sup>2</sup>. حمد بن إبراهيم العمران. تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1 (يونيو 2010). ص 10.

<sup>3</sup>. سريع بن محمد السريع، خالد بن عبدالرحمن الجبري، فهد بن محمد الفريخ. مصدر سابق. ص ص 56- 57.

2. وسيلة مهمة لتقويم المكتبة.

3. الوجهة الحقيقية لمحتويات المكتبة.

4. تتيح المداخل المتعددة والتي قد يجهلها الكثير البحث في مقتنيات المكتبات.

5. خلق جو تعاوني بين المستفيد والمكتبة.

6. إرشاد المستفيدين لأفضل الطرق المتوافرة للحصول علي المعلومات.

7. تتيح وتيسر استخدام المصادر الخارجية غير الموجودة بالمكتبة.

ومن خلال ما سبق نجد أن مدى أهمية خدمات المعلومات التي اصبحت مرتبطة بالتقدم التقني، مما يؤدي إلى توفير المعلومات للمستفيدين في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، ليس هذا فحسب بل أدى إلى تطوير وسائل إيصال المعلومات للمستفيدين في أماكنهم.

### **جودة الخدمة المعلوماتية:**

ومن المتعارف عليه أن جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات هي تقييم لجميع الخدمات وتطويرها، بحيث يتم تقديمها للمستفيدين بأقل تكلفة وأقصر وقت وأن تصل للمستوى الذي يتوقعه المستفيد، ولكي تقدم المكتبات خدمات أفضل للمستفيدين فمن الواجب عليها أن تقوم باستخدام أحد المقاييس، وذلك لتقييم خدماتها كمقياس جودة الخدمات في المكتبات والمؤسسات الأخرى وهو مقياس سيرف كوال (SERV QUAL) اختصار ل (Service Quality) خدمة الجودة .

وجودة الخدمة المعلوماتية الملائمة والدقيقة لغرض الاستخدام تتميز بالتوجه نحو المستفيدين، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تجنب الخطأ أو السلبية بدلاً من اكتشاف القصور، أي الوصول للخدمة المعلوماتية الصحيحة من المرة الأولى، أو يجعل كل العاملين في نطاق المكتبة رقيباً ذاتياً على أدائه، وأن يكون معنياً فكرياً وعملاً بضرورة الجودة، أو تنمية فكر وشعور

بأن كل متردد على المكتبة له شخص معاون من مسؤولي المكتبة يقدم له الخدمة المعلوماتية أو النصح أو المشورة" (1)

وفيما سبق يتبين أن جودة الخدمة هي الاهتمام بتقديم الخدمات داخل المكتبات حسب رغبات وتوقعات المستفيدين، وأن يحس المستفيدين بمدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من ناحية جودها.

### مفهوم جودة الخدمة:

أن تحقيق رغبات ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم يعني جزئياً جودة الخدمة، وعلى هذا قد اهتمت المكتبات والقطاعات الخدمية بقياس رضا المستفيدين من خلال معايير معينة مستخدمة لعملية قياس جودة الخدمات. وتعنى جودة الخدمة درجة تحقيق رغبة المستفيد أو متلقي الخدمة ومقارنة الخدمة الفعلية مع ما يتوقعه المستفيد، أي الجودة المتوقعة والتوقع العلمي لمستوى الخدمة اعتماداً على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة، والجودة المدركة وهناك نوعين من الجودة المدركة. (2)

أولاً: الجودة الفنية. وتتمثل في ما يتم تقديمه للعميل فعلاً وتتصل بالحاجات الأساسية لإشباعها. ثانياً: الجودة الوظيفية. ويقصد بها درجة الجودة للطريقة التي تقدم بها الخدمة أو الأداء الحقيقي للخدمة. وعليه فإن بيئة الجودة تتكون من ثلاثة عناصره هي:

**تخطيط الجودة :** تركز على تحديد المستفيدين (العملاء)، وتحديد احتياجاتهم ، ووجود رؤية مستقبلية محددة ، ووضع أهداف واضحة بمشاركة العاملين، وتحديد موارد المؤسسة.

1. نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة للإدارة المكتبات ومركز المعلومات بالجودة الشاملة. - القاهرة: الشركة العربية المتحدة لتسويق والتوريد، 2010. ص11.

2. رحاب رمضان عطية . قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل , مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث , 10ع , 3س (ابريل2016).ص ص 333-335.

مراقبة الجودة : تقييم الأداء ، وتحديد موضوعات الرقابة ، مجالها، ومقارنة الأداء بالأهداف ، وتحديد الاختلافات ومعالجتها .

تحسين الجودة : يعد من أهم عناصر الجودة ، ويشمل التحسين المنتج ، وتحسين الإجراءات و الجدول التالي يقارن بين هذه العناصر<sup>(1)</sup> .

#### جدول(14) يوضح عناصر بيئة الجودة

تحسين الجودة	مراقبة الجودة	تخطيط اجودة
تصحيح الاحتياجات	تحديد موضوع او مجال الرقابة	وضع أهداف الجودة
تأسيس فرق الجودة	اختيار وحدت القياس	تحديد وتعريف المستفيدين
التشخيص	وضع الاهداف	معرفة احتياجات المستفيدين
تقديم الحلول الناجحة	قياس الأداء الحقيقي	تحديد خصائص المنتج
التعامل مع المعوقات - المحافظة على الانجاز	تفسير الاختلافات	تطوير العمليات والموارد

#### القياس بمفهوم عام.

تُعد عملية القياس من الأمور الحيوية في عملية التحسين المستمر للأداء، فمن خلال عملية القياس يمكن تحديد مستوى الأداء الحالي، ومن ثم التفكير في التحسين، وحيث إن مجالات القياس مختلفة، لهذا يختلف من يقوم بتطبيقه، كما يختلف أسلوب القياس باختلاف موضوعاته، وذلك

<sup>1</sup> - رحاب رمضان عطية . مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية . - الإسكندرية [مصر]: المكتب الجامعي الحديث ، 2019 ، ص ص 69-70 .



يكون مناسباً لكل من رجال الإدارة العليا ولكافة الأفراد بالمنظمات أو المكتبات، ومن ناحية أخرى يتعين أن يكون مدى القياس واسعاً جداً ليغطي كافة المجالات المتعلقة بعمليات المنظمة بغرض تعويضهم ومكافاتهم، ولكن أن ينظر إليها على أنها تستهدف في المقام الأول لتحسين الأداء للمستقبل.<sup>(1)</sup>

**تعريف القياس:** عند البحث عن المعنى اللغوي للفظه القياس في المعاجم العربية نجدها تدور حول عدة معاني لا يمكن حصرها وما يهمنا هو المعنى اللغوي الوارد في المعاجم العربية الذي يرجع إليه جميع المعاني الأخرى، وقد عرف المعجم الوسيط القياس بأنه "رد الشيء إلى نظيره"<sup>(2)</sup> القياس والتقييم يهدفان إلى تباين مواطن القوة والضعف في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، وصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كماً وكيفاً، فالتطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم، فالقياس عبارة عن أداء أو وسيلة للتقييم، ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن ان يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعلى وأشمل من القياس.

**فالقياص اصطلاحاً:** "هو تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، مستفيدون تقديراً كميّاً، والقياس أضيق معنى من التقييم الذي هو جمع معلومات كمية عن الموضوع المراد قياسه"<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup> . مجموعة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة " الجودة- المعرفة" الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، مج1، 2008. ص ص 29-30.

<sup>2</sup> . المعجم الوسيط. مصدر سابق.ص149

<sup>3</sup> . أحمد علي تراز. القياس والتقديم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة، 1408 هـ. ص119.

وعليه فإن هذا القياس هو تحسين أداء جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر المستفيدين والوقوف على جوانب الضعف في الخدمات المكتبية المتمثلة في عدم قدرتها على إدراك توقعات المستفيدين نحو مستوى الخدمة المقدمة إليهم.

### مقياس سيرف كوال Servqual.

يعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس والذي استخدم على نطاق واسع لقياس جودة الخدمة في المكتبات والذي جاء على يد كل من باراشوارمان parasuraman وزيثامل zeithaml وبيري Bery عام (1988) حيث يتكون من (22) فقرة أو سؤال مقسمة على خمسة أبعاد لاستطلاع آراء المستفيدين قبل حصولهم على خدمات المقدمة وبعد حصولهم عليها لكي يتم مقارنة المتوقع مع المدرك وعليه يتم تحديد الفجوات.<sup>(1)</sup>

### تعريف مقياس سيرف كوال Servqual.

إن سيرف كوال Servqual عبارة عن منهج يمكن استخدامه لتقييم جودة الخدمة، وهو قائم على الفجوة بين توقعات العميل للخدمة والخدمة التي قدمت فعلاً، تشمل الاعتبارات التي ينبغي أن يراعيها مدير المكتبة ما يلي:<sup>(2)</sup>.

1- الخبرة الماضية عن الخدمة: أن أي خبرة سيئة في الماضي يمكن أن تؤدي إلى توقع مستوى

منخفض للخدمة في المستقبل.

---

<sup>1</sup>. أمل عبدالعزيز آل حسين. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ع 97 (شعبان، يوليو 2012). ص 39، تاريخ الدخول 2018/6/3.

<https://www.ecat.kfhl.gov.sa88/ipac20/ipac.dcp>.

<sup>2</sup>. جي جي تشاودوري ... (وأخرون) مقدمة في أمانة المكتبات؛ ترجمة أماني عبدالصمد. - القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2009. ص 420-421.

2- خبرة الآخرين عن الخدمة: يمكن أن ينقل الأصدقاء والمعارف خبرتهم الجيدة أو السيئة عن الخدمة للآخرين الذين قد يستخدمون ذلك كطريقة لتحديد جودة الخدمة، حتى إذا كانوا لم يستخدموها أبداً بأنفسهم.

3- الترويج والتسويق: يمكن أن تكون مواد التسويق رخيصة الإنتاج عاملاً معاكساً للإنتاج في الفترة التي يسود فيها التسويق المتطور.

4- فريق العمل: سيرفع فريق العمل الودود توقعات المستخدمين لخدمة ذات جودة، وبالعكس فإن فريق العمل غير الودود قد يجعل الخدمة بأكملها تبدو غير وودة للمستخدم.

5- البيئة التي تُوصَل فيها الخدمة: إن المبنى المنهار، أو البارد أو المرشح لن يُشعر المستخدم بالارتياح.

ويعرف أيضاً بأنه مقياس جودة الخدمة في المكتبات، ويعتمد على قياس الفجوات الخمس لجودة الخدمة ويتميز بمصداقيته وإمكانية تطبيقه علمياً للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات المستفيدين بجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد كل منها تحته عدد من المتغيرات وهذه الأبعاد تتمثل في: الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والإنسانية، ومعادلة هذا المقياس هي (جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات) وأبرز مزايا هذا المقياس أنه ينبه إلى نقاط القصور في الخدمة من وجهة نظر المستفيدين، ويساعد في الوقوف على جوانب الضعف في إدارة المكتبة التي لا تستطيع تفهم التوقعات والآمال للمستفيدين.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup>. أمل عبدالعزيز آل حسين. مصدر سابق. نفس الصفحة.

## نشأة وتطور مقياس سيرف كوال Servqual.

"إن فكرة تقييم الخدمات التي تقدمها المكتبات وفرت على مجالنا (المكتبات والمعلومات) من مجالي التجارة وإدارة الأعمال، عندما بدأت مكتبات عديدة تبني هذا الاتجاه خلال أربعينيات وخمسينات القرن الماضي، بعد إضافة بعض التطبيقات والممارسات التي استعارتها من مجالات أخرى كالصناعة، والعلوم الاجتماعية والسلوكية، إلا أن نضج هذه الفكرة في شكل محدد وقابل للقياس في مجال المكتبات، لم يتم إلا على يد أور Orr عام (1973) حينما أكد على أهمية التركيز على وجهة نظر المستفيد، عندما نكون بصدد الحكم على أداء المكتبة، وأكد صراحة على أنه إذا ما أبدى المستفيدون مزيداً من الاهتمام بملاحظة وتقييم كفاءة المكتبة وقدرتها على تقديم الخدمات، سيكون حظهم أفضل في جعل حاجاتهم من المعلومات واضحة ومدركة لدى العاملين في المكتبة، وسار في الطريق باراشورامان Parasuraman بعبارته الشهيرة التي أكد فيها صراحة أن المعايير التي يمكن أن نعتمد عليها في تقييمنا لجودة الخدمة هي تلك التي يحددها العملاء (المستفيدين) لأنهم هم الوحيدون الذين لهم حق تقرير والحكم على مدى تلك الجودة ومن سواهم يعد دورهم ثانوياً أو غير محوري، ويرجع الفضل لباراشورامان Parasuraman وزينامل Zeithaml، وبيري Bery عام (1988) في تطوير واستخدام مقياس جودة الخدمة في الدراسة التي قاموا بأجرائها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة"<sup>(1)</sup>. وتستخدم أداء سيرف كوال (Servqual) على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة وقد استخدم هذه الأداء عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية العمومية، مثل المستشفيات والأجهزة والشرطة والوزارات وغيرها من القطاعات ذات النفع العام.

<sup>1</sup> إصلاح خطاب محمد. مصدر سابق. ص11.

## المعايير الخمسة والمتغيرات لمقياس سيرف كوال Servqual.

يتكون هذا المقياس كما ذكر في الفقرة السابقة من (22) فقرة أو سؤال مقسمة على خمسة أبعاد لقياس الجودة [Dimensions of the Quality] ويتم قياسها باستخدام عبارات يطلب من المستقصي منه بيان مدى موافقته أو عدم موافقته على كل منها، وفيما يلي بيان بالعناصر الأساسية المؤثرة في تقييم المستفيدين للخدمة ، وهي على النحو التالي:<sup>(1)</sup>

### 1- الجوانب المادية الملموسة Tangibly.

وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة تجهيزات المكتبة ومعداتنا، ومدى مناسبة أثاث المكتبة، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخيراً جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدمات المكتبة.

### 2- الفاعلية Reliability .

ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بإنجاز أو أداء الخدمة التي وعدوا بها بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت والأداء، أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها، والاهتمام بحل المشاكل والحرص على تحرى الصحة والدقة في أداء الخدمة، مع الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات المكتبة وخدماتها وكفاءة توافر آلات التصوير، وكفاية عدد العاملين بالمركز وكفاءتهم لتأدية الخدمة.

### 3- الاستجابة Responsiveness.

ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبة بإعلام زائريها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين والرغبة الدائمة

---

<sup>1</sup>. نفس المصدر السابق. ص 11, 12.

لموظفيها في معاونة الزائرين، وعدم انشغال لموظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها، وأيضا سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، وحل المشكلات المتعددة ومن المتغيرات طريقة إعادة الوثائق إلى أماكنها.

#### 4- الأمان Assurance.

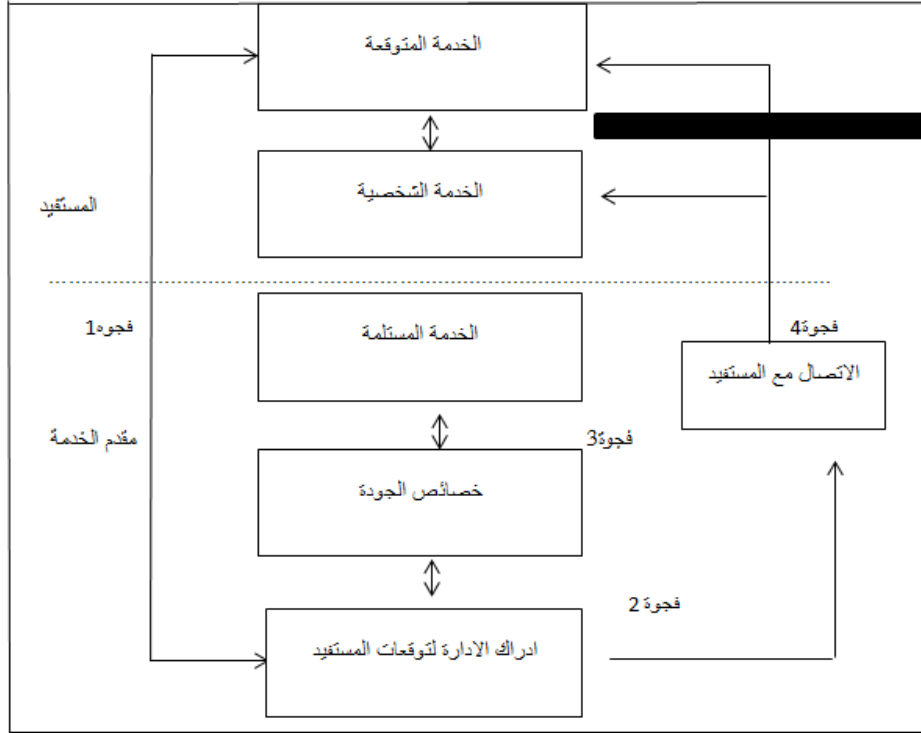
ويحتوى هذا البُعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظفي المكتبات على غرس الثقة في نفوس مستخدميها، وشعور الرواد بالأمان في تعاملهم مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإلمامهم بالمعرفة، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداة أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين، ومدى ارتياح المستفيدين من سلوك الموظفين وتشمل السلامة السرية في التعاملات، والسلامة من الأخطار الجسيمة، وعدم وجود أي مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة.

#### 5- التعاطف Empathy.

ويتضمن هذا البُعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين، ويعني توافر صفات اللباقة والتأدب ودماثة الخلق في شخص مقدم الخدمة، وكذلك الكياسة والمودة والمصادقية مع المستفيدين حتى يبني مع المستفيد علاقة جيدة تتسم بالصدقة والود والاحترام، ويقيس هذا البُعد ما تقدمه المكتبات من عناية وتفهم لحاجات المستفيد بالتحديد، وملائمة ساعات عمل المكتبات لتناسب كل المترددين، وتوافر أماكن ملائمة لانتظار سيارات زائري هذه المكتبات (مواقف)، وأخيراً وجود برامج تعليمية ممتازة مثل المحاضرات والندوات... إلخ بهذه المكتبات<sup>(1)</sup>.

1- رحاب رمضان عطية، مصدر سابق، ص 140

الشكل رقم (1) يوضح نموذج تحليل الفجوات لقياس الخدمة المكتبية بين الخدمات المقدمة والمتوقعة<sup>(1)</sup>.



كما هو مبين بالشكل يركز النموذج على التداخل، و العلاقة بين المستفيد ، والخدمة، والاختلافات او الاتفاق بينها ، وينتج عن الاختلافات بين توقعات المستفيد والمدرک من الخدمة وتنتج هذه الفجوات ما يلي :

### الفجوات الخمسة: تعريفها ، أنواعها .

1- الجهل بتوقعات المستفيدين : وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء ولمستوى الخدمة

وبين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء

المتوقعة.

<sup>1</sup> - رحاب رمضان عطية .أليات الجودة وقياسها في مكتبات الجامعة 0مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا ، ع68(يناير2016) ص153

2- التناقض بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وموصفات جودة الخدمة : وتنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروضة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بمواد المنظمة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

3- فجوة أداء الخدمة : وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات، وقد يرجع ذلك إلى تدني مستوى مهارة القائمين على أداء الخدمة، والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

4- الوعود لا تتطابق مع الواقع : وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.

5- فجوة المستهلك Gonsumer : وهذه الفجوة هي فجوة الإدراكات / والتوقعات للعملاء في النموذج ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة، حيث تم تطبيقها على العديد من الخدمات مثل: الخدمة المصرفية، والنقل الجوي، والتعليم، والخدمة الهندسية الاستشارية... الخ هذا إلى جانب المكتبات والمعلومات.

وترتبط الفجوات الأربعة الأولى بجودة الخدمة التي يدركها المستفيد، أما الفجوة الخامسة فترتبط بمفهوم الجودة وعن مايقدم له فعلا، وهذه الفجوة عموما هي اساس مقياس سيرف

كوال serv qual (1).

<sup>1</sup> - رحاب رمضان عطية. مصدر سابق. ص ص 139-140



## قياس جودة الخدمة في المكتبات:

"البعض يميز بين رضا المستفيد، ومفهوم الجودة على أساس أن رضا المستفيد جانب نفسي ينتج عن اقتناع المستفيد بخدمات المكتبة، أما الجودة فهي الحكم بمعايير عالمية على الخدمات، وقد ظهرت أساليب مختلفة لقياس الخدمة المكتبة ومدى تحقيقها لرضا المستفيدين منها: نموذج تحليل الفجوات والذي أعده (كما ذكرنا سابقاً) كل من باراشورامان Parasuraman وزيثامل Zeithaml، وبيري Bery عام (1988)، والمعروف باسم Servqual ويعتبر من أشهر المقاييس وأكثرها استخداماً في قياس جودة الخدمة، حيث يتكون من (22) فقرة أو سؤال لاستطلاع آراء المستفيد قبل حصوله على الخدمة، وبعد حصوله عليها حتى يتم مقارنة المتوقع مع المدرك وبالتالي تحديد الفجوات والثغرات في خدمة المكتبات، وبناء على هذا المقياس هناك خمس فجوات أربعة منها ترتبط بجودة الخدمة التي يراها المستفيد أما الفجوة الخامسة فترتبط بمفهوم الجودة عند المستفيد، والتضاد بين توقعات المستفيد عن ماهية الخدمة الجيدة وعن ما يقدم له فعلاً"

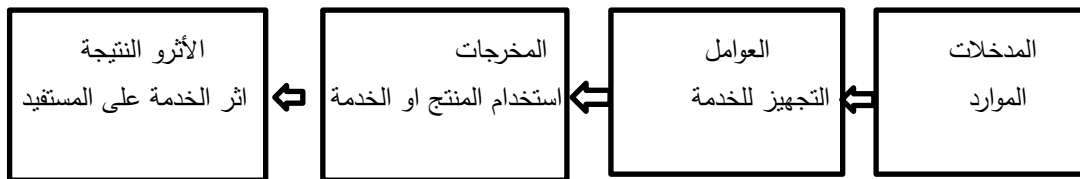
(1)

ويرى أن الخدمة هي المنتج النهائي لأنظمة وعوامل مختلفة وهي:

**المدخلات Input :** تشمل التجهيزات المتوفرة بالمكتبة، والعاملين، والتسهيلات العوامل processes الإعداد للخدمة وتجهيزها

**المخرجات Output :** استخدام المنتج "الخدمة"

**النتيجة أو الأثر: Impact/outcome :** يقصد بها نتائج استخدام المكتبة على كل مستفيد على حده (1)



2-رحاب رمضان عطية. مصدر سابق. ص ص 325-326.

## تطبيقات سيرف كوال Servqual لقياس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز

### المعلومات:

من مبررات تطبيق هذا المقياس، إن الكثير من الباحثين المختصين في مجال إدارة الجودة يزكون استخدام هذه الأداة كأداة لقياس جودة الخدمات ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصاً اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا، ويرى الكثير من الباحثين أن السبب الرئيسي للثورة الصناعية والتطور الكبير للاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية يُعزى إلى تطبيق اليابان لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في صناعاتها الإنتاجية، ويُعد ذلك سبب نجاحها وتفوقها على باقي الدول الصناعية الأخرى، رغم ظروفها السياسية الحرجة آنذاك، وقد توجهت اليابان إلى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة في صناعاتها الخدمية، وكذا صناعاتها الخدمية

المرتبطة بصناعاتها الإنتاجية وعلى العكس من قياس مستوى جودة المنتجات، والتي يمكن قياس جودتها عن طريق بعض العوامل مثل المتانة، وعدد عيوب التصنيع، والاستهلاك والتقدم ... الخ، فإن جودة الخدمات هي حالة معنوية، وبناء صعب، وذلك بسبب عدم توافر العنصر المادي بها، ولغياب العنصر المادي فإن أفضل طريق لقياس مستوى جودة الخدمات هي قياس مستوى توقعات ومشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات، والتعرف على مدى التباين، بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له، وبين ما يحصل عليه فعلاً.<sup>(1)</sup>

كان أول تطبيق لمفهوم الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية وعلى وجه الخصوص في مكتبات الجامعات ومراكز المعلومات

### الملحقة

<sup>1</sup>. هشام بن عبدالله العباس. مصدر سابق. ص 188

بالمنظمات التجارية مثل (شركة 3M) و (شركة بيونج)، بينما تُعد جامعة أوريغون الحكومية (Oregon State) من أوائل الجامعات التي فكرت في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك في عام (1989)، وفي عام (1990) قامت بالتطبيق الفعلي لهذا المفهوم في مكباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها وكذلك تحسين فعالية عملياتها، ثم جاءت المكتبات المتخصصة التي تعتبر من أوائل المكتبات المهمة والتي اعتمدت على إدارة الجودة الشاملة، حيث يذكر ستيوارت ودريك (Stuart & Drake) أن أمناء المكتبات المتخصصة هم الأكثر ميلاً لتطبيقات الفكرة من أمناء المكتبات الأكاديمية وبالأخص تلك المؤسسات التي تضم الآلاف المؤلفة من الطلاب.<sup>(1)</sup>

أما فيما يخص استخداماته في تقييم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، فقد نجحت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها، وذلك بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف تلك المكتبات، ومن أهم تلك المحاولات أو التطبيقات، محاولة هيربرت (F. Herbert) في عام (1994) استخدم مقياس الجودة في تقييم خدمة الإعارة المتبادلة (Interlibrary Loan) في المكتبات العامة الكبيرة بكندا، وقد قامت الباحثة بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة مع إجابات المستفيدين، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود توافق بين القياس المكتبي لخدمة الإعارة المتبادلة (والذي بُني على الوقت المستفيد والمعدل والقيمة الكاملة) وبين قياس المستفيدين للجودة والذي بُني على نظرية عدم التأكد (Disconfirmation)، وبينما الدراسة السابقة التي قامت بها هيربرت (F. Herbert) ركزت على قياس خدمة واحدة في المكتبات، نجد أن دراسة فيكي كولمان (Vicki colman) في عام (1994) قد ركزت على جودة جميع خدمات المكتبة

<sup>1</sup> . هشام بن عبدالله العباس. مصدر سابق. ص ص 188-189.

وذلك باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات (Servqual). وفي أكتوبر من عام (1999) قامت جمعية مكتبات البحث (ARL) [Assessment in Research Libraries] بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامه في قياس جودة خدمات مكتبات البحث، وقد وجدت الدراسة أن مقياس جودة الخدمات سيرف كوال (Servqual) هو الأكثر ملاءمة لاحتياجات المكتبات البحثية، وذلك بعد إجراء التعديلات عليه مما استدعى تسميته بـ (Libqual)، وبالفعل فقد قامت الجمعية وبالتعاون مع مكتبات جامعة (A&M) بولاية تكساس في تطبيق ذلك المقياس لقياس خدمات تلك المكتبات وذلك على مراحل تمتد إلى عام (2003)، واتخذ شعار أن الخضم والحكم هو المستفيد في قياس الجودة. (1)

وهكذا يمكن التأكيد بأن مقياس سيرف كوال (Servqual) يسهم في الكشف عن الفجوة ومداهها بين توقعات المستفيد لمظاهر جودة الخدمة بالمكتبات وبين إدراكات الإدارة في هذه المؤسسات لتلك التوقعات، كما أسهم المقياس نفسه في الكشف عن نوع الفجوة ومداهها بين توقعات المستفيد لمظاهر جودة هذه الخدمة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها، ومن ثم يُعد هذا المقياس من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن ان تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية والوقوف على جوانب الضعف في الإدارة ومنها المكتبات المتمثلة في عدم قدرتها على إدراك توقعات العملاء نحو مستوى الخدمة المقدمة إليهم من ناحية أخرى. (2)

وعلى الرغم من اقتصار تطبيق مقياس سيرف كوال (Servqual) على فجوة واحدة هي الخاصة بإدراكات العملاء وتوقعاتهم عن بقية الفجوات الأخرى، إلا أن تطبيق هذا المقياس

---

<sup>1</sup>. هشام بن عبدالله العباس. المصدر السابق. ص189

<sup>2</sup>. المصدر السابق. ص 190.

باستخدام هذه الفجوة على الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي (محل الدراسة) نجده قد نجح بالقدر اليسير في تحقيق أغلب الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، وتبين ذلك من خلال الإجابات على الاستمارة التي تم توزيعها على المستفيدين (عينة الدراسة) وخاصةً عند القيام بإجراء العمليات التحليلية على الإجابات وتفسيرها، باستخدام الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها بالدراسة.

## الفصل الثالث

مكتبات الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي وخدماتها.

المقدمة.

الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية نشأتها وتطورها.

أهدافها.

مكتباتها والخدمات التي تقدمها.

سياسة المكتبة وأهدافها.

الجدول التوضيحية لمصادر المعلومات والمستفيدين بالجامعة الليبية للعلوم الطبية.

جامعة أفريقيا الأهلية نشأتها وتطورها.

أهدافها.

مكتباتها والخدمات التي تقدمها.

الجدول التوضيحية لمصادر المعلومات والمستفيدين بجامعة أفريقيا.

جامعة بنغازي الأهلية نشأتها وتطورها.

أهدافها.

مكتباتها والخدمات التي تقدمها.

الجدول التوضيحية لمصادر المعلومات والمستفيدين بجامعة بنغازي الأهلية.

## المقدمة:

من الملاحظ أن كثيراً من مرافق المعلومات التي تقدم خدمات معلومات تقليدية قد اهتمت منذ زمن ليس بالقصير في تحسين جودة مخرجاتها وتوفيرها للمستخدمين، وفي البداية ترجم هذا الاهتمام بتنظيم الأعمال التطبيقية والهيكلية التي تحدث في المرفق بهدف التدقيق التنظيمي السليم الذي يستجيب لأهداف الخدمة أو المنتج المعين، وبصفة عامة بني البحث عن الجودة على أساس الرؤيا المهنية والفنية ومعاييرها المرتبطة بأداء الخدمات أو المنتجات بدلاً من الاستجابة لآراء ومتطلبات وتوقعات المستخدمين والوصول إلى رضائهم الكامل عما يوفر لهم.<sup>(1)</sup>

ترى برانكوليني (Brancolini) "أن كل مكتبة توجد أساساً لخدمة احتياجات مجتمع المستفيدين من خدماتها، ولذلك فإنه يجب أن تدور أي مجهودات للتقويم الشامل للمكتبة الجامعية حول مدى جودة تلك الاحتياجات، فمقتنيات المكتبة الجامعية قد تم جمعها وتميئتها- مع الاستمرارية- من أجل المستفيدين منها من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس والباحثين ومجتمع طلاب الجامعة الذين يدرسون لمختلف الدرجات العلمية، وكذلك الإداريون العاملون بالجامعة، وكافة أعضاء المجتمع المحيط ممن له حق استخدام المكتبة، والتركيز يكون على توافر المقتنيات المطلوبة (Availability)، وإمكانية وسهولة الحصول عليها (Accessibility)، ثم درجة نجاح المكتبة في إرضاء (Satisfaction) المستفيدين من الخدمة المكتبية التي تقدمها مكتبة الجامعة"<sup>(2)</sup>.

تعتبر الجامعات الخاصة من المؤسسات العلمية لأعداد الباحثين ورفع كفاءة البحث العلمي وتُعد مكتبات الجامعات الخاصة أحد الأركان التي تدعم هذه المؤسسات التعليمية للقيام بوظائفها

<sup>1</sup>. محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج9، ع17 (يناير 2002). ص 185.

<sup>2</sup>. محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. مصدر سابق. ص 237.

وتنفيذ أهدافها لاسيما فيما يتعلق بتقديم خدماتها بالشكل المطلوب أضافه الي دورها في دعم البحث العلمي حيث تعتبر المكتبات الجامعية بمثابة العمود الفقري لكل جامعة وذلك يرجع لما تقدمه من خدمات معلومات لجميع المستفيدين في المؤسسات الجامعية من أعضاء هيئة التدريس والطلبة والباحثين والعاملين في جميع مجالات المعرفة المختلفة.

حيث يتوقف نجاح كل مكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى وتقديمها للمستفيدين حسب احتياجاته وفي فترة زمنية واحدة وبشيء من الشمولية، ولابد لكل مكتبة خاصة في المؤسسات التعليمية كالجامعات أن تكون على اتصال مستمر ومباشر بالمجتمع المحيط به بشكل دائم، وذلك لتحسين خدماتها بما يتناسب مع روادها واعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات والوصول للخدمة الصحيحة لذا كان من الواجب الاعتماد على تطبيق الجودة وتبنيها داخل المكتبات من أجل تحسين الأداء واكتساب رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم ورضا العاملين على تقديم هذه الخدمات، ونظراً لأهمية هذه المكتبات يجب أن نتعرف على نشأتها وتطورها وأهدافها والخدمات التي تقدمها، ومصادر المعلومات التي تقتنيها، وهذا ما سيتناوله هذا الفصل.

## **أولاً: الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية. Libyan International Medical University**

"هي مؤسسة وطنية أهلية متخصصة في مجال العلوم الطبية أنشئت بتاريخ 2007/9/19 مدينة بنغازي، بموجب قرار السيد وزير التعليم العالي رقم (593)، حيث منحت الجامعة الاعتماد المبدئي المؤسسي عام (2008) والاعتماد المبدئي البرامجي عام (2012).  
تضم الجامعة مباني تعليمية ووحدات إدارية ومن هذه الوحدات ما يلي:



**وحدة التعليم الطبي:** وتهدف إلى تطبيق أفضل استراتيجيات التعليم والمساهمة في تطوير المناهج والبرامج التعليمية، وأعداد البحوث العلمية في مجال العلوم الطبية.

**مركز البحوث والاستشارات:** ويختص بتطوير وتنفيذ البرامج البحثية وتقديم الخدمات للمجتمع الجامعي وغيره وتحقيق خطط التنمية في الدولة.

**مركز التدريب:** حيث يهدف إلى إعداد وتدريب الأفراد ورفع كفاءتهم لإكسابهم مهارات جديدة وذلك لمواكبة كل جديد من خلال تنمية الموارد البشرية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والعاملين.

**مكتب ضمان الجودة:** يهتم بنشر ثقافة الجودة بين المجتمع الجامعي وذلك لترسيخ مبادئ التقييم الذاتي للتطوير والتحسين المستمر استناداً على المعايير المعدة لذلك.

**كما تضم الجامعة الكليات التالية:**

- كلية الطب البشري.
- كلية الطب وجراحة الفم والأسنان.
- كلية الصيدلة.
- كلية العلوم الطبية والأساسية.
- كلية العلوم الصحية.
- كلية تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة الأعمال.

حيث تعتمد الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية على مجموعة من المعايير القياسية للتعليم

الطبي من بينها المعيار:

World Federation For Medical Education.

وقد قامت الجامعة بعقد مجموعة من الاتفاقيات منها المحلية ومنها الدولية وذلك لتطوير البرامج والخدمات المقدمة في الجانب التعليمي كإعداد البحوث وتبادل أعضاء هيئة التدريس.<sup>(1)</sup>

بلغ عدد الطلبة في جميع التخصصات لسنة 2016/ 2017 (1240 طالب) وعدد (105) عضو هيئة تدريس، و(45) موظف يشرفون على الأمور الإدارية والأقسام العلمية، وقد التزمت الجامعة منذ الإنشاء على مشاركة والمساهمة في كافة الأنشطة والفعاليات وإدراكاً منها لمسئوليتها في خدمة المجتمع.

إضافة إلى ذلك نجد أن لدى الجامعة العديد من المشاركات العلمية في المؤتمرات المحلية والدولية في مجال العلوم الطبية، ووفق رؤية الجامعة أن تكون في طليعة الجامعات الإقليمية محققة في ذلك معايير الجودة الدولية.<sup>(2)</sup>

### أهداف الجامعة:

- 1- تخريج أطباء مؤهلين تأهيلاً عالياً، ولديهم القدرة على تبني وتطبيق العلوم الطبية في المجتمع.
- 2- إعداد الطلبة لاكتساب المعرفة والمهارات الجديدة وتطبيقها بشكل متكامل.
- 3- العمل على إقامة البرامج التعليمية الطبية داخل المجتمع.
- 4- تشجيع الطلبة على إعداد البحوث العلمية والمشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية.
- 5- تطوير الكفاءات والقدرات المهنية من خلال التدريب المستمر والمساعدة في توفير الخدمة والاستشارة لمقدمي الخدمة الطبية.
- 6- عقد اتفاقيات علمية مع الجامعات الدولية والاستفادة منها.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> دليل الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية - ط2 - بنغازي: دار الكتب الوطنية: بنغازي [ليبيا]، 2012. ص ص 11- 12.

<sup>2</sup> مقابلة حمالة حسين الجربي - مدير مكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية - يوم الإثنين شهر 1 التاريخ 23-1-2017، الساعة 10:00 صباحاً

<sup>3</sup> دليل الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية، مصدر سابق. ص 10 .

## مكتبة الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية والخدمات التي تقدمها. (1)

افتتحت المكتبة أبوابها مع افتتاح الجامعة وذلك بتاريخ 2007/10/20، حيث تهدف المكتبة إلى وضع سياسة خاصة وذلك لتنمية مقتنياتها، ولتكوين مجموعة من أوعية المعلومات تفي باحتياجات المستفيدين من المكتبة مع التركيز على الموضوعات المرتبطة بأهداف المكتبة، كما تضم أحدث الإصدارات الطبية سواء في شكلها المطبوع أو الإلكتروني لكافة الكليات والأقسام العلمية بالجامعة، كما تعمل المكتبة على دراسة وتحليل احتياجات المستفيدين من الخدمة سواء أكانوا طلبة أم أعضاء هيئة تدريس وفنيي معامِل وعاملين بالجامعة، وذلك لتغطية هذه المتطلبات وكذلك تضم المكتبة العديد من الكتب المنهجية والمراجع الطبية والدوريات والقواميس والأشرطة الإلكترونية، ووسائل الإيضاح السمعية والبصرية ورسائل الماجستير والنشرات العلمية والأدلة وذلك في شتى مجالات العلوم الطبية، حيث تسعى المكتبة باستمرار إلى توفير المصادر التعليمية المختلفة للمستفيدين وتلبية لاحتياجاتهم وذلك لإثراء المناهج الدراسية وإجراء البحوث العلمية.

أما مقتنيات المكتبة يوجد بها حالياً حتى إعداد هذه الدراسة عدد (2202) عنواناً في مختلف التخصصات باللغات العربية والانجليزية فقط، كما يمكن التعرف على مقتنيات المكتبة المختلفة على الموقع الإلكتروني للجامعة.

إضافة إلى ذلك أن مواعيد افتتاح المكتبة تتناسب مع تنفيذ الجدول الزمني للبرنامج التعليمي، حيث وتفتح أبوابها أمام الرواد يومياً من الساعة (7:30) صباحاً إلى الساعة (2:30) ظهراً إلى الساعة (8:00) مساءً، وتمتد الفترة المسائية خلال فترة الامتحانات النهائية.

<sup>1</sup>. مقابلة مع. حمالة حسين الجربي. مدير مكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية، يوم الاثنين، بتاريخ، 2017/1/23. الساعة 10:00 صباحاً.

وسنقوم بسرد بعض الحقائق المتعلقة بالمكتبة في الوقت الرهن بغية إعطاء صورة مختصرة عن واقعها والخدمات التي تقدمها:

#### - المبنى.

تقع المكتبة في جانب مستقل بالطابق الأول، وهو مبنى مستقل بذاته، حيث تعتبر المكتبة بعيدة من مصادر الضوضاء، والإضاءة بها طبيعية بسبب كثرة النوافذ المطلّة على الخارج، كما أن التهوية بالمكتبة جيدة، وتبلغ المساحة الكلية للمكتبة (8 x 14) مع احتوائها على عدد ثلاث مكاتب، منها مكتب لمدير المكتبة، ومكتب خاص بالإجراءات الفنية، ومكتب خاص بالمراجع، كما تحتوي المكتبة على مخزن جانبي لتخزين الكتب.

#### - أثاث المكتبة.

يتصف الأثاث داخل المكتبة بمواصفات مريحة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، حيث يتواجد بالمكتبة مجموعة من الأرفف والطاولات والمقاعد والمكاتب الخاصة بالعاملين داخل المكتبة، وصناديق لحفظ الأشرطة الإلكترونية، كما يوجد عدد (7) أجهزة حاسوب خاصة بالطلبة وأعضاء هيئة التدريس، (3) أجهزة للمكتبة، إضافة إلى وسائل الأمن والسلامة، وعدد (4) دواليب لحفظ الملفات، وصندوق للفهارس.

#### - مجموعات المكتبة.

تحتوي المكتبة على مجموعة قيمة من الكتب العلمية المتخصصة في مجال العلوم الطبية سواء كان ذلك عن طريق الشراء من معارض الكتب أو عن طريق عملية الإهداء والتبادل مع المكتبات الأخرى، بلغ رصيدها (2202) عنواناً، من ضمنها المجموعات الإلكترونية بلغت (708) عنواناً إلكترونياً، ومما ساعد في ذلك لسرعة نموها وزيادة الحركة الثقافية داخل المكتبة، حيث كانت الكتب مختلفة سوء العلمية البحثية والتطبيقية والمنهجية والدوريات والمراجع وغيرها من

الوسائل الإلكترونية الأخرى، وذلك لتلبية حاجات المستفيدين من المكتبة فمن مجموعات المكتبة الكتب العربية والانجليزية والدوريات والمراجع والمواد السمعية والبصرية أعمال المؤتمرات والبحوث الكتب الإلكترونية وعدد من الرسائل العلمية.

### **الكادر الوظيفي.**

تعاني المكتبة في الوقت الحاضر من النقص الحاد في كادر العاملين المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات، وهذا قد يعكس بشكل واضح على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة، مما يدل على أن الكادر المكتبي المتخصص له دور فعال في رفع جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من قبل المكتبة.

حيث بلغ عدد الموظفين بالمكتبة عدد (4) أربعة موظفين في تخصصات مختلفة وهي:

تقنية المعلومات والمكتبات، علم الاجتماع والكيمياء، وتقع عليهم جميع الخدمات داخل المكتبة.

### **الخدمات المكتبية.**

أولاً: الخدمات المباشرة: وهي التي تتعلق بالمستفيدين، وتتمثل على النحو التالي:

#### **1- خدمة الاطلاع والإعارة.**

تقدم المكتبة خدمة الإعارة الخارجية والداخلية إذ يحق للمستعير الاطلاع على الكتاب داخل أو خارج المكتبة، وقد وفرت المكتبة قاعة مطالعة مجهزة بالأثاث المناسب مع توفير أجهزة التكيف داخل القاعة.

حيث يسمح للطلاب استعارة ثلاثة كتب لمدة أسبوع ولعضو هيئة التدريس خمسة كتب لمدة أسبوعين، وتتبع المكتبة في عرض مقتنياتها عملية الأرفف المفتوحة، ويتم الحصول على مصادر المعلومات عن طريق الموظف المختص عند طلبها حسب رقم التصنيف المعد لذلك.

ومن الممكن للمستفيد تجديد الإعارة حسب طلبه إلا إذا كان الكتاب مطلوباً من قبل مستفيد آخر، حيث لا يسمح بإعارة المراجع والدوريات خارج المكتبة، ومن الممكن إعارتها داخلياً وتصوير ما يحتاجه المستفيد منها، فمن شروط استخدام المكتبة هي أن يبرز المستفيد بطاقته لاستخدامها داخل المكتبة، مع الالتزام باللوائح والقوانين الموجودة على صفحة الإعلانات خارج المكتبة والمحافظة على الكتب من التلف والضياع، وإرجاعها عند إعارتها في الموعد المحدد لها، مع التأكيد على ترك الكتب المعارة داخلياً على الطاولة وعدم إرجاعها إلى الأرفف، حفاظاً على التسلسل المعمول به بالمكتبة حسب خطة التصنيف المعدة لذلك.

## 2- خدمة الإرشاد والتدريب.

تستخدم لكافة أعضاء هيئة التدريس والطلبة على كيفية استخدام المكتبة وخاصة الطلبة في المرحلة الأولى من الدراسة، حيث يقوم الموظف المختص بتعريف الطلبة على كيفية التعامل مع فهرس الكتب وتوضيح التعليمات على كيفية الحصول على مصادر المعلومات، كما يوضح لهم الترتيب حسب عنوان الكتاب أو الموضوع أيضاً، وإعطاء فكرة على كيفية التعامل مع أرقام التصنيف المعمول بها داخل المكتبة وتدريبهم على كيفية استعارة الكتب بالشكل الإلكتروني واستخدام أجهزة الحاسوب داخل المكتبة.

## 3- خدمة التصوير والنسخ.

يتم تصوير عدد محدود من الأوراق المطلوبة لدى المستفيد، وفي حالة طلب كتاب إلكتروني تقدم المكتبة أيضاً عملية تخزين الكتب على CD في جميع التخصصات والموضوعات المطلوبة كما تقدم المكتبة خدمات إسكان Scan للكتب.

#### 4- الخدمات المرجعية.

لا يوجد في المكتبة قسم خاص للكتب المرجعية، إلا أنها تستخدم ثلاثة أرفف مخصصة للكتب المرجعية، حيث لا تعار الكتب خارج المكتبة، ويسمح للاطلاع عليها داخل المكتبة عند طلبها.

#### 5- خدمة الإحاطة الجارية.

تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية وذلك عن طريق إعداد قوائم ونشرات بالإصدارات الحديثة وإعلام المستفيدين عن طريق لوحة الإعلانات والهاتف والصحف والموقع الإلكتروني للجامعة.

#### 6- خدمة الانترنت.

حيث تسعى إدارة المكتبة إلى رفع مستوى أدائها لكونها تلبى الحاجات الحقيقية للمجتمع الجامعي وتوفير المكان الملائم لتقديم مثل هذه الخدمات للمستفيدين، وذلك لتسهيل عليهم الحصول على المعلومات في أسرع وقت ممكن وحسب رغباتهم واحتياجاتهم.

#### 7- خدمة تخزين المعلومات واسترجاعها.

لجأت المكتبة إلى استخدام الحاسب الآلي في عملية تخزين البيانات البليوجرافية واسترجاعها من المواد المكتبية المتوفرة في المكتبة، وعن طريقها يتحصل المستفيدين على ما يحتاجون إليه.

#### 8- خدمة المكتبة الإلكترونية.

كانت البداية الفعلية للمكتبة الإلكترونية بمكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية مع بداية افتتاح المكتبة، (كما أشرنا سابقاً) في 20/10/2007، وذلك للارتقاء بمستوى خدماتها، حيث كانت

تحتوي على ما يقارب (300) عنواناً ما بين العربي والإنجليزي في البداية في جميع التخصصات العلمية، سواء الحديثة أو القديمة، ثم نمت المجموعات المكتبية الإلكترونية وأصبحت تضم مجموعة من رسائل الماجستير والدكتوراه، وبعض الدوريات، وتشمل كافة الكليات بالجامعة حتى وصلت مجموعاتها إلى (708) عنواناً إلكترونياً، وتهدف هذه المكتبة إلى توفير الوقت والجهد والمال على المستفيدين سواء أكانوا أعضاء هيئة تدريس أم موظفين أم طلاب، وذلك ليسهل عليهم البحث عن الكتب غير المتوفرة ورقياً، وتتم عملية البحث واستخدام المكتبة الإلكترونية عن طريق كتابة عنوان الكتاب أو اسم المؤلف، وستظهر للمستفيد لائحة بأسماء الكتب التي تحمل نفس عنوان الكتاب أو مؤلفات الكاتب المطلوبة، وعند اختيار الكتاب يتم عرض الكتاب مباشرة للمستفيد، ويسعى العاملون بهذه المكتبة لتوفير العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات وغيرها من خدمات المستفيد، حيث وفرت المكتبة عدد (7) أجهزة حاسوب لهذه الخدمة.

وبما أن خدمة المكتبة الإلكترونية في هذه المكتبة توفر الخدمة للمستفيدين، وتسعى الجامعة لتطوير المكتبة الإلكترونية، وذلك بالتعاون مع الجامعات الأخرى لتبادل الكتب والدوريات، وغيرها من مصادر المعلومات لتوفير إمكانية الربط الإلكتروني للمكتبة مع الجامعات المتعاونة في هذا الجانب للاستفادة من الوسائل المتوفرة لديهم، ويمكن التعرف على مقتنيات المكتبة من خلال الموقع الإلكتروني بالجامعة وذلك لتحسين من خدمات هذه المكتبة ودعم العملية التعليمية بكل البرامج.<sup>(1)</sup>

كما يوجد من ضمن الخدمات بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي خدمة المكتبة الإلكترونية في مكتبة الجامعة الدولية ومكتبة بنغازي الأهلية، وقبل أن نخوض في خدمات هذه المكتبة لا بد لنا أن نوضح مفهوم المكتبة الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للمستفيدين في تقديم الخدمة.

<sup>1</sup>. دليل الطالب. الجامعة الدولية الليبية للعلوم الطبية. - ط2. - بنغازي: دار الكتب الوطنية، 2012. ص 2.



## المكتبة الإلكترونية: (Electronic Library).

لابد من مواجهة حقيقة واضحة وهي أن المكتبات بأنواعها المختلفة قد تأثرت بالتكنولوجيا الحديثة، أصبحت وسيطاً بين المستفيد ومصادر المعلومات الإلكترونية، فالحواسيب وتقنيات الاتصال عن بُعد المتاحة في هذه المكتبات أصبح بإمكان المستفيد استخدامها للحصول على ما يريده من المصادر المتوفرة في قواعد بيانات إلكترونية أغلبها في مواقع بعيدة ومنفرقة خارج المكتبة.<sup>(1)</sup>

"إن مكتبات المستقبل قد لا تحتاج لأن يكون مستخدمها إنساناً وإنما قد يستخدمها نظام معلومات آخر، وهذا يعني ظهوراً متنامياً للنظم الذكية، ولهذا فإن مكتبة المستقبل ستكون عبارة عن شبكة من نظم المعلومات التي يتعاون فيها الإنسان والآلة"<sup>(2)</sup>

والمكتبة الإلكترونية هي المكتبة التي تحتوي على كم كبير من المصادر الإلكترونية مثل الأقراص المليزرة وترتبط بقواعد وبنوك المعلومات بشكل إلكتروني وتشكل المواد الإلكترونية معظم محتوياتها ولكن يوجد بين محتوياتها بعض المصادر التقليدية ولكنها لا تشكل الجزء الغالب.<sup>(3)</sup> كما تعرف أيضاً على أنها تلك المكتبة التي توفر نص الوثائق في شكلها الإلكتروني، سواء أكانت مخزنة على الأقراص المدمجة، أو الأقراص المرنة، أو الصلبة، وذلك لتمكن الباحث من الوصول إلى البيانات والمعلومات المخزنة إلكترونياً من خلال شبكات المعلومات، بغض النظر عن كم الوثائق التقليدية الورقية التي تفتنيها.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> السعيد مبروك إبراهيم. المكتبات الإلكترونية: رؤية للمكتبات في الألفية الثالثة. ط1. - القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص ص 114- 115.

<sup>2</sup> غالب عوض النوايسة. الإنترنت والنشر الإلكتروني: الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية. ط1. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص 113.

<sup>3</sup> عبد المجيد مهنا. المكتبة الإلكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية، مجلة جامعة دمشق، مج 26، (2010). ص ص 403.

<sup>4</sup> محمد فتحي عبد الهادي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص 60.

فمن مميزات هذه النوعية من المكتبات: (1)

1. إيصال المعلومات للمستخدمين أينما كانوا.
2. استخدام امكانات الحاسب الآلي وقدرته في عملية البحث والتصفح.
3. توفير المعلومات في أي وقت.
4. سهولة تحديث المعلومات.
5. إمكانية مشاركة الجميع بالمعلومات.
6. إمكانية إيجاد أشكال جديدة من المعلومات.
7. إمكانية تقليل التكاليف المادية.
8. المحافظة على الأشياء النادرة والمعرضة للتلف.

### منظومة المكتبة الإلكترونية:

هي منظومة إلكترونية متطورة يتم فيها إدخال بيانات الطلبة والكتب وتسجيل الحركة اليومية لكل المواد العلمية المسجلة ضمن محتويات المكتبة، وإعطاء تقارير مفصلة عن كل المحتويات.

الشكل رقم (2) الواجهة الرئيسية للدخول للمنظومة.



<sup>1</sup>. المصدر السابق. ص 555 .

الواجهة الرئيسية للدخول للمنظومة وتحتوي على رقم للموظف وكلمة السر واختيار منظومة المكتبة وضغط زر الإدخال enter.

الشكل رقم (3) الواجهة الرئيسية للدخول لمنظومة المكتبة.



الواجهة الرئيسية لمنظومة المكتبة يتم اختيار المهمة المطلوبة من شريط عرض المهام الموجودة على الجانب الأيمن.

الشكل رقم (4) الواجهة الرئيسية لبيانات الإعارة الخارجية.



من الواجهات الرئيسية والأكثر استخداماً هي الإعارة الخارجية، وتحتوي هذه الواجهة على:

- رقم المعاملة: رقم حركة الكتاب كل استعارة لها رقم تلقائي من المنظومة.
- تاريخ المعاملة: تاريخ الاستعارة.
- رقم المشترك: لكل طالب مستعير من المكتبة رقم اشتراك.
- الصفة: صفة المستعير، طالب - عضو هيئة تدريس - موظف - من الخارج.
- الرقم: رقم الطالب الدراسي وتظهر صورة الطالب.
- الاسم: اسم الطالب يظهر تلقائي بعد إدخال الرقم.
- رقم التسجيل : يتم إدخال رقم تسجيل الكتاب.
- رقم التصنيف: يظهر تلقائي بمجرد إدخال رقم التسجيل.
- النوع: يظهر تلقائياً بمجرد إدخال رقم التسجيل.
- العنوان: يظهر تلقائياً بمجرد إدخال رقم التسجيل.
- تاريخ الإعارة: تاريخ يوم الإعارة، تاريخ الإرجاع يحسب تلقائياً بعد ثلاثة أيام.
- زر الإعارة: لإتمام عملية الإعارة تظهر رسالة تبين انتهاء عملية الإعارة.

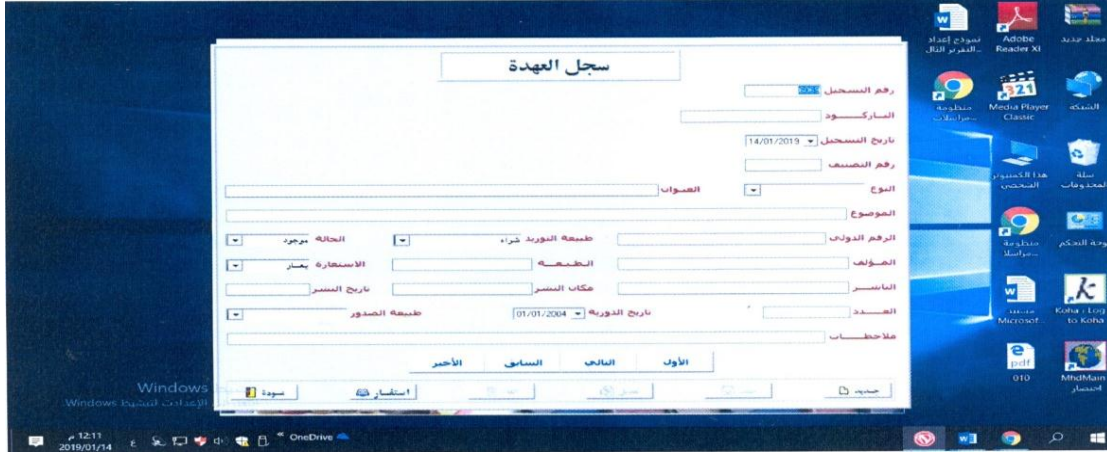
#### الشكل رقم (5) الواجهة الرئيسية لبيانات الإعارة الداخلية.

وتتم هذه الإعارة داخل المكتبة، والفرق الوحيد بينها وبين واجهة الإعارة الخارجية وقت الإعارة.

الساعة - دقيقة: وتعكس بيانات هذه الواجهة مدى استخدام المكتبة وحركة الكتب.

واجهة سجل العهدة: ويتم فيها إدخال بيانات الكتب الجديدة لتكون من ضمن محتويات المكتبة.

الشكل رقم (6) الواجهة الرئيسية لسجل العهدة.



فهرس المشتركين: يتم من خلاله الاشتراك في المكتبة ويحتوي على البيانات الشخصية للمشارك

ليتم الاتصال به في حالة حدوث تأخير في رد الكتاب. (1)

الشكل رقم (7) الواجهة الرئيسية لفهرس المشتركين.



1. مقابلة مع. إيمان بوزريده. مكتبة الجامعة الدولية الطبية، بتاريخ 2019/1/14. الساعة 11.00 صباحاً.

لإدخال النوعيات من محتويات المكتبة، تم استخدام نظام كوها (KOHA) وهو نظام آلي متكامل مفتوح المصدر لإدارة المكتبات، مجاني في الاستخدام على مستوى العالم، ويتم تطويره من خلال مجتمع كبير من المستخدمين والمكتبات والمتخصصين والمبرمجين لتحقيق الأهداف التكنولوجية الموجودة منه، حيث يتناسب نظام كوها (KOHA) مع جميع أحجام المكتبات، ويعتبر نظام متكامل فعلياً بإمكانات متطورة تتضمن الوظائف الأساسية والمتقدمة التي يمكن أن تقدمها النظم الآلية، فهو يحتوي على العديد من النظم الفرعية، كالنظام الفرعي للتزويد والفهرسة وإدارة المستفيدين والإعارة بين المكتبات، ومتابعة الدوريات، بالإضافة إلى إنه نظام قوي لإعداد التقارير عن طريق الوصول إلى جداول قاعدة البيانات مباشرة، ويعطي النظام إدخال عدد كبير جداً من البيانات التي تصل إلى (10) ملايين تسجيلية.

## نظام كوها نشأته وتطوره:

هو نظام آلي لإدارة أعمال المكتبات يعتمد علي متصفح الإنترنت Browser تم تطوير هذا النظام لأول مرة في العالم سنة (1999) بواسطة شركة نيوز الكندية تدعي كاتيبو للاتصالات katipo communications عن طريق مجموعة من المبرمجين والمصممين والمكتبيين وهذا النظام كان خصيصاً لمكتبة Horowhenua library التي تقع في الجزيرة الشمالية لنيوزيلندا وكلمة كوها (KOHA) هي عبارة عن مختصر أخذ حرفه الأول والثاني من الحرف الأول والأخير من اسم الشركة المصممة katipo وكذلك حرفه الثالث والرابع من اسم المكتبة التي أعد لها النظام Horowhenua<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> . زينب إبراهيم محمد إبراهيم. استخدام نظام كوها في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة النيلين السودان، جامعة الجزيرة، كلية التربية، قسم المكتبات والمعلومات (رسالة ماجستير غير منشورة). 2015. ص 46.

## مميزات نظام كوها (KOHA):

نظام مكتبات (KOHA) مجاني متكامل لإدارة أعمال المكتبات يعتمد على متصفح الانترنت عن طريق مجموعة من المبرمجين والمصممين والمكتبيين يخضع لاتفاقيات البرمجيات المفتوحة المصدر ولديه كل المميزات وتتمثل في الآتي: (1)

- نظام متكامل يضمن القيام بجميع أعمال وأنشطة المكتبة الحديثة
- يدعم العمل في بيئة الشبكة الدولية للمعلومات.
- صمم خصيصاً للعمل في بيئة المكتبات وشارك في إعداده مجموعة من المختصين في مجال المكتبات
- يدعم اللغة العربية
- يدعم نظام مارك

ثانياً : الخدمات غير المباشرة وهي التي تتعلق بالعاملين بقسم الإجراءات الفنية منها: (2)

1- خدمة التزويد: وهي تزويد المكتبة بالكتب وسواها من مصادر المعلومات من المعارض ودور النشر المختلفة.

2- خدمة التسجيل: ويتم فيها تسجيل الكتب وتدوينها بسجل العهدة وختمها بختم ملكية المكتبة.

3- خدمة الفهرسة والتصنيف: ويتم فيها فهرسة الكتب وتصنيفها.

تعتمد المكتبة في فهرسة الكتب وتصنيفها على خطة تصنيف ديوي العشري، والمقتنيات مرتبة

ترتيباً موضوعياً، مستخدمة في ذلك الفهرس الإلكتروني لمساعدة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من سرعة الخدمة المقدمة بالمكتبة.

<sup>1</sup>. المصدر السابق. ص 47.

<sup>2</sup>. مقابلة مع. حمالة حسين الجربي. مصدر سابق.

## سياسة المكتبة:

- 1- العمل على التحسين المستمر لخدمات المكتبة من أجل تحقيق رغبات روادها.
- 2- فهرسة وتصنيف المجموعات وترتيبها على الأرفف وفق نظام يكفل سهولة الحصول عليها.
- 3- التوثيق الإلكتروني لمقتنيات المكتبة المختلفة لتسهيل إجراءات تداول هذه المصادر.
- 4- توفير المصادر التعليمية بمختلف أنواعها وتيسير استخدامها.

## أهداف المكتبة:

- 1- مساندة العملية التعليمية للارتقاء بالتعليم إلى المستوى المطلوب.
- 2- ضمان توفر مقتنيات علمية كماً ونوعاً من المواضيع الدراسية الجديدة لدعم المنهج الدراسي.
- 3- دعم رسالة الجامعة المتمثلة في تحديد وتنظيم وتقديم موارد وعملية متنوعة تفي بمتطلبات المستفيدين من المكتبة.
- 4- العمل على تسهيل وصول المصادر التعليمية وجعلها في متناول الجميع بالطرق الحديثة وتطبيق معايير الجودة في الأداء.
- 5- توفير مجموعة شاملة ومتوازنة من مصادر المعلومات وإيجاد جو مناسب للاطلاع عليها.



الجدول (15) يوضح المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية .

النسبة %	العدد	الموضوعات
2.9%	64	المعارف العامة
-	-	الفلسفة
0.8%	18	الديانات
2.2%	48	العلوم الاجتماعية
0.9%	20	اللغات
5.0%	111	العلوم البحتة
85.2%	1877	العلوم التطبيقية
0.3%	7	الفنون
0.7%	15	الآداب
1.9%	42	الجغرافيا والتاريخ والتراجم
99.99%	2202	المجموع

من خلال البيانات والإحصائيات المعروضة في الجدول رقم (14) والخاص بالمقتنيات لمصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة، يتبين أن المرتبة الأولى والنصيب الأكبر كان للعلوم التطبيقية برصيد بلغ (1877) مصدراً سجل ما نسبته (85.3%) من إجمالي العدد الكلي للمقتنيات، وهذا أمر طبيعي ومنطقي باعتبار أن الجامعة متخصصة في المجالات الطبية، في حين كانت المرتبة الثانية للعلوم البحتة بمجموعات بلغت (111) مصدراً شكل نسبة (5.0%) من حجم مقتنيات المكتبة، وعلى الرغم من الفارق الكبير من هذه الكميات المكتنية مقارنة مع العلوم

التطبيقية، إلا أن السبب قد يرجع إلى تقارب الموضوعات ذات العلاقة فيما بينهما، فعلى سبيل المثال لا الحصر علوم الرياضيات والفيزياء والكيمياء... الخ، أما بقية الموضوعات الأخرى فكان رصيدها من مقتنيات المكتبة ضئيل جداً، ولعل السبب راجع إلى نوعية الموضوعات التي تشملها المقتنيات، وكذلك إلى طبيعة التخصصات العلمية بالجامعة، بينما نجد أن الفلسفة لم تسجل أي أعمال تتعلق بمجموعات المكتبة، وعلى الرغم من أن أغلب علماء الطب من الفلاسفة، إلا أن هذه النوعية من المقتنيات لا توجد ضمن المجموعات المكتبية في مكتبة الجامعة.

### ثانياً: جامعة أفريقيا الأهلية.

جامعة أفريقيا الأهلية هي مؤسسة علمية كباقي مؤسسات التعليم العالي الأهلي في ليبيا حيث تأسست الجامعة عام (2000) في مدينة بنغازي.

تضم الجامعة العديد من المكاتب والوحدات الإدارية منها مكتب رئيس مجلس الإدارة، قسم التسجيل والقبول، قسم الدراسة والامتحانات، مكتب ضمان الجودة، ومكاتب الحاسوب، معامل، قاعات دراسية، المكتبة، والمكاتب الخدمية الأخرى.

قامت الجامعة بعقد اتفاقيات محلية ودولية في فترات سابقة مع بعض الجامعات في مجال الدراسات العليا وذلك لفتح قسم خاص بالدراسات العليا مستقبلاً، حيث تلتزم الجامعة بإعداد خريجين تتوفر فيهم المعرفة التي تمكنهم من ممارسة أعمالهم في المجتمع، ويتم الاتصال بالجامعة عن طريق موقع إلكتروني على شبكة التواصل الاجتماعي: [WWW.AFRICNN.NET](http://WWW.AFRICNN.NET)

كما تضم الجامعة التخصصات التالية منها(القانون، اللغة الإنجليزية، إدارة الأعمال المحاسبية، العمارة) وتسعى الجامعة لفتح تخصصات أخرى منها، علم الاجتماع والفلسفة، الديكور<sup>(1)</sup> وبلغ عدد الطلبة بالجامعة (348) طالب، والأغلبية في تخصص القانون، وعدد أعضاء

<sup>1</sup> . دليل جامعة أفريقيا الأهلية. (غير منشور)، 2011-2012 .

هيئة التدريس (67) عضو هيئة تدريس كمتعاونين بإضافة إلى كادر من الموظفين بلغ (35) موظفاً يقومون بالأعمال الإدارية والخدمية بالجامعة. (1)

### أهداف الجامعة:

- 1- الهدف إلى توفير الكفاءات العلمية العالية من خلال برامجها التعليمية المختلفة.
- 2- تشجيع ودعم البحث العلمي وتوجيه مشاريع التخرج لحل المشكلات بالمجتمع.
- 3- الإسهام في تحقيق مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تخوضها ليبيا الحديثة.
- 4- السعي من أجل المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية المحلية والدولية.
- 5- السعي لإيجاد البيئة الملائمة لتحقيق طموحات طلبتها وهيئتها التعليمية.
- 6- التطوير المستمر للبرامج التعليمية المتاحة لتحقيق هذه الأهداف والطموحات.

### مكتبة جامعة أفريقيا الأهلية:

تأسست المكتبة بجامعة أفريقيا الأهلية مع تأسيس الجامعة عام (2000)، وتقع على مساحة (15 x 18) متر تقريباً، حيث بدأت مجموعاتها بمقتنيات بسيطة في جميع التخصصات، بعدد (250) عنواناً في جميع التخصصات، ووصلت مقتنياتها حتى إعداد هذه الدراسة إلى (820) عنواناً، بدأت تتطور شيئاً فشيئاً وتتبع سياسة المكتبات من حيث تصنيف وفهرسة مجموعاتها وتسجيل الكتب وغيرها من الأعمال المكتبية المتعارف عليها، حيث تستخدم نظام ديوي العشري في تصنيف مجموعاتها ويتم تزويد المكتبة عن طريق الشراء من معارض الكتب وعملية الإهداء والتبادل مع المكتبات الأخرى وأعضاء هيئة التدريس، كما تشمل المكتبة على قاعة خاصة كما تحتوى على قاعة صغيرة خاصة بأعضاء هيئة التدريس للاطلاع داخل المكتبة، يتواجد في المكتبة موظفان في تخصصات مختلفة أحدهما في تخصص الاقتصاد، والثاني في علم الاجتماع تقع

<sup>1</sup> مقابلة مع. موسى العرفي. رئيس قسم الدارسة والامتحانات وعضو هيئة تدريس، يوم الأربعاء بتاريخ، 2018/5/9. الساعة: 11.00 صباحاً.

عليهم الخدمة داخل المكتبة من حيث الإعارة والأموال المتعلقة بعملية التزويد والتصنيف والفهرسة وتسجيل الكتب وتصوير ونسخ الكتب الإلكترونية داخل المكتبة.<sup>(1)</sup>

إضافة إلى ذلك نجد أن مقتنيات المكتبة متوفرة عبر منظومة مخزنة بها جميع المجموعات، ويتم البحث عنها عن طريق المؤلف أو العنوان، وحالياً يتم العمل على إنشاء مكتبة إلكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية التي حصلت في عالم المكتبات والمعلومات.

ومن خلال الزيارات الميدانية للجامعة، نجد أن مبنى المكتبة يقع في الدور الأول في مبنى مستقل وتعتبر بعيدة عن مصادر الضوضاء، حيث أن التهوية والإضاءة جيدة، كما تشمل على أثاث مناسب للمستفيدين ومقاعد ومناضد وأرفف وعدد مكتبين وتحتوي أيضاً على (10) أجهزة حاسوب لخدمة للمستفيدين، ويوجد بالمكتبة قاعة خاصة بالإنترنت.

و تنقسم خدمات المعلومات بمكتبة جامعة أفريقيا إلى: (2)

أولاً: الخدمات المباشرة وهي التي تتعلق بالمستفيدين و هي على النحو التالي:

1- خدمة الاطلاع والإعارة: حيث تتيح المكتبة مقتنياتها للاطلاع الداخلي والخارجي لجميع المستخدمين من داخل الجامعة وذلك باستعارة ثلاث كتب ولمدة أسبوع لطلبة الجامعة وعدد خمس كتب لمدة أسبوعين لأعضاء هيئة التدريس بعد الاطلاع على بطاقة الاشتراك بالمكتبة.

2- خدمة الإحاطة الجارية: وذلك بإعلام المستخدمين بكل جديد عن طريق لوحة الإعلانات.

3- خدمة التصوير: وتقدم هذه الخدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وذلك بتصوير عدد محدود من رسائل الماجستير وما يحتاجونه المستفيدين من الكتب، حيث أن هذه الخدمة تقدم مجاناً.

4- خدمة الانترنت: متاحة مجاناً وذلك لتقديم المعلومات لمستفيدين وتسهيل الحصول عليها.

<sup>1</sup> دليل جامعة أفريقيا الأهلية. مصدر سابق. ص ص 18-19.

<sup>2</sup> مقابلة مع. محمد الفرجاني. مدير مكتبة جامعة إفريقيا الأهلية، يوم الأربعاء بتاريخ، 2017/2/22 ، الساعة: 10:00 صباحاً.

5- خدمة الإرشاد والتدريب: حيث يقوم الموظفون بتقديم خدمة الإرشاد للمستفيدين على كيفية استخدام المكتبة، وتعريفهم بعملية الحصول عليها على المصادر عن طريق تصنيف ديوي العشري، وسحب الكتب من على الأرفف وإرجاعها، إضافة إلى إعطاء دورات تدريبية للطلبة الجدد وتعريفهم باللوائح المعمول بها داخل المكتبة، وعلى كيفية استخدام الانترنت.

لقد تمت الإشارة سابقاً في الفصل الثاني إلى أنواع خدمات المعلومات والتي من ضمنها خدمة الدوريات والخدمة المرجعية والخدمة البليوجرافية وخدمة الترجمة وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، ولكن نجد أن هذه النوعية من الخدمات غير متوفرة في المكتبة.

**ثانياً: الخدمات غير المباشرة وهي التي تتعلق بالعاملين بقسم الإجراءات الفنية**

**منها:**

- 1- خدمة التزويد: وهي تزويد المكتبة بمصادر المعلومات من المعارض ودور النشر المختلفة.
- 2- خدمة التسجيل: تسجيل الكتب وتدوينها بسجل العهدة بالمكتبة وختمها بختم ملكية المكتبة.
- 3- خدمة الفهرسة والتصنيف: ويتم فيها فهرسة الكتب وتصنيفها.

الجدول (16) المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة جامعة أفريقيا.

النسبة%	العدد	الموضوعات
6.1%	50	المعارف العامة
-	-	الفلسفة
18.3%	150	الديانات
18.3%	150	العلوم الاجتماعية
18.3%	150	اللغات
12.2%	100	العلوم البحتة
6.1%	50	العلوم التطبيقية
-	-	الفنون
8.5%	70	الآداب
12.2%	100	الجغرافيا والتاريخ والتراجم
100%	820	المجموع

من خلال الجدول السابق نجد أن الرصيد الأكبر من مقتنيات هذه المكتبة لكل من الديانات والعلوم الاجتماعية واللغات بلغ (150) عنواناً وبنسبة (18.3%) من المجموع العام لمجموعات المكتبة لكل منهما، ولعل السبب راجع إلى أن هذه التخصصات هي الأكثر في مجموعات المكتبة، ويليهما تخصصات الجغرافيا والتاريخ والتراجم بإنتاجية بلغت (100) عنواناً سجل ما نسبته (12.2%) من الرصيد المقيد بالمكتبة، بينما كانت التخصصات الأخرى قليلة المجموعات، وقد يكون ذلك راجع إلى السياسة المتبعة في اقتناء المقتنيات بالنسبة للمكتبة.

### ثالثاً: جامعة بنغازي الأهلية ومكتباتها والخدمات التي تقدمها:

تأسست الجامعة عام (2000) وعقدت الجامعة العديد من الاتفاقيات العلمية مع بعض الجامعات العربية، وخاصةً في مجالات الدراسات العليا، مثل مصر وتونس، كما تحصلت الجامعة على علامة الجودة (ISO 9001) عام (2008) وكذلك منحت ترخيص المنظمة الدولية للاعتماد. (International Accreditation Organization) <sup>(1)</sup>

ومن هذا المنطلق تحاول الجامعة باستمرار المسير بطلبتها نحو الأفضل مما يسهم بشكل إيجابي في بناء مجتمع تتوفر فيه موارد علمية جيدة في كل المجالات، وتضم الجامعة التخصصات العلمية التالية:

- إدارة الأعمال.
- برمجيات هندسة الحاسب الآلي.
- القانون.
- المحاسبة.
- هندسة مساحة.
- هندسة مدنية.
- كما تضم الجامعة العديد من المكاتب والقاعات الدراسية ومعامل التدريب ومعامل الحاسوب والمكاتب الخدمية الأخرى منها مكتب رئيس الجامعة، ومكتب الشؤون الإدارية ويختص بالمهام الإدارية بالجامعة مكتب التسجيل والقبول ويتعلق بتسجيل الطلبة ومراجعة إجراءاتهم قاعة

---

<sup>1</sup>. دليل جامعة بنغازي الأهلية - بنغازي: جامعة بنغازي الأهلية، 2015-2016. ص10.

التدريب حيث يتم منها تدريب الطلبة على الأمور الهندسية والإدارية الأخرى التي تحتاج إلى

التدريب وقاعة الحاسوب البرمجة" (1)

## أهداف الجامعة

- 1- توفير البرامج العلمية ذات الصلة باحتياجات المجتمع الليبي برؤيا وجودة عالية.
- 2- تمكين الطلبة من بلوغ أهداف مهنية عالية، وشغل أدوار القيادة في الحياة العلمية من خلال تزويدهم بأحدث المعارف.
- 3- تمكين الطلبة من تطوير مهارات التفكير النقدي ومدعمهم بقيم التعلم المستمر.
- 4- تطوير وتحفيز الأنشطة البحثية داخل الجامعة من خلال تشكيل فرق البحث والعمل، ودعم مخصصات البحوث العلمية.
- 5- تعزيز المنظومة الحالية لتحسين الجودة التي تجمع بين التقسيم الداخلي والخارجي .
- 6- تطبيق كافة المعايير وسياسات وخصائص وآليات الجودة.
- 7- توفير كافة الإمكانيات البشرية والمادية والتنظيمية اللازمة لدعم العملية التعليمية لطلاب الجامعة.
- 8- إعداد قاعدة بيانات باحتياجات المجتمع وتوجيه الكوادر والخريجين لما يحتاجه المجتمع.

## رسالة الجامعة:

تطمح جامعة بنغازي الأهلية أن تقدم برامج أكاديمية ذات جودة عالية وذلك لإعداد كوادر مميزة لتلبية حاجات المجتمع، كما تسعى الجامعة لوضع نواة للبحث العلمي والمشاركة في خدمة قضايا المجتمع والبيئة للدولة الليبية" (2)

<sup>1</sup> .مقابلة مع. يوسف عياد اللافي . نائب رئيس مجلس الإدارة بجامعة بنغازي الأهلية، يوم الاثنين بتاريخ 22 / 2 / 2016. الساعة: 1:00 ظهراً.

<sup>2</sup> . دليل جامعة بنغازي الاهلية . مصدر سابق. ص ص. 22 – 23.



تأسست مكتبة جامعة بنغازي الأهلية عام (2001) بعد تأسيس الجامعة بعام حيث كانت المكتبة تحتوي على (100) عنوان في جميع التخصصات في بداية نشأتها، وتوفر أحدث الإصدارات الحديثة في مختلف التخصصات الموجودة داخل الجامعة، كما تضم كتب باللغة العربية وأخرى باللغة الانجليزية كما تحتوي على المراجع، والدوريات، رسائل الماجستير، الكتيبات، والنشرات، وأعمال مؤتمرات، حيث تشرف إدارة الجامعة على اختيار مقتنيات المكتبة من خلال لجنة علمية متخصصة من أعضاء هيئة التدريس وذلك لشراء الكتب من المعارض ودور النشر المختلفة حيث يتم فتح أبواب المكتبة من الساعة (8:00 صباحاً) حتى (1:30 ظهراً).

### مكتبة جامعة بنغازي الأهلية واقعا وخدماتها.<sup>1</sup>

**المبنى:** تقع المكتبة في الطابق الأرضي من مبنى الجامعة تبلغ مساحتها (20 x 10 متر)، وهو مبنى مستقل بذاته، وتعتبر المكتبة بعيدة عن مصادر الضوضاء، كما أن الإضاءة الطبيعية والصناعية متوفرة بشكل جيد ومناسب، والتهوية بها جيدة، والأثاث مناسب، ومتمثل في الأرفف، والطاولات الخاصة بالاطلاع، والمقاعد والمكاتب وغيرها من المحتويات الخاصة الأخرى، وعدد (10) أجهزة حاسوب وآلة لتصوير.

### - المجموعات المكتبية:

من المجموعات المتواجدة بالمكتبة الكتب، الدوريات، رسائل الماجستير، وأعمال المؤتمرات في جميع التخصصات ويتم الحصول عليها عن طريق لجنة مختصة لشراء الكتب من المعارض ودور النشر المختلفة حيث بلغ عدد المقتنيات (190) عنواناً، و(3000) عنواناً إلكترونياً.

<sup>1</sup> .مقابلة مع. رحاب عبدالمحسن شنيب. مدير مكتبة جامعة أفريقيا الأهلية، يوم الثلاثاء بتاريخ 2017/2/21، الساعة: 10:00 صباحاً.

## - الكادر الوظيفي:

يتواجد بالمكتبة عدد موظفين (2) من تخصصات مختلفة، حيث يعكس ذلك على الخدمة التي تقدمها المكتبة سواء كانت في الإجراءات الفنية التي يجب أن يكون بها شخص متخصص بعلم المكتبات، وخاصةً عمليات الفهرسة والتصنيف، حيث تؤكد هذه الدراسة على وجود الكادر المكتبي المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات، من أجل رفع جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة.

### الخدمات التي تقدمها المكتبة.<sup>(1)</sup>

وتنقسم إلى الخدمات المباشرة وهي:

#### 1- خدمة الإعارة:-

حيث تقدم المكتبة خدمة الإعارة الخارجية والداخلية، ويحق لمستفيد الاطلاع على الكتاب داخل وخارج المكتبة، وتحدد فترة ثلاثة أيام للاستعارة للطالب قابلة للتجديد، وأسبوعين لعضو هيئة التدريس من كتاب إلى خمسة كتب، حيث تلزم المكتبة جميع المستفيدين بملء نموذج اشتراك بالمكتبة، مع إحضار بيانات المستفيد وذلك لإصدار بطاقة لكل مستفيد لاستخدامها في عملية الإعارة.

#### 2- خدمة الإرشاد والتدريب:

حيث يقوم الإخوة المسؤولين على المكتبة بإعطاء دورات تدريبية للطلبة الجدد في بديهة كل فصل في كيفية استخدام المكتبة والبحث عن مصادر المعلومات وكيفية الحصول عليها.

---

<sup>1</sup> .مقابلة مع. رحاب عبدالمحسن شنيب. مصدر سابق.

### 3- الخدمة المرجعية:

ذلك لا توجد خدمة مرجعية داخل المكتبة.

### 4- خدمة الإحاطة الجارية:

وهي متوافرة داخل المكتبة حيث تقدم هذه الخدمة لإعلام المستفيدين بما هو جديد داخل المكتبة.

### 5- خدمة التصوير:

توجد هذه الخدمة بالمكتبة وذلك لتصوير الكتب ورسائل الماجستير، ولكن تتم وفق تحديد عدد محدود من الصفحات عند طلبها من المستفيد حيث تتم هذه الخدمة مجاناً داخل الجامعة.

### 6- خدمة المكتبة الإلكترونية:

حيث تم إنشاء المكتبة الإلكترونية في مكتبة جامعة بنغازي الأهلية سنة (2018) بعد أن اتضح ضرورة إنشائها خدمة للمستفيدين وتوفير المصادر الإلكترونية من الكتب والدوريات ورسائل العلمية، وغيرها من المصادر الأخرى، ولحاجة المستفيدين إليها، وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، تضم هذه المكتبة ما يقارب عن (3000) كتاب إلكتروني في كافة التخصصات بالجامعة حيث تهدف هذه المكتبة إلى توفر الوقت والجهد لمجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلبة وذلك لتوفر لهم عملية البحث عن المصادر غير المتوفرة ورقياً، فعملية البحث عن هذه المصادر عن طريق إدخال البيانات المتعلقة بالكتاب أو غيره وذلك بوضع عنوان الكتاب أو اسم المؤلف وسيستلم المستفيد قائمة إلكترونية بأسماء الكتب أو العناوين الذي يبحث عنها وعندها يختار المستفيد الكتاب المطلوب، فالعاملين بهذه المكتبة يسعون لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين بهذه الجامعة.

وفي هذا السياق وفرت المكتبة عدد (4) أجهزة حاسوب لهذه الخدمة، حيث تسعى الجامعة لعقد تعاون مع مكتبات أخرى في مصر، وذلك لتبادل مصادر المعلومات المختلفة عن طريق الربط الإلكتروني بين هذه المكتبات، للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة داخل هذه الجامعة. مما سبق يمكننا القول بأن هناك بعض الخدمات غير المتوافرة بمكتبة بنغازي الأهلية منها: خدمة الدوريات والخدمات الببليوجرافية وخدمة الترجمة وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، حيث أن هذه الخدمات من ضمن خدمات المعلومات الهامة بالنسبة للمستخدمين. وأما بالنسبة للخدمات غير المباشرة، لم تفعل بالشكل الصحيح لعدم وجود متخصصين بالمكتبة هي:

### 1- الإجراءات الفنية:

لا توجد هذه خدمة مما سبب في ضعف العمل الفني داخل المكتبة، حيث نجد الكتب مرتبة هجائياً حسب أسماء المؤلفين والموضوعات في سجل خاص حسب كل تخصص، حيث إن المجموعات تصنف حسب عناوينها وموضوعاتها، مع خدمة تسجيل الكتب عند وصولها للمكتبة. وعليه ترى هذه الدراسة ضرورة تأسيس وحدة للإجراءات الفنية لتتولى عمليات الفهرسة والتصنيف بالطريقة المتعارف عليها داخل المكتبات، وتوفير متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات أو تأهيل بعض الموظفين من خلال إقامة الدورات التدريبية وإعدادهم الإعداد الجيد للقيام بمهام الإجراءات الفنية المختلفة داخل المكتبة، من أجل الوصول لجودة خدمة المستخدمين.

الجدول (17) يوضح المقتنيات لمصادر المعلومات بمكتبة جامعة بنغازي الأهلية.

النسبة %	العدد	الموضوعات
31.6%	60	المعارف العامة
-	-	الفلسفة
12.1%	23	الديانات
10.5%	20	العلوم الاجتماعية
5.3%	10	اللغات
10.5%	20	العلوم البحتة
9.5%	18	العلوم التطبيقية
-	-	الفنون
6.8%	13	الآداب
13.7%	26	الجغرافيا والتاريخ والتراجم
100%	190	المجموع

وبالاطلاع على الإحصائيات في الجدول السابق رقم (16) يتبين أن المجموعات المكتبية لهذه الجامعة قليلة جداً مقارنة مع مكتبات الجامعات الخاصة (محل الدراسة) حيث نجد أن النصيب الأعلى كان للمعارف العامة برصيد بلغ (60) عنواناً مثل نسبة (31.6%) من حجم مقتنيات المكتبة، وعلى الرغم من كثرة هذا الرصيد، إلا أن التخصصات بالجامعة لا تحتاج إلى هذا الكم من المقتنيات لعدم وجود تخصصات يشملها هذا الرصيد، ويمكن أن يكون السبب يتعلق بسياسة التزويد التي تتبعها المكتبة، وكذلك عدم وجود المتخصصين في مجال المكتبات

والمعلومات، إضافة إلى ذلك قد يرجع السبب إلى اعتبار الجامعة حديثة التأسيس، وجاءت في المرتبة الثانية الجغرافيا والتاريخ والتراجم بمقتنيات بلغ حجمها (26) عنواناً مثلت ما نسبته (13.7%) من مجموع المجموعات المتوفرة بالمكتبة، بينما سجلت بقية الموضوعات الأخرى رصيد قليل من المقتنيات تراوح ما بين (13 - 23) عنواناً شكلت نسبة منخفضة جداً، كما هو موضح في الجدول السابق.

## الفصل الرابع

### (الدراسة الميدانية)

تطبيق مقياس سيرف كوال Servqual على مكتبات الدراسة:

تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها

## النتائج: تحليلها، مناقشتها وتفسيرها:

بعد تجميع البيانات الأساسية للدراسة وتنقيتها من القيم الشاذة والمتطرفة، من أجل تطبيق مقياس سيرف كوال (Servqual)، وقبل البدء في معالجة أهداف الدراسة إحصائياً، تم استخراج معاملات الالتواء للدرجة الكلية، وكذلك الأبعاد الخمسة لمقياس سيرف كوال (Servqual) من خلال رأي المستفيدين من الخدمات (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، وذلك لتأكد من اعتدالية التوزيع فبلغت معاملات الالتواء كالتالي: في الدرجة الكلية (1.45) في حين يبلغ معامل الالتواء في البعد الملموس (0.33) وبُعد الفاعلية (0.38) وبُعد الاستجابة (0.70) وبُعد الأمان (0.74) وبُعد التعاطف (0.40) إضافة إلى الأشكال البيانية للتوزيعات الاعتدالية (الطبيعية) لرأي المستفيدين من الخدمات (المقدمة). (انظر الملحق رقم 3).

كما تم استخراج معاملات الالتواء أيضاً للدرجة الكلية للأبعاد وكذلك لرأي المستخدمين في الخدمات (المتوقعة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، فبلغت معاملات الالتواء كالتالي: في الدرجة الكلية (0.74) بينما بلغت قيمة معامل الالتواء في البعد الملموس (0.29) وفي بُعد الفاعلية كانت (0.31) في حين بلغ معامل الالتواء في بُعد الاستجابة (0.67) وكان معامل الالتواء في بُعد الأمان (0.77) وأخيراً بلغت قيمة معامل الالتواء في بُعد التعاطف (0.63)، إضافة إلى الأشكال البيانية للتوزيعات الاعتدالية (الطبيعية) لرأي المستفيدين من الخدمات (المتوقعة). (انظر الملحق رقم 3).

يلاحظ أن جميع قيم معاملات الالتواء في رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة والمتوقعة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي جميعها محصور بين  $-3 \leq S_k \leq +3$  وهذا يعني أن جميع البيانات في الدرجات الكلية في الأبعاد تتوزع توزيع اعتدالي، بذلك فإن شروط اعتدالية التوزيع قد



تحقق كما هو مبين في الأشكال البيانية للتوزيعات الاعتدالية التي تم عرضها في (الملحق رقم 3) للخدمتين (المقدمة والمتوقعة).

وعليه فإن الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات الخام التي تم استعراضها في (الملحق رقم 4) هي الأساليب الإحصائية البارامترية، وذلك للتأكد من مدى تحقق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، وقد تم اختبار هذه الأساليب باستخدام برنامج الحقيبة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS) ولقد استخدم منها الأساليب التالية:

**أولاً:** لتحقيق الهدف الأول والثاني تم استخدام الأسلوب الإحصائي " t " لعينتين مرتبطتين غير مستقلتين، أو ما يعرف باختبار " t " لعينة واحدة .

**ثانياً:** لتحقيق بقية الأهداف تم استخدام أسلوب " t " لعينتين مستقلتين غير متساويتين العدد حيث أن  $1 \neq 2$  .

**ثالثاً:** ولكي نستخدم هذان الأسلوبان الإحصائيان تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والتباين من أجل إجراء المقارنة بين هذه التوزيعات.

وسنقوم بعرض المعادلات الإحصائية التي تم من خلالها معالجة بيانات الدراسة وهي كالتالي:

1 - معامل الالتواء العزم الأول لبيرسون. للتحقق من شرط اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات:

$$S.K = \frac{3(\bar{x} - \tilde{x})}{S}$$

2- معادلة معامل ارتباط بيرسون. لحساب (صدق الاتساق الداخلي) للمقياس: <sup>1</sup>

$$e_{xy} = \frac{n(\sum xi yi) - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{n(\sum xi^2) - (\sum xi)^2 \times n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2}}$$

3 - معادلة الفاكرونباخ. لحساب (ثبات التجانس الداخلي) للمقياس:

<sup>1</sup> . إبراهيم أبو عقيل . مصدر سابق. ص 58.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2 n}{S^2} \right]$$

4 - معادلة المتوسط الحسابي. من أجل المقارنات: (1)

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

5 - معادلة تباين العينة:

$$S^2 = \frac{(xi - \bar{x})^2}{n-1}$$

6 - معادلة الانحراف المعياري:

$$S = \sqrt{\frac{(xi - \bar{x})^2}{n-1}}$$

7 - معادلة اختبار " t " لعينتين غير مستقلتين (مرتبطتين) أو كما يعرف باختبار " t " لعينة واحدة:

$$t = \frac{\bar{x}_{di}}{\sqrt{\frac{\sum S_{di}^2}{n(n-1)}}}$$

8 - معادلة اختبار " t " لعينتين مستقلتين غير متساويتي العدد  $n_1 \neq n_2$  (2)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[ \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \sqrt{\left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

1. صلاح الدين محمود علام. القياس والتقويم التربوي والنفسي. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2006. ص 165.

2. محمود عبد الحليم منسي. الإحصاء في العلوم الإنسانية. - القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1989. ص 348-350.

## ما مدى تحقق أهداف الدراسة؟

وبناءً على ما سبق تم العمل على استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك قيم " t " لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات، سوف يتم القيام بعمليات التحليل والمناقشة والتفسير عن طريق هذه الأساليب الإحصائية، وذلك من أجل التحقق من أهداف الدراسة التي تم جمعها من المكتبات الخاصة (محل الدراسة) ويكون ذلك من خلال التحليل والمناقشة والتفسير لكل هدف من هذه الأهداف بعد التعرف على البيانات والإحصائيات التي تعبر عن آراء المستفيدين من الخدمات (المقدمة والمتوقعة) التي تقدمها هذه المكتبات.

**الهدف الأول:** معرفة مستوى رأي المستفيدين في الخدمات المقدمة (المدركة) ككل، ثم معرفة مستوى كل بُعد من الأبعاد (الملمس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة، لتحقيق هذا الهدف تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية والأبعاد والانحرافات المعيارية وقيم " t " لقياس دلالة الفرق بين الأوساط الحسابية والأوساط الفرضية للمقياس. والجدول رقم (17) يبين ذلك.

**الجدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " t " للدرجة الكلية والأبعاد لدى المستفيدين من الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة.**

الأبعاد	العينة	درجة الحرية	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	407	406	55	50.19	13.71	7.1	0.001
الملمس	407	406	10	9.37	2.89	4.39	0.001
الفاعلية	407	406	12.50	12.32	3.7	0.97	0.34
الاستجابة	407	406	10	8.71	3.01	8.61	0.001
الأمان	407	406	10	8.56	2.90	10.0	0.001
التعاطف	407	406	12.50	11.03	3.42	8.62	0.001

من خلال قراءة الجدول السابق يتبين وجود فروق دالة إحصائياً بين الأوساط الفرضية لمقياس سيرف كوال Servqual والأوساط الحسابية للعينة، إذا بلغت قيم " t " في الدرجة الكلية (7.1)، وفي البُعد الملموس كانت قيمة " t " (4.39)، أما في بُعد الاستجابة بلغت (8.61)، بينما في بُعد الأمان فكانت قيمة " t " (10.0)، في حين بلغت قيمة " t " في بُعد التعاطف (8.62) وجميع قيم " t " دالة إحصائياً عن مستوى دلالة إحصائية (0.001) وأقل، وكانت هذه الفروق جميعها لصالح الأوساط الفرضية، أي أن مستويات رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي منخفض عند مقارنته بالأوساط الفرضية للمقياس، هذا يعني أن آرائهم سلبية نحو الخدمات (المقدمة)، بينما في بُعد الفاعلية لم يظهر فروق في رأي المستفيدين من الخدمة (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، بين الوسط الفرضي ومتوسط الحسابي لبُعد الفاعلية، إذ بلغت قيمة " t " (0.97) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (0.05)، أي أن آرائهم يميل نحو الوسط.

**الهدف الثاني:** معرفة مستوى رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) ككل ثم معرفة مستوى كل بُعد من الأبعاد لرأي المستفيدين من في الخدمات المتوقعة (البُعد الملموس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في مكاتب الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة، لتحقيق ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية في الدرجة الكلية والأبعاد، وكذلك استخراج الانحرافات المعيارية وقيم " t " لقياس دلالة الفرق بين الأوساط الحسابية والأوساط الفرضية للمقياس، والجدول رقم (18) يوضح ذلك.

الجدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " t " للدرجة الكلية والأبعاد لدى

المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة.

الأبعاد	العينة	درجة الحرية	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " t "	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	407	406	55	75.91	17.04	24.74	0.001
الملموس	407	406	10	13.29	3.56	18.69	0.001
الفاعلية	407	406	12.50	16.70	4.15	20.43	0.001
الاستجابة	407	406	10	14.27	3.62	23.79	0.001
الأمان	407	406	10	14.25	3.64	23.53	0.001
التعاطف	407	406	12.50	11.04	3.43	20.43	0.001

ومن خلال الإحصائيات المشمولة بالجدول السابق يبين أن هناك فروق بين المتوسطات الحسابية والأوساط الفرضية لمقياس سيرف كوال Servqual في الدرجة الكلية، وفي البعد الملموس، الفاعلية، الاستجابة الأمان، التعاطف، إذا بلغت قيم " t " على التوالي: (24.74)، (18.69)، (20.43)، (23.79)، (23.53)، (20.43) وجميعها دال عند مستوى دلالة إحصائية (0.001) وأقل، وكانت الفروق لصالح المتوسطات الحسابية، بمعنى ارتفاع مستوى رأي المستفيدين من الخدمة (المتوقعة)، أي أن رأي المفحوصين في الخدمة المتوقعة كان إيجابياً.

**الهدف الثالث:** معرفة الفروق بين الموظفين وأعضاء هيئة تدريس في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسط الحسابي لرأي الموظفين والمتوسط الحسابي لأعضاء هيئة التدريس والانحراف المعياري لكل منهما، وأيضاً استخراج قيمة " t " لقياس دلالة الفروق. والجدول رقم (19) يبين ذلك.

جدول رقم (20) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في الخدمات (المقدمة).

مستوى دلالة	قيمة t	الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية الفئة
0.86	1.35	12.87	50.78	49	أعضاء هيئة التدريس n = 50
		12.53	47.03	20	الموظفين n = 21

يلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في آرائهم في الخدمة (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، إذا كانت قيمة " t " (1.35)، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، أي أن رأي أعضاء هيئة التدريس متشابهة من حيث القوة والاتجاه مع رأي الموظفين.

**الهدف الرابع:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من الأبعاد ورأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكاتب الجامعات الخاصة في مدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسط لرأي الموظفين والمتوسط الحسابي لأعضاء هيئة التدريس والانحراف المعياري لكل منهما، وتم استخراج قيم " t " لقياس دلالة الفروق، والجدول رقم (20) يوضح ذلك.

جدول رقم (21) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس

والموظفين في كل بُعد في الخدمات (المقدمة).

مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الأساليب الأخصائية الفئة
0.56	0.53	2.65	9.44	49	أعضاء هيئة التدريس n=50	الملموس
		3.05	9.11	20	موظفين n=21	
0.05	2.10	4.31	12.80	49	أعضاء هيئة التدريس n=50	الفاعلية
		3.13	11.06	20	موظفين n=21	
0.39	0.44	2.72	8.92	49	أعضاء هيئة التدريس n=50	الاستجابة
		3.20	8.63	20	موظفين n=21	
0.52	0.02	2.51	8.32	49	أعضاء هيئة التدريس n=50	الأمان
		2.91	8.33	20	موظفين n=21	
0.63	0.28	3.25	10.98	49	أعضاء هيئة التدريس n=50	التعاطف
		3.41	10.78	20	موظفين n=21	

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في

الأبعاد التالية: (الملموس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) إذا بلغت قيم " t " على التوالي:

(0.53، 0.44، 0.02، 0.28) وجميعها غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية

(0.05)، وأقل، ويعني أن رأي أعضاء هيئة التدريس متشابه من حيث القوة والاتجاه مع رأي

الموظفين في تلك الأبعاد سابقة الذكر وظهرت الفروق بين الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في

بُعد الاعتمادية، حيث بلغت قيمة " t " (2.10) وهي دالة عن مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، وكانت الفروق لصالح أعضاء هيئة التدريس، بمعنى آرائهم إيجابية وقوية في الاعتمادية على الخدمات مقارنة بالموظفين.

**الهدف الخامس:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسط الحسابي لرأي أعضاء هيئة التدريس والطلبة والانحراف المعياري لكل منهما، وتم أيضا استخراج قيمة " t " لقياس دلالة والفروق، والجدول رقم (21) يبين ذلك.

**جدول رقم (22) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المقدمة.**

مستوى دلالة	قيمة t	الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية الفئة
0.74	0.15	12.87	50.78	49	أعضاء هيئة التدريس n = 50
		13.95	50.46	335	الطلبة n = 336

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية في آرائهم في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، إذا كانت قيمة " t " (0.15) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، أي أن رأي أعضاء هيئة التدريس متشابه من حيث القوة والاتجاه مع رأي الطلبة في الخدمات المقدمة.

**الهدف السادس:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك



تم استخراج المتوسطات الحسابية لآراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة والانحرافات المعيارية لكل منهما، وتم أيضا استخراج قيم " t " لقياس دلالة الفروق، والجدول رقم (22) يوضح ذلك.  
جدول رقم (23) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المقدمة.

مستوى الدلالة	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الفئة	الأساليب الإحصائية الفئة
0.33	0.12	2.65	9.44	49	50	عضو هيئة التدريس	الملموس
		2.91	9.39	335	336	الطلبة	
0.94	0.72	4.31	12.80	49	50	عضو هيئة التدريس	الفاعلية
		3.67	12.39	335	336	الطلبة	
0.51	0.51	2.71	8.98	49	50	عضو هيئة التدريس	الاستجابة
		3.05	8.68	335	336	الطلبة	
0.33	0.68	2.51	8.32	49	50	عضو هيئة التدريس	الأمان
		2.97	8.62	335	336	الطلبة	
0.70	0.18	3.25	10.98	49	50	عضو هيئة التدريس	التعاطف
		3.46	11.07	335	336	الطلبة	

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جميع الأبعاد وهي (الملموس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، لتعاطف) إذا بلغت قيم " t " على النحو التالي: (0.12، 0.72، 0.51، 0.68، 0.18) وجميعها غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، هذا يعني أن رأي أعضاء هيئة التدريس متشابه من حيث القوة والاتجاه مع رأي الطلبة في جميع أبعاد الخدمات (المقدمة) بمكتبات الجامعات الخاصة.  
**الهدف السابع:** معرفة الفروق بين الموظفين والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية لرأي الموظفين والطلبة والانحرافات المعيارية لكل منهما، وتم أيضا استخراج قيمة " t " لقياس دلالة الفرق، والجدول رقم (23) يبين ذلك.

جدول رقم (24) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في الدرجة

الكلية في الخدمات المقدمة.

مستوى دلالة	قيمة t	الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية
					الفئة
0.13	1.54	12.53	47.03	20	الموظفين n= 21
		13.95	50.46	335	الطلبة n = 336

يلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق بين الموظفين والطلبة في الدرجة الكلية في

آرائهم في الخدمات (المقدمة) بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي إذ كانت قيمة " t "

(1.54) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائياً (0.05)، وأقل، أي أن رأي الموظفين

متشابه من حيث القوة والاتجاه مع رأي الطلبة.

**الهدف الثامن:** معرفة الفروق بين الموظفين والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في رأي المستفيدين في

الخدمات (المقدمة) في مكتبات الجامعات الخاصة ، ومن أجل ذلك تم استخراج المتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية لرأي الموظفين والطلبة، وكذلك تم استخراج قيم " t " لقياس دلالة

الفروق بين المتوسطات الحسابية في كل بُعد من الأبعاد، والجدول رقم (24) يوضح ذلك.

جدول رقم (25) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المقدمة.

مستوى الدلالة	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الفئة	الأساليب الإحصائية الفئة
3.59	0.54	2.91	9.39	335	336	الطلبة	الملموس
		3.05	9.11	20	21	الموظفين	
0.02	2.38	3.67	12.39	335	336	الطلبة	الفاعلية
		3.13	11.06	20	21	الموظفين	
0.93	0.092	3.06	8.68	335	336	الطلبة	الاستجابة
		3.15	8.64	20	21	موظفين	
0.58	0.056	2.96	8.62	335	336	طلبة	الأمان
		2.91	8.33	20	21	موظفين	
0.63	0.49	3.46	11.7	335	336	الطلبة	التعاطف
		3.40	10.78	20	21	الموظفين	

من الجدول السابق يتبين عدم وجود فروق بين الموظفين والطلبة في الأبعاد التالية:  
(الملموس، الاستجابة، الأمان، التعاطف) حيث بلغت قيم " t " على التوالي (0.54، 0.092، 0.056، 0.049) وجميعها غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، وهذا يعني أن رأي الطلبة متشابه من حيث القوة والاتجاه مع رأي الموظفين.

في حين ظهرت الفروق بين الموظفين والطلبة في بُعد الفاعلية، حيث بلغت قيمة " t " (2.38) وهي دالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، وكانت الفروق لصالح الطلبة؛ أي أن آرائهم إيجابية وقوية في الاعتمادية على الخدمات المكتتبية مقارنة بالموظفين.

**الهدف التاسع:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكاتب الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية لرأي أعضاء هيئة التدريس والموظفين والانحرافات المعيارية لكل مهما، وأيضا استخراج قيمة " t " لقياس دلالة الفروق، والجدول رقم (25) يوضح ذلك.

جدول رقم (26) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.

مستوى دلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية الفئة
0.63	0.49	14.27	79.27	49	أعضاء هيئة التدريس n = 50
		15.16	80.77	20	الموظفين n = 21

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الدرجة الكلية في آرائهم حول الخدمات (المتوقعة) بمكاتب الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، إذ كانت قيمة " t " (0.49) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، أي أن رأي أعضاء هيئة التدريس والموظفين متشابهة من حيث قوة والاتجاه.

**الهدف العاشر:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من الأبعاد في رأي المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) في مكاتب الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من أجل ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لرأي أعضاء هيئة التدريس والموظفين، وكذلك تم استخراج قيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في كل من الأبعاد، والجدول رقم (26) يبين ذلك.

جدول رقم (27) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.

مستوى الدلالة	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الفئة	الأساليب الإحصائية الفئة
0.80	0.31	2.95	14.32	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الملموس
		3.19	14.11	20	21	الموظفين	
0.37	0.91	3.77	17.20	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الفاعلية
		3.77	17.94	20	21	الموظفين	
0.51	0.66	3.44	14.92	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الاستجابة
		2.74	14.92	20	21	الموظفين	
0.64	0.47	3.19	14.92	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الأمان
		3.26	14.25	20	21	الموظفين	
0.77	0.30	4.09	18.30	49	50	أعضاء هيئة التدريس	التعاطف
		3.74	18.56	20	21	الموظفين	

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الأبعاد التالية: (الملموس، الفاعلية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) إذا بلغت قيمة " t " على التوالي (0.31، 0.91، 0.66، 0.47، 0.30)، وجميعها غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وقل، وهذا يعني أن رأي أعضاء هيئة التدريس متشابهة من حيث القوة والاتجاه مع رأي الموظفين في الخدمات المتوقعة بمكتبات الجامعات الخاصة .

**الهدف الحادي عشر:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، وتم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقيمة " t " لحساب دلالة الفرق، والجدول رقم (27) يوضح ذلك.

جدول رقم (28) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.

مستوى دلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية الفئة
0.05	1.94	14.27	79.27	49	أعضاء هيئة التدريس n = 50
		17.52	74.84	335	الطلبة n = 336

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الدرجة الكلية

لرأي المستفيدين للخدمات المتوقعة، فكانت قيمة " t " (1.94) وهي دالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأقل، وجاءت الفروق لصالح أعضاء هيئة التدريس، أي آرائهم كان إيجابية وقوية بالنسبة للخدمات المكتيبة المتوقعة مقارنة بالطلبة .

**الهدف الثاني عشر:** معرفة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في رأي المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، من اجل ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرأي أعضاء هيئة التدريس والطلبة كذلك تم استخراج قيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لكل بُعد، والجدول رقم (28) يبين ذلك.

جدول رقم (29) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين التدريسي والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.

مستوى الدلالة	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الفئة	الأصليب الأخصائية الفئة
0.01	2.75	2.95	14.32	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الملموس
		3.64	13.64	335	336	الطلبة	
0.2	1.21	3.80	17.20	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الفاعلية
		4.23	16.49	335	336	الطلبة	
0.58	0.55	3.44	14.46	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الاستجابة
		3.73	14.17	335	336	الطلبة	
0.08	1.79	3.19	14.92	49	50	أعضاء هيئة التدريس	الأمان
		3.73	14.03	335	336	الطلبة	
0.14	1.45	4.09	18.30	49	50	أعضاء هيئة التدريس	التعاطف
		4.61	17.38	335	336	الطلبة	

يتبين من الجدول وجود فروق في كل من (البُعد الملموس، الفاعلية)، فبلغت قيمة " t " (2.75، 1.21)، وكليهما دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.01)، وأقل، وكانت الفروق لصالح أعضاء هيئة تدريس فكانت آرائهم إيجابية في (البُعد الملموس، الفاعلية) مقارنة بالطلبة، أما بقية الأبعاد فلم تكشف النتائج عن فروق تذكر في كل من الأبعاد التالية: (الاستجابة، الأمان، التعاطف) فكانت قيم " t " على التوالي: (0.55، 1.79، 1.45) وجميعها غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، أو أقل.

**الهدف الثالث عشر:** معرفة الفروق بين الطلبة والموظفين في الدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) في مكنتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، ولتحقيق ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للطلبة والموظفين وقيم " t " والجدول رقم (29) يبين ذلك.

جدول (30) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في الدرجة الكلية في الخدمات المتوقعة.

مستوى دلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الأساليب الإحصائية الفئة
0.03	2.19	15.16	80.78	20	الموظفين n = 21
		17.52	74.84	335	الطلبة n = 336

يتبين من الجدول وجود فروق بين الطلبة والموظفين في الدرجة الكلية لأرائهم في الخدمات المتوقعة بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، إذ بلغت قيمة " t " (2.19) هي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) ، وأقل، وكانت الفروق لصالح الطلبة، بمعنى أنهم يمتلكون آراء إيجابية في الخدمات المتوقعة ككل.

**الهدف الرابع عشر:** معرفة الفروق بين الموظفين والطلبة لكل بُعد من إبعاد رأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة) بمكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، لاختبار ذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " t " لقياس دلالة الفروق، والجدول رقم (30) يوضح ذلك.



جدول رقم (31) المتوسطات والانحرافات وقيمة " t " لقياس دلالة الفروق بين الموظفين والطلبة في كل بُعد من الأبعاد في الخدمات المتوقعة.

مستوى الدلالة	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	الفئة	الأساليب الأخصائية الفئة
0.07	1.87	3.65	13.04	335	336	الطلبة	الملموس
		3.20	14.11	20	21	الموظفين	
0.04	2.17	4.23	16.49	335	336	الطلبة	الفاعلية
		3.77	17.94	20	21	الموظفين	
0.14	1.49	3.73	14.17	335	336	الطلبة	الاستجابية
		3.74	14.92	20	21	الموظفين	
0.04	2.10	3.73	14.03	335	336	الطلبة	الأمان
		3.26	15.25	20	21	الموظفين	
0.09	1.75	4.61	17.37	335	336	الطلبة	التعاطف
		3.75	18.56	20	21	الموظفين	

من خلال استقراء الجدول السابق نجد عدم وجود فروق بين الطلبة والموظفين في الأبعاد التالية: (الملموس، الاستجابية، التعاطف) إذا بلغت " t " على التوالي: (1.87، 1.49، 1.75) وجميعها غير دال عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وقل، وهذا يعني أن آراء الطلبة هي ذاتها رأي الموظفين في الخدمات المتوقعة من حيث القوة والاتجاه، في حين ظهرت الفروق في بُعدين (الفاعلية، الأمان) فبلغت قيمة " t " في الفاعلية كالتالي: (2.17) بينما قيمة " t " في الأمان (2.10) وهي دالة إحصائياً تحت مستوى دلالة إحصائية (0.05) وقل وكانت الفروق لصالح الطلبة، أي أنهم يمتلكون آراء إيجابية وقوية في الخدمات المتوقعة مقارنة بالموظفين.

وللإجابة عن السؤال الخاص بمدى تحقق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة وعددها (14)، ومن خلال التحليل للإحصائيات في الجداول من (17- 30) تبين بعد القيام بعمليات استخراج المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية والأبعاد والانحرافات المعيارية وقيم " t " لقياس دلالة الفرق بين الأوساط الحسابية والأوساط الفرضية للمقياس. إن آراء كل المستفيدين من (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الموظفين) للخدمات (المقدمة والمتوقعة) بمكتبات الجامعات الخاصة تتمحور في :

- 1- الخدمات (المقدمة) منخفضة، وهذا يدل على أن آرائهم سلبية عند مقارنتها بالأوساط الفرضية للمقياس في جميع الأبعاد، باستثناء بُعد الفاعلية فكانت آرائهم تميل إلى الوسط.
- 2- إيجابية وقوية في الخدمات (المتوقعة).
- 3- إيجابية فقط في بعض الخدمات (المقدمة).
- 4- متشابهة من حيث القوة والاتجاه في الخدمات (المقدمة والمتوقعة).

وبناءً على ذلك يمكن القول بأن الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، تم التعرف عليها من خلال الخدمات (المقدمة والمتوقعة) التي تقدمها المكتبات الخاصة (محل الدراسة) قد تحقق الجزء الكبير منها عند أخذ آراء المستفيدين وإجاباتهم على استبانة المقياس سيرف كوال Servqual المتعلقة بهذه الدراسة.

## التوصيات:

تُعد التوصيات الغاية النهائية من إعداد الدراسات والأبحاث، وهذه الدراسة ليست استثناء من ذلك فقد أخذت الكثير من الوقت والجهد، (ونأمل من المسؤولين في الجامعات الخاصة محل الدراسة الأخذ قدر الإمكان بتوصياتها). ولعل أهم التوصيات ما يلي:

1. يجب أن يتم تزويد المكتبات (موضوع الدراسة) بمصادر معلومات تقليدية والإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين، حيث تبين ذلك من خلال الإحصائيات الموجودة بالجدول عن كل مكتبة من المكتبات التي تم دراستها.
2. إعداد الدورات التدريبية وورش العمل للعاملين بالمكتبات من خلال الاستعانة بالخبراء والمتخصصين، وذلك لتطوير مهاراتهم واطلاعهم على آخر التطورات في المجال، وكذلك مساعدتهم على كيفية إعداد الدراسات التقييمية للتعرف على أداء المكتبات للدور المنوطة بها، وذلك بهدف تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها.
3. ضرورة التوسع في الخدمات التي تقدمها المكتبات (محل الدراسة) لتلبية حاجات المستخدمين نظراً لضعف بعض الخدمات المقدمة للشريحة المستهدفة وذلك للحصول على جودة خدمات عالية.
4. يجب التركيز على تزويد المكتبات بالمعدات والأثاث المناسب والآلات الخاصة بالتصوير والاستنساخ وذلك لتوفير الراحة للمستخدمين، وحصولهم على المعلومات بأقل جهد وكلفة.
5. إعداد المزيد من البحوث والدراسات مستقبلاً، تستكمل ما انتهت إليها (الدراسة الحالية) وتتناول بمزيد من العمق لمقياس (Servqual) وبشكل تطبيقي على عينة أكبر من المكتبات في ليبيا، وخاصةً على مكتبات الجامعات الحكومية.

6. ضرورة إمداد العاملين في مكتبات (موضوع الدراسة) بالنظم الآلية المتطورة التي تضمن لهم

حسن سير العمل وتقديم الخدمات المختلفة بالكفاءة المطلوبة.

7. أن تعمل المكتبات (مجال الدراسة) على تطبيق مقياس (Servqual) لضمان تحقيق جودة

خدمات المعلومات، من أجل تقديم الخدمات الخالية من العيوب، ومع محاولة الكشف عن

مواطن الضعف ومعالجتها بإعداد الدراسات والبحوث العلمية المعمقة.

8. يجب على المكتبات القيام بدراسات مسحية لاحتياجات المستفيدين وعلى فترات دورية لتتمكن

من تحديث خدماتها باستمرار.

### المقترحات:

#### تقترح الدراسة الحالية ما يلي:

1. إجراء الدراسات المماثلة لكيفية استخدام مقياس (Servqual) على المكتبات بأنواعها المعروفة،

وأيضاً المراكز المعلوماتية والبحثية، مع إعداد الدراسات المقارنة مستقبلاً من أجل التعرف على

الكيفية التي تم بها تطبيق هذا المقياس وفائدته للمكتبات وغيرها.

2. إقامة ورش العمل والمؤتمرات والندوات والدورات التدريبية، للتعريف بخدمات جودة المعلومات،

وكيفية قياسها.

3. العمل على إعداد آلية معينة من أجل وضع المناهج الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في

المكتبات والمعلومات (Total Quality Management) TQM وتدريبها في أقسام المكتبات

والمعلومات وكليات تقنية المعلومات، وليس ضمن بعض المواد مثل إدارة المكتبات ومراكز

المعلومات.

4. العمل على إنشاء مراكز للجودة داخل المؤسسات التعليمية، وكذلك توفير الخبراء المتخصصين

بإدارة الجودة الشاملة، إضافة إلى دراسة المعايير الخاصة بها وتقنينها واعتماد المناسب منها.

## قائمة المصادر

### المصادر العربية والأجنبية

#### المصادر العربية :

#### أولاً: الكتب

- (1) إبراهيم أبو عقيل. مبادئ في الإحصاء. - عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
- (2) أحمد علي تمراز. القياس والتقديم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. - الرياض: مكتبة الإدارة، 1408 هـ.
- (3) أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. - الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 1988.
- (4) أحمد نافع اطراحة. الخدمات المعلوماتية للمستفيدين. - عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2005.
- (5) جي جي تشاودوري ... (وأخرون) مقدمة في أمانة المكتبات؛ ترجمة أماني عبدالصمد. - القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2009.
- (6) جيهان محمود السيد. الأساليب الإحصائية في المكتبات والمعلومات. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2005.
- (7) حشمت قاسم . خدمات المعلومات مقومتها وأشكالها .-القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1984 .
- (8) حشمت قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: مكتبة غريب، [1993].
- (9) دليل جامعة أفريقيا الأهلية. (غير منشور)، 2011-2012 .
- (10) دليل جامعة بنغازي الأهلية. - بنغازي: جامعة بنغازي الأهلية، 2015-2016.

- (11) دليل الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية. - ط2. - بنغازي: دار الكتب الوطنية: بنغازي [ليبيا]، 2012.
- (12) ديمنغ، روبيرت هاغستروم. إدارة الجودة الشاملة: أسس ومبادئ وتطبيقات؛ ترجمة وإعداد هند رشدي. \_ القاهرة: كنوز للنشر والتوزيع، 2009.
- (13) رحي مصطفى عليان، أمين النجاوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. - ط3 مزيدة ومنقحة. - عمان: دار الفكر، 2005.
- (14) رجاء محمود أبوعلام. مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. - ط 1. - القاهرة: دار النشر للجامعات، 2006.
- (15) رحاب رمضان عطية . مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية . - الأسكندرية [مصر]: المكتب الجامعي الحديث ، 2019.
- (16) رحاب رمضان عطية. المدخل إلى إدارة المكتبات الجامعية. - ط 1 . - البيضاء: جامعة عمر المختار، 2014.
- (17) زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. \_ عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
- (18) سريع بن محمد السريع، خالد بن عبدالرحمن الجبري، فهد بن محمد الفريح. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. - الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2002.
- (19) السعيد مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. \_ القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.

- (20) السعيد مبروك إبراهيم. المكتبات الإلكترونية: رؤية للمكتبات في الألفية الثالثة. - ط1. - القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- (21) سمير جمال العيسي. إدارة مصادر المعلومات والبيانات. - عمان: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014.
- (22) سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات. الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية. - ط1. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- (23) صلاح أحمد مراد. الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية. - القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 2010.
- (24) صلاح الدين محمود علام. القياس والتقويم التربوي والنفسي. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.
- (25) عبدالله عامر الهمالي. أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته. - ط1. - بنغازي: جامعة قاريونس، 1994.
- (26) غادة عبدالمنعم موسى. المكتبات النوعية: أهميتها، إدارتها، خدماتها. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.
- (27) غالب عوض النوايسة. الإنترنت والنشر الإلكتروني: الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية. - ط1. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
- (28) لسان العرب لابن منظور. قدم له الشيخ عبدالله العلايلي. إعداد وتصنيف يوسف خياط، ج1. - بيروت: دار لسان العرب [د.ت].
- (29) مجموعة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة " الجودة - المعرفة " الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، مج1، 2008.

(30) محمد الغريب عبد الكريم. مناهج البحث العلمي. - الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1998.

(31) محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. - ط1. - عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009.

(32) محمد فتحي عبد الهادي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.

(33) محمود عبد الحلیم منسي. الإحصاء في العلوم الإنسانية. - القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1989.

(34) مدحت محمد أبو النصر. إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات. - ط1. - مجموعة النيل العربية: القاهرة، 2007.

(35) المعجم الوسيط. معجم اللغة العربية. - ط4. - القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2004.

(36) نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومركز المعلومات بالجودة الشاملة. - القاهرة: الشركة العربية المتحدة لتسويق والتوريد، مج1، 2010.

(37) نرجس عزام. الدوريات: دراسة في أهمية الصحف والمجلات وأنواعها وكيفية استرجع معلوماتها. - دمشق: دار طلاس للدراسات، 1990.

(38) ياسر يوسف عبد المعطي. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.

(39) ياسمينة بوزيد الفقيه، محمد عبد الوهاب القيسي، جاسم ناصر حسين. مقدمة في الأساليب الإحصائية. - بنغازي: جامعة بنغازي، 2012.



## ثانياً: الدوريات.

(40) أمحمد تيغيزه. البنية المنطقية لمعامل الفاكرونباخ ومدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس، مجلة جامعة الملك سعود، مج1، ع 3(2009). ص ص 637-688.

(41) أمل وجيه حمدي. ليب كوال بلس libqual + اداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س 32، ع 4، (2012). ص ص 51 \_ 102.

(42) أيمن الغافلي. خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 5، ع 1 (1420هـ). ص ص 7 - 43.

(43) حمد بن إبراهيم العمران. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة الملك فهد للبتروول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1 (يونيو 2010). ص ص 5 - 38.

(44) خولة بنت محمد الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض، مجلة دراسات المعلومات ، ع 5، ( مايو 2009 ). ص ص 7 - 29.

(45) ربحي مصطفى عليان. الخدمات المكتبية: دراسة لخدمات القراء في مكتبة الجامعة الأردنية، مجلة رسالة المكتبة [عمان] مج 16، ع2 (حزيران 1981). ص ص 28 - 41.

(46) رجاء كمبار. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات؛ ترجمة عصام منصور، مجلة دراسات المعلومات، ع1، (يناير 2008). ص ص 75 - 86.

(47) رحاب رمضان عطية. آليات الجودة وقياسها في المكتبات. مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ع68 (يناير 2016). ص ص 132 - 163.

(48) رحاب رمضان عطية. قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل ، مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث، ع10، س3 ( ابريل ، 2016 م ). ص ص 333-354.

(49) عبد المجيد مهنا. المكتبة الإلكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية، مجلة جامعة دمشق، مج 26، (2010). ص ص 403-566.

(50) عمر محمد جرادات. مدى تطبيق إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، ع1، (يناير 2014). ص ص 9-42.

(51) ظافر القادر عبدالجبار. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء، مجلة رسالة المكتبة [عمان] مج 45، ع1 (أذار 2010). ص ص 5-54.

(52) فاضل عبد علي خرميط .أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والمعاملين وآليات التطوير ، مجلة كلية جامعة واسط، ع 13 (2013). ص ص 488-515.

(53) محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج9، ع17 (يناير 2002). ص ص 161-206.

(54) مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي. جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات، مج 15، ع 30 (يوليو 2008). ص ص 289\_

.313

(55) مصطفى عبد العزيز صادق. قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب،  
مجلة الأستاذ ، بغداد، مج2، ع210، س (2014). ص ص 375 - 390.

ثالثاً: الرسائل العلمية.

(56) بوعنان نورالدين. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في مؤسسة التعليم  
العالي بجامعة محمد بوضياف، (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم  
التيسير والعلوم التجارية. الجزائر 2007.

(57) حسن رجب ابو عطايا. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بقطاع غزة من  
وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، (رسالة ماجستير غير  
منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

(58) زينب إبراهيم محمد إبراهيم. استخدام نظام كوها في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات  
جامعة النيلين السودان، جامعة الجزيرة، كلية التربية، قسم المكتبات والمعلومات (رسالة  
ماجستير غير منشورة). 2015.

(59) عماد احمد حسين الدهيمات. جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات  
الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة حالة (رسالة ماجستير غير  
منشورة) جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2011.

(60) ميساء علي عبدالله. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية:  
دراسة حالة (مكتبات جامعة خرطوم). - جامعة الخرطوم :كلية الدراسات العليا (رسالة  
ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 2008.

(61) نهلة بنت محمد بن عبدالله السليمي. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية

بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية (أطروحة دكتوراه غير منشورة) كلية العلوم الاجتماعية، قسم

المكتبات والمعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، 2009.

(62) هند الغانم. الخدمات المكتبية المقدمة لطالبات الدراسات العليا في الجامعات والكليات

السعودية في مدينة الرياض، قسم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة

الامام محمد بن سعود الاسلامية: (رسالة ماجستير غير منشورة)، 1994.

رابعاً: المؤتمرات والندوات.

(63) إصلاح خطاب محمد. قياس جودة خدمات مكتبات جامعة بنغازي من منظور الطلاب

باستخدام مقياس Servqual، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي حول المكتبات الجامعية في

ليبيا: دراسة الواقع واستشراف المستقبل 25-26 مارس 2014: كلية الآداب، جامعة بنغازي.

(64) راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، بحث مقدم

إلى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في الفترة

من 29 أكتوبر\_ 1 نوفمبر (2002).

(65) عبد المالك بن السبتي. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية، بحث مقدم إلى

المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من

29 أكتوبر\_ 1 نوفمبر (2002).

(66) نجاه وليم جرجس. المكتبات الجامعية وتحديات العصر: دراسة أثر استخدام التكنولوجيا

الحديثة على الهيكل التنظيمي وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السودانية، بحث

مقدم إلى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في

الفترة من 29 أكتوبر\_ 1 نوفمبر، 2002.

(67) هشام بن عبدالله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في بيروت في الفترة من 29 أكتوبر\_1 نوفمبر، 2002.  
سادساً: مواقع الأنترنت.

(68) أمل عبدالعزيز آل حسين. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ع 97 (شعبان، يوليو 2012). ص ص 39، تاريخ الدخول 2018/6/3 ecat. kfhl. gov  
[https://www. sa88/ipac20/ipac.dcp.](https://www.sa88/ipac20/ipac.dcp)

سابعاً: المقابلات الشخصية.

(69) إيمان بوزريده. مكتبة الجامعة الدولية الطبية، بتاريخ 2019/1/14. الساعة 11.00 صباحاً.

(70) حمالة حسين الجري. مدير مكتبة الجامعة الدولية للعلوم الطبية، يوم الاثنين، بتاريخ، 2017/1/23. الساعة 10:00 صباحاً.

(71) رحاب عبدالمحسن شنيب. مدير مكتبة جامعة أفريقيا الأهلية، يوم الثلاثاء بتاريخ، 2017/2/21. الساعة: 10:00 صباحاً.

(72) عبدالسلام صالح البرعصي. وكيل مساعد الشؤون الإدارية، جامعة بنغازي الأهلية، يوم الاثنين بتاريخ 2017/6/7، الساعة 12:00 ظهراً.

(73) محمد الفرجاني. مدير مكتبة جامعة أفريقيا الاهلية، يوم الأربعاء بتاريخ، 2017/2/22. الساعة: 10:00 صباحاً.

(74) موسى العرفي. رئيس قسم الدراسة والامتحانات وعضو هيئة تدريس، جامعة أفريقيا الاهلية، يوم الأربعاء، بتاريخ 2018/5/9، الساعة 11.00 صباحاً.

(75) يوسف عياد اللافي. نائب رئيس مجلس الادارة بجامعة بنغازي الأهلية، يوم الاثنين بتاريخ

2016/2/22، الساعة 1:00 ظهراً.

### المصادر الأجنبية:

- (76) Parasuaman, Zelthaml, Bery. **Servqual Multiple-item Scale for** Measuring consumer perceptions of Servqual it. journal of retailing, vol 64, no 1, (1988). p. 12- 40.
- (77) Sofia Isberg. using the Servqual: model it assess Service Quality and Customer Satis faction, (Master thesis), School Of Business, (2010).
- (78) kleen, b and shell, w. (2001) “Servqual- base dmeasurement of student satisfaction with class room instructional technologies”eric, ed 47.
- (79) Nimaomboon, n and nagata, h (2003) Assessmen library service quality at thammasat university library system, online available :[www .kfnal .gov .sa/ idarat/ alnsher %20el/kadma %20 almkttpat/.../doc](http://www.kfnal.gov.sa/ idarat/ alnsher %20el/kadma %20 almkttpat/.../doc).

الملاحق

## الملحق رقم (1).

جامعة بنغازي.

كلية الآداب.

قسم المكتبات والمعلومات.

الدراسات العليا.

### استبانة الدراسة (المقياس).

السادة الكرام/ المستفيدين من مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

أرجو التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة بهدف جمع البيانات لإعداد رسالة ماجستير حول

موضوع (قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي باستخدام

مقياس **Servqual**: دراسة وصفية تحليلية).

إن تفضلكم بالإجابة عن الاسئلة سيكون له أكبر الأثر في نجاح هذه الدراسة، كما أؤكد لكم

أن معلومات هذه الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض البحث والدراسة.

شاكرين حسن تعاونكم معنا.

إعداد الطالب/ حكيم عبدالله الكزه.



أولاً: معلومات عامة عن المستفيدين.

..... الاسم اختياري

..... أسم الجامعة

..... أسم الكلية

..... عضو هيئة التدريس/ أستاذ ..... أستاذ مشارك

..... أستاذ مساعد ..... محاضر

..... محاضر مساعد

..... طالب/

..... موظف/

..... القسم/

..... التخصص

..... الفصل الدراسي أو السنة الدراسية

ثانياً: رأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة) من مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

البُعد الأول: الملموس.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة.					
2	أثاث المكتبة مريح ومناسب.					
3	موظفون المكتبة مظهرهم مناسب وأنيق.					
4	مطبوعات المكتبة المرتبطة بالخدمة سهلة الفهم وواضحة "كتيبات، مطويات، ونشرات.					

البُعد الثاني:الفاعلية.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	وفاء موظفو المكتبة بالمواعيد التي وعدا بها لإنجاز الأعمال.					
2	مقتنيات المكتبة مناسبة وكافية.					
3	الموظفون يؤدون الخدمة بطريقة صحيحة وخالية من الأخطاء ومن أول مرة.					
4	توفير آلات التصوير والاستنساخ بالمكتبة ودئماً بحالة جيدة.					
5	توفر المكتبة عدد كاف من الموظفين.					

البُعد الثالث: الاستجابة.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تعاد الكتب إلى أماكنها بسرعة.					
2	تعاون الموظفين بالمكتبة لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة للمستفيدين.					
3	تتم إجراءات إحضار الكتب للاطلاع الداخلي بسرعة وكذلك إرجاعها.					
4	الموظفون في المكتبة غير منشغلين عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.					

البُعد الرابع: الأمان.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الموظفون في المكتبة لديهم مهارات متميزة لمساعدة المستفيدين.					
2	شعور المستفيدين بالأمان عند استخدام أجهزة المكتبة.					
3	موظفو المكتبة يتعاملون بلباقة مع المستفيدين.					
4	سلوك موظفي المكتبة منبع ثقتنا في الخدمة المؤداة.					

البُعد الخامس: التعاطف.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	موظفون المكتبة يمنحون المستفيدين عناية خاصة.					
2	ساعات العمل ملائمة ومناسبة للمستفيدين.					
3	جميع المستفيدين من المكتبة لديهم الفرصة للاستفادة من كل المصادر.					
4	موظفو المكتبة يظهرون اهتماماً كبيراً وشخصياً بالمستفيدين.					
5	تفهم موظفي المكتبة الاحتياجات المستفيدين.					

ثالثاً: رأي المستفيدين من الخدمات (المتوقعة) من مكتبات الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

البُعد الأول: الملموس.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لا تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة.					
2	أثاث المكتبة غير مريح وغير مناسب.					
3	موظفون المكتبة مظهرهم غير مناسب وغير أنيق.					
4	مطبوعات المكتبة المرتبطة بالخدمة غير سهلة الفهم وغير واضحة كتيبات، مطويات، ونشرات.					

البُعد الثاني: الفاعلية .

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لا يفي موظفو المكتبة بالمواعيد التي وعدوا بها لإنجاز الأعمال.					
2	مقتنيات المكتبة غير مناسبة وغير كافية.					
3	الموظفون لا يؤدون الخدمة بطريقة صحيحة وبها أخطاء.					
4	لا توفر المكتبة آلات التصوير والاستنساخ دئماً وبصورة جيدة.					
5	عدد العاملين بالمكتبة غير كاف.					

البُعد الثالث: الاستجابة.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لا تعاد الكتب إلى أماكنها بسرعة.					
2	لا يتعاون الموظفون بالمكتبة لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة للمستخدمين.					
3	لا تتم إجراءات حضور الكتب للاطلاع بسرعة وكذلك إرجاع الكتب.					
4	الموظفون في المكتبة منشغولون عن الاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين.					

البُعد الرابع: الأمان.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الموظفون في المكتبة ليس لديهم مهارات متميزة لمساعدة المستفيدين.					
2	لا يشعر المستفيدون بالأمان عند استخدام أجهزة المكتبة.					
3	موظفو المكتبة لا يتعاملون بلباقة مع المستفيدين.					
4	سلوك موظفي المكتبة لا يعطي الثقة في الخدمة المؤداة.					

البُعد الخامس: التعاطف.

م	المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	موظفون المكتبة لا يمنحون المستفيدين عناية خاصة.					
2	ساعات العمل غير ملائمة وغير مناسبة للمستفيدين.					
3	بعض المستفيدين ليس لديهم الفرصة للاستفادة من كل مصادر المعلومات.					
4	موظفو المكتبة لا يظهرون اهتماماً كبيراً وشخصياً بالمستفيدين.					
5	لا يتفهم موظفي المكتبة لاحتياجات المستفيدين.					

هل لديك مقترحات من شأنها أن تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من المكتبة؟

.....-

.....-

.....

.....

.....

.....-

.....

..

شكراً لتعاونكم

الطالب/ حكيم عبدالله الكزه

## الملحق رقم (2).

قائمة مراجعة.

أولاً: بيانات عامة عن المكتبة.

1. أسم المكتبة.

.....

2. تاريخ إنشاء المكتبة.

.....

3. الجهة التي عن طريقها يتم تزويد المكتبة والجهة التي تتبعها المكتبة بالجامعة مباشرة.

.....

.....

4. مواعيد فتح المكتبة.

الفترة مسائية		الفترة صباحية		اسم المكتبة
إلى	من	إلى	من	

ثانياً: موقع المكتبة داخل الجامعة التابعة لها.

5. مبنى المكتبة.

( ) غير مستقل

( ) مستقل

6. تقع المكتبة في الطابق.

( ) الأول ( ) الثاني ( ) الثالث ( ) أو غير ذلك ( )



7. تقع المكتبة قريبة من مصادر الضوضاء.

لا ( )

نعم ( )

8. وسائل الأمن والسلامة في المكتبة.

.....

.....

.....

9. الإضاءة والتهوية.

الاثان معاً	صناعية	طبيعية	الإضاءة والتهوية

10. المساحة الكلية للمكتبة.

.....

.....

.....

11. نوع الأثاث داخل المكتبة.

أ.....

ب.....

ج.....

12. مصادر الحصول على الأثاث.

.....

.....

13. التجهيزات الموجودة في المكتبة.

.....

.....

14. ميزانية المكتبة.

.....

15. كيفية توزيع الميزانية فالمكتبة.

.....

.....

16. هل لدى المكتبة اشتراكات خارجية في الدوريات وغيرها.

.....

.....

ثالثاً: العاملين.

17. طرق تعيين العاملين، وعدد العاملين في المكتبة.

الاسم	المؤهل	الدرجة	الصفة	سنوات الخبرة	عدد الدورات الحاصل عليها

18. هل يتم اختيار الموظف بالمكتبة على حسب تخصص المهنة؟

.....

.....

.....

رابعاً: تنظيم المواد وطرق عرضها.

19. تتبع المكتبة في عرض مقتنياتها.

الرفوف مفتوحة ( )      الرفوف مغلقة ( )      الاثنان معاً ( )

20. يتم الحصول على مصادر المعلومات من على الرف بواسطة التصنيف أو نظام القوائم لمواد المعلومات.

.....

.....

.....

خامساً: خدمات المعلومات.

21. ماهي الخدمات غير المباشرة الموجودة في المكتبة؟

التزويد ( )      التكشيف والاستخلاص ( )

الفهرسة والتصنيف ( )

أي خدمات أخرى تذكر.

.....

.....

.....

22. تقوم المكتبة بعملية التزويد من خلال

( ) الإهداء

( ) الشراء

( ) خدمات أخرى

( ) التبادل

23. الجهة القائمة على عملية التزويد بالنسبة للمكتبة، ومن أين تتم أحياناً؟

.....

.....

.....

.....

24. ماهي الجهة التي تتعاون مع المكتبة خارجياً في عمليات التزويد؟

.....

.....

.....

.....

25. متى بدأت المكتبة في عملية التزويد في المكتبة؟

.....

.....

.....

26. هل لدى المكتبة نشاطات أخرى؟

.....

.....

.....

27. ماهي الميزانية المخصصة للمكتبة للتزويد؟

.....

.....

.....

28. ماهي الخطوات المتبعة في عملية شراء أوعية المعلومات؟

.....

.....

.....

29. ماهي أنواع المنظومات التي تقدم الخدمة للمستفيد بالمكتبة؟

.....

.....

.....

30. الجهات التي تقوم المكتبة بتبادل أوعية المعلومات معها.

.....

.....

31. الأسس المتبعة في عملية التبادل أوعية المعلومات.

.....  
.....

32. ماهي نوعية أوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة؟ وهل تحصلت المكتبة على مجموعات من خلال عمليات الإهداء؟ أذكرها.

.....  
.....

33. ماهي الخدمات المباشرة الموجودة في المكتبة؟

- خدمات الإعارة ( )      الخدمات المرجعية ( )  
خدمات الإنترنت ( )      خدمات التصوير ( )  
خدمات الإحاطة الجارية ( )      خدمات الترجمة ( )  
خدمات الوصول المباشر للمعلومات ( )      خدمات البحث على الخط المباشر ( )  
خدمة البث الانتقائي للمعلومات ( )      الخدمات الببليوجرافية ( )  
خدمات الدوريات ( )      خدمة المراجع ( )

34. عدد أوعية المعلومات بالمكتبة.

الموضوعات	جامعة بنغازي الأهلية	جامعة أفريقيا الأهلية	الجامعة الدولية للعلوم الطبية
المعارف العامة			
الفلسفة			
الديانات			
العلوم الاجتماعية			
اللغات			

			العلوم البحتة
			العلوم التطبيقية
			الفنون
			الآداب
			الجغرافيا والتاريخ

35. القواعد التي تتبعها المكتبة لفهرسة مقتنياتها .

.....

.....

.....

.....

.....

36. يتوافر بالمكتبة الفهرس المتبع أو أي نظام آخر.

.....

.....

37. ما نظام التصنيف المتبع بالمكتبة؟

.....

.....

38. من الذي يقوم بعملية التصنيف داخل المكتبة؟

.....

.....

39. هل لدى المكتبة كشافات ومستخلصات؟

.....  
.....

خدمات الإعارة المباشرة.

40. هل تقدم المكتبة لروادها الإعارة؟

الداخلية ( ) الخارجية ( ) كليهما ( )

41. تقوم المكتبة بالسماح للمستفيدين باستعارة عدد من.

الكتب ( ) الدوريات ( ) ولمدة ( )

42. تقوم المكتبة باستخدام الطريقة التقليدية أو الإلكترونية في عملية الإعارة.

.....  
.....  
.....

43. هل يسمح للمستفيدين بنسخ الكتب الإلكترونية؟

.....  
.....

44. هل يتم تطبيق نظام الغرامات في حالة تأخر المستفيدين على إرجاع المواد المعارة في الزمن

المحدد له؟

.....  
.....



45. هل تفرض المكتبة نظام معين أو رسوم اشتراك للمستخدمين من المكتبة؟

.....  
.....

46. هل يوجد بالمكتبة سجل خاص بالإعارة لتسجيل أسماء المستخدمين والمواد المعارة؟

.....  
.....

47. هل يوجد بالمكتبة صالة خاصة بالمراجع؟

.....  
.....

48. تتلقى المكتبة الأسئلة من المستخدمين عن طريق:

الحضور شخصياً ( ) الاتصال الهاتفي ( ) البريد الإلكتروني ( )

49. هل يوجد بالمكتبة خدمة الوسائل التعليمية؟

نعم ( ) لا ( )

50. ماهي أنواع الوسائل التعليمية الموجودة بالمكتبة وعددها؟

.....  
.....  
.....  
.....

51. ما هي أجهزة العرض الموجودة بالمكتبة عددها ونوعها؟

.....  
.....  
.....  
.....

52. هل يوجد بالمكتبة خدمات التصوير؟ وماهي أوعية المعلومات التي تقوم المكتبة بتصويرها؟

.....

53. ما هو عدد الصفحات التي يسمح بتصويرها؟

.....

54. هل تفرض المكتبة رسوم معينه في عملية التصوير؟

.....

55. هل يوجد بالمكتبة خدمات إرشاد المستخدمين؟ و كيف تتم؟

.....

56. هل يوجد بالمكتبة خدمات الترجمة للمستخدمين؟

.....

57. ما هو السعر الذي تتقاضه المكتبة مقابل هذه الخدمة؟

.....

58. هل يوجد خدمة الإنترنت في المكتبة؟

لا ( ) نعم ( )

59. إذا كانت الإجابة (نعم) ما عدد أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لهذه الخدمة؟

.....

60. هل يقوم المستفيدين بالبحث بأنفسهم أو عن طريق الشخص المختص أو المسؤول؟

.....

61. هل يوجد بالمكتبة خدمة الإحاطة الجارية؟

.....

62. هل يوجد بالمكتبة خدمة الانتقائي للمعلومات؟

.....

63. ماهي التخصصات الموجودة لدى الجامعات المذكورة مسبقاً؟

.....

.....

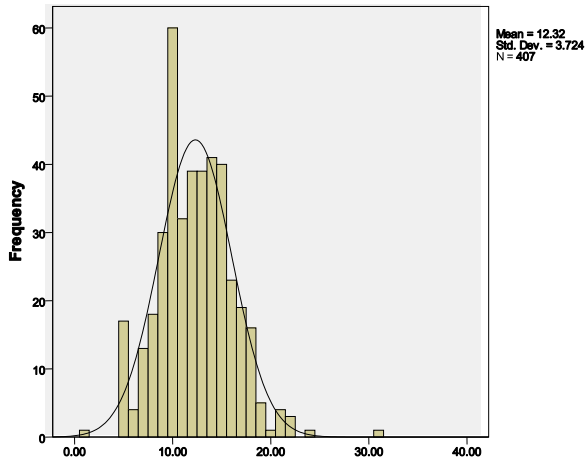
.....

شكراً لتعاونكم.

الطالب/ حكيم عبدالله الكزه.

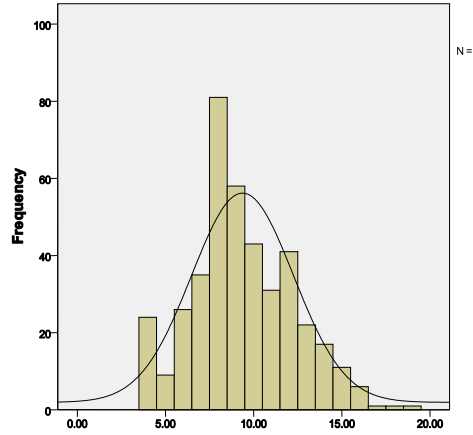
### الملحق رقم (3).

أشكال التوزيعات الطبيعية للأبعاد والدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة).  
 أولاً: أشكال التوزيعات الطبيعية للأبعاد والدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة).  
 الشكل (1) التوزيع الطبيعي لبُعد الملموس      الشكل (2) التوزيع الطبيعي لبُعد الفاعلية



Mean = 12.32      std.dev = 3.7

S.K = 0.38

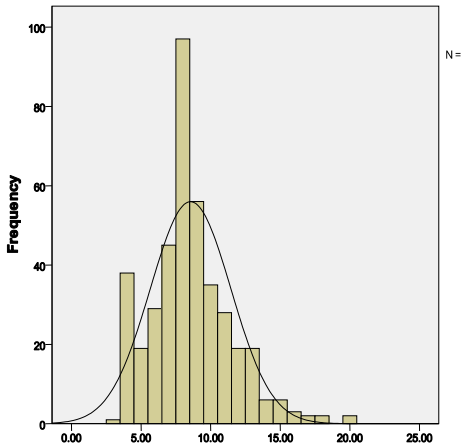


Mean = 9.37      std.dev = 2.89

S.K = 0.33

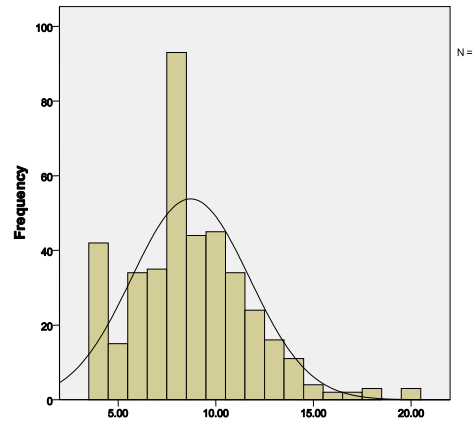
الشكل رقم (4) التوزيع الطبيعي لبُعد الأمان

الشكل (3) التوزيع الطبيعي لبُعد الاستجابة



Mean = 8.56      std.dev = 2.9

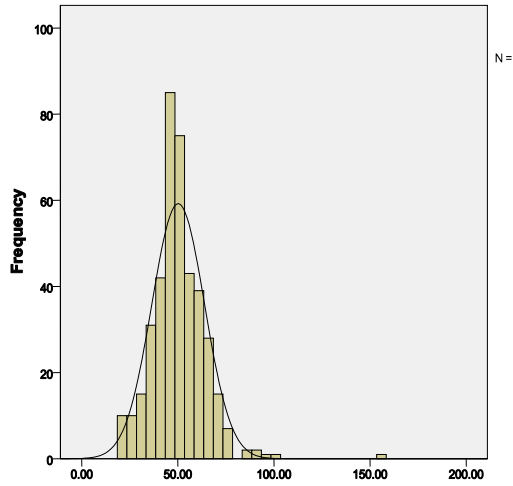
S.K = 0.74



Mean = 8.71      std.dev = 3.01

S.K = 0.70

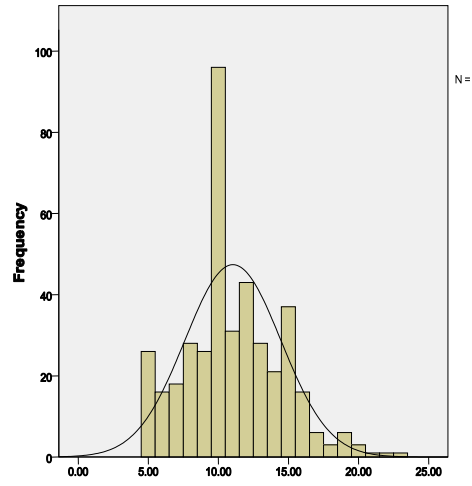
الشكل (6) التوزيع الطبيعي لدرجة الكلية



Mean = 50.19    std.dev = 13.71

S.K = 1.45

الشكل (5) التوزيع الطبيعي لُبعد التعاطف

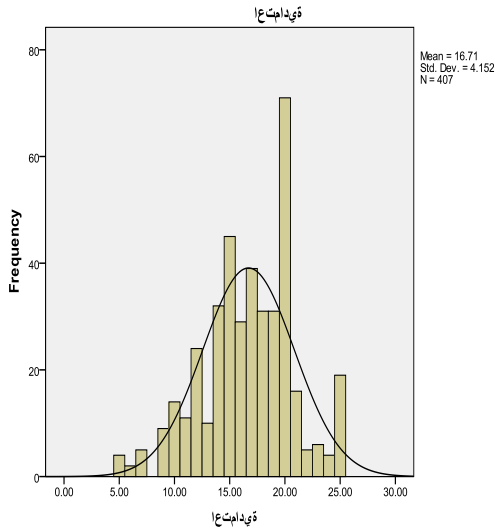


Mean = 11.03    std.dev = 3.42

S.K = 0.40

ثانياً: أشكال التوزيعات الطبيعية للأبعاد والدرجة الكلية لرأي المستفيدين في الخدمات (المتوقعة).

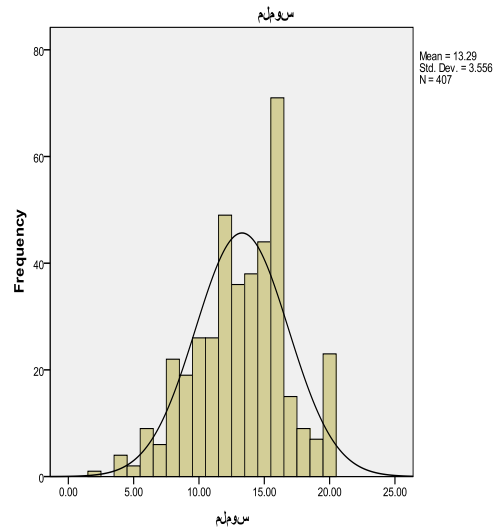
الشكل (2) التوزيع الطبيعي لبُعد الفاعلية



Mean = 16.70      std.dev = 4.15

S.K = 0.31

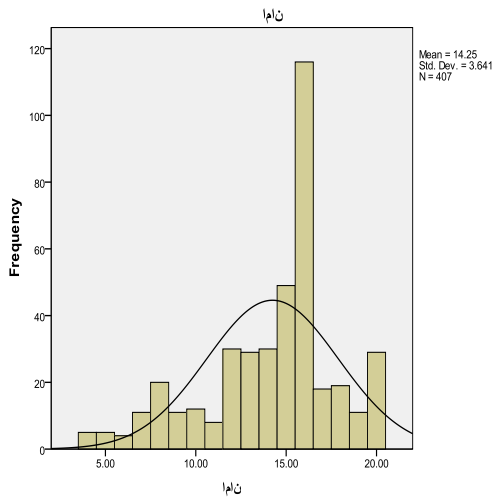
الشكل (1) التوزيع الطبيعي لبُعد الملموس



Mean = 13.29      std.dev = 3.56

S.K = 0.29

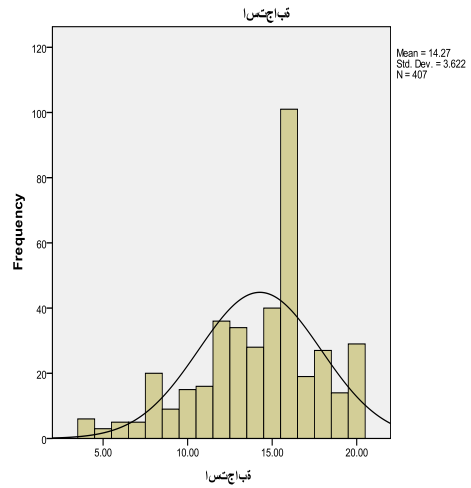
الشكل (4) التوزيع الطبيعي لبُعد الأمان



Mean = 14.25      std.dev = 3.64

S.K = 0.77

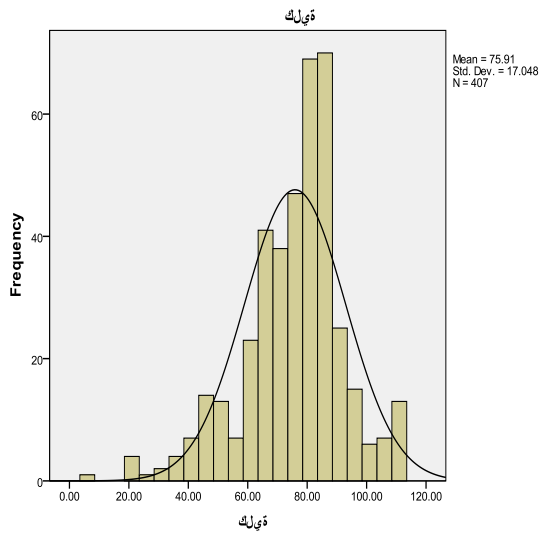
الشكل (3) التوزيع الطبيعي لبُعد الاستجابة



Mean = 14.27      std.dev = 3.62

S.K = 0.67

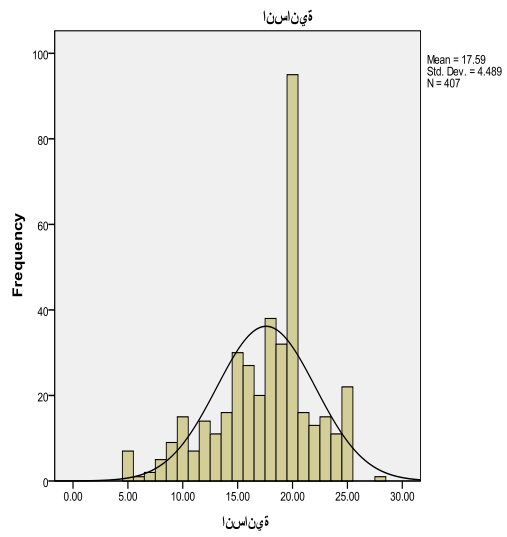
الشكل (6) التوزيع الطبيعي للدرجة الكلية



Mean = 11.04    std.dev = 3.

S.K = 0.74

اشكل (5) التوزيع الطبيعي لُبعد التعاطف



Mean = 75.91    std.dev = 17.04

S.K = 0.63

**الملحق رقم (4)**  
**أولاً: البيانات الخام لرأي المستفيدين في الخدمات (المقدمة).**

الدرجة الكلية	بُعد التعاطف	بُعد الأمان	بُعد الاستجابة	بُعد الفاعلية	بُعد الملموس	لمفحوصون
49.00	10.00	8.00	9.00	13.00	9.00	1.00
53.00	11.00	8.00	9.00	16.00	9.00	2.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	3.00
46.00	10.00	7.00	4.00	11.00	14.00	4.00
65.00	17.00	14.00	13.00	10.00	11.00	5.00
28.00	7.00	4.00	4.00	7.00	6.00	6.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	7.00
84.00	18.00	15.00	14.00	18.00	19.00	8.00
43.00	10.00	7.00	10.00	10.00	8.00	9.00
55.00	10.00	7.00	9.00	17.00	12.00	10.00
69.00	15.00	14.00	10.00	18.00	12.00	11.00
57.00	10.00	8.00	13.00	12.00	14.00	12.00
51.00	13.00	8.00	8.00	13.00	9.00	13.00
55.00	12.00	12.00	8.00	14.00	9.00	14.00
34.00	8.00	4.00	4.00	10.00	8.00	15.00
45.00	13.00	7.00	8.00	11.00	6.00	16.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	17.00
64.00	13.00	13.00	11.00	16.00	11.00	18.00
48.00	6.00	9.00	6.00	16.00	11.00	19.00
49.00	7.00	9.00	5.00	16.00	12.00	20.00
38.00	9.00	5.00	6.00	9.00	9.00	21.00
47.00	9.00	9.00	10.00	10.00	9.00	22.00
39.00	8.00	6.00	9.00	8.00	8.00	23.00
42.00	9.00	6.00	7.00	10.00	10.00	24.00
78.00	9.00	15.00	12.00	17.00	9.00	25.00
35.00	10.00	9.00	4.00	5.00	7.00	26.00
46.00	7.00	8.00	8.00	14.00	9.00	27.00
45.00	13.00	7.00	9.00	9.00	7.00	28.00
42.00	13.00	6.00	8.00	8.00	7.00	29.00
40.00	9.00	7.00	8.00	9.00	7.00	30.00
53.00	8.00	5.00	9.00	17.00	14.00	31.00
57.00	12.00	4.00	9.00	18.00	14.00	32.00



46.00	13.00	8.00	8.00	9.00	8.00	33.00
78.00	19.00	13.00	18.00	21.00	16.00	34.00
157.00	12.00	9.00	10.00	13.00	13.00	35.00
67.00	16.00	11.00	13.00	16.00	11.00	36.00
26.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	37.00
41.00	9.00	7.00	9.00	9.00	7.00	38.00
72.00	16.00	16.00	17.00	14.00	9.00	39.00
40.00	10.00	8.00	7.00	8.00	7.00	40.00
49.00	8.00	8.00	11.00	12.00	10.00	41.00
58.00	10.00	10.00	13.00	17.00	8.00	42.00
58.00	14.00	9.00	6.00	15.00	14.00	43.00
67.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	44.00
57.00	11.00	7.00	12.00	13.00	14.00	45.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	46.00
52.00	9.00	5.00	8.00	14.00	16.00	47.00
48.00	11.00	9.00	8.00	11.00	9.00	48.00
64.00	13.00	10.00	14.00	15.00	12.00	49.00
69.00	16.00	11.00	13.00	16.00	13.00	50.00
76.00	20.00	16.00	17.00	14.00	9.00	51.00
44.00	11.00	10.00	8.00	8.00	7.00	52.00
52.00	10.00	8.00	8.00	10.00	16.00	53.00
66.00	15.00	11.00	11.00	16.00	13.00	54.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	55.00
51.00	12.00	8.00	11.00	9.00	11.00	56.00
42.00	8.00	5.00	10.00	10.00	9.00	57.00
61.00	13.00	13.00	10.00	13.00	12.00	58.00
64.00	17.00	11.00	11.00	13.00	12.00	59.00
50.00	11.00	8.00	8.00	13.00	10.00	60.00
46.00	13.00	9.00	6.00	9.00	9.00	61.00
54.00	12.00	8.00	8.00	15.00	11.00	62.00
51.00	10.00	11.00	9.00	14.00	7.00	63.00
63.00	12.00	10.00	12.00	18.00	11.00	64.00
40.00	5.00	4.00	8.00	13.00	10.00	65.00
51.00	12.00	7.00	4.00	15.00	13.00	66.00
61.00	12.00	12.00	11.00	12.00	14.00	67.00
66.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	68.00

46.00	10.00	8.00	8.00	10.00	9.00	69.00
43.00	10.00	8.00	8.00	11.00	6.00	70.00
46.00	10.00	6.00	6.00	14.00	10.00	71.00
42.00	10.00	8.00	9.00	9.00	6.00	72.00
58.00	19.00	8.00	8.00	15.00	8.00	73.00
45.00	10.00	8.00	8.00	11.00	8.00	74.00
37.00	8.00	7.00	7.00	9.00	6.00	75.00
33.00	8.00	6.00	6.00	7.00	6.00	76.00
66.00	15.00	9.00	11.00	19.00	12.00	77.00
38.00	7.00	4.00	5.00	13.00	9.00	78.00
45.00	11.00	8.00	8.00	10.00	8.00	79.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	80.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	81.00
44.00	10.00	7.00	8.00	10.00	9.00	82.00
38.00	10.00	8.00	6.00	10.00	4.00	83.00
46.00	12.00	11.00	5.00	1.00	7.00	84.00
47.00	12.00	9.00	8.00	10.00	8.00	85.00
48.00	10.00	10.00	8.00	11.00	9.00	86.00
34.00	8.00	4.00	6.00	8.00	8.00	87.00
31.00	7.00	4.00	8.00	6.00	6.00	88.00
53.00	12.00	9.00	9.00	16.00	7.00	89.00
36.00	9.00	4.00	4.00	9.00	10.00	90.00
44.00	10.00	8.00	7.00	11.00	8.00	91.00
53.00	20.00	12.00	6.00	7.00	8.00	92.00
51.00	11.00	8.00	10.00	13.00	9.00	93.00
36.00	10.00	6.00	5.00	8.00	7.00	94.00
48.00	12.00	7.00	7.00	14.00	8.00	95.00
56.00	11.00	8.00	10.00	17.00	10.00	96.00
30.00	5.00	6.00	7.00	7.00	5.00	97.00
42.00	9.00	9.00	7.00	10.00	7.00	98.00
35.00	5.00	8.00	4.00	9.00	9.00	99.00
59.00	15.00	11.00	9.00	14.00	10.00	100.00
48.00	12.00	7.00	7.00	14.00	8.00	101.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	102.00
45.00	10.00	8.00	8.00	10.00	9.00	103.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	104.00
29.00	6.00	4.00	6.00	8.00	5.00	105.00

39.00	5.00	8.00	8.00	10.00	8.00	106.00
52.00	14.00	7.00	9.00	13.00	9.00	107.00
53.00	14.00	7.00	10.00	13.00	9.00	108.00
47.00	9.00	7.00	8.00	11.00	12.00	109.00
28.00	10.00	4.00	6.00	9.00	4.00	110.00
42.00	10.00	6.00	9.00	10.00	7.00	111.00
30.00	7.00	4.00	6.00	9.00	4.00	112.00
32.00	6.00	4.00	4.00	11.00	7.00	113.00
49.00	15.00	8.00	8.00	10.00	8.00	114.00
46.00	11.00	7.00	8.00	12.00	8.00	115.00
53.00	13.00	9.00	10.00	11.00	10.00	116.00
62.00	16.00	10.00	10.00	17.00	9.00	117.00
42.00	9.00	8.00	8.00	9.00	8.00	118.00
46.00	10.00	8.00	8.00	12.00	8.00	119.00
41.00	12.00	5.00	7.00	10.00	7.00	120.00
28.00	5.00	4.00	8.00	5.00	6.00	121.00
66.00	15.00	14.00	10.00	15.00	12.00	122.00
39.00	8.00	5.00	7.00	11.00	8.00	123.00
58.00	13.00	10.00	12.00	13.00	10.00	124.00
61.00	10.00	9.00	12.00	16.00	14.00	125.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	126.00
45.00	10.00	9.00	8.00	10.00	8.00	127.00
59.00	10.00	8.00	15.00	15.00	11.00	128.00
47.00	10.00	8.00	9.00	11.00	9.00	129.00
45.00	12.00	5.00	8.00	13.00	7.00	130.00
47.00	10.00	8.00	10.00	11.00	8.00	131.00
43.00	6.00	7.00	13.00	11.00	6.00	132.00
35.00	7.00	6.00	6.00	8.00	8.00	133.00
53.00	12.00	9.00	8.00	12.00	12.00	134.00
50.00	11.00	10.00	11.00	10.00	8.00	135.00
33.00	9.00	4.00	4.00	9.00	7.00	136.00
52.00	12.00	8.00	8.00	16.00	8.00	137.00
54.00	13.00	10.00	8.00	14.00	9.00	138.00
41.00	9.00	6.00	6.00	12.00	8.00	139.00
41.00	5.00	7.00	7.00	10.00	12.00	140.00
45.00	10.00	8.00	8.00	11.00	8.00	141.00
33.00	7.00	5.00	7.00	10.00	4.00	142.00

44.00	12.00	7.00	7.00	10.00	8.00	143.00
32.00	10.00	7.00	4.00	7.00	4.00	144.00
28.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	145.00
46.00	16.00	7.00	4.00	11.00	8.00	146.00
51.00	11.00	13.00	11.00	12.00	4.00	147.00
58.00	14.00	10.00	6.00	17.00	11.00	148.00
46.00	5.00	9.00	5.00	14.00	13.00	149.00
49.00	10.00	8.00	8.00	13.00	10.00	150.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	151.00
45.00	10.00	8.00	8.00	10.00	9.00	152.00
38.00	9.00	6.00	6.00	9.00	8.00	153.00
46.00	11.00	9.00	8.00	10.00	8.00	154.00
35.00	10.00	4.00	7.00	7.00	7.00	155.00
53.00	9.00	10.00	8.00	16.00	10.00	156.00
33.00	9.00	5.00	4.00	9.00	6.00	157.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	158.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	159.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	160.00
54.00	12.00	14.00	7.00	14.00	7.00	161.00
48.00	11.00	8.00	9.00	11.00	9.00	162.00
57.00	10.00	8.00	9.00	17.00	13.00	163.00
66.00	14.00	10.00	12.00	17.00	13.00	164.00
64.00	13.00	9.00	12.00	17.00	13.00	165.00
50.00	13.00	7.00	8.00	14.00	8.00	166.00
68.00	23.00	12.00	14.00	14.00	5.00	167.00
48.00	14.00	8.00	7.00	9.00	10.00	168.00
51.00	7.00	8.00	13.00	11.00	12.00	169.00
54.00	10.00	9.00	11.00	12.00	12.00	170.00
52.00	11.00	11.00	10.00	12.00	8.00	171.00
65.00	14.00	13.00	14.00	15.00	9.00	172.00
51.00	16.00	7.00	11.00	9.00	8.00	173.00
43.00	13.00	8.00	7.00	11.00	4.00	174.00
62.00	16.00	7.00	14.00	16.00	9.00	175.00
62.00	13.00	13.00	11.00	15.00	10.00	176.00
59.00	13.00	8.00	11.00	12.00	15.00	177.00
49.00	9.00	8.00	9.00	12.00	11.00	178.00
56.00	11.00	11.00	10.00	13.00	11.00	179.00

60.00	16.00	9.00	12.00	15.00	8.00	180.00
55.00	11.00	10.00	12.00	10.00	12.00	181.00
59.00	13.00	13.00	11.00	12.00	10.00	182.00
60.00	14.00	10.00	11.00	15.00	10.00	183.00
63.00	14.00	9.00	9.00	18.00	13.00	184.00
59.00	15.00	10.00	10.00	14.00	10.00	185.00
59.00	15.00	9.00	11.00	15.00	9.00	186.00
60.00	17.00	10.00	11.00	12.00	10.00	187.00
51.00	10.00	8.00	9.00	14.00	10.00	188.00
72.00	16.00	13.00	10.00	18.00	15.00	189.00
40.00	8.00	7.00	12.00	14.00	9.00	190.00
42.00	12.00	6.00	5.00	11.00	8.00	191.00
53.00	14.00	9.00	13.00	11.00	6.00	192.00
50.00	7.00	8.00	9.00	13.00	13.00	193.00
42.00	9.00	6.00	8.00	10.00	9.00	194.00
41.00	9.00	6.00	8.00	11.00	7.00	195.00
65.00	12.00	11.00	11.00	16.00	15.00	196.00
53.00	10.00	8.00	9.00	13.00	13.00	197.00
64.00	12.00	9.00	14.00	15.00	14.00	198.00
53.00	11.00	8.00	9.00	14.00	11.00	199.00
49.00	10.00	9.00	10.00	12.00	8.00	200.00
51.00	10.00	8.00	9.00	13.00	11.00	201.00
55.00	12.00	10.00	10.00	12.00	11.00	202.00
62.00	14.00	8.00	10.00	19.00	11.00	203.00
53.00	10.00	9.00	9.00	15.00	10.00	204.00
64.00	10.00	15.00	12.00	15.00	12.00	205.00
46.00	6.00	8.00	6.00	15.00	11.00	206.00
37.00	11.00	7.00	4.00	8.00	7.00	207.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	208.00
56.00	12.00	10.00	9.00	16.00	9.00	209.00
57.00	15.00	9.00	8.00	17.00	8.00	210.00
60.00	12.00	10.00	9.00	18.00	11.00	211.00
41.00	10.00	8.00	4.00	11.00	8.00	212.00
26.00	5.00	4.00	4.00	8.00	5.00	213.00
27.00	5.00	4.00	4.00	8.00	4.00	214.00
37.00	8.00	8.00	7.00	7.00	7.00	215.00
55.00	10.00	9.00	8.00	15.00	13.00	216.00

68.00	13.00	13.00	12.00	14.00	16.00	217.00
94.00	15.00	18.00	15.00	22.00	17.00	218.00
61.00	12.00	8.00	11.00	15.00	15.00	219.00
31.00	10.00	4.00	6.00	7.00	4.00	220.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	221.00
53.00	11.00	9.00	13.00	12.00	8.00	222.00
44.00	12.00	6.00	6.00	14.00	6.00	223.00
55.00	11.00	8.00	7.00	17.00	12.00	224.00
71.00	15.00	12.00	16.00	19.00	4.00	225.00
61.00	14.00	11.00	10.00	15.00	13.00	226.00
56.00	15.00	13.00	9.00	8.00	11.00	227.00
88.00	18.00	18.00	18.00	22.00	12.00	228.00
52.00	15.00	10.00	9.00	10.00	8.00	229.00
39.00	8.00	6.00	4.00	9.00	12.00	230.00
35.00	7.00	6.00	7.00	9.00	6.00	231.00
34.00	6.00	5.00	6.00	7.00	10.00	232.00
91.00	10.00	20.00	20.00	22.00	4.00	233.00
56.00	14.00	7.00	11.00	12.00	12.00	234.00
91.00	21.00	20.00	20.00	20.00	10.00	235.00
63.00	15.00	13.00	8.00	15.00	12.00	236.00
48.00	10.00	9.00	8.00	12.00	9.00	237.00
21.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	238.00
58.00	15.00	12.00	10.00	12.00	9.00	239.00
44.00	8.00	9.00	5.00	14.00	8.00	240.00
37.00	6.00	6.00	5.00	12.00	8.00	241.00
46.00	6.00	8.00	4.00	13.00	15.00	242.00
73.00	13.00	15.00	13.00	19.00	13.00	243.00
39.00	8.00	8.00	4.00	12.00	7.00	244.00
49.00	10.00	8.00	8.00	14.00	9.00	245.00
55.00	11.00	9.00	10.00	15.00	10.00	246.00
53.00	13.00	10.00	7.00	13.00	10.00	247.00
70.00	19.00	13.00	10.00	14.00	14.00	248.00
47.00	10.00	9.00	5.00	14.00	9.00	249.00
68.00	18.00	13.00	10.00	17.00	10.00	250.00
65.00	16.00	11.00	10.00	16.00	12.00	251.00
39.00	11.00	5.00	8.00	8.00	7.00	252.00
37.00	9.00	6.00	6.00	9.00	7.00	253.00

49.00	8.00	7.00	7.00	15.00	12.00	254.00
51.00	15.00	9.00	8.00	14.00	5.00	255.00
49.00	11.00	15.00	7.00	10.00	6.00	256.00
42.00	7.00	7.00	10.00	12.00	6.00	257.00
51.00	15.00	9.00	8.00	14.00	5.00	258.00
33.00	8.00	5.00	4.00	9.00	7.00	259.00
37.00	9.00	7.00	7.00	8.00	6.00	260.00
49.00	10.00	12.00	6.00	10.00	11.00	261.00
54.00	13.00	13.00	9.00	13.00	6.00	262.00
49.00	6.00	7.00	7.00	16.00	13.00	263.00
50.00	6.00	8.00	5.00	16.00	15.00	264.00
47.00	5.00	11.00	5.00	16.00	10.00	265.00
78.00	22.00	17.00	14.00	18.00	7.00	266.00
37.00	6.00	6.00	6.00	11.00	8.00	267.00
44.00	6.00	7.00	4.00	13.00	14.00	268.00
41.00	6.00	6.00	5.00	16.00	8.00	269.00
39.00	10.00	8.00	12.00	5.00	4.00	270.00
50.00	8.00	8.00	7.00	12.00	15.00	271.00
66.00	15.00	7.00	14.00	18.00	12.00	272.00
38.00	14.00	10.00	4.00	5.00	5.00	273.00
53.00	15.00	12.00	12.00	5.00	9.00	274.00
59.00	12.00	9.00	12.00	15.00	11.00	275.00
28.00	7.00	4.00	4.00	7.00	6.00	276.00
55.00	12.00	11.00	8.00	14.00	10.00	277.00
47.00	6.00	7.00	6.00	16.00	12.00	278.00
58.00	12.00	10.00	10.00	18.00	8.00	279.00
46.00	11.00	10.00	7.00	12.00	6.00	280.00
44.00	8.00	7.00	9.00	10.00	10.00	281.00
66.00	20.00	11.00	10.00	14.00	11.00	282.00
60.00	19.00	10.00	10.00	13.00	8.00	283.00
46.00	8.00	7.00	6.00	14.00	11.00	284.00
39.00	8.00	6.00	7.00	6.00	12.00	285.00
59.00	14.00	10.00	11.00	12.00	12.00	286.00
54.00	10.00	7.00	8.00	15.00	14.00	287.00
52.00	10.00	9.00	8.00	13.00	12.00	288.00
40.00	10.00	8.00	8.00	7.00	7.00	289.00
59.00	15.00	13.00	9.00	14.00	8.00	290.00

63.00	19.00	9.00	13.00	12.00	10.00	291.00
58.00	12.00	13.00	11.00	13.00	9.00	292.00
49.00	8.00	11.00	8.00	13.00	9.00	293.00
62.00	14.00	11.00	10.00	15.00	12.00	294.00
36.00	7.00	6.00	6.00	8.00	9.00	295.00
53.00	12.00	9.00	10.00	15.00	7.00	296.00
59.00	16.00	10.00	10.00	14.00	9.00	297.00
50.00	9.00	8.00	10.00	13.00	10.00	298.00
56.00	16.00	11.00	7.00	13.00	9.00	299.00
51.00	13.00	10.00	10.00	10.00	8.00	300.00
56.00	14.00	9.00	13.00	10.00	10.00	301.00
50.00	12.00	5.00	11.00	13.00	9.00	302.00
53.00	8.00	9.00	9.00	15.00	12.00	303.00
43.00	5.00	9.00	6.00	13.00	10.00	304.00
50.00	12.00	8.00	9.00	12.00	9.00	305.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	306.00
57.00	12.00	8.00	8.00	18.00	11.00	307.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	308.00
50.00	10.00	9.00	9.00	13.00	9.00	309.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	310.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	311.00
42.00	10.00	6.00	6.00	12.00	8.00	312.00
37.00	10.00	4.00	4.00	11.00	8.00	313.00
49.00	11.00	9.00	9.00	13.00	7.00	314.00
44.00	7.00	5.00	11.00	12.00	9.00	315.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	316.00
48.00	12.00	9.00	9.00	10.00	8.00	317.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	318.00
51.00	10.00	8.00	9.00	14.00	10.00	319.00
63.00	10.00	12.00	12.00	17.00	12.00	320.00
52.00	11.00	4.00	8.00	15.00	14.00	321.00
40.00	10.00	4.00	8.00	10.00	8.00	322.00
37.00	8.00	8.00	6.00	9.00	6.00	323.00
39.00	8.00	8.00	8.00	7.00	8.00	324.00
54.00	12.00	8.00	10.00	15.00	9.00	325.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	326.00
32.00	6.00	4.00	7.00	11.00	4.00	327.00



44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	328.00
51.00	12.00	8.00	11.00	9.00	11.00	329.00
43.00	9.00	8.00	8.00	10.00	8.00	330.00
38.00	9.00	9.00	4.00	7.00	9.00	331.00
54.00	12.00	11.00	10.00	13.00	8.00	332.00
35.00	5.00	8.00	8.00	8.00	6.00	333.00
52.00	13.00	10.00	10.00	12.00	7.00	334.00
54.00	15.00	10.00	11.00	11.00	10.00	335.00
22.00	15.00	4.00	4.00	5.00	4.00	336.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	337.00
39.00	8.00	4.00	4.00	13.00	10.00	338.00
72.00	17.00	11.00	14.00	18.00	12.00	339.00
48.00	9.00	7.00	7.00	12.00	13.00	340.00
38.00	15.00	5.00	4.00	8.00	15.00	341.00
35.00	7.00	7.00	5.00	9.00	7.00	342.00
73.00	17.00	14.00	11.00	16.00	15.00	343.00
53.00	10.00	8.00	8.00	11.00	16.00	344.00
37.00	8.00	7.00	8.00	8.00	6.00	345.00
60.00	15.00	11.00	12.00	13.00	9.00	346.00
61.00	15.00	9.00	13.00	14.00	10.00	347.00
54.00	10.00	9.00	10.00	15.00	10.00	348.00
60.00	10.00	12.00	16.00	14.00	8.00	349.00
64.00	16.00	16.00	15.00	10.00	7.00	350.00
49.00	10.00	11.00	8.00	11.00	9.00	351.00
44.00	10.00	6.00	9.00	11.00	8.00	352.00
47.00	10.00	8.00	8.00	12.00	9.00	353.00
51.00	12.00	11.00	11.00	15.00	12.00	354.00
33.00	5.00	4.00	4.00	9.00	11.00	355.00
70.00	15.00	12.00	11.00	17.00	15.00	356.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	357.00
25.00	5.00	4.00	4.00	6.00	6.00	358.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	359.00
65.00	15.00	12.00	12.00	14.00	11.00	360.00
31.00	8.00	5.00	4.00	9.00	5.00	361.00
50.00	10.00	5.00	6.00	18.00	11.00	362.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	363.00
76.00	15.00	12.00	15.00	19.00	15.00	364.00

76.00	10.00	9.00	12.00	31.00	14.00	365.00
63.00	14.00	12.00	13.00	14.00	10.00	366.00
55.00	15.00	10.00	11.00	12.00	7.00	367.00
65.00	15.00	10.00	11.00	16.00	13.00	368.00
78.00	15.00	8.00	13.00	15.00	12.00	369.00
64.00	13.00	9.00	10.00	18.00	14.00	370.00
59.00	10.00	9.00	11.00	18.00	11.00	371.00
70.00	12.00	9.00	18.00	17.00	14.00	372.00
51.00	11.00	7.00	9.00	12.00	12.00	373.00
63.00	15.00	13.00	9.00	13.00	13.00	374.00
47.00	10.00	6.00	7.00	15.00	9.00	375.00
63.00	15.00	15.00	8.00	15.00	10.00	376.00
44.00	8.00	8.00	10.00	10.00	8.00	377.00
99.00	15.00	17.00	20.00	24.00	18.00	378.00
58.00	10.00	12.00	10.00	14.00	12.00	379.00
47.00	11.00	7.00	10.00	9.00	10.00	380.00
66.00	17.00	11.00	10.00	17.00	11.00	381.00
39.00	10.00	5.00	6.00	11.00	7.00	382.00
60.00	11.00	14.00	7.00	17.00	11.00	383.00
43.00	6.00	10.00	8.00	10.00	9.00	384.00
46.00	12.00	9.00	6.00	10.00	9.00	385.00
26.00	7.00	4.00	4.00	6.00	6.00	386.00
44.00	9.00	10.00	6.00	13.00	6.00	387.00
50.00	10.00	13.00	9.00	15.00	12.00	388.00
44.00	10.00	11.00	13.00	14.00	9.00	389.00
48.00	7.00	12.00	8.00	11.00	10.00	390.00
53.00	14.00	7.00	8.00	12.00	12.00	391.00
58.00	16.00	8.00	7.00	14.00	13.00	392.00
53.00	11.00	6.00	5.00	21.00	10.00	393.00
45.00	10.00	7.00	5.00	14.00	9.00	394.00
38.00	5.00	4.00	9.00	12.00	8.00	395.00
71.00	16.00	11.00	14.00	17.00	13.00	396.00
47.00	11.00	9.00	7.00	12.00	8.00	397.00
58.00	15.00	11.00	11.00	15.00	16.00	398.00
69.00	13.00	13.00	12.00	18.00	13.00	399.00
44.00	14.00	6.00	9.00	9.00	6.00	400.00
61.00	10.00	11.00	12.00	15.00	13.00	401.00

46.00	13.00	8.00	10.00	15.00	9.00	402.00
49.00	13.00	6.00	6.00	12.00	12.00	403.00
73.00	14.00	10.00	14.00	21.00	14.00	404.00
68.00	16.00	8.00	12.00	21.00	11.00	405.00
52.00	12.00	9.00	8.00	13.00	10.00	406.00
70.00	19.00	12.00	11.00	16.00	12.00	407.00
<b>الكلية</b>	<b>التعاطف</b>	<b>الأمان</b>	<b>الاستجابة</b>	<b>الفاعلية</b>	<b>الملموس</b>	<b>الأساليب الإحصائية</b>
50.19	11.03	8.56	8.71	12.32	9.37	الوسط الحسابي
13.71	3.42	2.90	3.01	3.70	2.89	الانحرافات المعيارية

ثانياً: البيانات الخام لرأي المستفيدين في الخدمات المتوقعة.

الدرجة الكلية	بُعد التعاطف	بُعد الأمان	بُعد الاستجابة	بُعد الفاعلية	بُعد الملموس	المفحوصون
77.00	20.00	16.00	15.00	17.00	2.00	1.00
80.00	20.00	16.00	16.00	14.00	14.00	2.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	3.00
87.00	22.00	15.00	19.00	21.00	10.00	4.00
68.00	15.00	13.00	10.00	16.00	14.00	5.00
99.00	28.00	18.00	18.00	22.00	16.00	6.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	7.00
44.00	9.00	9.00	9.00	12.00	5.00	8.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	9.00
72.00	16.00	15.00	13.00	15.00	13.00	10.00
62.00	15.00	13.00	16.00	15.00	9.00	11.00
50.00	12.00	9.00	6.00	11.00	12.00	12.00
79.00	19.00	16.00	15.00	18.00	11.00	13.00
85.00	19.00	14.00	16.00	20.00	16.00	14.00
23.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	15.00
55.00	12.00	8.00	12.00	15.00	8.00	16.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	17.00
59.00	12.00	10.00	13.00	14.00	10.00	18.00
76.00	17.00	16.00	19.00	12.00	12.00	19.00
70.00	16.00	15.00	18.00	12.00	9.00	20.00
40.00	10.00	7.00	8.00	7.00	8.00	21.00
52.00	15.00	9.00	11.00	9.00	8.00	22.00
98.00	23.00	12.00	20.00 <sup>1</sup>	25.00	18.00	23.00

39.00	9.00	6.00	7.00	10.00	7.00	24.00
89.00	22.00	13.00	15.00	20.00	19.00	25.00
105.00	24.00	16.00	20.00	25.00	20.00	26.00
89.00	23.00	18.00	18.00	20.00	10.00	27.00
43.00	12.00	7.00	8.00	9.00	7.00	28.00
44.00	10.00	8.00	9.00	11.00	6.00	29.00
45.00	11.00	8.00	8.00	11.00	7.00	30.00
75.00	16.00	16.00	17.00	14.00	12.00	31.00
62.00	20.00	16.00	16.00	10.00	8.00	32.00
53.00	12.00	8.00	12.00	15.00	6.00	33.00
45.00	10.00	8.00	7.00	11.00	9.00	34.00
68.00	15.00	11.00	12.00	18.00	12.00	35.00
67.00	16.00	13.00	12.00	14.00	12.00	36.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	37.00
49.00	17.00	7.00	8.00	9.00	8.00	38.00
51.00	8.00	7.00	6.00	12.00	18.00	39.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	40.00
74.00	20.00	16.00	16.00	13.00	9.00	41.00
51.00	10.00	10.00	10.00	11.00	10.00	42.00
92.00	21.00	18.00	18.00	21.00	14.00	43.00
66.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	44.00
68.00	18.00	12.00	12.00	16.00	10.00	45.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	46.00
77.00	20.00	9.00	16.00	21.00	11.00	47.00
50.00	14.00	6.00	10.00	13.00	7.00	48.00

6.00	11.00	13.00	8.00	15.00	9.00	49.00
64.00	14.00	13.00	12.00	14.00	11.00	50.00
35.00	5.00	9.00	9.00	12.00	10.00	51.00
51.00	11.00	8.00	8.00	16.00	8.00	52.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	53.00
68.00	15.00	14.00	14.00	14.00	11.00	54.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	55.00
82.00	19.00	16.00	14.00	18.00	15.00	56.00
50.00	10.00	8.00	13.00	12.00	7.00	57.00
67.00	18.00	13.00	10.00	16.00	10.00	58.00
67.00	12.00	14.00	11.00	17.00	12.00	59.00
82.00	19.00	16.00	16.00	18.00	13.00	60.00
45.00	10.00	7.00	10.00	12.00	6.00	61.00
82.00	19.00	16.00	16.00	19.00	12.00	62.00
58.00	14.00	12.00	11.00	12.00	9.00	63.00
61.00	14.00	10.00	13.00	13.00	11.00	64.00
73.00	20.00	16.00	12.00	15.00	10.00	65.00
77.00	19.00	18.00	10.00	14.00	16.00	66.00
64.00	15.00	12.00	11.00	15.00	11.00	67.00
63.00	12.00	12.00	12.00	15.00	12.00	68.00
87.00	20.00	16.00	16.00	20.00	15.00	69.00
83.00	20.00	15.00	15.00	18.00	15.00	70.00
87.00	19.00	16.00	20.00	18.00	14.00	71.00
83.00	18.00	15.00	14.00	20.00	16.00	72.00
55.00	13.00	10.00	13.00	7.00	12.00	73.00

101.00	24.00	18.00	19.00	22.00	18.00	74.00
72.00	19.00	13.00	6.00	20.00	14.00	75.00
96.00	23.00	19.00	18.00	23.00	13.00	76.00
68.00	16.00	14.00	12.00	15.00	11.00	77.00
81.00	17.00	18.00	17.00	17.00	12.00	78.00
87.00	19.00	16.00	16.00	20.00	16.00	79.00
106.00	25.00	20.00	18.00	23.00	20.00	80.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	81.00
87.00	20.00	16.00	16.00	20.00	15.00	82.00
94.00	20.00	16.00	18.00	20.00	20.00	83.00
45.00	10.00	9.00	8.00	10.00	8.00	84.00
42.00	9.00	8.00	7.00	10.00	8.00	85.00
87.00	20.00	16.00	16.00	20.00	15.00	86.00
92.00	20.00	20.00	18.00	19.00	15.00	87.00
102.00	22.00	16.00	20.00	24.00	20.00	88.00
77.00	18.00	15.00	15.00	14.00	15.00	89.00
63.00	13.00	4.00	13.00	21.00	12.00	90.00
78.00	20.00	16.00	16.00	10.00	16.00	91.00
32.00	7.00	7.00	4.00	7.00	7.00	92.00
79.00	19.00	15.00	14.00	16.00	15.00	93.00
97.00	22.00	18.00	18.00	22.00	17.00	94.00
62.00	17.00	14.00	6.00	15.00	10.00	95.00
48.00	14.00	8.00	8.00	10.00	8.00	96.00
93.00	20.00	16.00	16.00	25.00	16.00	97.00
86.00	20.00	15.00	16.00	20.00	15.00	98.00

78.00	22.00	10.00	15.00	19.00	12.00	99.00
79.00	20.00	19.00	14.00	20.00	6.00	100.00
79.00	16.00	14.00	17.00	16.00	16.00	101.00
48.00	12.00	10.00	9.00	9.00	8.00	102.00
44.00	10.00	8.00	8.00	10.00	8.00	103.00
66.00	20.00	8.00	9.00	21.00	8.00	104.00
107.00	25.00	20.00	20.00	24.00	18.00	105.00
35.00	5.00	8.00	4.00	10.00	8.00	106.00
63.00	13.00	16.00	13.00	14.00	12.00	107.00
69.00	14.00	16.00	13.00	14.00	12.00	108.00
67.00	15.00	15.00	10.00	17.00	10.00	109.00
81.00	13.00	16.00	16.00	20.00	16.00	110.00
80.00	15.00	16.00	13.00	18.00	18.00	111.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	112.00
94.00	25.00	19.00	15.00	21.00	14.00	113.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	114.00
81.00	18.00	16.00	16.00	16.00	15.00	115.00
82.00	18.00	16.00	15.00	19.00	14.00	116.00
76.00	15.00	14.00	12.00	21.00	14.00	117.00
94.00	23.00	18.00	17.00	20.00	16.00	118.00
68.00	10.00	7.00	17.00	20.00	14.00	119.00
72.00	10.00	13.00	12.00	21.00	16.00	120.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	121.00
75.00	18.00	13.00	15.00	17.00	12.00	122.00
92.00	22.00	18.00	15.00	19.00	18.00	123.00



80.00	18.00	17.00	14.00	17.00	14.00	124.00
71.00	20.00	15.00	12.00	14.00	10.00	125.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	126.00
90.00	21.00	16.00	17.00	20.00	16.00	127.00
73.00	20.00	16.00	9.00	15.00	13.00	128.00
87.00	20.00	16.00	16.00	19.00	16.00	129.00
83.00	18.00	19.00	16.00	17.00	13.00	130.00
83.00	20.00	16.00	15.00	17.00	15.00	131.00
104.00	25.00	20.00	20.00	23.00	16.00	132.00
66.00	18.00	16.00	12.00	7.00	13.00	133.00
84.00	19.00	16.00	16.00	17.00	16.00	134.00
83.00	20.00	16.00	16.00	19.00	12.00	135.00
98.00	20.00	20.00	20.00	23.00	15.00	136.00
92.00	23.00	20.00	17.00	18.00	14.00	137.00
84.00	17.00	15.00	16.00	19.00	17.00	138.00
91.00	22.00	17.00	16.00	19.00	17.00	139.00
87.00	20.00	17.00	15.00	20.00	15.00	140.00
93.00	20.00	16.00	16.00	25.00	16.00	141.00
108.00	24.00	20.00	20.00	24.00	20.00	142.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	143.00
100.00	20.00	19.00	18.00	23.00	20.00	144.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	145.00
86.00	19.00	18.00	17.00	18.00	14.00	146.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	147.00
67.00	18.00	10.00	7.00	12.00	20.00	148.00

69.00	20.00	16.00	4.00	15.00	14.00	149.00
78.00	20.00	16.00	16.00	14.00	12.00	150.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	151.00
90.00	20.00	20.00	16.00	20.00	14.00	152.00
92.00	21.00	17.00	17.00	20.00	17.00	153.00
87.00	20.00	16.00	16.00	20.00	15.00	154.00
89.00	17.00	19.00	16.00	19.00	18.00	155.00
78.00	16.00	16.00	19.00	14.00	13.00	156.00
79.00	12.00	17.00	17.00	18.00	15.00	157.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	158.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	159.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	160.00
97.00	24.00	16.00	18.00	20.00	19.00	161.00
78.00	18.00	15.00	16.00	20.00	9.00	162.00
70.00	20.00	15.00	12.00	12.00	11.00	163.00
61.00	13.00	13.00	11.00	13.00	11.00	164.00
49.00	9.00	13.00	8.00	10.00	9.00	165.00
82.00	17.00	17.00	16.00	16.00	16.00	166.00
63.00	7.00	12.00	10.00	15.00	19.00	167.00
84.00	16.00	16.00	17.00	21.00	14.00	168.00
81.00	23.00	16.00	11.00	19.00	12.00	169.00
79.00	20.00	15.00	16.00	16.00	12.00	170.00
80.00	19.00	13.00	14.00	18.00	16.00	171.00
67.00	16.00	11.00	10.00	15.00	15.00	172.00
81.00	14.00	17.00	13.00	21.00	16.00	173.00

89.00	17.00	16.00	17.00	19.00	20.00	174.00
70.00	14.00	17.00	10.00	14.00	15.00	175.00
70.00	17.00	11.00	13.00	15.00	14.00	176.00
73.00	17.00	16.00	13.00	18.00	9.00	177.00
83.00	21.00	16.00	15.00	18.00	13.00	178.00
76.00	19.00	13.00	14.00	17.00	13.00	179.00
72.00	14.00	15.00	12.00	15.00	16.00	180.00
77.00	19.00	14.00	12.00	20.00	12.00	181.00
73.00	17.00	11.00	13.00	18.00	14.00	182.00
73.00	17.00	14.00	13.00	15.00	14.00	183.00
68.00	15.00	14.00	15.00	15.00	9.00	184.00
73.00	14.00	14.00	15.00	16.00	14.00	185.00
71.00	16.00	12.00	13.00	15.00	15.00	186.00
72.00	13.00	14.00	13.00	18.00	14.00	187.00
84.00	20.00	16.00	15.00	18.00	14.00	188.00
58.00	14.00	11.00	12.00	12.00	9.00	189.00
72.00	22.00	7.00	12.00	16.00	15.00	190.00
90.00	18.00	18.00	19.00	19.00	16.00	191.00
77.00	16.00	15.00	11.00	17.00	18.00	192.00
83.00	23.00	16.00	15.00	17.00	12.00	193.00
90.00	21.00	18.00	16.00	20.00	15.00	194.00
92.00	21.00	18.00	17.00	19.00	17.00	195.00
69.00	18.00	15.00	13.00	14.00	9.00	196.00
79.00	20.00	16.00	15.00	17.00	11.00	197.00
68.00	18.00	15.00	10.00	15.00	10.00	198.00

80.00	19.00	16.00	15.00	17.00	13.00	199.00
83.00	20.00	15.00	14.00	18.00	16.00	200.00
80.00	20.00	15.00	15.00	17.00	13.00	201.00
77.00	18.00	14.00	14.00	15.00	13.00	202.00
67.00	12.00	16.00	14.00	12.00	13.00	203.00
82.00	20.00	15.00	17.00	16.00	14.00	204.00
67.00	16.00	12.00	13.00	15.00	11.00	205.00
85.00	23.00	15.00	19.00	18.00	10.00	206.00
75.00	16.00	15.00	16.00	16.00	12.00	207.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	208.00
66.00	16.00	12.00	13.00	11.00	14.00	209.00
84.00	18.00	16.00	20.00	17.00	13.00	210.00
71.00	18.00	13.00	12.00	16.00	12.00	211.00
99.00	24.00	17.00	19.00	22.00	17.00	212.00
83.00	20.00	16.00	16.00	17.00	14.00	213.00
85.00	20.00	16.00	16.00	17.00	16.00	214.00
82.00	20.00	14.00	15.00	18.00	15.00	215.00
63.00	20.00	16.00	10.00	9.00	8.00	216.00
75.00	17.00	15.00	14.00	15.00	14.00	217.00
65.00	10.00	8.00	16.00	20.00	11.00	218.00
46.00	10.00	8.00	8.00	12.00	8.00	219.00
85.00	20.00	16.00	16.00	20.00	13.00	220.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	221.00
80.00	20.00	15.00	11.00	18.00	16.00	222.00
83.00	18.00	16.00	16.00	20.00	13.00	223.00

70.00	18.00	12.00	14.00	14.00	12.00	224.00
84.00	17.00	15.00	16.00	20.00	16.00	225.00
71.00	19.00	12.00	10.00	18.00	12.00	226.00
74.00	15.00	7.00	16.00	20.00	16.00	227.00
83.00	23.00	15.00	19.00	16.00	10.00	228.00
79.00	15.00	12.00	16.00	20.00	16.00	229.00
43.00	8.00	8.00	9.00	12.00	6.00	230.00
35.00	9.00	6.00	8.00	6.00	6.00	231.00
36.00	8.00	5.00	8.00	9.00	6.00	232.00
60.00	13.00	8.00	12.00	15.00	12.00	233.00
94.00	17.00	16.00	16.00	25.00	20.00	234.00
86.00	20.00	15.00	14.00	21.00	16.00	235.00
63.00	15.00	13.00	8.00	15.00	12.00	236.00
81.00	15.00	15.00	15.00	20.00	16.00	237.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	238.00
66.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	239.00
83.00	22.00	17.00	18.00	15.00	11.00	240.00
80.00	21.00	14.00	18.00	16.00	11.00	241.00
86.00	22.00	17.00	18.00	16.00	13.00	242.00
61.00	16.00	9.00	13.00	12.00	11.00	243.00
87.00	20.00	16.00	20.00	17.00	14.00	244.00
82.00	19.00	16.00	16.00	18.00	13.00	245.00
78.00	18.00	17.00	16.00	14.00	13.00	246.00
66.00	17.00	11.00	13.00	14.00	11.00	247.00
40.00	8.00	5.00	10.00	11.00	6.00	248.00

76.00	20.00	17.00	16.00	14.00	9.00	249.00
56.00	12.00	9.00	11.00	14.00	10.00	250.00
60.00	12.00	11.00	12.00	14.00	11.00	251.00
32.00	9.00	6.00	5.00	6.00	6.00	252.00
85.00	19.00	16.00	18.00	17.00	15.00	253.00
81.00	21.00	18.00	15.00	15.00	12.00	254.00
79.00	15.00	15.00	16.00	17.00	16.00	255.00
68.00	16.00	5.00	16.00	16.00	15.00	256.00
96.00	24.00	16.00	18.00	19.00	19.00	257.00
79.00	15.00	15.00	16.00	17.00	16.00	258.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	259.00
104.00	24.00	19.00	18.00	24.00	19.00	260.00
105.00	25.00	20.00	20.00	25.00	15.00	261.00
81.00	18.00	11.00	16.00	20.00	16.00	262.00
87.00	21.00	16.00	18.00	19.00	13.00	263.00
82.00	24.00	16.00	18.00	14.00	10.00	264.00
81.00	25.00	12.00	19.00	13.00	12.00	265.00
52.00	5.00	7.00	13.00	13.00	14.00	266.00
94.00	23.00	18.00	19.00	19.00	15.00	267.00
87.00	24.00	16.00	18.00	15.00	14.00	268.00
82.00	22.00	14.00	19.00	16.00	11.00	269.00
22.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	270.00
78.00	19.00	14.00	17.00	19.00	9.00	271.00
83.00	25.00	16.00	12.00	15.00	15.00	272.00
76.00	17.00	16.00	15.00	16.00	12.00	273.00

66.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	274.00
66.00	16.00	13.00	13.00	11.00	13.00	275.00
97.00	23.00	20.00	16.00	21.00	17.00	276.00
71.00	16.00	13.00	15.00	15.00	12.00	277.00
78.00	21.00	16.00	19.00	10.00	12.00	278.00
78.00	18.00	16.00	15.00	14.00	15.00	279.00
81.00	20.00	14.00	16.00	15.00	16.00	280.00
83.00	23.00	15.00	18.00	14.00	13.00	281.00
72.00	18.00	9.00	15.00	15.00	15.00	282.00
61.00	13.00	14.00	13.00	12.00	9.00	283.00
93.00	23.00	16.00	18.00	19.00	13.00	284.00
78.00	20.00	13.00	18.00	13.00	14.00	285.00
68.00	16.00	12.00	12.00	16.00	12.00	286.00
85.00	21.00	16.00	19.00	15.00	14.00	287.00
74.00	19.00	13.00	16.00	14.00	12.00	288.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	289.00
64.00	15.00	14.00	8.00	18.00	9.00	290.00
69.00	11.00	15.00	11.00	18.00	14.00	291.00
52.00	11.00	9.00	11.00	12.00	9.00	292.00
85.00	21.00	15.00	18.00	19.00	12.00	293.00
68.00	14.00	13.00	14.00	15.00	12.00	294.00
91.00	21.00	20.00	16.00	19.00	15.00	295.00
77.00	16.00	15.00	14.00	15.00	17.00	296.00
73.00	14.00	12.00	14.00	16.00	17.00	297.00
84.00	21.00	16.00	14.00	19.00	14.00	298.00

76.00	14.00	13.00	17.00	17.00	15.00	299.00
81.00	17.00	14.00	14.00	20.00	16.00	300.00
76.00	16.00	15.00	11.00	20.00	14.00	301.00
81.00	18.00	18.00	13.00	17.00	15.00	302.00
62.00	9.00	14.00	6.00	16.00	17.00	303.00
75.00	25.00	5.00	19.00	14.00	12.00	304.00
82.00	18.00	16.00	15.00	18.00	15.00	305.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	306.00
77.00	18.00	15.00	12.00	19.00	13.00	307.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	308.00
82.00	20.00	15.00	15.00	17.00	15.00	309.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	310.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	311.00
90.00	21.00	17.00	16.00	19.00	17.00	312.00
92.00	20.00	16.00	20.00	20.00	16.00	313.00
73.00	19.00	16.00	8.00	15.00	15.00	314.00
87.00	24.00	16.00	14.00	18.00	15.00	315.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	316.00
84.00	18.00	15.00	15.00	20.00	16.00	317.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	318.00
81.00	20.00	16.00	15.00	16.00	14.00	319.00
69.00	20.00	12.00	12.00	13.00	12.00	320.00
80.00	19.00	20.00	16.00	15.00	10.00	321.00
92.00	20.00	20.00	16.00	20.00	16.00	322.00
82.00	18.00	15.00	17.00	17.00	15.00	323.00



88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	324.00
75.00	17.00	16.00	13.00	14.00	15.00	325.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	326.00
97.00	21.00	19.00	15.00	23.00	19.00	327.00
88.00	16.00	20.00	16.00	20.00	16.00	328.00
82.00	19.00	16.00	14.00	18.00	15.00	329.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	330.00
86.00	20.00	16.00	16.00	20.00	14.00	331.00
78.00	18.00	13.00	14.00	17.00	16.00	332.00
97.00	25.00	16.00	16.00	22.00	18.00	333.00
84.00	18.00	14.00	14.00	21.00	17.00	334.00
78.00	18.00	14.00	13.00	19.00	14.00	335.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	336.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	337.00
87.00	19.00	20.00	20.00	16.00	12.00	338.00
54.00	12.00	10.00	10.00	12.00	10.00	339.00
76.00	20.00	13.00	15.00	17.00	11.00	340.00
84.00	19.00	17.00	16.00	19.00	13.00	341.00
86.00	20.00	17.00	16.00	18.00	15.00	342.00
63.00	14.00	10.00	13.00	16.00	10.00	343.00
85.00	20.00	16.00	16.00	17.00	16.00	344.00
41.00	9.00	8.00	7.00	9.00	8.00	345.00
79.00	18.00	14.00	15.00	17.00	15.00	346.00
51.00	8.00	10.00	11.00	11.00	11.00	347.00
82.00	20.00	16.00	15.00	18.00	13.00	348.00

86.00	18.00	16.00	16.00	20.00	16.00	349.00
44.00	12.00	7.00	8.00	9.00	8.00	350.00
86.00	20.00	15.00	16.00	20.00	15.00	351.00
91.00	22.00	18.00	15.00	21.00	15.00	352.00
83.00	20.00	16.00	16.00	19.00	12.00	353.00
71.00	18.00	13.00	15.00	15.00	10.00	354.00
76.00	20.00	16.00	15.00	17.00	8.00	355.00
72.00	19.00	14.00	14.00	14.00	11.00	356.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	357.00
110.00	25.00	20.00	20.00	25.00	20.00	358.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	359.00
68.00	15.00	12.00	12.00	16.00	13.00	360.00
101.00	22.00	19.00	20.00	21.00	19.00	361.00
82.00	20.00	19.00	18.00	12.00	13.00	362.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	363.00
59.00	15.00	12.00	12.00	11.00	9.00	364.00
66.00	20.00	15.00	12.00	9.00	10.00	365.00
65.00	16.00	12.00	11.00	16.00	10.00	366.00
56.00	10.00	8.00	11.00	11.00	16.00	367.00
68.00	17.00	13.00	12.00	15.00	11.00	368.00
66.00	15.00	12.00	12.00	15.00	12.00	369.00
48.00	9.00	10.00	9.00	10.00	10.00	370.00
75.00	20.00	15.00	13.00	14.00	13.00	371.00
97.00	19.00	14.00	14.00	18.00	14.00	372.00
64.00	11.00	9.00	11.00	17.00	16.00	373.00

73.00	13.00	15.00	16.00	19.00	10.00	374.00
88.00	20.00	17.00	20.00	15.00	16.00	375.00
73.00	15.00	12.00	16.00	17.00	13.00	376.00
91.00	23.00	16.00	16.00	20.00	16.00	377.00
28.00	6.00	5.00	5.00	7.00	5.00	378.00
78.00	19.00	14.00	16.00	17.00	12.00	379.00
77.00	16.00	15.00	13.00	20.00	13.00	380.00
67.00	13.00	13.00	14.00	14.00	13.00	381.00
75.00	20.00	19.00	18.00	19.00	17.00	382.00
69.00	16.00	10.00	17.00	13.00	13.00	383.00
80.00	23.00	16.00	18.00	15.00	8.00	384.00
84.00	19.00	16.00	16.00	20.00	13.00	385.00
68.00	20.00	12.00	16.00	20.00	20.00	386.00
75.00	15.00	12.00	16.00	20.00	12.00	387.00
75.00	15.00	16.00	12.00	17.00	15.00	388.00
64.00	15.00	12.00	12.00	12.00	13.00	389.00
81.00	20.00	16.00	16.00	17.00	12.00	390.00
79.00	20.00	15.00	17.00	16.00	11.00	391.00
63.00	16.00	12.00	13.00	12.00	10.00	392.00
76.00	18.00	15.00	15.00	12.00	16.00	393.00
75.00	15.00	17.00	9.00	17.00	17.00	394.00
83.00	15.00	18.00	16.00	19.00	12.00	395.00
67.00	14.00	14.00	14.00	14.00	11.00	396.00
86.00	19.00	15.00	16.00	19.00	17.00	397.00
63.00	15.00	13.00	13.00	12.00	10.00	398.00

70.00	16.00	14.00	14.00	14.00	12.00	399.00
88.00	20.00	16.00	16.00	20.00	16.00	400.00
71.00	20.00	13.00	12.00	18.00	8.00	401.00
87.00	24.00	16.00	15.00	21.00	11.00	402.00
89.00	19.00	18.00	20.00	17.00	15.00	403.00
59.00	18.00	12.00	8.00	12.00	9.00	404.00
70.00	13.00	20.00	13.00	13.00	11.00	405.00
80.00	18.00	15.00	16.00	17.00	14.00	406.00
59.00	11.00	12.00	13.00	10.00	13.00	407.00
الكلية	التعاطف	الأمان	الاستجابة	الفاعلية	الملموس	الأساليب الإحصائية
75.91	11.04	14.25	14.27	16.70	13.29	الوسط الحسابي
17.04	3.43	3.64	3.62	4.15	3.56	الانحرافات المعيارية

**Measuring The Quality Of Information Services In Benghazi's  
University Libraries Using The Servqual Scale: An Analytical  
Descriptive Study.**

**By:**

**Hakim Abdullah Muhammad Alkeza**

**supervisor:**

**Prof. Idris Mukhtar Al-Kabaili.**

**Abstract**

This study aimed to find out the level of performance of the beneficiaries in the library services of libraries provided and expected in university libraries in Benghazi through using Quality service Standard Gergnals tangible Reliability Responsiveness Assurance and Empathy Staendarrds to measure differences Research method was used and for statistical between faculty members staff and students who benefit from these Libraries and to verify the study seeks the Analytical Descriptive Analytical Research method was used and for statistical data processing using spss The Study sample Consisted of 407 beneficiaries (i.e.14.3%) of the total population of the study which numbered 2837 beneficiaries the study reached a number of results and showed the performance of the beneficiaries of the services provided as a whole is a statistically significant difference between Hypothetical means when measuring a decrease in the level of performance of the beneficiaries from Services provided .And also of the expected Services as a whole. There are differences between the arithmetic mean (SMA) and the hypothetical means which are in the side of the averages in the same of expected services were positive



**Measuring The Quality Of Information  
Services In Benghazi's University  
Libraries Using The Servqual Scale:  
An Analytical Descriptive Study.**

**By:**

**Hakeem Abdullah Mohammad Alkizzah**

**supervisor:**

**Dr. Idris Mukhtar Al-Kabaili.**

**University of Benghazi**

**Faculty of Arts**

**Feb 2020**